

市交通运输局关于印发《常州市轨道交通运营服务规范》的通知

常交规〔2023〕2号

各有关单位：

为规范我市轨道交通运营管理和运营服务，提高服务质量，为乘客提供安全、准点、舒适、高效的运营服务，依照《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部令2018年第8号）《常州市轨道交通条例》等法规、规章，我局组织制定了《常州市轨道交通运营服务规范》，现予印发，自2023年4月1日起施行，有效期五年。原《常州市轨道交通运营服务规范》（常交客〔2019〕3号）同时废止。

常州市交通运输局

2023年2月21日

常州市轨道交通运营服务规范

第一章 总则

第一条 为规范本市轨道交通运营管理和运营服务，提高服务质量，为乘客提供安全、准点、舒适、高效的运营服务，依据《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部令2018年第8号）《常州市轨道交通条例》等法规、规章，制定本规范。

第二条 本规范适用于本市行政区域内轨道交通的运营服务及相关管理活动。

第三条 市交通运输主管部门（以下简称主管部门）负责轨道交通运营服务的监督管理工作。

轨道交通运营单位（以下简称运营单位）负责其运营范围内轨道交通运营服务管理工作。

第四条 城市轨道交通运营管理应当遵循以人民为中心、安全可靠、便捷高效、经济舒适的原则。

第二章 行车服务

第五条 运营单位应当根据有关规定合理编制列车运行图，并报主管部门备案。

运营单位应当根据列车运行图为乘客提供安全准点的运营服务。

第六条 运营单位应当确保轨道交通全天运营时间不少于15小时。

第七条 各时段的行车间隔、停站时间、行车交路等，应综合考虑线路客流规律及线网衔接等因素，有效发挥线路能力，经济合理地运用车辆和安排施工维修时间。

第八条 遇线路改造、设备更新、系统调试等重大事由时，运营单位可以对运营时间、运营间隔作临时调整，并应当提前3日向社会公告。

第三章 客运服务

第九条 运营单位应当向乘客提供下列运营服务和安全应急等信息：

（一）在车站醒目位置公布首末班车时间、轨道交通线网示意图、进出站指示、换乘指示和票价信息；

（二）在站厅或者站台提供列车到达、间隔时间、方向提示、交通换乘、安全提示、无障碍出行等信息；

（三）在列车车厢内提供轨道交通线网示意图、列车运行方向、到站、换乘、开关车门提示等信息；

（四）首末班车时间调整、车站出入口封闭、设施设备故障、限流、甩站、封站、暂停运营等非正常运营信息。

第十条 运营单位应当建立公共卫生管理制度，按照规定落实卫生管理和污染防治措施，保持车站和车厢内等轨道交通公共

常州市行政规范性文件

场所整洁卫生，保证空气质量、噪声、卫生状况等符合国家标准和要求。

第十一条 运营单位应当在车站内醒目位置公示禁止、限制携带物品目录；应当设置必要的安全检查设施，按照规定对乘客及其携带的物品进行安全检查。

第十二条 运营单位应当加强客流监测。可能发生大客流时，应当按照要求及时增加运力进行疏导；大客流可能影响运营安全时，运营单位可以采取限流、封站、甩站等措施。

因运营突发事件、自然灾害、社会安全事件以及其他原因危及运营安全时，运营单位可以暂停部分区段或者全线网的运营，根据需要及时启动相应应急保障预案，做好客流疏导和现场秩序维护，并及时报告主管部门。

运营单位采取限流、甩站、封站、暂停运营措施应当及时告知公众，其中封站、暂停运营措施还应当向主管部门报告。

第十三条 运营单位应当通过设置客服中心、开通服务热线等方式，保证车票出售、乘客问讯、投诉受理等服务活动的正常进行。

第十四条 运营单位应当提供下列服务，保障乘客权利：

（一）在进出站、乘车过程中，为老、弱、病、残、孕、携带婴幼儿者或者其他需要帮助的乘客提供必要的服务；

（二）按照相关规范在车站设置场所或设施，为母婴哺乳等提供便利条件；

(三) 在车站配备急救箱等必要的救护设施;

(四) 及时登记、妥善保管捡拾到的乘客遗失物品, 并公告招领乘客遗失的物品;

(五) 其他保障乘客权利的服务事项。

第十五条 运营单位应当对轨道交通设施内的电影、电视、广告摄制或者商业宣传、销售活动做好管理, 不得影响运营秩序。

第四章 票务服务

第十六条 运营单位应当执行市人民政府制定的票价和票价优惠政策。

第十七条 运营单位提供的售、检票服务应当符合下列要求:

(一) 在车站醒目位置公示票价表、票务处理须知等内容; 自动售票机标有操作说明;

(二) 支持互联互通公共交通一卡通的使用和互联网支付方式的应用;

(三) 在票务事务处理过程中, 须备有充足的车票、钱币, 并根据使用情况随时补充; 人工售票时, 车站按规定程序作业, 做到准确、及时、规范;

(四) 在车站提供小额兑币服务;

(五) 按照相关规定提供购票的发票;

(六) 定期对回收的车票进行清洗和消毒。

第十八条 乘客因超程、超时或其他原因不能正常进出站时,

车站应当对乘客进行票务处理。

第十九条 轨道交通因故障或者突发事件不能正常运行的，运营单位应当对受影响的乘客按照当次购票金额退还票款。

第五章 服务设施

第二十条 本规范所称服务设施设备，是指车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所；轨道交通列车、售检票设备、导乘设施、站台门、自动扶梯与电梯、无障碍设施以及其它服务设施。

运营单位应当按照规定开展服务设施设备维护工作，确保状态良好，满足运营要求。

第二十一条 车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所，地面完好，保持畅通；楼梯及有坡度的区域应当设置扶手或者安全提示标识；地面应当采取防滑措施，如遇积水，及时处理。

第二十二条 轨道交通列车车辆应当符合下列要求：

（一）配备照明、座椅、扶手杆、通风、空调、广播、标志标识等服务设施，以及灭火器、报警器安全设施设备；

（二）设置的安全警示标志、线路图等标识清晰完好；涉及安全与乘客信息内容的标识采用中英文对照；

（三）空调具有通风及紧急通风等功能，温度根据运营单位技术标准执行；

（四）爱心专座标识明显。

常州市行政规范性文件

第二十三条 自动售检票设施包括自动售票机、半自动售票机、自动检票机等，运营单位确保售检票设施的正常使用。

（一）每个售票点正常运行的自动售票机不应少于2台，每组进、出站自动检票机群正常使用的通道不应少于2个；

（二）自动售、检票设备发生故障时，应设置故障提示；自动售票机大面积故障时，应增加人工售票窗口；自动检票机大面积故障时，应采取人工检票、免检等方式，引导乘客有序进出站；

（三）紧急疏散时，应当停止检票，自动检票机阻挡装置应全部处于释放状态。

第二十四条 出入口、站内指示和导向标志应清晰、醒目、连续、规范。车站控制室、设备房、轨行区等区域应设置醒目的禁行标志，应急装置应设置醒目的警示标志。

第二十五条 轨道交通站台门系统应当符合下列要求：

（一）站台门满足轨道交通列车各种运营模式的要求，保证正常运营时功能良好、运行正常，乘客能安全地上下车，故障或灾害时乘客能安全疏散；

（二）站台门的开、关门时间应与列车车门的开、关门时间相对应，站台门与列车车门之间的协调动作过程应保证乘客安全；

（三）站台门系统所有的滑动门、端门及应急门，在轨道侧应当有醒目的手动开门装置，在站台侧应当由专用开门钥匙方可打开；

常州市行政规范性文件

(四)站台门需安装声光报警装置并安装防撞贴条或张贴警示标识。

第二十六条 自动扶梯和电梯运行时间应当与车站运营时间同步。自动扶梯发生故障时,应立即停止使用,在自动扶梯出入口放置安全护栏、警示标志等,引导乘客使用其他自动扶梯或者楼梯。电梯发生故障时,应立即停止使用,在电梯口放置安全护栏、警示标志等。有乘客被困时,应安抚乘客并及时采取救援措施。

第二十七条 车站应设置无障碍电梯、无障碍通道、无障碍厕所、无障碍渡板等为乘客服务的无障碍设施,并符合现行国家标准有关规定。

第二十八条 轨道交通其它服务设施应当符合下列要求:

(一)车站、区间内的正常照明、应急照明、环控及防灾报警设施按规范设置并运行正常;

(二)车站站台公共区域设置适量的乘客座椅,并保持完好;

(三)车站宜设置公共厕所,并保证正常使用,定期清洁,无明显异味;

(四)车站的站台、站厅设置适量的垃圾桶,并定期清洁。

第六章 从业人员

第二十九条 运营单位应当配置满足运营需求的从业人员,按相关标准进行安全和技能培训教育,并对城市轨道交通列车驾

常州市行政规范性文件

驶员、行车调度员、行车值班员、信号工、通信工等重点岗位人员进行考核，考核不合格的，不得从事岗位工作。运营单位应当对重点岗位人员进行安全背景审查。

城市轨道交通列车驾驶员应当按照法律法规的规定取得驾驶员职业准入资格。

运营单位应当对列车驾驶员定期开展心理测试，对不符合要求的及时调整工作岗位。

第三十条 运营单位的从业人员应当遵守以下要求：

（一）掌握本岗位工作业务技能；

（二）在岗期间，按规定着装、佩戴标志，遵守服务规范，坚守工作岗位；

（三）答复乘客咨询时应坚持首问负责、礼貌热情、用语规范，使用普通话（乘客提问时使用方言或外语的除外）；

（四）须服从指挥，严守制度，不得擅离职守。

第三十一条 运营单位应当配合主管部门落实轨道交通从业人员服务质量不良记录名单制度。

第三十二条 特种作业人员应当按国家相关规定进行培训，取得特种作业操作资格证，持证上岗。

第七章 监督评价

第三十三条 运营单位应建立乘客投诉受理处理制度，设置服务监督机构，公布服务监督电话，及时受理乘客投诉。对受理

常州市行政规范性文件

的乘客投诉，运营单位应在7个工作日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

第三十四条 运营单位应当配合做好服务质量评价工作，如实报告有关情况，提供相应文档资料，并对报告情况和提供资料的真实性负责。

运营单位应当根据主管部门公布的服务质量评价结果，及时向主管部门报送问题整改报告，在保证运营安全的基础上不断提升服务质量。

第三十五条 运营单位应当向社会公布运营服务质量承诺，并报主管部门备案，定期报告履行情况。

第三十六条 法律、法规、规章及上级政策文件与本规范有不同规定的，从其规定。

第八章 附则

第三十七条 本规范自2023年4月1日起施行，有效期为五年。