

市交通运输局关于印发《无锡市轨道交通运营服务规范》的通知

各有关单位：

为了规范本市轨道交通运营服务行为，推动城市轨道交通服务质量提升，更好地保障人民群众安全、便捷出行，依据《无锡市轨道交通条例》《城市轨道交通运营管理规定》《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》等法规规章和规范性文件的规定，市交通运输局对2014年制定发布的《无锡市轨道交通运营服务规范》（锡交规发〔2014〕1号）进行了修订，现予重新印发，请遵照执行。

无锡市交通运输局

2021年11月30日

无锡市轨道交通运营服务规范

第一章 总则

第一条 为了规范本市轨道交通运营服务行为，推动城市轨道交通服务质量提升，更好地保障人民群众安全、便捷出行，依据《无锡市轨道交通条例》《城市轨道交通运营管理规定》《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》等法规规章和规范性文件的规定，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运营服务及其相关管理活动。

第三条 市、县级市交通运输部门按照职责负责本行政区域内城市轨道交通客运组织与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”）按照本规范要求加强轨道交通日常运营服务管理工作，不断提升轨道交通运营服务质量。

第四条 运营单位应当建立客运组织与服务质量管理体系，制定车站岗位职责与人员培训、应急预案和演练、客运设施设备管理、票务管理、环境卫生管理、信息发布、乘客遗失物保管和招领等制度。

第五条 运营单位应当根据车站规模、客流情况、设备设施布局、设备系统自动化程度、服务标准、公众需求等，科学设置客运人员岗位，相应配备符合要求的客运人员。人员上岗前应当经过岗位培训，掌握本岗位知识和技能。

第六条 运营单位应当根据车站规模、客流特点、设备设施布局、岗位设置等，制定工作日、节假日、重要活动以及突发事件的车站客运组织方案与应急预案，换乘站还应当制定共管换乘站协同客运组织方案与应急预案，做到“一站一方案”，并根据车站实际客流变化情况及时修订完善。

第二章 行车服务

第七条 运营单位应当根据轨道交通线网运营的要求、沿线客流的变化规律等情况，合理编制和调整列车运行计划。列车运行计划内容包括列车运行图、车辆运用计划、乘务计划等。运营单位应当将列车运行图及时报市交通运输部门备案。遇到应急情况无法及时报备的，应当在事后2个工作日内报市交通运输部门备案。列车运行图应当至少保存2年。

运营单位应当按照列车运行计划排班、发车，并向社会公开首末班时刻、班次间隔、换乘指示和候车信息。出现极端天气或危及人民群众生命安全的紧急情况，运营单位应当按照相关规定采取停止相关区段或全线网运营等应急处置措施。

每日运营前，相关岗位人员等应当确认施工核销、线路出清、设备状态、行车计划准备等情况并报行车调度人员。行车调度人员确认具备条件后，原则上应当安排空驶列车限速轧道。确认线路安全后，方可开始运营。

第八条 运营单位线路全天运营时间一般不少于15小时，

线路始发站的首班发车时间一般不迟于 6:30，末班发车时间一般不早于 21:30。具体根据乘客出行需求以及路面交通的情况，适当调整运营时间。

第九条 运营单位应当根据运营计划为乘客提供安全准点的列车运行服务。列车运行班次间隔一般不超过 10 分钟，20:00 点后，客流低峰时段班次间隔不超过 15 分钟。运营间隔时间大于 10 分钟以上的，应当通过网站、现场等渠道公示车站列车时刻表。运营期间，可根据客流量大小、列车拥挤度、乘客候车时间、相关线路匹配等实际情况适当调整运行间隔。

第十条 各中间站列车停站时间，可根据车站客流等数据进行计算确定，包括乘客上下车时间、开关门时间等，停站时间设置相应的余量。

运营期间站台服务人员应当做好站台监护，维持站台候车秩序，发生紧急情况及时触发紧急关闭按钮或者消防报警装置。发生信号系统故障时，协助做好接发车引导。

第十一条 运营单位遇到线网改造、设备更新、系统调试等情况影响运营时，需要对运营时间、运行间隔作临时调整，应当提前 3 天向社会公告。

遇节假日、大型活动、恶劣天气以及衔接火车站或者机场的线路有火车、飞机大面积晚点的，市交通运输部门可以要求运营单位在保障安全的前提下，适当延长运营时间。

运营单位应当加强城市轨道交通客流监测。可能发生大客流

时，应当按照预案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。

因各类突发事件、恶劣天气、重大事由等特殊情况需要停止运营或者变更运营计划的，运营单位应当及时以各种方式告知乘客。

列车运行发生故障时，运营单位应当立即组织力量及时排除故障。无法及时恢复安全运营的，运营单位应当组织乘客疏散和换乘，并向社会公布，同时报告市交通运输部门。

第三章 客运服务

第十二条 城市轨道交通客运组织与服务工作坚持以人民为中心，遵循安全第一、乘客为先、需求导向、持续改进的原则。

第十三条 运营单位应当制定车站卫生保洁制度；及时清除车站站厅、站台、出入口、公共卫生间的垃圾、污物、乱涂乱画及小广告；定期对车站内的座椅、地面、扶手、内墙、玻璃及通风口等进行清洁、消毒。

运营单位应当制定列车车容车貌维护制度，及时清扫垃圾，确保列车整洁、卫生；列车广告内容应当合法和健康文明；车内扶手柱、拉手杆、吊环、座椅等应当定期清洁和消毒，出现流行性传染疾病时，应当按照规定消毒。

车站工作人员应当对车站出入口、站厅、站台、通道等公共区域进行巡视，检查应急设施、乘客信息系统、自动售检票设备、

标志标识、照明设施、电扶梯、站台门、站台候车椅状态，巡视频率不应低于3小时一次，发现异常情况应当及时处理；遇客流高峰、恶劣天气、重大活动等情况，应当根据需要增加巡视次数。

第十四条 发生公共卫生事件，运营单位应当按照市人民政府及其有关部门发布的决定、命令、通告，采取预防与处置措施。

第十五条 运营单位应当按照有关规定和标准，配置安全检查设施、设备，与航空、水运、铁路、道路运输等交通枢纽相邻的车站应当设置相适应的大件行李安检设备。配备受过专业培训的安全检查人员，并按照规定对乘客携带的物品进行安全检查。

运营单位应当在车站显著位置公示禁止非法携带枪支弹药、管制器具以及易燃、易爆、有毒和有放射性、腐蚀性的危险品目录。

运营单位应当按照有关标准和操作规范，对乘客及其携带的物品进行安全检查。乘客拒不配合的，运营单位可以拒绝其进站、乘车；情节严重的，报告公安机关依法处理。

与火车站、长途客运站、机场等相衔接的车站，提供的安检场地应当为安检互认提供便利，以减少重复安检，提高通行效率和服务水平。

第十六条 城市轨道交通线网应当统一标志标识，标志标识的设置应当符合下列要求：

（一）标志标识的设置应当符合清晰、醒目、连续、规范的原则，不妨碍乘客通行。

(二) 标志标识能通过提供相关的视觉、触觉信息, 给乘客必要的引导、提示和警示, 以方便乘客, 确保安全。

(三) 向乘客提供与进出站、换乘等直接相关的导向, 包括无障碍设施、厕所、服务中心等的位置指示。

(四) 紧急出口标志、消防设施标志等特殊情况下的导向信息应当标注在醒目位置, 应急装置应当设置醒目的警示标志, 并不得缺损、遮挡和覆盖。

第十七条 运营单位应当通过标识、广播、视频设备、网络等多种方式按照下列要求向乘客提供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、城市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、周边交通方式换乘、安全提示、无障碍出行等信息; 对站台候车乘客应当广播宣传文明候车、安全乘车的信息; 列车进站时应当广播列车开行方向、安全候车的信息。

(三) 在车厢内醒目位置统一设置城市轨道交通线网示意图、列车运行方向、服务监督电话等客运服务标志标识, 涉及安全警示等标识采用中英文对照。

(四) 首末班车时间调整、车站出入口封闭、设施设备故障、限流、封站、甩站、暂停运营等非正常运营信息, 及时通过多种信息发布渠道对乘客进行告知。

(五)提供问询服务,车站服务人员在接受乘客问询时执行首问责任制,及时准确向乘客解答。

(六)履行安全风险告知义务,在车站出入口、电梯、站台、车厢等部位应当按照规定张贴有关警示标志,车站控制室、设备房、轨行区等区域应当设置醒目的禁行标志,明示乘客禁止行为。

第十八条 运营单位应当在车站设置服务中心,每站至少有一个服务中心对乘客开放,保证车票出售、乘客问讯、投诉受理等服务活动的正常进行,支持现金支付和凭证打印。提供预约借伞等爱心接力服务。服务中心对捡拾到的乘客遗失物品,应当及时登记、妥善保管、并做好招领等工作。

第十九条 广告设置不应影响轨道交通运营功能、运营安全,应与周围环境相互协调;设置时应当避让各种安全、服务标志和运营设备设施,并定期进行检查和维护,保证其牢固安全、整洁美观,字体规范完整,照明和显亮设施功能完好。因广告画面污损、字体残缺、灯光显示不完整等影响站容站貌、车容车貌的,应当及时维修或者更换。

第四章 票务服务

第二十条 城市轨道交通票价实行政府定价。运营单位应当按照规定制定票务管理制度,向乘客公示票价表、票务处理规则。

第二十一条 运营单位提供的售、检票服务设施应当符合下列要求:

(一)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。

(二)车站应当在客服中心旁标明儿童超高购票标志,保持标志清晰、易识别。

(三)车站的自动售票设备应当备有充足的找零硬币、纸币和单程车票,并随时补充。人工售票时,售票员应当按照规定程序作业,做到准确、及时、规范。

(四)客服中心应当按照规定提供相关发票。

(五)乘客因超程、超时或者其他原因不能正常进出站时,车站应当对乘客提供票务处理服务。

第五章 服务设备设施管理

第二十二条 本规范所称服务设备设施,是指车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所,列车、售检票设备、导向标志标识、照明和消防设施及其它服务设施。

车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所应当确保地面完好,保持畅通;在楼梯及有坡度的区域应当设置扶手,并保持光滑平整、不间断;对有坡度的地面,应当采取防滑措施;如遇积水,应当及时处理。

第二十三条 轨道交通列车服务应当符合下列要求:

(一)列车客室内应当为乘客提供照明、座椅(含爱心专座)、扶手杆、扶手拉环、空调、通风、广播、信息显示屏、安全标识、

引导标识、无障碍设施、消防和报警装置等服务设施设备，并保持安全可靠，技术状态良好。

（二）列车客室内设置的安全警示标志、操作指南、本线线路图等清晰完好。列车应当广播到达车站和换乘信息，需要开启另一侧车门时，应当通过广播提前告知乘客。涉及安全与乘客信息内容的采用中英文对照。

（三）当列车客室内温度超过 26℃ 或者低于 12℃ 时，应当开启空调系统，保持列车客室相对舒适。

第二十四条 电梯、自动扶梯应当符合下列要求：

（一）电梯、自动扶梯保持安全可靠，状态良好，并在醒目位置设置安全警示和使用标识；电梯旁张贴乘梯须知，优先为残疾等有需要的特殊乘客提供服务。

（二）自动扶梯和电梯运行时间应当与车站运营时间一致。

（三）电梯发生故障时，应当立即停止使用，在电梯口放置安全护栏、警示标志等。有乘客被困时，应当安抚乘客并及时采取救援措施。

（四）自动扶梯发生故障时，应当立即停止使用，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。

第二十五条 轨道交通售检票设施设备应当符合下列要求：

（一）运营单位应当确保车站售检票设施设备安全可靠，状态良好；数量及布局要科学合理。

（二）自动售票机应当标有操作说明，方便乘客查询出行路径、票价。在售票过程中备有充足的车票、钱币，并根据使用情况及时补充。

（三）配备自动检（验）票机为乘客提供进出站检（验）票服务。

（四）每个站点运行的售票机应当不少于两台，每组进、出站自动检票机群正常使用的通道不应少于2个，且应当提供人工售票或者人工引导购票等服务，并根据客流量情况适时提供应急售票服务。

第二十六条 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，动作可靠、准确，并在醒目位置设置安全标志和紧急情况操作说明，保证正常运营时乘客安全地上下车、故障或者灾害时乘客安全疏散。

（二）站台门与列车车门的开、关门时间及位置应当保持同步，并具备关门声光提示功能，站台门与列车车门之间的协调动作过程应当保证乘客安全。

（三）站台门发生故障无法关闭时，应当安排专人值守，做好安全防护；无法打开时，应当通过列车广播、标识或者其他方式告知乘客，引导乘客从其他站台门下车。站台门发生大面积故障的，驾驶员应当及时报告行车调度人员采取越站等应急措施，车站服务人员通过广播及时告知乘客，维护候车秩序。

第二十七条 轨道交通车站、列车无障碍设施的设置应当符合下列要求：

（一）车站、列车应当设置无障碍设施，确保无障碍设施正常使用、状态良好，方便老弱病残孕和需要帮助的乘客进出车站、乘车和换乘，必要时应当提供人工服务。

（二）车站应当设置无障碍电梯、无障碍卫生间等设施的导向提示，方便乘客辨识设施所处方位。

（三）新建线路车站应当设置无障碍卫生间，配备母婴、儿童服务设施，既有线路具备条件的应当实施改造。

第二十八条 轨道交通其它服务设施应当符合下列要求：

（一）运营单位应当按照相关安全标准和技术规范配置灭火、报警、逃生、防汛、防爆、防护监视、疏散照明、救援等安全保障器材设备，并保证其完好和有效。

（二）车站及区间照明系统保持状态良好，维修及时；应急照明、应急电源、各项计量电能表应当配置齐全；环控设施系统与防灾报警灯应当保持安全可靠、状态良好，并在醒目位置设置警示标志和操作指南。

（三）车站站台公共区域设置适量的乘客座椅，并保持完好。

（四）车站的站台、站厅设置适量的分类废物箱，并定期清洁。

（五）车站内应当配备急救箱，乘客受伤或者身体不适时，客运服务人员应当及时拨打救助电话并等待至救护人员到场，可视需要对现场进行隔离。

第六章 服务人员

第二十九条 轨道交通运营服务人员应当遵守下列要求：

（一）运营单位应当配置满足运营需求的服务人员，按照相关标准进行安全和技能培训教育，掌握岗位操作技能与应急处置要求，通过考核合格后上岗。

（二）车站服务人员应当按照规定统一着装，正确佩戴服务标志，答复乘客咨询时应当坚持首问负责、礼貌热情、用语规范，使用普通话。提倡使用地方方言提供个性化服务。

（三）服务人员应当服从指挥，严守制度，不得擅离职守，遇有突发事件应当配合做好应急处置。

第三十条 轨道交通列车驾驶员应当遵守下列要求：

（一）列车驾驶员在经验丰富的驾驶员的指导和监督下，驾驶里程不少于 5000KM；载客运营时按照规定的操作流程驾驶列车，确保列车运行安全；脱离驾驶岗位 6 个月以上或者发生过事故的，应当重新进行上岗考试。运营单位应当合理安排驾驶员工作时间，单次值乘的驾驶时长不超过 2 小时，连续值乘间隔不应小于 15 分钟。

（二）运营单位应当配备酒精检测等设备，在出勤时通过检测、问询等方式对驾驶员状态进行检查。

（三）列车驾驶员应当经过系统岗位培训考核合格，掌握应急处置规定的岗位技能。按规范驾驶列车，保证列车运行安全；按照运行图行车，严格执行运行规定和调度命令；在列车行驶过

程中加强瞭望，遇有险情，及时采取安全措施，并立即汇报，按照应急预案迅速采取相应的应急救援措施，保证乘客安全；严格列车开关门作业标准，监护乘客上下列车，保证乘客人身安全；采用人工广播时使用普通话，用语简洁明了，吐字清晰，语速恰当。定期接受健康筛查，确保身体状况符合岗位规定要求。

第七章 服务监督

第三十一条 运营单位应当向乘客作出服务承诺，在站厅、站台和列车内醒目位置公布监督投诉热线，听取公众意见和建议，接受社会监督。每年向社会公布运营服务质量承诺及履行情况。服务质量承诺应当至少包括下列内容：

（一）列车正点率、列车运行图兑现率等运行服务指标。

（二）自动售票机可靠度、自动检票机可靠度、乘客信息系统可靠度等客运服务设备设施运行指标。

（三）乘客投诉、意见、建议受理渠道和处理时限。

（四）服务改进的举措和计划。

第三十二条 运营单位应当建立投诉受理制度，设置受理和处理乘客投诉的专职机构和人员，制定乘客投诉受理以及处理反馈的工作流程，及时反馈乘客的投诉处理结果，并做好台账记录。

乘客可以对违反轨道交通运营服务承诺及相关规定的行为向运营单位投诉，也可以直接向市交通运输部门投诉。

运营单位接到乘客投诉后，应当自受理投诉之日起7个工作日内作出答复，乘客对投诉答复有异议或者运营单位未答复的，可以向市交通运输部门投诉。

第三十三条 运营单位应当建立内部服务监督制度，并将服务监督情况纳入日常工作的评价、考核体系；根据规范要求细化制定本单位运营服务标准，报市交通运输部门备案。

市交通运输部门建立运营单位服务质量考核制度，对运营单位的运营服务进行检查和考核，组织或者委托第三方进行乘客满意度评价，并定期向社会公布。

第三十四条 运营单位应当根据要求对运营指标等信息进行统计分析，并定期向市交通运输部门报告。

第八章 附则

第三十五条 本规范自2022年1月1日起施行。

