



中华人民共和国国家标准

GB/T 22486—2008

城市轨道交通客运服务

Urban rail passenger transport service

2008-10-27 发布

2009-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 服务质量	3
6 服务设施	4
7 服务安全	5
8 服务环境	6
附录 A (规范性附录) 服务指标计算方法	7
参考文献	9

前 言

本标准自发布之日起,城镇建设行业标准 CJ/T 3024.1—1993《城市公共交通客运服务 城市地铁》同时废止。

本标准的附录 A 为规范性附录。

本标准由中华人民共和国住房和城乡建设部提出。

本标准由全国城市轨道交通标准化技术委员会(SAC/TC 290)归口。

本标准由中国城市规划设计研究院、建设部地铁与轻轨研究中心负责起草,建设部标准定额研究所、北京地铁运营有限公司、上海申通地铁集团公司、广州市地下铁道总公司、天津市地下铁道总公司、香港铁路有限公司、南京地下铁道有限责任公司、中铁二院工程集团有限公司、深圳市地铁有限公司参加起草。

本标准主要起草人:秦国栋、黄金屏、陈燕申、张素燕、宋国强、倪克琦、朱效洁、陈雄文、王淑敏、黄维华、周建、叶丽娟、林正、李岩、王志海、刘莲花、孙彰、吴国华。

城市轨道交通客运服务

1 范围

本标准规定了城市轨道交通客运服务(简称客运服务)的基本要求、服务管理、服务质量、服务设施、服务安全和服务环境。

本标准适用于全封闭线路上运行的城市轨道交通系统的客运服务,其它城市轨道交通系统的客运服务可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

- GB/T 7928 地铁车辆通用技术条件
- GB 14227 城市轨道交通车站站台声学要求和测量方法
- GB 14892 城市轨道交通列车噪声限值和测量方法
- GB/T 16275 地下铁道照明标准
- GB/T 18574 地铁客运服务标志
- GB 50157 地铁设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

服务 service

为满足顾客需要,供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。包括供方为顾客提供人员劳务活动完成的结果;供方为顾客提供通过人员对实物付出劳动活动完成的结果;供方为顾客提供实物使用活动完成的结果。

服务的提供可涉及,例如:

- 在顾客提供的有形产品(如维修的汽车)上完成的活动;
- 在顾客提供的无形的产品(如为准备税款申报书所需的收益表)上完成的活动;
- 无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供);
- 为顾客营造氛围(如在宾馆饭店)。

[GB/T 15624.1—2003]

3.2

组织 organization

职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施。

示例:公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。

注1:安排通常是有序的。

注2:组织可以是公有或私有的。

[GB/T 15624.1—2003]

3.3

城市轨道交通客运服务 urban rail passenger transport service

为使用城市轨道交通出行的乘客提供的服务。

3.4

服务组织 service organization

提供客运服务的组织。

3.5

服务质量 service quality

服务组织为乘客所提供服务的程度。

3.6

服务人员 service personnel(agent)

在服务组织中,为乘客提供客运服务的人员。

3.7

服务用语 service language

在客运服务中,服务人员所使用的规范语言。

3.8

服务行为 service behavior

在客运服务中,服务人员表现出来的行为。

3.9

服务设施 service facilities

在城市轨道交通系统内设置的,直接为乘客提供服务的设施。

3.10

城市轨道交通车站 urban rail transport station

在城市轨道交通线路上,办理运营业务和为乘客提供服务的建筑设施和场所。可包括:

- 始发站,城市轨道交通列车运行的起始车站;
- 中间站,城市轨道交通列车运行途经的车站;
- 换乘站,城市轨道交通线路交汇处,具备从一条线路转乘到其他条线路功能的车站;
- 终点站,城市轨道交通列车运行的终到车站。

4 总则

4.1 基本要求

4.1.1 服务组织应以安全、准时、便捷、舒适、文明为目标,为乘客提供持续改进的服务。

4.1.2 服务组织应为乘客提供符合服务规范的服务设施、候车环境和乘车环境。

4.1.3 服务组织应为乘客提供规范、有效、及时的信息。在非正常运营状态下,应为乘客提供必要的指导信息。

4.1.4 服务组织应向残障等特殊乘客提供相应的服务。

4.1.5 为乘客提供的公益或商业服务应以方便乘客、提高服务质量为原则,保证客运服务质量不受影响。

4.2 服务管理

4.2.1 服务组织应制定相应的规章制度,建立服务质量管理体系。

4.2.2 服务人员上岗前应经过岗位培训,并取得上岗资格;在岗人员应掌握本岗位业务技能,胜任本职工作。

4.2.3 服务组织应定期进行服务的自我考核评价,可通过第三方独立进行服务评价;服务组织应根据

评价结论不断改进服务。

5 服务质量

5.1 票务服务

- 5.1.1 售票处(机)或其附近应有醒目、明确的车票种类、票价、售票方式、车票有效期等信息,方便乘客购票。
- 5.1.2 自动售票机、充值设备上或自动售票机和充值设备附近应有醒目、明确、详尽的操作说明。
- 5.1.3 人工售票、充值或售卡过程中,售票员应唱收唱付,做到准确、规范。
- 5.1.4 对符合免费乘车规定,并持有有效乘车证件的乘客,应验证后准乘。
- 5.1.5 自动检(验)票机或其附近应有相应的标志或图示,方便乘客检(验)票。
- 5.1.6 在特殊情况下,应及时采取有效措施,为乘客进行必要的票务处理。

5.2 导乘服务

- 5.2.1 车站的醒目位置应公布乘车常识和注意事项;必要时,应通过广播等方式向乘客宣传乘车常识和注意事项。
- 5.2.2 车站应提供即时、准确、有效的乘车信息。
- 5.2.3 列车运营计划变更或列车运行不正常,对乘客造成影响时,应及时通知乘客;必要时,应采取有效措施疏导乘客。
- 5.2.4 车站出入口、售票处等的醒目处应公示本车站首末车时间;车站宜公布列车间隔时间、各车站运行时间等信息。
- 5.2.5 车站的醒目位置应公布车站周边公交线路的换乘信息。
- 5.2.6 列车上,应向乘客提供列车运行方向、到站、换乘等清晰的广播或图文信息。

5.3 行车服务

- 5.3.1 城市轨道交通的运营时间应根据当地居民的出行规律及其变化来确定和调整,调整前应及时公示。
- 5.3.2 应根据列车运行图组织列车运行,并可根据客流变化等情况合理调整列车运行;对乘客有影响时,应及时公布。
- 5.3.3 列车行驶应平稳,到站后应适时开关车门。
- 5.3.4 列车运行发生故障时,应视情况采取救援、清客、继续运行到目的地等处理措施。
- 5.3.5 一年内列车准点率应大于或等于98.5%,准点率的计算方法见附录A。
- 5.3.6 一年内列车运行图兑现率应大于或等于99%,列车运行图兑现率的计算方法见附录A。
- 5.3.7 列车拥挤度不应大于100%,列车拥挤度的计算方法见附录A。

5.4 问询服务

应提供现场问询服务和远程问询服务。

5.5 特殊服务

- 5.5.1 对残障等乘客应提供必要的服务,协助其顺利乘车。
- 5.5.2 发现走失的儿童,应带领其至安全场所,并设法联系其监护人或报警。
- 5.5.3 当遇到乘客身体不适时,应提供必要的帮助或拨打救助电话。

5.6 应急服务

- 5.6.1 应急服务应以保障乘客人身安全为首要目标。
- 5.6.2 应分别就运营事故、重大活动、政府管制、恶劣天气、乘客伤亡、事故灾难等影响城市轨道交通正常运营的突发事件制定应急服务预案,并适时启动。
- 5.6.3 当发生影响城市轨道交通正常运营的突发事件时,应及时告知乘客,并采取措。

5.7 服务用语

- 5.7.1 服务语言应使用普通话。
- 5.7.2 问询、播音宜提供英语服务。
- 5.7.3 服务用语应表达规范、准确、清晰、文明、礼貌。
- 5.7.4 服务文字应用中文书写,民族自治地区还应增加当地的民族文字。
- 5.7.5 应根据本地区的特点提出服务忌语,对服务人员应进行防止使用忌语的培训。

5.8 服务行为

- 5.8.1 服务人员应按规定着装,正确佩带服务标志。
- 5.8.2 服务人员应坚守岗位,严格遵守规章制度。
- 5.8.3 服务人员应做到精神饱满、端庄大方、举止文明、动作规范。

5.9 服务承诺与监督

- 5.9.1 服务组织应向乘客做出服务承诺,并通过多种方式向乘客和社会公布。服务承诺至少应包括:列车准点率、列车运行图兑现率、乘客有效投诉回复率。
- 5.9.2 乘客需要时,服务人员应说明或解释服务承诺。
- 5.9.3 服务应接受乘客和社会的监督,服务组织应提供与乘客交流的有效途径。
- 5.9.4 服务组织应建立内部服务监督制度,将服务评价纳入日常工作的评价、考核体系。
- 5.9.5 服务组织应接受社会对服务的监督,应设置服务监督(投诉处理)机构,公布服务监督电话、服务监督机构通信地址。
- 5.9.6 服务组织的自我评价,每年不应少于一次,评价结果应在车站公示,宜向社会公布。
- 5.9.7 服务组织应有专人负责相关数据统计,并应保证原始记录真实、准确。
- 5.9.8 服务组织宜定期委托第三方进行评价,评价结果应在车站内公示,并应向社会公布。
- 5.9.9 对不合格的服务项目应进行改进,对不合格服务的改进应制定行之有效的措施,并应将改进结果记录存档。
- 5.9.10 可采用乘客满意度进行服务评价,乘客满意度应通过抽样调查和统计分析获得;服务组织或监督机构可委托第三方进行乘客满意度测评。
- 5.9.11 一年内有效乘客投诉率和有效乘客投诉回复率应满足下列要求,有效乘客投诉率和有效乘客投诉回复率的计算方法见附录 A。
 - a) 有效乘客投诉率应小于或等于百万分之三。
 - b) 有效乘客投诉回复率应为 100%。

6 服务设施

6.1 基本要求

- 6.1.1 服务设施的布置和运行,应与设计或验收时的标准保持一致。
- 6.1.2 服务设施布置和运行的调整变化应是在设计或验收标准要求之上的改进和提高,不应降低服务水平和减少服务内容;不应随意减少服务场所的面积和使用空间。

6.2 车站基本服务设施

- 6.2.1 车站出入口、步行梯、通道、站厅、站台等场所应通畅,地面应保证完好、平整、防滑。
- 6.2.2 自动扶梯、电梯、轮椅升降机等乘客输送设施应安全、可靠、运行平稳。
- 6.2.3 屏蔽门应保证安全可靠、状态完好。
- 6.2.4 无障碍服务设施应保证正常使用。

6.3 票务设施

- 6.3.1 票务设施应布局合理、满足通过能力和客流疏散要求。
- 6.3.2 售检票设施应安全可靠、状态完好。

6.3.3 当票务设施发生故障无法使用时,应有明显的标志引导乘客使用其他可用设施;必要时,票务闸机通道应处于全开通的状态。

6.4 导乘设施

6.4.1 导乘标志应醒目、明确、规范,引导乘客安全、便捷出行;标志的设置应符合 GB/T 18574 的要求。

6.4.2 车站的广播设施应具备对站台、站厅、换乘通道、出入口等处单独广播和集中广播的功能。自动广播发生故障时,应能够进行人工广播。

6.4.3 广播设施应音质清晰、音量适中、不失真。

6.5 问询服务设施

6.5.1 车站应有人工问询或自助查询设备,并应标示问询点现时的工作状态。

6.5.2 自助查询设备应性能可靠、操作简单、指示明确、状态完好。

6.6 照明设施

6.6.1 车站正常照明和应急照明设施应状态完好;正常照明应采取节能措施,并持续改进。

6.6.2 照明设施的设置、性能等应符合 GB/T 16275 的要求。

6.7 列车

6.7.1 列车上的座椅、扶手等设施应安全可靠,乘客信息系统应清晰、有效。

6.7.2 列车上的残障等特殊乘客优先座椅应有明显标识。

6.7.3 列车上的应急设备应保持有效,并设置醒目的标志和操作导引。

6.7.4 列车上的空调、采暖、通风、照明、闭路电视(监控用)等设备应保持状态完好,并按规定开启。

6.7.5 运营列车应保持技术状态完好。

6.8 其他设施

6.8.1 车站宜设置适量的乘客座椅,并保持完好。

6.8.2 车站设置的公共卫生间应清洁,并保证正常使用。

6.8.3 通风、采暖与空调系统、环境与设备监控系统应按规定设置并开启。

6.8.4 火灾报警系统应按规定设置,并保证处于正常运行状态。

6.8.5 屏蔽门的应急开启装置应完好,操作导引应醒目、清晰。

6.8.6 车站的站台、站厅宜设置适量的废物箱。

6.9 服务设施的可靠度

一年内服务设施的可靠度应满足下列要求,相关服务设施可靠度的计算方法见附录 A:

- a) 售票机可靠度应大于或等于 98%;
- b) 储值卡充值机可靠度应大于或等于 98%;
- c) 进出站闸机可靠度应大于或等于 99%;
- d) 自动扶梯可靠度应大于或等于 98.5%;
- e) 垂直电梯可靠度应大于或等于 99%;
- f) 车站乘客信息系统可靠度应大于或等于 98%;
- g) 列车乘客信息系统可靠度应大于或等于 98%;
- h) 列车服务可靠度应大于 50 万车公里。

7 服务安全

7.1 安全服务设施应保持 100% 的可用性。

7.2 手动火灾报警按钮旁边应设置明显的标志和使用说明。

7.3 火灾时,供公众疏散使用的且平时需要关闭的疏散门,应确保在火灾时不需要任何器具易于手动迅速开启。

7.4 列车客室内应设置乘客手动报警或与司机或车站控制室通话的装置,紧急情况下乘客可向司机或车站控制室报警。

7.5 服务组织应建立安全管理体系,明确安全责任。

7.6 服务组织应向乘客进行安全宣传,定期组织应急疏散演习。

7.7 服务组织应按规定及时妥善处理给乘客造成的损失或伤害,做到公正、诚实、守信。

8 服务环境

8.1 服务卫生

8.1.1 服务组织应向乘客提供适宜的候车和乘车的环境。

8.1.2 服务组织宜向乘客提供温度、湿度、空气质量、噪音等级和天气状况等候车、乘车的环境信息。

8.1.3 车站、列车上应保持空气清新。封闭式车站的温度、新风量应符合 GB 50157 的规定;列车客室内的温度、新风量应符合 GB/T 7928 的规定。

8.1.4 车站的候车和乘车环境应整洁,应及时清除尘土、污迹、垃圾等;不应有异味。

8.1.5 车站、列车车厢、空调系统、公共卫生间等直接与乘客接触的服务设施、反复使用的车票应定期清洁、消毒。

8.1.6 服务人员应持有有效的健康证上岗,服务人员患有传染性疾病时,不应从事直接为乘客服务的工作。

8.2 环境保护

8.2.1 列车客室噪声限值应符合 GB 14892 的规定。

8.2.2 车站噪声限值应符合 GB 14227 的规定。

8.3 其他环境

8.3.1 宣传横幅、标语、广告等不应遮挡标志标识、指示牌、公告、通知等服务设施,或影响其使用。

8.3.2 广告宣传灯箱及灯光的使用不应影响标志标识、指示牌、公告、通知以及设施设备的辨认和使用。

附录 A
(规范性附录)
服务指标计算方法

A.1.1 准点率

准点列车次数与全部开行列车次数之比,用以表示运营列车按规定时间准点运行的程度。计算公式如下:

$$\text{准点率} = \frac{\text{准点列车次数}}{\text{全部开行列车次数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(\text{A.1})$$

凡按运行图图定的时间运行,早晚不超过规定时间界限的为准点列车,准点的时间界限指终点到站时间误差小于或等于 2 min 的列车(市域快速轨道交通系统除外);市域快速轨道交通系统准点的时间界限指终点到站时间误差小于或等于 3 min 的列车。

A.1.2 列车运行图兑现率

实际开行列车数与运行图定开行列车之比。实际开行的列车中不包括临时加开的列车数。计算公式如下:

$$\text{列车运行图兑现率} = \frac{\text{实际开行列车数}}{\text{运行图定开行列车数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(\text{A.2})$$

A.1.3 列车拥挤度

线路高峰小时平均断面客运量与线路实际运输能力之比,列车按定员计算,用以表示列车的拥挤程度。计算公式如下:

$$\text{列车拥挤度} = \frac{\text{高峰小时平均断面客运量}}{\text{线路实际运输能力}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(\text{A.3})$$

A.1.4 售票机可靠度

售票机实际服务时间与售票机应服务时间之比,实际服务时间包括正常的加票和加币时间。计算公式如下:

$$\text{售票机可靠度} = \frac{\text{售票机实际服务时间}}{\text{售票机应服务时间}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(\text{A.4})$$

A.1.5 储值卡充值机可靠度

储值卡充值机实际服务时间与应服务时间之比,实际服务时间包括正常的加票和加币时间。计算公式如下:

$$\text{储值卡充值机可靠度} = \frac{\text{储值卡充值机实际服务时间}}{\text{储值卡充值机应服务时间}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(\text{A.5})$$

A.1.6 进出站闸机可靠度

进出站闸机实际服务时间与应服务时间之比。计算公式如下:

$$\text{进出站闸机可靠度} = \frac{\text{闸机实际服务时间}}{\text{闸机应服务时间}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(\text{A.6})$$

A.1.7 自动扶梯可靠度

自动扶梯实际服务时间与应服务时间之比。计算公式如下:

$$\text{自动扶梯可靠度} = \frac{\text{自动扶梯实际服务时间}}{\text{自动扶梯应服务时间}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(\text{A.7})$$

A.1.8 垂直电梯可靠度

垂直电梯实际服务时间与应服务时间之比。计算公式如下:

$$\text{垂直电梯可靠度} = \frac{\text{垂直电梯实际服务时间}}{\text{垂直电梯应服务时间}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(\text{A.8})$$

A.1.9 车站乘客信息系统可靠度

车站乘客信息系统实际服务时间与应服务时间之比。计算公式如下：

$$\text{车站乘客信息系统可靠度} = \frac{\text{车站乘客信息系统实际服务时间}}{\text{车站乘客信息系统应服务时间}} \times 100\% \dots\dots\dots(\text{A.9})$$

A.1.10 列车乘客信息系统可靠度

列车乘客信息系统实际服务时间与应服务时间之比。计算公式如下：

$$\text{列车乘客信息系统可靠度} = \frac{\text{列车乘客信息系统实际服务时间}}{\text{列车乘客信息系统应服务时间}} \times 100\% \dots\dots\dots(\text{A.10})$$

A.1.11 列车服务可靠度

一年内发生 5 min 及其以上(至 15 min)延误之间平均行驶的车公里数,数值越大,表明可靠性越高。

A.1.12 有效乘客投诉率

有效乘客投诉次数与客运量之比。计算公式如下：

$$\text{有效乘客投诉率} = \frac{\text{有效乘客投诉次数}}{\text{客运量}} \times 100\% \dots\dots\dots(\text{A.11})$$

A.1.13 有效乘客投诉回复率

已经回复的有效乘客投诉次数与有效乘客投诉次数之比。计算公式如下：

$$\text{有效乘客投诉回复率} = \frac{\text{已回复的有效乘客投诉次数}}{\text{有效乘客投诉次数}} \times 100\% \dots\dots\dots(\text{A.12})$$

有效乘客投诉应在接到投诉之日起,7个工作日内回复,超过7个工作日按未回复处理。

参 考 文 献

- GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分:总则
CJ/T 8—1999 城市公共交通经济技术指标计算方法 地铁
-