

ICS 03.220.30
CCS S 92
备案号: 86310-2022

DB 11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 647—2021

城市轨道交通运营服务管理规范

Specification for Management of Urban Rail Transit Services

2021 - 12 - 28 发布

2022 - 04 - 01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 运营服务要求.....	2
6 安全管理和应急管理要求.....	7
7 运营服务评价要求.....	8
附录 A（规范性）运营服务指标计算方法.....	10
参考文献.....	12

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB11/T 647—2009《城市轨道交通运营服务管理规范》，与DB11/T 647—2009相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了“范围”包含的内容，增加了有轨电车、公交化运营市域（郊）铁路相关要求（见第1章，2009年版的第1章）；
- 在“基本要求”增加了对设施设备、服务、环境的整体要求、服务承诺方面相关要求（见4.3-4.8）；
- 将“运营服务”更改为“运营服务要求”（见第5章，2009年版的第5章）；
- 将“行车指挥”更改为“行车服务”（见5.1，2009年版的5.1）；
- 更改了编制和调整列车运行计划相关要求，增加了公示车站列车时刻表要求（见5.1.1 a），2009年版的5.1.1）；
- 更改了运营时间及调整相关要求（见5.1.2，2009年版的5.4.1、5.4.2）；
- 增加了运营调整相关要求（见5.1.3）；
- 增加了列车运行图、行车间隔相关要求（见5.1.1 c）、5.1.1 d）；
- 更改了车站服务相关要求（见5.3.1 a）、5.3.1 c）、5.3.2 d），2009年版的5.3.1、5.3.2、5.3.3、5.3.4）；
- 增加了“车站服务”中有关限流、急救等相关要求（见5.3.2 f）、5.3.3 d））；
- 增加了“票务服务”相关要求（见5.4）；
- 增加了“信息服务”相关要求，并将2009年版的5.3.5修改后纳入（见5.5）；
- 增加了“无障碍服务”相关要求（见5.6）；
- 增加了“运营环境”相关要求，更改了车站、列车环境相关要求（见5.7，2009年版的5.2.6、5.2.7、5.3.12、5.3.13）；
- 更改了“员工规范”中员工相关要求（见5.8，2009年版的5.5）；
- 将“广告管理”更改为“广告设施与便民设施管理”，更改了广告管理相关要求，增加了便民设施管理相关要求（见5.9，2009年版的5.7）；
- 将“乘客投诉与处理”更改为“服务投诉管理”（见5.10，2009年版的5.6）；
- 增加了“关键设施设备可靠度”和“有效乘客投诉回复率”运营服务指标，修改了列车运行图兑现率、列车正点率等指标的标准（见5.11，2009年版的5.8）；
- 将“安全管理和应急管理”更改为“安全管理和应急管理要求”（见第6章，2009年版的第6章）；

——增加了安全检查、疫情防控等要求（见6.1.1、6.1.2）；

——增加了“运营服务评价要求”一章（见第7章）；

本文件由北京市交通委员会提出并归口。

本文件由北京市交通委员会组织实施。

本文件起草单位：北京市轨道交通指挥中心、北京市基础设施投资有限公司、北京市地铁运营有限公司、北京京港地铁有限公司、北京市轨道交通运营管理有限公司、北京交通发展研究院、北京公交有轨电车有限公司。

本文件主要起草人：王春强、冯德、吕杰、于增、王晓军、汤济明、鲁玉桐、孙方、仇玉华、方志伟、马川、厉立、党彤彤、杨风云、杨萍、马小川、王书灵、仝硕、李海涛、张文强、马建晖、李鹏、曹琼、郭胜利、齐晨曦、李艳萍、李娟、陈西、史亚新。

DB11/T 647—2021

本文件的历次版本发布情况为：

- 2009年首次发布为DB11/T 647—2009；
- 本次为第一次修订。

城市轨道交通运营服务管理规范

1 范围

本文件规定了城市轨道交通运营服务管理的基本要求、行车服务、列车服务、车站服务、票务服务、信息服务、无障碍服务、运营环境、员工规范、广告设施与便民设施管理、安全管理、应急管理、运营服务评价要求等。

本文件适用于城市轨道交通运营服务及相关管理活动，有轨电车、公交化运营市域（郊）铁路运营服务可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 18574 城市轨道交通客运服务标志
- GB/T 22486 城市轨道交通客运服务
- GB/T 30012 城市轨道交通运营管理规范
- DB11/T 334 公共场所双语标识英文译法 通则
- DB11/T 657.2 公共交通客运标志 第2部分：城市轨道交通
- DB11/T 690 城市轨道交通无障碍设施设计规程
- DB11/T 1166 城市轨道交通运营安全管理规范
- DB11/T 1678 城市轨道交通广告设施设置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

列车运行计划 train operational plan

城市轨道交通列车运行、设施设备运用等与行车组织工作任务有关的综合计划。

[来源：GB/T 38707—2020, 定义3.5]

3.2

限流 incoming passenger control

为客运组织安全需要而采取的限制乘客进站速度的措施。

[来源：DB11/T 1166—2015, 定义2.3]

3.3

客流警戒线 warning for passenger flow control

为车站客运组织工作需采取安全措施时而设定的客流量临界值。

4 基本要求

- 4.1 城市轨道交通运营服务管理工作遵循“安全、准时、高效、便捷”的运营宗旨，以乘客需求为导向，为乘客提供安全可靠、便捷高效、持续优化的运营服务。
- 4.2 运营单位应设立服务质量管理机构，制定服务质量标准，建立健全服务质量监控体系和管理规章制度。
- 4.3 运营单位应为乘客提供必要的服务设施设备，保持设施设备运行完好，制定设施设备维护保养计划，做好定期维护及故障维修。
- 4.4 运营单位应为乘客提供行车、站务、票务、信息、无障碍服务和整洁卫生的车站、列车环境。
- 4.5 运营单位应根据车站规模、客流情况、设施设备布局、设备系统自动化程度、服务标准、公众需求等，科学制定运营方案。
- 4.6 运营单位应公开服务承诺，主动接受社会监督，通过多种渠道听取社会意见和建议，并根据乘客需求，持续改进服务，不断修订和完善运营管理规章制度。
- 4.7 运营单位应积极履行社会责任，宜通过管理提升、科技创新等手段推进节能减排、能源管理、服务提升。
- 4.8 城市轨道交通运营服务管理工作应符合 GB/T 30012 和 GB/T 22486 相关要求。

5 运营服务要求

5.1 行车服务

5.1.1 列车运行计划

列车运行计划应满足以下要求：

- a) 应根据运营需求、客流变化、路网运力配置计划等编制和调整列车运行计划，有效发挥路网效能和线路能力，经济合理地运用车辆和安排施工维修；应向社会公开线路首末班车时间，公示车站列车时刻表；
- b) 因节假日、大型活动等引起客流上升时，应提前做好专项列车运行计划，需要采取延长或缩短运营时间、封闭车站等措施时，应提前向市交通行政主管部门报告，并向社会公告；
- c) 列车运行图应保持相对稳定，需要常态化调整运营服务时间或行车间隔时，应充分论证运用车数量、线路条件等设施设备能力及施工维修时间、人员配备需要等情况，确保满足安全运营条件后，方可组织实施；
- d) 行车间隔应根据客流量、列车满载率、乘客候车时间、相关线路衔接匹配等因素综合确定；在确保安全的前提下应充分挖掘线路运能，尽可能满足运量需求；高峰时段核心区（东城区、西城区）内线路最小行车间隔应不大于 3 分钟，核心区（东城区、西城区）外线路最小行车间隔不宜大于 8 分钟。

5.1.2 运营时间

运营时间应满足以下要求：

- a) 线路运营时间全天不小于 17 小时；首末班车时间可根据路网各条线路实际客流需求合理制定，进城方向首班车始发站发车时间不宜迟于 5:30，出城方向末班车始发站发车时间不宜早于 22:30；
- b) 遇节假日、大型活动、恶劣天气及交通枢纽等保障需要，应根据相关要求和客流情况，加强运营组织，在保障安全的前提下适当延长运营时间，满足乘客出行需要。

5.1.3 运营调整

运营调整应满足以下要求：

- a) 遇计划性线路改造、设备更新、系统调试等，需临时调整列车运行计划或封闭车站，应提前向市交通行政主管部门报告，并提前向社会公告；
- b) 遇突发大客流、突发事件或接到上级紧急通知要求等调整列车运行计划或封闭车站，应及时向市交通行政主管部门报告，并及时向社会公告。

5.1.4 列车运行

列车运行应满足以下要求：

- a) 应按照列车运行计划，组织列车安全、正点运行；
- b) 列车运行前应进行巡视，确保列车状态良好；
- c) 列车启动、运行及制动过程中应保持列车的平稳；
- d) 列车进站应在规定位置停车，停稳后按规定进行开关门作业，避免夹人、夹物状态下启动列车，不应在车门打开无防护措施状态下载客行车。

5.2 列车服务

列车服务应满足以下要求：

- a) 列车车厢内应提供照明、座椅、扶手杆或扶手拉环、通风、广播、乘客信息系统、标志标识等服务设施设备，以及灭火器、报警器等安全设施设备，全封闭车窗应配备安全锤，确保状态良好，车厢内壁、地板无破损；
- b) 列车车厢内应设置老、幼、病、残、孕爱心座椅。

5.3 车站服务

5.3.1 设施设备管理

车站设施设备管理应满足以下要求：

- a) 应提供电梯、自动扶梯、照明、空调、广播、乘客信息系统、标志标识、售检票、候车座椅、站台门、公共卫生间、无障碍等服务设施设备，以及消火栓、灭火器等消防设施，并确保设施设备安全可靠、状态完好，满足运营服务要求；
- b) 应在每日运营前，对车站设施设备进行检查，首班车到站前完成出入口、换乘通道、电梯、自动扶梯开启等准备工作；
- c) 应对车站出入口、楼梯、换乘通道、站厅、站台等场所进行巡视，保持台阶和地面完好、平整、畅通，服务设施设备运行良好；如发现异常情况应及时处理，遇客流高峰、恶劣天气、大型活动等情况，应根据需要加强巡视；

- d) 应加强电梯、自动扶梯管理，按特种设备相关规范进行定期检查，张贴安全检验合格标识；当发生故障停用时，应在电梯口、自动扶梯出入口设置警示标志标识、安全护栏等；
- e) 车站设有服务中心的，应确保位置合理，设备状态良好，保证票务处理、乘客问询等服务正常进行。

5.3.2 客运组织

车站客运组织应满足以下要求：

- a) 应根据车站规模、客流特点、设施设备布局、岗位设置等，制定工作日、节假日、大型活动及突发事件的车站客运组织方案与应急预案，换乘站应制定共管换乘站协同客运组织方案与应急预案，根据车站实际情况制定并及时修订完善车站“一站一方案”，优化流线，减少冲突；
- b) 应根据车站客流流线组织乘客进出站、换乘；出现雨雪等恶劣天气或站内、出入口乘客聚集等情况时，应及时采取必要的应对措施；
- c) 应加强站台监护，维护乘客站台候车及上下车秩序；遇紧急关闭按钮触发或消防报警装置启动时，需立即查明原因，妥善处置；
- d) 应确定车站客流警戒线，密切关注客流变化，特别是早晚高峰时段，当客流达到或超过警戒线时，及时采取措施保证运营秩序和乘客安全；客流警戒线由运营单位根据站台设计容纳能力、设施设备配置、客流规律等确定；
- e) 发生火灾、淹水倒灌、公共安全、公共卫生等突发事件时，应根据实际情况主动应对，按照应急预案进行现场处置，必要时采取疏散站内乘客、封站等措施；
- f) 应向市交通行政主管部门报告并向社会公布常态化限流车站信息，包括限流车站、限流位置、限流方式、限流日期、起止时间等；对限流措施的实施效果持续进行评估，可以取消的，应及时取消。

5.3.3 乘客服务

乘客服务应满足以下要求：

- a) 应做好乘客的宣传、组织、疏导工作，注意乘客的安全状况，提醒乘客请勿携带危险品进站乘车、请勿倚靠站台门；
- b) 列车退出运营前，应确认无乘客滞留；车站关闭前，应播放关站广播并确认无乘客滞留与物品遗留；
- c) 末班车前一列车驶离车站后，换乘站应根据列车运行计划、乘客换乘所需时间，及时关闭换乘通道，防止乘客误入；
- d) 应建立急救协助制度，具备必要的急救能力资质，车站按要求配备自动体外除颤器（AED）、急救箱，为乘客提供救助服务。

5.4 票务服务

5.4.1 售检票设备管理

车站售检票设备管理应满足以下要求：

- a) 售票类设备应具备购票、充值、补票、退票、激活（更新）、乘客现金事务处理、信息查询功能，应支持使用现金和非现金支付方式；
- b) 检票类设备应满足一票通票、一卡通卡、二维码等乘车凭证的进、出站需要，宜支持生物特征介质等方式的通行需要；

- c) 自动售（补）票机应标有操作说明，满足乘客出行需求；自动售（补）票机、自动检票机发生故障时，应设置故障提示；
- d) 终端设备在车站的配置数量和结构布局应与车站客流量和客流流线相匹配，为乘客提供自助化票务服务；每组进出站闸机宜设置宽通道闸机，服务中心附近宜设置应急专用通道。

5.4.2 票务服务

票务服务应满足以下要求：

- a) 应执行批准或报备的公共交通票价政策，建立健全票务管理制度，公示票价及车票使用规则；
- b) 应依托实名制、信用管理等手段，因地制宜探索无感支付和快速安检相结合的自动售检票运营服务体系，改善乘客乘车体验，尽可能为不同城市的乘客出行提供方便；
- c) 乘客因超程、超时或其他原因不能正常进出站时，应协助乘客进行票务处理；
- d) 因故障导致列车延误时，应配合乘客提供延误证明，按相关规定办理退票；
- e) 提供预约进站的车站，应提供快速进站通道。

5.5 信息服务

5.5.1 乘客信息

乘客信息应满足以下要求：

- a) 应通过新媒体、网络、车站公告、广播、乘客信息系统等渠道向乘客提供线路、车站、首末班车时间（换乘站同时提供换乘线路首末班车时间）、换乘距离、换乘线路、终点站以及安全提示等信息；
- b) 列车到站前/时应广播到达车站信息，前方到站为换乘站时应广播换乘信息，前方到站为终点站时应广播终点站信息；当列车车门打开方向改变时，应做出相应提示；广播用语应规范、清晰正确，英文广播有关用语或乘客信息系统英文信息，应符合 DB11/T 334 的要求；
- c) 应提供列车运行方向、所在站、到站、下一站、终点站、换乘提示、开关车门及站台门提示、跨站等运营信息；
- d) 乘客信息系统应发布当前日期时间、列车到达时间、后续一班列车到达时间、开行方向等信息；乘客信息系统出现故障或信息发布错误时，应及时处置；
- e) 末班车前一列车驶离车站后，应通过广播和乘客信息系统等方式告知乘客末班车信息；
- f) 应及时告知乘客运营计划调整信息，如调整首末班车时间、车站出入口封闭、设施设备故障、限流、封站、甩站、暂停运营等；
- g) 发生运营突发事件时，应通过各种渠道动态、连续为乘客提供列车运行状况、紧急疏散路线、线路运营服务受影响情况、出行引导等信息；
- h) 应提供自助机和人工问询服务，自助查询设备应及时更新数据信息。

5.5.2 标志标识

标志标识应满足以下要求：

- a) 应按照 GB/T 18574、DB11/T 657.2 的要求，在轨道线路、隧道、站台、站厅、疏散通道、出入口、通风亭、列车车厢及其他运营场所的醒目位置，设置位置、导向、综合信息、劝阻、禁止、警告、指令标志，定期检查和维修，保持状态完好，英文标志应符合 DB11/T 334 的要求，信息变化时及时更新，保障安全运营；
- b) 应提供车站空间示意图，明示出入口、无障碍设施、公共卫生间、服务中心、公交站点等位置信息；

- c) 应提供进站、出站、换乘和接驳公交、铁路、市域（郊）铁路、机场等其他交通方式的导向标识；设置应统一、规范、简明、易识别、连贯、不妨碍乘客通行；
- d) 车站出入口、站厅、站台等位置应提供城市轨道交通线网图和周边街区导向图，公示本站首末班车时间和进出站、换乘指示，信息发生变更时应及时更新；公告、告示和通知应按规定置于车站公告栏内，公告、告示和通知到期后应及时撤除或更换；
- e) 应履行安全风险告知义务，在车站出入口、电梯、自动扶梯、站台、列车车厢等位置按规定张贴有关警示标志，明示乘客禁止行为。

5.5.3 消防与疏散标志

紧急疏散、消防设施等特殊情况下的标志应标注在醒目位置，不得缺损、遮挡和覆盖，符合 GB 13495.1 的要求。

5.6 无障碍服务

无障碍服务应满足以下要求：

- a) 列车和有条件的车站应设置无障碍设施，符合 DB11/T 690 的要求，确保正常使用、状态良好，方便有需要的乘客进出车站、乘车和换乘，必要时提供人工服务；
- b) 无障碍电梯、无障碍卫生间等设施应设置导向标识，方便乘客辨识；
- c) 宜在电梯、自动扶梯、无障碍卫生间等处配备召援设备，方便为有需要的乘客及时提供帮助。

5.7 运营环境

运营环境应满足以下要求：

- a) 应建立运营区域卫生制度，定期做好清洁、消毒和通风工作，保证车站、列车、隧道环境清洁卫生，空气质量、噪声和虫害防治等符合有关规定；
- b) 车站公共卫生间应保持环境整洁、通风良好；
- c) 车站站台、站厅应配备垃圾分类收集容器，并定期清洁；
- d) 地下车站采用空调系统时，车站站台、站厅温度不应超过 30℃；列车车厢应根据室外温度变化适时开启空调系统；车站和列车温度、湿度应符合 GB/T 22486 的要求；
- e) 应确保车站、区间、列车内的正常照明、应急照明、环控及防灾报警设施正常运行；
- f) 宜建立车站、载客运营期间列车巡查制度，及时劝阻处置破坏环境卫生的不文明行为及滋扰乘客的不良行为；
- g) 车站及沿线保护区、桥下空间、站前广场等出现影响列车运行、乘客进出站情况时，应及时采取措施，并向市交通行政主管部门报告；
- h) 车站、区间设施设备应满足防汛要求，重点关注地势低洼、易积水车站及地面高架过渡段、长大区间等区域；
- i) 车辆基地应确保运用车状态良好，保障接发列车作业；
- j) 车站周边实现与公交、慢行交通系统等其他交通方式的接驳。

5.8 员工规范

员工应满足以下要求：

- a) 经系统培训，掌握岗位操作技能与应急处置要求，并持证上岗；
- b) 应按规定统一着装，佩戴服务标志，穿着整洁，仪表端庄；
- c) 应举止规范，坐/站姿端正，礼貌待客；

- d) 应执行首问负责制，接待乘客问询时有问必答；尽力为乘客提供必要的帮助，使用普通话及文明用语，宜掌握与服务岗位相关的基本英语会话；
- e) 应及时寻找、登记、妥善保管乘客的遗失物品，并做好招领、上交工作；
- f) 应规范操作，妥善处置各类突发事件，及时报告运营情况。

5.9 广告设施与便民设施管理

广告设施与便民设施管理应满足以下要求：

- a) 广告设施与便民设施的设置应符合运营安全、方便乘客、统筹规划、因地制宜的要求；应避免让各种安全、服务标志和运营设施设备，不应影响城市轨道交通运营功能、运营安全；
- b) 应定期对广告设施与便民设施进行安全检查、消毒清洗和维护，发现问题应及时维修或更换；除抢修特殊情况外，广告设施和便民设施的安装、维护作业应避开客流高峰或在非运营期间进行；
- c) 广告设施材料应符合 DB11/T 1678 的要求；便民设施使用的材质应采用阻燃材料，符合消防法律、法规、规章和技术规范的规定；
- d) 有条件的车站应设置母婴设施、自动售卖机等便民设施；
- e) 车站、列车应提供基本的民用通信服务。

5.10 服务投诉管理

服务投诉管理应满足以下要求：

- a) 运营单位应建立投诉受理制度，制定乘客投诉受理及处理反馈的工作程序，及时调查处理乘客服务投诉，7个工作日内应作出答复；
- b) 运营单位应向社会公布服务投诉热线、服务监督热线电话、官方网站，通过各种渠道听取乘客意见和建议，接受社会监督，不断改善运营服务；
- c) 运营单位应加强舆情监测，及时关注公众和乘客反映的问题并采取相应解决措施，及时通报重大舆情的调查处理情况。

5.11 运营服务指标

线路运营服务指标应满足以下要求：

- a) 列车运行图兑现率应不低于 99.5%；
- b) 列车正点率应不低于 99.4%；
- c) 百万乘客有效投诉率应不超过 2 次/百万人次；
- d) 有效乘客投诉回复率应不低于 95%；
- e) 车站、列车清洁合格率应不低于 95%；
- f) 乘客满意率应不低于 90%；
- g) 关键设施设备可靠度应满足以下要求：
 - 1) 自动充值售票机可靠度应不低于 99%；
 - 2) 进出站闸机可靠度应不低于 99.5%；
 - 3) 电梯/自动扶梯可靠度应不低于 99%；
 - 4) 乘客信息系统可靠度应不低于 99%；
- h) 运营服务指标按照附录 A 进行计算。

6 安全管理和应急管理要求

6.1 安全管理

6.1.1 安全检查

安全检查应满足以下要求：

- a) 安全管理应符合 DB11/T 1166 的要求，建立健全安全运营责任制度，对车站、列车、区间及沿线保护区开展经常性安全检查，定期开展乘客安全宣传活动，提高乘客安全意识和自我防护能力；
- b) 车站出入口、站厅、站台、疏散通道、列车车厢内不应堆放物品、卖艺、擅自摆摊设点等，影响通行和救援疏散；
- c) 按要求在车站显著位置公示禁带物品和限带物品目录；依法对进入车站的人员、物品进行安全检查，发现有携带危险品、管制物品进站和涉嫌违法犯罪人员，要妥善处置并立即向公安机关报告；
- d) 依规配备受过专业培训的安全检查人员，应持证上岗，严格执行安全检查操作规范。

6.1.2 疫情防控

疫情防控应满足以下要求：

- a) 发生疫情时，应执行国家和北京市疫情相关防控指南，及时对车站、列车进行清洁、通风、消毒，开展乘客进站测温并要求乘客佩戴口罩，按相关标准控制车站、列车客流密度；
- b) 发现疑似病例或确诊病例时，应立即采取隔离措施，及时上报，并启动应急预案，配合卫生防疫部门做好密切接触者追踪等工作；
- c) 按要求准备必要的疫情防控物资，宜与疾控部门建立协同工作机制；
- d) 应加强员工健康监测和管理，符合条件的员工按要求接种疫苗，出现异常情况应及时报告并处置；规范员工上岗工作流程，落实防疫管理要求；
- e) 开展疫情防控知识培训，确保员工具备必需的疫情防控和处置知识与能力。

6.2 应急管理

应急管理应满足以下要求：

- a) 应急管理应符合 DB11/T 1166 的要求，建立运营突发事件应急预案体系和应急处置联动机制，建立专职应急救援队伍，配备应急救援器材和物资，发生突发事件时及时启动相应应急预案；
- b) 应定期组织运营突发事件应急演练，宜组织社会公众参与，引导社会公众正确应对突发事件；
- c) 因运营突发事件造成列车延误或封站时，应按照应急预案采取相应措施，尽快恢复正常运营秩序；无法保证运营安全时，可暂停事发线路或区段运营，及时通过各种渠道告知公众和乘客，迅速有序组织乘客疏散，并按规定向有关部门报告；
- d) 遇客流激增、危及运营安全的紧急情况时，应按照应急预案采取限制客流措施，立即疏散乘客，确保乘客安全。

7 运营服务评价要求

7.1 服务监督

运营单位应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。

7.2 服务质量评价

运营单位应开展服务质量自评价，配合做好服务质量评价工作，报告有关情况，准确提供相应数据资料，根据评价结果落实整改措施，持续改进提升服务质量。

附 录 A
(规范性)
运营服务指标计算方法

A.1 列车运行图兑现率

列车运行图兑现率的计算方法见公式 (A.1)。

$$A = \frac{N_1'}{N_2} \cdot 100\% \quad \dots\dots\dots (A.1)$$

式中：A——列车运行图兑现率；

N_1' ——实际开行列车，即该线路实际开行的列车总列次数（不包含加开列车），单位为列；

N_2 ——计划开行列车，即列车运行图中规定的开行列车数量，单位为列。

A.2 列车正点率

列车正点率的计算方法见公式 (A.2)。

$$B = \frac{N_1' \cdot 2 - N_3'}{N_1' \cdot 2} \cdot 100\% \quad \dots\dots\dots (A.2)$$

式中：B——列车正点率；

N_3' ——始发到达晚点列车次数，单位为列。

A.3 百万乘客有效投诉率

百万乘客有效投诉率的计算方法见公式 (A.3)。

$$G = \frac{N_4'}{N_5} \cdot 100\% \quad \dots\dots\dots (A.3)$$

式中：G——百万乘客有效投诉率；

N_4' ——报告期内乘客有效投诉次数，指通过服务热线、网站、媒体、来信等方式投诉，且乘客留下有效联系方式，经过调查属实的有效投诉次数，针对同一事件的多次有效投诉记为多次；

N_5 ——进站量，单位为百万人次。

A.4 有效乘客投诉回复率

乘客有效投诉回复率的计算方法见公式 (A.4)。

$$H = \frac{N_6'}{N_4} \cdot 100\% \quad \dots\dots\dots (A.4)$$

式中：H——有效乘客投诉回复率；

N_6' ——已经回复的有效乘客投诉次数，指接到有效乘客投诉之日起7个工作日内予以回复的投诉次数，单位为人次。

A.5 车站、列车清洁合格率

车站、列车清洁合格率的计算方法见公式的计算方法见公式（A.5.1和A.5.2）。

$$K_1 = \frac{N_7}{N_8} \cdot 100\% \quad \dots\dots\dots (A.5.1)$$

$$K_2 = \frac{N_9}{N_{10}} \cdot 100\% \quad \dots\dots\dots (A.5.2)$$

式中：K₁——车站清洁合格率；

K₂——列车清洁合格率；

N₇——合格车站数量，不合格车站是指车站不清洁部位达到5处以上；

N₈——全部车站数量；

N₉——合格车次数量，不合格车次是指每列车不清洁部位达到5处以上；

N₁₀——全部车次数量。

A.6 乘客满意率

乘客满意率的计算方法见公式（A.6）。

$$M = \frac{N_{11}}{N_{12}} \cdot 100\% \quad \dots\dots\dots (A.6)$$

式中：N₁₁——满意乘客人数；

N₁₂——调查总人数。

A.7 关键设施设备可靠度

自动充值售票机、进出站闸机、电梯/自动扶梯、乘客信息系统的计算方法见公式（A.7）。

$$F = \frac{T_1}{T_2} \cdot 100\% \quad \dots\dots\dots (A.7)$$

式中：F——自动充值售票机/进出站闸机/电梯/自动扶梯/乘客信息系统可靠度；

T₁——自动充值售票机/进出站闸机/电梯/自动扶梯/乘客信息系统实际服务时间，单位为小时，自动充值售票机实际服务时间包括正常的加票和加币时间；

T₂——自动充值售票机/进出站闸机/电梯/自动扶梯/乘客信息系统应服务时间，单位为小时。

参 考 文 献

- [1] GB/T 18574 城市轨道交通客运服务标志
 - [2] GB/T 22486 城市轨道交通客运服务
 - [3] GB/T 30012 城市轨道交通运营管理规范
 - [4] GB/T 38374 城市轨道交通运营指标体系
 - [5] GB/T 38707—2020 城市轨道交通运营技术规范
 - [6] GB/T 50220 城市道路交通规划设计规范
 - [7] GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
 - [8] GB 50157 地铁设计规范
 - [9] DB11/T 334 公共场所双语标识英文译法 通则
 - [10] DB11/T 657.2 公共交通客运标志 第2部分:城市轨道交通
 - [11] DB11/T 690 城市轨道交通无障碍设施设计规程
 - [12] DB11/T 814 城市轨道交通路网运营指标体系
 - [13] DB11/T 1166—2015 城市轨道交通运营安全管理规范
 - [14] DB11/T 1345 城市轨道交通运营设备维护检修管理规范
 - [15] DB11/T 1510 城市轨道交通运营线路安全评价规范
 - [16] DB11/T 1678 城市轨道交通广告设施设置规范
 - [17] JT/T 1185 城市轨道交通行车组织规则
 - [18] 国务院. 国务院办公厅关于保障城市轨道交通安全运行的意见: 国办发〔2018〕13号. 2018-3-7
 - [19] 交通运输部. 城市轨道交通行车组织管理办法: 交运规〔2019〕14号. 2019-10-16
 - [20] 交通运输部. 城市轨道交通客运组织与服务管理办法: 交运规〔2019〕15号. 2019-10-16
 - [21] 交通运输部. 城市轨道交通服务质量评价规范: 交办运〔2019〕43号. 2019-4-8
-