

ICS 03.220.30
S 92
备案号: 25548-2009

DB

北京市地方标准

DB11/T 647—2009

城市轨道交通运营服务管理规范

Regulations on the management
of urban rail traffic operational services

2009-07-08 发布

2009-11-01 实施

北京市质量技术监督局 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	1
5 运营服务	1
6 安全管理和应急管理	3
附录 A（规范性附录）服务指标计算方法	3
A.1 列车运行图兑现率	4
A.2 列车运行正点率	4
A.3 乘客投诉率	4
A.4 车站、列车清洁合格率	4
A.5 乘客满意率	4
参考文献	5

前 言

本标准的附录 A 为规范性附录。

本标准由北京市运输管理局提出。

本标准由北京市交通委员会归口。

本标准由北京市交通委员会组织实施。

本标准起草单位：北京市运输管理局、北京市地铁运营有限公司。

本标准主要起草人：徐小林、潘晓军、于志强、张永安、孙方、张小南、马博、王思民、李岩、高鸿江、严磊、刘艳荣、尹秋霞、李君、桂平、刘旭、王亮。

城市轨道交通运营服务管理规范

1 范围

本标准规定了城市轨道交通运营服务管理的基本要求，包括行车指挥、列车服务、车站服务、设备设施管理、安全管理、应急管理。

本标准适用于城市轨道交通运营服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过在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）或修改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。

DB11/T 334 公共场所双语标识英文译法 通则 实施指南

DB11/T 657.2 公共交通客运标志 第2部分：轨道交通

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

列车运行计划 train operational plan

列车运行计划，是城市轨道交通运营生产的综合计划，其规定了列车的运行、城市轨道交通技术设备的运用，同时也规定了与行车有关的工作任务。

3.2

运营事故 operational accidents

在城市轨道交通运营中，由于运营组织的管理和处置不当，造成乘客伤亡、车辆和设备损坏、中断行车及其他危及运营安全的情况。

3.3

客流警戒线 warning line of passenger flow volume

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 城市轨道交通运营管理工作遵循“安全、准确、高效、便捷”的运营宗旨，为乘客提供优质的服务。

4.2 应设立服务质量管理机构，建立健全服务质量监控体系。

4.3 应制定服务质量标准和各项管理工作的规章制度。

4.4 应根据乘客需求，持续改进服务工作，不断修订和完善运营管理规章制度。

5 运营服务

5.1 行车指挥

5.1.1 应根据轨道交通路网运营的要求、客流量变化等情况编制和调整列车运行计划。

5.1.2 应按照列车运行计划，组织列车安全、正点运行。

5.1.3 因节假日、大型群众活动等引起客流上升时，应提前做好列车运行计划和客运组织方案。需要采取封闭车站、延长或缩短运营时间措施时应提前向社会公告。

5.1.4 遇各类事故、恶劣天气，以及其他突发事件，应启动相应应急预案。

5.2 列车服务

5.2.1 列车客室内应为乘客提供照明、座椅、扶手杆、扶手拉环、通风、广播、标志标识等服务设施，以及灭火器、报警器等安全设备设施。列车客室内应设置安全警示标志、本线线路图等标志，标志应符合 DB11/T 657.2 的要求，英文标志应符合 DB11/T 334 的要求。

5.2.2 应制定车辆设备设施维护、维修、检查计划，并根据车辆运行状况、运行时间调整检修周期，按计划对车辆设备设施进行维护保养和日常检修。

5.2.3 列车到站应广播到达车站站名，列车启动后应广播前方到站站名，前方到站为换乘站时应广播换乘信息。有条件的列车可通过乘客信息服务系统告知乘客相关运营信息。广播用语应当规范、清晰、正确，英文广播有关用语或乘客信息服务系统英文信息，应符合 DB11/T 334 的要求。

5.2.4 司机在列车运行时应遵循列车运行计划，执行调度命令；在列车运行前应进行巡视，确保列车状态良好；在列车启动、运行及制动过程中应不间断瞭望，并保持列车的平稳；列车进站应在规定位置停车，列车停稳后，按规定进行开关门作业，避免夹人、夹物启动列车，杜绝在开门状态下行车。

5.2.5 运营列车发生故障，应即时向调度报告；影响列车运行时，应通过列车广播告知乘客。

5.2.6 应制定列车卫生保洁制度，规定列车车体和客室的保洁周期，定期对列车进行保洁。

5.2.7 配备空调系统的列车，在客室内温度超过 26℃ 时，开启空调系统。

5.3 车站服务

5.3.1 车站的出入口、通道、站厅、站台等公共区域应保持畅通，服务设施、设备运行良好，客流有序，满足乘客进站、购票、验票、候车、乘车、出站的条件。

5.3.2 车站应确定客流警戒线，密切关注客流变化情况，特别是早晚高峰时段的客流变化情况，当客流达到或超过警戒线时，及时采取措施保证乘降秩序和运营安全。

——在客流达到车站最大通过能力 70% 时，采取分流限售措施；

——在客流达到车站最大通过能力 90% 时，采取暂时停止售票措施；

——在客流骤增超出车站最大通过能力时，采取临时封闭车站进口措施。

5.3.3 车站应为乘客提供照明系统、给排水系统、广播系统、时钟系统、通风系统、导向标志系统、火灾自动报警系统、自动售检票系统、公共卫生间等服务设备设施，以及消火栓、灭火器等消防设施。

5.3.4 车站可设置自动扶梯、电梯、楼梯升降机、候车座椅、空调系统、环境与设备监控系统、屏蔽门系统、乘客信息服务系统、无障碍设施等服务设备设施。

5.3.5 车站应设置线路图、首末班车时间、票制票价信息、列车运行方向、乘客须知、进出站引导、与地面公交换乘引导、售检票处等客运服务标志，以及安全、疏散标志，标志应符合 DB11/T 657.2 的要求，英文标志应符合 DB11/T 334 的要求。各种标志内容应根据信息变化及时更新。

5.3.6 应制定设备设施维护保养计划，并根据设备运行状况、运行时间调整检修周期，按计划对车站设备设施进行维护保养和日常检修。确保服务设备设施和消防设施完好、能够安全正常运转。

5.3.7 车站应进行广播宣传。对站台候车乘客应广播排队候车、安全乘车的信息；列车进站时应广播列车开行方向、安全乘车的信息；对下车的乘客进行广播疏导；换乘站应广播换乘路线信息。有条件的车站可通过乘客信息服务系统告知乘客有关运营信息。广播用语应当规范、清晰、正确，英文广播有关用语或乘客信息服务系统英文信息，应符合 DB11/T 334 的要求。

5.3.8 车站应做好乘客的宣传、组织、疏导工作，注意站台乘客的安全状况，提醒乘客不要越过安全线或不要倚靠屏蔽门。

5.3.9 发售车票、售卡充值应当做到迅速准确，减少乘客等候时间。

5.3.10 查验车票应做到准确无误。

5.3.11 阻止携带容易污损地铁设备和站、车环境物品、超长（1.8 米以上）物品、笨重物品、妨碍车内通行和危害乘客安全等禁带物品及动物的乘客进站乘车。严禁乘客携带易燃、易爆、有毒、放射性、腐蚀性等危险品进站乘车。

5.3.12 车站应制定卫生保洁制度；及时清除车站站厅、站台、公共卫生间的垃圾、污物、乱涂乱画及小广告。

5.3.13 城市轨道交通的内部空气环境应采用通风或空调系统进行控制。当地下车站采用空调系统时，车站站台、站厅温度不应超过 30℃。高架线和地面线车站一般宜采用自然通风。必要时，站厅可设置机械通风或空调系统。当高架线和地面线车站的站厅层采用空调系统时，站厅内的夏季温度不应超过 30℃。

5.4 运营时间

5.4.1 运营线运营时间全天一般不小于 17h。首班车发车时间不迟于 5:30；末班车发车时间不早于 22:30。

5.4.2 遇重大活动、节假日、恶劣天气等，可根据要求和地面交通情况，适当调整运营时间。

5.5 员工规范

5.5.1 上岗时应精神饱满，服饰整齐，正确佩带标志。

5.5.2 对待乘客礼貌热情，态度和蔼。

5.5.3 以普通话为基本服务用语。

5.6 乘客投诉与处理

5.6.1 建立与乘客沟通的渠道，受理乘客的意见和建议。

5.6.2 建立健全投诉处理制度，分析处理乘客投诉，对乘客投诉应在接到乘客投诉之日起，7 个工作日内回复乘客。

5.7 广告管理

5.7.1 广告的设置不应影响城市轨道交通运营功能、运营安全，应与周围环境相互协调。

5.7.2 广告的设置应避让各种安全、服务标志和运营设备设施。

5.7.3 应履行安全管理责任，制定广告检查和维护保养计划，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。

5.8 运营服务指标

5.8.1 列车运行图兑现率达到 99%。

5.8.2 列车服务正点率达到 98.5%。

5.8.3 乘客投诉率不超过 3 次/百万人次。

5.8.4 车站、列车清洁合格率不低于 95%。

5.8.5 乘客满意率达到 90%。

5.8.6 运营服务指标计算方法见附录 A。

6 安全管理和应急管理

6.1 设立专职的安全机构，负责日常的安全运营生产管理工作。

6.2 建立健全安全生产责任制度，责任明确落实到人。

6.3 定期开展安全检查，对发现的问题有记录，有追踪，有整改措施。

6.4 对各类运营生产隐患进行排查，统计隐患情况，制定隐患监控、治理措施，并贯彻落实。

6.5 建立运营事故指标体系，将运营事故进行统计并纳入单位考核范围。

6.6 应制定车辆故障、设备故障、乘客伤亡、火灾先期处理、雨雪天气、自然灾害等方面的应急预案。应急预案应包括应急组织机构、应急工作程序、应急物资保障等内容。

6.7 每年应制定应急演练计划，每项预案每半年至少演练一次。演练计划应包括项目、时间、地点、参加人员、演练程序和标准。应急抢险演练完成后应及时总结经验，针对出现的问题，不断修订和完善预案。

附 录 A
(规范性附录)
服务指标计算方法

A.1 列车运行图兑现率

$$\text{计算公式: 列车运行图兑现率} = \frac{\text{报告期内实际开行列数}}{\text{计划开行列数}} \times 100\%$$

A.2 列车运行正点率

$$\text{计算公式: 列车服务正点率} = \frac{\text{报告期内正点开行列数}}{\text{计划开行列数}} \times 100\%$$

正点列车是指列车实际到达时间与计划到达时间误差小于2min的列车。

A.3 乘客投诉率

$$\text{计算公式: 乘客投诉率} = \frac{\text{报告期内乘客有效投诉次数}}{\text{客运量}}$$

有效投诉是指通过服务热线、网站、来信来访受理的,且乘客留下详细住址或工作单位、姓名和联系方式,经过调查属实的投诉。

A.4 车站、列车清洁合格率

$$\text{计算公式: 车站清洁合格率} = \frac{\text{合格车站}}{\text{全部车站}} \times 100\%$$

$$\text{列车清洁合格率} = \frac{\text{合格车次}}{\text{全部车次}} \times 100\%$$

不合格车站是指车站不清洁部位达到5处以上。不合格车次是指每列车不清洁部位达到5处以上。

A.5 乘客满意率

$$\text{计算公式: 乘客满意率} = \frac{\text{满意乘客人数}}{\text{调查总人数}} \times 100\%$$

参考文献

- [1] 《中华人民共和国安全生产法》
 - [2] 《中华人民共和国广告法》
 - [3] 《城市轨道交通运营管理办法》（国家建设部第140号令）
 - [4] GB 50157—2003 地铁设计规范
 - [5] GB 9672—1996 公共交通等候室卫生标准
 - [6] GB 9673—1996 公共交通工具卫生标准
 - [7] GB/T 7928—2003 地铁车辆通用技术条件
 - [8] 《北京市安全生产条例》
 - [9] 《北京市城市轨道交通运营管理办法》（北京市人民政府第147号令）
 - [10] 《北京市突发公共事件总体应急预案》
 - [11] 《北京市户外广告管理办法》
 - [12] 《北京市城市公厕服务管理标准》京政管字（2005）120号
-