南通市轨道交通运营服务规范

（征求意见稿）

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《南通市轨道交通条例》《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、县级交通运输主管部门按照职责负责本行政区域内轨道交通客运组织与服务的监督管理工作。

轨道交通经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 轨道交通经营单位应当遵循“安全可靠、高效便捷、功能完善、文明有序”的服务宗旨，为乘客提供安全、优质的运营服务。

第五条 轨道交通经营单位应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。

第二章  行车服务

第六条 轨道交通经营单位应当根据轨道交通沿线乘客出行规律以及网络化运输组织要求，合理编制列车运行图，并报市交通运输主管部门备案。轨道交通经营单位调整运行图严重影响服务质量的，应当向市交通运输主管部门说明理由。

第七条 轨道交通线路全天运营时间不应少于15小时。

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，交通运输主管部门可要求轨道交通经营单位在保障安全的前提下，适当延长运营时间。

第八条 列车运行间隔应结合客流量、列车拥挤度、乘客候车时间、相关线路换乘匹配等原因综合确定，符合国家规范的要求。

各中间站列车停站时间，应当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，停站时间设置应当留有余量。

第九条 轨道交通经营单位遇线路改造、设备更新、系统调试等重大事由时，需要对运营时间、运营间隔作临时调整的，应当提前3天向社会公告。

第十条 轨道交通经营单位应当加强轨道交通客流监测。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，轨道交通经营单位可以暂停部分区段或者全线网的运营。

轨道交通经营单位采取限流、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市交通运输主管部门报告。

第三章  客运服务

第十一条 轨道交通经营单位应当制定运营服务标准，健全运营管理制度，为乘客提供安全、可靠、便捷、优质的服务；应当推进手机应用软件、互联网等信息化、数字化、智能化方式的运用，为乘客提供信息查询、移动支付、网络充值、投诉举报等便捷服务。

第十二条 轨道交通经营单位应根据车站规模、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。

第十三条 轨道交通经营单位应当落实公共卫生管理措施，提供整洁卫生的站、车环境，及时清除车站站厅、站台、出入口、公共卫生间的垃圾、污物，定期对车站及车厢内的座椅、地面、扶手、内墙、玻璃及通风口等进行清洁，出现流行性传染疾病时，应当按照规定消毒。

第十四条 车站工作人员应对车站出入口、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，巡视频率不应低于每3小时一次，发现异常情况及时进行处理；遇客流高峰、恶劣天气、重大活动等情况，应根据需要增加巡视次数。

第十五条 轨道交通经营单位应当在车站显著位置公示禁止和限制携带的物品目录。

轨道交通经营单位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。乘客拒不配合或者携带禁止、限制携带物品的，轨道交通经营单位有权拒绝其进站、乘车；乘客强行进站、乘车或者扰乱安全检查现场秩序的，轨道交通经营单位应当制止并报告公安机关。

与机场、火车站、汽车客运站等相衔接的车站，简化换乘环节，推进安检互认，提高出行便捷程度。

第十六条 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、客服中心等的位置指示；

（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 轨道交通经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；

（三）在车厢提供城市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、封站、甩站、暂停运营等非正常运营信息。

第十八条 轨道交通经营单位应当提供下列服务，保障乘客权利：

（一）车站和列车内的无障碍设施保持功能完好，工作人员为需要的乘客提供无障碍乘车服务；

（二）车厢内为老、弱、病、残、孕和携带婴幼儿的乘客设置爱心专座；

（三）具备条件的车站设置无障碍卫生间、婴儿护理台、儿童洗手盆等服务设施，开设母婴室；

（四）设置自动取款机、自动售货机、自动体外除颤器、医疗急救箱等便民服务设备；

（五）保留线下售票窗口，配备自助终端，支持现金支付和凭证打印；

（六）安排工作人员做好服务引导，为运用智能技术困难的老年人等群体提供便利。

第十九条 在城市轨道交通车站、车厢、隧道、站前广场等范围内设置广告、商业设施的，不得影响正常运营，不得影响导向、提示、警示、运营服务等标识，不得挤占出入口、通道、应急疏散设施空间和防火间距。

广告、商业设施应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 轨道交通经营单位应当执行市人民政府批准的票价及相应的优惠政策。

第二十一条 轨道交通经营单位提供的售、检票服务应当符合下列要求：

（一）车站售票处、客服中心应当公示票价表、票务处理须知等内容。

（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找零硬币、纸币和单程车票，并随时补充。

（四）车站应当提供人工售票服务、小额兑币服务，并按照规定提供相关发票。

（五）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。

第二十二条 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。

轨道交通因故障或者突发事件不能正常运行，乘客要求退票的，轨道交通经营单位应当按照原票价退还票款。

第五章  服务设施管理

第二十三条 本规范所称服务设施，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、导乘设施、自动扶梯与电梯、服务查询设施、无障碍设施、照明和消防设施及其它服务设施。

第二十四条 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扶手，并保持光滑牢固、不间断；有坡度的地面应当采取防滑措施，如遇积水，应当及时处理。

第二十五条 轨道交通列车车辆应当符合下列要求：

（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、线路图等标识清晰完好。列车应广播到达车站及换乘信息，语音广播发生故障时，应当进行人工广播。涉及安全与乘客信息内容的采用中英文对照。

（三）列车空调通风及紧急通风功能良好，客室室温应保持相对舒适，温度根据轨道交通经营单位技术标准执行。

第二十六条 电梯、自动扶梯应当符合下列要求：

（一）电梯、自动扶梯应保持安全可靠，状态良好，并按照特种设备相关规范进行定期检查，张贴安全检查合格证。

（二）自动扶梯和电梯运行时间应当与车站运营时间同步。

（三）自动扶梯应当有明确的运行方向指示，并在两端配备紧急停止开关。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。

（四）电梯旁应张贴乘梯须知，优先为有需要的特殊乘客提供服务。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。

第二十七条 轨道交通售检票设备应当符合下列要求:

（一）车站售检票设备应保持安全可靠、状态良好；在充分考虑客流组织及乘客需求的基础上进行合理配置。

（二）每个站点正常运行的自动售票机应不少于两台，每组进、出站自动检票机群正常使用的通道应不少于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。

（三）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。

（四）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。

第二十八条 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）站台门系统所有的滑动门、端头门及应急门，在轨道侧应当有醒目的手动开门把手及安全疏散操作提示，在站台侧应当保持锁闭良好，应当由专用钥匙才能打开。

（四）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。

第二十九条 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并保持功能完好，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）具备条件的车站应当设置无障碍卫生间、婴儿护理台、儿童洗手盆等服务设施，开设母婴室。

（四）车站应配备上下车无障碍渡板，渡板的配备和存放应当满足运营需要；每侧站台至少配备一套，存放位置应便于取用和存储。

第三十条 轨道交通其它服务设施应当符合下列要求：

（一）轨道交通经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）车站及区间内的正常照明、应急照明、环控及防灾报警设施应按照规范设置并运行正常。

（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、站厅设置适量的垃圾桶，并定期清洁。

（五）车站内应配备急救箱，乘客受伤或者身体不适时，客运服务人员应根据乘客需要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

第三十一条 轨道交通运营服务人员应当遵守下列要求：

（一）轨道交通经营单位应根据车站规模、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，科学配备符合要求的运营服务人员。人员上岗前应经过岗位培训，掌握本岗位知识和技能。

（二）运营服务人员应按规定统一着装，正确佩戴服务标志，答复乘客咨询时应坚持首问负责制、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）。

（三）运营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。

第三十二条 轨道交通列车驾驶员应当遵守下列要求：

（一）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，经系统岗位培训考核合格，并掌握应急处置规定的岗位技能。

（二）列车驾驶员应严格执行运行规定和调度命令，在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；应严格执行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；列车驾驶员采用人工广播时，用语简洁明了，吐字清晰，语速恰当；

（三）轨道交通经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；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。

第七章  服务监督

第三十三条 轨道交通经营单位应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。

第三十四条 轨道交通经营单位应当建立投诉受理制度，设置专职机构和专职人员，公布服务投诉热线、服务监督热线电话，通过服务热线、官方网站等渠道听取乘客意见和建议，接收社会监督，不断改善运营服务。

轨道交通经营单位接到乘客投诉后应当及时处理，并在七个工作日内将处理结果告知乘客。

第三十五条 轨道交通经营单位应当建立内部服务质量监督、检查、考核机制，每年一月三十一日前向市交通运输主管部门报告上一年度运营服务质量承诺履行情况，并配合市交通运输主管部门做好服务质量评价工作。

第八章  附则

第三十六条 本规范自2022年XX月XX日起施行。