

佛山市轨道交通局文件

佛轨道通〔2022〕71号

佛山市轨道交通局关于印发 《佛山市城市轨道交通运营服务规范》的通知

各区轨道交通局，市铁投集团、中交佛投公司、广东广佛公司：

为加强本市城市轨道交通运营管理，规范运营服务标准，提高运营服务质量，保障乘客合法权益，我局制定了《佛山市轨道交通局关于佛山市城市轨道交通运营服务规范》，并经市人民政府同意，现予印发，请遵照执行。

佛山市轨道交通局

2022年8月5日

佛山市城市轨道交通运营服务规范

第一章 总 则

第一条 为加强本市城市轨道交通运营管理,规范运营服务标准,提高运营服务质量,保障乘客合法权益,根据《城市轨道交通运营管理规定》(中华人民共和国交通运输部令 2018 年第 8 号)、《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》(交运规〔2019〕15 号)、《公共交通企业信息公开规定》(中华人民共和国交通运输部令 2022 年第 11 号)、《广东省城市轨道交通运营安全管理办法》(广东省人民政府令第 276 号)等相关规定,结合本市实际,制定本规范。

第二条 本规范所称城市轨道交通,是指采用专用轨道导向运行的城市公共客运交通系统,包括地铁、轻轨、有轨电车等城市公共交通系统。

本规范适用于本市行政区域内城市轨道交通的运营服务及相关管理活动;有关城市轨道交通运营主管部门对跨市城市轨道交通运营线路管理另有规定的从其规定。

第三条 市轨道交通局是本市城市轨道交通运营行业主管部门,负责本市城市轨道交通运营服务监督管理工作。

各区轨道交通局负责辖区范围内城市轨道交通运营服务监督管理工作,各区人民政府另有分工安排的从其安排。

第四条 城市轨道交通运营单位(以下简称运营单位)应当

树立安全可靠、高效便捷、文明有序的服务目标，根据乘客需求持续改进服务工作，坚持方便乘客、追求高质的服务原则，保证服务质量。

第二章 行车管理

第五条 运营单位应当结合城市轨道交通沿线乘客出行规律、客流变化、路网其他相关线路的列车运行情况等因素，合理编制列车运行计划，并向相应管理权限的城市轨道交通运营主管部门报告。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，并根据客流变化、路网列车运行等情况进行合理调整。

第六条 运营单位应当按照市城市轨道交通运营主管部门确定的首末班列车运营时间、停靠站点行车，并确保城市轨道交通全天运营时间不少于 15 个小时。

第七条 运营单位应当结合客运流量、运输能力、列车拥挤度、乘客候乘时间、相关线路换乘匹配时间等因素合理确定列车运营间隔，确保符合国家相关标准。

第八条 列车停站时间应当结合车站性质、客运流量等因素合理确定，满足乘客上下车需求。运营期间，工作人员应当加强站台监护，遇有紧急情况时应当及时启动紧急关闭装置。

第九条 因线路改造、设备更新、系统调试需临时调整运营时间、运营间隔的，运营单位应当提前 3 日向市城市轨道交通运

营主管部门报告并向社会公告。

第三章 客运服务

第十条 运营单位应当根据列车运行图、车站设施设备、车站规模和客流情况等编制运营组织方案，并结合客流变化、路网列车运行变化等情况进行合理调整，调整后应当及时向社会公告。运营单位应当将运营组织方案及调整情况向市城市轨道交通运营主管部门报告。

第十一条 运营单位应当密切关注客流变化情况，做好车站管理区域的客流组织和巡查管理，保证乘客进出站顺畅。

在高峰时段或客流骤增期间，应当及时增加运力疏导客流。因节假日、大型活动等可能引起客流上升的，运营单位应当提前做好列车运行计划和客运组织方案，需要采取封站、暂停运营、延长运营时间等措施的，应当提前3日向市城市轨道交通运营主管部门报告并向社会公告。

出现恶劣天气、客流量激增等可能影响运营安全的突发紧急情况，运营单位应当采取关停部分自动检票机、关闭自动扶梯、关闭换乘通道、单向开放或关闭出入口等客流控制措施，并及时启动应急联动机制。采取客流控制措施无法保证运营安全的，运营单位应当停止城市轨道交通部分线路或者全线运营，并应当及时向市城市轨道交通运营主管部门报告。

采取临时客流限制措施、停止部分或全部线路运营或者发生

设施设备故障等可能影响正常运营的突发情况时，运营单位应当通过多种信息发布渠道及时向社会公告。

第十二条 运营单位应当按照相关法律法规和疫情防控政策要求，做好疫情防控管理，包括定期开展空气和物体表面消毒、对进站乘客进行体温监测、加强站内和列车通风换气、督促工作人员和乘客佩戴口罩等。

乘客拒不执行疫情防控措施的，安全检查人员可以依法拒绝其进站乘车。

第十三条 运营单位应当根据车站实际情况，通过标志标识、网络、车站公告、站台广播、电子显示屏等适当方式和渠道，准确、清晰、及时地向乘客提供以下信息：

（一）在车站醒目位置公布周边公交换乘信息、城市轨道交通网络示意图、线路示意图、紧急疏散路线及紧急出口标志、消防设施标志、站点名称、进出站指示、首末班车时间、票价信息、票务处理规则、服务承诺、投诉电话以及服务中心、无障碍设施、公共卫生间等位置信息；

（二）在站厅或者站台的合适位置提供列车到达时间、运行间隔时间、方向提示、换乘指示、无障碍出行指引等信息；

（三）在列车内提供城市轨道交通网络示意图、线路示意图、列车运行方向、到站、换乘和开关车门提示、紧急疏散路线等信息；

（四）在车站出入口、电梯、站台或车厢等位置按规定张贴

有关警示标志、安全提示、乘客守则、应急救援设备设施使用方法、禁止（限制）携带物品目录等；

（五）在车站内张贴禁入区域标识，并设置相应的阻隔设施；

（六）及时公布首末班车时间调整、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；

（七）在车站和列车内通过广播、视频、宣传海报等方式加强宣传卫生防护知识。

各类标志、标识、公告、告示、通知等应当根据变化情况及时更新或撤除，涉及安全应急或与乘车服务密切相关的服务信息应当采用中英文对照方式展示。

第十四条 乘客因超程、超时或其他原因不能正常进出站的，服务人员应当协助乘客进行票务处理。城市轨道交通因故障或突发事件不能正常运行的，乘客有权持有效车票要求运营单位按照当次购票金额退还票款。

运营单位应当执行政府批准的票价优惠措施，对符合票价优待规定的乘客，查验乘客提供的有效证件后应当予以准乘。

第十五条 运营单位应当保持车站和列车整洁卫生，及时清理车站站厅、站台、出入口、公共卫生间等区域的垃圾、污物、小广告等，并按要求实施垃圾分类。

运营单位应当对车站、车厢内的环境进行定期检测，保证车站和列车空气质量、噪声和虫害防治等符合有关国家或行业标准。

第十六条 车站、车辆的广告设置应当合法、规范，不得影响服务标志的识别、城市轨道交通运营安全和服务设施的使用。

车站商业网点的设置应当符合运营安全、方便乘客、统筹规划、因地制宜的要求。除城市轨道交通车站设计方案确定设置的商业网点以及在站台设置的自动售货机外，禁止在车站出入口、站台及通道擅自设置商业网点。

运营单位应当定期对广告设施、商业网点进行安全检查。除抢修等特殊情况下，广告设施、商业网点的安装设置或维护作业应当在非运营期间进行。

第十七条 运营单位应当按照相关规定设置安全生产管理机构，配备专职管理人员，建立安全预警和应急处置机制、疫情防控应急预案等，承担安全生产主体责任，落实反恐防暴、内部治安保卫、消防安全等有关法规规定的责任和措施，维护运营安全。

第十八条 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。

运营单位应当安排接受过专业培训的工作人员依法对乘客携带的物品进行安全检查。安全检查人员发现乘客携带危险物品的，应当拒绝其进站乘车；乘客不听劝阻，坚持携带危险物品进站的，运营单位应当立即按照规定采取安全措施，并报告公安部门依法处理。

第十九条 运营单位应当开展日常安全隐患排查，定期对城市轨道交通设施设备进行安全检查。运营单位发现安全隐患的，应当立即消除；难以立即消除的，应当采取安全防护措施，制定专项整改方案并及时向市城市轨道交通运营主管部门报告；对于非运营单位原因不能及时消除的，应由市城市轨道交通运营主管部门报市人民政府依法处理。

第四章 服务场所和设施管理

第二十条 服务场所主要包括车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台、服务中心等场所。

服务设施设备主要包括列车、售检票设备、自动扶梯与电梯、导乘设施、服务查询设施以及其它服务设施。

运营单位应当定期对服务场所和服务设施设备进行清洁、消毒、维护和保养，确保功能完好、持续处于正常工作状态并符合疫情防控等相关要求。

第二十一条 运营单位应当按照以下要求做好服务场所管理：

（一）车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所的台阶、地面应当保持完好、平整、畅通；

（二）楼梯及有坡度的区域应当设置扶手，且扶手光滑牢固、不间断；

（三）地面应当采取防滑措施，如遇积水，应及时处理；

(四) 在车站站台公共区域设置适量的乘客座椅, 并保持完好。

第二十二条 运营单位应当按照以下要求做好列车服务管理:

(一) 列车客室内配备座椅、扶手杆、照明、通风、空调等服务设施, 以及灭火器、报警器、应急广播等安全设施, 并确保能正常使用;

(二) 确保列车客室内壁、地板无破损, 定期对车厢内座椅、地面、扶手、内墙、玻璃、灯具、通风口等进行清洁和消毒, 保持运营列车处于整洁状态;

(三) 列车空调应当具备通风及紧急通风等功能, 车内温度、通风时长和通风模式根据运营单位技术标准和疫情防控等相关要求执行;

(四) 列车客室内应当设置老幼病残孕专座并设置显著标识。

第二十三条 运营单位应当按照以下要求做好售检票设备管理和服

(一) 售检票设备应当充分考虑客流组织及乘客需求合理布置, 便于乘客使用并提高设备的使用效率;

(二) 售检票设备应当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;

(三) 自动售票机应当标注操作说明, 方便乘客查询票价、

路线图等信息；

（四）服务中心附近应当设置便于各类乘客进出站的宽通道自动检票机或专用通道；紧急疏散时，应当停止检票，开启闸机，确保乘客快速通行；

（五）人工售票窗口作为无人售票模式的必要补充，可以根据客流情况适时开启；遇有大客流集中到达时，应当及时增开人工售票窗口，必要时增加应急售票窗口；

（六）服务中心应当提供小额兑零和发票（含电子发票）服务；

（七）在售票处和客服中心旁应当标明儿童超高购票标志；

（八）在售票过程中应当备有充足的车票、钱币，并根据客流情况及时补充；

（九）对回收的车票应当定期进行清洗和消毒。

第二十四条 导乘设施包括车站和列车的广播设施、导乘信息屏、导向标志、警示标志等。运营单位应当通过合适的导乘设施向乘客提供动态运营信息。

车站广播设施应当具备对站台、站厅等不同区域进行集中广播和分区域广播功能；车站和列车广播设施应当具备中英文语音报站广播功能，鼓励增加粤语播报。发生语音广播故障时，应当启用人工广播，并确保用语简洁明了、吐字清晰、语速恰当。

第二十五条 城市轨道交通站台门系统管理应当符合以下要求：

（一）站台门应当满足城市轨道交通列车各种运营模式要求，确保正常运营时乘客可以安全上下车，发生故障或灾害时乘客可以安全疏散；

（二）站台门的开关门时间应当与列车车门的开关门时间保持一致，且站台门和列车车门在开启、关闭前均应当有明显的声光提示；

（三）针对站台门系统中的所有滑动门、端门及应急门，在轨道侧应当设置醒目的手动开门把手，在站台侧应当使用专用开门钥匙方可打开；

（四）站台门应当设置障碍物探测装置与防夹检测装置，确保乘客安全；

（五）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，车站服务人员应当通过广播等方式及时告知乘客，维护候车秩序。

第二十六条 电梯和自动扶梯管理应当符合以下要求：

（一）运营前应当对电梯和自动扶梯进行例行检查，确认其外观完整无损，安全标志齐全，运行正常、平稳、无异味、无异响、无异常振动后方可开启使用；

（二）确保电梯和自动扶梯在运营时间内处于正常运转状态；

(三) 发生火灾时应当立即停止使用电梯和自动扶梯;

(四) 电梯内应当设置残疾人专用扶栏和控制面板、到层铃音提示、应急通话设备;

(五) 电梯和自动扶梯经检验合格后应当张贴安全检验合格证。

第二十七条 具备条件的车站应当设置电梯、宽闸机通道、斜坡道、导盲带、无障碍卫生间、婴儿护理台、儿童洗手盆等无障碍设施,车站工作人员应当为有需要的乘客提供无障碍乘车服务。

地面车站宜采用斜坡道,地下及高架车站宜采用电梯。导盲带可采用埋入式或后贴式,应当确保铺设盲道区域通畅、完好。

第二十八条 城市轨道交通其它服务设施管理应当符合以下要求:

(一) 车站、区间内的正常照明、应急照明、环控及防灾报警设施应当按规定设置并确保正常运行;

(二) 具备条件的车站应当设置公共卫生间,并保持清洁及正常使用;

(三) 在车站站台、站厅内设置适量的分类垃圾桶,并定期清洁;

(四) 在车站或列车上配备医药箱并确保提供的药品在有效期内,鼓励配置自动体外除颤仪等急救设备。

第五章 工作人员管理

第二十九条 工作人员应当参加岗前培训，掌握必需的岗位业务知识和技能。列车驾驶员、行车调度员、行车值班员、信号工、通信工等重点岗位以及委外服务项目工作人员应当经岗前考核合格并通过安全背景审查后方可持证上岗。

运营单位应当制定年度教育培训计划，定期组织员工以及委外服务项目工作人员参加应急处置、岗位技能等培训和应急演练工作，并做好相关工作记录，建立培训档案。

第三十条 工作人员应当遵守以下工作要求：

（一）在岗期间按规定统一着装，佩戴服务标识，穿着整洁，举止规范，服从指挥，不得擅离职守；

（二）工作中应当使用普通话，服务用语规范、文明、清晰、准确，对待乘客礼貌热情、有问必答、耐心细致，鼓励掌握与服务岗位相关的简单英语、粤语会话；

（三）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；

（四）配合做好突发事件应急处置，并按规定及时向上级汇报。

第三十一条 列车驾驶员应当遵守以下工作要求：

（一）随身携带有效驾驶证件，按规定驾驶列车，确保列车运行安全；

（二）按运行图行车，严格执行运行规定和调度命令；

（三）在列车行驶过程中加强瞭望，遇有险情，应当按照应急预案迅速采取相应的应急救援措施，并立即汇报；

（四）严格执行列车开关门作业标准，密切关注乘客上下车情况；

（五）定期接受身体健康检查和心理测试，确保身心状况满足岗位要求。

第六章 监督管理

第三十二条 运营单位应当建立客运组织与服务质量管理体系，制定车站和列车巡查、人员培训、安全生产管理、应急救援、公共卫生管理、信息发布、票务管理、服务质量管理、信息统计分析、乘客投诉处理、乘客遗失物保管和招领等相关管理制度。

第三十三条 运营单位应当向社会公布服务质量承诺并向市城市轨道交通运营主管部门报备，每年1月31日前将上年度服务质量承诺履行情况向市城市轨道交通运营主管部门报告。服务质量承诺应当至少包括以下内容：

（一）列车正点率、列车运行图兑现率、设施完好率等运行服务指标；

（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施设备运行指标；

（三）乘客投诉、意见、建议受理渠道和处理时限；

(四) 服务改进举措和计划。

第三十四条 运营单位应当在每月 15 日前向市城市轨道交通运营主管部门报送上一月度的运营管理信息，每年 1 月 31 日前向市城市轨道交通运营主管部门报送上一年度的运营管理信息。

第三十五条 运营单位应当通过服务热线、官方网站等渠道听取乘客意见和建议，设置专职机构或安排专职人员负责处理乘客的服务投诉，并及时通报重大舆情的调查情况。运营单位无法解决的服务投诉，应当及时报有关部门协调处理。

对情况明了、事实清楚的电话投诉或现场投诉，运营单位应当当场答复。对情况较为复杂的投诉，运营单位应当认真调查核实情况，并自受理投诉之日起 7 个工作日内作出答复。对不属于受理范围的，投诉办理人员应当向投诉人告知不予受理的理由。

乘客对运营单位答复有异议的，可以向市城市轨道交通运营主管部门申诉，市城市轨道交通运营主管部门应当自受理乘客申诉之日起 15 个工作日内作出答复。

第三十六条 运营单位应当配合做好乘客满意度调查及服务质量评价工作，如实报告有关情况，提供相应文档资料，并对报告情况和提供资料的真实性负责。

第三十七条 市城市轨道交通运营主管部门应当每年自行或组织第三方专业机构开展服务质量考评，并按照规定将服务质量考评报告上报市人民政府和上级主管部门，并向社会公布，服

务质量考评结果将作为向运营单位发放财政补贴的重要依据。

运营单位应当配合做好服务质量考评工作，如实报告有关情况，准确提供相应数据和资料，并在收到服务质量考评报告后一个月内向市轨道交通运营主管部门报送整改方案。

第七章 附 则

第三十八条 本规范没有明确的，按照国家、省、市其他相关规定执行。

第三十九条 本规范由市轨道交通局负责解释。

第四十条 本规范自 2022 年 10 月 1 日起施行，有效期 5 年。

抄送：市发展改革局、公安局、司法局、交通运输局、城市管理和综合执法局。

佛山市轨道交通局办公室

2022 年 8 月 5 日印发
