**广东省城市轨道交通运营服务规范**

**第一章 总则**

**第一条【目的依据】**

为加强本省城市轨道交通运营服务管理，规范运营服务行为，提高运营服务质量，根据《城市轨道交通客运服务》（GB/T 22486）、《城市轨道交通运营管理规范》（GB/T 30012）等有关标准，结合本省实际，制定本规范。

**第二条【适用范围】**

本规范适用于本省行政区域内试运营一年以上的城市轨道交通线路的运营服务行为及相关管理活动。

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，包括地铁系统、轻轨系统、单轨系统、磁浮系统、自动导向轨道系统、市域快速轨道系统。

**第三条【管理主体】**

地级以上市交通运输主管部门负责本市城市轨道交通运营服务监督管理工作。

**第四条【运营单位】**

城市轨道交通运营单位（以下简称运营单位）负责其运营范围内城市轨道交通日常运营服务管理工作。

跨城市的线路应当按照统一的服务标准开展运营工作。

**第二章 运营组织服务**

**第五条【行车服务】**

（一）运营单位应当根据线网运营要求、客流变化规律及设施设备技术条件等因素编制列车运行图和调整列车运行计划，提前10日向社会公布。

非正常情况和应急情况下，运营单位可根据实际情况临时调整列车运行计划，并及时向社会公布。

（二）运营工作人员应当各司其职，按照运营计划，组织列车安全、正点运行。

**第六条【车站服务】**

（一）车站应当建立公共卫生管理制度，落实卫生管理措施，确保符合国家相关卫生标准。

（二）车站应当做好乘客宣传工作，通过多种方式提醒乘车注意事项，保证乘客安全、有序乘车。

（三）车站应当根据客流情况，制定客运组织方案，做好客流组织、疏导工作，确保客运安全。

（四）车站如发现乘客携带易燃、易爆、有毒、有放射性和腐蚀性危险物品或其他可能危及人身和财产安全物品的，应当责令其出站。非法携带法律、法规规定的违禁物品的，应当采取防范措施，并及时报告公安机关。

（五）车站应当建立乘客遗失物保管、招领制度，提供遗失物招领服务。

**第七条【票务服务】**

（一）站厅售票处应当张贴票价表或票务须知等信息，自动售票机、充值设备应有醒目、明确、详尽的操作指引。

（二）售票机应当备有充足的钱币、车票，并根据客流情况及时补充，售票员售票时应当按照规定程序操作，车站客服中心应当提供小额兑零服务。

（三）乘客应当持有效车票进站乘车。无票、持无效车票或者逃票乘车的，运营单位应当按照相关法律、法规、规章处理。

（四）乘客因超程、超时或其他原因不能正常进出站时，车站工作人员应当及时为乘客进行票务处理。

（五）城市轨道交通因故不能正常运行时，运营单位应当做好退票服务工作。

（六）对符合免费或者优惠政策且持有有效证件的乘客，车站应当予以免费或者优惠购票。

**第八条【应急服务】**

（一）列车运行过程中如遇设备故障、事故，恶劣天气或其他突发事件，应当按照规定程序启动应急预案。

（二）因节假日、大型活动等可能造成客流量激增的，运营单位应当提前做好列车运行计划和客运组织方案。需要采取封闭车站、延长或缩短运营时间等措施的，应当及时向社会公告。

（三）车站工作人员发现乘客受伤、身体不适或其他危及生命安全的情况，应当及时向相关部门进行求助。

（四）运营单位应当定期开展应急疏散演练。

**第九条【特殊服务】**

运营单位应当对老、弱、病、残、孕等需要帮助的乘客提供必要的服务。

**第十条【安全教育服务】**

运营单位应当开展多种形式的安全教育活动，提升乘客安全乘车意识。

**第三章 从业人员规范**

**第十一条【从业要求】**

（一）国家相关法规有执业资格要求的特定工作岗位，工作人员应当持证上岗。

（二）运营单位应当建立健全工作人员培训考核制度，对工作人员进行安全教育和业务技能培训，考核合格后方可上岗。

**第十二条【服务要求】**

（一）工作人员应当按照规定统一着装，统一佩戴服务标识，举止文明、行为规范。

（二）服务用语应当以普通话为主，根据区域特点可提供英语、方言等用语服务，服务用语应准确、规范、清晰。在接受乘客咨询时，应当使用文明用语，及时、耐心解答。

**第四章 服务设施设备**

**第十三条【车站设施】**

（一）车站出入口、楼梯、电（扶）梯出入口、走行通道等应保持畅通，站厅、站台的引导设施齐备，地面完好、平整、防滑，保障乘客有序乘车。

（二）车站电（扶）梯、轮椅升降机等乘客输送设施应当安全、可靠，运行平稳。

（三）站台门系统应当安全可靠、状态完好。

（四）服务辅助设施应当摆放整齐、规范。

（五）车站内的广告、商业网点设施不得影响客流畅通及安全，不遮挡导向标识。广告、商业网点设施的安装设置或者维护作业应当安排在非运营期间，必须在运营期间作业的不得影响运营工作和乘客通行。

（六）车站公共卫生间应当保持清洁、正常使用。

**第十四条【列车车辆】**

（一）列车应当保持技术状态良好。

（二）列车空调、通风、照明、监控设备等系统，应当保持状态良好。

（三）车载乘客信息系统应当保持状态良好，信息应准确、有效，并及时更新。

（四）列车车厢内出风口、灯具、座椅、扶手等设施设备完好齐全，残障等特殊乘客优先座椅应当有明显标识。

（五）列车车厢内应当配备广播设施，广播信息应当准确、规范、清晰；导向标志应当准确，符合国家规范。

**第十五条【售检票设备】**

（一）购票设施布局合理、运营可靠，便于乘客使用。

（二）检票设施应当安全可靠，满足客流通过需求，符合公共交通一卡通的相关标准。

（三）遇节假日或者大型活动客流激增的，车站应当根据客流情况适时开启人工售票窗口或者增设临时售票处。

**第十六条【广播设施】**

车站应当设置语音广播设施，对站厅、站台等不同区域进行集中或者单独广播，在语音广播发生故障时应当采用人工广播，广播信息应当准确、规范、清晰。

**第十七条【导乘设施】**

车站应当提供线网图、首末班车时间、票制票价、列车运行方向、乘客乘车须知、进出站引导、换乘引导、售检票指引等服务信息，各类信息应当及时更新。

**第十八条【咨询设施】**

（一）车站应当设置自助查询设备，标明现时工作状态，自助查询设备应当性能可靠、状态完好。

（二）车站运营期间应当提供人工咨询服务。

**第十九条【无障碍设施】**

车站无障碍服务设施应当状态正常、标识完整、符合规范。

**第二十条【照明、环控、消防设施】**

（一）照明设施设备应当保持状态良好。

（二）通风空调设备应当按照规定开启，保持通风良好、温度适宜。

（三）防、排烟系统设备应当保持状态良好，正常运行。

（四）车站及列车应当按照规定配置灭火、报警、救援、疏散照明、逃生、防爆、防毒、防护监视等器材和设备，并定期检查、维护、更新，保证完好有效。

**第二十一条【服务标识标志】**

车站及列车内应当按照规定设置导向、指引、安全警示等标识标志，并保证其完整、有效。

**第二十二条【服务环境】**

（一）车站及列车温度、湿度、空气质量等应当符合相关规定。

（二）车站及列车内环境应当保持整洁、卫生、无异味。

（三）车站照明、环控、乘客信息系统等设备鼓励采用节能环保技术。

**第二十三条【其他设施】**

（一）在保证正常通行和不妨碍紧急疏散的前提下，站台区域设置适量的乘客座椅，并保持完好；

（二）站厅、站台应当设置适量的废物箱，定期清洁。

**第五章 服务质量与承诺**

**第二十四条【服务质量】**

运营单位应当按照地级以上市交通运输主管部门下达的运营服务目标制定具体实施方案，持续改善运营服务。

**第二十五条【服务承诺】**

运营单位服务承诺应当包含列车运行、设施运行可靠度等指标，具体指标值根据历年运营情况定，应当满足国家有关规定。运营单位服务承诺应当向社会公布。

**第六章 服务监督**

**第二十六条【自我监督】**

运营单位应当制定各岗位工作人员运营服务规范，建立服务质量考核制度，并将服务质量纳入日常工作评价考核体系。

运营单位应当定期开展内部服务质量评价，每年不少于一次。

**第二十七条【行业监督】**

运营单位应当配合地级以上市交通运输主管部门组织的第三方专业机构开展运营服务质量评估。评估结果应当向社会公布。

**第二十八条【投诉处理】**

（一）运营单位应当建立运营服务投诉受理机制，通过电话、网络、微信、APP等多种方式接受乘客投诉，并在车站、车厢、企业网站等处向社会公开。

（二）运营单位应当制定投诉处理及受理反馈的工作流程，接到乘客投诉后，应当在10日内给予答复。乘客对于答复有异议的，可以通过全省统一的交通运输服务监督电话向地级以上市交通运输主管部门投诉。

**第七章 附则**

**第二十九条【参照执行】**

有轨电车参照本规范执行。

**第三十条【施行日期】**

本规范自 年 月 日起施行。