

# 省管铁路客运服务规范

Service Specification of Passenger Transport for Railway Mangaged by Guangdong Province

送审稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施



## 目 次

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 前 言 .....           | III |
| 引 言 .....           | IV  |
| 1 范围 .....          | 1   |
| 2 规范性引用文件 .....     | 1   |
| 3 术语和定义 .....       | 1   |
| 4 总体要求 .....        | 2   |
| 5 服务人员 .....        | 2   |
| 6 服务设施设备 .....      | 3   |
| 6.1 基本服务设施设备 .....  | 3   |
| 6.2 售检票设施 .....     | 3   |
| 6.3 候车设施 .....      | 3   |
| 6.4 列车设施 .....      | 4   |
| 6.5 导乘设施 .....      | 4   |
| 6.6 问询服务设施设备 .....  | 4   |
| 6.7 服务设施设备可靠度 ..... | 4   |
| 7 票务服务 .....        | 4   |
| 8 列车服务 .....        | 5   |
| 9 车站服务 .....        | 5   |
| 10 站台服务 .....       | 6   |
| 11 行车服务 .....       | 6   |
| 12 商业服务 .....       | 6   |
| 13 智能化服务 .....      | 7   |
| 14 信息发布 .....       | 7   |
| 15 服务安全 .....       | 7   |
| 15.1 风险防控 .....     | 7   |
| 15.2 应急处置 .....     | 8   |
| 15.3 安全教育 .....     | 8   |
| 16 服务评价与改进 .....    | 8   |
| 16.1 监督评价 .....     | 8   |
| 16.2 服务承诺 .....     | 9   |
| 16.3 投诉处理 .....     | 9   |
| 附录 A .....          | 10  |

|                        |    |
|------------------------|----|
| （规范性附录） .....          | 10 |
| 指标计算方法 .....           | 10 |
| A.1 自动售票机可靠度 .....     | 10 |
| A.2 自动检票机可靠度 .....     | 10 |
| A.3 自动扶梯可靠度 .....      | 10 |
| A.4 垂直电梯可靠度 .....      | 10 |
| A.5 旅客信息系统可靠度 .....    | 11 |
| A.6 站台门故障率 .....       | 11 |
| A.7 列车服务可靠度 .....      | 11 |
| A.8 正点率 .....          | 11 |
| A.9 列车运行图/时刻表兑现率 ..... | 12 |
| A.10 有效旅客投诉回复率 .....   | 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由广东省交通运输厅提出并归口。

本文件起草单位：中国铁道科学研究院集团有限公司、广州地铁集团有限公司、深圳市地铁集团有限公司。

本文件主要起草人：杨磊 付巧玲 张岳松 田长海 田媛媛 孙耿杰 王立乾 刘磊 张可新 赵会军 颜山平 欧阳陆 张帆

# 引 言

近年来，广东省认真贯彻落实党中央、国务院关于铁路高质量发展的决策部署，大力发展轨道交通运输，城际铁路建设不断加快，路网规模进一步扩大。截至2022年底，广东省内已开通7条城际铁路，运营里程达479公里，其中广清城际铁路是全国首条由广东省自主运营的城际铁路，广珠城际、广州东、佛肇城际、莞惠城际、穗莞深城际新塘至深圳机场段、珠机城际拱北至横琴段委托中国铁路广州局集团公司运营。根据《粤港澳大湾区基础设施互联互通规划》《粤港澳大湾区城际铁路建设规划》，广东省内城际铁路以及湾区内区域干线高速铁路规划总规模将达到4743公里。

随着广东省轨道交通的快速发展，客运产品供给大幅增加，给人民群众出行带来很大便利。但与此同时，随着人民生活水平的不断提高，人民群众对客运服务有了更高的期望，不再仅仅满足于出行安全和便捷，更希望有一个舒适的乘车环境和温馨的服务态度。与人民群众日益增长的需求相比，当前铁路客运组织和服务管理仍存在一些问题和不足，主要体现在：各种交通运输方式衔接协调不到位，票务服务一体化基础薄弱，客运组织流程有待优化，服务质量需要进一步提升等等，为规范省管铁路客运服务管理工作，进一步提升客运服务质量，广东省交通运输厅组织中国铁道科学研究院集团有限公司和广州地铁集团有限公司编制了《省管铁路客运服务规范》（以下简称《规范》），对服务人员、服务设施设备、票务服务、列车服务、车站服务、站台服务、行车服务、商业服务、智能化服务、信息发布、服务安全等方面进行规范要求，努力打造安全高效、服务规范、票务互联、设施先进、信息互通的铁路客运服务体系，不断满足广东省及粤港澳大湾区人民安全、便捷、高效、绿色、经济的出行需求。

# 省管铁路客运服务规范

## 1 范围

本文件规定了省管铁路客运服务的术语和定义、总体要求、服务人员、服务设施设备、票务服务、列车服务、车站服务、站台服务、行车服务、商业服务、智能化服务、信息发布、服务安全、服务评价与改进等。

本文件适用于广东省省管铁路客运服务及相关管理活动。

## 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。

铁路运输服务质量监督管理办法（中华人民共和国交通运输部令 2023 年第 5 号）

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

GB/T 13317 铁路旅客运输词汇

GB/T 25341.1 铁路旅客运输服务质量 第1部分：总则

GB/T 25341.2 铁路旅客运输服务质量 第2部分：服务过程

TB/T 3509.2-2019 铁路运输标识 第 2 部分：客运

TB10100-2018 铁路旅客车站设计规范

TB10623-2014 城际铁路设计规范

DB33/T 310009-2021 DB31/T 310009-2021 DB32/T 310009-2021 市域（郊）铁路客运服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**省管铁路** railway managed by Guangdong province

由广东省人民政府管理的铁路，含城际铁路、地方铁路、市域（郊）铁路及省方审批核准的高速铁路等。

### 3.2

**运营单位** operation company

经营省管铁路运营业务的企业。

### 3.3

**运营时间** service period

为旅客提供省管铁路运营服务的时间，即线路单一运行方向的始发站从首班车发车到末班车发车之间的时间。

### 3.4

#### 列车运行计划 train operational plan

省管铁路列车运行、设施设备运用等与行车组织工作任务有关的综合计划。

### 3.5

#### 客流警戒线 warning line of passenger flow volume

为车站或列车客运组织工作需采取安全措施设定的客流量临界值。

### 3.6

#### 非正常情况 degraded condition

因列车晚点、区间短时间阻塞、大客流、设施设备故障及其他不可抗力等，造成列车不能按运行图正常运行，但又不危及旅客生命安全和严重损坏车辆等设备，整个系统能够维持降低标准运行的状态。

### 3.7

#### 突发事件 emergency event

铁路运营中因列车冲突、脱轨、撞击，设施设备故障、损毁，以及大客流等情况，造成人员伤亡、行车中断、财产损失的安全事件。

### 3.8

#### 导乘设施 traffic-guiding facilities

引导旅客乘车的服务设施设备，包括导向系统、广播系统、旅客信息系统等。

## 4 总体要求

4.1 运营单位应遵循以人民为中心的服务理念，保障省管铁路安全、有序、高效、绿色运营，为旅客提供安全、准时、便捷、舒适的服务。

4.2 省管铁路运营应满足客流需求，加强省管铁路与城市轨道交通、公交、机场等设施无缝衔接，适应区域干线铁路、城际铁路、市域（郊）铁路、城市轨道交通“四网融合”和综合交通发展需要。

4.3 运营单位应制定服务设施设备、服务质量、服务安全、岗位职责、工作纪律、作业标准、教育培训、商业经营等管理制度和标准，并根据实际运营情况及时修订完善。

4.4 运营单位应为旅客提供符合规范的服务设施设备、候车环境和乘车环境，并提供有效、及时、准确的信息服务。

4.5 运营单位宜积极运用云计算、大数据、人工智能、5G等技术，开展智能识别、智能引导、客流监测预警、安全预警提示等业务，不断提升服务质量。

4.6 运营单位应积极探索技术标准、运营模式，创新管理机制、管理模式，不断提升运营服务水平。

## 5 服务人员

5.1 服务人员应树立良好的职业道德观念、情操和风尚，自觉运用道德规范约束自己的行为，做好服务工作。

5.2 服务人员上岗前应经过岗位培训，掌握本岗位知识和技能，持证上岗。

5.3 服务人员上岗时应按要求统一着装，正确佩戴服务标志，穿着整洁、仪表端庄，佩戴饰物应简约。

5.4 服务人员上岗时应使用普通话，宜掌握与服务岗位相关的简单英语会话，服务用语规范，回答问题简明扼要、表达清楚。

5.5 服务人员行为应举止规范，精神饱满，对待旅客礼貌热情，态度友善。



- 5.6 服务人员应健康状况良好，持有健康证明，坚守岗位，严格遵守规章制度。
- 5.7 服务人员应尊重旅客公共文明习俗，对所有旅客统一服务标准。

## 6 服务设施设备

### 6.1 基本服务设施设备

- 6.1.1 运营单位应推广使用节能环保的服务设施设备和可循环使用的服务用品。
- 6.1.2 车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所通畅，应有引导和安全标志，有清晰的安全疏散标识，地面完好、平整、防滑。落地玻璃前有防撞和警示图形标志。自动扶梯、垂直电梯、轮椅升降机等旅客输送设施安全、可靠、运行平稳。
- 6.1.3 车站通风、空调等环控设施应状态良好、运营可靠，为旅客提供适宜的候车环境。
- 6.1.4 车站视频监控系统应状态良好、运营可靠。视频监控覆盖各个服务区域，具备提供实时图像和自动录像功能。
- 6.1.5 车站照明设备设施应状态完好，照度符合相关要求。
- 6.1.6 安全检查设施设备应布局合理、运行可靠。与国铁、城市轨道交通、机场、长途车站等相衔接的车站宜实施安检互认，减少重复安检，提高通行效率。
- 6.1.7 车站站厅应设有公共厕所，并设置第三卫生间，全线宜统筹设置母婴室。车站可根据需要设置一定数量站台层厕所，方便旅客如厕需要。站台层厕所设置应满足安全管理和施工要求。
- 6.1.8 站台宜设置站台门，站台门应保证安全可靠、状态完好；站台门的应急开启装置应完好，操作导引应醒目。
- 6.1.9 车站应配备医疗急救用品、设备等。
- 6.1.10 运营单位应当提供符合强制性标准的运输服务设施设备，采取措施确保运输服务设施设备处于良好的运用状态并正常使用。
- 6.1.11 运营单位应当按照《无障碍环境建设条例》《无障碍设计规范》（GB 50763）等规定，配备无障碍设施以及助残设备，方便行动不便旅客出行。

### 6.2 售检票设施

- 6.2.1 运营单位应根据客流需求配置售检票设施，并考虑兼容跨区域、跨交通方式票务互联互通的相关功能要求，提供移动支付、生物识别等多样化的支付方式。可根据实际需要提供实名制售检票。
- 6.2.2 运营单位宜优化出行服务系统、服务终端，完善信息查询、出行规划、支付预约等一体化功能。整合优化多方式交通出行 APP，提升区域交通出行的便利性和可靠度。
- 6.2.3 运营单位应建立售检票系统的快速抢修机制，发生故障时及时修复。

### 6.3 候车设施

- 6.3.1 车站候车区域宜设置适量的旅客座椅，座椅设置应布局合理、整洁完好，不妨碍正常通行和紧急疏散。
- 6.3.2 车站站厅、站台设置适量的垃圾箱并做好分类，和定期清洁。
- 6.3.3 车站宜设置自助售货机，宜提供雨伞租借、充电、无线网络等便民服务。
- 6.3.4 车站候车区应提供列车到站、发站时间以及旅客候车需等待的时间等资讯信息，检票口设置停止检票时间的提示（实行公交化运营、站台候车的线路，可不设置）。

## 6.4 列车设施

- 6.4.1 列车空调、采暖、通风，照明、监控设备等系统，应当保持状态良好，并按规定开启。
- 6.4.2 列车内配备的无障碍设施应保持功能完好，标识清晰。列车应设置轮椅专用位置，并有抓握或固定装置。
- 6.4.3 列车上的应急设备应保持有效，并设置醒目的标志和操作指南。
- 6.4.4 车载旅客信息服务系统应当保持状态良好，信息应准确、有效，并及时更新。
- 6.4.5 列车车厢内应当配备广播和视频设施，发布信息应当准确、规范、清晰、及时。

## 6.5 导乘设施

- 6.5.1 车站广播设施应具备对站台、站厅、换乘通道、出入口等场所进行单独广播和集中广播的功能。广播设施音质清晰、音量适中。
- 6.5.2 车站和列车上的自动广播发生故障时，应能够进行人工广播。
- 6.5.3 广播常播内容录音化，使用普通话，可以根据需要增加粤语和英语广播。
- 6.5.4 车站的旅客信息服务系统信息显示应准确、规范、清晰、及时，便于旅客阅读。
- 6.5.5 车站应设置位置标志、导向标志、平面示意图、信息板等引导标志，指引准确，引导旅客自动集散和换乘。

## 6.6 问询服务设施设备

- 6.6.1 车站应有人工问询点或自助查询设备，并应标示问询点实时工作状态。
- 6.6.2 自助查询设备应性能可靠、操作简单、指示明确、状态完好。

## 6.7 服务设施设备可靠度

- 6.7.1 一年内服务设施设备的可靠度应满足下列要求：
  - 自动售票机可靠度应大于或等于 98%；
  - 自动检票机可靠度应大于或等于 99%；
  - 自动扶梯可靠度应大于或等于 98.5%；
  - 垂直电梯可靠度应大于或等于 99%；
  - 旅客信息系统可靠度应大于或等于 98%；
  - 站台门故障率应小于或等于 0.8 次/万次；
  - 列车服务可靠度应大于 8 万车公里/件。
- 6.7.2 服务设施设备可靠度计算方法见附录 A.1-A.7。

## 7 票务服务

- 7.1 运营单位可根据市场特点和旅客需求，制定计程、计次、计时和分区等差异化票制。
- 7.2 运营单位应公示乘车日适用票价及相关票务政策，并严格执行省管铁路票价及优惠政策。
- 7.3 运营单位应提供自动售票机售票、互联网售票和应急人工售票等多种售票渠道，满足旅客到站购票乘车需求。
- 7.4 自动售票机宜具备硬币与纸币现金支付和找零功能。人工售票应做到迅速准确，减少旅客等待时间。

- 7.5 车站应提供退票、补票与问题车票处理等票务服务。对于符合免费或者优惠政策且持有效证件的旅客，车站应当予以免费或者优惠购票。
- 7.6 旅客如因票卡折损、需更新升级或乘车超时、超程或其他原因不能正常进出站时，车站自助客服设备或服务人员应能够为旅客提供相应服务。
- 7.7 充值和购票时，对有需求的旅客应按所购面额提供相应发票。车站应设置便捷的发票领用渠道，并推广电子发票。
- 7.8 运营单位宜推进省管铁路线路与相衔接的轨道交通线路票务系统的互联互通，提高票务服务水平，促进粤港澳区域一体化发展。

## 8 列车服务

- 8.1 列车车厢应在醒目位置设置旅客引导系统、安全标志、应急疏散标识等，按国标设置灭火器。
- 8.2 列车应提供广播服务，播报前方到站等信息，前方到站为换乘站时还应广播换乘信息。
- 8.3 运营单位应制定列车卫生保洁制度，列车车体及车厢应定期进行保洁、消毒，保证车厢环境整洁。
- 8.4 列车车厢内保持空气流通、无异味，空调应定期清洗。
- 8.5 列车延误、临时停车或清客时，应通过列车广播告知旅客，做好旅客服务工作。
- 8.6 列车应加强行李安全管理，通过广播、车厢指引等形式提醒旅客看管好自身携带物品，将行李整齐摆放在指定位置。
- 8.7 列车车厢内卫生间应提供一次性马桶垫、卫生纸等。

## 9 车站服务

- 9.1 车站应设置首末班车时间、车站营业时间、列车运行方向、旅客须知、进出站引导、与其他交通方式换乘引导、售检票处、线网示意图以及安全、疏散等标志标识，内容应根据信息变化及时更新。车站开始营业时间不晚于首班营运列车开车前15分钟，结束营业时间不早于末班车离开或终到后10分钟。
- 9.2 车站应在安全检查区域醒目位置公告禁止和限制携带物品目录，必要时，辅助语音等方式告知相关安全检查要求。
- 9.3 车站根据客流规模和特点，可采用进出站合设模式，出入口数量满足旅客需求。旅客在车站付费区中应能全程无障碍通行，实现快速升降与换乘。
- 9.4 车站应利用无障碍服务设施设备为残障旅客提供出行服务。对老、幼、病、残、孕等需要特殊帮助的旅客，运营单位应提供必要的人工服务或预约服务。
- 9.5 车站应进行广播宣传。播报排队候车、安全乘车、列车开行方向、安全候车、换乘路线等信息。有条件的车站可通过旅客信息服务系统告知旅客有关运营信息。
- 9.6 运营单位应制定车站卫生保洁制度，保持公共服务区内干净、整洁，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。自动售票机、自动检票机、电梯、扶梯、座椅、垃圾桶等旅客直接接触的服务设施设备干净整洁。
- 9.7 车站应确定客流警戒线，密切关注客流量变化情况，特别是高峰时段的变化情况，当达到或超过客流警戒线时，及时采取措施保证乘降秩序和运营安全。
- 9.8 车站应对进站旅客及其携带物品进行安全检查，提醒旅客带好随身携带物品，女性旅客应由女性安全检查人员进行人身安全检查。发现旅客携带禁止或限制携带的物品时，按相关规定处置。

9.9 车站应与城市公共交通有效衔接,根据换乘需要设置公共汽车班线、出租车停靠站等集疏运系统。通勤功能明显的城际铁路,宜在郊区车站设置停车场,便于旅客通勤接驳。

9.10 城际铁路与其他运输方式站内换乘时,应合理设置换乘流线,保障合理换乘距离与换乘时间,实现便捷换乘。

9.11 运营单位应建立、健全在大规模晚点及中断行车情况下的客运服务配套方案。

9.12 车站应提供问询服务、寻人寻物广播和失物招领等相关服务。

## 10 站台服务

10.1 车站工作人员应做好安全宣传及防范,提醒旅客看管好物品、看好小孩,不得跑闹、追逐,不得推挤站台门,引导旅客在安全线以内文明排队候车。列车进站停稳后引导旅客有序乘降,组织下车旅客出站。

10.2 车站工作人员应实时监视列车运行和旅客候车动态,发现旅客倚靠站台门、抢上抢下、旅客物件掉落轨道或列车、站台门夹人夹物等情况时,及时制止并采取正确处理办法。

10.3 当发现地面有水或设备故障时,应及时设置相应的警示标识,设备故障放“暂停服务”标识,地面有脏物时,及时清除,维持良好的站台环境。

## 11 行车服务

11.1 运营单位应按照列车运行图组织列车运行,可根据客流变化等情况合理调整列车运行图;调整列车运行图时,应及时向社会公布相关信息。

11.2 省管铁路全天运营时间不应少于 15 个小时。运营单位应当协调其他公共交通运营单位提供的首末班发车时间与铁路相匹配。

11.3 运营单位应按规定制定列车运行速度标准,并按规定的速度组织列车运行,列车运行速度不应超过允许的最高运行速度。

11.4 列车启动、运行及制动时应保持平稳;列车进站应在规定位置停车。

11.5 非正常情况影响行车秩序时,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。

11.6 线路年度列车正点率应大于或等于 98.5%,计算方法见附录 A.8。

11.7 线路年度列车运行图兑现率应大于或等于 99%,计算方法见附录 A.9。

11.8 运营单位应编制节假日及大型活动的运输专项方案,遇重大活动、节假日等特殊情况下,可适时调整运行图,根据情况延长运营服务时间。

## 12 商业服务

12.1 车站商业网点设置应与周边环境相协调,不得影响服务设备设施的正常使用,不得影响服务人员的正常工作。

12.2 商业网点不得占用旅客出行通道,严禁占用、堵塞疏散通道。

12.3 商业网点不得经营具有强烈刺激性气味或污染环境以及对车站设施设备具有损伤的商品,不得经营和存放《铁路旅客禁止、限制携带和托运物品目录》中禁止和超过规格、数量限制随身携带的物品。

12.4 商业网点不得对车站正常广播造成影响。

- 12.5 商业网点影响运营或者有重大活动等特殊情况时，应服从运营需要，调整或取消商业网点。
- 12.6 广告的设置不应影响运营功能、运营安全，应与周围环境相互协调。
- 12.7 广告的设置应避让各种安全标志、旅客引导系统和服务设施设备。
- 12.8 运营单位应按照国家 and 地方政府有关要求，在车站醒目位置、列车车厢等设置公益性宣传广告。
- 12.9 运营单位应履行安全生产主体责任。运营单位或商业经营单位应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，照明和显示设施功能完好。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。
- 12.10 车站内设置的广告设施不得影响客流畅通及安全，车厢内设置的广告设施不得影响旅客安全。
- 12.11 商业网点正式营业前，须与运营单位签订运营管理协议，明确各方管理界面、管理职责、安全责任及应急处置要求等。

### 13 智能化服务

- 13.1 鼓励运营单位积极推进智慧车站建设，建立统一的智能化生产组织和旅客服务信息平台，实现行车、旅客服务、设施设备管理、客票销售等业务深度融合，提高车站客运用业效率和服务水平。
- 13.2 鼓励运营单位加快图像精准识别、智能感知、智能分析控制等先进技术的深入应用，实现旅客刷脸等生物识别进出站、安全精准管控、数据采集与共享，推进旅客票务、进站、候车、乘车、出站、换乘全过程管理和服务智能化水平，大力提升客运组织效率和服务质量。
- 13.3 鼓励运营单位逐步实现车站客流智能化疏导，旅客可通过手机 APP、站内广播、电子导引屏等实时掌握车厢拥挤、车内温度等信息，引导旅客选择客流密度较低的车厢乘车。
- 13.4 鼓励运营单位推动车站实施无线网络覆盖，为旅客提供安全、稳定、便捷的上网服务。基于地图服务、蓝牙定位、路径计算等技术，为旅客提供站内服务设施设备搜索、线路导航等服务。

### 14 信息发布

- 14.1 运营单位应建立两种及以上网络信息发布平台，为旅客实时提供票务处理、换乘指导、站内外导航、安全应急、车站周边旅游、天气查询、新闻资讯等信息服务。
- 14.2 运营单位应加强网络信息发布管理，促进信息采集、审核、发布工作规范化、制度化，保障网络信息发布的权威性、及时性、准确性和安全性。
- 14.3 运营单位应制定信息发布机制，对日常信息、舆情信息、应急信息等不同类别信息，明确信息发布级别、发布权限和时间要求等。
- 14.4 运营单位应指定一名工作人员作为网络信息员，并签订信息保密协议。网络信息员负责本单位客运相关信息资料的收集、整理、发布和更新等工作。
- 14.5 发布的信息必须符合国家法律规定，内容必须健康，严禁制作、复制、发布、传播、链接与工作无关的信息。
- 14.6 运营单位应完善信息网络安全制度，使各级组织各行其职、各负其责，贯彻落实国家和企业信息安全的政策、制度、标准和措施，保证铁路信息系统安全。

### 15 服务安全

#### 15.1 风险防控

15.1.1 运营单位应建立风险分级管控和隐患排查治理双重预防制度，按“分级管控”原则建立健全风险管控工作机制。

15.1.2 运营单位应结合运营管理水平和运营险性事件等，确定安全风险等级并制定风险管控措施，建立运营管理风险动态数据库；每年至少开展一次风险全面辨识，发现未知安全风险，持续更新风险动态数据库。

15.1.3 运营单位应对照安全风险动态数据库，逐项分析可能产生的隐患，确定隐患等级，建立隐患排查手册并定期开展隐患排查；对于可能影响安全运营的风险隐患及时整改，并向省管铁路运营主管部门报告。

## 15.2 应急处置

15.2.1 运营单位应设立专职的安全机构，负责日常的安全运营生产管理工作。

15.2.2 运营单位应建立健全安全生产责任制度，责任明确落实到人，并定期开展安全检查，对发现的问题有记录、有追踪、有整改措施。

15.2.3 运营单位应编制恶劣天气、列车晚点、突发大客流、设施设备故障等突发事件应急预案，并定期开展应急服务和应急疏散演练。

15.2.4 发生安全事故、设施设备故障或其他突发事件影响正常运营时，运营单位应及时启动应急预案及相关联动机制，尽快恢复正常运营。

15.2.5 发生非正常情况或设备设施故障影响正常运营时，及时通过多种信息发布方式告知旅客，并视情况采取措施疏散旅客；因故不能正常运营的，应为旅客提供专用通道出站，并做好退票和解释工作。

15.2.6 车站及列车应设置应急服务设施设备，并配有简洁易懂的操作说明。

15.2.7 当遇有紧急情况时，车站设施设备应具备应急联动功能，保证使用需要。

15.2.8 与其他运营单位或运输方式衔接的车站，应联合编制应急预案，并定期开展安全培训和应急演练。

## 15.3 安全教育

15.3.1 运营单位应定期开展安全教育活动。

15.3.2 做好旅客安全乘车宣传工作，通过多种方式提醒旅客安全乘车注意事项。

15.3.3 运营单位应对从业人员进行安全生产教育和培训，内容包括安全生产知识、安全生产规章制度、安全操作规程、岗位安全操作技能、事故应急处理措施，以及从业人员安全生产方面的权利和义务等。运营单位应明确关键业务的回炉培训周期、评估方式，以及必备技能的实操培训。

15.3.4 特定岗位工作人员按规定通过相应岗位安全培训，持证上岗。

## 16 服务评价与改进

### 16.1 监督评价

16.1.1 运营单位应向社会做出服务承诺，并在车站和列车等服务场所对外公告。

16.1.2 运营单位应建立内部服务管理制度，并将服务情况纳入日常考核工作。

16.1.3 运营单位可独立或委托第三方开展旅客满意度调查，对存在问题及时整改。

16.1.4 运营单位应持续改进服务工作，不断完善运营管理制度。

16.1.5 运营单位应当认真贯彻执行有关法律、行政法规、规章制度和标准规范，坚持以人民为中心的

发展思想，牢记人民铁路为人民的服务宗旨，建立健全铁路运输服务质量管理制度，完善运输服务设施设备，提高运输服务信息化、智能化水平，不断提升运输服务质量，满足人民日益增长的美好出行期盼，推动铁路运输服务高质量发展。

16.1.6 运营单位应当按照向社会公告的内容以及与旅客、托运人签订的运输合同提供相应水平的服务。

16.1.7 运营单位应当优化生产作业组织，旅客列车晚点时，应当及时通知旅客并根据实际情况提供相应服务，采取措施全力恢复正点，确保良好的运输秩序。

16.1.8 运营单位应当承担国家规定的公益性运输任务，并提高公益性运输服务质量。

16.1.9 运营单位应当因地制宜改善设施设备条件，优化旅客列车开行方案，丰富服务举措。

16.1.10 运营单位应当制定突发事件应急预案，配备应急物资，妥善做好应急处置，最大限度保护旅客、托运人、收货人权益，并确保应急情况下铁路运输服务质量稳定。

16.1.11 运营单位应当按照法律、行政法规和国家有关规定要求，支持配合国家有关部门开展铁路运输服务信用管理建设相关工作。

16.1.12 运营单位应当配合铁路监管部门依法开展铁路运输服务质量监督检查、调查处理工作，如实提供有关材料；不得谎报、瞒报有关信息，不得干扰、阻挠和拒绝。

16.1.13 运营单位应当每年开展铁路运输服务质量自查，自查的主要内容包括有关法律、行政法规、规章制度、标准规范执行情况，管理制度建立及落实情况，铁路运输服务质量投诉受理、处理情况等。

## 16.2 服务承诺

运营单位应每年向社会公布客运服务质量承诺及履行情况，至少包括以下内容：

——列车正点率、列车运行图兑现率等指标；

——旅客投诉、意见、建议受理渠道及处理时限；

——服务改进的举措和计划。

## 16.3 投诉处理

16.3.1 运营单位应建立与旅客沟通的渠道，并在车站、车厢的醒目位置公开投诉、服务电话，接受旅客投诉、问询。投诉、服务电话提供全运营时段服务。

16.3.2 运营单位应建立健全投诉处理制度，设置专职机构和人员分析处理旅客投诉。旅客投诉事实清楚的，应在接到投诉后3个工作日内答复受理情况，7个工作日内告知实质性处理结果。

16.3.3 有效旅客投诉回复率应为100%。计算方法见附录A.10。

## 附录 A

(规范性附录)

## 指标计算方法

## A.1 自动售票机可靠度

统计期内，自动售票机实际服务时间与运营总服务时间的比值。

单位：%。计算公式如下：

$$C_1 = \frac{N_{s1}}{N_{a1}} \times 100\%$$

式中：

$C_1$ ——自动售票机可靠度；

$N_{s1}$ ——自动售票机实际服务时间；

$N_{a1}$ ——自动售票机运营总服务时间。

## A.2 自动检票机可靠度

统计期内，自动检票机实际服务时间与运营总服务时间的比值。

单位：%。计算公式如下：

$$C_2 = \frac{N_{s2}}{N_{a2}} \times 100\%$$

式中：

$C_2$ ——自动检票机可靠度；

$N_{s2}$ ——自动检票机实际服务时间；

$N_{a2}$ ——自动检票机运营总服务时间。

## A.3 自动扶梯可靠度

统计期内，自动扶梯实际服务时间与运营总服务时间的比值。

单位：%。计算公式如下：

$$C_3 = \frac{N_{s3}}{N_{a3}} \times 100\%$$

式中：

$C_3$ ——自动扶梯可靠度；

$N_{s3}$ ——自动扶梯实际服务时间；

$N_{a3}$ ——自动扶梯运营总服务时间。

## A.4 垂直电梯可靠度

统计期内，垂直电梯实际服务时间与运营总服务时间的比值。

单位：%。计算公式如下：

$$C_4 = \frac{N_{s4}}{N_{a4}} \times 100\%$$

式中：

$C_4$ ——垂直电梯可靠度；

$N_{s4}$ ——垂直电梯实际服务时间；



$N_{a4}$ ——垂直电梯运营总服务时间。

#### A.5 旅客信息系统可靠度

统计期内，旅客信息系统实际服务时间与运营总服务时间的比值。

单位：%。计算公式如下：

$$C_5 = \frac{N_{s5}}{N_{a5}} \times 100\%$$

式中：

$C_5$ ——旅客信息系统可靠度；

$N_{s5}$ ——旅客信息系统实际服务时间；

$N_{a5}$ ——旅客信息系统运营总服务时间。

#### A.6 站台门故障率

统计期内，站台门故障次数与站台门动作次数的比值。

单位：次每万次。计算公式如下：

$$C_6 = \frac{N_z}{N_d}$$

式中：

$C_6$ ——站台门故障率；

$N_z$ ——站台门故障次数；

$N_d$ ——站台门动作次数。

站台门故障次数的单位为次；单个站台门无法打开或关闭记为站台门故障一次；多个站台门同时无法打开或关闭，故障次数按发生故障的站台门数量累计。

站台门动作次数，即单个站台门开启并关闭一次记为站台门动作一次，单位为万次。

#### A.7 列车服务可靠度

统计期内，线路列车发生5 min及以上延误事件之间平均行驶的运营车公里。

单位：万车公里每件。计算公式如下：

$$C_7 = \frac{O_4}{O_5} \times 10^{-4}$$

式中：

$C_7$ ——列车服务可靠度；

$O_4$ ——线路运营车公里；

$O_5$ ——5分钟及以上延误事件数。

运营车公里指列车为运营业务在运营线路上载客行驶和空车行驶的全部里程。单位为车公里。

5分钟及以上延误事件数指线路中发生的5min及以上延误事件数。列车在运行图或者时刻表执行过程中，在任意车站的延误时间大于或等于5min时，记为本单向运行造成5min及以上延误事件1次。

#### A.8 正点率

统计期内，列车运行图/时刻表在执行过程中，线路正点列车次数与线路计划开行列车次数之比。

单位：%。计算公式如下：

$$D = \frac{O_1 - Q_w}{O_1} \times 100\%$$

式中：

D——正点率；

$O_1$ ——计划开行列次；

$Q_w$ ——始发与到达晚点列次之和。

列车按运行图/时刻表在执行过程中，列车在始发站出发或到达终到站的时刻与列车运行图/时刻表计划时刻相比绝对值大于或等于3min的计为晚点。晚点列次分为始发晚点和到达晚点。

#### A.9 列车运行图/时刻表兑现率

统计期内，列车运行图/时刻表计划兑现列次与计划开行列次之比。

单位：%。计算公式如下：

$$R = \frac{O_2}{O_1} \times 100\%$$

式中：

R——列车运行图/时刻表兑现率；

$O_1$ ——计划开行列次；

$O_2$ ——计划兑现列次。

#### A.10 有效旅客投诉回复率

统计期内，已经回复的有效旅客投诉次数与旅客有效投诉次数之比。

单位：%。计算公式如下：

$$H = \frac{M_h}{M_t} \times 100\%$$

式中：

H——有效旅客投诉回复率；

$M_h$ ——已经回复的有效旅客投诉次数；

$M_t$ ——旅客有效投诉次数。

在接到有效旅客投诉之日起7个工作日内回复的，记为已经回复的有效旅客投诉；超过7个工作日未回复处理。