

广东省交通运输厅关于城际铁路运营管理的办法（征求意见稿）

第一章 总则

第1条 【目的和依据】

为了规范广东省辖区内城际铁路的运营行为，提高运营服务质量、运营效率和安全水平，根据《中华人民共和国铁路法》《国务院办公厅关于印发交通运输领域中央与地方财政事权和支出责任划分改革方案的通知》（国办发〔2019〕33号）等法规及文件要求，结合广东省城际铁路发展实际，制定本办法。

第2条 【适用范围】

广东省辖区内的城际铁路运营及相关管理活动，适用本办法。

第3条 【运营原则】

城际铁路运营管理应坚持以人民为中心，遵循安全便捷、服务优质的发展理念，坚持集中调度指挥、统一服务规范、共享生产力和应急救援设施设备，实行公交化、网络化运营。

统筹推进城际铁路与干线铁路、市域（郊）铁路、城市轨道交通服务协同、票务互通、安检互认、信息共享，推动多层次轨道交通融合发展，全面提升城际铁路与其他轨道交通一体化运营服务管理水平。

第4条 【行业管理职责】

省管铁路运营行政主管部门负责城际铁路运营行业管理，对路网运行、设施设备养护维修、运输服务、安全管理等进行监督指导。

地级以上市人民政府交通运输主管部门或地级以上市人民政府指定的省管铁路运营管理部门（以下统称地级以上市省管铁路运营管理部门）负责协助开展辖区内城际铁路运营管理。

第5条 【运输企业职责】

运输企业负责城际铁路运营日常管理工作，落实城际铁路运营安全主体责任，为乘客提供安全、规范、便捷的客运服务，履行以下职责：

- （一）保证城际铁路运营安全；
- （二）保障城际铁路运营服务质量；
- （三）按规定设置、维护、更新城际铁路运营设施，保护运营设施完好；
- （四）维护正常运营秩序，受理乘客对运营服务的投诉；
- （五）法律、法规和规章规定的其他职责。

第二章 运营基础条件

第6条 【规划衔接】

省管铁路运营行政主管部门在城际铁路线网规划和建设规划文件编制过程中，应坚持城际铁路与城市发展相适应、综合考虑城市交

通规划、运营安全、应急保障等因素，对线网布局、运输能力、枢纽规划、建设时序、交通接驳、行车组织、运营安全等提出意见。

第7条 【运营衔接】

城际铁路建设项目工程初步设计文件中应当设置运营服务专篇，内容至少包括：

- （一）车站设施设备能力与服务需求和安全要求的符合情况；
- （二）车辆、通信信号、牵引供电、票务系统等设施设备选型与相连线路设施设备标准的兼容情况；
- （三）安全应急设施规划布局、规模等与运营安全的适应性；
- （四）与国铁或其他线路接轨情况；

第8条 【运输企业要求】

运输企业应当具备与运营安全相适应的管理能力，配备相应的专业技术和管理人员，依法取得国务院铁路行业监督管理部门颁发的铁路运输许可资质。

第9条 【运营介入】

运输企业应当介入城际铁路建设项目管理工作，熟悉项目建设标准，掌握运营设施状况，全过程参与施工图审核优化、工程质量和设备质量检查等工作。

城际铁路建设单位应当及时向运输企业提供运营管理所需工程、设备、设施等资料。

第10条 【运营前安全评估】

城际铁路初步验收通过后进行运营安全评估；经评估合格，符合运营安全要求的，方可投入运营。

运营安全评估所发现影响运营安全的问题，应当在城际铁路开通运营前整治完成；不影响运营安全的问题应明确整改方案、责任人、完成时间并采取可靠的安全防范措施。

第11条 【运营配套】

城际铁路车站应当连通市政道路或公路，配套公交车站、出租汽车站点等公共交通接驳设施，满足旅客安全、便捷进出站条件。

车站连通道路和配套基础设施应当与城际铁路同步规划、设计、建设和投入使用。公共交通线路接驳应当在城际铁路开通运营前完成。

地级以上市省管铁路运营管理部门负责协调车站连通道路、配套基础设施的建设和管理以及公共交通接驳工作。

第12条 【开通运营前的沿线环境整治】

城际铁路开通运营前，运输企业应对沿线环境进行排查，梳理形成问题清单报所在地级以上市省管铁路运营管理部门。

地级以上市省管铁路运营管理部门应协调相关单位及时对沿线影响运营安全的问题进行整治。

沿线整治工作完成后，由运输企业、地级以上市省管铁路运营管理部门共同对问题进行确认、销号。

第三章 运营管理与服务

第 13 条 【运输组织-公交化运营】

城际铁路应当推进公交化运营。运输企业应当配备足够的列车，采取高密度、灵活编组、站站停和大站停列车相结合的运输组织模式。推行乘客在站台区候车、不固定车次、随到随走、无需对号入座、付费区换乘等措施，最大程度方便乘客出行。

第 14 条 【运输组织-网络化运营】

城际铁路应实行网络化运营。运输企业应当相互开放线路，提供接轨便利，开展企业间过轨运输，提高路网运营效率。

运输企业及相关单位不得利用路网资源或优势地位，拒绝其他运输企业合理的线路接轨、过轨运输要求，不得强制与其他服务捆绑。

第 15 条 【运输组织-运行图管理】

城际铁路运行图编制应当遵循公平、效率原则，维护城际铁路旅客合法权益，保障运输企业公平参与竞争、充分使用路网资源。列车运行图由省管铁路运营行政主管部门调配统筹后，向社会公布。

省管铁路运营行政主管部门建立城际铁路运输与城市规划、产业发展、重大项目等方面的协调联动机制，灵活调整列车运行图，积极培育客流，提升运输效益，支撑地方经济社会发展。

第 16 条 【运输组织-调度指挥】

城际铁路列车调度应按照运行图组织，实行分级管理、集中统一

指挥。

省管铁路运营行政主管部门应当制定城际铁路调度指挥操作规程，建立各运输企业间的协调、联动机制，提高路网效率，保障安全畅通，维护良好的运输秩序。

第 17 条 【客运组织与服务-总体要求】

运输企业应当建立客运组织与服务质量管理体系，制定岗位职责、乘降组织、票务管理、设施设备标准、环境卫生、信息发布、应急管理 etc 等制度。

第 18 条 【客运组织与服务-客服信息发布】

运输企业应当通过标识、广播、视频设备、网络等方式向乘客提供运营服务和安全应急等信息，至少包含以下内容：

（一）在车站醒目位置张贴列车时刻表、价目表、首末班车时间、城际铁路线网示意图、无障碍设施指引、车站疏散示意图、周边公交换乘信息，以及禁止、限制携带物品目录等旅客须知内容；

（二）在站台提供列车到达、间隔时间、方向提示、安全提示等信息。

第 19 条 【客运组织与服务-统一标准】

城际铁路执行统一的标志标识标准、运营服务信息和安全应急信息发布标准。

第 20 条 【客运组织与服务-投诉处理】

省管铁路运营行政主管部门和运输企业应当制定城际铁路运营投诉受理制度，设立并公布投诉电话、投诉网络平台，方便乘客投诉和社会监督。

省管铁路运营行政主管部门和运输企业应当及时依法处理城际铁路运营投诉。

第 21 条 【客运组织与服务-客票管理】

城际铁路票价制定和调整按照国家有关规定执行。

省管铁路运营行政主管部门坚持公平、公正、公开原则，组织制订铁路运输企业间清算规则、清算标准并监督执行。

省管铁路运营行政主管部门和运输企业推进城际铁路与干线铁路、城市轨道交通票务系统的互通，推动轨道交通互联互通。

第 22 条 【服务质量管理】

运输企业按城际铁路运输服务标准为旅客提供安全、可靠、便捷、高效、经济的运输服务，保证服务质量。鼓励运输企业采用大数据、云计算、物联网等信息技术和先进技术装备，提升和保障运输服务质量。

省管铁路运营行政主管部门应当制定城际铁路运输服务标准、评估制度和社会监督制度，定期对运输企业服务质量进行监督和考评，考评结果向社会公布。

第 23 条 【统计分析】

省管铁路运营行政主管部门应建立城际铁路统计信息定期报送机制，明确信息报送内容、格式和时间等，监测城际铁路运输市场运行状况。

运输企业应做好铁路信息数据的收集整理工作，加强重大节假日、重大事件、半年度、年度运营情况等信息报送工作，不得虚报、瞒报、拒报、迟报、伪造和篡改信息资料。

第四章 运营安全与应急管理

第 24 条 【风险管控】

运输企业应当完善风险分级管控和隐患排查治理双重预防制度，建立风险数据库和隐患排查手册，及时对风险隐患进行整改。

第 25 条 【运营期间安全评估】

省管铁路运营行政主管部门组织或委托第三方机构开展城际铁路运营期间安全评估，形成城际铁路运营安全分析评估报告，提出运营安全存在问题、整改要求、期限等。

运输企业应当制定整改方案，及时对问题进行整改。

第 26 条 【沿线环境整治】

运输企业应及时报沿线地方政府建立“双段长”责任制、联席会议制度、护路联防队伍，常态化开展城际铁路沿线安全治理。

地级以上市省管铁路运营管理部门协调有关单位按规定落实城

际铁路沿线安全环境治理有关工作。

第 27 条【应急预案】

运输企业应当依法制定各类突发事件应急预案，加强重点场所、要害部位、关键环节的预案管理，健全应急物资储备，建立应急救援队伍，完善应急值守和报告制度。

第 28 条【应急演练】

运输企业应当定期组织运营突发事件应急演练，组织社会公众积极参与特定演练项目，其中综合应急预案演练结束后，应当在五个工作日内将演练情况报送省管铁路运营行政主管部门。

省管铁路运营行政主管部门应当对运输企业应急演练进行抽查，发现演练不符合要求的，责令限期改正。

第 29 条【应急处置】

铁路运营突发事件发生后，运输企业应当按照运营突发事件应急预案做好监测预警、信息报告、应急响应、后期处置等相关应对工作。

铁路运行过程中发生故障、交通事故或其他应急事件，运输企业应当做好信息通告，及时组织旅客换乘或疏散。

第 30 条【安全信息报送】

省管铁路运营行政主管部门和运输企业应当建立城际铁路运营安全信息报送制度。

省管铁路运营行政主管部门和运输企业应当组织对影响运营的重大故障和事故进行分析，不断完善城际铁路运营安全管理制度和安

全防范、应急处置措施。

第 31 条【大客流应对】

运输企业应当加强客流监测和形势研判，发生大客流时，应当及时调配运力进行疏导，并报告省管铁路运营行政主管部门。

运输企业应当针对枢纽站场大客流疏导与城市轨道交通、公交、机场管理单位建立协调、联动机制。

第 32 条【监督检查】

省管铁路运营行政主管部门应当对城际铁路运输市场秩序和运输企业的运输服务、价格行为、安全管理等进行监督检查，并将监督检查结果及时通报运输企业；对检查发现的问题，运输企业应当采取有效措施，及时进行整改，并将整改情况报送省管铁路运营行政主管部门。

第五章 附则

第 33 条【解释】

本办法由省交通运输厅负责解释。

第 34 条【试行期限】

本办法自 2021 年*月*日起施行，有效期 3 年。