

团体标准

T/SHJX 077 --2024

上海市域铁路客运服务规范

Service Specification for Shanghai Suburban Railway Passenger
Transport

2024-12-23发布

2024-12-23实施

上海市交通运输行业协会 发布

前 言

根据上海市交通运输行业协会市域铁路分会《关于发布〈2023 年上海市域铁路规范标准编写计划〉的通知》（沪交协域铁（2023）第 8 号）的要求，上海市域铁路运营有限公司会同有关单位进行了广泛的调查研究，认真总结实践经验，参照国内外相关标准和规范，并在反复征求意见的基础上，制定本规范，以指导和规范上海市域铁路的客运服务工作，提升服务水平。

本规范的主要内容包括：术语与定义、总体要求、服务人员、服务设施、服务提供、安全与应急、服务环境与卫生、服务质量管理以及附录。

本规范由上海市交通运输行业协会负责管理，由上海市域铁路运营有限公司负责具体技术内容的解释。希望各单位及相关人员在执行本规范过程中，结合运营管理实践和科学研究，总结经验，积累资料。如有意见和建议，请反馈至上海市域铁路运营有限公司（地址：上海市万源路390号；邮编：201102），以供今后修订时参考。

授权委托单位：上海市交通运输行业协会市域铁路分会

主编单位：上海市域铁路运营有限公司

参编单位：同济大学

主要编制人：徐敢锋 吴君尚 孙敏捷 徐 明 张清东 高 飞 吕潇君
杨贞桢 林佳勇 沈姣燕 钱 凯 陈晓君 邹晓磊 江志彬
朱 炜

主要审查人：陈茂华 项宝余 董 青 李 涛 郝 颖 俞振彬 章 勇
胡 媛 艾文伟 于 琛

目 次

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	2
4 总体要求	5
5 服务人员	7
6 服务设施	8
7 服务提供	18
8 安全与应急	24
9 服务环境与卫生	27
10 服务质量管理	28
附录 A：市域铁路客运服务规范指标计算方法	31

上海市域铁路客运服务规范

1 范围

本文件规定了上海市域铁路客运服务的总体要求以及服务人员、服务设施、服务提供、安全与应急、服务环境与卫生、服务质量管理等方面的基本要求。

本文件适用于上海市辖区内新建市域铁路线路，利用既有铁路开行市域列车可根据实际情况参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的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（包括所有的修订单）适用于本文件。

GB/T 22486-2022 城市轨道交通客运服务规范

GB/T 30012-2013 城市轨道交通运营管理规范

GB/T 25341.1-2019 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

GB/T 38707 城市轨道交通运营技术规范

GB/T 38374 城市轨道交通运营指标体系

GB 50157 地铁设计规范

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 16275 城市轨道交通照明

GB/T 18574 城市轨道交通客运服务标志

GB/T 14227 城市轨道交通车站站台声学要求和测量方法

GB 14892 城市轨道交通列车噪声限值和测量方法

GB/T 7928 地铁车辆通用技术条件

GB 51151 城市轨道交通公共安全防范系统工程技术规范

TB 10624 市域（郊）铁路设计规范

DB31/T 310009-2021 市域（郊）铁路客运服务规范

DG/TJ 08-2417-2023 市域铁路初期运营前安全评估技术标准

DG/TJ 08-2435-2023 市域铁路设计标准

T/SHJX 002 上海市域铁路设计规范(试行)

T/ZDTX 0001 市域（郊）铁路运营服务规范

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

市域铁路 suburban railway

是实现中心城与新城、新市镇组团之间的快速度、公交化、通勤化、大运量的轨道交通系统。

[来源：DG/TJ 08-2435-2023，2.1.1，市域铁路设计标准]

3.2

运营单位 operation provider

负责市域铁路运营管理业务的运输企业。

[来源：DG/TJ 08-2417-2023，2.1.7，市域铁路初期运营前安

全评估技术标准]

3.3

站站停运行模式 **all-stops operation pattern**

列车依次停靠沿线全部车站实现乘客上下车的列车运行模式。

[来源：DB31/T 310009-2021，3.2，市域（郊）铁路客运服务规范（长三角区域统一标准），有修改]

3.4

快慢车越行模式 **express and slow train overtaking operation pattern**

快行列车利用沿线相关车站设置的配线超越前方运行列车，并持续通过若干车站提高列车旅行速度，实现快慢车共线共轨运行的列车运行模式。

[来源：DB31/T 310009-2021，3.3，市域（郊）铁路客运服务规范（长三角区域统一标准），有修改]

3.5

等间隔服务模式 **the same interval service mode**

列车按固定的时间间隔发车或停靠沿线车站实现乘客上下车的运营服务模式。

[来源：DB31/T 310009-2021，3.4，市域（郊）铁路客运服务规范（长三角区域统一标准），有修改]

3.6

时刻表服务模式 **timetable operation mode**

列车按时刻表发车或停靠沿线车站实现乘客上下车的运营服务模式。

[来源：DB31/T 310009-2021，3.5，市域（郊）铁路客运服务规范（长三角区域统一标准），有修改]

3.7

市域铁路客运服务 Suburban Railway Passenger Transport

为使用市域铁路出行的乘客提供的服务。

[来源：GB/T 22486-2022，3.5，城市轨道交通客运服务规范，有修改]

3.8

服务质量 service quality

服务组织为乘客所提供服务的优劣程度。

[来源：GB/T 25341.1-2019，3.3，铁路旅客运输服务质量，有修改]

3.9

非正常运营状态 abnormal condition

因列车晚点、区间短时间阻塞、大客流以及设备故障等原因，造成列车不能按列车运行图正常运行，但又不危及乘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。

[来源：GB/T 30012-2013，3.5，城市轨道交通运营管理规定]

3.10

紧急运营状态 emergency condition

因发生自然灾害以及公共卫生、社会安全、运营突发事件等，已经导致或可能导致故事件发生或设施设备严重损坏，不能维持市域铁路系统全部或局部运行的状态。

[来源：GB/T 30012-2013，3.6，城市轨道交通运营管理规范]

4 总体要求

4.1 客运服务基本原则

遵循安全可靠、高效便捷、功能完善、绿色舒适、文明有序的原则，规范市域铁路客运服务，衡量市域铁路客运服务质量，为乘客提供持续改进的服务。

4.2 多模式运营衔接

市域铁路应有序推进与干线铁路、城际铁路及轨道快线、地铁、轻轨等各种轨道交通方式设施互联、票制互通、安检互认、信息共享和支付兼容，推动上海大都市圈和长三角区域轨道交通“四网融合”发展，实现多模式轨道交通的连接贯通和运营衔接。

4.3 客流需求分析

运营单位应以市域综合交通网为基础按初期、近期、远期三个阶段进行各类客流的需求分析。衔接轨道快线、地铁、轻轨的市域铁路，应分析网络客流需求。衔接干线铁路和城际铁路的市域铁路，宜加强大都市圈和区域城际出行的换乘客流及跨线出行客流需求分析。

4.4 列车运行与运营服务模式选择

运营单位应结合客流需求，根据线路技术条件，在不同时间段、

区域提供不同的列车运行模式和运营服务模式，以满足相关管理规范要求。

4.5 站车客运服务范畴

运营单位应为乘客提供安全快捷的安检、票务、行车、候车、乘车、换乘等服务，提供符合规范的服务设施、候车环境和乘车环境。为乘客提供规范、有效、及时、准确的信息发布和服务引导。满足老、幼、病、残、孕等重点及特殊乘客的出行需求。统筹规划，在车站或列车内因地制宜地提供公益或商业服务，并确保服务品质。

4.6 规范化管理和基础保障

运营单位应加强客运服务的基础管理、规章制度建设和安全防范工作，加强基础保障，探索更新运营模式，创新管理机制、管理模式，推动轨道交通多网融合，提高运营安全和服务水平。

4.7 智能化管理与技术运用

运营单位宜运用云计算、大数据、人工智能、移动互联等技术拓展服务渠道，加强客流状态的智能识别、监测预警以及乘客智能引导等，实现客运服务智能化管理。

4.8 服务质量管理和评价

运营单位应以本文件及服务质量准则为基础，提出服务质量目标，包括确定提供的服务水平，进行服务质量承诺。服务质量和水平应通过服务质量评价进行衡量。服务质量的管理和评价应符合社会经济环境及其变化发展的要求和需求。

5 服务人员

5.1 服务人员范围

市域铁路客运服务人员主要包括与乘客接触较为密切的值班站长、车站值班员、站务员、列车驾驶员、安检人员，以及临时性志愿者和支援人员等。

5.2 从业要求

5.2.1 服务人员须参加岗前培训，持证上岗，并参加在岗技能培训。运营单位应定期组织开展上岗证核证、复证工作。服务人员因个人原因离岗 6 个月及以上的，在归岗前应进行岗位复核测评，通过考核后，方可上岗。

5.2.2 服务人员应健康状况良好。当服务人员感染（或疑似感染）极具传染性疾病时，不应向乘客提供服务。

5.2.3 服务人员应做到精神饱满、端庄大方、真诚亲切、举止文明、动作规范。

5.2.4 服务人员应坚守岗位，严格执行首问负责制，严格遵守规章制度，及时通报运营情况。

5.2.5 服务人员应掌握必要的急救知识和技能，妥善处理各类突发事件。

5.3 服务礼仪

5.3.1 服务人员应按规定着装，正确佩戴服务标志。

5.3.2 服务人员应微笑服务，态度温和，认真听取并记录服务对象诉求，及时、耐心、专业地解答，并提供必要帮助。

5.3.3 服务人员应言行得体、自然真诚，尊重乘客民族习俗和宗教信仰，对不同种族、不同国籍、不同民族的乘客按统一标准服务。

5.3.4 服务用语应当以普通话为主，可根据区域特点提供英语、方言等用语服务，服务用语应表达规范、准确、清晰、文明、礼貌。问询、播音宜提供中、英语服务。

5.3.5 运营单位应根据本地区的特点提出服务忌语，对服务人员应进行防止使用忌语的培训。

5.4 岗位职责

运营单位应根据不同岗位的服务要求，制定岗位工作职责及工作标准。职责及标准应覆盖乘客进入市域铁路系统后提供的所有服务工作。

6 服务设施

6.1 基本要求

6.1.1 设施设备的布置和运行应符合 GB/T 38707 和 DG/TJ 08-2417 的要求，其调整变化不应降低服务水平或减少服务内容，不应随意减少服务场所的面积和使用空间。

6.1.2 车站站厅公共区应根据客流流线及管理需要，划分为付费区及非付费区。服务设施应布局合理，便于乘客使用。安全检查、售检票、楼扶梯等设施布置应减少客流流线的相互交叉。

6.1.3 设施设备宜采用推广节能、互联网及智能化等新技术以及易于维护、更新的技术和措施。

6.1.4 自动售检票、乘客信息系统等设施设备应实现系统互联互通、

兼容共享，车辆标准体系宜兼容。

6.1.5 运营单位应建立设施设备维护保养和抢修维修制度，建立消除安全隐患的定期评估机制，确保车站和列车各类客运服务设施设备在使用年限内功能齐全、技术状况良好、运营可靠。

6.2 票务设施和设备

6.2.1 票务设施的设置应满足通过能力和客流疏散要求，分期实施时应预留设置条件。每个售票点正常运行的自动售票机不应少于 2 台，每组进出站自动检票机群正常使用的通道不应少于 2 个。

6.2.2 自动售检票设施应结合乘客进出站流线合理设置。售票机与充值机前应留有乘客聚集空间，便于乘客疏导，聚集空间不应侵入人流通行区。紧急疏散时，检票机阻挡装置应全部处于释放状态。

6.2.3 每组进出站检票机宜设置一条宽通道，服务中心附近应当设置便于各类乘客进出站的专用通道。

6.2.4 自动售检票系统可纳入城市轨道运营线网，售票设施设备应支持现金和移动支付方式，自动检票机应能识别实体票、信用票等车票形式，具备移动支付检票功能。

6.2.5 自动售检票系统之间的互联互通，宜兼容各制式运营模式、建设标准、技术规范等差异，实现自动售检票系统间的信息互通和数据共享。

6.2.6 票务清分系统、互联网票务系统等应具备与其他城市票务系统的对接功能，通过信息接口实现票务信息、订单信息、支付信息等数据的识别和传递。

6.2.7 自动售票机或其附近宜有醒目、明确的车票种类、票价、售票方式、车票有效期等信息，方便乘客购票。

6.2.8 自动售检票设施发生故障时应及时修复，并设置明显的标志引导乘客使用其他可用设施设备。必要时应增加人工售检票通道。

6.3 候车设施

6.3.1 车站宜设置乘客座椅，并保持整洁完好。座椅位置应该与客流流线保持一定空间距离，不妨碍正常通行和紧急疏散。

6.3.2 站台门的设置应符合下列规定：

a) 新建市域铁路站台应设置站台门。利用既有铁路开行市域列车线路，宜根据安全管理需要增设站台门。

b) 站台门的应急开启装置应完好，操作导引应醒目。

c) 站台门发生故障无法关闭时，安排专人值守，做好安全防护；无法打开时，应通过广播等方式通知乘客，引导乘客从其他站台门上下车；出现大面积故障时，应及时采取措施，通知并引导乘客出行。

6.4 服务标志与导向设施

6.4.1 车站和列车内应有完善的静态与动态客运服务标志与导向设施，其设置应符合GB/T 18574等相关标准和规定。

6.4.2 服务标志与导向设施的设置应位置恰当、安装牢固，标志醒目、信息易辨、引导连续、系统整体，使用和管理方便，不被其他设施或人群遮挡和遮盖。

6.4.3 车站和列车内各类服务设施和无障碍设施应设置位置标志和必

要的操作说明。

6.4.4 车站站厅、站台、出入口、通道以及相连通的商业、市政公共区域应向乘客提供导向标志和安全标志。

6.4.5 车站客流组织发生变化时，应立即设置临时性标志疏导客流。

6.4.6 在车站外200m范围内提供清晰、明确、引导连续和统一的市域铁路导向标志。

6.4.7 与其他轨道交通线路换乘的车站，换乘导向标志设置应符合下列规定：

a) 同站台换乘时，换乘导向标志应设在站台垂直轨道方向醒目位置。非同站台或站厅换乘时，换乘导向标志应设在站台或站厅醒目位置。当通行区域行程大于20m时，宜重复设置。

b) 与轨道快线、地铁、轻轨线路换乘的车站站厅、站台等适当位置应设置包含相关线路信息的网络示意图。

c) 与干线铁路、城际铁路的换乘导向宜设置动态屏，与列车运行信息结合显示。

6.4.8 车站和列车的紧急停车装置、消防报警装置旁边应设置明显的标志、使用说明和警示，紧急出口、消防设施以及应急疏散导向系统指示标志应按照相关专业的规范和标准设置。

6.4.9 列车上应有各种安全标志，包括车门防夹警示、车门防倚靠警示、紧急报警提示、车门紧急解锁操作提示、消防设备标志等，以及禁止吸烟等禁止标志。

6.5 信息发布与问询服务设施

6.5.1 运营单位应在车站出入口、站厅、站台及列车车厢醒目位置设置公告栏。

6.5.2 车站及列车内应有乘客信息系统，提供及时、清晰、准确的乘车、出站和疏散信息。

6.5.3 站厅、站台、换乘通道以及车厢内等关键位置应设置乘客信息系统终端显示设备。终端显示设备应设置醒目、画面清晰、准确可见，避免眩光和视线遮挡。

6.5.4 车站和列车广播设施应音质清晰、音量适中、不失真。

6.5.5 车站的广播设施应具备集中广播和分区广播功能。自动广播发生故障时，应切换人工模式。

6.5.6 车站应设服务中心，满足信息问询、补票、验票等功能。服务中心宜设在站厅层付费区与非付费区之间，应标示当前工作状态，并宜设有轮椅人员窗口。

6.5.7 车站宜配备自助信息查询设备，自助信息查询设备应操作简单、指示明确。

6.5.8 运营单位应建立官方网站、微博、微信公众号等互联网信息服务平台。

6.6 通行及疏散设施

6.6.1 车站的站厅公共区、站台公共区、出入口、通道、楼扶梯和检票机等部位的通过能力，应满足该站预测远期或客流控制期中超高峰小时最大客流量的需要。

6.6.2 车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所应保持通畅，地

面保持完好、平整、防滑。

6.6.3 自动扶梯、垂直电梯、轮椅升降机等乘客输送设施须保持安全可靠、运行平稳。自动扶梯和电梯运行时间应与车站运营时间同步。

6.6.4 自动扶梯应有明确的运行方向指示。自动扶梯或电梯发生故障时，应立即停止使用，放置安全护栏等设施，引导乘客采用其他方式通行。

6.6.5 车站安全疏散设施设置应符合下列规定：

a) 出入口通道和其他用于乘客疏散的专用通道内、站台层、以及站厅公共区的乘客疏散区内不得设置商业场所，也不得设置妨碍乘客疏散的设备、设施及其他物体。

b) 在公共付费区与非付费区之间的栅栏上应设置平开疏散门。

c) 乘客的疏散路径应避开设置的防火卷帘。

d) 供公众疏散使用的常闭疏散门，应确保在应急情况下不需要任何器具能手动迅速开合。

e) 电梯、竖井爬梯、消防专用通道以及管理区的楼梯不得用作乘客的安全疏散设施。

f) 车站楼梯和通道的通行宽度应符合消防规定。

g) 站台至站厅或其他安全区域的疏散楼梯、自动扶梯和疏散通道的通过能力，应保证在远期或客流控制期中超高峰小时最大客流量时，一列进站列车所载乘客及站台上的候车乘客能在 4 min 内全部撤离站台，并应能在 6 min 内全部疏散至站厅公共区或其他安全区域。

h) 列车应采用侧门疏散并配置下车设施，车厢间贯通道的宽度通道应符合相关规定。

6.7 照明设施

6.7.1 车站和列车照明设施的设置、性能等应符合GB/T16275 的要求。

6.7.2 车站和列车正常照明和应急照明设施应状态完好。正常照明应采用节能、耐久的灯具，应便于更换、清洁和保养，并持续改进。

6.7.3 车站地面的安全疏散指示标志应采用内置灯具照明方式，运营服务类和公共服务类公共信息导向系统可采用外置光源照明方式。

6.7.4 半敞开式风雨棚的地上车站应选用防尘、防水、抗风的灯具。

6.8 列车设施

6.8.1 列车空调、通风、照明、监控、广播、显示屏等设备应当保持状态良好，并按规定开启。

6.8.2 列车上的座椅、扶手等设施应安全可靠，车辆连接处应采取保障乘客安全的措施，安全标志、引导标志应清晰有效。

6.8.3 车窗应采用一旦发生破坏时其碎片不会对人造成严重伤害的安全玻璃。

6.8.4 列车地板应防滑，车厢结构不应有尖角或突出物。

6.8.5 列车内配备的无障碍设施应保持功能完好，应设置轮椅专用位置，并有乘轮椅者适用的抓握或固定装置。

6.9 安全服务设施设备

6.9.1 安全服务设施设备，包括车站或列车车厢内设置的安全检查、消防、应急照明、应急通信、应急广播、乘客信息系统、视频监控、

医疗急救用品等，确保使用有效。

6.9.2 安全检查设施应根据乘客进站流线设置在非付费区。与火车站、机场、长途车站等相衔接的市域铁路车站宜实施安检互认，减少重复安检，提高通行效率。

6.9.3 视频监控设施设置应符合下列规定：

a) 视频监控设施应设置于车站站厅、通道、站台、自动扶梯、垂直电梯、安检、售检票等区域以及列车车厢等位置，实现公共区域全覆盖。

b) 视频监控设备的布置应遵循资源整合优化的原则，应结合运营、公安等部门的功能需求和车站空间环境确定安装方式、吊装高度和拍摄角度。

c) 视频监控系统应具备提供实时图像和自动录像功能，一般区域录像资料留存时间不少于 15 天，重点目标区域录像资料保存时间不少于 90 天。

d) 视频监控系统宜具备视频智能分析功能。

e) 新建或改、扩建线路，视频监控及录像存储分辨率应不低于 1080P。

6.9.4 车站消防设施应符合相关规定。消防、隔离、疏散等安全设施设备齐全、性能良好。

6.9.5 车站公共区、垂直电梯候梯厅、无障碍卫生间等区域应设置乘客紧急求助对讲设备，并配置中文、英文、盲文标志标识，乘客可向控制中心紧急求助。

6.9.6 列车车厢内应设置乘客手动报警或与司机或控制中心通话的装置，紧急情况下乘客可向司机或控制中心报警。

6.9.7 列车车厢内应设置适合于电气装置与油脂类的灭火器具，安放位置应有明显标识并便于取用。灭火材料在灭火时产生的气体不应对人体产生危害。

6.10 环境与卫生设施

6.10.1 车站通风、空调系统、环境与设备监控系统应按规定设置并开启，为乘客提供适宜的候车环境。

6.10.2 车站应设公共卫生间和无障碍卫生间或无障碍位，宜配置婴儿护理台、儿童洗手盆，宜设于付费区内并保持清洁可用。

6.10.3 车站的站台、站厅宜设置适量的垃圾箱。车站应设置垃圾清扫、分类、清运设施。

6.11 无障碍与便民设施

6.11.1 车站应设置无障碍设施，并保持性能完好。站厅至站台及换乘通道的无障碍设施宜设于付费区内，检票口应满足无障碍通行需要。车站范围内所有盲人通行区域应设置盲道且贯通。

6.11.2 在换乘站、交通枢纽站及周边有医院、托幼机构及儿童娱乐场所等的车站宜统筹考虑设置母婴室，设置标准应符合国家和地方现行有关标准规范的规定。

6.11.3 车站可设置自助售货机、自动取款机、共享雨伞、共享充电、无线网络等基本便利设施，并设置相应标志引导乘客使用。

6.11.4 车站和列车的民用通信引入系统应满足乘客在地下空间通信

的需求，应实现各种通信制式的覆盖，并宜预留拓展的接口及条件。

6.12 商业设施

6.12.1 广告设施、商业网点等设置应统筹规划，符合方便乘客、因地制宜的要求，不应影响运营安全和服务质量。

6.12.2 车站和列车内的宣传品和广告，其位置、色彩、照度不得干扰标志标识、指示牌、公告、通知、导向、事故疏散、乘客问询等服务设施，或影响其使用。

6.12.3 商业设施的安装设置或者维护作业宜安排在非运营期间，必须在运营期间作业的，应保障乘客及服务人员的安全，不应影响运营工作和乘客通行。

6.12.4 广告内容应有利于人民的身心健康，促进商品和服务质量的提高，遵守社会公德和职业道德，不应含有法律、法规规定禁止的内容。

6.13 设施可靠度

一年内服务设施的可靠度应满足下列要求，相关服务设施可靠度的计算方法应符合 GB/ T38374 的要求：

- a) 自动售票机可靠度大于或等于 98%；
- b) 储值卡充值机可靠度大于或等于 98%；
- c) 自动检票机可靠度大于或等于 99%；
- d) 自动扶梯可靠度大于或等于 98.5%；
- e) 垂直电梯可靠度大于或等于 99%；
- f) 乘客信息系统可靠度大于或等于 98%；

g) 站台门故障率小于或等于 0.8 次每万次;

h) 列车服务可靠度大于或等于 8 万列公里每件。

7 服务提供

7.1 基本要求

7.1.1 运营单位应制定服务质量管理、票务管理等客运服务制度，根据列车运行图、车站设施设备和人员情况等编制客运组织方案。

7.1.2 客运服务应以乘客需求为导向，强化服务意识，明确服务质量标准。

7.1.3 市域铁路应采用公交化的运营组织模式，乘客疏散候车体现快进快出分散的特点。

7.1.4 运营单位应维护车站及列车秩序，组织乘客有序乘车出行。

7.1.5 乘客在出行中应能全程无障碍通行，实现快速乘降与换乘。

7.1.6 运营单位应做好日常安全管理和宣传教育，做好风险防控和应急处置，确保乘客安全。

7.2 票务服务

7.2.1 运营单位应当执行市人民政府批准的票价及统一制定的公共交通票价优惠政策。对跨城市运营的线路，运营单位应协调相关政策，宜执行统一的票价优惠标准。企业自主推出票价优惠措施，应当足额缴纳票务收入。

7.2.2 市域铁路的票制可以考虑混合模式，支持实体票和信用票，同时支持现金、银行卡、交通储值卡、电子支付、移动支付等多种支付方式。

7.2.3 每日运营前，车站应开启售检票类设备，并在首班车到站前完成准备工作，确认设备正常运行。

7.2.4 车站应提供自动售票、人工售票等票务服务，并按规定提供票据；人工售票、充值或售卡过程中，售票员应唱收唱找，做到准确、规范。

7.2.5 遇票务异常等情况乘客无法正常进出站时，应及时采取有效措施，为乘客进行必要的票务处理。

7.2.6 享受票价优待的乘客，运营单位应执行票价优待规定。

7.2.7 对符合免费乘车规定，并持有效乘车证件的乘客，应验证后准乘。

7.2.8 遇节假日或者大型活动客流激增时，车站应当根据客流情况适时增设人工售票窗口或临时售票处。

7.3 行车服务

7.3.1 运营组织模式应根据线路的功能定位、客流强度、网络化运营需求、技术标准、运营条件等因素综合比选确定。可分时段、分区段、分日期提供差异化服务，采取独立运行或跨线运行、快慢车越行或站站停、单一速度等级列车运行或不同速度等级列车共线运行等模式。

7.3.2 列车开行交路应根据客流分布规律、高峰小时断面客流量以及线路、站场及车辆车底数量等运营条件确定，可根据客流特征、网络化运营需求等组织多交路运行。

7.3.3 运营服务宜采用站台候车，不固定车次、不对号入座的公交化

模式，根据不同的客流需求特征，可采用等间隔服务模式或时刻表服务模式。开行大站车或发车时刻不规则的列车时，宜采用时刻表服务模式，并及时向乘客公布时刻表。

7.3.4 全日运营时间不宜小于 16h，市域铁路以及轨道快线、地铁、轻轨各线路在运营时间上应合理衔接。

7.3.5 运营单位根据列车运行图组织列车运行，可根据客流变化和运营状态合理调整列车运行。对乘客有影响时，应及时公布相关信息。

7.3.6 衔接火车站、机场的线路，遇火车、飞机大面积晚点时，可为乘客提供延时运营服务。

7.3.7 线路年度列车正点率应大于或等于 98.5%，列车运行图/时刻表兑现率应大于或等于 99%，列车拥挤度不应超过 100%。若有利用既有国铁线路的，应根据线路实际情况合理确定其年度列车正点率、年度列车运行图/时刻表兑现率、列车拥挤度。相关计算方法见附录 A。

7.3.8 市域铁路各设计年度列车运行间隔应符合下列要求：

a) 设计年度初期高峰时段不宜大于 10min，平峰时段不宜大于 15min；远期高峰时段不宜大于 5min，平峰时段不宜大于 10min。主城区宜适当减小运行间隔。远期最小运行间隔不宜大于 3min。

b) 利用既有铁路开行市域列车，列车平均运行间隔应结合既有铁路富余情况和客流需求确定，高峰时段不宜大于 15min，平峰时段不宜大于 30min。

7.3.9 应根据车站性质、客流量等数据确定列车停站时间，以满足乘

客上下车需求。

7.3.10 非突发情况下临时性的列车越站，运营单位应至少提前一站做好通知公告。首班车、末班车及乘客无返乘条件的列车不应越站，同方向连续两列载客列车一般不应在同一车站越站。

7.3.11 运营单位应按实际条件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。

7.3.12 列车运行应行驶平稳。列车进站时，应确认列车在车站指定位置停稳后开启车门及站台门；列车启动前，应确认车门及站台门关闭且两门之间间隙无夹人夹物。

7.3.13 列车车门和站台门开启、关闭前应当有明显的声光提示。运营期间应当加强站台监护，遇有紧急情况时及时启动紧急关闭装置并截停列车。

7.3.14 列车临时清客时，运营单位应通过广播或者其他方式告知车内乘客和站内乘客，并引导车内乘客下车并等候下一班载客列车。

7.4 衔接换乘服务

7.4.1 市域铁路与干线铁路、城际铁路、轨道快线、地铁、轻轨等宜有效衔接，有功能或客流需求并具备运营条件时宜互联互通。

7.4.2 市域铁路应与其他交通方式协调配合，衔接公共客运系统应衔接顺畅、换乘便捷，维护综合交通体系安全、高效运转。

7.4.3 市域铁路与相邻的其他轨道交通换乘，宜采用付费区换乘形式，衔接换乘服务涉及安检、导乘、售检票、信息问询等。

7.4.4 运营单位应定期巡查站外衔接设施，包括客流集散广场、公交

停车港、出租车和小汽车临时上下客区、小汽车停车场等，配合相关主管单位，及时发现问题和协调，确保乘客安全、便捷集散。

7.4.5 换乘车站应具备任意两条线路间的应急通信功能，实现线路间的联络通信，满足多线衔接换乘的统一运营调度、乘客导向及应急疏散要求。

7.5 信息服务

7.5.1 运营单位应提供现场问询服务和远程问询服务。

7.5.2 车站出入口的公告栏应张贴乘客守则、禁止携带物品进站乘车的标志及目录，宜张贴限制携带物品进站乘车的目录，应显示附近公交信息，实现市域铁路与公交的信息互显。

7.5.3 站厅站台的公告栏应告知乘客服务基本信息，包括下列内容：

- a) 周边街区地标指引；
- b) 与其他公共交通方式衔接指引；
- c) 网络示意图；
- d) 线路站名标识；
- e) 票价票种信息；
- f) 首末班车时刻、列车运行信息；
- g) 站内乘客服务导向信息（含换乘站内的换乘导向信息）；
- h) 投诉与建议、报警和求助信息；
- i) 其他与出行相关的信息。

7.5.4 车站乘客信息系统应实时发布列车运行方向、当前列车到达时间、后续一班列车到达时间等信息。

7.5.5 列车乘客信息系统终端显示设备应显示线路图，实时发布列车运行方向、运行速度、前方到站等具体信息。

7.5.6 车站及列车广播应发布列车运行信息、排队候车和安全文明乘车提示。列车广播还应发布到达车站和换乘信息，并在开启车门侧变化时提前告知乘客。

7.5.7 运营单位应通过车站公告栏、广播、乘客信息系统以及互联网信息服务平台等，及时发布列车运行动态、运营计划调整、各类非正常运营措施等服务信息以及出行提示。

7.6 列车服务

7.6.1 车厢有效空余地板面积站立乘客标准应充分考虑乘客舒适度，不宜超过 4 人/m²。进入主城区的区段，可结合客流特征、功能定位、乘距等因素分段确定，不宜超过 5 人/m²。

7.6.2 列车故障运行和救援能力应符合相关规定。列车运行发生故障时，应视情况采取相应处置措施。

7.6.3 列车因故在车站停留时，列车车门、站台门应处于开启状态，列车和车站通过广播告知车内、车站乘客。

7.7 特殊乘客服务

7.7.1 对于老、幼、病、残、孕等特殊乘客群体，应当重点关注，适时照顾。

7.7.2 通过官方网站、app、电话热线等面向视力障碍、乘坐轮椅等特殊乘客群体实现线上出行预约服务，向有预约服务的乘客提供“进站—上车—换乘—下车—出站”的全路径无障碍陪同护行。

7.7.3 发现走失的老人、儿童等无民事行为能力或限制民事行为能力人员，应带领其至安全场所，并设法联系其监护人或报警。

8 安全与应急

8.1 安全管理与宣传教育

8.1.1 在市域铁路车站及其范围内应有明显可识别的警务点或呼叫点。

8.1.2 车站服务人员应对车站安全设施设备进行巡视检查，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。

8.1.3 车站公共区域施工作业一般应安排在非运营时间进行。确需在运营时间进行的，运营单位应采取划定隔离区域、围蔽、工作人员现场盯控等安全防护措施，加强客流疏导。影响车站正常运营的施工改造，运营单位应提前报告运营主管部门并向社会公告。

8.1.4 对进站乘客及物品进行安全检查，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，应拒绝进站，并按相关规定处置。

8.1.5 车站站台服务人员应维护站台候车及上下车秩序，查看车门和站台门的开闭状态，防止夹人夹物动车。遇紧急关闭按钮触发或消防报警装置启动时，要立即查明原因，妥善处置。发生信号故障等突发情况时，车站站台服务人员应按规定协助行车人员做好接发列车引导。

8.1.6 运营单位应当定期对服务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，以及服务人员安全生产方面的权利和义务等。

8.1.7 运营单位应通过播放宣传短片、播放车站或列车广播、发放宣传传单等多种方式进行安全宣传教育，通过多种方式提醒乘车注意事项，向乘客提供突发情况下的应急处置流程、服务设施使用方法和安全警示等安全信息。

8.2 风险防控

8.2.1 市域铁路线路、车站、列车应按相关规定建立反恐怖、治安的分级防范工作机制，确保乘客安全。

8.2.2 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。

8.2.3 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。

8.2.4 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，并向市域铁路运营主管部门报告。

8.2.5 运营单位应加强客流状态日常监测与感知，对于工作日早晚高峰、节假日、大型活动等可预知的大客流以及突发事件下的客流变化态势开展预警，合理安排运力，形成专项客运组织方案，满足客流需求，降低客流风险。

8.3 应急处置

8.3.1 非正常运营状态和紧急运营状态下应做好应急处置，应急处置应以保障人身安全为首要目标。

8.3.2 市域铁路应急指挥机构由应急指挥中心、调度中心及现场指挥组组成，完善应急预案体系和应急处置联动机制，报市域铁路运营主管部门备案，并按规定开展应急预案演练。应急指挥中心承担各类突发事件的指挥协调处置工作。

8.3.3 制定各级应急演练计划，并按要求开展演练的组织、评估、总结等工作；演练计划和演练总结报告按要求报送市域铁路运营主管部门。

8.3.4 对跨城市运营的线路，运营单位应联合建立运营突发事件应急演练协调机制，明确突发事件应急处置职责范围和责任单位。

8.3.5 运营过程中如遇设备故障、事故、恶劣天气、大客流或其他突发事件，应当按照规定程序启动应急预案。

8.3.6 发生公共安全突发事件时，应立即启动应急预案，报告相应管理部门。

8.3.7 列车迫停区间需组织区间疏散时，运营单位应扣停可能驶入受影响区域的列车，明确疏散方向，做好客流引导，安排人员监控，疏散后确认无人滞留。

8.3.8 出现乘客受伤、身体不适或其他可能危及生命安全的情况，应及时向相关部门进行求助，并实施相应的应急处置方案。

8.3.9 发生突发事件时运营单位应及时通过站内乘客信息系统、站内/车厢广播、网络（微博、微信、官网等）多渠道告知，提供相关信

息。

9 服务环境与卫生

9.1 车站、列车环境卫生

9.1.1 运营单位应向乘客提供适宜的候车和乘车的环境。

9.1.2 运营单位应科学做好公共区域通风、换气等工作，保证空气清新和环境整洁；列车客室内的温度、新风量应符合 GB/T 7928 等规定；封闭式车站的温度、新风量应符合 DG/TJ 08-2435 等规定。

9.1.3 车站的候车和乘车环境应整洁、无异味，及时清除尘土、污迹、垃圾等。车站及车厢内座椅、扶手、内墙、玻璃及通风口无明显积灰；车站地面一旦发现大件垃圾或大面积积水现象，应立即清理。

9.1.4 洗手间应保持干净、无明显异味，无明显的垃圾、污物、涂鸦、小广告、杂物堆放（工具摆放区除外）情况。

9.2 清洁消毒及疾病防控

9.2.1 车站、列车车厢、空调系统、公共卫生间等直接与乘客接触的服务设施应定期清洁、消毒，可循环利用的车票应每次利用后清洁、消毒。

9.2.2 运营单位应建立完善环境和公共卫生事件的公开信息渠道，通过车站电子屏、站内广播、车载视频、海报等多种形式，根据卫生防疫工作需要开展卫生防护和疫情防控知识宣传。

9.2.3 运营单位应在车站储备应对卫生突发事件便捷使用的装备、器材和卫生用品用具。

9.2.4 出现公共卫生事件或其他疑似公共卫生事件的异常情况时，运

营单位应在第一时间进行情况报告，视情况联系 120 救护机构或疾病预防控制中心开展人员救治和疾病防治工作，并组织该站人员进行疏散隔离。

9.3 噪声及振动控制

9.3.1 列车客室噪声限值应符合 GB 14892 规定。

9.3.2 车站噪声应符合 GB/T 14227 规定。

10 服务质量管理

10.1 服务质量承诺

10.1.1 运营单位应每年公布服务质量承诺，并总结服务质量承诺年度履行情况。

10.1.2 服务质量承诺至少包括以下内容：

- a) 列车正点率、列车运行图兑现率等列车运行指标；
- b) 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；
- c) 乘客投诉、意见、建议受理渠道和处理时限；
- d) 服务改进的举措和计划。

10.1.3 乘客需要时，服务人员应说明或解释服务质量承诺。

10.2 服务质量评价

10.2.1 运营单位应通过自我监督、行业监督及社会监督开展服务质量评价。

10.2.2 以满足四网融合背景下乘客一体化出行需求为目标，建立市域铁路车站的客运服务评价指标体系，评价内容应包括但不限于有

效性、可达性、信息、时间、舒适、环境影响和乘客关怀等方面。

10.3 服务质量监督

10.3.1 自我监督

运营单位服务质量自我监督的要求包括：

a) 运营单位应制定相应的规章制度，按照 GB/T19001 建立服务质量管理体系；

b) 制定各岗位工作人员运营服务规则和质量考核制度，并将服务质量纳入日常工作评价考核体系；

c) 定期进行内部检查和服务质量自评，开展乘客满意度评价，每年不少于一次。

10.3.2 行业监督

运营单位应当配合交通运输主管部门组织开展运营服务质量评价。评价结果应当向社会公布。

10.3.3 社会监督

运营单位服务质量接受社会监督的要求包括：

a) 运营单位应接受社会对运营服务的监督，设置运营服务监督（投诉处理）机构，公布运营服务监督电话、运营服务监督机构通信地址；

b) 运营单位应建立运营服务投诉受理和处理机制，通过公众开放日、电话、网络平台等多种方式接受乘客和公众的建议和投诉，并以适当形式反馈；

c) 运营单位应在站厅、站台和列车内醒目位置公布监督投诉电

话。

10.3.4 投诉处理

社会监督投诉处理的要求包括：

a) 运营单位应由专人受理和处理乘客投诉，建立投诉处理台账，及时将处理结果告知乘客；

b) 制定投诉处理及受理反馈的工作流程，接到乘客投诉后，应在 3 个工作日内给予答复；对于公众的建议，运营单位应及时处理，并适时进行回复；

c) 一年内有效乘客投诉率小于或等于百万分之三，有效乘客投诉回复率为 100%，计算方法见附录 A。

10.4 服务质量改进

10.4.1 运营单位应对乘客有效投诉的问题进行改进。对于服务类投诉应及时查找原因，改进相关服务；设施设备类投诉应核实设施设备信息，组织相关单位进行处理；规章制度类投诉应进行分析，根据需要修改完善制度。

10.4.2 运营单位应确定每年服务质量目标和服务质量改进计划，对以下内容进行重点改进：

a) 乘客多次投诉的服务内容；

b) 通过多种途径收到的公众意见，对市域铁路服务质量确有影响的；

c) 根据服务质量评价提出应进行改进的服务内容；

d) 可提升市域铁路运营服务水平的新技术、新装备。

附录 A：市域铁路客运服务规范指标计算方法

A.1 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：

$$D = \frac{o_1 - Q_w}{o_1} * 100\% \quad (\text{A. 1})$$

式中：

D ——正点率；

O_1 ——计划开行列次，单位为列次；

Q_w ——始发与到达晚点列次之和，单位为列次。

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.2 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：

$$R = \frac{o_2}{o_1} * 100\% \quad (\text{A. 2})$$

式中：

R ——列车运行图/时刻表兑现率；

O_2 ——计划兑现列次，单位为列次。

A.3 列车拥挤度

线路高峰小时平均断面客运量与线路实际运输能力之比，列车按最大载客量计算，用以表示列车的拥挤程度。

单位：%。计算公式如下：

$$P = \frac{Q_d}{O_3} * 100\% \quad (A.3)$$

式中：

P——列车拥挤度；

Q_d ——高峰小时平均断面客运量，单位为人次每小时；

O_3 ——线路实际运输能力，单位为人次每小时。

A.4 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：

$$C_1 = \frac{N_{s1}}{N_{a1}} * 100\% \quad (A.4)$$

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，单位为 min；

N_{a1} ——自动售票机运营总服务时间，单位为 min。

A.5 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：

$$C_2 = \frac{N_{s2}}{N_{a2}} * 100\% \quad (A.5)$$

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, 单位为 min;

N_{a2} ——自动检票机运营总服务时间, 单位为 min。

A.6 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:

$$C_3 = \frac{N_{s3}}{N_{a3}} * 100\% \quad (A.6)$$

式中:

C_3 ——自动扶梯可靠度;

N_{s3} ——自动扶梯实际服务时间, 单位为 min;

N_{a3} ——自动扶梯运营总服务时间, 单位为 min。

A.7 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:

$$C_4 = \frac{N_{s4}}{N_{a4}} * 100\% \quad (A.7)$$

式中:

C_4 ——垂直电梯可靠度;

N_{s4} ——垂直电梯实际服务时间, 单位为 min;

N_{a4} ——垂直电梯运营总服务时间, 单位为 min。

A.8 乘客信息系统可靠度

统计期内，乘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：

$$C_5 = \frac{N_{s5}}{N_{a5}} * 100\% \quad (A.8)$$

式中：

C_5 ——乘客信息系统可靠度；

N_{s5} ——乘客信息系统实际服务时间，单位为 min；

N_{a5} ——乘客信息系统运营总服务时间，单位为 min。

A.9 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：

$$C_6 = \frac{N_z}{N_d} \quad (A.9)$$

式中：

C_6 ——站台门故障率；

N_z ——站台门故障次数，单位为次；

N_d ——站台门动作次数，单位为万次。

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。

A.10 列车服务可靠度

统计期内，线路列车发生 5min 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：

$$C_7 = \frac{O_4}{O_5} * 10^{-4} \quad (A. 10)$$

式中：

C_7 ——列车服务可靠度；

O_4 ——线路运营车公里，单位为车公里；

O_5 ——5 分钟及以上延误事件数，单位为件。

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。

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.11 有效乘客投诉回复率

统计期内，已经回复的有效乘客投诉次数与乘客有效投诉次数之比。

单位：%。计算公式如下：

$$H = \frac{M_h}{M_t} * 100\% \quad (A. 11)$$

式中：

H ——有效乘客投诉回复率；

M_h ——已经回复的有效乘客投诉次数，单位为次；

M_t ——乘客有效投诉次数，单位为次。

在接到有效乘客投诉之日起 3 个工作日内回复的，记为已经回复的有效乘客投诉；超过 3 个工作日按未回复处理。