

T/STIC

团 体 标 准

T/STIC 120016—2024

代替 T/GSCA 120016-2020

城市轨道交通客运服务认证要求

Requirements for service certification of urban Rail passenger transport

2024 - 09 - 04 发布

2024 - 09 - 04 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	3
4.1 站外信息查询服务	3
4.2 进站导乘服务	4
4.3 安检服务	5
4.4 票务服务	5
4.5 乘车服务	6
4.6 换乘和出站导乘服务	7
5 管理要求	8
5.1 通用要求	8
5.2 特定要求	8
6 服务认证评价	10
6.1 认证准则	10
6.2 认证模式	11
6.3 认证结果	11
附录 A（规范性） 城市轨道交通客运服务要求测评工具	13
附录 B（规范性） 城市轨道交通客运管理要求审核工具	21
附录 C（资料性） 城市轨道交通客运管理目标计算方法	33

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专利的责任。

本文件按照T/CSCA 120016-2020《城市轨道交通客运服务认证要求》进行修订，本文件2019年首次发布，本次为第二次修订，除编辑性修改以外，主要变化如下：

- 与GB/T 22486、GB/T 30012的城市轨道交通客运服务的概念和术语相一致，修改术语和定义中“城市轨道交通”“城市公共交通卡”的描述；
 - 更明确了城市轨道交通客运服务的要求，提高了适用性：
 - 1) 修改“官方网站地铁运营专页”的查询服务具体细分；修改照明要求；修改自动检票系统的性能和使用要求、乘车环境要求，明确具体要求，增加APP服务内容；；
 - 2) 新增每节车厢配置座椅数量要求；修改环境噪声要求，新增不同类型轨道交通车辆的噪声具体限值；
 - 3) 删除城市轨道交通土建设施的管理制度要求；
 - 更明确了乘客体验特性要求的城市轨道交通客运管理目标的定义及计算方法：
 - 1) 增加术语和定义中管理目标的定义；
 - 2) 增加附录C明确管理目标计算方法；
 - 更关注增强乘客满意度，持续提升客运服务：
 - 1) 修改管理目标，新增胶轮系统列车的管理目标；
 - 2) 合并服务投诉管理与服务补救管理，明确投诉回复时间；
 - 3) 新增“服务改进和创新”的内容。
 - 更改了服务认证模式。
- 本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。
- 本文件由上海市检验检测认证协会发布。
- 本文件起草单位：上海质量管理科学研究院有限公司、上海申通地铁集团有限公司、上海申凯公共交通管理有限公司、上海质量体系审核中心、上海市检验检测认证协会。
- 本文件主要起草人：谭平、胡媛、许宾、陈悦勤、严卓明、朱冰沁。
- 首批承诺执行单位：上海质量管理科学研究院有限公司、上海申通地铁集团有限公司、上海质量体系审核中心、上海市检验检测认证协会。
- 本文件及其所代替文件的历史版本发布情况为：
- 2019年首次发布为T/SCA 120016-2019；
 - 2020年第一次修订为T/CSCA 120016-2020；
 - 2024年第二次修订。

引 言

本文件基于RB/T 310-2017城市轨道交通客运服务认证要求和上海市轨道交通客运服务特点进行编制，旨在为认证机构提供城市轨道交通客运服务“上海品牌”认证要求及其准则和方法，从运营方、乘客等相关方角度，深入挖掘和分析城市轨道交通客运服务的各个服务环节、服务行为和服务接触特性。本文件在编制过程中充分借鉴了交通运输部对城市轨道交通客运组织与服务管理、城市轨道交通服务质量评价管理等相关要求，运用服务蓝图技术和服务接触理论甄别并确定了城市轨道交通客运服务要求及其管理要求，建立城市轨道交通服务认证要求。

城市轨道交通客运服务认证要求

1 范围

本文件规定了城市轨道交通客运服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本文件适用于城市轨道交通客运服务的认证活动，也适用于城市轨道交通客运服务组织规范其服务活动。

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。

- GB/T 18574 城市轨道交通客运服务标志
- GB/T 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- GB/T 20907 城市轨道交通自动售检票系统技术条件
- GB/T 22486 城市轨道交通客运服务规范
- GB/T 30012 城市轨道交通运营管理规范
- GB/T 38374 城市轨道交通运营指标体系
- GB/T 50490 城市轨道交通技术规范
- GB/T 36953.3 城市公共交通乘客满意度评价方法 第3部分 城市轨道交通
- CJ/T 236 城市轨道交通站台屏蔽门
- RB/T 310 城市轨道交通客运服务认证要求
- DGJ 08-1101 城市轨道交通自动售检票系统通用技术标准
- GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
- GB/T 27400 合格评定 服务认证技术通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市轨道交通 urban rail transit

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、有轨电车、磁浮系统、自动导向轨道系统、市域快速轨道系统。

[来源：GB/T 50490-2009，定义2.0.1]

3.2

城市轨道交通客运服务 urban rail passenger transport service

为使用城市轨道交通（3.1）出行的乘客提供的服务。

[来源：GB/T 22486-2022，定义3.3，有修改]

3.3

三色运营信息显示系统（TOS） tricolor operation system

分别用绿、黄、红三种颜色表示城市轨道交通各条线路实时运行畅通、拥挤或中断的三种情况用图形和颜色方便乘客辨识，向乘客提供乘行诱导提示，使其了解线路即时运营情况。

3.4

单程票 single journey ticket

不具有充值功能，在限定时间内一次性使用的车票。

[来源: GB/T 20907-2007, 定义3.3, 有修改]

3.5

城市公共交通卡 urban public transport card

用于城市公共交通、轨道交通、出租汽车和轮渡等乘行的具有储值功能的消费载体,包括住房和城乡建设部 IC 卡(简称住建部卡)、交通运输部公共交通 IC 卡(简称交通部卡)和手机 NFC 车票等票种,简称城市公共交通卡。

[来源: DGJ08-1101-2022, 定义2.1.14]

3.6

自动售票机 automatic ticket vending machine

用于现场自助发售、赋值有效车票,具备自动处理支付和找零功能的设备。

[来源: DGJ08-1101-2022, 定义2.1.7]

3.7

自动检票机 automatic gate machine

对车票进行检验和处理,并放行或阻挡乘客出入付费区的设备。自动检票机分进站检票机、出站检票机和双向检票机三种类型。

[来源: DGJ08-1101-2022, 定义2.1.9]

3.8

城市轨道交通车站 urban rail transport station

在城市轨道交通线路上,办理运营业务和为乘客提供服务的建筑设施和场所。(简称:车站)

[来源: GB/22486-2022, 定义3.10, 有修改]

3.9

正点率 punctuality rate

统计期内,线路正点列车次数与线路全部开行列车次数之比。

[来源: GB/T 38374-2019, 定义A.5.4]

3.10

发车间隔准确率 departure interval accuracy

统计期间线路发车间隔正常个数与线路计划总间隔个数之比。

3.11

列车运行图兑现率 fulfillment rate of train diagram

统计期内,线路列车运行图计划兑现列次与线路计划开行列次之比。

[来源: GB/T 38374-2019, 定义A.3.31]

3.12

发车数兑现率 fulfillment rate of trains dispatched

统计期间线路实际发车次数与线路计划发车次数之比。

3.13

列车服务可靠度 reliability of train service

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。

[来源: GB/T 38374-2019, 定义A.5.7]

3.14

机电设备可靠度 reliability of electromechanical equipment

统计期内,机电设备(自动充值售票机、进出站闸机、电(扶)梯、乘客信息系统)实际服务时间与运营总服务时间的比值。

[来源: GB/T 38374-2019, 定义A.5.21, 有修改]

3.15

乘客满意度 passenger satisfaction

统计期内,对城市轨道交通运载工具、设备设施以及服务质量等运营服务的满意程度。

[来源: GB/T 38374-2019, 定义A.5.10, 有修改]

3.16

百万乘客有效投诉率 valid complaint rate per million passengers

统计期内，乘客有效投诉次数与线网进站量之比。

[来源：GB/T 38374-2019，定义A.5.8]

3.17

有效乘客投诉回复率 response rate of valid passenger complaints

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。

[来源：GB/T 38374-2019，定义A.5.9]

3.18

非付费区 non-paid area

城市轨道交通车站内，在进站检票闸机之外，乘客无需购买车票或无需使用交通卡付费即可通行的区域。

3.19

付费区 paid area

城市轨道交通车站内，需乘客购票或使用交通卡付费，通过进站检票机（3.7）后才能进入的区域。

3.20

站厅层 station hall layer

城市轨道交通车站内，提供乘客出入站、安检、购票、问询以及换乘等功能，并与站台层（3.13）有通道连通的公共区域。

3.21

站台层 platform layer

城市轨道交通车站内，供列车进出站、乘客候车和上下客的站台区域。

3.22

服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

[来源：GB/T 27400-2020，定义3.8]

4 服务要求

4.1 站外信息查询服务

4.1.1 官方网站地铁运营专页

4.1.1.1 组织应向乘客提供固定的官方网站地铁运营专页，网站的页面感知应满足但不限于下列要求：

- a) 网页打开迅速，搜索和链接点击响应速度快；
- b) 页面信息内容表达清晰，以及有相应的页面导航和说明；
- c) 页面展示内容包括文字、图形、音频等多种形式，特殊情况可以调整；
- d) 语言的选择，至少包括中文和英文。

4.1.1.2 组织应在官方网站地铁运营专页上向乘客提供包括但不限于下列路径信息查询服务：

- a) 多种规则（如最短时间、最少换乘等）可供选择的推荐乘车路线规划；
- b) 上述路线规划对应的交通卡票价和单程票票价；
- c) 各站首末班车时刻表、线路运行间隔等信息。

4.1.1.3 组织应在官方网站地铁运营专页上向乘客提供包括但不限于下列内容的线路、车站信息查询服务：

- a) 运营线路网络示意图；
- b) 车站出入口信息；
- c) 车站站层图、街区图；
- d) 车站服务设施，如无障碍设施、厕所等。

4.1.1.4 组织应在官方网站地铁运营专页上向乘客明示包括但不限于下列内容的线路运营动态查询服务：

- a) 列车延误情况通告及查询；
- b) 线路运行情况实时信息查询；
- c) 运营公告及相关信息浏览。

- 4.1.1.5 组织应在官方网站地铁运营专页上向乘客提供包括但不限于下列内容的电子致歉信查询服务：
- 列车延误 15 分钟及以上电子致歉信查询；
 - 各线路历史列车运行情况浏览。
- 4.1.1.6 组织应在官方网站地铁运营专页上向乘客提供包括但不限于下列内容的乘车指南查询服务：
- 票卡类型、购票和使用方式；
 - 票价定价及其计算规则；
 - 各种优惠政策及其说明；
 - 异常票务情况（如无法进出站等）发生时的处理提示；
 - 乘坐城市轨道交通的一般流程说明；
 - 乘客守则、乘坐城市轨道交通需遵守的法律法规及其下载文档。
- 4.1.1.7 组织应在官方网站地铁运营专页上向乘客提供包括但不限于下列内容的查询服务：
- 乘客遗失物品情况信息通告及查询；
 - 爱心预约服务；
 - 明示的服务热线电话号码。

4.1.2 移动终端应用程序（APP）

组织应开发并向乘客免费提供应用于移动终端，如手机、平板等设备的官方APP，并通过APP向乘客提供包括但不限于下列内容的服务：

- 覆盖所有线路网络的概况信息，如：全网络图、单条线路图等等的查询；
- 各线路各站点首末班车时间查询；
- 各线路车站信息以及乘车和（或）换乘路径的查询；
- 车站出入口信息查询；
- 各线路各车站站层图的查阅；
- 车站服务设施，如无障碍设施、厕所、自助设施等的查询；
- 特种票服务、交通卡退卡和移资服务等等的查询；
- 当前线路运行和客流情况，如流量 TOS（故障、客流状态信息、限流信息）等的查询；
- 其他信息门户的查阅方式，如微信、微博等；
- 乘客遗失物品情况信息通告及查询；
- 爱心预约服务；
- 明示的服务热线电话号码；
- 其他便利乘客乘坐城市轨道交通的相关信息查询和服务等。适当时，组织宜提供有关上述信息的分享和互动功能。

4.2 进站导乘服务

4.2.1 站外导向标志

4.2.1.1 在距离城市轨道交通车站 200 米区域范围内的主要道路交叉路口、公共交通站点、商业或公共设施等地，组织应设置导向标志牌。

4.2.1.2 导向标志牌应明确、准确提示包括但不限于下列内容：

- 城市轨道交通标志和箭头指向；
- 线路名称中英文及线路标志色；
- 适当时，可包括标志牌距车站的距离等。

4.2.2 车站出入口

4.2.2.1 车站出入口的设置应满足但不限于下列要求：

- 两个及以上的出入口；
- 出入口分布覆盖主要道路两侧，宜相互连通；
- 出入口宜与附近主要商业或公共设施以及建筑物等相结合或连通；
- 在运营时间内保持醒目、易识别的城市轨道交通运营标志；
- 城市轨道交通停运时，设置明显的隔断措施。

4.2.2.2 车站出入口的中英文标志牌应包括但不限于下列信息：

- a) 线路名称及线路标识色；
- b) 车站全名；
- c) 醒目的出入口独立编号；
- d) 必要时，标识换乘站，并提供换乘线路相关信息。

4.2.2.3 组织应向乘客提供包括但不限于下列出入车站的相关设施：

- a) 适宜数量的自动扶梯；
- b) 满足高峰时客流量通行的楼梯及通道；
- c) 通道、楼梯、自动扶梯等设施的防滑措施；
- d) 独立的无障碍电梯和（或）斜挂式电梯（无障碍电梯设有指引标识）；
- e) 照明良好，亮度不影响通行，无异常闪烁，照度不得低于 100LUX 为宜，并备有紧急照明；
- f) 应急疏散通道及相关标识引导。

4.2.3 车站站厅层

4.2.3.1 组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的站厅层服务：

- a) 通风良好，温度适宜，通风系统正常；
- b) 整洁卫生的站厅层环境，无垃圾污物；
- c) 站厅层主要客运服务设施设备及无障碍设施保持醒目、明确、准确的标识；
- d) 车站内付费区和非付费区明显的界线和进入标志及其说明；
- e) 由站厅层进入站台层通道及路径的明确标识；
- f) 于醒目处张贴的标注清晰、准确的并标有应急疏散通道的车站站层图；
- g) 具有人工问询、异常票务处理和导乘、急救药品等多种功能的服务中心。

4.2.3.2 车站工作人员应向乘客提供礼貌、耐心、准确和规范的问询服务。

4.3 安检服务

4.3.1 设施和布置

在乘客进站时，组织应向其提供满足但不限于下列要求的安检设施和布置：

- a) 每一处主要进站检票区域至少配套设置一处安检设施；
- b) 明确标识且宽度合理的安检区域和排队路径；
- c) 乘坐城市轨道交通禁止携带物品、快速过检及免检相关说明和提示；
- d) 乘坐城市轨道交通禁止携带物品的放置区域；
- e) 安检设施出口处供开箱检查和整理物品的区域。

4.3.2 人员操作

4.3.2.1 安检人员的安检服务操作应满足但不限于下列要求：

- a) 安检人员着装统一、仪容整洁、标识佩戴规范；
- b) 安检人员服务态度热情，提示和劝阻用语规范、礼貌；
- c) 向符合快速过检和（或）免检条件的乘客提供相应服务；
- d) 高峰时期维护安检排队秩序缩短排队等待时间。

4.3.2.2 组织应引导乘客在完成安检后，快速的购票或进入闸机检票环节。

4.4 票务服务

4.4.1 人工售票和充值

组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的人工售票和充值等服务：

- a) 人工售票处或其附近应有醒目、明确的票价相关信息；
- b) 售票人员着装统一、仪容整洁、标识佩戴规范；
- c) 售票、充值或售卡过程中，售票人员应准确、规范的唱收唱付；
- d) 乘客购票、充值或购卡后，向其提供相应金额的票据；
- e) 车票、钱款、交通卡、票据等的专用传递区域或放置容器；

- f) 适当时，服务中心的售票人员配置话筒扩音器等语音辅助设备；
- g) 人工售票处、服务中心应标示现时工作状态，服务中心提供问询服务、小额兑币服务。

4.4.2 自助售票和充值

组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的自助售票和充值服务：

- a) 车站主要进站检票区域不少于 2 台有效运行的可采用多种方式结算的自助售票机和至少 1 台有效运行的充值设备；
- b) 自助售票区域应提供本站及本线相关换乘站首末班车时间；
- c) 自助售票机和充值设备上或附近应有醒目、明确、详尽的操作说明；
- d) 自助售票机和充值设备设置标识明确，且有排队区域；
- e) 自助售票机和充值设备功能完备、操作简便、信息详尽、响应准确和迅速，提供中英文双语操作界面；
- f) 提供基于移动互联网的手机购票自助方式。

4.4.3 车票及检票

4.4.3.1 组织提供的车票应明确标识有效期，票卡表面清洁。

4.4.3.2 组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的检票服务：

- a) 自动检票系统运营正常、标识明确；
- b) 和客流量、换乘线路数等运营能级相适应数量的自动检票闸机，每个车站至少 6 台自动检票闸机；
- c) 每组进出站检票机群具备使用条件的通道应不少于 2 个；
- d) 检票设施或其附近应有明确的标识或图示导向，并明确提示乘客进入付费区；
- e) 自动检票闸机明确标识和显示进站或出站相关信息；
- f) 配置至少 1 台门式宽通道闸机或无障碍闸机，或由工作人员控制，供免票、车票失效以及补票后出站等乘客使用的专用通道；
- g) 乘客已购买的有效车票发生故障失效时，能得到及时处理后并放行，不向乘客收取额外费用。

4.4.4 退票和补票

4.4.4.1 组织应在车站服务中心设置服务指南，向乘客明示退票和补票相关规则及其说明。

4.4.4.2 由于列车、线路故障等运营原因延误，造成乘客不能正常乘坐列车需要退票的，组织应根据故障时段票卡（码）使用记录（特种票除外），在 7 个工作日内为符合退票条件的乘客办理退票。

4.5 乘车服务

4.5.1 出入站台层

组织应向出入站台层的乘客提供满足但不限于下列要求的服务：

- a) 楼梯、自动扶梯和电梯（含无障碍设施）等多种站台层出入方式；
- b) 楼梯、自动扶梯和电梯（含无障碍设施）等站台层出入设施准确、明确和规范的导向标识；
- c) 设置于每个站台层出入设施前的标识准确、醒目、规范的站台导向及列车行驶方向标识；
- d) 于醒目处设置的自动扶梯等设施的安全提示标识和安全乘坐须知等；
- e) 进出客流错峰或有明显的分流引导措施及相关标识；
- f) 站台层应急疏散通道及相关标识引导。

4.5.2 候车

4.5.2.1 组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的站台层候车服务环境：

- a) 照明良好，亮度不影响通行，无异常闪烁，照度不得低于 100LUX 为宜，并备有紧急照明；
- b) 单侧站台宽度和高度适宜；
- c) 站台层通风良好，温度适宜；
- d) 候车环境的整洁卫生，无污物；

- e) 根据站台结构设置供乘客候车时暂时休息的区域和设施等，地面敞开式站台宜设置安装空调设施的封闭乘客休息区域。
- 4.5.2.2 组织在站台层设置的导向标识应满足但不限于下列要求：
- 于主要候车区域和通道醒目处设置，标识准确、规范的列车运行方向等导向标志；
 - 于候车区域显眼处设置的站台层位置图、线路网络图、本站站名等相关信息；
 - 准确、明显的于地面设置车门位置标志和上车排队等候区域，并与下车区域分开；
 - 主要通道处设置站台层的应急疏散通道及相关标识引导。
- 4.5.2.3 组织应在站台层候车区域和乘客禁入区域之间设置明确的分隔措施，包括但不限于下列：
- 符合 GB/T 50490、CJ/T 236 要求的站台门系统、设施，功能良好、运行正常；
 - 站台门系统应有明显的防撞、防倚靠标志；
 - 明确乘客候车区域，根据站台情况设置候车安全线。
- 4.5.2.4 组织在站台层应向乘客提供满足但不限于下列要求的信息服务：
- 工作人员答复询问时，应使用普通话（乘客提问时使用方言或外语的除外）、使用文明用语并进行热情、耐心、准确和规范的解答；
 - 于站台醒目处设置的，显示实时运营信息的终端电子显示屏等设备；
 - 列车进站前及进站时，站台广播系统明确播报本次列车的运行相关信息。
- 4.5.2.5 站台服务人员应向乘客提供满足但不限于下列要求的安全引导服务：
- 列车进出站时，通过适当的方式进行示意，如摇旗和扩音器等；
 - 引导乘客在候车区域排队，有序候车；
 - 乘客发生影响其自身和（或）其他乘客安全的候车行为时，站台工作人员应及时进行劝止；
 - 发生影响城市轨道交通正常运营的突发事件时中断运营服务，应及时告知乘客，并采取相应的紧急处置措施。
- 4.5.3 乘车
- 4.5.3.1 乘客在上下列车时，组织应向其提供满足但不限于下列要求的服务：
- 列车车门和站台门开启和关闭状态明确的声光提示（磁浮线除外）；
 - 能与站台门联动开启的列车车门（磁浮线除外）；
 - 列车车门和站台缝隙间设置相应的防踏空措施和相关警示；
 - 站台门和列车车门有效的防夹装置、设置或相关措施；
 - 高峰时站台工作人员进行上下车秩序维护，引导先下后上的上下车。
- 4.5.3.2 组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的列车车厢客室内环境：
- 温度适宜及通风系统运行正常；
 - 列车车厢内为一般照明，正常照明，照度不得低于 100LUX 为宜，并备有紧急照明；
 - 车厢环境整洁，地面应干净、无杂物、无明显影响人员行走安全的水渍；
 - 环境噪声分别不应超过：高架段噪声不得超过 75db（胶轮系统高架段噪声不得超过 79db）、隧道段噪声不得超过 83db。
- 4.5.3.3 组织应在列车车厢客室内向乘客提供满足但不限于下列要求的车载设备和设施：
- 站点路线图、无障碍设施等的图示或标志；
 - 车载电子显示器、显示屏、车内广播等设施，实时播报或显示列车运行信息；
 - 供乘客在紧急情况下使用的消防设施、安全应急设施、逃生通道和紧急出口等，并设置明显的使用警示和说明；
 - 每节车厢至少配有 4 个座椅都配有标识明显的特殊乘客优先座椅（胶轮系统列车每节车厢至少配有 1 个）；
 - 每排座椅两端都有高度适宜的扶手，以及防滑地板；
 - 宜设置供轮椅停放和固定的专用位置及其他无障碍设施；
 - 防夹措施和安全警示标志。
- 4.5.3.4 列车进站制动和出站启动应平缓，行驶过程中保持平稳，上下客时，适时开启和关闭车门。
- 4.6 换乘和出站导乘服务

4.6.1 换乘

4.6.1.1 组织应向下车后的乘客提供换乘设施设备明确、准确的标识引导，并引导下车乘客快速出站或换乘。

4.6.1.2 组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的换乘设施或引导措施：

- a) 于主要候车区域和通道醒目处设置，设置准确、规范的换乘导向标志，适宜时采用声光电等多种辅助方式；
- b) 站内换乘的线路，设置长度和环境适宜的站内换乘通道，及适宜的自动扶梯和楼梯等辅助上下楼设施，换乘通道提示乘客换乘车站的首末班车时间；
- c) 需出站换乘的线路，乘客能获得明确、准确的最近出站口、路线、距离及免费换乘有效时限的相关标识提示和引导；
- d) 换乘区域的应急疏散通道及相关标识引导。

4.6.2 出站

4.6.2.1 由于列车、线路等运营原因造成长时间延误的，组织主动向乘客提供延误告知。

4.6.2.2 组织应就出站口及其附近的主要道路和标志性建筑物等，在车站醒目位置提供乘车注意事项、本站首末车时间、周边公交换乘信息、无障碍设施指引，或张贴禁止、限制携带物品目录，向乘客提供获得明确、准确、多种方式的综合信息标识和引导标识。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持其有效性，并持续改进。组织应：

- a) 识别城市轨道交通客运服务的接触点，确定服务接触面，建立服务蓝图；
- b) 针对进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务，建立服务子蓝图；
- c) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析；
- f) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

5.1.2 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应确保在其质量管理体系的控制之中。

注：城市轨道交通客运服务质量管理体系可参照GB/T 19001的要求。

5.2 特定要求

5.2.1 管理目标

组织应建立包涵了乘客体验特性要求的城市轨道交通客运管理目标，具体计算方法详见附录C，包括但不限于：

- a) 列车运行管理目标：
 - 1) 年度列车正点率 $\geq 99.60\%$ ；胶轮系统：年度列车间隔准确率 $\geq 98.5\%$ ；
 - 2) 年度列车运行图兑现率 $\geq 99.40\%$ ；胶轮系统：年度列车发车数兑现率 $\geq 99\%$ ；
 - 3) 列车服务可靠度 ≥ 500 万车公里/件；胶轮系统：列车服务可靠度 ≥ 40 万车公里/件。
- b) 服务设施可靠度管理目标：
 - 1) 自动充值售票机可靠度 $\geq 99.80\%$ ；
 - 2) 进出站闸机可靠度 $\geq 99.90\%$ ；
 - 3) 电（扶）梯可靠度 $\geq 99.90\%$ ；
 - 4) 乘客信息系统可靠度 $\geq 99.80\%$ 。
- c) 乘客满意度相关目标：
 - 1) 乘客满意度 ≥ 81 ；
 - 2) 百万乘客有效投诉率 ≤ 2 次/百万人次；
 - 3) 有效乘客投诉回复率达 100%。

5.2.2 服务设计和开发控制

组织应制定并实施城市轨道交通客运服务设计和开发控制，包括但不限于：

- a) 策划设计和开发：明确服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面；
- b) 获取乘客要求的信息、法律法规要求以及乘客投诉的原因及改进方案，作为设计和开发的输入之一；
- c) 建立服务总蓝图及进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图等作为设计和开发的输出之一；
- d) 征集乘客参与服务策划和开发输出的相关意见。

注：本款适用于具有服务设计责任的组织，包括服务设计外包的组织。

5.2.3 服务人员管理

5.2.3.1 组织应按照 GB/T 30012 的要求，建立并实施服务人员管理制度、岗位职责和权限，并建立和实施岗位人员能力评价机制。

5.2.3.2 组织应确保列车驾驶员、调度员和行车值班员等岗位人员满足下列要求：

- a) 持证上岗；
- b) 定期进行健康检查；
- c) 身体条件不符合任职岗位要求的人员，应调整工作岗位；
- d) 按规定着装，正确佩戴服务标志，用语规范，服务热情；
- e) 严禁酒后上岗。

5.2.3.3 组织应制定并实施工作于服务接触面的工作人员职业化培育规划，包括但不限于：

- a) 建立以提高职业技能水平和能力、工作责任心和工作热情为核心的激励机制；
- b) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
- c) 制定并实施各运营岗位工作标准，根据标准开展岗前和在岗操作技能培训，有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训及竞赛，或采取其他措施以满足乘客需求；
- d) 对参与突发事件应急处置工作的工作人员，组织还应进行特定业务培训和定期演练；
- e) 定期评价服务人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。

5.2.3.4 针对运营岗位涉及外包的，按照 5.1.2 的控制要求。

5.2.4 服务设施设备管理

5.2.4.1 组织应制定并实施服务设施设备的管理制度，以满足乘客需求和增强乘客满意，包括但不限于：

- a) 建立设施设备管理台账，包括设备名称、数量、分布地点和备品备件清单等内容；
- b) 应对设施设备进行日常巡查、测试和维修，保障设施设备技术状态良好，功能使用正常。

5.2.4.2 组织应制定明确的客运服务标准，为乘客提供符合规范的服务设施、候车环境和乘车环境。

5.2.4.3 组织应确保客运服务设施及标志标识完好，并满足以下要求：

- a) 在车站和列车上设置运营线路图，提供运行方向、到站和换乘信息，并在站台上向乘客提供下一班列车预计到达时间及本站首末班车时间；
- b) 确保车站照明、通风、制冷、电扶梯、自动售检票、站台门、卫生间和无障碍设施等客运服务设施完好、正常；
- c) 车站各类导向标志清晰、完整，并保持正常工作状态，在通道、出入口明显位置设置清晰的导向标志引导客流进站、换乘、出站；车站设置禁入标志，明示禁入区域，并设有阻挡外界人、物进入的防范设施或提示；
- d) 在站台、站厅、出入口、疏散通道、列车车厢及其他服务场所应设置安全标志。

5.2.5 服务安全

5.2.5.1 组织应设置安全生产管理机构，应建立和实施安全生产责任制，实行安全生产目标分级管理，逐级落实安全生产目标责任，并加强监督考核。

5.2.5.2 组织采用广播系统、乘客服务信息系统、播放宣传短片等方式向乘客进行安全宣传，定期组织应急疏散演习。

5.2.5.3 组织应在车站入口处张贴禁止携带易燃易爆化学危险品进站乘车的警告标志。发现携带易燃易爆化学危险品的乘客，应禁止其进站乘车。

5.2.5.4 组织应在列车客室内设置乘客手动报警装置，手动火灾报警按钮旁边应设置明显的标志和使用说明。一旦发生火灾，供疏散使用的且平时关闭的疏散门，组织应确保在火灾时不需要任何器具手动迅速开启。

5.2.5.5 组织应保持安全服务设施的可用性。

5.2.5.6 组织应建立和实施城市轨道交通运营突发事件应急管理机制，制定和使用相应的应急预案，并和其他社会资源建立应急联动机制。

5.2.6 服务投诉管理

组织应建立和实施乘客投诉管理制度、服务补救措施，包括但不限于：

- a) 建立投诉监督机制，设置服务监督（投诉处理）机构；
- b) 接受社会对服务的监督，在官方公开渠道、各线路的车站和列车内显著位置公布服务监督电话、在线客服等多元化的投诉渠道；
- c) 投诉抱怨处理的快速响应机制：运营单位接到乘客投诉后，应在1个工作日内先行联系、3个工作日内回复、7个工作日内办结需要沟通回复的事件，并对投诉及其处理过程进行记录并归档；
- d) 服务补救措施：道歉和承诺方案；紧急行动方案（含补偿）和响应，如“致歉信”的提供等；
- e) 乘客投诉信息汇总、分析等处理：宜对典型乘客投诉进行原因分析，进行服务补救甄别并改进，并制作成案例纳入相关培训教材。

5.2.7 服务改进和创新

5.2.7.1 应制定客运服务改进措施，通过实施服务监督检查，查找现场服务短板，持续完善服务流程，不断提升乘客体验。结合乘客反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。

5.2.7.2 宜鼓励并推动创新管理机制，不断创新服务产品，优化服务流程，建立智慧化管理平台，通过多样化的数字及智能手段，如推动大数据、云计算等新技术在客运服务领域的深度应用，不断提升服务效率和服务水平。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的城市轨道交通客运服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 基于表A.1实施城市轨道交通客运服务特性体验测评时：

- a) 表A.1是根据第4章的4.1至4.6中的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出城市轨道交通客运服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当城市轨道交通客运服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - 1) 评价期间发生重大责任安全事故或有责的影响恶劣的公共事件；

2) 评价期间发生站内和列车内消防安全设施缺损或失效。

6.1.1.3 在服务认证中,针对城市轨道交通客运服务特性测评活动,其总分由计算每人(次)测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第5章给出的管理要求的审核应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T19001标准要求的质量管理体系,以及第5章规定的内容。

6.1.2.2 5.1中的要求是实施管理要求审核的基本条件,应在进入5.2审核前实施评审,做出符合性判断。

6.1.2.3 获得认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织,由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.4 城市轨道交通客运管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.5 城市轨道交通客运管理的特定要求审核工具可参照GB/T 19004-2011给出的成熟度模型,采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。

表1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定要求	准则1 基本水平	--	--	--	准则1 最佳实践

6.1.2.6 根据附录B表B.1给出的管理要求审核工具实施第5章管理要求的成熟度评价。

6.2 认证模式

6.2.1 适用的服务认证模式

6.2.1.1 GB/T 27207-2020中5.5给出了可选的服务认证模式。

6.2.1.2 针对城市轨道交通客运服务及其管理的特征,选择适用于其服务特性测评和管理审核活动的服务认证模式:

- a) 公开的服务特性检验,即模式A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,简称模式B;
- c) 顾客调查(功能感知),以下简称模式E;
- d) 服务设计审核,以下简称模式H;
- e) 服务管理审核,以下简称模式I。

6.2.1.3 城市轨道交通客运服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

6.2.2 服务认证模式选用及其组合

6.2.2.1 应根据城市轨道交通客运服务的过程和能力,以及认证周期及其不同认证阶段,给出认证模式。

6.2.2.2 具有设计职责的城市轨道交通客运服务的认证模式,应按照下列规则进行选用和组合:

- a) 初次认证:模式A+模式B+模式E+模式H+模式I;
- b) 再认证:模式A+模式B+模式E+模式H+模式I,或模式A+模式B+模式H+模式I;
- c) 保持认证(监督评价):模式B+模式H+模式I和模式A+模式E+模式I,或模式B+模式E+模式I和模式A+模式H+模式I。

6.2.2.3 没有设计职责的城市轨道交通客运服务的认证模式,应按照下列规则进行选用和组合:

- a) 初次认证:模式A+模式B+模式E+模式I;
- b) 再认证:模式A+模式B+模式E+模式I,或模式A+模式B+模式I;
- c) 保持认证(监督评价):模式B+模式I和模式A+模式E+模式I。

6.3 认证结果

城市轨道交通客运服务认证结果分为通过、不通过。其中:

- a) 通过是指管理要求的审核达到四级（含）以上成熟度水平，且服务特性测评达到 85 分（含）以上；
- b) 不通过是指管理要求的审核低于四级成熟度水平，或服务特性测评低于 85 分。

附 录 A
(规范性)
城市轨道交通客运服务要求测评工具

表A.1给出了城市轨道交通客运服务认证活动的服务要求测评内容，由服务认证审查员实施。

表A.1 城市轨道交通客运服务要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子 项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
1	4.1 站外信息 查询服务 (18.0)	4.1.1 官方网站 地铁运营 网页 (11.5)	4.1.1.1组织应向乘客提供固定的官方网站地铁运营 网页，网站的页面感知应满足但不限于下列要求： a)网页打开迅速，搜索和链接点击响应速度快； b)页面信息内容表达清晰，以及有相应的页面导航和 说明； c)页面展示内容包括文字、图形、音频等多种形式，特 殊情况可以调整； d)语言的选择，至少包括中文和英文。	1.4		
2			4.1.1.2组织应在官方网站地铁运营网页上向乘客提 供包括但不限于下列路径信息查询服务： a)多种规则（如最短时间、最少换乘等）可供选择的推 荐乘车路线规划； b)上述路线规划对应的交通卡票价和单程票票价； c)各站首末班车时刻表、线路运行间隔等信息。	5.4		
			4.1.1.3组织应在官方网站地铁运营网页上向乘客提 供包括但不限于下列内容的线路、车站信息查询服务： a)运营线路网络示意图； b)车站出入口信息； c)车站站层图、街区图； d)车站服务设施，如无障碍设施、厕所等。			
			4.1.1.4组织应在官方网站地铁运营网页上向乘客明 示包括但不限于下列内容的线路运营动态查询服务： a)列车延误情况通告及查询； b)线路运行情况实时信息查询； c)运营公告及相关信息浏览。			
3			4.1.1.5组织应在官方网站地铁运营网页上向乘客提 供包括但不限于下列内容的电子致歉信查询服务： a)列车延误15分钟及以上电子致歉信查询； b)各线路历史列车运行情况浏览。	1.0		

表A.1 城市轨道交通客运服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子 项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
4		4.1.1 官方网站 地铁运营 网页 (11.5)	4.1.1.6组织应在官方网站地铁运营专页上向乘客提供包括但不限于下列内容的乘车指南查询服务： a) 票卡类型、购票和使用方式； b) 票价定价及其计算规则； c) 各种优惠政策及其说明； d) 异常票务情况（如无法进出站等）发生时的处理提示； e) 乘坐城市轨道交通的一般流程说明； f) 乘客守则、乘坐城市轨道交通需遵守的法律法规及其下载文档。	2.0		
5			4.1.1.7组织应在官方网站地铁运营专页上向乘客提供包括但不限于下列内容的查询服务： a) 乘客遗失物品情况信息通告及查询； b) 爱心预约服务； c) 明示的服务热线电话号码。	1.7		
6	4.1 站外信息 查询服务 (18.0)	4.1.2 移动终端 应用程序 (APP) (6.5)	组织应开发并向乘客免费提供应用于移动终端，如手机、平板等设备的官方APP，并通过APP向乘客提供包括但不限于下列内容的服务： a) 覆盖所有线路网络的概况信息，如：全网络图、单条线路图等的查询； b) 各线路各站点首末班车时间查询； c) 各线路车站信息以及乘车和（或）换乘路径的查询； d) 车站出入口信息查询； e) 各线路各车站站层图的查阅； f) 车站服务设施，如无障碍设施、厕所、自助设施等的查询； g) 特种票服务、交通卡退卡和移资服务等等的查询； h) 当前线路运行和客流情况，如流量TOS（故障、客流状态信息、限流信息）等的查询； i) 其他信息门户的查阅方式，如微信、微博等； j) 乘客遗失物品情况信息通告及查询； k) 爱心预约服务； l) 明示的服务热线电话号码； m) 其他便利乘客乘坐城市轨道交通的相关信息查询和服务等。适当时，组织宜提供有关上述信息的分享和互动功能。	6.5		

表A.1 城市轨道交通客运服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子 项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
7	4.2 进站导乘 服务 (20.0)	4.2.1 站外导向 标志 (3.0)	4.2.1.1在距离城市轨道交通车站200米区域范围内的主要道路交叉路口、公共交通站点、商业或公共设施等地,组织应设置导向标志牌。	1.0		
8			4.2.1.2导向标志牌应明确、准确提示包括但不限于下列内容: a)城市轨道交通标志和箭头指向; b)线路名称中英文及线路标志色; c)适当时,可包括标志牌距车站的距离等。	2.0		
9		4.2.2 车站出入 口 (8.0)	4.2.2.1车站出入口的设置应满足但不限于下列要求: a)两个及以上的出入口; b)出入口分布覆盖主要道路两侧,宜相互连通; c)出入口宜与附近主要商业或公共设施以及建筑物等相结合或连通; d)在运营时间内保持醒目、易识别的城市轨道交通运营标志; e)城市轨道交通停运时,设置明显的隔断措施。	3.0		
10			4.2.2.2车站出入口的中英文标志牌应包括但不限于下列信息: a)线路名称及线路标识色; b)车站全名; c)醒目的出入口独立编号; d)必要时,标识换乘站,并提供换乘线路相关信息。	1.5		
11			4.2.2.3组织应向乘客提供包括但不限于下列出入车站的相关设施: a)适宜数量的自动扶梯; b)满足高峰时客流量通行的楼梯及通道; c)通道、楼梯、自动扶梯等设施的防滑措施; d)独立的无障碍电梯和(或)斜挂式电梯(无障碍电梯设有指引标识); e)照明良好,亮度不影响通行,无异常闪烁,照度不得低于100LUX为宜,并备有紧急照明; f)应急疏散通道及相关标识引导。	3.5		

表A.1 城市轨道交通客运服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子 项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
12	4.2 进站导乘 服务 (20.0)	4.2.3 车站站厅 层 (9.0)	4.2.3.1组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的站厅层服务： a)通风良好，温度适宜，通风系统正常； b)整洁卫生的站厅层环境；无垃圾污物； c)站厅层主要客运服务设施设备及无障碍设施保持醒目、明确、准确的标识； d)车站内付费区和非付费区明显的界线和进入标志及其说明； e)由站厅层进入站台层通道及路径的明确标识； f)于醒目处张贴的标注清晰、准确的并标有应急疏散通道的车站站层图； g)具有人工问询、异常票务处理和导乘、急救药品等多种功能的服务中心。	6.5		
13			4.2.3.2车站工作人员应向乘客提供礼貌、耐心、准确和规范的问询服务。	2.5		
14	4.3 安检服务 (4.5)	4.3.1 设施和布 置 (1.5)	在乘客进站时，组织应向其提供满足但不限于下列要求的安检设施和布置： a)每一处主要进站检票区域至少配套设置一处安检设施； b)明确标识且宽度合理的安检区域和排队路径； c)乘坐城市轨道交通禁止携带物品、快速过检及免检相关说明和提示； d)乘坐城市轨道交通禁止携带物品的放置区域； e)安检设施出口处供开箱检查和整理物品的区域。	1.5		
15		4.3.2 人员操作 (3.0)	4.3.2.1安检人员的安检服务操作应满足但不限于下列要求： a)安检人员着装统一、仪容整洁、标识佩戴规范； b)安检人员服务态度热情，提示和劝阻用语规范、礼貌； c)向符合快速过检和(或)免检条件的乘客提供相应服务； d)高峰时期维护安检排队秩序缩短排队等待时间。	2.0		
16			4.3.2.2组织应引导乘客在完成安检后，快速的购票或进入闸机检票环节。	1.0		

表A.1 城市轨道交通客运服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子 项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
17	4.4 票务服务 (17.5)	4.4.1 人工售票 和充值 (4.0)	组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的人工售票和充值等服务： a) 人工售票处或其附近应有醒目、明确的票价相关信息； b) 售票人员着装统一、仪容整洁、标识佩戴规范； c) 售票、充值或售卡过程中，售票人员应准确、规范的唱收唱付； d) 乘客购票、充值或购卡后，向其提供相应金额的票据； e) 车票、钱款、交通卡、票据等的专用传递区域或放置容器； f) 适当时，服务中心的售票人员配置话筒扩音器等语音辅助设备； g) 人工售票处、服务中心应标示现时工作状态，服务中心提供问询服务、小额兑币服务。	4.0		
18		4.4.2 自助售票 和充值 (5.0)	组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的自助售票和充值服务： a) 车站主要进站检票区域不少于2台有效运行的可采用多种方式结算的自助售票机和至少1台有效运行的充值设备； b) 自助售票区域应提供本站及本线相关换乘站首末班车时间； c) 自助售票机和充值设备上或附近应有醒目、明确、详尽的操作说明； d) 自助售票机和充值设备设置标识明确，且有排队区域； e) 自助售票机和充值设备功能完备、操作简便、信息详尽、响应准确和迅速，提供中英文双语操作界面； f) 提供基于移动互联网的手机购票自助方式。	5.0		
19			4.4.3.1组织提供的车票应明确标识有效期，票卡表面清洁。	1.0		
20		4.4.3 车票及检 票 (7.0)	4.4.3.2组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的检票服务： a) 自动检票系统运营正常、标识明确； b) 和客流量、换乘线路数等运营能级相适应数量的自动检票闸机，每个车站至少6台自动检票闸机； c) 每组进出站检票机群具备使用条件的通道应不少于2个； d) 检票设施或其附近应有明确的标识或图示导向，并明确提示乘客进入付费区； e) 自动检票闸机明确标识和显示进站或出站相关信息； f) 配置至少1台门式宽通道闸机或无障碍闸机，或由工作人员控制，供免票、车票失效以及补票后出站等乘客使用的专用通道； g) 乘客已购买的有效车票发生故障失效时，能得到及时处理后并放行，不向乘客收取额外费用。	6.0		

表A.1 城市轨道交通客运服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子 项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
21	4.4 票务服务 (17.5)	4.4.4 退票和补 票 (1.5)	4.4.4.1组织应在车站服务中心设置服务指南,向乘客明示退票和补票相关规则及其说明。	0.3		
22			4.4.4.2由于列车、线路故障等运营原因延误,造成乘客不能正常乘坐列车需要退票的,组织应为符合退票条件的乘客提供无理由退票服务,主要包括: a)为持有在有效期内未使用的票卡的乘客,或故障时段未正常出站的乘客,进行无理由退票,并引导其出站; b)引导持交通卡的乘客正常刷卡出站,并于7个工作日内在任意站点,根据其交通卡消费记录,为其办理退票手续。	1.2		
23	4.5 乘车服务 (28.0)	4.5.1 出入站台 层 (5.0)	组织应向出入站台层的乘客提供满足但不限于下列要求的服 务: a)楼梯、自动扶梯和电梯(含无障碍设施)等多种站台层出入 方式; b)楼梯、自动扶梯和电梯(含无障碍设施)等站台层出入设施 准确、明确和规范的导向标识; c)设置于每个站台层出入设施前的标识准确、醒目、规范的站 台导向及列车行驶方向标识; d)于醒目处设置的自动扶梯等设施的安全提示标识和安全乘坐 须知等; e)进出客流错峰或有明显的分流引导措施及相关标识; f)站台层应急疏散通道及相关标识引导。	5.0		
24		4.5.2 候车 (12.0)	4.5.2.1组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的站台层候 车服务环境: a)照明良好,亮度不影响通行,无异常闪烁,照度不得低于 100LUX为宜,并备有紧急照明; b)单侧站台宽度和高度适宜; c)站台层通风良好,温度适宜; d)候车环境的整洁卫生,无污物; e)根据站台结构设置供乘客候车时暂时休息的区域和设施等, 地面敞开式站台宜设置安装空调设施的封闭乘客休息区域。	2.9		
25			4.5.2.2组织在站台层设置的导向标识应满足但不限于下列要 求: a)于主要候车区域和通道醒目处设置,标识准确、规范的列车 运行方向等导向标志; b)于候车区域显眼处设置的站台层位置图、线路网络图、本站 站名等相关信息; c)准确、明显的于地面设置车门位置标志和上车排队等候区域, 并与下车区域分开; d)主要通道处设置站台层的应急疏散通道及相关标识引导。	2.5		

表A.1 城市轨道交通客运服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子 项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
26	4.5 乘车服务 (28.0)	4.5.2 候车 (12.0)	4.5.2.3组织应在站台层候车区域和乘客禁入区域之间设置明确的分隔措施,包括但不限于下列: a)符合GB/T 50490、CJ/T236要求的站台门系统、设施,功能良好、运行正常; b)站台门系统应有明显的防撞、防倚靠标志; c)明确乘客候车区域,根据站台情况设置候车安全线。	1.8		
27			4.5.2.4组织在站台层应向乘客提供满足但不限于下列要求的信息服务: a)工作人员答复询问时,应使用普通话(乘客提问时使用方言或外语的除外)、使用文明用语并进行热情、耐心、准确和规范的解答; b)于站台醒目处设置的,显示实时运营信息的终端电子显示屏等设备; c)列车进站前及进站时,站台广播系统明确播报本次列车的运行相关信息。	2.6		
28			4.5.2.5站台服务人员应向乘客提供满足但不限于下列要求的安全引导服务: a)列车进出站时,通过适当的方式进行示意,如摇旗和扩音器等; b)引导乘客在候车区域排队,有序候车; c)乘客发生影响其自身和(或)其他乘客安全的候车行为时,站台工作人员应及时进行劝阻; d)发生影响城市轨道交通正常运营的突发事件时中断运营服务,应及时告知乘客,并采取相应的紧急处置措施。	2.2		
29			4.5.3 乘车 (11.0)	4.5.3.1乘客在上下列车时,组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的服务: a)列车车门和站台门开启和关闭状态明确的声光提示(磁浮线除外); b)能与站台门联动开启的列车车门(磁浮线除外); c)列车车门和站台缝隙间设置相应的防踏空措施和相关警示; d)站台门和列车车门有效的防夹装置、设置或相关措施; e)高峰时站台工作人员进行上下车秩序维护,引导先下后上的上下车。	3.0	
30			4.5.3.2组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的列车车厢客室内环境: a)温度适宜及通风系统运行正常; b)列车车厢内为一般照明,正常照明,照度不得低于100LUX为宜,并备有紧急照明; c)车厢环境整洁,地面应干净、无杂物、无明显影响人员行走安全的水渍; d)环境噪声分别不应超过:高架段噪声不得超过75db(胶轮系统高架段噪声不得超过79db)、隧道段噪声不得超过83db。	2.0		

表A.1 城市轨道交通客运服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子 项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
31	4.5 乘车服务 (28.0)	4.5.3 乘车 (11.0)	4.5.3.3组织应在列车车厢客室内向乘客提供满足但不限于下列要求的车载设备和设施： a) 站点路线图、线路路网图、无障碍设施等的图示或标志； b) 车载电子显示器、显示屏、车内广播等设施，实时播报或显示列车运行信息； c) 供乘客在紧急情况下使用的消防设施、安全应急设施、逃生通道和紧急出口等，并设置明显的使用警示和说明； d) 每节车厢至少配有4个座椅都配有标识明显的特殊乘客优先座椅（胶轮系统列车每节车厢至少配有1个）； e) 每排座椅两端都有高度适宜的扶手，以及防滑地板； f) 宜设置供轮椅停放和固定的专用位置及其他无障碍设施； g) 防夹措施和安全警示标志。	3.0		
32			4.5.3.4列车进站制动和出站启动应平缓，行驶过程中保持平稳，上下客时，适时开启和关闭车门。	3.0		
33	4.6 换乘和出 站导乘服 务 (12.0)	4.6.1 换乘 (9.0)	4.6.1.1组织应向下车后的乘客提供换乘设施设备明确、准确的标识引导，并引导下车乘客快速出站或换乘。	3.5		
34			4.6.1.2组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的换乘设施或引导措施： a) 于主要候车区域和通道醒目处设置，设置准确、规范的换乘导向标志，适宜时采用声光电等多种辅助方式； b) 站内换乘的线路，设置长度和环境适宜的站内换乘通道，及适宜的自动扶梯和楼梯等辅助上下楼设施，换乘通道提示乘客换乘车站的首末班车时间； c) 需出站换乘的线路，乘客能获得明确、准确的最近出站口、路线、距离及免费换乘有效时限的相关标识提示和引导； d) 换乘区域的应急疏散通道及相关标识引导。	5.5		
35			4.6.2.1由于列车、线路等运营原因造成长时间延误的，组织主动向乘客提供延误告知。	1.0		
36			4.6.2 出站 (3.0)	4.6.2.2组织应就出站口及其附近的主要道路和标志性建筑物等，在车站醒目位置提供乘车注意事项、本站首末车时间、周边公交换乘信息、无障碍设施指引，或张贴禁止、限制携带物品目录，向乘客提供获得明确、准确、多种方式的综合信息标识和引导标识。	2.0	
总分	100	100	/	100		

附录 B
(规范性)
城市轨道交通客运管理要求审核工具

B.1 表 B.1 和 B.2 给出了城市轨道交通客运管理要求的审核工具。

B.2 表 B.1 给出了城市轨道交通客运管理成熟度的等级划分准则。

表B.1 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.1 管理目标	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的城市轨道交通管理目标，各项目目标可测量。	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的城市轨道交通管理目标，各项目目标可测量，且基本实现，包括：提供乘客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和乘客需求，以及涵盖5.2.1内容的城市轨道交通客运管理目标，各项目目标可测量，且如期实现，包括：1) 提供乘客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2) 经营层及相关职能层次定期分析目标实施情况，具有自我改进意识和能力。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和乘客需求，以及涵盖5.2.1内容的城市轨道交通管理目标，各项目目标如期实现，包括：1) 提供乘客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2) 经营层及相关职能层次基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以乘客为导向；3) 定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和乘客需求，以及涵盖5.2.1内容的城市轨道交通管理目标，各项目目标如期实现，包括：1) 提供乘客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2) 经营层及相关职能层次基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以乘客为导向；3) 定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力；4) 目标及KPI的实现增强了乘客满意，提升或促进了经营绩效。

表B.1 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.2 服务设计和开发控制	组织制定并实施了5.2.2要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制，包括：1)服务设计和开发以乘客为导向，明确服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面；2)采用了2项(含)以上的技术和方法；3)具有正式的服务总蓝图及进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图。	组织制定并实施了5.2.2要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制，包括：1)服务设计和开发以乘客为导向，明确服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面；2)采用了2项(含)以上的技术和方法；3)具有正式的服务总蓝图及进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图；3)运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了城市轨道交通服务关键特性；4)设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施。	组织制定并实施了5.2.2要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制，包括：1)服务设计和开发以乘客为导向，明确服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面；2)采用了2项(含)以上的技术和方法；3)具有正式的服务总蓝图及进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图；4)运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了城市轨道交通服务关键特性；5)设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施；6)基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力。	组织制定并实施了5.2.2要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制，包括：1)服务设计和开发以乘客为导向，明确服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面；2)采用了2项(含)以上的技术和方法；3)具有正式的服务总蓝图及进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图；4)运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了城市轨道交通服务关键特性；5)设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施；6)基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力；7)运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例。	组织制定并实施了5.2.2要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制，包括：1)服务设计和开发以乘客为导向，明确服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面；2)采用了2项(含)以上的技术和方法；3)具有正式的服务总蓝图及进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图；4)运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了城市轨道交通服务关键特性；5)设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施；6)基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力；7)运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例；8)设计了服务提供和交付过程的管理，如运用仿真技术模拟高峰期轨道交通系统大客流疏导并设计相应方案、运用补救技术开发服务补救方案等；9)适用时，具有良好的设计外包控制规定和措施。

表B.1 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.3 服务人员管理 (5.2.3.1~ 5.2.3.2人员 管理)	组织制定并实施了5.2.3要求的城市轨道交通客运服务人员的管理制度，包括：1) 设定了城市轨道交通客运服务人员管理的相关目标；2) 明确了城市轨道交通客运服务人员管理的职责；3) 列车驾驶员、调度员和行车值班员等岗位持证上岗、定期接受健康检查。	组织制定并实施了5.2.3要求的城市轨道交通客运服务人员的管理制度，包括：1) 设定了城市轨道交通客运服务人员管理的相关目标；2) 明确了城市轨道交通客运服务人员管理的职责；3) 列车驾驶员、调度员和行车值班员等岗位按照GB/T30012的要求进行管理；4) 实现了人员档案的信息化管理，服务人员的相关档案完整，所有服务人员的考核记录可查。	组织制定并实施了5.2.3要求的城市轨道交通客运服务人员的管理制度，包括：1) 设定了城市轨道交通客运服务人员管理的相关目标；2) 明确了城市轨道交通客运服务人员管理的职责；3) 所有岗位人员且均按照GB/T30012的要求进行管理；4) 实现了人员档案的信息化管理，服务人员的相关档案完整，所有服务人员的考核记录可查；5) 服务人员考核绩效良好，大部分人员达标。	组织制定并实施了5.2.3要求的城市轨道交通客运服务人员的管理制度，包括：1) 设定了城市轨道交通客运服务人员管理的相关目标；2) 明确了城市轨道交通客运服务人员管理的职责；3) 所有岗位人员且均按照GB/T30012的要求进行管理；4) 实现了人员档案的信息化管理，服务人员的相关档案完整，所有服务人员的考核记录可查；5) 服务人员考核绩效良好，且呈现上升趋势；6) 对各项服务人员管理制度进行定期评审；7) 和乘客有直接接触的服务人员，如车站客运服务及站务人员的能力、意识以及精神面貌良好，服务热情。	组织制定并实施了5.2.3要求的城市轨道交通客运服务人员的管理制度，包括：1) 设定了城市轨道交通客运服务人员管理的相关目标；2) 明确了城市轨道交通客运服务人员管理的职责；3) 所有岗位人员且均按照GB/T30012的要求进行管理；4) 实现了人员档案的信息化管理，服务人员的相关档案完整，所有服务人员的考核记录可查；5) 服务人员考核绩效良好，且呈现上升趋势；6) 对各项服务人员管理制度进行定期评审；7) 和乘客有直接接触的服务人员，如车站客运服务及站务人员的能力、意识以及精神面貌良好，服务热情；8) 针对城市轨道交通客运服务提供过程中发生的服务人员相关问题，进行识别和分析，并对相关管理规定和培训内容进行改进。

表B.1 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.3 服务人员管理 (5.2.3.3员 工职业化培育 规划)	组织制定并实施了5.2.3.3要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括组织的年度规划与5.2.3.1规定的城市轨道交通客运服务关键特性实现人员个人的职业培育计划。	组织制定并实施了5.2.3.3要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1)组织的年度规划与5.2.3.1规定的城市轨道交通客运服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.3.3的要求。	组织制定并实施了5.2.3.3要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1)组织的年度规划与5.2.3.1规定的城市轨道交通客运服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.3.3的要求；4)有计划地实施了员工满意度测评，且呈现上升趋势；5)具有自我改进意识和能力。	组织制定并实施了5.2.3.3要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1)组织的年度规划与5.2.3.1规定的城市轨道交通客运服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.3.3的要求；4)具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5)能提供3年(含)以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；6)具有较强的自我分析、改进意识和能力，并提供相关示例。	组织制定并实施了5.2.3.3要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1)组织的年度规划与5.2.3.1规定的城市轨道交通客运服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.3.3的要求；4)具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5)能提供3年(含)以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；6)具有持续的监视、测量、分析、改进意识和能力，并提供相关数据和示例；7)建立了员工与乘客满意度相关性分析，提供良好实践案例。

表B.1 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.4 服务设施设备 管理	<p>组织建立并实施了5.2.4.1-5.2.4.2要求的城市轨道交通客运服务设施设备的管理制度和客运服务标准,包括:1)对标准中列出的城市轨道交通客运服务设施设备均设置了管理目标,建立了服务设施设备的管理台账;2)建立并实施了服务设施设备维修的相关管理规定,但未根据设备维修方式,分类明确各种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则,以及相互转变的条件等内容;3)大量设备采取委外维修的方式,但没有相关记录证明对委外维修活动未进行相应有效控制;4)明确维修施工组织模式,明确施工维修作业的手续和凭证,但未对施工计划执行情况进行统计分析;</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.1-5.2.4.2要求的城市轨道交通客运服务设施设备的管理制度和客运服务标准,包括:1)对标准中列出的城市轨道交通客运服务设施设备均设置了管理目标,建立了设施设备的管理台账;2)根据设备维修方式和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则,以及相互转变的条件等内容;3)大量设备采取委外维修的方式,但没有相关记录证明对委外维修活动未进行相应有效控制;4)明确维修施工组织模式,根据施工作业影响范围和时间,划分施工计划的类别,明确施工维修作业的手续和凭证,但未对施工计划执行情况进行统计分析;</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.1-5.2.4.2要求的城市轨道交通客运服务设施设备的管理制度和客运服务标准,包括:1)对标准中列出的城市轨道交通客运服务设施设备均设置了管理目标,建立了服务设施设备的管理台账,包括设备名称、数量、分布地点、和备品备件清单等内容;2)根据设备维修方式,分别明确计划修、状态修和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则,以及相互转变的条件等内容;3)除特种设备、高电压等级的电力设备外,其他设备的维修宜采取自主维修方式,但没有相关记录证明对委外维修活动未进行相应有效控制;</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.1-5.2.4.2规定的城市轨道交通客运服务设施设备的管理制度和客运服务标准,包括:1)对标准中列出的城市轨道交通客运服务设施设备均设置了管理目标,建立了服务设施设备的管理台账,包括设备名称、数量、分布地点和备品备件清单等内容;2)根据线网运营情况,实行集中式的综合运营维修基地模式或区域化维修管理模式;3)根据设备维修方式和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则,以及相互转变的条件等内容;4)除特种设备、高电压等级的电力设备外,其他设备的维修宜采取自主维修方式,并确保对委外维修的活动有效控制,不影响运营安全;</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.1-5.2.4.2要求的城市轨道交通客运服务设施设备的管理制度和客运服务标准,包括:1)对标准中列出的城市轨道交通客运服务设施设备均设置了管理目标,建立了服务设施设备的管理台账,包括设备名称、数量、分布地点和备品备件清单等内容;2)建立并实施关键运营系统的软件安全管理制度;3)根据线网运营情况,实行集中式的综合运营维修基地模式或区域化维修管理模式;4)根据设备维修方式,分别明确计划修、状态修和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则,以及相互转变的条件等内容;5)除特种设备、高电压等级的电力设备外,其他设备的维修宜采取自主维修方式,并确保对委外维修的活动有效控制,不影响运营安全;</p>

表B.1 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.4 服务设施设备 管理	5)建立并实施设备的管理制度，但部分设施设备资料有缺失的情况；6)对城市轨道交通线路沿线控制保护区域内设施设备开展日常巡查、测试和维修等，但无相关监视测量准则。	5) 建立并实施设备的管理制度；6) 有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，无侵界现象。各设施设备运营管理目标的年度统计数据大部分达标；7) 对城市轨道交通线路沿线控制保护区域内设施设备开展日常巡查、测试和维修等，但无相关监视测量准则。	4) 明确维修施工组织模式，分析施工作业影响范围和时间，并据其划分施工计划的类别，明确施工维修作业的手续和凭证，但未对施工计划执行情况进行统计分析；5) 建立了标准中列出的服务设施设备相应的客运服务标准，各服务设施设备符合GB/T22486的相关要求，为乘客提供符合规范的服务设施、候车环境和乘车环境，但现场有票务设施或导乘设施或问询服务设施存在缺陷；6) 有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，无侵界现象。各设施设备运营管理目标的年度统计数据均达标；7) 对城市轨道交通线路沿线控制保护区域内设施设备开展日常巡查、测试和维修等，但无相关监视测量准则。	5) 明确维修施工组织模式，分析施工作业影响范围和时间，并据其划分施工计划的类别，明确施工维修作业的手续和凭证，对施工计划执行情况进行统计分析；6) 建立了标准中列出的服务设施设备相应的客运服务标准，各服务设施设备应符合GB/T22486的相关要求，为乘客提供符合规范的服务设施、候车环境和乘车环境，但现场有其他设施如车站通风、采暖与空调系统有缺陷；7) 有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，无侵界现象。各设施设备运营管理目标的年度统计数据均达标，且呈上升趋势；8) 建立并实施城市轨道交通线路沿线控制保护区域内设施设备的监视测量准则，开展日常巡查、测试和维修等。	6) 明确维修施工组织模式，分析施工作业影响范围和时间，并据其划分施工计划的类别，明确施工维修作业的手续和凭证，对施工计划执行情况进行统计分析。识别维修施工是否对行车产生影响，并分明对行车有无影响的维修工作确认开展的相关权限；7) 建立了标准中列出的服务设施设备相应的客运服务标准，各项服务设施设备应符合GB/T22486的相关要求，为乘客提供符合规范的服务设施、候车环境和乘车环境；8) 有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，无侵界现象。各设施设备运营管理目标的年度统计数据均达标，且保持较高水平；9) 建立并实施城市轨道交通线路沿线控制保护区域内设施设备的监视测量准则，开展日常巡查、测试和维修等，并就过程中的异常情况开展相应改进工作。

表B.1 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.4 服务设施设备 管理 (5.2.4.3)	<p>组织建立并实施了5.2.4.3要求的城市轨道交通客运服务设施及标志标识的管理制度，包括：1)对标准中列出的大部分城市轨道交通运营服务标志，明确了管理职责和管理目标；2)制定并实施了部分城市轨道交通运营服务标志的管理规定，但安全标志、导向标志、位置标志、综合信息标志等，未能形成完整的客运服务标志系统加以管理；3)按照上述管理规定，对标准中列出的城市轨道交通运营服务标志的管理，大部分满足GB/T18574的要求；4)各项城市轨道交通客运服务标志，大部分管理指标的考核均达标。但仍有大量乘客反应某项服务标志理解模糊、不清晰，易误导；5)对城市轨道交通客运服务标志的使用和状态进行了日常的巡查，但无相关监视和测量的准则，也无记录证明定期开展了监视和测量工作。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.3要求的城市轨道交通客运服务设施及标志标识的管理制度，包括：1)对标准中列出的大部分城市轨道交通运营服务标志，明确了管理职责和管理目标；2)制定并实施了各项城市轨道交通运营服务标志的管理规定，但安全标志、导向标志、位置标志、综合信息标志等，未能形成完整的客运服务标志系统加以管理；3)对标准中列出的城市轨道交通运营服务标志的管理，大部分满足GB/T18574的要求；4)各项城市轨道交通客运服务标志，大部分管理指标的考核均达标。但仍有大量乘客反应某项服务标志理解模糊、不清晰，易误导；5)对城市轨道交通客运服务标志的使用和状态进行了日常的巡查，但无相关监视和测量的准则，也无记录证明定期开展了监视和测量工作。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.3要求的城市轨道交通客运服务设施及标志标识的管理制度，包括：1)对标准中列出的所有城市轨道交通运营服务标志，明确了管理职责和管理目标；2)制定并实施了各项城市轨道交通运营服务标志的管理规定，但安全标志、导向标志、位置标志、综合信息标志等，未能形成完整的客运服务标志系统加以管理；3)对标准中列出的城市轨道交通运营服务标志的管理，以及标志的信息内容、版面设计、载体、照明、设置与安装等要求，均满足GB/T18574的要求；4)各项城市轨道交通客运服务标志保持规范、协调、清晰、明确、易懂、易辨、易记，设置适当，各项管理指标的考核均达标，且呈逐步上升趋势；5)对城市轨道交通客运服务标志的使用和状态进行了日常的巡查，但无相关监视和测量的准则，也无记录证明定期开展了监视和测量工作。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.3要求的城市轨道交通客运服务设施及标志标识的管理制度，包括：1)对标准中列出的所有城市轨道交通运营服务标志，明确了管理职责和管理目标；2)制定并实施了各项城市轨道交通运营服务标志的管理规定，并针对安全标志、导向标志、位置标志、综合信息标志，形成完整的客运服务标志系统加以管理；3)对标准中列出的城市轨道交通运营服务标志的管理，以及标志的信息内容、版面设计、载体、照明、设置与安装等要求，均满足GB/T18574的要求；4)各项城市轨道交通客运服务标志保持规范、协调、清晰、明确、易懂、易辨、易记，设置适当，各项管理指标的考核均达标，且呈逐步上升趋势；5)对城市轨道交通客运服务标志的使用和管理明确了监视和测量准则，并加以实施；6)对城市轨道交通客运服务标志污损、因线路运营调整需要更改等情况能够进行识别并及时维修或更换；7)对城市轨道交通客运服务标志设置或设计不合理的情况能够加以识别，并在后续管理过程中加以改进。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.3要求的城市轨道交通客运服务设施及标志标识的管理制度，包括：1)对标准中列出的所有城市轨道交通运营服务标志，明确了管理职责和管理目标；2)制定并实施了各项城市轨道交通运营服务标志的管理规定，并针对安全标志、导向标志、位置标志、综合信息标志，形成完整的客运服务标志系统加以管理；3)对标准中列出的城市轨道交通运营服务标志的管理，以及标志的信息内容、版面设计、载体、照明、设置与安装等要求，均满足GB/T18574的要求；4)各项城市轨道交通客运服务标志保持规范、协调、清晰、明确、易懂、易辨、易记，设置适当，各项管理指标的考核均达标，且保持高水平；5)对城市轨道交通客运服务标志的使用和管理明确了监视和测量准则，并加以实施；6)对城市轨道交通客运服务标志污损、因线路运营调整需要更改等情况能够进行识别并及时维修或更换；7)对城市轨道交通客运服务标志设置或设计不合理的情况能够加以识别，并在后续管理过程中加以改进。</p>

表B.1 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.5 服务安全	<p>组织建立并实施 5.2.5.1-5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务安全生产责任制和城市轨道交通运营突发事件应急管理机制，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责。</p>	<p>组织建立并实施 5.2.5.1-5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务安全生产责任制和城市轨道交通运营突发事件应急管理机制，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生。</p>	<p>组织建立并实施 5.2.5.1-5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务安全生产责任制和城市轨道交通运营突发事件应急管理机制，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 建立了覆盖整个线网运营状况的监控网络和监控中心，对线网运营状况能进行实时监控；4) 采用广播系统、乘客服务信息系统等方式向乘客进行安全宣传。</p>	<p>组织建立并实施 5.2.5.1-5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务安全生产责任制和城市轨道交通运营突发事件应急管理机制，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 建立了覆盖整个线网运营状况的监控网络和监控中心，对线网运营状况能进行实时监控，并和调度、预警、突发事件应急处理、客流监控、设施设备运营状态监控等功能进行有效的集成，形成多功能指挥中心；4) 采用广播系统、乘客服务信息系统、播放宣传短片等方式向乘客进行安全宣传；5) 安全服务设施应保持可用性；6) 定期评审各项安全管理制度的有效性，并加以改进。</p>	<p>组织建立并实施 5.2.5.1-5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务安全生产责任制和城市轨道交通运营突发事件应急管理机制，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 建立了覆盖整个线网运营状况的监控网络和监控中心，对线网运营状况能进行实时监控，并和调度、预警、突发事件应急处理、客流监控、设施设备运营状态监控等功能进行有效的集成，形成多功能指挥中心；4) 采用广播系统、乘客服务信息系统、播放宣传短片等方式向乘客进行安全宣传，定期组织应急疏散演习；5) 安全服务设施应保持可用性；6) 定期评审各项安全管理制度的有效性，并加以改进。7) 针对典型安全事件进行分析，并形成典型案例，纳入相关培训，提高员工的安全意识和处理技能。</p>

表B.1 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.5 服务安全 (5.2.5.6应急管理)	组织建立并实施5.2.5.6要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定的应急预案。	组织建立并实施5.2.5.6要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定的应急预案。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性。	组织建立并实施5.2.5.6要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定的应急预案。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性，以及需要时的更新；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定的应急预案。	组织建立并实施5.2.5.6要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定的应急预案。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性，以及需要时的更新；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定的应急预案，并与相关社会资源建立联动机制；5) 针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施。	组织建立并实施5.2.5.6要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定的应急预案。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性，以及需要时的更新；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定的应急预案，并与其他社会资源如公交车等建立应急联动机制；5) 识别隐患、潜在事件或风险，建立防范措施和预案；6) 针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施；7) 提供应急响应良好案例，以及促进乘客满意和信任的结果。

表B.1 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.6 服务投诉管理	<p>组织建立并实施了5.2.6要求的乘客投诉管理制度、服务补救措施，包括：1)建立了城市轨道交通客运服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构；2)设置了城市轨道交通客运服务投诉管理的目标和相应职责，但监督投诉渠道存在不畅通的情况；3)投诉抱怨处理的快速响应机制：乘客投诉能得到有效处理，但处理时限较长，部分乘客投诉记录档案不完整；4)对城市轨道交通客运服务过程中的服务失败，开展了相应的服务补救行动，但无系统的分析识别及处理方案，补救行动仅针对单个服务失败开展。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.6要求的乘客投诉管理制度、服务补救措施，包括：1)建立了城市轨道交通客运服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构；2)设置了城市轨道交通客运服务投诉管理的目标和相应职责，监督投诉渠道畅通；3)投诉抱怨处理的快速响应机制：乘客投诉能得到有效处理，但少数乘客投诉处理时限较长，部分乘客投诉记录档案不完整；4)对城市轨道交通客运服务过程中的服务失败，开展了相应的服务补救行动，并对部分常见的服务失败进行了归类和分析，并制定了相应的处理方案。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.6要求的乘客投诉管理制度、服务补救措施，包括：1)建立了城市轨道交通客运服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构；2)设置了城市轨道交通客运服务投诉管理的目标和相应职责，监督渠道畅通；3)投诉抱怨处理的快速响应机制：乘客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档，但未进行相应的分析；4)考核期内的乘客投诉处理目标考核结果达标；5)对城市轨道交通客运服务过程中的服务失败，开展了相应的服务补救行动，对部分常见的服务失败进行了归类和分析，并制定了相应的处理方案，包括道歉和承诺方案等。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.6要求的乘客投诉管理制度、服务补救措施，包括：1)建立了城市轨道交通客运服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构，大量利用微博、微信公众号等信息化手段设置投诉渠道，监督渠道畅通；2)设置了城市轨道交通客运服务投诉管理的目标和相应职责；3)投诉抱怨处理的快速响应机制：乘客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档；4)考核期内的乘客投诉处理目标考核结果达标，投诉率呈下降趋势；5)对城市轨道交通客运服务过程中的服务失败，开展了相应的服务补救行动，对部分常见的服务失败进行了归类和分析，并制定了相应的处理方案，包括道歉和承诺方案等；6)对典型乘客投诉进行原因分析，进行服务补救甄别并改进。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.6要求的乘客投诉管理制度、服务补救措施，包括：1)建立了城市轨道交通客运服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构，大量利用微博、微信公众号等信息化手段设置投诉渠道，监督渠道畅通；2)设置了城市轨道交通客运服务投诉管理的目标和相应职责；3)投诉抱怨处理的快速响应机制：乘客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档；4)考核期内的乘客投诉处理目标考核结果达标，投诉率呈下降趋势；5)对城市轨道交通客运服务过程中的服务失败，开展了相应的服务补救行动，对部分常见的服务失败进行了归类和分析，并制定了相应的处理方案，包括道歉和承诺方案等。</p>

表B.1 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.7 服务改进创新	组织建立并实施了5.2.7要求的城市轨道交通客运服务的改进措施管理程序,包括:1)明确服务改进的职责;2)对城市轨道交通客运服务过程中的服务改进,开展了相应的服务改进措施,但无系统的分析识别及处理方案。	组织建立并实施了5.2.7要求的城市轨道交通客运服务的改进措施管理程序,包括:1)明确服务改进的职责;2)对城市轨道交通客运服务过程中的服务改进,开展了相应的服务改进措施,并制定了相应的改进方案,但无改进措施的效果的相关评估。	组织建立并实施了5.2.7要求的城市轨道交通客运服务的改进措施管理程序,包括:1)明确服务改进的职责;2)对城市轨道交通客运服务过程中的服务改进,开展了相应的服务改进措施,并制定了相应的处理方案;3)服务改进措施的效果进行了一定的评估。	组织建立并实施了5.2.7要求的城市轨道交通客运服务的改进措施管理程序,包括:1)明确了城市轨道交通客运服务改进目标和相应的职责;2)对城市轨道交通客运服务过程中的服务改进,开展了相应的服务改进措施,并制定了相应的处理方案;3)服务改进措施的效果进行了一定的评估,能达到较好的提升客运服务;4)推动大数据等新技术在客运服务领域的应用,创新服务产品。	组织建立并实施了5.2.7要求的城市轨道交通客运服务的改进措施管理程序,包括:1)明确了城市轨道交通客运服务改进目标和相应的职责;2)对城市轨道交通客运服务过程中的服务改进,开展了相应的服务改进措施,并制定了相应的措施方案;3)服务改进的效果进行了评估,能达到较好的效果;4)结合乘客反馈与自我评价结果采取改进措施,持续改进服务与管理水平;5)推动大数据、云计算等新技术在客运服务领域的深度应用,创新客运服务产品,提升客运服务效率和服务水平。

B.3 表B.2给出了城市轨道交通客运管理要求各条成熟度对应分值。

B.4 在实施城市轨道交通客运管理要求的成熟度评价时:

- a) 根据表B.1对5.2.1~5.2.7的成熟度进行逐一评价,如某一条达不到一级成熟度要求,则该条不得分;
- b) 将各条成熟度得分累加后,得出管理成熟度总分;
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数M,得出管理成熟度最终得分,其中,管理成熟度否决系数 $M=\{0,1\}$,当城市轨道交通客运管理发生下列任一情况时 $M=0$,否则 $M=1$:
 - 1) 5.2.1~5.2.7中,同时有超过3项成熟度无法达到一级水平;
 - 2) 5.2.3、5.2.4、5.2.5中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分,管理要求分级规则如下:
 - 1) 20分(含)~40分,一级,单项条款应得分不应低于“1”分;
 - 2) 40分(含)~60分,二级,单项条款应得分不应低于“2”分;

- 3) 60分(含)~80分, 三级, 单项条款应得分不应低于“3”分;
 4) 80分(含)~90分, 四级, 单项条款应得分不应低于“3”分;
 5) 90分(含)~100分, 五级, 单项条款应得分不应低于“3”分。

表B.2 城市轨道交通客运管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求条目	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2.1	10	2	4	6	8	10
5.2.2	5	1	2	3	4	5
5.2.3 (5.2.3.1~5.2.3.2)	15	3	6	9	12	15
5.2.3 (5.2.3.3)	5	1	2	3	4	5
5.2.4 (5.2.4.1)	10	2	4	6	8	10
5.2.4 (5.2.4.2)	5	1	2	3	4	5
5.2.4 (5.2.4.3)	10	2	4	6	8	10
5.2.5 (5.2.5.1~5.2.5.5)	15	3	6	9	12	15
5.2.5 (5.2.5.6)	10	2	4	6	8	10
5.2.6	10	2	4	6	8	10
5.2.7	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

附 录 C
(资料性)
城市轨道交通客运管理目标计算方法

C.1 下文给出了城市轨道交通客运管理目标计算方法。

1、正点率

计算方法：线路列车正点率的计算方法见下式：

$$C_{2l} = \frac{O_{26l} - Q_{wl}}{O_{26l}} \times 100\%$$

式中：

C_{2l} ——线路列车正点率；

Q_{wl} ——线路始发与到达晚点列次之和，单位为列次；

O_{26l} ——线路实际开行列次。

2、发车间隔准确率

计算方法：发车间隔准确率的计算方法见下式：

$$C_{17l} = \frac{Q_{pj}}{Q_{sk}} \times 100\%$$

式中：

C_{17l} ——发车间隔准确率；

Q_{pj} ——发车间隔正常的个数；

Q_{sk} ——总间隔个数。

注：正常的发车间隔：是实际发车间隔时间小于等于(理论发车间隔+允许误差)，比如理论发车间隔2分钟，允许误差30秒，所有小于等于2分30秒的间隔都是正常间隔。

3、列车运行图兑现率

计算方式：列车运行图兑现率的计算方法下式：

$$O_{27l} = \frac{O_{22l}}{O_{21l}} \times 100\%$$

式中：

O_{27l} ——线路列车运行图/时刻表兑现率；

O_{22l} ——线路计划兑现列次；

O_{21l} ——线路计划开行列次。

4、发车数兑现率

计算方法：发车数兑现率的计算方法下式：

$$C_{18l} = \frac{Q_{pir}}{Q_{skr}} \times 100\%$$

式中：

C_{18l} ——发车数兑现率；

Q_{pir} ——一个时间段内终点站实际发车次数；

Q_{skr} ——一个时间段内理论发车次数。

注1：误差=时间段数-1，引入误差是为了消除时间段之间过渡时产生的计算偏差。

注2：实际发车次数如果大于理论发车次数，则取理论发车次数。

注3：如果发车数兑现率大于100%，则结果取值100%。

5、列车服务可靠度

计算方式：列车服务可靠度的计算方法下式：

$$C_{51} = \frac{O_{161}}{O_{281}} \times 10^{-4}$$

式中：

C_{51} ——线路列车服务可靠度；

O_{161} ——线路运营车公里；

O_{281} ——线路5分钟及以上延误事件数。

注1：延误事件统计标准为列车在按运行图运行过程中，在任意车站延误时间的绝对值大于或等于5 min(包含中途清客列车)。

注2：若同一列次在多个车站的延误时间绝对值均大于或等于5 min，此时只计为该列次的1个延误事件。

注3：因同一原因造成多个列次的5 min(15 min、30 min)以上延误事件，仅统计1次，只计时间最长的延误事件。

注4：根据需要可按照5 min(含)~15 min、15 min(含)~30 min、30 min(含)3类分别统计延误事件。

注5：根据需要可按照设备设施故障(车辆、信号、供电、土建、站台门、其他)因素、人为(员工、乘客)因素和其他因素对造成延误事件的原因分别进行统计。

6、机电设备可靠度

计算方式：自动充值售票机/进出站闸机/电(扶)梯/乘客信息系统的计算方法下式：

$$C_{16} = \frac{N_s}{N_a} \times 100\%$$

式中：

C_{16} ——机电设备可靠度；

N_s ——实际服务时间；

N_a ——运营总服务时间。

注：机电设备可靠度可以按照不同设备进行分别计算。如，可以分别计算售票机、储值卡充值机、进出站闸机、自动扶梯、垂直电梯、车站乘客信息系统、列车乘客信息系统等设备可靠度。

7、百万乘客有效投诉率

计算方法：百万乘客有效投诉率的计算方法下式：

$$C_6 = \frac{M_t}{P_{1n} \times 10^{-2}}$$

式中：

C_6 ——百万乘客有效投诉率；

M_t ——乘客有效投诉次数，单位为次；

P_{1n} ——线网进站量。

注1：有效投诉次数是指通过服务热线、网站、媒体、来信等方式投诉，且乘客留下有效联系方式，经过调查属实的有效投诉次数。

注2：针对同一事件的多次有效投诉记为多次。

8、有效乘客投诉回复率

计算方法：有效乘客投诉回复率的计算方法下式：

$$C_7 = \frac{M_f}{M_t} \times 100\%$$

式中：

C_7 ——有效乘客投诉回复率；

M_f ——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。