

武汉市交通运输局文件

武交规〔2019〕5号

市交通运输局关于印发《武汉市轨道交通运营服务规范》的通知

武汉市轨道交通运营管理办公室、武汉市轨道交通运营单位：

为进一步加强我市轨道交通运营管理，规范运营服务标准，提升运营服务质量，我局根据《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部 2018 年 8 号令）等规章制度，结合我市轨道交通运营管理实际，对 2015 年发布的《武汉市轨道交通运营服务规范》进行了修订完善，现印发给你们，请认真遵照执行。



武汉市轨道交通运营服务规范

第一章 总 则

一、目的依据

为加强武汉市轨道交通的运营管理，规范运营服务标准，提高服务质量，为乘客提供安全、可靠、便捷、高效、经济的运营服务，根据《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部令 2018 年第 8 号）、《武汉市轨道交通管理条例》等法规、规章，制定本规范。

二、适用范围

武汉市轨道交通的运营、服务行为及其相关的管理活动适用本规范。

三、管理主体

市交通运输主管部门及其所属的市轨道交通运营管理机构负责本规范的监督检查工作。

轨道交通运营单位（以下简称运营单位）按照本规范从事轨道交通运营和服务。

四、社会监督

运营单位应当主动接受社会监督，不断完善运营服务。

第二章 运 营

一、基本要求

运营单位应当合理编制列车运行计划，运营时间、运营间隔

应向社会公开。因客流变化、重大事由等特殊情况需要变更运营计划的，运营单位应以多种方式和渠道告知乘客。

运营单位应当根据运营计划做好客运组织实施计划，加强管理措施，为乘客提供安全、准点的运营服务。

运营单位应当根据客流合理配置运力和相应的客运设施设备。

二、运营时间

轨道交通全天运营时间不少于 15 个小时，具体首末班列车运营时间根据乘客出行规律、客流量大小、季节变化等因素确定。

运营间隔时间应当根据客流量大小、列车拥挤度、乘客候车时间、相关线路匹配等因素综合确定。

停站时间（含乘客上下车时间、开关门时间）应根据车站客流等情况合理设置并留有余量。

三、运营调整

运营单位应提前做好节假日、重大活动列车运行计划和客运组织方案，并提前向社会公告。

因设备故障或其它原因造成列车有较长时间延误时，运营单位应合理调整行车时间，尽快恢复正常运行秩序。

遇重大活动、节假日、恶劣天气等，可根据实际要求和地面交通情况，适当调整运营时间。

遇线路改造、设备更新、系统调试等重大事由时，运营单位可以对运营时间、运营间隔作临时调整，但应当提前一周向社会

公告。

遇各类事故、恶劣天气以及其他突发事件，运营单位应启动相应应急预案。

第三章 设 施

一、基本要求

线路运营单位应当加强对轨道交通运营设施和服务设施的管理和维护，做到定期检查、及时维修、更新，确保设施处于安全运行状态。

车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所，地面完好，畅通整洁；在楼梯及有坡度的区域设扶手，扶手光滑平整、不间断；对有坡度的地面，应采取防滑措施。

列车车厢内出风口、灯具、座椅、手把杆等设备性能良好；客室内壁、地板无破损。自动扶梯、厢式电梯等乘客输送设施安全完好，满足运营要求。

车站服务中心内设备状态应保持良好的，服务中心周边应留有一定范围的区域空间，保证应急票出售、乘客接待、便民手册发放等服务活动的正常进行。

二、运营车辆

列车内配备照明、座椅、扶手杆、通风、空调、广播、标志标识等服务设施，以及灭火器、报警器等安全设备设施。

列车内设置的安全警示标志、本线线路图等标识清晰完好。涉及安全与乘客信息内容的标识采用中英文对照。

列车车厢内监控温度超过 28℃时，开启空调制冷系统；环境温度低于 5℃时，开启采暖系统。

三、售检票设备

运营单位应保证售检票设施的安全可靠、状态完好。

售检票设施应当在充分考虑客流组织及乘客需求的基础上进行合理布置，便于乘客使用并提高设备的使用效率。

人工售票窗口作为无人售票模式的必要补充，可以根据客流情况适时开启；遇有大客流集中到达时，应当及时增开人工售票窗口，必要时增加应急票售票窗口。

应当设置便于各类乘客进出站的宽通道闸机或专用通道。

四、导乘信息

运营单位应当确保车站、列车广播设施的正常使用；列车语音报站广播应当使用中、英文播报；发生语音广播故障时，应当及时进行人工广播。

车站、列车车厢应当设置电子乘客信息设施（PIS），给乘客提供动态运营信息。

五、站台门系统

保证正常运营时乘客能安全地上下车，故障或灾害时乘客能安全地疏散。

站台门的开、关门时间应与列车车门的开、关门时间相适应，站台门与列车车门之间的协调动作过程应保证乘客安全。

站台门系统的滑动门、应急门和端门应当可靠关闭且锁紧，

在站台侧应当使用专用钥匙开启，在非站台侧应当能手动开启且设置醒目标识说明。

站台门应具有障碍物探测功能。

六、自动扶梯、电梯、无障碍设施

车站电梯与自动扶梯应当保证在运营时间内处于正常运转状态。

发生火灾时，电梯应当立即停止使用；自动扶梯应立即关闭电源作为紧急疏散通道使用。

残疾人出入车站宜采用无障碍电梯。无障碍电梯轿厢内应设置残疾人专用的扶栏、操作面板以及与车控室内工作人员联系的对讲装置。在电梯旁统一张贴乘梯须知，优先为老、幼、病、残、孕者和携带重物等乘客服务。

铺设有盲道的区域，应保持通畅及完好。

七、照明、环控、安检及防灾报警设施

车站、列车的照明、应急照明、照度符合国家标准，夜间照明按规定及时开启。

环控设施应当按规定设置和开启，当地下车站采用空调系统时，车站站台、站厅温度不应超过 30℃。

车站应当按照有关规定配置安全检查设施、设备，并保障其正常使用。

车站、车厢应当有符合规定的防灾报警等应急设施、设备，并配有醒目的警示标志和操作指南。

八、其他设施

车站站台公共区域设置适量的乘客座椅，并保持完好。车站宜设置公共厕所，并保持厕所的清洁及正常使用。

车站的站台、站厅设置适量的垃圾箱，并定期清洁。

第四章 服 务

一、基本要求

客运服务应当以“乘客至上，服务为本”为原则，不断提高服务水平。

运营单位应当统一提供清晰可靠的乘客服务信息，设置标准的静态或动态导向标志。

二、站容站貌

运营单位应当制定车站卫生保洁制度及公共卫生管理制度；及时清除车站站厅、站台、出入口、公共卫生间的垃圾、污物、乱涂乱画及小广告；定期对车站内的座椅、地面、扶手、内墙、玻璃及通风口等进行清洁，并对扶手、通风口等定期进行消毒，保证车站、车厢等公共场所的空气质量 and 卫生状况符合国家卫生标准。

三、标志标识

车站应设置线路图、首末班车时间、列车运行方向、进出站引导、与地面公交换乘引导、票制票价信息、售检票处等客运服务标志以及安全、疏散标志，标志应符合国家或行业的标准。各种标志内容应根据信息变化及时更新。

向乘客提供无障碍设施、厕所、服务中心位置等引导和标识，提供的导向标志能给各种乘客必要的引导、提示和警示，以方便乘客，确保安全。

向乘客提供特殊情况下的导向信息，包括紧急出口标志、消防设施标志等。

在车站、车厢的醒目处张贴《武汉市轨道交通乘客守则》，告知乘客自觉遵守。

四、信息服务

运营单位应当通过标识、广播、视频设备、网络、人工服务等多种方式按照下列要求向乘客提供运营服务和安全应急等信息：

车站醒目位置公布首末班车时间、城市轨道交通线网示意图、进出站指示、换乘指示和票价信息；

站厅或者站台提供列车到达、间隔时间、方向提示、周边交通方式换乘、安全提示、无障碍出行等信息；

车厢提供城市轨道交通线网示意图、列车运行方向、到站、换乘、开关车门提示等信息；

车站服务中心提供相关的问询、查询服务，服务人员能及时、准确解答乘客提问；

首末班车时间调整、车站出入口封闭、设施设备故障、限流、封站、甩站、暂停运营等非正常运营信息。

五、车站、列车广告

车站、列车的广告设置应当严格遵守《武汉市轨道交通车站、车辆广告设置管理规定》，不得影响轨道交通运营客流畅通及安全。

六、商业网点

车站内商业网点的设置应当严格遵守《武汉市轨道交通车站商业网点设置管理规定》，不得影响轨道交通运营客流畅通及安全。

七、票务服务

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免费、优惠措施。政府确定的票价，不得擅自调整。

车站醒目位置公布票价表、票务处理须知等内容，售票服务的设施应当标有使用方法，指导乘客正确购票。

自动售票机应备有充足的车票、钱币，并根据客流情况随时补充。人工售票时售票员按规定程序作业，做到准确、及时、规范。

配有自动检（验）票机为乘客提供进出站检（验）票服务。

车站提供小额兑币服务，并按规定提供相关发票。

对回收的车票，定期进行清洗和消毒。

八、从业人员

运营单位应当定期组织从业人员进行安全教育和业务技能培训，经考核合格后，持证上岗。工作人员上岗时，应当统一着装、佩带标志、仪表端庄、举止规范、用语文明，遵守服务纪律，

坚守作业岗位。

列车驾驶员应当按照法律法规的规定取得驾驶员职业准入资格，按规范驾驶列车，确保列车运行安全。在列车行使过程中加强瞭望，遇有险情时，及时汇报，并采取相应的应急救援措施。

运营单位应当对列车驾驶员定期开展心理测试，对不符合要求的及时调整工作岗位。

行车调度员应当根据列车运行图的安排，组织调度列车安全准点运行。遇高峰大客流等特殊情况，行车计划难以疏运时，行车调度员应当及时调整运行组织安排，采取增加列车车次等临时措施疏运乘客。

行车值班员应当根据当日列车运行计划及行车调度员的命令，对本车站内的列车运行安全情况进行监视，并实施行车作业。

车站客运服务人员应当为乘客提供售票及票务处理等服务，指导乘客正确使用有效车票进出站，维持正常进出站秩序，合理疏导宣传，避免客流产生拥堵；维护站台正常候车秩序，引导乘客在安全线内候车，发现危及列车安全运营和乘客人身安全时，及时处置并报告；对各类设施设备的工作状态进行监护，发现问题及时报告；列车发生运营故障时，按调度命令做好疏散工作。

第五章 监督管理

一、服务承诺

运营单位应当向乘客做出服务承诺，并通过多种方式向乘客和社会公布执行情况。

二、服务投诉

运营单位应当设置专职机构和专职人员，制定乘客投诉受理及处理反馈的工作程序，及时处理乘客的服务投诉。

服务投诉热线应向社会公布，并在车站和列车车厢内张贴服务监督热线电话，全天 24 小时为市民服务。

运营单位受理乘客服务投诉后，应当及时调查处理，并在 7 个工作日内作出答复。

三、服务监督

运营单位应当建立内部服务监督制度，并将服务监督情况纳入日常工作的评价、考核体系。

市轨道交通运营管理机构应当通过乘客满意度调查等多种形式，定期对运营单位服务质量进行监督和考评，考评结果向社会公布。

运营单位应当制定行之有效的措施对乘客满意度测评结果中评价不良的服务项目进行改进。

第六章 附 则

运营单位应当按照本规范的要求，建立健全运营服务管理体系，细化制定运营服务标准，采取有效措施，持续改进轨道交通运营服务。

本规范自 2020 年 1 月 1 日起施行，有效期 5 年。

武汉市交通运输局办公室

2019 年 11 月 28 日印发
