

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 310—2017

城市轨道交通客运服务认证要求

Requirements for service certification of urban rail passenger transport

2017-11-27 发布

2018-06-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布



目 次

| | |
|-------------------------------------|----|
| 前言 | I |
| 引言 | II |
| 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 入站导乘服务 | 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 | 8 |
| 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 | 11 |
| 6.1 认证准则 | 11 |
| 6.2 认证模式 | 12 |
| 6.3 认证结果 | 13 |
| 附录 A (规范性附录) 城市轨道交通客运服务要求测评工具 | 14 |
| 附录 B (规范性附录) 城市轨道交通客运管理要求审核工具 | 22 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、北京中金国盛认证有限公司、上海贝恒检测技术有限公司、上海申通地铁集团有限公司、广州地铁集团有限公司、上海市交通工程学会、上海顿慕企业管理咨询有限公司。

本标准主要起草人：王勤志、金国强、郭洪涛、严卓明、聂丽琴、张博崙、仰继连、朱小娟、吴君尚、卢红爱、奚笑东、朱士友、刘菊美、虞同文、杨彦栋。

引 言

近年来,随着我国国民经济快速发展和城市化进程不断加速,对城市公共交通客运系统服务能力的要求与日俱增。而以地铁、轻轨等为代表的城市轨道交通客运系统因其运量大、速度快、安全、准点、环保和节能等诸多优点,逐渐成为我国诸多城市发展公共交通客运系统的首选。近年来,我国城市轨道交通建设呈现爆发式增长,“十三五”时期我国的城市轨道交通必将迎来新一轮的大发展,这对城市轨道交通客运服务的水平提出了更高的要求。同时,城市轨道交通服务作为公共交通中的重要组成部分,还需要向社会传递其服务的优势和能力发展的信息,就此逐步形成对其开展服务认证的市场需求。

本标准旨在为认证机构提供城市轨道交通客运服务认证要求及其准则和方法。运用服务蓝图(SB)技术和接触理论甄别并确定了城市轨道交通客运服务要求及其过程管理要求,其中第4章给出的服务要求(即服务特性要求),包括:站外信息查询服务、进站导乘服务、安检服务、票务服务、乘车服务以及换乘或出站服务等内容,第5章给出了管理要求,包括通用要求和特定要求两部分。本标准第6章给出了认证评价要求,包括:认证准则、认证模式和认证结果,其中认证准则中引入了服务特性的测评采用直接判断法和李克特5点式量表相结合的定量评价方法,管理要求的审核引入了定性成熟度评价方法,以保障认证结果有效性和可靠性,提升认证结果的社会采信水平。

城市轨道交通客运服务认证要求

1 范围

本标准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。

本标准适用于城市轨道交通地铁系统和轻轨系统等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,其他制式的城市轨道交通客运服务可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 7928 地铁车辆通用技术条件
- GB/T 14227 城市轨道交通车站站台声学要求和测量方法
- GB 14892—2006 城市轨道交通列车噪声限值和测量方法
- 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 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法
- GB/T 20907—2007 城市轨道交通自动售检票系统技术条件
- GB/T 22486—2008 城市轨道交通客运服务
- GB/T 30012 城市轨道交通运营管理规范
- GB 50157 地铁设计规范
- GB 50490—2009 城市轨道交通技术规范
- CJ/T 236—2006 城市轨道交通站台屏蔽门
- RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

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。

[GB 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。

注:改写 GB/T 22486—2008,定义 3.3。

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。

注:改写 GB/T 20907—2007,定义 3.3。

3.5

公共交通“一卡通”(交通卡) one through card

可在城市各类公共交通工具中通用,也可在城市轨道交通网络中实现换乘使用的储值票。(简称“一卡通”)

[GB/T 20907—2007,定义 3.5]

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。

[GB/T 20907—2007,定义 3.7]

3.7

检票机 gate

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。

[GB/T 20907—2007,定义 3.8]

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)

注:改写 GB/T 22486—2008,定义 3.10。

3.9

城市轨道交通站台屏蔽门 urban railway transportation platform screen door system

安装于地铁、轻轨等城市轨道交通车站站台边缘,将轨道与站台候车区隔离,设有与列车门相对应,可多级控制开启与关闭滑动门的连续屏障,简称屏蔽门。包括全高屏蔽门、半高屏蔽门。

[CJ/T 236—2006,定义 3.1]

3.10

非付费区 freezone

城市轨道交通车站内,在入站检票闸机之外,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。

3.11

付费区 charge zone

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

3.12

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。

3.13

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。

3.14

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。

[RB/T 314—2017, 定义 3.9]

4 服务要求

4.1 站外信息查询服务

4.1.1 官方网站

4.1.1.1 组织应向乘客提供固定的官方网站,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) 页面信息表达清晰,以及适宜的页面导航和说明;
- c) 适宜的字体大小、颜色,以及图形、声音、视频等多媒体可选项目;
- d) 适宜的语言选择,至少包括中文和英文。

4.1.1.2 组织应在官方网站上向乘客提供包括但不限于下列信息的乘车指南:

- a) 乘坐城市轨道交通的一般流程说明;
- b) 各类城市轨道交通相关符号和颜色,如线路标识色、换乘站标志等的说明;
- c) 运营线路网络图;
- d) 车站服务设施,如无障碍设施、厕所、自助设施等;
- e) 各线路各车站首末班车时刻表、运行间隔等信息;
- f) 车站出入口信息;
- g) 各线路各车站站层图及其下载文档;
- h) 乘客须知和(或)乘客守则及其下载文档;
- i) 乘坐城市轨道交通需遵守的法律法规及其主要条文内容及其下载文档;
- j) 多种互动渠道,如公众号、微博等;
- k) 明示的服务热线和行业监督热线电话号码。

4.1.1.3 组织应在官方网站上向乘客提供包括但不限于下列内容的乘车及换乘路径查询服务:

- a) 多种规则(如最短时间、最少换乘等)可供选择的最优乘车路线规划;
- b) 上述路线规划对应的交通卡票价和单程票票价。

4.1.1.4 组织应在官方网站上向乘客明示包括但不限于下列信息的票务须知:

- a) 票价定价及其计算规则;
- b) 票卡类型、购票和使用方式;
- 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。

4.1.1.5 组织应在官方网站上向乘客提供包括但不限于下列内容的线路运营动态查询服务:

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

组织应提供上述相关信息实时动态的多渠道订阅,如邮件、手机短信等。

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：

- a) 覆盖所有线路网络的概况信息,如线路网络总图、单条线路运营图等查询;
 - 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查询;
 - h) 当前线路运行和客流情况,如流量 TOS、故障等的查询;
 - i) 其他信息门户的查阅方式,如公众号、微博等;
 - j) 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 500 m 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以下内容:

- 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) 地面公共交通短驳疏散点的相关引导;
- d) 适当时,可包括车站名称全称和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:

- 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。

4.2.2.2 车站出入口的标志牌应包括但不限于下列中英文信息:

- a) 线路名称及线路标识色;
- b) 车站全名;
- c) 易于辨识的出入口独立编号;
- 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;
- e) 符合 GB/T 16275 要求的出入口照明;
- 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) 符合 GB 50157 要求的站厅层环境温湿度；
- b) 整洁的站厅层环境；
- c) 站厅层主要客运服务设施设备及无障碍设施醒目、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) 具有人工票务、问询和导乘、急救药品和设备等多种功能的服务中心。

4.2.3.2 车站站厅层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

在乘客入站时，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) 高峰时期有序的安检验队秩序和适宜的排队等待时间。

4.3.2.2 组织应引导乘客在完成安检后，快速的购票或进入购票或闸机检票环节。

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，据其意愿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，售票人员配置话筒扩音器等语音辅助设备。

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) 站厅层主要进站检票区域配置不少于两台有效运行的可采用多种方式结算的自助售票机和适

宜数量的充值设备；

- b) 自助售票机和充值设备应符合 GB/T 20907—2007 的要求；
- 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附近应设置宽敞的空间，并在自助售票机服务区域内设置或标识明确的排队路径和区域；
- e) 自助售票和(或)充值设备功能完备、操作简便、信息详尽、响应准确和迅速，并至少提供中英文双语操作界面；
- f) 适当时，在设备附近配置工作人员或志愿者进行操作指导；
- g) 宜提供基于移动互联网的手机购票等自助方式。

4.4.3 车票及检票

4.4.3.1 组织提供的车票应符合 GB/T 20907—2007 第 5 章的要求，并明确标识有效期。

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) 自动检票系统的性能和使用要求符合 GB/T 20907—2007 的要求；
- 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；
- c) 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；
- d) 自动检票闸机明确标识和显示进站或出站相关信息；
- e) 配置一定数量的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；
- f) 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 组织应在车站内醒目处，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。

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) 与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) 符合 GB/T 16275 要求的站台层照明；
 - b) 符合 GB 50157 要求的单侧站台宽度和高度；
 - c) 符合 GB 50157 要求的站台层环境温度和空气质量；
 - d) 符合 GB/T 22486—2008 要求的整洁的候车环境；
 - 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；
 - f) 列车出入站时，乘客在站台感受到的噪声水平应符合 GB/T 14227 的要求。
- 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，且标识准确、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。
- 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 50490—2009、CJ/T 236—2006 要求的站台屏蔽门或设施；
 - b) 站台屏蔽门明显的防撞、防倚靠标志；
 - c) 明确施划的乘客候车区域，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：
- a) 工作人员对乘客相关询问进行热情、耐心、准确和规范的解答；
 - b) 于站台醒目处设置，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。
- 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止；
 - d) 发生影响城市轨道交通正常运营的突发事件时，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：

- a) 列车车门和站台屏蔽门开启和关闭状态明确的声光提示；
- b) 能与站台屏蔽门联动开启的列车车门；
- 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) 站台屏蔽门和列车车门有效的防夹装置、设置或相关措施；
- e) 先下后上的上下车引导，高峰时仍然保持有序的上下车秩序。

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) 温度及通风符合 GB/T 7928 的要求；
- b) 照明符合 GB/T 7928、GB/T 16275 的要求；
- c) 符合 GB/T 22486—2008 要求的整洁的乘车环境；
- d) 环境噪声不应超过 GB 14892—2006 第 4 章规定的噪声限值要求。

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) 数量适宜的座椅,并配有比例标识明显的特殊乘客优先座椅;
- e) 高度和数量适宜的扶手,以及防滑地板;
- f) 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。

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电梯等辅助上下楼设施;
- 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) 换乘通道双向客流分隔引导及相关设施;
- e) 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,组织应向乘客提供官方延误告知。

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,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,并持续改进其有效性。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在质量管理体系中加以规定。

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,包括但不限于:

- a) 列车运行管理目标：
 - 1) 年度列车准点率；
 - 2) 年度列车运行图兑现率；
 - 3) 列车拥挤度。
- b) 服务设施可靠度管理目标：
 - 1) 售票机可靠度；
 - 2) 充值机可靠度；
 - 3) 检票闸机可靠度；
 - 4) 自动扶梯可靠度；
 - 5) 垂直电梯可靠度；
 - 6) 车站乘客信息系统可靠度；
 - 7) 列车乘客信息系统可靠度；
 - 8) 列车服务可靠度。
- c) 乘客满意度相关目标：
 - 1) 有效乘客投诉率；
 - 2) 有效乘客投诉处理率。

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规划,包括但不限于:

- a) 策划设计和开发；
- b) 获取乘客要求的信息,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) 建立服务总蓝图及入站导乘服务、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) 征集乘客对服务设计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,建立并实施包括但不限于下列关键运营岗位的服务人员管理制度:

- a) 轨道列车司机；
- b) 调度员；
- c) 行车值班员；
- d) 车站客运服务及站务人员；
- e) 设备、车辆、供电系统、通信系统、信号系统和机电系统等的维修人员；
- f) 特种设备作业人员；
- g) 工程车驾驶员；
- h) 驾驶列车、操作信号或重要设备及办理行车作业的实习人员。

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。

5.2.4 服务设施设备管理

5.2.4.1 组织应按照 GB/T 30012 的要求,建立并实施包括但不限于下列关键运营设施设备的管理制度:

- a) 车辆及车辆基地;
- b) 供电系统;
- c) 通信系统;
- d) 信号系统;
- e) 通风、空调与采暖系统;
- f) 消防及给排水系统;
- g) 火灾自动报警系统;
- h) 环境与设备监控系统;
- i) 自动售检票系统;
- j) 电梯、自动扶梯;
- k) 屏蔽(安全门)门系统。

5.2.4.2 组织应按照 GB/T 30012 的要求,建立并实施包括但不限于下列关于城市轨道交通土建设施的管理制度:

- a) 轨道工程;
- b) 路基工程;
- c) 线路附属工程;
- d) 隧道、桥梁、车站建筑;
- e) 车辆基地、运营控制中心及变电所房屋建筑等。

5.2.4.3 组织应按照 GB/T 18574 的要求,建立并实施包括但不限于下列关于城市轨道交通客运服务标志管理制度:

- a) 安全标志;
- b) 引导标志;
- c) 位置标志;
- d) 综合信息标志;
- e) 无障碍标志。

5.2.5 服务安全和应急管理

5.2.5.1 组织应设置安全生产管理机构,保证安全生产条件所必需的资金投入。

5.2.5.2 组织应配备专职的安全生产管理人员,并根据需要配备兼职的安全生产管理人员。

5.2.5.3 组织应建立和实施包括但不限于下列内容的安全生产责任制,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:

- a) 安全管理制度;

- b) 安全隐患管理；
- c) 安全教育；
- d) 安全检查；
- e) 应急管理。

5.2.5.4 组织应加强从业人员劳动保护,做好防尘、防毒、防辐射、防噪声、防寒保暖和防暑降温工作,改善从业人员劳动条件。

5.2.5.5 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、使用和备案相应的应急预案,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,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、各线路的站厅、站台和列车内显著位置公布服务监督电话、服务监督机构通信地址;
- c) 运营单位接到乘客投诉后,应在 24 h 内处理,7 个工作日内处理完毕,并将处理结果告知乘客,并对投诉及其处理过程进行记录并归档;
- d) 宜对典型乘客投诉进行原因分析,进行相应改进,并制作成案例纳入相关培训教材。

5.2.7 服务补救管理

组织应建立、实施和保持城市轨道交通客运服务的补救措施管理程序。程序应包括但不限于下列服务补救技术与策略:

- a) 服务补救方针;
- b) 道歉和承诺方案;
- c) 服务失败分析和分类;
- d) 服务补救期望甄别;
- e) 紧急行动方案(含补偿)和响应,如致歉信的提供等;
- f) 服务补救结果评价等。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务特性测评准则

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 4.1~4.6 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) 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 管理审核准则

6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求的审核应依据表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 所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, 并做出符合性判断。

6.1.2.3 获得被认可的认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织, 可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 所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模型示例。

6.1.2.6 根据表 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。

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 |

6.2 认证模式

6.2.1 适用的服务认证模式

6.2.1.1 RB/T 314—2017 中 5.2.2 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, 认证机构应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) 服务特性的神秘顾客体验测评(检验或检测), 以下简称模式 B;
- b) 顾客调查(功能感知), 以下简称模式 E;
- c) 服务设计审核, 以下简称模式 H;
- d) 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 认证机构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,认证机构应按照下列规则进行选用和组合:

- a) 初次认证:模式 B+模式 E+模式 H+模式 I;
- b) 再认证:模式 B+模式 E+模式 H+模式 I,或模式 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 E+模式 I,或模式 B+模式 I 和模式 E+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,认证机构应按照下列规则进行选用和组合:

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

6.3 认证结果

6.3.1 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一级(含)以上成熟度水平,且服务特性测评达到 70 分(含)以上;
- b) 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平,或服务特性测评低于 70 分。

6.3.2 服务认证结果的排序,通常从低至高,即由 A 级~AAAAA 级,分为 5 个等级,如表 2 所示。

6.3.3 城市轨道交通客运服务认证结果宜根据表 2 综合评价其管理审核和特性测评的结果,授予认证及级别。

表 2 城市轨道交通客运服务认证结果对应认证级别示意

| 序号 | 管理要求审核 | 服务特性测评 | 认证级别 |
|----|---------|------------|-------|
| 1 | 四级(含)以上 | 95 分(含)以上 | AAAAA |
| 2 | 四级(含)以上 | 85(含)~95 分 | AAAA |
| 3 | 三级(含)以上 | 80(含)~85 分 | AAA |
| 4 | 二级(含)以上 | 75(含)~80 分 | AA |
| 5 | 一级(含)以上 | 70(含)~75 分 | A |

附 录 A
(规范性附录)
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 (11.5) | 4.1.1.1 组织应向乘客提供固定的官方网站,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) 页面信息表达清晰,以及适宜的页面导航和说明; c) 适宜的字体大小、颜色,以及图形、声音、视频等多媒体可选项目; d) 适宜的语言选择,至少包括中文和英文。 | 1.4 | | |
| 2 | | | 4.1.1.2 组织应在官方网站上向乘客提供包括但不限于下列信息的乘车指南: a) 乘坐城市轨道交通的一般流程说明; b) 各类城市轨道交通相关符号和颜色,如线路标识色、换乘站标志等的说明; c) 运营线路网络图; d) 车站服务设施,如无障碍设施、厕所、自助设施等; e) 各线路各车站首末班车时刻表、运行间隔等信息; f) 车站出入口信息; g) 各线路各车站站层图及其下载文档; h) 乘客须知和(或)乘客守则及其下载文档; i) 乘坐城市轨道交通需遵守的法律法规及其主要条文内容及其下载文档; j) 多种互动渠道,如公众号、微博等; k) 明示的服务热线和行业监督热线电话号码。 | 5.4 | | |

表 A.1 (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 |
|----|-------------------------------|---|---|----------|-------------------|----------|
| 3 | 4.1 站外信息 查询服务 (18.0) | 4.1.1 官方网站 (11.5) | 4.1.1.3 组织应在官方网站上向乘客提供包括但不限于下列内容的乘车及换乘路径查询服务： a) 多种规则(如最短时间、最少换乘等)可供选择的最优乘车路线规划； b) 上述路线规划对应的交通卡票价和单程票票价。 | 1.0 | | |
| 4 | | | 4.1.1.4 组织应在官方网站上向乘客明示包括但不限于下列信息的票务须知： a) 票价定价及其计算规则； b) 票卡类型、购票和使用方式； 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。 | 1.7 | | |
| 5 | | | 4.1.1.5 组织应在官方网站上向乘客提供包括但不限于下列内容的线路运营动态查询服务： a) 运营公告及相关信息浏览； b) 线路运行情况实时信息查询； c) 列车延误情况通告及查询。 组织应提供上述相关信息实时动态的多渠道订阅，如邮件、手机短信等。 | 2.0 | | |
| 6 | | 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，如线路网络总图、单条线路运营图等查询； 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查询； h) 当前线路运行和客流情况 TOS，如流量、故障等的查询； i) 其他信息门户的查阅方式，如公众号、微博等； j) 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 (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 入站导乘 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 500 m 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) 地面公共交通短驳疏散点的相关引导; d) 适当时,可包括车站名称全称和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 车站出入口的标志牌应包括但不限于下列中英文信息: a) 线路名称及线路标识色; b) 车站全名; c) 易于辨识的出入口独立编号; 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; e) 符合 GB/T 16275 要求的出入口照明; f) 应急疏散通道及相关标识引导。 | 3.5 | | |

表 A.1 (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 入站导乘 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) 符合 GB 50157 要求的站厅层环境温湿度； b) 整洁的站厅层环境； c) 站厅层主要客运服务设施设备及无障碍设施醒目、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) 具有人工票务、问询和导乘、急救药品和设备等多种功能的服务中心。 | 6.5 | | |
| 13 | | | 4.3.3.2 车站站厅层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) | 在乘客入站时，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) 高峰时期有序的安检排队秩序和适宜的排队等待时间。 | 2.0 | | |
| 16 | | 4.3.2.2 组织应引导乘客在完成安检后，快速的购票或进入购票或闸机检票环节。 | 1.0 | | | |

表 A.1 (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) | <p>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：</p> <p>a) 人工售票处或其附近应有醒目、明确的票价相关信息；</p> <p>b) 售票人员着装统一、仪容整洁、标识佩戴规范；</p> <p>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；</p> <p>d) 乘客购票、充值或购卡后，据其意愿向其提供相应金额的票据；</p> <p>e) 车票、钱款、交通卡、票据等的专用传递区域或放置容器；</p> <p>f) 适当时，售票人员配置话筒扩音器等语音辅助设备。</p> | 4.0 | | | |
| 18 | | 4.4.2 自助售票 和充值 (5.0) | <p>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：</p> <p>a) 站厅层主要进站检票区域配置不少于两台有效运行的可采用多种方式结算的自助售票机和适宜数量的充值设备；</p> <p>b) 自助售票机和充值设备应符合 GB/T 20907—2007 的要求；</p> <p>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；</p> <p>d) 自助售票机和充值设备附近应设置宽敞的空间，并在自助售票机服务区域内设置或标识明确的排队路径和区域；</p> <p>e) 自助售票和(或)充值设备功能完备、操作简便、信息详尽、响应准确和迅速，并至少提供中英文双语操作界面；</p> <p>f) 适当时，在设备附近配置工作人员或志愿者进行操作指导；</p> <p>g) 宜提供基于移动互联网的手机购票等自助方式。</p> | 5.0 | | | |
| 19 | | 4.4.3 车票及检票 (7.0) | 4.4.3.1 | 组织提供的车票应符合 GB/T 20907—2007 第 5 章的要求，并明确标识有效期。(是否) | 1.0 | | |
| 20 | | | 4.4.3.2 | <p>组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的检票服务：</p> <p>a) 自动检票系统的性能和使用要求符合 GB/T 20907 的要求；</p> <p>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；</p> <p>c) 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；</p> <p>d) 自动检票闸机明确标识和显示入站或出站相关信息；</p> <p>e) 配置一定数量的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；</p> <p>f) 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。</p> | 6.0 | | |

表 A.1 (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 组织应在车站内醒目处,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: a) 为持有在有效期内未使用的单程票的乘客进行无理由退票,并引导其从车站开放的专用通道出站; 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) 与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) 符合 GB/T 16275 要求的站台层照明; b) 符合 GB 50157 要求的单侧站台宽度和高度; c) 符合 GB 50157 要求的站台层环境温度和空气质量; d) 符合 GB/T 22486—2008 要求的整洁的候车环境; 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; f) 列车出入站时,乘客在站台感受到的噪声水平应符合 GB/T 14227 的要求。 | 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 (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 50490—2009、CJ/T 236—2006 要求的站台屏蔽门或设施; b) 站台屏蔽门明显的防撞、防倚靠标志; c) 明确施划的乘客候车区域,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) 工作人员对乘客相关询问进行热情、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,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,组织应向其提供满足但不限于下列要求的服务: a) 列车车门和站台屏蔽门开启和关闭状态明确的声光提示; b) 能与站台屏蔽门联动开启的列车车门; 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) 站台屏蔽门和列车车门有效的防夹装置、设置或相关措施; e) 先下后上的上下车引导,高峰时仍然保持有序的上下车秩序。 | 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) 温度及通风符合 GB/T 7928 的要求; b) 照明符合 GB/T 7928、GB/T 16275 的要求; c) 符合 GB/T 22486—2008 要求的整洁的乘车环境; d) 环境噪声不应超过 GB 14892—2006 第 4 章规定的噪声限值要求。 | 2.0 | | | |

表 A.1 (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) 数量适宜的座椅，并配有一定比例的标识明显的特殊乘客优先座椅； e) 客室内高度和数量适宜的扶手，以及防滑地板； f) 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电梯等辅助上下楼设施； 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) 换乘通道双向客流分隔引导及相关设施； e) 换乘区域的应急疏散通道及相关标识引导。 | 5.5 | | | |
| 35 | | | 4.6.2 | 4.6.2.1 由于列车、线路等运营原因造成长时间延误的，组织应向乘客提供官方延误告知。 | 1.0 | | |
| 36 | | | 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，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
(规范性附录)

城市轨道交通客运管理要求审核工具

B.1 表 B.1 和表 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 (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 | <p>组织制定并实施了 5.2.2 要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制规划,包括:1)服务设计和开发以乘客为导向;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入站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图</p> | <p>组织制定并实施了 5.2.2 要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制规划,包括:1)服务设计和开发以乘客为导向;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入站导乘服务、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评审、验证和确认工作</p> | <p>组织制定并实施了 5.2.2 要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制规划,包括:1)服务设计和开发以乘客为导向;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入站导乘服务、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评审、验证和确认工作;5)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</p> | <p>组织制定并实施了 5.2.2 要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制规划,包括:1)服务设计和开发以乘客为导向;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入站导乘服务、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评审、验证和确认工作;5)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;6)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</p> | <p>组织制定并实施了 5.2.2 要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制规划,包括:1)服务设计和开发以乘客为导向;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入站导乘服务、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评审、验证和确认工作;5)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;6)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;7)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;8)适用时,具有良好的设计外包控制规定和措施</p> |

表 B.1 (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 关键运营岗位人员管理) | 组织制定并实施了 5.2.3 要求的城市轨道交通客运关键运营岗位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) 城市轨道交通客运关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了轨道列车司机、调度员、行车值班员、车站客运服务及站务人员等岗位,并形成文件;4) 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关键运营岗位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) 城市轨道交通客运关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位;4) 列车驾驶员、调度员和行车值班员等岗位按照 GB/T 30012 的要求进行管理;5) 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关键运营岗位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) 城市轨道交通客运关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位;4) 所有岗位人员且均按照 GB/T 30012 的要求进行管理;5) 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;6) 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关键运营岗位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) 城市轨道交通客运关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位;4) 所有岗位人员且均按照 GB/T 30012 的要求进行管理;5) 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;6) 服务人员考核绩效良好,且呈现上升趋势;7) 对各项服务人员管理制度进行定期评审;8) 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关键运营岗位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) 城市轨道交通客运关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位;4) 所有岗位人员且均按照 GB/T 30012 的要求进行管理;5) 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;6) 服务人员考核绩效良好,且呈现上升趋势;7) 对各项服务人员管理制度进行定期评审;8) 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;9) 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改进 |

表 B.1 (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 (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 (5.2.4.1 关键设施设备) | <p>组织建立并实施了 5.2.4.1 要求的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备的管理制度,包括:1) 对标准中列出的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备均设置了管理目标,建立了关键运营设施设备的台账;2) 建立并实施了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;5) 建立并实施设施的档案管理制度,但部分设施设备资料有缺失的情况;6) 对城市轨道交通</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.4.1 要求的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备的管理制度,包括:1) 对标准中列出的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备均设置了管理目标,建立了关键运营设施设备的台账;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) 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;5) 建立并实施设施的档案管理制度;6) 有效保障各项设施</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.4.1 要求的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备的管理制度,包括:1) 对标准中列出的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备均设置了管理目标,建立了关键运营设施设备的台账,包括设备名称、数量、分布地点、接收时间、预计使用寿命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;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</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.4.1 规定的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备的管理制度,包括:1) 对标准中列出的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备均设置了管理目标,建立了关键运营设施设备的台账,包括设备名称、数量、分布地点、接收时间、预计使用寿命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,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;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;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</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.4.1 要求的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备的管理制度,包括:1) 对标准中列出的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备均设置了管理目标,建立了关键运营设施设备的台账,包括设备名称、数量、分布地点、接收时间、预计使用寿命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;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</p> |

表 B.1 (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 (5.2.4.1 关键设施设备) | 通线路沿线控制保护区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 | 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 | 况进行统计分析;5)建立并实施设备的档案管理制度,确保采购合同、安装调试移交手册、竣工资料、操作手册、维修保养手册、图纸和培训手册等基础资料完整;6)建立了标准中列出的关键运营设施设备相应的管理规定,各项管理规定及其实施符合 GB/T 30012 的相关要求;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;8)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 | 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)建立并实施设备的档案管理制度,确保采购合同、安装调试移交手册、竣工资料、操作手册、维修保养手册、图纸和培训手册等基础资料完整;7)建立了标准中列出的关键运营设施设备相应的管理规定,各项管理规定及其实施符合 GB/T 30012 的相关要求;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,且呈上升趋势;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 | 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)建立并设施设备的档案管理制度,确保采购合同、安装调试移交手册、竣工资料、操作手册、维修保养手册、图纸和培训手册等基础资料完整;8)建立了标准中列出的关键运营设施设备相应的管理规定,各项管理规定及其实施符合 GB/T 30012 的相关要求;9)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;10)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 (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 (5.2.4.2 土建设施) | <p>组织建立并实施了 5.2.4.2 要求的城市轨道交通客运服务土建设施的管理制度,包括:1)对标准中列出的大部分城市轨道交通客运服务土建设施设置了管理目标;2)明确了标准中列出的大部分城市轨道交通客运服务土建设施的管理职责,制定了各项土建设相应的管理规定;3)按规定实施了上述土建设施的管理,部分土建设施的管理符合 GB/T 30012 的相关要求;4)上述土建设施管理目标的年度统计数据大部分达标;5)未见城市轨道交通客运服务土建设施的监视和测量准则,无记录证明开展了相应的监视测量活动;6)建立了城市轨道交通客运服务土建设施的基础资料档案管理制度,但部分档案和记录不完整</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.4.2 要求的城市轨道交通客运服务土建设施的管理制度,包括:1)对标准中列出的大部分城市轨道交通客运服务土建设施设置了管理目标;2)明确了标准中列出的大部分城市轨道交通客运服务土建设施的管理职责,制定了各项土建设相应的管理规定;3)按规定实施了上述土建设施的管理,大部分土建设施的管理符合 GB/T 30012 的相关要求;4)上述土建设施管理目标的年度统计数据大部分达标;5)明确了城市轨道交通客运服务土建设施的监视和测量准则,并按照其加以实施;6)建立城市轨道交通客运服务土建设施的基础资料档案管理制度,建筑竣工图纸及设计说明、工程检修竣工图纸、房屋建筑检修设计、施工技术和</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.4.2 要求的城市轨道交通客运服务土建设施的管理制度,包括:1)对标准中列出的所有城市轨道交通客运服务土建设施设置了管理目标;2)明确了标准中列出的城市轨道交通客运服务土建设施的管理职责,制定了各项土建设相应的管理规定;3)按规定实施了上述土建设施的管理,大部分土建设施的管理符合 GB/T 30012 的相关要求;4)上述土建设施管理目标的年度统计数据均达标;5)明确了城市轨道交通客运服务土建设施的监视和测量准则,并按照其加以实施;6)建立城市轨道交通客运服务土建设施的基础资料档案管理制度,建筑竣工图纸及设计说明、工程检修竣工图纸、房屋建筑检修设计、施工技术和操作技能要求、维修保养手册、故障记录及日常维修记录完整;7)对城市轨道交通</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.4.2 要求的城市轨道交通客运服务土建设施的管理制度,包括:1)对标准中列出的所有城市轨道交通客运服务土建设施设置了管理目标;2)明确了标准中列出的城市轨道交通客运服务土建设施的管理职责,制定了各项土建设相应的管理规定;3)按规定实施了上述土建设施的管理,并符合 GB/T 30012 的相关要求;4)上述土建设施管理目标的年度统计数据均达标,且呈上升趋势;5)明确了城市轨道交通客运服务土建设施的监视和测量准则,主要包括:轨道工程、轨道结构、道岔、车挡等设施</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.4.2 要求的城市轨道交通客运服务土建设施的管理制度,包括:1)对标准中列出的所有城市轨道交通客运服务土建设施设置了管理目标;2)明确了标准中列出的城市轨道交通客运服务土建设施的管理职责,制定了各项土建设相应的管理规定,包括对土建设施的安全防护与防侵入设施、维修与保养(含大修)的相关规定;3)按规定实施了上述土建设施的管理,并符合 GB/T 30012 的相关要求;4)上述土建设施管理目标的年度统计数据均达标,且保持高水平;5)明确了城市轨道交通客运服务土建设施的监视和测量准则,主要包括:轨道工程、轨道结构、道岔、车挡设施的定期检测和维护;道床排水沟的定期维护;路基工程的定期检修和保养;路基工程的防水、排水设施的定期检修;路附属工程、线路标志的定期检测;隧道结构、车站建筑工程的定期检测</p> |

表 B.1 (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 (5.2.4.2 土建设施) | | 操作技能要求、维修保养手册、故障记录及日常维修记录完整 | 客运服务设施进行了日常巡查,但无定期开展监视测量的相关规定和措施 | 件的定期检查、检测和维 护;隧道、桥梁等结构工程 的定期沉降监测;6)车辆基 地、运营控制中心、变电所 房屋建筑等的定期检查和 维护;并按照上述准则加以 实施;7)建立城市轨道交通 客运服务土建设施的基础 资料档案管理制度,建筑竣 工图纸及设计说明、工程检 修竣工图纸、房屋建筑检修 设计、施工技术和操作技能 要求、维修保养手册、故障 记录及日常维修记录完整 | 和检测;桥梁及其相关部件的 定期检查、检测和维修;隧道、 桥梁等结构工程的定期沉降 监测;6)车辆基地、运营控制 中心、变电所房屋建筑等的定 期检查和维修;并按照上述准 则加以实施;7)针对土建设施 监视测量过程中发现的问题 及时采取修补、维修或大修, 分析相关原因,并在未来的土 建设施的设计、建设、维护与 保养等过程中加以考虑;8)建 立城市轨道交通客运服务土 建设施的基础资料档案管理 制度,建筑竣工图纸及设计说 明、工程检修竣工图纸、房屋 建筑检修设计、施工技术和操 作技能要求、维修保养手册、 故障记录及日常维修记录完整 |

表 B.1 (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 服务标志) | <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标志的管理制度,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进行管理;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多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并无日常的巡查,仅进行被动的维修和更换</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标志的管理制度,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/T 18574 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标志的管理制度,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/T 18574 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标志的管理制度,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/T 18574 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标志的管理制度,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/T 18574 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 (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 服务安全和应急管理 (5.2.5.1~5.2.5.4 安全管理) | 组织建立并实施 5.2.5.1~5.2.5.4 要求的城市轨道交通客运服务安全和应急管理制度,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 | 组织建立并实施 5.2.5.1~5.2.5.4 要求的城市轨道交通客运服务安全和应急管理制度,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 | 组织建立并实施 5.2.5.1~5.2.5.4 要求的城市轨道交通客运服务安全和应急管理制度,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)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 | 组织建立并实施 5.2.5.1~5.2.5.4 要求的城市轨道交通客运服务安全和应急管理制度,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)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;5)定期评审各项安全管理制度的有效性,并加以改进 | 组织建立并实施 5.2.5.1~5.2.5.4 要求的城市轨道交通客运安全管理制度,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)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;5)定期评审各项安全管理制度的有效性,并加以改进;6)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 |

表 B.1 (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 服务安全和应急管理 (5.2.5.5 应急管理) | 组织建立并实施 5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定,建立并演练标准中列出的应急预案 | 组织建立并实施 5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定。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 5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定。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范和预案 | 组织建立并实施 5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定。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范和预案,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 5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定。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范和预案,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,建立防范设施和预案;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)提供应急响应的良好案例,以及促进乘客满意和信任的结果 |

表 B.1 (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: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)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</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.9 要求的乘客投诉管理制度: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)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</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.9 要求的乘客投诉管理制度: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)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</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.9 要求的乘客投诉管理制度: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)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,进行了相应的分析;4)考核期内的乘客投诉处理目标考核结果达标,投诉率呈下降趋势</p> | <p>组织建立并实施了 5.2.9 要求的乘客投诉管理制度: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)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)对发生的投诉进行分析,用以对城市轨道交通客运的服务加以改进</p> |

表 B.1 (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 服务补救管理 | <p>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补救措施管理程序,包括:1)明确服务补救的职责;2)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,且无服务补救行动的效果的相关评估</p> | <p>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补救措施管理程序,包括:1)明确服务补救的职责;2)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,但无服务补救行动的效果的相关评估</p> | <p>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补救措施管理程序,包括:1)明确服务补救的职责;2)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;3)服务补救行动的效果未进行了一定的评估,对一般服务失败能达到较好的补救效果</p> | <p>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补救措施管理程序,包括:1)明确了城市轨道交通客运服务补救的方针、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;3)服务补救行动的效果未进行了一定的评估,对一般服务失败能达到较好的补救效果</p> | <p>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补救措施管理程序,包括:1)明确了城市轨道交通客运服务补救的方针、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;3)服务补救行动的效果未进行了评估,对一般服务失败能达到较好的补救效果;4)针对服务补救的效果评估进行分析,甄别各种服务失败情况下,乘客对服务补救的期望,并就服务失败发生的原因及服务补救方式等内容,对现有的服务补救方针、目标及管理制度,以及其他管理过程开展相应的改进活动</p> |

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,单项条款得分不应低于“1”分;
 - 2) 40 分(含)~60 分,二级,单项条款得分不应低于“2”分;
 - 3) 60 分(含)~80 分,三级,单项条款得分不应低于“3”分;
 - 4) 80 分(含)~90 分,四级,单项条款得分不应低于“3”分;
 - 5) 90 分(含)~100 分,五级,单项条款得分不应低于“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 (5.2.5.1~5.2.5.4) | 15 | 3 | 6 | 9 | 12 | 15 |
| 5.2.5 (5.2.5.5) | 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 |

中华人民共和国认证认可
行业 标 准
城市轨道交通客运服务认证要求
RB/T 310—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

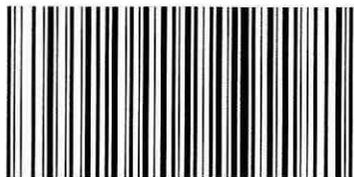
*

开本 880×1230 1/16 印张 2.5 字数 72 千字
2018年4月第一版 2018年4月第一次印刷

*

书号: 155066·2-33211 定价 48.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



RB/T 310-2017