

# DB 5301

昆明市地方标准

DB5301/T 112—2024

## 城市轨道交通 客运组织与服务规范

地方标准信息服务平台

2024-09-15 发布

2024-11-01 实施

昆明市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	1
5 客运组织 .....	2
5.1 基本要求 .....	2
5.2 车站客运组织 .....	2
5.3 列车客运组织 .....	2
5.4 大客流应对 .....	2
6 客运服务 .....	3
6.1 设施设备 .....	3
6.2 人员服务 .....	3
6.3 信息服务 .....	3
6.4 票务服务 .....	4
6.5 环境服务 .....	4
6.6 个性化服务 .....	4
7 服务质量管理 .....	4
7.1 质量承诺 .....	4
7.2 社会监督 .....	5
7.3 质量改进 .....	5
8 应急管理 .....	5
8.1 基本要求 .....	5
8.2 事件处置 .....	5
参考文献 .....	6



## 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。

本文件由昆明市交通运输局提出并归口。

本文件起草单位：昆明轨道交通集团有限公司、昆明地铁运营有限公司、云南京建轨道交通投资建设有限公司、昆明轨道交通五号线建设运营有限公司。

本文件主要起草人：彭伟、孟帅、赵磊、曾开俊、马进彪、韩春芳、张志勇、刘丽梅、李兴东、何岸林、黎宣、李银蕊、郑宇娇、何雄、谢於男、李佳、冯云华。

地方标准信息服务平台



# 城市轨道交通 客运组织与服务规范

## 1 范围

本文件规定了城市轨道交通客运组织、客运服务、服务质量管理、应急管理等方面的内容。  
本文件适用于昆明市城市轨道交通客运组织与服务管理工作。

## 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 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 38604.3 公共信息导向系统 评价要求 第3部分：城市轨道交通车站  
GB/T 38707 城市轨道交通运营技术规范  
JT/T 1185 城市轨道交通行车组织规则  
JT/T 1409 城市轨道交通运营应急能力建设基本要求  
DB5301/T 40 城市轨道交通运营企业安全管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**客运组织** passenger transport organization

指对车站设备、设施和空间的分析，根据车站某个时间段的进出车站乘客数量预测，制定符合地铁车站实际情况的乘客进站、乘车(或换乘)、出站疏导和指引的方案，以及完成与乘客相关的行车、票务和人员组织等工作。

### 3.2

**客运服务** passenger transport service

为使用城市轨道交通出行的乘客提供的服务。

[来源：GB/T 30012-2013，3.3]

### 3.3

**大客流** large passenger flow

指在某一时段集中到达，客流量超过车站正常客运设施或客运组织措施所能承担的客流。

## 4 总体要求

4.1 运营单位应以乘客为中心，遵循“安全第一、乘客为先、需求导向、持续改进”的原则，建立客运组织与服务质量管理体系，持续提升运营服务质量。

- 4.2 运营单位应制定客运组织相关制度，做好客运服务保障工作，持续提高客运组织效率。
- 4.3 运营单位应建立健全客运组织相关应急管理机制，应建立应急指挥机构，承担突发事件的指挥协调处置工作。
- 4.4 运营单位应主动公开运营服务相关信息和运营服务质量承诺。

## 5 客运组织

### 5.1 基本要求

- 5.1.1 运营单位应按照 JT/T 1185 中列车运行计划编制的规定，不断优化运营组织方案。
- 5.1.2 运营单位应根据运行和管理需要，布置车站设施设备，规划乘客走行路线，做到客流流线清晰、顺畅。
- 5.1.3 运营单位应做好节假日及大型活动的信息收集和客流预测工作，制定节假日、重要活动和突发事件的客运保障方案。
- 5.1.4 发生大客流时，运营单位应根据“车站、线路、线网”顺序启动客流控制方案，执行“谁申请，谁取消”的原则。

### 5.2 车站客运组织

- 5.2.1 车站应按照 GB/T 30012 的有关规定，做好日常客运服务、客流组织、票务处理、紧急救助、设备操作及应急处置等工作。
- 5.2.2 车站客流流线设置、设备布局、人员安排等，除应满足日常运行管理需要外，还应满足反恐防范、消防安全和安检需要。
- 5.2.3 车站应关注车站客流变化，及时调整客流流线及人员疏散流线，满足变化后的客运组织需要。
- 5.2.4 车站应根据首末班车时间，做好开站、关站的各项运营准备工作：
  - a) 换乘站开站时间不晚于本站最早的首班载客列车到站 15 min 前；
  - b) 换乘站关站时间为本站最晚的末班载客列车到站，且所有乘客离开车站后。关闭时应确保车站出入口通道、换乘通道、站厅、站台公共区域（特别电梯及卫生间及隐蔽空间内）无乘客滞留；
  - c) 换乘站停止售检票时间为本站最晚的末班载客列车到站 5 min 前。
- 5.2.5 车站应关注乘客上下车情况，做好排队候车引导工作。
- 5.2.6 车站出入口应张贴禁止携带易燃易爆等危险品进站乘车的警告标识，做好违禁携带物品的宣传解释工作。
- 5.2.7 施工作业宜在非运营时段进行，运营时段内确需在公共区域进行的施工作业，车站应采取设置隔离区、围挡、安排人员盯控等安全防护措施，做好客流疏导、乘客解释工作。

### 5.3 列车客运组织

- 5.3.1 列车启动前，列车司机需确认车门及站台门关闭良好，且两门之间间隙处无夹人夹物。
- 5.3.2 列车行驶过程中应运行平稳、状态安全可靠，列车到站后应适时开关车门，并监护乘客乘降。
- 5.3.3 司机应关注车厢内乘客动态，遇到乘客求助时，在保证安全的前提下，向乘客提供帮助。
- 5.3.4 列车发生故障时，应视情况采取清客、救援、继续运行等处置措施，做好广播告知、乘客安抚和疏导工作。

### 5.4 大客流应对



#### 5.4.1 车站级客流控制原则：

- a) 地面站和地下站遵循“由下至上、由内至外”的原则进行客流控制；
- b) 高架站遵循“由上至下、由内至外”的原则进行客流控制；
- c) 换乘站由客运压力较大线路的值班站长担任整个换乘站客流组织的指挥者。

5.4.2 线路级客流控制优先满足主控站的客流疏导，主控站出现大客流或连续多个区段满载率偏高时，线路其他车站采取限流措施满足主控站的客流疏导需求，缓解高满载区段的客流压力。

5.4.3 实施线路级客流控制后，运力紧张线路的客流仍无法得到缓解，由运力紧张线路行车调度向邻线行车调度申请实施线网级客流控制，缓解主控站及高满载区段客流压力。

#### 5.4.4 大客流应急处置措施：

- a) 当车站实施车站级客流控制仍无法缓解客流时，行车调度可启动线路级、线网级客流控制措施，并视情况采取加开列车、越站等运营调整措施；
- b) 当行车调度采取运营调整和线路级、线网级客流控制等措施仍无法缓解客流压力时，运营单位可立即采取临时暂停乘客进站的措施。

## 6 客运服务

### 6.1 设施设备

6.1.1 运营单位的服务设施设备设置、功能和可靠度应符合 GB/T 22486 相关规定，服务设施设备布局，应与客运服务的需要相适宜。

6.1.2 运营单位应建立完善的维护、保养、监控管理制度，严格按照各类设备维修保养规定，对客运服务设施设备进行维护保养，确保设备运行的可靠性。客运设施设备发生故障时，应及时修理并做好现场提示和隔离工作。

6.1.3 车站运营前应对客运服务设施设备进行检查，运营中定期进行工作状态确认，并有巡查记录。

6.1.4 车站和列车的所有显示屏，板面洁净、亮度适宜，显示内容正确、有效。

### 6.2 人员服务

6.2.1 运营单位应配置满足 DB5301/T 40 规定的从业人员，建立健全从业人员培训管理制度。

6.2.2 服务人员应树立良好的职业道德观念，恪尽职守、服从指挥、礼貌热情、耐心细致、遵守规章制度、规范着装、整洁干净，正确佩戴服务标志。

6.2.3 服务人员应执行首问责任制，礼貌回应乘客的询问，积极响应需关爱人士的需求，应优先使用普通话向乘客提供服务，视情况使用方言或外语，用语规范。

- a) 熟悉站点周边的重要基础设施、景区景点、商业购物等相关信息；
- b) 熟悉本站与乘客相关的危险源及其风险管控要求；
- c) 熟知应急设备的放置部位和操作方法，以及紧急情况下的处置方案和逃生线路。

### 6.3 信息服务

6.3.1 运营单位应遵循公开、便民、及时的原则，采取多种形式主动公开运营服务相关信息，公开信息不应危及国家安全、公共安全和社会稳定。

6.3.2 车站及列车应设置安全、导向、位置、综合信息、无障碍等标志，标志应符合 GB/T 18574 的规定。

6.3.3 运营单位应按照 GB/T 38604.3 的要求，定期对导乘系统进行评价，标志做到醒目、连续、规范。

6.3.4 车站站台乘客信息显示屏应包含行车间隔、列车开行方向等信息，信息发布应及时、准确。站

台乘客信息显示屏上应显示至少连续两趟列车的开行方向及到站时间信息。

6.3.5 车站、列车广播应包含列车开行方向、安全提示、换乘提示等信息，广播用语应使用普通话为基本服务语言，宜提供英语服务，表达应规范、清晰、准确。当自动广播故障时，能及时启动人工广播。

6.3.6 换乘站乘客信息显示屏应实现信息互通，站厅乘客信息显示屏上应显示本线路和换乘线路的首末班车时间。

#### 6.4 票务服务

6.4.1 运营单位应向社会公布批准执行的当前票价及票价优惠政策，并采用多渠道公示票价表、票价政策等信息。

6.4.2 按照 GB/T 38707 的要求，不同运营单位的票务系统应实现互联互通，具备乘客一次购票（卡）连续乘坐不同线路的功能，实现线网一票（卡）通用。

6.4.3 运营单位宜提供单程票、储值票、月票、季票、年票等线上线下载多形式票卡介质服务；应提供售票、检票、补票、退票、充值及票卡维护等票卡处理服务。

6.4.4 因设备故障、运营中断等原因造成乘客不能正常乘车的，运营单位应在 7 日内对持有效车票的乘客提供退票或信息补登服务。

#### 6.5 环境服务

6.5.1 车站客运服务设施设备应保持清洁。应定期对车站扶梯、公共卫生间、列车车厢扶手、座椅等与乘客直接接触的客运设施设备清洁消毒，传染病流行期间，应根据防疫部门的要求，增加清洁、消杀强度和频次。

6.5.2 车站应根据车站布局和人流量设置分类垃圾桶，垃圾箱内存放的垃圾不宜超过其容量的 2/3。

6.5.3 运营单位应定期对车站和列车进行清扫和整理，及时清除地面污垢和水渍，营造车站、列车内安全、舒适、清洁的环境。

6.5.4 运营单位应根据天气变化对地下站和列车内的温度、湿度、空气供应进行调节，保持舒适、无异昧。

#### 6.6 个性化服务

6.6.1 运营单位应为残疾人、儿童、老年人等需关爱群体提供无障碍卫生间、无障碍渡板、轮椅；有条件的站点宜提供母婴室、儿童洗手台、客服中心低位服务台等爱心服务设施。

6.6.2 运营单位应建立紧急医疗救护呼叫响应机制，宜配备外伤医药箱、自动体外除颤器（AED）等应急物品。

6.6.3 运营单位应关注残障等特殊乘客，应提供车站内爱心预约服务，不同运营单位应实现“一次预约，覆盖全网”服务。

6.6.4 发生人员走失或物品丢失时，车站应提供找寻服务、协助报警服务等。

### 7 服务质量管理

#### 7.1 质量承诺

7.1.1 运营单位应按照 GB/T 22486、GB/T 30012 的相关要求，每年制定运营服务质量承诺，服务承诺应包括但不限于：列车正点率、列车运行图兑现率、客运服务设施可靠度、有效乘客投诉回复率、服务改进举措和计划等内容。

7.1.2 运营单位应每年第一季度向上级主管部门报备服务质量承诺内容，每季度报告服务质量承诺履

行情况。运营单位应每年向社会公布服务质量承诺及履行情况，乘客需要了解服务承诺时，服务人员应做好说明或解释。

## 7.2 社会监督

7.2.1 运营单位应建立社会监督机制，设置服务监督机构，接受及处理来自上级单位、网络媒体、车站现场、服务热线的乘客投诉、建议、咨询和表扬。

7.2.2 运营单位应对外公布服务监督电话，并建立乘客投诉处理机制，收到乘客的有效投诉后，应及时进行处理，3个工作日内向投诉人做出回复。

7.2.3 运营单位每年度应接受第三方开展的运营服务质量评价。

## 7.3 质量改进

7.3.1 运营单位应建立健全服务质量评价制度，结合乘客满意度、服务保障能力评价和运营服务关键指标评价开展自查，应将服务质量评价结果纳入考核体系。

7.3.2 运营单位应根据运营服务质量评价结果、企业日常检查、乘客集中反映问题，制定服务改进和优化措施，持续提升服务质量。

## 8 应急管理

### 8.1 基本要求

8.1.1 运营单位应按 JT/T 1409 要求建立健全客运组织相关应急管理体系，编制突发事件应急预案。车站应做到“一站一预案”，并定期开展培训和演练。

8.1.2 运营单位应根据安全风险分级管控及隐患排查治理双重预防机制相关规定，开展安全风险辨识评估工作，并采取有效的安全防护、警示措施。

8.1.3 涉及不同运营单位的共管换乘站，共管各方应建立共管界面协调联动机制，制定协同客运组织方案与应急预案，明确各方的权利和义务。

8.1.4 车站应与所在地的街道、轨道公安、安保单位、商铺、医疗机构等共同建立应急联动机制，制定应急联动方案。

8.1.5 运营单位应制定应对运营安全紧急事件相关的应急物资及应急备品的管理制度。

8.1.6 安全应急设施设备应设置对应的安全警示标识和操作指引。

### 8.2 事件处置

8.2.1 运营单位间应建立健全应急情况下的信息互通机制，合理调配人员、物资，共同做好突发事件应急处置工作。

8.2.2 当车站发生突发事件造成乘客滞留车站，运营单位根据事件发生的类型、预警级别及可能造成的影响，开展线路分流、加开列车、公交接驳等应急处置工作。

8.2.3 当车站发生突发事件，运营单位及时采取限流、甩站、封站、暂停运营等措施应对。

8.2.4 当车站发生突发事件，支援力量按照事发车站归属线路、其他线路、社会力量的顺序进行调配。

参 考 文 献

- [1] 《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部2018年5月21日）
- [2] 《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》（交通运输部2019年10月16日）
- [3] 《公共交通企业信息规定》（交通运输部2022年2月19日）
- [4] 《昆明市城市轨道交通运营服务规范》（昆交规〔2019〕3号）

