



中华人民共和国国家标准

GB/T 22486—2022

代替 GB/T 22486—2008

城市轨道交通客运服务规范

Service specification for urban rail passenger transport

2022-12-30 发布

2022-12-30 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

| | |
|-----------------|----|
| 前言 | I |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 一般要求 | 3 |
| 5 服务设施和设备 | 3 |
| 6 服务提供 | 6 |
| 7 服务环境与卫生 | 8 |
| 8 服务质量管理 | 9 |
| 参考文献 | 11 |

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。

本文件代替 GB/T 22486—2008《城市轨道交通客运服务》，与 GB/T 22486—2008 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“服务”“服务质量”和“服务人员”的定义(见 3.1、3.2 和 3.9,2008 年版的 3.1、3.5 和 3.6);删除了“组织”和“服务组织”的术语和定义(见 2008 年版的 3.2 和 3.4);增加了“服务质量准则”“服务水平”“乘客”“运营单位”“服务质量承诺”的术语和定义(见 3.3、3.4、3.6、3.7 和 3.13);
- b) 更改了服务质量的衡量基准和公益或商业服务的要求(见 4.1 和 4.8,2008 年版的 4.1.1 和 4.1.5);增加了对服务质量评价以及运营单位在组织机构、规章制度和提供客运服务的能力的相关要求(见 4.2 和 4.6);
- c) 更改了运营技术需求和服务设施布置调整的相关要求(见 5.1.1 和 5.1.2,见 2008 年版的 6.1.1 和 6.1.2);增加了服务设施的基本要求(见 5.1.3 和 5.1.4);
- d) 更改了标志的一般要求和安全标志的设置要求、列车和车站优先座椅位置标志要求、列车上安全标志的种类要求(见 5.2.1、5.2.2、5.2.4 和 5.2.10,2008 年版的 6.4.1、6.7.2 和 6.7.3);增加了对服务标志的内容、布设和维护要求(见 5.2.3、5.2.5~5.2.9);
- e) 增加了对自动扶梯、电梯运行时间的要求、站台门和自动扶梯故障情况下处置要求(见 5.3.2~5.3.4);
- f) 更改了票务设施故障时的处置要求(见 5.4.8,2008 年版的 6.3.3);增加了票务设施设备的要求(见 5.4.3~5.4.7);
- g) 更改了车站广播系统的要求(见 5.5.4,2008 年版的 6.4.2);增加了乘客信息系统及广播系统的要求(见 5.5.1~5.5.3 和 5.5.6);
- h) 更改了车站问询功能设置要求(见 5.6.2,2008 年版的 6.5.1~6.5.2);增加了问询服务设施中乘客服务中心的要求(见 5.6.1);
- i) 增加了照明设施中应急照明和照明方式的要求(见 5.7.2、5.7.3 和 5.7.5);
- j) 更改了列车上设施的可靠性和状态要求(见 5.8.1 和 5.8.5,2008 年版的 6.7.1 和 6.7.4);增加了列车客室车窗、底板、轮椅摆放位要求和列车车身 LED 运行信息显示要求(见 5.8.2~5.8.4 和 5.8.6);
- k) 更改了列车上安全和应急设备要求(见 5.9.1,2008 年版的 6.7.3、7.1);删除了列车整体功能要求(见 2008 年版的 6.7.5);
- l) 更改了疏散门的性能要求和列车客室内报警装置功能要求(见 5.9.3 和 5.9.4,2008 年版的 7.3 和 7.4);增加了对急救箱和人员急救能力的要求、设施设备巡视要求(见 5.9.2 和 5.9.5);
- m) 更改了车站乘客座椅的要求、公共卫生间要求和无障碍设施功能性要求(见 5.10.1、5.10.2 和 5.10.5,2008 年版的 6.8.1、6.8.2 和 6.2.4);增加了公益和福利性设施要求(见 5.10.6 和 5.10.7);
- n) 更改了服务设施可靠度要求(见 5.11,2008 年版的 6.9);
- o) 更改了对于票务异常情况下的票务处置(见 6.1.6~6.1.8,2008 年版的 5.1.6);增加了运营前对票务服务准备的要求(见 6.1.3);
- p) 更改了特殊情况下运营调整的要求、组织列车运行的相关要求、列车拥挤度、列车运行图兑现

- 率和线路列车正点率的术语名称和计算方式、列车车门开关运行要求以及列车故障处置要求(见 6.2.2~6.2.6,2008 年版的 5.3.1~5.3.7);增加了运营时间的要求(见 6.2.1);
- q) 更改了乘客服务基本信息要求、车站和列车乘客信息发布要求(见 6.3.2~6.3.4,2008 年版的 5.2.1、5.2.4~5.2.6);删除了车站提供信息的总体要求(见 2008 年版的 5.2.2);增加了乘车的提示信息发布要求和互联网信息服务渠道要求(见 6.3.5 和 6.3.6);
- r) 更改了服务人员岗前培训和复岗培训要求、健康要求、服务用语要求、举止要求(见 6.4.1.3、6.4.1.7、6.4.2.1 和 6.4.3.3,2008 年版的 4.2.2、8.1.6、5.7.1 和 5.8.3);增加了服务人员技能基本要求和行为要求(见 6.4.1.1、6.4.1.2、6.4.1.4~6.1.4.6、6.4.3.4 和 6.4.3.5);
- s) 更改了应急服务首要目标要求、乘客不适时的处置方式、突发事件信息告知内容和要求、影响城市轨道交通正常运营事件下的应急处置要求、安全宣传教育要求(见 6.5.1、6.5.5、6.5.6、6.5.10~6.5.14,2008 年版的 5.6.1、5.5.3、5.6.3、5.2.3、7.6);增加了警务点和监控设备要求以及出现公共安全突发事件、极端天气和大客流等情况时的相关要求(见 6.5.2、6.5.3、6.5.7~6.5.9);
- t) 删除了应急预案编制、安全管理体系和乘客损失或伤害处置要求(见 2008 年版的 5.6.2、7.5 和 7.7);
- u) 更改了公共区域通风要求以及车站内空气质量要求、车站候车和乘车环境卫生要求(见 7.1.2、7.1.3,2008 年版的 8.1.3、8.1.4);增加了服务卫生的要求(见 7.1.4、7.1.6~7.1.8);
- v) 更改了服务质量承诺的要求(见 8.1.1、8.1.2,2008 年版的 5.9.1);
- w) 更改了服务监督和乘客投诉回复率要求(见 8.2.2~8.2.5,2008 年版的 5.9.3、5.9.5、5.9.11);增加了采用服务质量准则进行服务质量评价和改进的要求、乘客参与服务质量监督工作的要求(见 8.2.1 和 8.2.6);
- x) 更改了建立服务质量管理体系的要求、运营单位内部检查的要求和服务改进要求(见 8.3.1、8.3.2、8.3.4 和 8.3.5,2008 年版的 4.2.1、5.9.4 和 5.9.9);增加了服务质量评价结果的公示要求(见 8.3.3);
- y) 删除了运营单位自我考核要求、专人负责数据统计要求、服务质量评价的具体要求和服务指标计算方法(见 2008 年版的 4.2.3、5.9.6~5.9.8、5.9.10 和附录 A)。

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。

本文件由中华人民共和国交通运输部提出。

本文件由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本文件起草单位:中国城市规划设计研究院、交通运输部科学研究院、住房和城乡建设部标准定额研究所、北京市地铁运营有限公司、上海申通地铁集团有限公司、广州地铁集团有限公司、天津轨道交通运营集团有限公司、香港铁路有限公司、南京地铁集团有限公司、中铁二院工程集团有限责任公司、深圳市地铁集团有限公司、上海城市公共安全研究中心、苏州市轨道交通集团有限公司、北京城建设计发展集团股份有限公司、广州地铁设计研究院股份有限公司、中车青岛四方机车车辆股份有限公司、北京交通大学。

本文件主要起草人:赵一新、陈燕申、贺旭、冯旭杰、刘悦、刘书浩、展磊、张琦、李玉书、陈悦勤、李君、张含笑、刘菊美、田媛媛、张玉海、庞金爽、汤济明、吴国华、孙运奇、梁静、向红、徐吉庆、马羽、陶涛、任海、封松林、宣润、刘剑锋、韩德志、贺利工、陈虹兵、杨则云、汪科成、徐世东、贾利民、张蜚。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为:

——2008 年首次发布为 GB/T 22486—2008;

——本次为第一次修订。

城市轨道交通客运服务规范

1 范围

本文件规定了城市轨道交通客运服务的一般要求、服务设施和设备、服务提供、服务环境与卫生和服务质量管理。

本文件适用于城市轨道交通客运服务。

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 2893(所有部分) 图形符号 安全色和安全标志
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 7928 地铁车辆通用技术条件
- GB/T 10001.3 公共信息图形符号 第3部分：客运货运符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 14227 城市轨道交通车站站台声学要求和测量方法
- GB 14892 城市轨道交通列车噪声限值和测量方法
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 16275 城市轨道交通照明
- GB/T 18574 城市轨道交通客运服务标志
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- 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 38707 城市轨道交通运营技术规范
- GB 50157 地铁设计规范
- GB 51151 城市轨道交通公共安全防范系统工程技术规范
- JT/T 1002.1 城市轨道交通行车值班员技能和素质要求 第1部分：地铁、轻轨和单轨
- JT/T 1003.1 城市轨道交通列车驾驶员技能和素质要求 第1部分：地铁、轻轨和单轨
- JT/T 1004.1 城市轨道交通行车调度员技能和素质要求 第1部分：地铁、轻轨和单轨

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果。

注：服务的结果通常是无形的。