

江苏省地方标准

DB32/T 2531—2019
代替 DB32/T 2531—2013

城市轨道交通运营服务

Operation service of urban rail transit

2019-01-12 发布

2019-01-30 实施

江苏省市场监督管理局 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 总则 2

5 服务质量指标 3

6 服务安全 4

7 服务质量 5

8 服务环境 6

9 服务设施 6

10 服务人员 8

11 服务承诺与监督 8

附录 A（规范性附录） 运营服务质量指标计算方法 9

参考文献 14

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB32/T 2531—2013《城市轨道交通运营服务》，与 DB32/T 2531—2013 相比的主要技术变化如下：

- 使用范围补充了半封闭线路上运行的城市轨道交通系统；
- 全封闭线路的运营服务质量指标增加了“列车拥挤度”“站台门故障率”“车辆系统故障率”；并修订了“垂直电梯可靠度”的指标要求；
- 补充了半封闭线路的运营服务质量指标 14 项；
- 完善并补充了“安全管理体系”相关要求；
- 完善并补充了“行车服务”相关要求；
- 修订了“服务评价”“安全设施”“导乘设施”的相关要求；
- 补充了“服务人员”的相关要求；
- 补充了“列车拥挤度”“站台门故障率”“车辆系统故障率”等运营服务质量指标计算公式；并修订了“列车服务可靠度”等运营服务质量指标计算公式。

本标准由江苏省交通运输厅提出并归口。

本标准起草单位：江苏省交通运输厅运输管理局、苏交科集团股份有限公司。

本标准主要起草人：陆元良、谢锁平、成旭、黄磊、黄祥春、居述国、张海军、刘继兵、马永红、姜波、肖慎、黄海明、王涛峰、郭坤卿、祝炎富、刘瑞军。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- DB32/T 2531—2013。

城市轨道交通运营服务

1 范围

本标准规定了城市轨道交通运营服务的术语和定义、总则、服务安全、服务质量、服务环境、服务设施、服务人员、服务承诺与监督。

本标准适用于全封闭或半封闭线路上运行的城市轨道交通系统的运营服务。

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 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/T 16275 地下铁道照明标准
GB/T 18574 地铁客运服务标志
GB/T 22486 城市轨道交通客运服务
GB/T 30012—2013 城市轨道交通运营管理规范
GB 50157 地铁设计规范
GB 50490 城市轨道交通技术规范
GB 50647 城市道路交叉口规划规范
GB/T 50833 城市轨道交通工程基本术语标准
CJ/T 417 低地板有轨电车车辆通用技术条件
JT/T 1091—2016 有轨电车试运营基本条件

3 术语和定义

GB/T 50833 和 GB/T 22486 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

全封闭线路 full-closed line

以护栏、隧道、桥梁等物质实体与其他车辆或者行人全线隔离的城市轨道交通线路。

3.2

半封闭线路 semi-closed line

在路段上以护栏、绿篱、隧道、桥梁等物质实体与其他车辆或者行人进行隔离,在交叉口与其他交通方式或者行人共享路权的城市轨道交通线路。

3.3

突发事件 emergency event

城市轨道交通运营中,突然发生并造成或者可能造成严重社会危害,需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。