

# 长三角区域统一标准

## 《市域快速轨道交通客运服务规范》

### 编 制 说 明

标准起草组

二〇二〇年十月

# 长三角区域统一标准

## 《市域快速轨道交通客运服务规范》编制说明

### 一、项目背景

#### 1. 服务长江三角洲区域一体化国家发展战略的需要

2018年11月5日，习近平总书记在首届中国国际进口博览会上宣布，支持长江三角洲区域一体化发展并上升为国家战略，着力落实新发展理念，构建现代化经济体系，推进更高起点的深化改革和更高层次的对外开放，同“一带一路”建设、京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设相互配合，完善中国改革开放空间布局。2019年5月，习近平总书记主持召开中央政治局常委会和中央政治局会议审议《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》，5月30日党中央国务院正式印发实施《规划纲要》。

2019年5月党中央国务院印发了《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》，明确提出共建轨道上的长三角，加快建设集高速铁路、普速铁路、城际铁路、市域（郊）铁路、城市轨道交通于一体的现代轨道交通运输体系，构建高品质快速轨道交通网。以都市圈同城化通勤为目标，加快推进城际铁路网建设，推动市域铁路向周边中小城市延伸，率先在都市圈实现公交化客运服务。

为深入贯彻长江三角洲区域一体化、促进中部地区崛起等国家战略，2020年1月，浙江省、上海市先后发布《浙江省推进长江三角洲区域一体化发展行动方案》、《上海市贯彻〈长江三角洲区域一体化发展规划纲要〉实施方案》；2020年4月江苏省发布《〈长江三角洲区域一体化发展规划纲要〉江苏实施方案》。长三角地区的市域快速轨道交通进入高速发展期。

由于市域快速轨道交通的审批与运营监管职责属地方政府，同时市域快速轨道交通线路存在跨行政区运营的情况，在长三角地区一体化发展背景下，有必要编制市域快速轨道交通运营服务的区域地方标准，规范运营服务，提升一体化运营水平，提高城市交通组合效率。

## **2.贯彻落实《交通强国建设纲要》推进轨道交通的高质量发展的需要**

2019年9月国务院发布的《交通强国建设纲要》，提出构建城市群一体化交通网，培育市域（郊）铁路市场，提高城市群内轨道交通通勤化水平，打造便捷舒适的运输服务。此外，交通运输部部长李小鹏在“以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引全力推进城市轨道交通安全运营优质服务高质量发展”的讲话中指出，轨道交通行业治理能力有待进一步提升，国家和省级层面专项法律法规缺失，运营标准体系有待进一步健全；强调加快推进城市轨道交通高质量发展，事关城市居民出行条件改善、生活品质提升，事关绿色交通发展、交通强国建设，对于践行以人民为中心发展思想、深化交通运输供给侧结构性改革、推进新型城镇化建设、发展高层次的开放型经济具有重要意义。

2020年7月中共浙江省委、浙江省人民政府发布“关于深入贯彻《交通强国建设纲要》建设高水平交通强省的实施意见”，提出到2025年，高质量完成交通强国建设试点，综合立体交通网更趋完善，基本建成省域、市域、城区3个“1小时交通圈”。市域快速轨道交通作为国家铁路与城市地铁的有效衔接，规范的运营服务对城市群一体化交通融合发展具有重要意义。

## **3.促进更高水平的轨道交通一体化发展需要**

市域快速轨道交通客运服务规范是指导市域快速轨道交通运营单位提供运营服务的技术文件，能够确保运营服务质量。目前，国家和地方层面均未出台统一的针对市域快速轨道交通的客运服务规范，作为区别于城市地铁的一种特殊的轨道交通运营模式，市域快速轨道交通难以套用现有的城市轨道交通客运服务规范。长三角地区在建和已投入运营的市域快速轨道交通线路已二十余条，迫切需要出台市域快速轨道交通客运服务规范标准，明确市域快速轨道交通运营要求，指导市域快速轨道客运服务，同时以客运服务规范反向对市域快速轨道交通新线路的规划、建设提供参考，杜绝规划、建设到运营管理全生命周期中各环节相互割裂等问题，加快构筑全生命周期的市域快速轨道交通发展体系，以促进轨道交

通技术服务体系的科学、完善，适应和加快实现市域快速轨道交通客运服务质量与效率的大幅提升。

## 二、工作简况

### （一）任务来源

市域快速轨道交通在市域范围内，承担中心城区与次中心城区、重要城镇之间，城市组团之间，以及经济、产业高度融合发展的交通走廊内的日常通勤通学、商务、休闲、探亲、娱乐和购物出行。中心城区的快速出行，可以缩短市域核心区内以及核心区至周边组团的时空距离，形成“1h 交通圈”，增强中心城区的辐射作用，加强各组团之间的分工与协作。

浙江省交通运输厅、上海市交通委员会和江苏省交通运输厅共同提出长三角区域统一标准《市域快速轨道交通客运服务规范》的立项申请，共同组建标准编制团队，广泛调研，深入研究。

### （二）主要过程

2018 年 1 月，交通运输厅科技计划项目“浙江省市域（郊）铁路运营服务质量标准研究”（2018025）立项；

2019 年 6 月，“浙江省市域（郊）铁路运营服务质量标准研究”（2018025）课题通过验收，形成地方标准《市域快速轨道交通客运服务规范》（草案）；

2019 年 8 月 26 日，浙江省交通运输厅在杭州组织召开了《市域快速轨道交通客运服务规范》地方标准立项初审会，《规范》通过立项初审。

2019 年 9 月至 2020 年 4 月，标准编制成员开展广泛调研，完善《规范》草案；

2020 年 5 月 17 日，浙江交通职业技术学院组织召开了地方标准《市域快速轨道交通客运服务规范》预研专家咨询会，邀请国内相关专家以及轨道交通运营企业管理人员参与研讨。

2020 年 6 月至 8 月，浙江省交通运输厅、上海市交通委员会和江苏省交通运输厅共同组建编制组，提出长三角区域标准《市域快速轨道交通客运服务规范》

的立项申请。标准编制组由浙江交通职业技术学院牵头，由上海申通地铁集团有限公司、中设设计集团股份有限公司、浙江省轨道交通运营管理集团、南京理工大学、南京地铁运营有限责任公司、宁波市城际铁路发展有限公司、浙江幸福轨道交通运营管理有限公司、浙江省标准化研究院共同组成。

2020年9月25日，上海市、江苏省、浙江省和安徽省市场监管局联合组织长三角区域标准立项论证，《市域快速轨道交通客运服务规范》通过立项论证。

### **三、标准编制原则和确定地方标准主要内容的依据**

#### **(一) 标准编制原则**

本标准兼顾科学性、实用性、统一性、规范性的原则，编制过程严格遵守了国家标准化管理委员会关于“国家标准管理办法”的规定，以及“浙江省地方标准管理办法”的规定，标准的体例、格式严格按照 GB/T 1.1-2020 标准化工作导则等要求。立足长三角市域快速轨道交通发展实际，充分借鉴国内外其他省市先进的发展水平和丰富服务经验，为高水平发展长三角市域快速轨道交通客运服务提供必要的指导。

#### **(二) 确定地方标准主要内容的依据**

##### **1.标准的主要内容**

本标准规定了市域快速轨道交通客运服务的总体要求以及行车服务、票务服务、服务设施、从业人员规范、服务质量监督管理、服务安全等方面的服务质量要求。

##### **(1) 术语和定义**

明确市域快速轨道交通客运服务相关的术语和定义。

##### **(2) 总体要求**

对客运服务提出了总体要求，包括服务设施、候车环境、乘车环境、运营信息发布、图形标志、引导系统、无障碍设施、公益或商业服务等做了具体要求。

##### **(3) 服务质量**

对市域快速轨道交通的乘客服务、票务服务、行车服务、换乘衔接服务等方

面提出要求。

#### (4) 服务设施

从车站设施、售检票设施、候车设施、列车车辆、广播设施、照明设施和商业设施等方面提出要求。

#### (5) 从业人员规范

对从业人员基本素质和服务规范等方面提出要求。

#### (6) 服务安全

从突发事件应急处理和安全教育宣传等方面提出要求。

#### (7) 服务质量监督管理

从服务承诺、自我监督、行业监督、社会监督和投诉处理等方面提出要求。

### 2.确定标准的主要依据

标准主要参考依据为现行相关国家标准、法规文件。基于长三角市域快速轨道交通发展的实际情况和发展趋势，部分内容如对服务人员、服务安全、服务质量监督管理等方面的规定参考了城市轨道交通客运服务的相关法规、标准或规范；客运服务规定、票务服务、行车服务等方面的内容充分考虑了长三角市域快速轨道交通的运营特征，作了更详尽的规范说明。确定标准考虑了以下方面：

#### (1) 市域快速轨道交通的功能定位

市域快速轨道交通在市域范围内，承担中心城区与次中心城区、重要城镇之间，城市组团之间，以及经济、产业高度融合发展的交通走廊内的日常通勤通学、商务、休闲、探亲、娱乐和购物出行。中心城区的快速出行，可以缩短市域核心区内以及核心区至周边组团的时空距离，形成“1h 交通圈”，增强中心城区的辐射作用，加强各组团之间的分工与协作。市域快速轨道交通的运营组织和运营服务应体现市域快速轨道交通的功能定位，服务于区域轨道交通的“四网融合”，即干线铁路、城际铁路、市域（郊）铁路、城市轨道交通的融合。

#### (2) 市域快速轨道交通多样化的运营组织模式

充分考虑市域快速轨道交通运营线路在不同时段和区域的客流差异性，其客

运也应针对不同时段和区域，提供不同服务水平的运营组织模式，以更好满足乘客出行的需要，同时提高服务效率。

### (3) 市域快速轨道交通高水平发展目标

为适应城市轨道交通的快速发展需要，规范市域快速轨道交通客运服务，制定本标准，旨在促进轨道交通技术服务体系的科学、完善，适应和加快实现市域快速轨道交通客运服务质量与效率的大幅提升。本标准明确市域快速轨道交通客运服务，应遵循安全便捷、经济适用、节能环保的原则，在规范服务人员、服务安全、服务质量监督管理等方面的内容外，结合市域快速轨道交通的运营特征明确了票价制式、行车组织的特点，着重规定了收费标准的制定和公开以及运营组织的模式、单程旅行时间、行车间隔等指标。强调了市域快速轨道交通作为城市中心区与周边城镇、组团之间的交通连接，其换乘衔接的重要性，并对市域快速轨道交通的换乘衔接的模式、服务的内容和要求进行了规定。

## 四、与有关法律、法规和国家、行业标准的关系

长三角区域标准《市域快速轨道交通客运服务规范》是针对长三角地区市域快速轨道交通客运服务的规范，目前尚无完全匹配的标准或规范。而运营较为成熟的城市轨道交通（地铁、轻轨等）已有相关标准、规范用以规范其客运服务工作，主要的标准、规范有《城市轨道交通客运服务》（GB/T 22486-2008）和《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》（交运规 2019〔15 号〕）。市域快速轨道交通与城市轨道交通同属于城市综合交通体系范畴内的两种轨道交通方式，两者在客运服务方面有区别也有联系。这种关系同样也体现在本标准与现行的城市轨道交通客运服务的标准和规范上。

(1) 针对的主体不同。《城市轨道交通客运服务》（GB/T 22486-2008）、《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》（交运规 2019〔15 号〕）是针对城市轨道交通提出的，本标准针对的主体是市域快速轨道交通。市域快速轨道交通在内涵、发展背景、功能定位等方面都有别于城市轨道交通，其客运服务也是有区别的。

(2) 客运服务的主要构成部分基本相同。本标准与《城市轨道交通客运服

务》(GB/T 22486-2008)、《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》(交运规 2019 [15 号]) 都将客运服务分为票务服务、行车服务、服务设施、服务安全等方面。

(3) 对客运服务规定的侧重点不同。本标准与《城市轨道交通客运服务》(GB/T-22486-2008) 着重从客运服务角度明确服务的具体内容和规范,《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》(交运规 2019 [15 号]) 则是从客运组织角度对客运服务的管理规范进行了规定。

(4) 对服务人员、服务安全、服务质量监督管理等方面的规定基本相同。本标准在服务人员、服务安全、服务质量监督管理等方面的规定与《城市轨道交通客运服务》(GB/T 22486-2008)、《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》(交运规 2019 [15 号]) 基本相同。

(5) 对票务服务、行车服务等方面的规定更为详尽。本标准不仅明确了票务服务、行车服务、服务设施的基本规定,还结合市域快速轨道交通的运营特征明确了票价制式、行车组织的特点,着重规定了收费标准的制定和公开以及运营组织的模式、单程旅行时间、行车间隔等指标。

(6) 增加了对换乘衔接服务的规定。市域快速轨道交通作为城市中心区与周边城镇、组团之间的交通连接,其换乘衔接作用尤为重要。为此,本标准对市域快速轨道交通的换乘衔接的模式、服务的内容和要求进行了规定。

## 五、重大意见分歧的处理依据和结论

无。

## 六、预期效果及贯彻实施标准的要求、措施等建议

### (一) 预期效果

《市域快速轨道交通客运服务规范》规定了市域快速轨道交通客运服务的总体要求以及行车服务、票务服务、服务设施、从业人员规范、服务质量监督管理、服务安全等方面的服务质量要求。目前,长三角市域快速轨道交通进入快速发展期,本标准的编制和实施,有利于规范长三角区域市域快速轨道交通的客运服务水平,填补市域快速轨道交通客运服务规范的空白,不仅能对现有市域快速轨道

交通客运运营服务提供指导，还能反向指导新线路的规划、建设，促进长三角市域快速轨道交通高质量发展。

## **(二) 贯彻实施标准的要求、措施建议**

标准的使用对象为市域快速轨道交通运营企业和行业管理部门。标准发布以后将对两省一市标准使用单位进行宣贯，对标准进行全面解读；各标准使用单位应做好部门间配合，围绕标准制定的要求，基于区域标准内容制定更细化的内部管理规范，确保标准的落地；在标准实施的基础上，有序开展市域快速轨道交通客运服务保障工作，提升服务质量；建议行业主管部门定期开展标准的实施效果评估。

## **七、标准性质（强制性、推荐性）的建议**

建议将此地方标准定为推荐性地方标准。

## **八、其他应当说明的事项**

无。

## **参考文献**

- [1] GB/T 22486-2008 城市轨道交通客运服务
- [2] GB/T 30012-2013 城市轨道交通运营管理规范
- [3] RB/T 310-2017 城市轨道交通客运服务认证要求
- [4] T/CAMET 01001—2019 市域快轨交通技术规范
- [5] GB / T 25341-2019 铁路旅客运输服务质量
- [6] 交通运输部关于印发《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》的通知（交运规〔2019〕15号）
- [7] 交通运输部办公厅关于印发《城市轨道交通服务质量评价规范》的通知（交办运〔2019〕43号）
- [8] 关于促进市域（郊）铁路发展的指导意见（发改基础〔2017〕1173号）
- [9] 关于培育发展现代化都市圈的指导意见（发改规划〔2019〕328号）