# 南昌市轨道交通运营管理规范

## 第一章　总则

第一条　为规范我市城市轨道交通运营管理，保障运营安全，提高服务质量，促进我市城市轨道交通行业健康发展，根据《南昌市轨道交通条例》、《城市轨道交通运营管理规定》、《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》等相关法规、规章，结合实际，制定本规范。

第二条　本规范适用于本市行政区域内轨道交通的日常运营及相关管理活动。

第三条　城市轨道交通运营主管部门在市人民政府的领导下负责组织实施本市行政区域内的城市轨道交通运营监督管理工作。

第四条　城市轨道交通运营单位（以下简称运营单位）按照本规范从事轨道交通运营和服务。

第五条　城市轨道交通运营管理应当遵循以人民为中心、安全可靠、便捷高效、经济舒适的原则。

## 第二章 行车组织服务

第六条　运营单位应当根据城市轨道交通沿线乘客出行规律及网络化运输组织要求，合理编制运行图，并报城市轨道交通运营主管部门备案。

第七条　运营单位应确保城市轨道交通线路的全天运营时间不少于15小时。运营单位应综合考虑线网各线路的功能定位、客流需求、换乘方式等因素，结合当地居民的作息规律，合理设置线路全天

服务时间和首末班车时间。

第八条　运营单位应结合设备技术条件设置运营交路，根据线路沿线乘客出行规律及变化，持续跟踪评估客流情况，优化调整列车运行计划和行车间隔。首末班车时间（换乘时间）、运营间隔应当向社会公开。

第九条　运营单位应当根据车站性质、客流等数据确定列车停站时间。停站时间设置应当满足乘客上下车需求，停站时间包括乘客上下车及站台门（车门）开启、关闭时间，其设置需留有余量。

第十条　运营单位应当加强城市轨道交通客流监测。节假日、大型活动、学生往返高峰等引起客流大幅上升或因春运、机场铁路等保障需要时，运营单位应当在保证安全运营情况下，提前做好相应的列车运行计划和客运组织方案，确需采取封闭车站、延长或缩短运营时间措施时，应提前报告城市轨道交通运营主管部门并向社会公告。

第十一条　遇线路改造、设备更新、系统调试等重大事由时，运营单位应当视实际情况，采取有效且必要的调度措施，合理调整行车组织，尽快恢复正常运行秩序。

第十二条　当发生自然灾害、恶劣天气、安全事故及其他突发事件时，运营单位应当按照有关规定及时启动相应的应急预案并配合相关部门采取相应应对措施。

## 第三章 客运服务

第十三条　运营单位应当制定本单位客运服务质量标准和服务质量承诺，做好客运组织实施计划，不断改进服务质量，提升乘客出

行体验。

第十四条　运营单位应当建立公共卫生管理制度，保持运营服务区域良好环境，定期对车站内的座椅、地面、扶手、墙面、玻璃及通风口等进行清洁，并对车站和列车等定期进行消毒和通风，车站和列车温度、湿度、空气质量、噪声等应符合有关规定。建立噪声污染防治责任制度，明确负责人及相关人员责任；使用低噪声低震动设施，加强高架桥段声屏障维保，外排噪声应符合声环境质量标准。积极开展静音车厢等宁静区域创建活动，共同维护生活环境和谐安宁。

第十五条　运营单位应当储备必要的应急物资，配备专业应急救援装备，建立应急救援队伍，配齐应急人员，完善应急值守和报告制度，加强应急培训，提高应急救援能力。

第十六条　运营单位应按照有关规定和标准，配置安全检查设施、设备，配备受过专业培训的安全检查人员，并按照规定对乘客携带的物品进行安全检查。

运营单位应当按规定在车站醒目位置公示城市轨道交通禁止、限制携带物品目录。对经劝阻无效、强行进站或者滞留现场扰乱秩序的乘客，及时报告公安机关依法处理。

第十七条　运营单位应当通过标识、广播、视频设备、网络等多种方式按照下列要求向乘客提供运营服务和安全应急等信息：

（一）在车站醒目位置公布首末班车时间、城市轨道交通线网示意图、进出站指示、换乘指示和票价信息；

（二）在站厅或者站台提供列车到达、间隔时间、方向提示、周

边交通方式换乘、安全提示、无障碍出行等信息;

（三）在车厢提供城市轨道交通线网示意图、列车运行方向、到站、换乘、开关车门提示等信息;

（四）首末班车时间调整、车站出入口封闭、设施设备故障、限流、封站、甩站、暂停运营等非正常运营信息。

第十八条　运营单位应当建立轨道交通运行公共查询系统，并按照下列要求向乘客提供信息服务:

（一）通过乘客信息系统、广播等向乘客提供列车到达、间隔以及安全提示等信息;

（二）车站应设置客服咨询台，向乘客提供现场问询服务和帮助;

（三）将有关公告、告示和通知按规定置于车站告示牌内或张贴至醒目位置，到期后及时撤除或更换;

（四）发生非正常情况或设施设备故障影响正常运营时，及时通过多种信息发布方式告知乘客，并视情采取措施疏散乘客。因故不能正常运营 15 分钟以上的，按相关票务规定做好退票和解释工作。

第十九条　运营单位应当确保轨道交通设施内的商业活动不影响运营客流的畅通和安全。

第二十条　运营单位应每年向社会公布运营服务质量承诺及履行情况，服务质量承诺应至少包括以下内容:

（一）列车正点率、列车运行图兑现率等列车运行指标;

（二）自动售票机可靠度、自动检票机可靠度、乘客信息系统可靠度等客运服务设备设施运行指标;

（三）乘客投诉、意见、建议受理渠道和处理时限;

（四）服务改进的举措和计划。

## 第四章 票务信息服务

第二十一条　城市轨道交通票价实行政府定价。运营单位应当公布和执行市人民政府批准的票价，对按照有关规定享受票价优待的乘客，运营单位应执行票价优待规定。

第二十二条　运营单位提供的售、检票服务应当符合下列要求:

（一）车站应当公布当站至线网各站票价表、票务须知等信息，自动售、检票设施应标有操作说明，指导乘客正确使用;

（二）车站的自动售票设备应当备有充足的车票、找零钱币，并根据客流情况随时补充。人工售票时，售票员应当按规定程序作业，做到准确、及时、规范;

（三）客服中心提供小额兑币服务，乘客购票时应当按规定提供相关发票;

（四）定期消毒使用后回收的车票。

第二十三条　乘客应遵守票务管理规定，持有效乘车凭证乘车，不得采取尾随、强行冲撞自动检票机等方式逃票。城市轨道交通因故中断运营时，在 3 天之内乘客有权持有效车票要求运营单位按照票价退还票款。

第二十四条　自动售票机、自动检票机发生故障时，应设置故障提示。自动售票机大面积故障时，应增加人工售票窗口。自动检票机大面积故障时，应采取人工检票、免检等方式，引导乘客有序进出站。

第二十五条　运营单位应当做好运营信息管理工作，科学、准确记录轨道交通票价、客运量、客运周转量、运营里程、运营班次等运营数据，作为优化运营服务和政府财政补贴的重要依据。

第二十六条　运营单位应当将各线路列车运行、客运量（含换乘客运量）情况等基础数据准确及时提供城市轨道交通运营主管部门及相关机构，作为实现信息共享和资源集约利用发展的重要依据。

## 第五章 服务设施设备

第二十七条　本规范所称服务设施，是指车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所，列车、售检票设备、导乘设施、服务查询设施、照明、环控及防灾报警设施及其它服务设施。

车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所，应当保持畅通，地面应保证完好、平整、防滑；在楼梯及有坡度的区域设置的扶手应保持光滑平整、不间断；对有坡度的地面，应采取防滑措施。

第二十八条　车站服务中心内设备状态应当保持良好，售票处、服务中心周边应当留有一定范围的区域空间，保证票务处理、乘客接待等服务活动的正常进行。

第二十九条　列车车厢内应为乘客提供照明、座椅、扶手杆、扶手拉环、通风、空调、广播、标识等服务设施，以及灭火器、报警器、应急照明、应急广播、紧急疏散标识等安全设备设施，并设置安全警示、本线线路图等标志，涉及安全与乘客信息内容的采用中英文对照。

第三十条　列车空调具有通风及紧急通风等功能。列车车厢内温度超过 30 度或低于 10 度，应开启空调制冷或采暖系统。

第三十一条　运营单位应当建立健全本单位的城市轨道交通运营设施设备定期检查、检测评估、养护维修、更新改造制度和技术管理体系，并报城市轨道交通运营主管部门备案。

运营单位应按照消防管理、事故救援的有关规定，在轨道交通设施内设置消防、防汛、防护、报警、救援等器材和设备。

第三十二条　运营单位应当确保售检票设施的安全可靠、状态完好，在充分考虑客流组织及乘客需求的基础上进行优化布置。

第三十三条　运营单位应当确保车站、列车乘客信息系统和广播设施的正常使用。车站、列车车厢应当设置乘客信息系统，为乘客提供动态运营信息。

第三十四条　城市轨道交通照明、环控及防灾报警设施应当符合下列要求:

（一）车站、列车的照明、应急照明、照度符合国家标准，夜间照明按规定及时开启;

（二）运营单位应充分利用自然冷、热源,设置通风、空调与采暖方式,满足节能要求;

（三)防灾报警等应急装置完好可操作,并配有醒目的警示标志。

第三十五条　运营单位应当确保站台门满足轨道交通列车各种运营模式的要求，保证正常运营时乘客能安全上下车、故障或灾害时乘客能安全疏散。

站台门的开、关门时间应与列车车门的开、关门时间相适应，站台门与列车车门之间的协调动作过程应保证乘客安全。

站台门系统的滑动门、应急门和端门应当可靠关闭且锁紧，在站台侧应当使用专用钥匙开启，在非站台侧应当能手动开启且设置醒目标识说明。

站台门设置障碍物探测与防夹检测装置，确保乘客乘降安全。

第三十六条　电梯、自动扶梯及轮椅升降机，应按特种设备相关规范进行定期检查，并张贴安全检验合格证。自动扶梯应有明确的运行方向指示，并在两端配备紧急停止开关。自动扶梯出入口应有开阔的空间，入口处应有明确的安全警示和张贴使用须知。

运营单位应在每天运营前对电梯和自动扶梯进行例行检查，确认电梯和自动扶梯外观完整无损，安全标志标识齐全，运行正常、平稳、无异味、无异响、无异常振动后方可开启。

第三十七条　车站和列车内配备的无障碍设施应保持功能完好，车站工作人员应为有需要的乘客提供无障碍乘车服务。

车站应提供无障碍电梯及设施的导向提示，方便乘客辨识设施所处方位。

第三十八条　城市轨道交通其他设施应符合下列要求：

（一）车站站台公共区域设置适量的乘客座椅，并保持整洁完好；

（二）车站应设置公共卫生间和导向标志，并保持清洁及正常使用；

（三）车站站台、站厅设置适量的分类垃圾箱，并及时清洁。

## 第六章 运营服务人员

第三十九条　运营单位工作人员应当根据岗位要求持证上岗。按

照国家和省、市有关规定，定期对从业人员进行岗位技能和安全教育培训，考核合格后方能继续上岗。

列车驾驶员应按规范驾驶列车，确保列车运行安全；在列车行驶过程中加强瞭望，运行中发生列车故障或发生危及运营安全情况时，应按相应预案要求果断处理，及时汇报；脱离驾驶岗位6个月以上或发生过事故的，应进行身体检查和心理测试，并重新进行上岗考试。

第四十条　运营单位执法人员应当进行岗位培训，取得相关部门有效执法证后方能上岗。在执法过程中应当做到：

（一）按规定着装，正确佩戴执法标志和证件；

（二）严格遵守规章制度，熟练掌握有关法律、法规；

（三）仪容端庄、风纪严整、举止文明、用语规范；

（四）程序合规、取证清晰、处理合法。

城市轨道交通运营主管部门应对运营单位执法情况不定期进行抽查、检查，并对运营执法情况进行监督管理。

第四十一条　运营单位服务人员应当遵守下列要求：

（一）经系统培训，掌握岗位操作技能与应急处置要求，考核合格，方可持证上岗；

（二）按规定统一着装，佩戴服务标志，穿着整洁，仪表端庄；

（三）举止规范，坐姿端正，礼貌待客，主动服务；

（四）接待乘客问询时有问必答，尽力为乘客提供必要的帮助，使用普通话以及文明用语，并掌握与服务岗位相关的基本英语会话；

（五）及时寻找、登记、妥善保管乘客的遗失物品，并做好招领、

上交工作;

（六）规范操作，妥善处置各类突发事件，及时通报运营情况。

## 第七章 监督投诉评价

第四十二条　运营单位应建立乘客投诉受理处理制度，设置服务监督机构，公布服务监督电话，及时受理乘客投诉。对受理的乘客投诉，运营单位应在 7 个工作日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

城市轨道交通运营主管部门应建立乘客投诉受理处理制度，公布服务监督电话，及时受理乘客投诉。对乘客投诉自受理之日起 15 个工作日内，应将处理结果告知乘客。

第四十三条　城市轨道交通运营主管部门应当对运营单位客运组织与服务工作进行监督检查，每年组织开展服务质量评价，向社会公布服务质量评价结果，督促运营单位不断改进服务。

城市轨道交通运营主管部门应当将评价结果及发现的问题及时通报运营单位，督促运营单位采取有效措施，改善服务质量。运营单位应当制定行之有效的措施对运营服务评价结果中评价不良的服务项目进行改进。

## 第八章　附　则

第四十四条　本规范自 2022 年 6 月 1 日起施行。

第四十五条　2016 年由南昌市交通运输局印发的《南昌市轨道交通运营管理规范》同时废止。