

《苏州市轨道交通运营服务规范》（修订送审稿）起草说明

为进一步维护轨道交通乘车秩序，保障轨道交通运营安全，保护乘客和轨道交通经营单位的合法权益，我局组织了《苏州市轨道交通运营服务规范》的修订工作，形成了《苏州市轨道交通运营服务规范》（修订送审稿）。

一、修订背景

2018年以来，交通运输部先后制定出台《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部令2018年第8号）及风险隐患、运营安全评估、行车组织、设施设备运行维护、应急演练、客运服务、服务质量评价等方面的9个规范性文件，对轨道交通保障运营安全和提升服务质量等方面作出了重要规定。2023年1月1日，新版《苏州市轨道交通条例》正式施行。根据法规清理要求，应当对有关条文进行修改。

二、修订内容：

（一）拟将《规范》前言“本规范根据《苏州市轨道交通管理办法》（苏州市人民政府第120号令）、《城市轨道交通客运服务》GB/T22486-2008、《地铁运营安全评价标准》GB/T50438-2007等，结合本市轨道交通1号线试运营的实际情况，并参考国内相关城市轨道交通运营服务情况编制。”调整为“本规范根据《苏州市轨道交通条例》、《城市轨道交通客运服务规范》GB/T22486-2022、《地铁运营安全评价

标准》GB/T50438-2007、《城市轨道交通运营指标体系》GB/T38374-2019等，结合本市轨道交通运营的实际情况，并参考国内相关城市轨道交通运营服务情况编制。”。

（二）拟将《规范》前言“参考文献：[1]《城市轨道交通客运服务》（GB/T22486-2008）[2]《地铁运营安全评价标准》（GB/T50438-2007）[3]《轨道交通工程项目建设标准》（建标104-2008）[4]《轨道交通运营管理办法》（建设部第140号令）[5]《苏州市轨道交通管理办法》（苏州市人民政府第120号令）[6]《上海市轨道交通运营服务规范》（上海市交通局沪交法〔2008〕第442号修正）[7]《轨道交通运营服务管理规范》（北京市质监局DB11/T647-2009）。”进行修改，调整为“参考文献：[1]《城市轨道交通客运服务规范》GB/T22486-2022[2]《地铁运营安全评价标准》（GB/T50438-2007）[3]《轨道交通工程项目建设标准》（建标104-2008）

[4]《苏州市轨道交通条例》”

（三）拟将《规范》“1.1 为维护苏州市轨道交通运营秩序，规范轨道交通经营单位的运营服务行为，为乘客创造安全、便捷、文明、舒适的乘车环境，根据《苏州市轨道交通管理办法》及有关法律法规、规范标准，结合本市实际，制定本规范。”修改为“1.1 为维护苏州市轨道交通运营秩序，规范轨道交通经营单位的运营服务行为，为乘客创造安全、便捷、文明、舒适的乘车环境，根据《苏州市轨道交通条例》及有关法律法规、规范标准，结合本市实际，制定本规范。”

（三）拟将《规范》“3.1.1 运营时间。轨道交通线路全天运营时间一般不少于 16 小时，线路始发站的首班车发车时间一般不迟于 6:30，末班车发车时间一般不早于 21:30。试运营期间，可根据实际情况适当调整运营时间。”修改为“3.1.1 运营时间。轨道交通线路全天运营时间一般不少于 16 小时，线路始发站的首班车发车时间一般不迟于 6:30，末班车发车时间一般不早于 21:30。初期运营期间，可根据实际情况适当调整运营时间。”

（三）拟将《规范》“3.1.2 运行间隔。列车运行间隔应 ≤ 10 分钟。试运营期间，可根据实际情况适当调整运行间隔。列车拥挤度不宜 $> 100\%$ 。”修改为“3.1.2 运行间隔。列车运行间隔应 ≤ 10 分钟。初期运营期间，可根据实际情况适当调整运行间隔。列车拥挤度不宜 $> 100\%$ 。”

（三）拟将《规范》“3.1.6 服务投诉。轨道交通经营单位应提高运营服务质量。报告期内，有责乘客投诉率 ≤ 3 次/百万人次，有责乘客投诉回复率和乘客投诉回复率应 100%。”修改为“3.1.6 服务投诉。轨道交通经营单位应提高运营服务质量。报告期内，百万乘客有效投诉率 ≤ 3 次/百万人次，有效乘客投诉回复率 100%”

（三）拟将《规范》“3.3.5 轨道交通经营单位应做好乘车安全知识和客运组织工作，应在站厅、站台配备工作人员，引导乘客安全有序上下列车，及时提醒并制止乘客的不安全行为。”修改为“3.3.5 轨道交通经营单位应做好乘车安全知识和客运组织工作，应在车站公共区配备工作

人员或智能化服务设备，引导乘客安全有序上下列车，及时提醒并制止乘客的不安全行为。”

（三）拟将《规范》“3.4.5 列车司机应遵循列车运行计划，严格执行调度指令。列车运行前应检查巡视，确保列车状态良好；列车到站停车或运行中应按规定作业，防止安全事故。”修改为“3.4.5 列车应遵循列车运行计划，严格执行调度指令。列车运行前应检查巡视，确保列车状态良好；列车到站停车或运行中应按规定作业，防止安全事故。”

（三）拟将《规范》“B11 有责乘客投诉率

计算公式：
$$\text{有责乘客投诉率} = \frac{\text{有责乘客投诉次数}}{\text{客运量}}$$

每百万人次客运量中，有责乘客投诉的次数。有责乘客投诉是指通过投诉电话、来信来访、网站等各类途径受理，经调查属实的有责投诉”修改为“B11 百万乘客有效投诉率

计算公式：百万乘客有效投诉率=乘客有效投诉次数/线网进站量*100%

统计期内,乘客有效投诉次数与线网进站量之比。单位：次每百万人。

注 1:有效投诉次数是指通过服务热线、网站、媒体、来信等方式投诉，且乘客留下有效联系方式，经过调查属实的有效投诉次数。

注 2:针对同一事件的多次有效投诉记为多次。”

三、下一步工作

我局将会同第三方评估单位，按立法程序要求做好《苏州市轨道交通运营服务规范》的修改及后续学习宣贯工作。