

## 《苏州市轨道交通运营服务规范》（修订送审稿）依据对照表

原条文	修改后条文	依据	参考
<p style="text-align: center;">前言</p> <p>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。</p>	<p style="text-align: center;">前言</p> <p>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。</p>	<p>2023 年《苏州市轨道交通条例》，相关标准已更新，《城市轨道交通运营指标体系》为现行行标</p>	
<p style="text-align: center;">前言</p> <p>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）。</p>	<p style="text-align: center;">前言</p> <p>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》</p>	<p>相关规范已调整更新，部分已不适用</p>	

<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>2023年《苏州市轨道交通条例》</p>	
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>交通运输部《关于修订〈城市轨道交通初期运营前安全评估管理暂行办法〉的通知》(交运规〔2022〕4号),“试运营”调整为初“期运营”</p>	
<p>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&gt;100%。</p>	<p>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&gt;100%。</p>	<p>交通运输部《关于修订〈城市轨道交通初期运营前安全评估管理暂行办法〉的通知》(交运规〔2022〕4号),“试运营”调整为初“期运营”</p>	
<p>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%。</p>	<p>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%</p>	<p>《城市轨道交通服务质量评价规范》</p>	
<p>3.1.6 服务投诉。轨道交通经营单位应定期进行自我运营服务,(乘客满意度)评价和调查,采取有效措施提高运营服务质量。</p>	<p>3.1.6 服务投诉。交通运输主管部门应当对轨道交通运营服务情况进行乘客满意度调查等公众评价,并督促轨道交通经营单位及时改进评价中发现的问题</p>	<p>2023年《苏州市轨道交通条例》</p>	

	题。公众评价可以委托第三方进行。服务评价结果和改进情况应当向社会公布。		
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。	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。	智能设备普及后，人员配置优化	
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。	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。	无人驾驶列车存在无司机岗位的情况	
<p><b>B11 有责乘客投诉率</b> 计算公式：</p> $\text{有责乘客投诉率} = \frac{\text{有责乘客投诉次数}}{\text{客运量}}$ <p>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</p>	<p><b>B11 百万乘客有效投诉率</b> 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。</p>	《城市轨道交通服务质量评价规范》	