

# CJ

## 中华人民共和国城镇建设行业标准

CJ/T 3024.1—93

---

### 城市公共交通客运服务



transportation — Urban subway

1993—08—05 发布

1993—12—01 实施

---

中华人民共和国建设部 发布

## 目 次

1	主题内容与适用范围 .....	1
2	引用标准 .....	1
3	术语 .....	1
4	基本要求 .....	2
5	服务用语要求 .....	2
6	地铁客运服务人员的服务标志、纪律和仪容举止 .....	2
7	地铁客运服务场所安全、卫生要求 .....	2
8	地铁车站 .....	2
9	地铁列车 .....	4
10	行车组织服务 .....	5
11	治安服务 .....	5
12	地铁运营时间 .....	5
13	服务质量考核 .....	5
附录 A	地铁客运服务质量统计表(参考件) .....	9
附录 B	北京地铁车站服务质量考核表(参考件) .....	10
附录 C	北京地铁列车服务质量考核表(参考件) .....	11

# 中华人民共和国城镇建设行业标准

## 城市公共交通客运服务——城市地铁

The passenger service of urban public transportation —— Urban subway

CJ/T 3024.1—93

### 1 主题内容与适用范围

本标准规定了城市地铁客运服务的主要内容、基本要求及考核指标。  
本标准适用于城市地铁的客运服务。城市轻轨客运服务可参照执行。

### 2 引用标准

- GB 5845 城市公共交通标志
- GB 3818 公共信息图形符号
- GB 10001 公共信息标志用图形符号
- GB 7928 地下铁道车辆通用技术条件

### 3 术语

#### 3.1 地铁客运服务

为乘客乘坐地铁提供的服务。

#### 3.2 地铁客运服务质量

在地铁客运服务中,安全、迅速、准点、方便、舒适、文明等方面的优劣程度。

#### 3.3 服务用语

在客运服务中使用的规范语言。

#### 3.4 地铁客运服务人员

直接从事地铁客运服务工作的站务员、乘务员、行车调度员、行车值班员、治安人员等。

##### 3.4.1 站务员

从事车站客运服务工作的售票员、检票员、站台服务员等。

##### 3.4.2 乘务员

地铁列车上的驾驶、操纵人员。

#### 3.5 地铁车站

地铁线路上,供乘客乘降地铁列车,办理运营业务的建筑设施和场所。

##### 3.5.1 始发站

地铁列车运行的起始车站。

### 3.5.2 中间站

地铁列车运行途经的车站。

### 3.5.3 中间折返站

兼办理列车折返业务的中间站。

### 3.5.4 换乘站

地铁线路交汇处,具备从一条地铁线路转乘到另一条地铁线路功能的车站。

### 3.5.5 终点站

地铁列车运行的终到车站。

## 4 基本要求

文明服务,提供安全、迅速、准点、方便、舒适的乘车条件。

## 5 服务用语要求

5.1 在服务中,必须使用普通话(对外国人宜使用外语),口齿应清楚。

5.2 服务用语应文明、简练、规范、通俗易懂。

5.3 对乘客的称呼,应礼貌得体。

## 6 地铁客运服务人员的服务标志、纪律和仪容举止

### 6.1 服务标志

必须有明显的服务标志。

### 6.2 纪律

必须坚守岗位,服从指挥,严守规章制度,执行作业程序。

### 6.3 仪容举止

应做到精神饱满,衣着整洁,端庄大方,举止文明。

## 7 地铁客运服务场所安全、卫生要求

7.1 必须做到清洁、整齐,保持良好的候车、乘车环境。

7.2 应保持通风、换气。

7.3 严禁吸烟。

7.4 严禁携带和存放易燃、易爆、有毒、有害等物品。

## 8 地铁车站

### 8.1 地铁车站的分类

地铁车站按技术作业性质的不同,分为:始发站、中间站、中间折返站、换乘站、终点站。

### 8.2 地铁车站的设置及设计要求

地铁车站的设置及设计,应符合国家的有关标准。站内服务设施应满足远期超高峰客流乘降量及工作人员作息需要;车站内的设计,应布局合理,便于乘客集散、换乘;建筑装饰,应结合当地的特点,展示民族的、现代的风格,车站环境应与地面形成呼应,体现整体美。

### 8.3 地铁车站服务设施

地铁车站服务设施有：车站出入口、楼梯、通道、集散厅、站台；自动扶梯及乘客输送设施；售、检（验）票设施；向导、问询、广播设施；报时装置；防灾、预警设施；照明、环控设施；自动监视及乘客信息服务装置；卫生及其它服务设施。

#### 8.4 对地铁车站服务设施的要求

8.4.1 车站出入口、楼梯、通道、集散厅、站台等场所，应保持畅道，严禁堆放物品。在有坡度的区域应有防滑设施及扶手。

8.4.2 自动扶梯及乘客输送设施应运行可靠、平稳，满足运营要求。

#### 8.4.3 售、检（验）票设施

8.4.3.1 人工售、检（验）票设施应方便乘客，并满足乘客通过能力的要求，宜配有扩音器。

8.4.3.2 自动（半自动）售、检（验）票设施包括兑币机、售票机、检（验）票机、补票机等。其数量应根据客运能力设置。设施应操作简便，使用标志清楚。

#### 8.4.4 地铁车站向导标志

8.4.4.1 地铁车站向导标志（包括固定标志和可变标志）应有：地下铁道标志、站名、首末车时间、指向、票价、列车去向指示、地铁线路图、交通图及其它公共信息图形符号等。换乘站应有换乘指示；始发站、终点站、中间折返站，应有相应标志。

8.4.4.2 站内公共信息图形符号、地下铁道标志及其它标志，应符合 GB3818、GB10001、GB5845 的要求。

8.4.4.3 除图形符号外，地铁车站及其它向导标志应同时具有中、英两种文字，中文地名（站名）应配有汉语拼音。

8.4.4.4 地铁车站向导标志应显示清楚、准确、简明、易懂、醒目、美观。

#### 8.4.5 地铁车站其它服务标志

8.4.5.1 地铁车站应在统一位置悬挂（张贴）乘车规定、乘客须知及通告、公告等。

8.4.5.2 地铁车站应公布服务规范、乘客投诉电话号码等。

#### 8.4.6 地铁车站问询设施

地铁车站须设有问询设施。车站问询设施可分为：问路机、换乘指示显示屏、人工问询处等。问询设施应性能可靠、操作简便、指示清楚。

#### 8.4.7 地铁车站广播设施

地铁车站应设置完备的广播设施，具备对站台、集散厅、通道进行分散广播和集中广播的功能。广播音量应适中，音质清晰、不失真。

### 8.5 车站服务

#### 8.5.1 车站服务基本程序应为：

进站服务——售票——检（验）票——疏导——组织乘降——监护列车——出站服务。

#### 8.5.2 岗位作业程序应为：

准备作业→基本作业→整理作业。

#### 8.5.3 服务作业内容和要求

##### 8.5.3.1 售票服务

a. 人工售票服务:应标明票价、售票日期,公布当日所售票号和售票员服务号。售票前,备足车票、零钱。售票时,唱收唱付,准确、迅速。

b. 半自动售票服务:在人工兑币或收款时,应按人工售票的要求去做。

c. 自动售票服务:对自动售票设施应进行巡视检查,保证设备正常运转,必要时,应及时采取人工售票进行补偿服务。

#### 8.5.3.2 检(验)票服务

a. 人工检(验)票服务:进站检票或出站验票时,应公布检(验)票员服务牌号。检(验)票员应对岗交接,认真检(验)票,并负责检查、阻止携带易燃、易爆、有毒等危险品的乘客进站乘车。

b. 自动检(验)票服务:应设人监督,负责保持设备正常运转;阻止携带易燃、易爆、有毒等危险品的乘客进站乘车;办理补票业务等。必要时,应及时采取人工检(验)票进行补偿服务。

8.5.3.3 站台服务:站台服务员应宣传乘坐地铁常识及安全注意事项,积极疏导,组织乘降,保证列车正点开出;主动热情服务,照顾重点乘客;列车到达终点站、中间折返站或在中间站须清人时,应进行清车服务。

#### 8.5.3.4 广播服务

a. 车站应进行向导广播(列车到、发情况,换乘介绍,疏导乘客等)。

b. 车站应广播乘车规定、乘客须知、通告、公告等。

### 9 地铁列车

#### 9.1 地铁列车车厢服务设施

地铁列车车厢必须设置:照明、环控设施;列车广播、向导设施;防灾、预警设施;扶手、座椅等。

#### 9.2 对地铁列车车厢服务设施的要求

9.2.1 车厢内应设置适量的乘客座椅。

9.2.2 在靠近车门处应设老、幼、病、残、孕专座。

9.2.3 应设置数量足够并牢固的扶手(杆)、吊环。

9.2.4 照明设施应齐全,性能良好,保证提供不间断照明。

9.2.5 环控设施应符合 GB7928 的规定。

9.2.6 列车广播设施应完好,音质清晰、不失真,音量适中。

9.2.7 防灾、预警设施必须齐全、可靠。

#### 9.3 车容

车厢内、外应清洁,无破损;列车门、窗玻璃应明净。

#### 9.4 出乘服务

9.4.1 出乘前,乘务员必须按规定时间到达岗位,办好接班手续,做好发车前的准备工作。

9.4.2 行车中,必须服从调度指挥,正点行车,精力集中,严格执行操作规程,适时适度开启风扇(空调),准确报站,操作平稳。遇异常情况,疏导乘客安全撤离现场。



9.4.3 列车开关门作业,应准确、适时。

9.4.4 车站停车位置误差规定如下:

9.4.4.1 由人工驾驶的列车,停车位置的误差应为 $\pm 1\text{m}$ 。

9.4.4.2 采用自动驾驶、自动控制系统的列车,停车位置的误差应为 $\pm 0.25\text{m}$ 。

## 10 行车组织服务

### 10.1 行车调度

应根据运行图安排,组织列车开行,并依据客流变化等情况,合理调配列车运行。

### 10.2 行车值班员

应不间断地接发列车,监护列车在站内的运行,组织乘客乘降。

### 10.3 列车满载率

日平均列车满载率不得高于 50%,高峰时间列车满载率不得高于 100%。

## 11 治安服务

### 11.1 治安秩序

治安人员应认真检查易燃、易爆、有毒等危险品,严禁携带危险品及枪支的乘客进站乘车。查处站内、车内一切不合法活动,维护站、车治安秩序。

### 11.2 站、车秩序

治安人员应协助疏导乘客,清理滞留站内的人员,治理、整顿候车、乘车及出入口秩序。

## 12 地铁运营时间

地铁运营时间应根据当地居民出行规律及其变化来确定、调整。

## 13 服务质量考核

### 13.1 客运量

报告期内地铁实际运送的乘客总人次(包括普票乘客人次和月票乘客人次)。计量单位:人次。

### 13.2 人均服务量

地铁职工在报告期内平均每人服务的乘客人次。

计算公式:

$$\text{人均服务量} = \frac{\text{报告期内客运量}}{\text{报告期内平均职工人数}} \dots\dots\dots (1)$$

### 13.3 列车正点率

正点列车次数与全部开行列车次数之比。

计算公式:

$$\text{列车正点率}(\%) = \frac{\text{正点列车次数}}{\text{全部开行列车次数}} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

### 13.4 列车运行通过率

图定运营列车遇车站通过的列车数与开行列车总数之比。

计算公式:

$$\text{列车运行通过率}(\%) = \frac{\text{列车通过列数}}{\text{开行列车总数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

### 13.5 满载率

客运周转量与客位里程之比。

计算公式:

$$\text{满载率}(\%) = \frac{\text{客运周转量}}{\text{客位里程}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (4)$$

### 13.6 照明设施合格车站率

照明设施合格站数与车站总数之比。

计算公式:

$$\text{照明设施合格车站率}(\%) = \frac{\text{照明设施合格站数}}{\text{车站总数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (5)$$

### 13.7 乘客表扬率

乘客表扬件(条)数与客运量之比(乘客表扬包括乘客来信、来访、电话及新闻单位的表扬)。

计算公式:

$$\text{乘客表扬率}(\%) = \frac{\text{乘客表扬件(条)数}}{\text{客运量}} \times 10^6 \quad \dots\dots\dots (6)$$

### 13.8 乘客批评率

乘客批评件(条)数与客运量之比(乘客批评包括乘客来信、来访、电话及新闻单位的批评)。

计算公式:

$$\text{乘客批评率(次/百万)} = \frac{\text{乘客批评件(条)数}}{\text{客运量}} \times 10^6 \quad \dots\dots\dots (7)$$

### 13.9 乘客意见处理率

报告期内对乘客意见已处理了的件(条)数与乘客意见总件(条)数之比。乘客意见处理率应大于 95%。

计算公式:

$$\text{乘客意见处理率}(\%) = \frac{\text{报告期内乘客意见已处理件(条)数}}{\text{报告期内乘客意见总件(条)数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (8)$$

### 13.10 车站服务质量的评价

车站服务质量的评定,应从服务、环境卫生、秩序、安全等 4 个方面进行综合评价。

a. 服务:指各种服务设施的状态和使用状况,站务员的服务态度、服务用语、仪表举止、纪律,售、检(验)票服务,站台服务等。

b. 环境卫生:指车站公共场所和工作场所的空间环境、门窗、地面、各种服务设施、专用设施的卫生。

c. 秩序:指车站运营秩序和治安秩序,包括组织乘降、疏导乘客、查禁违禁品、清理滞留人员等。



d. 安全:站内禁止吸烟、明火,必须保证乘客安全乘车。

计算公式:

$$V=100-(V_K+\beta \frac{\sum_{i \neq K} V_i}{n_0-1}) \dots\dots\dots (9)$$

( $i=1,2,\dots\dots n_0$ )

( $\beta=0.1$ )

式中  $V$  ——车站服务质量综合评价分值;

$V_i$  ——所涉及被评价项(包括服务、环境卫生、秩序、安全)的减分值。每项减分值最高为 100;

$V_K$  ——所涉及被评价项中的最大减分值;

$\beta$  ——降位系数;

$\sum V_i$  ——除  $V_K$  外,其它被评价项减分值之和;

$n_0$  ——所涉及的被评价项数。

### 13.11 列车服务质量的评价

列车服务质量的评定,应从运营服务、车容卫生、秩序、安全等 4 个方面进行综合评价。

a. 运营服务:指列车正点率,列车通过率及车厢内服务设施(扶手、座椅、向导标志)齐全、完好的状况,广播报站,环控,照明的情况等。

b. 车容卫生:指车体、门窗、地板及各种服务设施、专用设施的卫生。

c. 秩序:列车运营秩序和车内治安秩序。

d. 安全:行车安全无事故,车内预警设施处于良好使用状态。

计算公式:

$$V_0=100-(V_K+\beta \frac{\sum_{i \neq K} V_i}{n_0-1}) \dots\dots\dots (10)$$

( $i=1,2,\dots\dots n_0$ )

( $\beta=0.1$ )

式中  $V_0$  ——列车服务质量综合评价分值;

$V_i$  ——所涉及被评价项(包括运营服务、车容卫生、秩序、安全)的减分值。每项减分值最高为 100;

$V_K$  ——所涉及被评价项中的最大减分值;

$\beta$  ——降位系数;

$\sum V_i$  ——除  $V_K$  外,其它被评价项减分值之和;

$n_0$  ——所涉及的被评价项数。

### 13.12 车站服务质量合格(优良)率

每条运营线上的车站,在服务、环境卫生、秩序、安全等各项工作中,达到标准的程度。

计算公式:

$$\text{车站服务质量合格(优良)率}(\%) = \frac{\text{车站服务合格(优良)站数(个)}}{\text{车站总数(个)}} \times 100\% \dots\dots (11)$$

### 13.13 列车服务质量合格(优良)率

每条运营线上的运营列车,在运营服务、车容卫生、秩序、安全等各项工作中,达到标准的程度。

计算公式:

$$\text{列车服务质量合格(优良)率}(\%) = \frac{\text{列车服务合格(优良)车数(辆)}}{\text{列车总数(辆)}} \times 100\% \dots\dots (12)$$

### 13.14 统计要求

为加强服务质量考核的统计工作,应有专人负责数据统计,原始记录必须真实、准确、可靠。



**附录 A**  
**地铁客运服务质量统计表**  
(参考件)

表 号:

制表机关:

批准机关:

报送期限:季后十五日前

项 目 \ 月 份	一 月	二 月	三 月	一季 度 累 计	四 月	五 月	六 月	二季 度 累 计	七 月	八 月	九 月	三季 度 累 计	十 月	十一 月	十二 月	四季 度 累 计	年度 累 计
客运量(P. T)																	
列车正点率																	
列车运行通过率																	
满载率																	
人均服务量(P. T/P)																	
车站服务质量 合格(优良)率																	
列车服务质量 合格(优良)率																	
乘客表扬率																	
乘客意见处理率																	
照明设施合格车站率																	
简 要 说 明																	

填报单位:

填报人:

**附录 B**  
**北京地铁车站服务质量考核表**  
(参考件)

考核项目	考核内容	得分	考核要求	考核说明	备注
服 务 40	服务态度	5	对待乘客态度和蔼,说话和气,热情礼貌,主动服务,有问必答,衣着整洁,举止庄重,正确佩戴服务标志	乘客问讯不予理睬,不耐心解答,浓妆艳抹,不按规定着装扣 1—3 分,嘻笑打闹不得分	凡发生负有全部主要责任的纠纷,扣本项总分 30 分
	服务用语	10	语言文明,按本企业规定使用标准服务用语	讽刺,怠慢乘客扣 3—5 分。用语不文明扣 3—5 分	
	服务质量	15	积极疏导,正确引导乘客,宣传乘车注意事项和规定认真巡视,不串岗,不扎堆,主动照顾老、幼、病、残特殊乘客	客流大时不疏导乘客扣 5 分,对老、幼、病、残特殊乘客不理不问扣 3—5 分,串岗、扎堆扣 3—5 分	
	服务环境	10	向导标志、站牌齐整、明显,站内服务设施(乘客须知、服务公约、交通示意图、标语、桌椅)定位摆放,无破损,无有碍观瞻,站容的粘贴物。按规定时间开启电梯	向导标志不齐整扣 2—4 分,服务设施脏乱扣 1—3 分,无故不按时开启电梯扣 3 分	
卫 生 30	站口通道	10	站口通道保持清洁,无杂物污物,门窗玻璃洁净明亮,地铁徽章标志无明显积尘	站口通道不清洁扣 2—4 分,门窗玻璃不明亮扣 1—3 分,地铁徽章有积尘扣 1—3 分	
	站台大厅	10	无痰迹,无烟头,无果皮,无纸屑,见光泽,保持清洁,消灭死角。乘客座椅,示意图,服务桌亭等设施无灰尘无黑印	有脏物杂物扣 2 分,地面、阶梯不清洁扣 2—4 分,服务设施脏乱扣 2—4 分	
	厕所道床	10	厕所无蚊蝇,无干便,蹲坑无尿碱,道床地沟保持无杂物无污物	厕所、道床、地沟不卫生不得分,1 项不卫生扣 3—5 分	
票 务 10	售票	5	执行一收、二唱、三撕、四找程序,按本企业规定使用标准用语	客流低峰时不执行程序不得分	
	检票	5	执行一看、二撕、三放行程序,按本企业规定使用标准用语	同上	
运 营 20	照明	5	设备齐全、良好,达到规定照度	灯管不全或不亮达到 5%扣 2 分,达到 10%不得分	
	广播	5	根据客流和列车运行情况,使用广播,报告或宣传安全事项,正确引导乘客有秩序上、下车	不及时广播不得分	
	安全	10	目迎目送列车进出站,发出正确关门安全信号	不按规定接送列车不得分	

**附录 C**  
**北京地铁列车服务质量考核表**  
(参 考 件)

考核项目	考核内容	得分	考 核 要 求	考 核 说 明	备 注
车 容	20	车 身 外 皮	5	外皮清洁、无油污,无粘贴物,玻璃明亮。车皮漆色良好,无脱落	因保养不当脱漆不得分。外皮不清洁,有油污扣 2 分
	20	客 室	10	车门检查孔盖,椅下备箱门锁闭良好。地板革无翘起,椅壁清洁,宣传框架齐全完好,安全牢固	盖门锁闭不良 1 处扣 1 分,地板革翘起或破损不修补 1 处扣 1 分。宣传框架单车不少于 6 个,不足 6 个扣 1 分,安装不牢固 12 个扣 1 分
	20	司机室	5	物品整齐,无杂物、拉绳,运行时车门及各种柜门锁闭良好	不符合规定要求不得分
服 务	25	标 志	10	线路图、宣传图安放端正,客室(防止夹手,灭火器、禁烟请勿靠近)标志齐全完好,首车去向标志准确明显	不符合要求 1 处扣 1 分
	25	广 播	5	报站正确,音量适中,清晰,人工广播时用规定标准用语	误报不得分
	25	通风照明	5	风扇作用良好,运营中按客室环境适当掌握通风调温,照明灯管齐全,作用良好	夏季运行中不开风扇不得分,单车灯管每 2 支故障扣 1 分
	25	司机服务标准	5	操纵平稳,按标停车,安全正点,遵章守纪,热情服务,讲究职业道德,使用文明用语,不与乘客争吵	操纵不当,单程出现 2 次冲撞不得分,1 次冲撞扣 2 分。与乘客打架一次为主要责任者不得分
设 备	25	座 椅	5	座椅齐全,无破损,无污迹	座椅缺 1 处不得分,破损 1 处扣 1 分
	25	扶 手	5	手把杆,吊环齐全牢固	手把杆缺少扣 5 分,吊环连续坏 2 个扣 1 分,单车坏环超过 8 个不得分
	25	车 门	10	客室车门开关状态良好,通道封闭门不得自开	车门故障一次往返不能修复使用或通道封闭门锁闭不好不得分
	25	灭火器	5	灭火器安放良好,有效	不符合要求不得分
卫 生	30	车 身	5	外皮无油污,脏积物	少量油污,脏积物扣 2 分,多处不得分
	30	地 板	10	地板清洁无积垢,地板检查孔盖拉手无翘起	地板有脏积物,终点站不清除扣 1—5 分,地板检查孔盖拉手翘起单车 2 个及以上不得分
	30	车 门	10	上检查孔盖无油垢手印	有检修油垢手印扣 5—10 分
	30	车 窗	5	清洁明亮,无积尘	不明亮,表面有脏物未擦洗,1 处扣 2 分,2 处及以上不得分

**附加说明：**

本标准由建设部标准定额研究所提出。

本标准由建设部城镇建设标准技术归口单位建设部城市建设研究院归口。

本标准由北京市地下铁道总公司(主编单位)、天津市地铁管理处、上海市地铁公司、广州市地下铁道筹建处负责起草。

本标准主要起草人：刘玉广、尚立汉、周克、王淑敏、陈柏年、卢锦乔、邵伟中。

本标准委托北京市地下铁道总公司负责解释。





(京)新登字 035 号



中华人民共和国城镇建设行业标准  
城市公共交通客运服务——城市地铁  
CJ/T 3024.1—93

\*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)  
新华书店经销  
北京市顺义县燕华印刷厂印刷

\*

开本:787×1092毫米 1/16 印张:1 字数:21千字  
1994年4月第一版 1994年4月第一次印刷  
印数:1—1,200册  
统一书号:15112·7271