

ICS 93.080  
Q 84



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 22486—2008

---

## 城市轨道交通客运服务

Urban rail passenger transport service

2008-10-27 发布

2009-05-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 前言 .....                    | III |
| 1 范围 .....                  | 1   |
| 2 规范性引用文件 .....             | 1   |
| 3 术语和定义 .....               | 1   |
| 4 总则 .....                  | 2   |
| 5 服务质量 .....                | 3   |
| 6 服务设施 .....                | 4   |
| 7 服务安全 .....                | 5   |
| 8 服务环境 .....                | 6   |
| 附录 A (规范性附录) 服务指标计算方法 ..... | 7   |
| 参考文献 .....                  | 9   |

## 前 言

本标准自发布之日起,城镇建设行业标准 CJ/T 3024.1—1993《城市公共交通客运服务 城市地铁》同时废止。

本标准的附录 A 为规范性附录。

本标准由中华人民共和国住房和城乡建设部提出。

本标准由全国城市轨道交通标准化技术委员会(SAC/TC 290)归口。

本标准由中国城市规划设计研究院、建设部地铁与轻轨研究中心负责起草,建设部标准定额研究所、北京地铁运营有限公司、上海申通地铁集团公司、广州市地下铁道总公司、天津市地下铁道总公司、香港铁路有限公司、南京地下铁道有限责任公司、中铁二院工程集团有限公司、深圳市地铁有限公司参加起草。

本标准主要起草人:秦国栋、黄金屏、陈燕申、张素燕、宋国强、倪克琦、朱效洁、陈雄文、王淑敏、黄维华、周建、叶丽娟、林正、李岩、王志海、刘莲花、孙彰、吴国华。

# 城市轨道交通客运服务

## 1 范围

本标准规定了城市轨道交通客运服务(简称客运服务)的基本要求、服务管理、服务质量、服务设施、服务安全和服务环境。

本标准适用于全封闭线路上运行的城市轨道交通系统的客运服务,其它城市轨道交通系统的客运服务可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 7928 地铁车辆通用技术条件

GB 14227 城市轨道交通车站站台声学要求和测量方法

GB 14892 城市轨道交通列车噪声限值和测量方法

GB/T 16275 地下铁道照明标准

GB/T 18574 地铁客运服务标志

GB 50157 地铁设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 服务 service

为满足顾客需要,供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。包括供方为顾客提供人员劳务活动完成的结果;供方为顾客提供通过人员对实物付出劳动活动完成的结果;供方为顾客提供实物使用活动完成的结果。

服务的提供可涉及,例如:

- 在顾客提供的有形产品(如维修的汽车)上完成的活动;
- 在顾客提供的无形的产品(如为准备税款申报书所需的收益表)上完成的活动;
- 无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供);
- 为顾客营造氛围(如在宾馆饭店)。

[GB/T 15624.1—2003]

### 3.2

#### 组织 organization

职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施。

示例:公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。

注1:安排通常是有序的。

注2:组织可以是公有或私有的。

[GB/T 15624.1—2003]