《台州市轨道交通运营服务规范（试行）》政策解读

为进一步推动我市轨道交通行业高质量发展，规范运营服务标准，提高运营服务水平，加强轨道交通运营管理，台州市交通运输局根据《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部令2018年第8号）、《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》（交运规〔2019〕15号）、《台州市轨道交通运营管理办法》（台州市人民政府令第114号）等有关法规和标准，印发了《台州市轨道交通运营服务规范（试行）》（以下简称《运营服务规范》）。现将有关政策解读如下：

一、制定《运营服务规范》的必要性

台州市域铁路S1线一期工程（以下简称“S1线”）将于2022年底投入初期运营。为了加强轨道交通服务管理，建立良好的轨道交通服务秩序，维护经营者和乘客的合法权益，亟需制定规范性文件来保障轨道交通运营安全，维护乘客的合法权益，营造安全、便捷、和谐的乘客乘车环境，为轨道交通运营管理工作提供相应依据。

二、起草《运营服务规范》的过程

2022年3月，台州市交通运输局启动《运营服务规范》起草工作，在查阅资料、调研走访的基础上，结合台州实际，于5月初完成了《运营服务规范》初稿，经多次讨论后，于5月底形成《运营服务规范》征求意见稿，并向各部门和社会公众征求意见。11月底，在前期征求意见的基础上，对《运营服务规范》进行修改完善并再次向各部门和社会公众征求意见，数易其稿后形成最终稿并通过台州市交通运输局党委会审议。

三、《运营服务规范》的主要内容

《运营服务规范》共十条，主要内容包括制定《运营服务规范》的目的与适用范围、职责分工、行车服务、客运服务、票务服务、服务设施设备管理、从业人员及服务管理、数字化服务、服务监督评价等。

（一）明确适用范围

《运营服务规范》适用于本市行政区域内轨道交通运营服务行为以及相关管理活动。

（二）明确职责分工

明确交通运输主管部门和轨道交通运营单位职责。

（三）规范行车服务

明确轨道交通行车服务原则、运营时间、行车间隔的确定原则、停站时间、运营调整等具体内容。

（四）规范客运服务

对客运组织计划的实施、信息服务、车站卫生环境、安全检查、客流监测等多方面提出工作要求。

（五）规范票务服务

明确轨道交通票价实行政府定价，并对运营单位的售检票服务提出了具体要求。

（六）加强服务设施设备管理

明确提供各类服务设施设备标准以及做好设施设备维护保养的义务。

（七）加强从业人员及服务管理

明确轨道交通工作人员应当具备与其岗位相适应的专业知识和技能，列车驾驶员、行车调度员、行车值班员、信号工、通信工等重点岗位人员应当经考核合格后持证上岗。对轨道交通工作人员的服务行为、服务用语作出了具体要求。明确从业人员应定期进行健康检查，身体不符合任职岗位要求的人员，应及时调整工作岗位。

（八）规范数字化服务

对运营单位推进数字化提出要求，同时要求运营单位严格遵守国家网络和信息安全的相关规定。

（九）加强服务监督评价

明确运营单位应当向乘客作出服务承诺，运营服务应接受社会监督。明确乘客投诉的处理程序。明确市交通运输主管部门监管主体责任，定期对运营单位开展运营服务质量评价。

**四、解读机关及联系方式**

1.解读机关：台州市交通运输局

2.联系方式：0576-88550229