



# 中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 310—2017

---

## 城市轨道交通客运服务认证要求

Requirements for service certification of urban rail passenger transport

2017-11-27 发布

2018-06-01 实施

---

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务要求 .....	3
4.1 站外信息查询服务 .....	3
4.2 进站导乘服务 .....	4
4.3 安检服务 .....	5
4.4 票务服务 .....	5
4.5 乘车服务 .....	6
4.6 换乘和出站导乘服务 .....	8
5 管理要求 .....	8
5.1 通用要求 .....	8
5.2 特定要求 .....	8
6 服务认证评价 .....	11
6.1 认证准则 .....	11
6.2 认证模式 .....	12
6.3 认证结果 .....	13
附录 A (规范性附录) 城市轨道交通客运服务要求测评工具 .....	14
附录 B (规范性附录) 城市轨道交通客运管理要求审核工具 .....	22

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、北京中金国盛认证有限公司、上海贝恒检测技术有限公司、上海申通地铁集团有限公司、广州地铁集团有限公司、上海市交通工程学会、上海顿慕企业管理咨询有限公司。

本标准主要起草人：王勤志、金国强、郭洪涛、严卓明、聂丽琴、张博崙、仰继连、朱小娟、吴君尚、卢红爱、奚笑东、朱士友、刘菊美、虞同文、杨彦栋。

## 引 言

近年来,随着我国国民经济快速发展和城市化进程不断加速,对城市公共交通客运系统服务能力的要求与日俱增。而以地铁、轻轨等为代表的城市轨道交通客运系统因其运量大、速度快、安全、准点、环保和节能等诸多优点,逐渐成为我国诸多城市发展公共交通客运系统的首选。近年来,我国城市轨道交通建设呈现爆发式增长,“十三五”时期我国的城市轨道交通必将迎来新一轮的大发展,这对城市轨道交通客运服务的水平提出了更高的要求。同时,城市轨道交通服务作为公共交通中的重要组成部分,还需要向社会传递其服务的优势和能力发展的信息,就此逐步形成对其开展服务认证的市场需求。

本标准旨在为认证机构提供城市轨道交通客运服务认证要求及其准则和方法。运用服务蓝图(SB)技术和服务接触理论甄别并确定了城市轨道交通客运服务要求及其过程管理要求,其中第4章给出的服务要求(即服务特性要求),包括:站外信息查询服务、进站导乘服务、安检服务、票务服务、乘车服务以及换乘或出站服务等内容,第5章给出了管理要求,包括通用要求和特定要求两部分。本标准第6章给出了认证评价要求,包括:认证准则、认证模式和认证结果,其中认证准则中引入了服务特性的测评采用直接判断法和李克特5点式量表相结合的定量评价方法,管理要求的审核引入了定性成熟度评价方法,以保障认证结果有效性和可靠性,提升认证结果的社会采信水平。

# 城市轨道交通客运服务认证要求

## 1 范围

本标准规定了城市轨道交通客运服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于城市轨道交通地铁系统和轻轨系统等客运服务的认证活动,也适用于城市轨道交通客运服务组织规范其服务活动,其他制式的城市轨道交通客运服务可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB/T 7928 地铁车辆通用技术条件
- GB/T 14227 城市轨道交通车站站台声学要求和测量方法
- GB 14892—2006 城市轨道交通列车噪声限值和测量方法
- GB/T 16275 城市轨道交通照明
- GB/T 18574 城市轨道交通客运服务标志
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法
- GB/T 20907—2007 城市轨道交通自动售检票系统技术条件
- GB/T 22486—2008 城市轨道交通客运服务
- GB/T 30012 城市轨道交通运营管理规范
- GB 50157 地铁设计规范
- GB 50490—2009 城市轨道交通技术规范
- CJ/T 236—2006 城市轨道交通站台屏蔽门
- RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**城市轨道交通** **urban rail transit**

采用专用轨道导向运行的城市公共客运交通系统,包括地铁系统、轻轨系统、单轨系统、有轨电车、磁浮系统、自动导向轨道系统、市域快速轨道系统。

[GB 50490—2009,定义 2.0.1]

### 3.2

**城市轨道交通客运服务** **urban rail passenger transport service**

为使用城市轨道交通(3.1)出行的乘客提供的服务。

注:改写 GB/T 22486—2008,定义 3.3。