



中华人民共和国国家标准

GB/T 44718—2024

城市轨道交通无障碍运营服务规范

Accessibility service specification for urban rail transit operations

2024-10-26 发布

2025-02-01 实施

国家市场监督管理总局
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 总体要求 2

5 视力障碍乘客服务 2

6 听力与言语障碍乘客服务 3

7 乘坐轮椅的乘客服务 3

8 其他有无障碍需求的乘客服务 3

9 信息服务 3

10 服务知识和技能要求 4

11 服务监督与改进 5

参考文献 6

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国交通运输部提出。

本文件由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本文件起草单位：交通运输部科学研究院、上海申通地铁集团有限公司、广州地铁集团有限公司、深圳地铁运营集团有限公司、沈阳地铁集团有限公司运营分公司、长春轨道交通集团有限公司、苏州轨道交通运营有限公司、南昌轨道交通集团有限公司运营分公司、北京城建交通设计研究院有限公司、北京交通大学、北京城建设计发展集团股份有限公司、中国城市规划设计研究院、交科院科技集团有限公司。

本文件主要起草人：冯旭杰、刘悦、毛晓蕾、夏荷香、柏赟、李国成、关明东、张鑫、刘剑锋、刘晓菲、王洋、杨静、罗琳、崔凯、陈垚、吴可、张亚男、王子甲、胡潋、刘菊美、李末、韩慧敏、程泽农、刘卫民、于松伟、吕周琳、吴照章、秦振华、冯华勇、孙玲。

城市轨道交通无障碍运营服务规范

1 范围

本文件规定了城市轨道交通无障碍运营服务总体要求、视力障碍乘客服务、听力与言语障碍乘客服务、乘坐轮椅的乘客服务、其他有无障碍需求的乘客服务、信息服务、服务知识和技能要求以及服务监督与改进的要求。

本文件适用于地铁、轻轨、单轨、市域快速轨道、中低速磁浮等城市轨道交通制式的无障碍运营服务,有轨电车参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

GB/T 15720 中国盲文

GB/T 18574 城市轨道交通客运服务标志

GB 50157 地铁设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

GF 0019 国家通用盲文方案

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

无障碍需求 **accessible needs**

乘客在乘坐城市轨道交通时,因视力、听力与言语、行动等障碍引起的服务需求。

3.2

无障碍服务 **accessibility service**

满足乘客无障碍需求所提供的自主、安全、便捷的城市轨道交通出行服务。

3.3

无障碍车厢 **accessible compartment**

设置了轮椅专用位置及扶手、固定装置或其他安全保护措施的车厢。

3.4

无障碍候车区 **accessible waiting area**

在城市轨道交通站台上对应无障碍车厢位置的候车区域。