

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 ——城市地铁

The passenger service of urban public
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