

ICS 93.080

Q 84

备案号: XXX-XXXX

# DB32

## 江苏省地方标准

DB32/T 2531—2019

代替 DB32/T 2531—2013

### 城市轨道交通运营服务

Operation service of urban rail transit

2019-01-12 发布

2019-01-30 实施

江苏省市场监督管理局 发布

## 目 次

前 言.....	II
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 服务安全.....	4
6 服务质量.....	5
7 服务环境.....	7
8 服务设施.....	7
9 服务人员.....	9
10 服务承诺与监督.....	9
附录 A（规范性附录） 运营服务质量指标计算方法.....	11
参考文献.....	17

地方标准信息服务平台

## 前 言

本标准是按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准代替 DB32/T 2531—2013，与 DB32/T 2531—2013 相比的主要技术变化如下：

1. 使用范围补充了半封闭线路上运行的城市轨道交通系统；
2. 全封闭线路的运营服务质量指标增加了“列车拥挤度”、“站台门故障率”、“车辆系统故障率”；并修订了“垂直电梯可靠度”的指标要求；
3. 补充了半封闭线路的运营服务质量指标 14 项；
4. 完善并补充了“安全管理体系”相关要求；
5. 完善并补充了“行车服务”相关要求；
6. 修订了“服务评价”、“安全设施”、“导乘设施”的相关要求；
7. 补充了“服务人员”的相关要求；
8. 补充了“列车拥挤度”、“站台门故障率”、“车辆系统故障率”等运营服务质量指标计算公式；并修订了“列车服务可靠度”等运营服务质量指标计算公式。

本标准由江苏省交通运输厅提出并归口。

本标准起草单位：江苏省交通运输厅运输管理局、苏交科集团股份有限公司。

本标准主要起草人：陆元良、谢锁平、成旭、黄磊、黄祥春、居述国、张海军、刘继兵、马永红、姜波、肖慎、黄海明、王涛峰、郭坤卿、祝炎富、刘瑞军。

地方标准信息服务平台