

山东省地方标准  
《城市轨道交通运营评价指标体系》  
(标准征求意见稿)

编制说明

## 一、工作简况

### （一）任务来源

本标准由山东省交通运输厅提出，山东省市场监督管理局批准，正式列入 2019 年山东地方标准制修订项目计划。

### （二）起草过程

#### 1. 立项阶段

通过调研了解国内同行业相关标准，分析不同地区标准制修订情况存在的差异，合理编制山东省地方标准项目建议表及标准制定起草计划，通过山东省城市轨道交通标准化技术委员会申报地方标准立项；2019 年 9 月 4 日，山东省实施标准化战略（国家标准化综合改革试点工作）领导小组办公室印发《2019 年度标准化综合改革暨“山东标准”建设项目计划》，项目正式获批立项。

#### 2. 标准草案起草阶段（2019.12~2020.4）

根据山东省实施标准化战略（国家标准化综合改革试点工作）领导小组办公室下发的同意立项通知，2019 年 12 月正式成立标准起草小组，明确任务要求、人员分工及工作进度计划，并对在标准标准的整体框架及难点问题进行讨论。

2019 年 12 月-2020 年 4 月，在《城市轨道交通运营评价指标体系》项目建议表及初稿的基础上起草标准草案，在编写标准草案的同时，编写标准编制说明。

### 3. 标准征求意见稿起草阶段（2020.5~2020.9）

草案编制完成后，组织相关人员对标准起草组完成的标准文本草案进行深入讨论，逐条对技术内容进行研讨、修改，同时对标准文本初稿格式按照 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》规定进行审查。会后，标准起草组根据相关人员提出的意见对标准内容进行全面修改、完善。

### 4. 标准征求意见阶段（2020.10~2021.5）

期间，进行一次为期2个月的征求意见阶段和一次专家审查会，根据接收到的反馈意见，进一步修改了标准草案，现将通过青岛市标准化研究院官方网站和山东省城市轨道交通技术委员会官方网站等途径向有关单位发送征求意见函的方式，面向社会广泛征求意见。

## 二、目的和意义

随着我国经济的持续、快速发展，城市化进程不断加快，城市轨道交通建设成为各大城市缓解城市交通拥挤的重要手段。近年来，随着城市轨道交通建设速度的不断提升，我国达到了国际上史无前例的建设规模，一跃成为世界上城市轨道交通建设里程最长、建设城市最多、建设速度最快的国家。

截至2020年12月31日，全国（不含港澳台）共有44

个城市开通运营城市轨道交通线路 233 条，运营里程 7545.5 公里，车站 4660 座，实际开行列车 2528 万列次。2020 年，全年新增城市轨道交通线路 39 条，新增运营里程 1240.3 公里，较去年增长 20.1%；新增天水、三亚、太原 3 个城市首次开通运营城市轨道交通。

城市轨道交通的开通运营不仅改变了市民出行生活方式，也重塑着城市发展格局，极大地方便了人们的出行，大幅缩短了出行时间。青岛作为我省首个开通地铁的城市，截至到目前运营线路已达到 6 条，到 2021 年，青岛轨道交通运营里程将超过 300 公里；截止目前，泉城济南也相继开通了 1 号线和 3 号线两条地铁线路。

随着城市轨道交通运营规模的扩大，本着“以人为本”基本服务理念，城市轨道交通运营评价指标体系显得越来越重要，全面客观的评价工作对于运营服务质量的提升至关重要。国家、行业、北京和上海等地市尽管已经发布了相关的标准，但由于地域的差异性，并不能够完全适用于山东省内城市轨道交通的评价工作，且山东省并未发布适合地方使用的地方标准。因此，为弥补地方上的空白，进一步规范城市轨道交通运营评价指标体系，提升服务质量水平，促进城市轨道交通和谐、蓬勃发展，特编制本标准。

《城市轨道交通运营评价指标体系》将规范我省城市轨道交通运营的评价工作，统一山东省城市轨道交通运营评价

体系，为省内城市轨道交通的运营评价工作提供评价依据，提高城市轨道交通的运营质量。各地市轨道交通运营企业可依据该标准的具体内容，根据企业自身情况，对运营指标体系做出进一步的细化，以提高指标体系与本单位运营情况的切合度、提高轨道交通运营质量。

### **三、制定原则及内容说明**

#### **（一）标准编制原则和依据**

##### **1. 法律法规和标准**

依据《中华人民共和国标准化法》《地方标准管理办法》《山东省地方标准管理办法》等法律、法规的要求进行编制。

标准编写符合 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。

##### **2. 拟解决的主要问题**

城市轨道交通运营评价指标体系中评价指标众多，内容繁杂，上海市、北京市等地相继发布了各自的地方标准，2019年12月31日国家标准也被发布，然而同样拥有城市轨道交通的山东省确还没有制定相关的地方标准。

尽管发布的国家标准已比较成熟，但由于地域差异大，想要更加全面，有针对性地完成城市轨道交通运营评价工作，需要根据山东省城市轨道交通运营情况进一步地细化指标，筛选出更符合实际运营情况的指标。而且，到目前为止

青岛市已开通 1 号线、3 号线、2 号线、8 号线、11 号线和 13 号线六条地铁线路，济南市已开通 1 号线和 3 号线两条地铁线路，可以说山东省已经积累了足够的城市轨道交通运营经验，能够为《城市轨道交通运营评价指标体系》指标的筛选及进一步细化提供支撑。

### **3. 预期效果**

如本项目予以实施，《城市轨道交通运营评价指标体系》将进一步规范我省城市轨道交通的运营评价工作，统一山东省城市轨道交通运营评价指标体系，为省内城市轨道交通的运营评价工作提供依据，提高城市轨道交通运营服务质量。

#### **（二）标准内容说明**

##### **1. 标准结构**

标准的结构共分 5 章：

- （1）范围
- （2）规范性引用文件
- （3）术语和定义
- （4）评价要求
- （5）评价指标体系

##### **2. 标准范围说明**

本文件规定了城市轨道交通运营评价的评价要求和评价指标体系。

本文件适用于城市轨道交通运营单位运营的自我评价

和相关主管部门或第三方评价机构对运营单位运营的评价工作。

### 3. 标准主要内容说明

#### (1) 规范性引用文件

GB/T 38374-2019 城市轨道交通运营指标体系。

#### (2) 术语和定义

GB/T 38374-2019 界定的术语和定义适用于本文件。

#### (3) 评价要求

本文件对城市轨道交通运营单位的安全、客流、运行、服务和运营基础保障 5 个方面进行评价。城市轨道交通各运营线路得分为安全、客流、运行、服务和运营基础保障 5 部分之和；运营单位有多条线路运营的，得分为各线路得分的算术平均值。城市轨道交通运营评价周期为 1 年，总分 100 分，分为优秀、良好、合格和不合格四个等级。

#### (4) 评价指标体系

城市轨道交通运营评价的安全、客流、运行和服务指标见表 1，运营基础保障指标见表 2。表 1 和表 2 中给定的分值，评价时可参考使用。表 1 中共有 17 项评价指标，其中 3 项指标为一票否决项，其他指标按照指标的重要程度分别赋予不同分值，每个指标根据运营情况的不同又分为 5 档；表 2 中共有 27 项评价指标，每个指标均为 1 分，符合要求即得分，不符合要求不得分。

#### **四、与现行相关法律、行政法规和其他标准的关系**

本标准与我国的现行法律、法规和相关标准协调一致，尚未发现本标准与我国有关现行法律、法规和相关标准相冲突。

#### **五、重大分歧意见的处理过程、处理意见及其依据**

无

#### **六、对标准的过渡期的建议及理由**

建议自标准发布日期至实施日期之间的过渡期设置为 2 个月。《城市轨道交通运营评价指标体系》是一个新标准，需要预留出足够的时间让使用者熟悉并熟练掌握使用各个指标，此外，企业还需要根据自身情况，对运营指标体系做出进一步的细化，以提高指标体系与本单位运营情况的切合度、提高轨道交通运营质量。

#### **七、其他应当说明的事项**

无