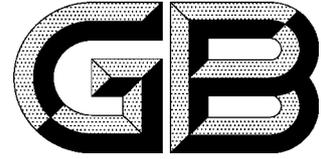


ICS 45.100
J 81



中华人民共和国国家标准

GB/T 24728—2009

客运索道安全服务质量

Safety and service quality for passenger ropeway



2009-11-30 发布

2010-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准的附录 A 为规范性附录。

本标准由全国索道与游乐设施标准化技术委员会提出并归口。

本标准负责起草单位：中国索道协会。

本标准参加起草单位：武汉三特索道集团股份有限公司、云南丽江玉龙旅游股份有限公司等。

本标准主要起草人：闪淳昌、张纲、任树奎、刘京本、甄正义、仇鸿、刘冬燕、史志超、王霞、吴鸿启、赵安敏、裴强、张强、缪勤。



客运索道安全服务质量

1 范围

本标准规定了客运架空索道和客运地面缆车在安全管理、服务组织、服务卫生、服务环境、服务设施、设备保障、服务质量监督等方面的基本要求。

本标准适用于在中华人民共和国境内运行的客运架空索道和客运地面缆车。客运拖牵索道可参照执行。

本标准不适用于专用通勤索道(缆车)等非公共交通索道。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 3096 声环境质量标准

GB 8408 游乐设施安全规范

GB/T 9075 索道用钢丝绳检验和报废规范

GB 9672 公共交通等候室卫生标准

GB 9673 公共交通工具卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号(GB/T 10001.1—2006, ISO 7001:1990, Public information symbols, NEQ)

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号(GB/T 10001.2—2006, ISO 7001:1990/Amd. 1:1993, Public information symbols, NEQ)

GB 12352 客运架空索道安全规范

GB/T 12738 索道 术语

GB 13495 消防安全标志

GB/T 16767 游乐园(场)安全和服务质量

GB/T 19402 客运地面缆车技术规范

3 术语和定义

GB/T 12738 确立的术语和定义适用于本标准。

4 服务宗旨

安全第一、以人为本、诚信服务、乘客至上、优质服务。

5 服务安全

5.1 法规标准

应贯彻执行国家安全生产相关法规和 GB 12352、GB/T 19402 等行业安全规范,以及质量监督与安全监察相关规定,切实保障乘客在索道经营辖区的安全,保持索道设备、安全和服务设施的完好。

5.2 应急预案

5.2.1 建立完善的具有操作性的应急预案。

5.2.2 设立应急救援组织。

5.2.3 配备相应的救援装备和急救物品。

5.2.4 定期组织应急演练。

5.3 消防责任

5.3.1 履行索道经营辖区内的消防安全责任,消防工作应遵守国家 and 地方相关消防安全管理的规定。

5.3.2 索道经营辖区内的消防设施应保持完好状态,安全通道应保持畅通无阻。

5.3.3 应建立消防预警机制及消防安全管理制度,有效控制经营辖区内和运营过程中可诱发火灾的危险源,治理火灾隐患,预防火灾发生。

5.3.4 应制定乘客和工作人员安全疏散、自救互救与火灾救援等应急预案。

5.3.5 索道工作人员应经过消防培训,正确使用消防器材,熟练掌握安全疏散与自救互救方法。

5.4 治安秩序

5.4.1 遵守国家和地方公共场所治安管理相关规定,履行索道经营辖区内治安管理责任。

5.4.2 运营服务组织与服务设施应保证索道最大运营能力乘车安全秩序的需求,切实保障乘客人身安全和财产安全。

5.4.3 建立高峰运营保障机制,防止和杜绝超负荷运营。

5.4.4 制止扰乱公共秩序,劝阻有害社会风气的言行。

5.4.5 不应在服务区域内违章经营。

5.4.6 科学合理规划工作与服务区域,工作与生活区域应设置乘客禁行标志。

6 服务组织

6.1 服务岗位

根据运营服务特点和要求,建立完善的服务组织,设置合理的服务岗位并配置相适应的服务人员,明确岗位责任,制定并严格执行服务规范和守则。

6.2 应急服务

索道日常运营组织除了满足正常运营服务的基本需求外,还应建立应对特殊条件下安全保障的应急服务组织。

6.3 服务纪律

6.3.1 管理、操作、服务人员不应疲劳作业。服务人员在患传染病期间,不应安排上岗服务。

6.3.2 服务人员应遵守劳动纪律,工作中不应出现离岗、串岗。

6.4 服务人员基本要求

6.4.1 票务、站台服务人员、乘务人员和保安人员

应培训合格后上岗,掌握索道安全服务相应的知识和技能,具备良好职业道德和综合素质,遵守服务守则。

6.4.1.1 票务人员要求:

- 年满 18 周岁,身体健康;
- 了解和掌握鉴别钱、票真伪的能力;
- 具备与岗位职责相应的处置问题的能力。

6.4.1.2 站台服务人员要求:

- 年满 18 周岁,身体健康;
- 具备与岗位职责相应的观察、处置问题的能力;
- 能满足搀扶行动不便的乘客上、下车的需求;

- 具备一定语言和文字表达能力；
- 掌握索道应急救援技能，参与高空应急救援的站台服务人员无恐高症。

6.4.1.3 乘务人员要求：

- 年满 18 周岁，身体健康；
- 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；
- 掌握索道应急救援技能，身体适应高空作业，无恐高症。

6.4.1.4 保安人员要求：

- 年满 18 周岁，双眼裸视 0.8 以上，无色盲，身体健康，无残障缺陷，无纹身；
- 具备基本法律知识，熟悉保安工作的政策、规定；
- 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；
- 具备使用基本通讯器材、防范设施设备和相关防卫器械技能；
- 掌握防卫和擒拿技能；
- 掌握索道应急救援技能，身体适应高空救援作业，无恐高症。

6.4.2 管理人员、作业人员要求

管理人员、作业人员应满足 GB 12352、GB/T 19402 相关要求，经过专业培训考核，持证上岗，取得国家授权管理部门颁发的有效从业资格证书。

6.4.3 服务人员培训内容

应依据运营管理与服务的特点，有组织、有计划安排培训工作，上岗培训的基本内容：

- 学习掌握安全服务规程和服务技能；
- 了解索道设备运行安全与技术的基本常识；
- 掌握常规的卫生急救技能；
- 掌握索道运行沿途和目的地景点基本概况。

6.4.4 仪容仪表

- 6.4.4.1 着装整洁，规范统一；去除与服务工作无关的饰物和装饰，佩带服务标牌。
- 6.4.4.2 端庄大方，精神饱满，表情自然，姿态端正，举止文明，处事稳重，反应敏捷，动作规范。
- 6.4.4.3 保持个人卫生，上岗前应修饰整齐，发型庄重，发色自然；女职工可淡妆修饰。
- 6.4.4.4 上岗前不应饮酒，不食带异味的食品。

6.4.5 工作态度

- 6.4.5.1 礼貌待客、微笑服务、亲切热情、真诚友好、耐心周到、服务主动。
- 6.4.5.2 有问必答，迅速准确。对于乘客提出要求暂不能解决的，应耐心解释。

6.4.6 职业道德

- 6.4.6.1 遵守国家法律法规，爱岗敬业、诚实守信、忠于职守、维护乘客的合法权益。
- 6.4.6.2 尊重乘客的宗教信仰和风俗习惯，不损害民族尊严。
- 6.4.6.3 在运营时间内，不应因乘客人少而拒载。

6.4.7 服务语言

- 6.4.7.1 使用文明礼貌用语、简明、通俗、清晰。
- 6.4.7.2 应采用规范的索道服务用语，对国内乘客用普通话服务。应掌握简单的外语，满足外宾的基本服务需求，或选择能与乘客有效沟通的语言。

7 服务卫生

7.1 卫生职责

7.1.1 服务设施建设与管理应遵守国家和地方对公共场所服务卫生管理的相关规定，履行索道经营辖区内环境卫生清洁责任。

7.1.2 引导乘客在购票、候车和乘坐过程中,遵守公共道德,保持公共环境卫生。

7.2 保洁制度

7.2.1 严格执行卫生保洁制度,保障辖区内环境和服务设施的清洁卫生。

7.2.2 索道站容、车貌应保持干净和整洁。

7.3 卫生达标

7.3.1 候车室内和封闭式交通工具的卫生环境、空气质量、噪声、湿度、照度等卫生标准应达到 GB 9672、GB 9673 相关规定,要求如下:

- 一氧化碳不超过 10 mg/m^3 ;
- 二氧化碳不超过 0.15% ;
- 甲醛不超过 0.12 mg/m^3 ;
- 相对湿度 $30\% \sim 80\%$;
- 可吸入颗粒物不超过 0.15 mg/m^3 ;
- 细菌总数不超过 $4\,000 \text{ cfu/m}^3$;
- 噪声不超过 70 dB(A) ;
- 候车室照度不低于 60 lx 。

7.4 预防疾病

7.4.1 在室内候车和乘坐过程中应禁止吸烟。

7.4.2 如设置吸烟区,应有通风、消防、卫生等服务保障设施。

7.4.3 应定期对各类服务设施和环境消毒杀菌,在流行性疾病多发季节,做好公共场所的疾病预防工作,防止交叉感染。

8 服务环境

8.1 环保责任

8.1.1 履行索道经营辖区内环境保护责任,消除和减少索道建设和营运对环境的影响,为乘客营造生态优美、舒适的服务环境。

8.1.2 服务区内空气清新,无异味。

8.1.3 服务区内环境噪声应满足景区的 GB 3096 相关规定。

8.1.4 索道经营与维修过程中的污染物排放应符合国家和地方相关规定。

8.1.5 钢丝绳安装、运输、检修和维护应符合 GB/T 9075。

8.2 和谐环境

8.2.1 索道经营辖区建筑与环境自然和谐,符合环境规划要求。

8.2.2 倡导生态文化建设。

8.2.3 索道经营辖区应保持绿化高覆盖率。

8.2.4 植物与景观配置得当。

8.2.5 服务区域内无土壤裸露的绿化死角。

9 服务设施

9.1 基本要求

9.1.1 服务设施建设应遵守建设规划和管理相关规定,布局科学合理,功能齐全。设施建设规模、数量与索道运营接待能力相适应,满足索道安全和优质服务的需求。服务设施建设与管理符合国家和地方安全与环境保护相关管理规定和索道所在景区服务设施管理的要求。

9.1.2 应建立服务设施维修制度并保证服务设施的清洁和完好。在进行服务设施维修时,应向乘客做好解释工作。

9.2 通讯与监控

索道应配备无线与有线专用通讯系统,保障通信畅通。重点区域应设置监控设施。

9.3 停车场

9.3.1 停车场布局合理,场地平整,设置醒目的停车服务标志。

9.3.2 停车场服务组织健全,疏导有序、车辆停靠整齐。

9.4 售票设施

9.4.1 售票处位置合理,在售票窗口前应设置遮阳避雨和安全隔离栏杆等设施,方便乘客购票,保障购票安全秩序。

9.4.2 在售票处周边设置醒目的《购票须知》和《乘坐索道安全须知》,方便乘客购票前了解相关内容。

9.4.2.1 《购票须知》和《乘坐索道安全须知》内容完整,文字规范,字迹清晰,符号准确。应采用中、外文对照的统一文字,满足国内、外乘客阅读需求。

9.4.2.2 《购票须知》应包括:购票注意事项,运营时间,物价部门批准的成人与儿童往、返票价,单程票价,优惠票价等信息。公示救护与投诉(服务监督)电话以及有关保险的声明等。

9.4.2.3 《乘坐索道安全须知》应包括以下基本内容:

- 乘车简要程序;
- 乘坐索道应注意事项;
- 劝阻无行为能力的乘客单独乘坐索道;
- 限制有危险倾向的乘客乘坐索道;
- 提示身体状况不适应高空运行,有诱发疾病危险的乘客(有心脏病、高血压、精神障碍、恐高症、习惯性流产等病史,以及部分妊娠早、晚期孕妇和部分行动不便的高龄乘客),不宜乘坐索道;
- 应禁止携带危险品或管制物品乘坐索道;
- 其他特殊的安全要求与注意事项。

9.5 候车设施

9.5.1 候车区建筑、设施应与周边环境协调,与索道运营能力相适应,应设有遮阳避雨设施及一定数量的坐席。

9.5.2 候车室内除配备正常通风、采光设施外,还应配置足够数量的应急照明设施。

9.5.3 候车区应根据特殊乘客(老、幼、病、残、孕等)和贵宾接待等需求,提供相应的专用通道和候车区。

9.5.4 候车区应设置中、外文对照的《乘坐索道安全须知》,并安装视频装置,播放相关内容。

9.5.5 候车区设置适应乘客不同流量的安全隔离栏杆。隔离栏杆设计与建设应符合 GB 8408、GB 12352 相关规范要求。隔离栏杆应在适当位置设置活动门栏,方便乘客应急,满足快速疏散乘客的安全需要。

9.5.6 候车区、通道、站台地面应采用防滑设计或采用防滑替代设施,防止乘客在候车和乘车过程中滑倒受伤。

9.5.7 根据客运索道运营特点,应为乘客提供常用的急救药品和外伤应急救护服务。

9.6 公共服务设施

9.6.1 公共卫生间

9.6.1.1 公共卫生间建设与接待能力相适应,室内卫生设施齐备。

9.6.1.2 公共卫生间应采用生态环保设计。

9.6.1.3 设有无障碍通道和残疾人专用卫生间。

9.6.1.4 应做到及时清洁,墙壁、隔板、门窗清洁无刻画;地面无污物、污渍;便池无污垢;室内无异味、无蚊蝇。

9.6.2 垃圾处理设施

9.6.2.1 候车区域内应设置相应数量与环境协调的垃圾桶(箱)。垃圾应及时清理,保持桶(箱)体完好洁净。

9.6.2.2 垃圾应分类处理,垃圾处理符合国家和地方环保相关规定。

9.6.3 公用电话服务设施

公共电话宜采用投币式电话或磁卡电话,具有长途功能,并设置醒目服务标志。

9.7 服务信息指示设施

9.7.1 公共信息、安全标志图形符号按 GB 2894、GB 13495、GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 等相关标准设置。

9.7.2 售票处周边应设置索道线路和目的地简介和相关导游图牌。

9.7.3 服务设施应设置醒目的标志和引导标牌。标牌、标志应完好,无破损、变形。

9.7.4 标志与标牌内容准确、文字清晰规范。

9.7.5 标志、标牌应有中、外文对照,方便乘客阅读。

9.7.6 安全标志

9.7.6.1 安全警示标志齐全,应设立在固定、醒目位置,不应设置在可移动物体上。

9.7.6.2 客运索道的《安全检验合格》标志牌应固定张挂在客运索道的进站口、乘容易看到的明显位置。《客运索道安全检验合格证》应张挂在客运索道营业室或控制室内。

9.7.6.3 线路支架应有醒目的支架编号和禁止攀爬等安全标志。

9.7.6.4 应按 GB 13495 相关规定,设立客运索道沿线道路交通标志、禁令标志、道路交通标线、航空障碍标志和客运索道安全服务的其他特殊提示。

9.7.7 服务标志标牌

9.7.7.1 服务区内主要道口、交叉路口应在适当的位置设立引导标牌。

9.7.7.2 站房应有醒目的出、入口通行方向标志。

9.7.7.3 站台应设置引导乘客上、下车区域等标志。

9.7.7.4 需要乘客协助服务的地方应设明显清晰的提示标志。

10 索道设备

10.1 设备运行

10.1.1 客运索道运行应贯彻 GB 12352 和 GB/T 19402 的相关规定,遵守运营工作程序和操作规程,严格执行开机、关机检查确认程序,做好运行纪录。

10.1.2 在无应急驱动安全保障的情况下,不应运送乘客。

10.1.3 在主机故障时,不允许利用应急驱动装置继续运营运送乘客。

10.1.4 不应超负荷运营和安全设施带隐患运行,发现事故征候应当及时处理。

10.1.5 应保持车容与服务设施的完好,外观或功能受损的服务设施不应投入运营。

10.1.6 索道需夜间运营时应符合安全规范要求。

10.1.7 遵守操作规程,避免和减少乘客乘车不适反应。

10.1.8 索道临时停车,应及时通过广播系统安抚滞留在线路上的乘客,消除乘客的不安和恐慌情绪。

10.2 设备维修

10.2.1 设备维修应严格遵守设备检修规程和设备维修制度,认真填写各项维修记录,确保设备的完好。

10.2.2 设备检修后,应及时清理维修现场。机架和支架上不应遗留有坠落危险的维修工具、零部件和杂物。

10.2.3 设备维修的废弃物应及时分类处理。

- 10.2.4 设备润滑工作后,应采取措施保障润滑油(脂)不会污损乘客身体和衣物。
- 10.2.5 应保持检修工具、计量装置、安全备用系统及应急救援设备设施的完好。
- 10.2.6 在运送乘客的过程中,不应安排影响正常运行的维修工作。
- 10.2.7 停机检修应提前对外发布停运公告。

11 票务服务

11.1 购票

- 11.1.1 应采用多种宣传形式,让乘客购票前能方便了解到《购票须知》和《乘坐索道安全须知》等内容。

11.2 售票

- 11.2.1 售票员应服务热情,耐心细致。
- 11.2.2 认真倾听乘客购票需求,有问必答,和蔼亲切,唱收唱付,做到票款两清。
- 11.2.3 待乘客确认钱、票无误后,提醒乘客保管好钱、票,请乘客到候车区候车。
- 11.2.4 售票窗口的数量应与乘客接待量相适应。

11.3 验票

- 11.3.1 验票员应用规范的服务语言,请乘客出示票据,检验票据和放行。
- 11.3.2 采用电子验票系统服务时,服务人员应帮助与指导乘客完成验票程序。

11.4 退票

- 11.4.1 发生以下情况,应予以退票:
 - a) 客运索道在突然遭遇不可抗拒的自然灾害(地震、大风、雷暴、山洪、泥石流等),无法继续安全运营;
 - b) 客运索道出现设备故障,且短时间无法排除并不能继续运行;
 - c) 客运索道因其他原因临时停运,无法将乘客运送达目的地;
 - d) 因索道运量或目的地容量限制等安全管理的原因,不宜将乘客运送达目的地;
 - e) 乘客因身体不适等其他原因要求退票。

- 11.4.2 非乘客原因退票时,服务人员应向乘客耐心解释停止运营服务和退票的原因,并表示歉意。

11.5 停止售票

- 11.5.1 在营业时间内停止售票,应向乘客公示停止服务的原因。
- 11.5.2 因特殊原因停止服务,应及时通知预定客户,并参照 11.4.2 执行。

12 候车与乘车

12.1 服务

- 12.1.1 为乘客提供相对舒适和安全卫生的候车、乘车环境,有效地保障乘客候车、乘车的公共安全秩序。
- 12.1.2 正确处理专用通道与普通通道之间、散客与团队乘客之间在候车与乘车过程中的矛盾与纠纷。
- 12.1.3 积极疏导协调,妥善组织,满足乘客差异化的服务需要。
- 12.1.4 对于乘客购票、候车时间过长,可采取分时段预售票等服务方式,解决乘客排队购票、候车时间过长等问题。
- 12.1.5 服务人员应用规范的服务形体语言,组织引导乘客上、下车和进、出站,维持站台候车秩序。
- 12.1.6 服务人员应主动热情迎、送乘客,搀扶老、幼、病、残、孕者。
- 12.1.7 对于上、下不便的单线循环固定抱索器式吊椅(厢、篮)索道,站台服务人员应协助乘客上、下车。
- 12.1.8 适时调整索道运行速度,帮助行动不便的乘客乘车。
- 12.1.9 利用广播、视频系统,播放乘车途中和目的地景观介绍,消除与缓解乘客候车、乘车过程中的紧

张情绪。

12.1.10 在保证乘车秩序与乘车安全的前提下,应满足乘客选择乘车旅伴和乘载工具的需求。

12.2 安全保障

12.2.1 运用多种媒体宣传客运索道安全知识。

12.2.2 客运索道车厢配备的司乘人员在保证沿途行车安全的同时,还应维护好车厢内乘车秩序。

12.2.3 单个吊具内不应客、货混装运输。

13 救援服务

13.1 救援服务

13.1.1 在乘载工具或索道票上公布服务电话号码,方便乘客应急时使用。

13.1.2 服务专线电话要有专人值守,遇有突发事件应及时向值班领导汇报并按程序启动相关的应急预案。

13.1.3 救援方案应依据客运索道线路地形特点,提供多种救援方式,保障救援组织安全、快捷、高效,满足不同乘客救援需求。

13.2 故障处理

13.2.1 索道运营设备和应急设备发生故障时,值班领导应快速做出准确判断,依照 GB 12352 相关规定,正确及时地处理突发事件。

13.2.2 停电或主机故障,索道线路正常,应在 15 分钟内启动辅助驱动装置或紧急驱动装置运送滞留线路上的乘客。

13.2.3 辅助驱动和紧急驱动装置故障时,应启动应急救援预案,并在 3.5 小时内将索道线路上的乘客救援至安全区域。

13.3 救援广播

13.3.1 在救援服务时,应通过广播系统安抚滞留在线路上的乘客,简要介绍救援方案。

13.3.2 广播词应使用中、外文两种语言,内容应准确、清晰。

13.3.3 救援人员在实施救援前应向乘客简要说明救援步骤和救援安全要领,抚慰受惊吓的乘客,防止救援过程中发生乘客伤害事故。

13.4 善后服务

13.4.1 乘客救援落地后,服务人员应将乘客护送回索道站房,做好善后工作。

13.4.2 客运索道站(公司)应负责及时救治救护过程中受伤乘客。

13.4.3 协助乘客办理理赔等善后工作。

14 服务纠纷与事故处理

14.1 服务纠纷

14.1.1 应按国家和地方相关法规,建立服务纠纷处理与投诉处理工作程序。

14.1.2 设立专人或部门接待投诉、处理服务纠纷。

14.1.3 认真对待乘客的投诉,及时处理乘客的意见和建议。

14.1.4 主动协助和接受国家及地方有关部门的调查并将处理结果及时反馈,做到投诉必复。

14.2 事故处理

14.2.1 客运索道事故报告与事故处理应遵守国家管理部门的相关规定。对于风景旅游区的旅游索道事故,事故责任单位应协助景区管理部门按旅游安全事故管理规定,报告相关管理部门。

14.2.2 负责组织受伤乘客的现场救治、心理抚慰或送往医院治疗。

14.2.3 应协助保险公司按相关规定,处理伤亡乘客的救治、理赔等善后事宜。

14.2.4 设立专人负责对外发布信息和各类宣传解释工作。

15 服务质量保证

15.1 应按照国家 and 行业相关安全和服务标准建立适合本单位运营的安全服务质量保证体系,形成可操作性的规章、制度,作为实现安全服务质量目标的手段。

15.2 按附录 A 建立适合本单位的安全和服务质量考核体系。

15.3 为乘客提供的衍生产品,如免费咨询、物品寄存、雨具、棉衣、氧气租借、手机和 DV 机充电、失物招领等,其服务质量标准可参照旅游行业服务标准或按 GB/T 16767 相关规定,建立相应管理办法,保障其服务质量。

15.4 建立服务监督机制,主动接受乘客监督,对外公布质量监督电话号码。

15.5 在乘客服务区域设意见本(卡、箱),定期收集分析游客意见,进行相应服务改进。

15.6 建立服务质量自检、自查和安全服务质量检查评比制度,改进服务质量、提高乘客满意度。

附录 A
(规范性附录)

客运索道安全服务质量评价体系

A.1 安全服务评价指标

A.1.1 员工培训持证上岗率

A.1.1.1 计算方法如下：

- a) 管理人员持证上岗率=管理人员在岗持证人数(人)/在岗管理人员总数(人)×100%；
- b) 作业人员持证上岗率=作业人员在岗持证人数(人)/在岗作业人员总数(人)×100%；
- c) 服务人员培训上岗率=在岗培训合格服务人员人数(人)/在岗服务人员总数(人)×100%。

A.1.1.2 培训持证上岗率反映了员工培训和持证上岗水平的指标,目标值:100%

A.1.2 岗位人员变动比率

A.1.2.1 计算方法如下：

- a) 管理人员变动比率=期末管理岗位变动人数/期末在岗管理人员总数×100%；
- b) 作业人员变动比率=期末作业岗位变动人数/期末在岗作业人员总数×100%；
- c) 服务人员变动比率=期末服务岗位变动人数/期末在岗服务人员总数×100%。

A.1.2.2 岗位人员变动比率反映了岗位人员流动状况,岗位人员变动比率不宜超过30%。

A.1.3 安全监督检查评价指标

A.1.3.1 计算方法如下：

- a) 安全监督检查项目一次合格率：
合格率=检查项目一次检查合格数/安全监督检查项目总数；
- b) 安全监督检查项目检出无重大安全缺陷。

A.1.3.2 一次合格率、重大缺陷综合反映了设备安全状况与安全监察的水平,目标值:一次检查合格率100%;重大安全缺陷为零。

A.2 服务质量评价指标

A.2.1 乘客满意度

A.2.1.1 乘客满意度=有效调查满意样本数量/有效调查样本总数。

A.2.1.2 满意度反映了乘客对服务的满意程度,目标值>95%。

A.2.2 乘客服务有效投诉率

A.2.2.1 有效投诉率=期末乘客有效投诉数(起)/期末运送乘客数量人次(人×次)。

A.2.2.2 有效投诉率反映了服务纠纷与乘客对服务质量缺陷的不满意程度,目标值<0.02%。

A.2.3 投诉处理满意度

A.2.3.1 投诉处理满意度=投诉处理反馈满意样本数量/期末投诉处理样本总数。

A.2.3.2 投诉处理满意度反映了乘客对纠纷处理与服务改善的满意程度,目标值>98%。

A.2.4 服务设施卫生抽检合格率

A.2.4.1 抽检合格率=检查服务设施卫生合格数/检查服务设施样本总数。

A.2.4.2 抽检合格率综合反映了服务设施卫生管理与卫生检查的水平,目标值:100%。

A.3 设备维修服务评价指标

A.3.1 平均无故障工作时间 MTBF(Mean Time Between Failure)

A.3.1.1 MTBF=期末累计运行时间/期末累计故障次数。

A.3.1.2 MTBF 综合反映了设备维修服务水平与设备劣化程度,目标值:逐年递增,保持并可控制。(MTBF 的倒数即为故障率)

A.3.2 重复性故障比率

A.3.2.1 重复故障比率=期末重复性故障次数/期末累计故障总数。

A.3.2.2 重复故障比率反映了设备改善维修服务水平,目标值:逐年递减,保持并可控制。

A.3.3 维修费用评价指标

A.3.3.1 计算方法如下:

- a) 单位运行时间维修费用=期末实际消耗维修费用(万元)/期末实际设备运行时间(小时);
- b) 单位维修费用=期末实际消耗维修费用(万元)/期末实际运送乘客人次(人×次);
- c) 单位资产维修费用=期末实际消耗维修费用(万元)/设备资产总额(万元)。

A.3.3.2 维修费用综合反映了设备维修水平和设备更新改造的程度,目标值:可控制范围。

A.3.4 设备可利用率

A.3.4.1 可利用率=(期初计划运营时间-期末累计停机检修时间)(小时)/期初计划运营时间(小时)×100%。

A.3.4.2 设备可利用率综合反映了设备技术状况与设备维修水平与维修保障的程度,目标值:92%~95%。

A.4 救援预案演习评价指标

A.4.1 救援演习到位率

A.4.1.1 救援演习到位率=已完成救援演习区段线路长度(米)/索道站外线路总长度(米)。

A.4.1.2 救援演习到位率综合反映了救援安全保障水平,目标值:100%。

A.4.2 救护演习效率

A.4.2.1 救护演习效率=每组承载工具中演习乘客人员数×演习使用承载工具的组数(人×组)/演习救援所用时间×投入的救援人员人数(小时×人)。

A.4.2.2 救援演习效率综合反映了救援组织水平、救援演习的复杂程度和救援熟练程度,目标值:3.5小时内完成全线滞留乘客的救援。