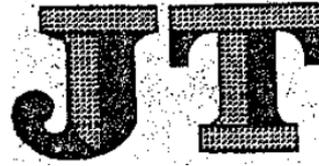


附件5

ICS



# 中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T XXXX—XXXX

## 综合客运枢纽服务规范

Integrated passenger transportation hub service specification

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX- XX - XX 实施

中华人民共和国交通运输部 发布

## 目 次

1.	范围 .....	1
2.	规范性引用文件 .....	1
3.	术语及定义 .....	1
4.	总则 .....	1
5.	换乘衔接 .....	2
6.	导向指引 .....	3
7.	安全保障 .....	4
8.	综合服务 .....	5

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由综合交通运输标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

# 综合客运枢纽服务规范

## 1. 范围

本标准规定了综合客运枢纽（以下简称“枢纽”）换乘衔接、信息指引、安全保障和综合服务要求。

本标准适用于综合客运枢纽的运营、管理及评价活动，其他类型客运枢纽可参照执行。

## 2. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 标志用公共信息图形符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 15566 公共信息导向系统

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 16177 公共航空运输服务质量

GB/T 16890 水路客运服务质量要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 22486 城市轨道交通客运服务

GB/T 25341.1 铁路旅客运输服务质量 第一部分：车站

MH/T 5104 民用运输机场服务质量

JT/T 1065-2016 综合客运枢纽术语

## 3. 术语及定义

JT/T 1065-2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

## 4. 总则

4.1 枢纽内各运营单位应建立相应的工作机制。宜由统一的枢纽运营管理机构协调管理，并应满足以下要求：

——各运营单位日常沟通协调机制畅通；

——统一规范的运营服务管理制度；

——公共区域运营服务标准统一；

4.2 枢纽运营管理机构应每年进行服务评估及旅客满意度调查，根据评估结果不断改进服务质量。

4.3 枢纽内应设置问询台、售取票、行李寄存等旅客服务岗位，各岗位服务人员应明确岗位职责。

4.4 枢纽内温度、照明应符合 GB9672 的要求。

4.5 应建立统一健全的卫生管理制度；并应至少满足以下任意三项要求：

——制定了统一的保洁工作制度和服务规范，设置有专门保洁人员；

——地面洁净，无垃圾、杂物、水渍等；

——自动扶梯、自动步道、电梯轿厢等共设施表面洁净，无污渍、灰尘。

——卫生间无异味，并确保持续提供卫生纸和洗手液；

——枢纽内设置足够数量的垃圾桶等卫生设施，且有专人及时清理。

——垃圾清运流程不影响乘客流程。

4.6 应根据区域特点，进行绿化盆栽摆放，保持观赏效果及清洁。

4.7 枢纽内铁路客运区应符合 GB/T25341.1 要求；民航客运区应符合 MH/T5104 的要求 GB/T16177；水路客运区应符合 GB/T16890 要求；城市轨道交通客运区应符合 GB/T 22486 要求。

## 5. 换乘衔接

5.1 换乘设施应保持畅通，无障碍物。

5.2 枢纽的运营时间应根据枢纽运营班次首末时间确定，并应根据当日班次运行情况及时调整，确保乘客顺利出行。

5.3 应提供集疏运服务首末车时间、发车间隔时间、主要站点、运行时间等相关信息。

5.4 枢纽的集疏运系统应能满足高峰小时旅客疏运需求。二级及以上枢纽集疏运服务等待时间应少于 10min。

5.5 城市公共交通疏运服务分担率应达到 30%以上。

5.6 应为夜间达到旅客提供必要的集疏运服务，二级及以上枢纽应提供枢纽专线。其他枢纽应至少满足以下两项要求：

——有城市公共交通（包括公共汽电车、轨道交通）可以选择；

——有出租汽车可以选择；

——有机场巴士等枢纽专线可以选择；

——有专人引导、指挥夜间集疏运服务；

——夜间疏运交通方式候乘时间少于 30min。

5.7 应根据各交通运输方式间的换乘需要，通过标识引导、路线设置、交通通告等方式，有效引导旅客换乘。

5.8 应在出站（到港）口的换乘通道内、立柱、墙面等醒目位置，公布换乘信息和注意事项。必要时，应通过广播及人工引导等方式向乘客告知换乘信息和注意事项。

5.9 客流高峰时段在枢纽换乘区域应增设人工引导。

## 6. 导向指引

### 6.1 公共信息导向系统

6.1.1 枢纽内导向标识应清晰且具有连续引导的作用，确保旅客在无人指引下能够顺畅到达目的地。当标识不能实现连续引导时，应提供人工引导。

6.1.2 引导标识应满足以下要求：

——乘客在枢纽内部的活动能够通过标志标识实现连续引导，各种运输方式之间的标志标识实现无缝连接；

——标志标识英语翻译统一；

——标志标识的设置位置应醒目，不被其他物体遮挡；

——标志标识的文字应具有简洁性和准确性，符号具有直观性与单义性，乘客能够快速获取所需要的标志标识信息；

——标志标识的设置方式合理（包括地面、墙面、悬挂等）。

6.1.3 应科学合理使用动态与静态指示标志系统。静态标识应满足昼夜显示要求，动态标识应更新及时。

### 6.2 信息服务

6.2.1 应通过视频显示、自助终端、广播、电话、互联网服务方式为旅客提供出行信息服务查询。

6.2.2 枢纽内各种运输方式之间应实现运营信息资源共享，运营信息的共享率不低于20%。

6.2.3 应提供时刻表、正点率等各种运输方式旅客出行信息的查询服务。

6.2.4 枢纽内发布的运营信息应确保准确、有效，运营信息应保持实时更新，通过视频显示滚动播放。

6.2.5 应提供下列城市交通信息：

- 枢纽周边的道路；
- 枢纽周边的商业设施、酒店、景点等；
- 通往市内行政区域、主要商业设施、景点、酒店等区域的主要交通方式。

6.2.6 应提供下列换乘信息：

- 班次查询：航空、铁路、长途客运等线路班次时间的综合查询；
- 路径查询：两个区域之间的路径查询；
- 枢纽内集疏运路线图；
- 枢纽的平面布局图。

6.2.7 公共信息广播发布要求如下：

- 应实现枢纽全覆盖；
- 收到公共信息广播需求后，宜在3min内进行广播；
- 应使用中文、英语两种语言广播；在少数民族地区，还应使用当地少数民族语言进行广播。

6.2.8 多媒体查询应至少具备下述功能：

- 中文和英文操作界面，且界面设计应简洁、美观，容易辨识；
- 各种运输方式运营信息的综合查询；
- 枢纽综合平面布局图、功能分区图显示。

6.2.9 电话服务与咨询服务应至少实现下述功能：

- 准确回答旅客查询内容；
- 提供各种运输方式运营信息的综合查询；
- 提供投诉举报功能，对投诉举报内容应及时记录受理，并反馈给相关部门。

## 7. 安全保障

### 7.1 日常安全管理

7.1.1 枢纽内安全保障工作应满足以下要求：

- 枢纽内应急通道设置规范，且各种运输方式之间的应急通道相互连接且畅通；
- 枢纽内按规定配备旅客及行包安检设施和安全管理人員；
- 有统一的应急电话，且应急电话保持畅通；
- 在主要出入口及安全重点部位设置视频监控设备，并保持实时监控
- 巡逻区域及视频监控区域覆盖全面、无死角；

——在枢纽内重点区域设置应急隔离区；

7.1.2 枢纽内消防安全标志及设置要求应满足GB13495、GB15630要求。

7.1.3 枢纽视频监控系统应画面清晰，监控系统应接入交通运输主管部门。

7.1.4 枢纽内各区域消防控制室间应实现联动，并应定期进行消防安全宣传。消防、疏散演练应覆盖枢纽所有运营单位，演练数量每年不少于1次。

## 7.2 应急保障

7.2.1 应建立应急指挥管理协调机构或应急联动工作机制，明确各运营单位的分工和职责。

7.2.2 应制定枢纽总体应急预案，并满足以下要求：

——充分考虑各运营单位所需的应急配合事项和需求；

——针对应急预案建立了联合演练制度；

——各运营主体联合成立了统一的应急管理部门；

——应急装备及物资储备充足，应急疏散指示标识规范、明晰，应急信息渠道畅通。

7.2.3 大面积旅客滞留管理应满足以下要求：

——枢纽各运营单位应建立旅客高峰、大面积旅客滞留、非常规运输的安全协作工作机制。

——发生大面积旅客滞留情况时，枢纽各运营单位应相互通报运营信息、客流信息、集疏运信息等。

——发生大面积旅客滞留时，应通过广播的方式将原因及后续相关安排事宜及时告知旅客。广播覆盖应无盲点，并应在显著位置提供交通班次的最新信息。

——短时间无法疏散滞留旅客时应在公共区域设置滞留旅客区域，并增设临时标识，增派巡视人员维持秩序。

## 8. 综合服务

### 8.1 停车管理

8.1.1 应提供城市公共交通、出租汽车、社会车辆等停车服务，有需求的宜提供自行车停车服务。

8.1.2 收费停车场出口排队车辆超过5辆时，应增开停车收费口。

8.1.3 停车管理应满足以下基本要求：

——有专用的城市公交及专线巴士、出租车停靠站点，并实行上下客分离；

- 有配套的社会车辆停车场和自行车停车区；
- 停车场区域划分合理，标志/标线和通道标识等方式清晰明确；
- 停车位数量基本满足需求。

## 8.2 票务服务

8.2.1 宜设置联合票务服务窗口，提供多种运输方式的票务服务。

8.2.2 人工票务服务与自助票务服务应能满足高峰时段的需要，高峰时期旅客办理票务的排队时间应不大于15min。

8.2.3 其他要求：

- 宜提供人工窗口、自助售取票机、手机 APP 等票务服务方式；
- 除中文外，应提供一种及以上语言票务服务，少数民族地区使用少数民族语言；
- 票务服务人员应熟练掌握枢纽内各种运输方式的售取票、退票流程；
- 票务服务人员服务规范应统一。

## 8.3 问询台

8.3.1 固定式问询点位置应合理、有引导标识，符合旅客行动流线。

8.3.2 应分区域提供航空、铁路等交通方式的时刻表及长途客运的时刻咨询；指引旅客需要前往地点的路径或位置；

8.3.3 宜在问询台提供包括公安、维权、便民服务的一站式服务。

## 8.4 辅助服务

8.4.1 便民服务点设置应清晰醒目，布局合理。

8.4.2 便民服务宜包含饮用水、充电、紧急医疗、旅游咨询、金融、网络、失物招领、汽车租赁、手推车、轮椅、行李寄存、摆渡车等。

8.4.3 应对残障、母婴等特殊旅客提供必要的协助服务。应具备：

- 为老幼病残孕等特殊旅客设置爱心通道；
- 设置母婴室或特殊旅客休息室；
- 按规定设置无障碍通道，提供轮椅等服务设施；

8.4.4 遇到无人看管的儿童应及时询问，将走失儿童送至枢纽内公安便民服务点；如无公安便民服务点，应对走失儿童进安排专人行临时看护；应与广播服务联动，提供寻亲服务，超过1小时的走失儿童应转送公安机关。

## 8.5 投诉受理

### 8.5.1 基本要求：

- 应设置专门的、统一的公众参与渠道受理部门和岗位；
- 宜具有三种及以上的公众参与渠道，如电话、微博、微信、手机短信等；
- 应在显著位置公布统一的服务监督电话号码，且电话服务保持畅通；
- 应对信息咨询、投诉举报、意见建议等反馈及时，服务规范，态度热情；
- 宜制定统一的公众参与管理制度和保障措施。

8.5.2 应提供统一的投诉受理服务，公布投诉电话，并在问询接待的醒目位置明示。宜设置可为公众获悉的12328、手机APP等多种渠道。

8.5.2 投诉受理部门应在三个工作日内将投诉转达给相关运营管理单位，管理单位应在七个工作日内将处理方式反馈给投诉受理部门。由投诉受理部门向投诉部门或投诉人做出回应。

# 《综合客运枢纽服务规范》行业标准 编制说明

交通运输部公路科学研究院

交通运输部科学研究院

上海虹桥枢纽交通中心建设发展有限公司

同济大学建筑设计研究院（集团）有限公司

2016年7月

# 《综合客运枢纽服务规范》编制说明

## 1 工作简况

### 1.1 任务来源

2015年7月16日，交通运输部《交通运输部关于下达2015年交通运输标准化计划的通知》（交科技发[2015]114号），正式下达了制定《综合客运枢纽服务规范》（行业标准的工作计划。

标准性质：推荐性行业标准；

主管部门：交通运输部；

归口单位：综合交通运输标准化技术委员会；

起草单位：交通运输部公路科学研究院、交通运输部科学研究院、上海虹桥枢纽交通中心建设发展有限公司、同济大学建筑设计研究院（集团）有限公司；

完成时间：2015年。

### 1.2 目的和意义

（1）传统客运站由单一功能向多元换乘功能的枢纽转换，填补国内综合客运枢纽服务标准空白迫在眉睫

上世纪80年代以来，我国乘客出行特征逐渐由单一化向多元化发展。相应地，传统客运站也由单一功能向多元换乘功能的枢纽转换。目前不同类型的枢纽在国内各大城市相继建设并投入使用，虽然各类客运方式有各自的服务标准，但枢纽服务标准尚存在空白。因此，有必要从系统和整体的角度探讨综合客运枢纽的服务功能和服务规范标准，填补国内研究空白。

（2）深化大部制改革强势推进，落实交通部“完善综合交通枢纽服务标准，实现各种运输方式标准有效衔接”的要求刻不容缓

2008年大部制改革，标志着交通运输行业开始由“由传统产业向现代服务业转型”。

随着深化大部制改革的强势推进，2015年交通运输部颁发《关于全面深化交通运输改革的意见》，其中明确提出“制定完善多式联运系统、综合交通枢纽等建设、服务标准，实现各种运输方式标准的有效衔接。成立综合交通运输标准化技术委员会，统筹推进综合交通运输标准的制修订和实施工作。”综合客运枢纽服务功能与服务规范标准的研究，正是对交通部深化交通运输改革要求的落实。

(3) 城市内外多种交通方式建设同期进行，完善综合运输服务衔接机制迎来契机  
经济发展引发城市能级提升，随着机场、高铁、城市轨道建设在同一时期进行，迎来枢纽与城市整体组织协同发展的重要契机，完善综合运输服务衔接机制也迎来难得的机遇。制定综合客运交通枢纽服务功能与标准，是完善综合运输服务衔接机制的重要前提和途径。

### 1.3 标准制定工作过程简述

近年来，综合客运枢纽建设取得了重大进展，以北京、上海、深圳等为代表的各大城市涌现除了一批具有典型代表性的综合客运枢纽，与传统客运枢纽相比，综合客运枢纽所提供的服务内容更全面，协调性更强，对服务水平和服务质量的要求更高。现阶段，在运输领域，各种单一客运枢纽的服务规范相对较为全面，但尚未体现综合客运枢纽服务特点，这在很大程度上无法有效提升综合客运枢纽的服务水平。制定标准统一、可操作性强、覆盖全面的综合客运枢纽服务规范，可为综合客运枢纽的运营服务提供依据，并为后续综合客运枢纽设计和建设提供参考。因此，现阶段制定适宜的综合客运枢纽服务规范，对于促进综合客运枢纽运营服务水平有十分重要的意义。

研究任务下达后，由交通运输部公路科学研究院牵头，交通运输部科学研究院、上海虹桥枢纽交通中心建设发展有限公司、同济大学建筑设计研究院（集团）有限公司参加开展研究。为保证本标准的适用性、有效性、实用性，标准课题组广泛收集了相关文献资料，包括国内相关国家标准、行业标准、地方标准等，同时开展了实地调研。通过对典型枢纽的调研，全面了解了目前综合客运枢纽的建设及运营情况，在此基础上分析总结目前我国综合客运枢纽服务中存在的主要问题，为综合客运枢纽服务功能与服务规范的制定奠定基础。

#### (1) 收集梳理国内外相关文献资料

2015年5月组建了项目组，同时启动了两项前期工作，一是开展了现有文字资料收

集、分析、整理，对现有综合客运枢纽的整体情况进行宏观的了解和把握；二是对上海、广东、江苏等地开展了实地调研和典型枢纽文字资料收集工作，主要对以上三地典型综合客运枢纽的实际运营和服务等方面进行深入了解。

目前国内客运服务标准显著的特点是：各类客运设施都有各自单独的服务标准，但没有综合枢纽服务标准。具体来说，在公路、铁路、民航、水运等行业已经制定了各自的运输服务质量标准，多数是针对运输过程，其中以公路客运最为详尽，而铁路、民航针对站场单独设立了标准。

公路客运方面，目前国家层面没有直接相关的公路客运服务标准，但有相关的多种规范，如《汽车客运站安全生产规范》《道路旅客运输及客运站管理规定》《汽车客运站级别划分和建设要求》等。地方层面，多省市有公路客运服务地方标准，如江苏省地方标准《汽车客运站服务规范》等。

铁路客运方面，中国铁路总公司于 2014 年 7 月发布了《铁路旅客运输服务质量规范》，其中包括《高铁中型及以上车站服务质量规范》、《高铁小型车站服务质量规范》、《普通大型车站服务质量规范》、《普通中型车站服务质量规范》、《普通小型车站服务质量规范》等一系列客运场站规范。

航空方面，中国民航总局于 2007 年发布了《民用机场服务质量》(MH/T 5104-2013) 标准。

公共交通方面，有《城市公共汽电车客运服务规范》(GB/T 22484-2008)、《城市轨道交通客运服务》(GB/T 22486-2008) (住建部)。

目前国内客运服务功能与规范相关的标准如下表所示：

表 1 国内客运服务功能与服务规范相关标准明细表

● 城市对外交通	
<b>一、公路客运</b>	
国家/行业 层面	1. 《JTT 200-2004 汽车客运站级别划分和建设要求》 按照日发量进行等级划分，不同等级的设施配置； 功能：运输服务、运输组织、中转换乘、多式联运、通讯信息、辅助 2. 《汽车客运站安全生产规范(交公路发〔2008〕2号)》 安全生产职责、保障和管理制度 3. 《道路旅客运输及客运站管理规定》交通运输部令 2009 年第 4 号 客运、客运站经营管理 4. 《汽车客运站收费规则》 收费细则

	5. JGJ/T 60-2012《交通客运站建筑设计规范》2013-03-01 中华人民共和国住房和城乡建设部
地方层面	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 《成都市汽车客运站服务质量标准（试行）》、《成都市汽车客运站服务质量考评办法（试行）》</li> <li>2. DB32/T 1664-2010《汽车客运站服务规范》江苏省计量监督局 2010. 10. 12 旅客服务、车辆服务、行包服务、信息服务</li> <li>3. DB32/T 1228-2008 《汽车客运站建设规范》江苏省质量技术监督局</li> <li>4. 《汽车客运站验收标准(09 试行版)》 设备配置（按照级别-日发量）</li> <li>5. 《深圳市汽车客运站安全标准化规范》深圳市交通局 2008. 10 安全 绩效考核评价标准</li> <li>6. DB23/T 454-2008《汽车客运站级别划分和建设要求》 2008. 04. 25 黑龙江省质量技术监督局</li> <li>7. DB23/T 1487-2012《汽车客运站安全生产标准化考核标准》2013. 01. 10 黑龙江省质量技术监督局</li> <li>8. DB36/T 534-2008《汽车客运站出站车辆安全例行检查技术规范》 2008. 03. 15 江西省质量监督局</li> </ol>
<b>二、铁路客运</b>	
国家/行业 层面	<p>铁路旅客运输服务质量规范</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 《高铁中型及以上车站服务质量规范》</li> <li>2. 《高铁小型车站服务质量规范》</li> <li>3. 《普通大型车站服务质量规范》</li> <li>4. 《普通中型车站服务质量规范》</li> <li>5. 《普通小型车站服务质量规范》</li> </ol>
<b>三、水路客运</b>	
国家/行业 层面	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GBT 16890. 7-1997 《水路客运服务质量要求 港口客运站》</li> <li>2. GBT 16890-2008 《水路客运服务质量要求》</li> </ol>
地方层面	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 《上海港口客运站管理办法》2008</li> <li>4. DB33T 886-2013《水路客运服务质量规范》浙江省质量技术监督局 2013-3-20</li> </ol>
<b>四、航空客运</b>	
国家/行业 层面	民用机场服务质量标准_MHT_5104-2006
<b>● 城市内部交通</b>	
<b>一、轨道（地铁/轻轨）</b>	
国家/行业 层面	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CJJ/T 170-2011 《地铁与轻轨系统运营管理规范》2012-04-01 住房和城乡建设部科技发展促进中心</li> <li>2. GB 50157-2013 《地铁设计规范》 2014-03-01 中华人民共和国住房和城乡建设部</li> <li>3. GB/T 50438-2007 《地铁运营安全评价标准》2008-05-01 中华人民共和国建设部</li> </ol>
地方层面	DB21/T 2247-2014 《地铁运营服务规范及评价》2014-05-07 辽宁省质量技术监督局

二、常规公交	
国家/行业 层面	《城市公共汽电车客运服务规范》(GB/T 22484-2008)

## (2) 标准编制工作进展情况

2015年5月，编写组起草了《综合客运枢纽服务功能与服务规范》的初步框架。提交了标准研究的主要内容，界限划分、总体框架以及初步思路。

2015年6月，部公路院与部交科院围绕《规范》的主要内容、总体框架以及初步思路进行研讨和交流。经过反复研讨，课题组初步确定了综合客运枢纽的主要服务功能划分为运输服务、休息辅助服务、安全服务以及信息服务四个大类，同时对四类服务功能进行了细分。在此基础上，由部公路院牵头，对标准的起草进行任务分工，由部公路院负责运输服务及安全辅助服务相关内容的研究，以及最终的合稿工作，由部交科院负责安全服务和信息服务相关内容的编写。

2015年8月，部公路院向部运输司综合运输服务处进行了《规范》的专题汇报，对《规范》中的重点问题进行深入的交流与探讨，综合运输服务处对《规范》初步框架提出了修改意见。

2015年9月-10月，经过多次内部讨论，及专家研讨，修改完善形成征求意见稿。

## 2 标准制定原则与依据

### 2.1 标准制定的基本原则

综合客运枢纽服务规范，是在我国现行综合客运枢纽标准体系下，结合我国综合客运枢纽的发展趋势，对综合客运枢纽的相关服务进行科学、合理研究，主要遵循以下原则：

#### (1) 旅客体验先导原则

标准建立以旅客出行体验为出发点，以满足出行服务为导向，为旅客在综合客运枢纽内提供高质量的服务。

#### (2) 突出特点原则

标准应突出综合客运枢纽的运营服务特点，将区别于单一客运枢纽的服务进行重点的阐述。

### (3) 规范实用原则

标准应具有规范性和实用性，是建立在对目前国家及行业现行相关标准、规范充分理解的基础上，对综合客运枢纽的通用要求应规范、简单、明晰，避免概念上相互交叉。

## 2.2 标准制定的依据

在制定标准过程中，本标准课题组严格遵循以下标准化法律、法规、规范的规定，作为本标准起草的重要依据：

《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》、《国家标准管理办法》等法律、法规；

《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》GB/T 1.1-2009。

## 3 标准范围及主要内容

### 3.1 标准范围

《综合客运枢纽服务规范》规定了综合客运枢纽换乘衔接、导向指引、安全保障、综合服务的服务规范。适用于综合客运枢纽的运营服务与管理，其他类型客运枢纽可参照执行。

### 3.2 标准内容

#### (1) 范围

本《规范》对综合客运枢纽换乘衔接、信息指引、安全保障、综合服务方面的内容进行规范。

虽然在实际运营过程中，一个综合客运枢纽往往由不同主体运营，由多个物业公司组织实施，但其所遵循的服务规范应为统一标准。

#### (2) 总则

本部分重点对综合客运枢纽的总体服务要求进行规范，并将在枢纽运营中需要统一遵守的相关标准规范进行归类说明，主要从管理制度、服务评估、服务环境等方面提出总体要求。对需要遵守的已有规范，则直接引用，不再重复全文。

### **(3) 换乘衔接**

换乘衔接是从综合客运枢纽内部换乘客流组织、换乘服务方式、集疏运服务能力等方面提出相应的服务规范。

1) 综合客运枢纽的换乘通道及设施应保持畅通，通过采用分隔不同方向客流等方式，避免换乘双向客流产生交叉等问题，维持良好秩序，提高旅客在综合客运枢纽内换乘时的舒适度。

2) 在集疏运服务区域，设置首末车时间、发车间隔、主要站点，运行时间等核心运营信息，便于旅客快速选择所需的集疏运服务，提高旅客疏散速度。

3) 综合客运枢纽目前存在着不同程度的协调不一致的情况，其中较为明显的为运能匹配度低，夜间服务中断等现象，因此，要求综合客运枢纽能够与其涵盖运输方式的运营时间相匹配，而枢纽的疏运方式也能够提供匹配的疏运服务，确保旅客出行服务的连续性，避免服务中断。

4) 在客流高峰时间，在综合客运枢纽的集疏运方面往往容易产生客流积压的情况出现，旅客排队等待时间较长，降低了服务的舒适度。因此，要求枢纽的集疏运服务能够提满足高峰客流的需要，并根据客流的变化进行动态调整。在旅客排队等待时，时间过长容易使旅客产生疲劳，建议根据客流进行集疏运服务的动态调整。

5) 以“公交优先”为目标，综合客运枢纽应努力提高城市公共交通的集疏运分担率，提高城市公共交通疏运的能力，根据目前综合客运枢纽城市公共交通疏运分担率现状，建议分担率最低达到 30%较为适宜。

6) 综合客运枢纽内涉及多种运输方式，在换乘区域，枢纽内应通过静态、动态等方式，提供换乘指引服务，引导旅客进行换乘，顺利到达目的地。

7) 为方便旅客换乘，在各种运输方式的出站（港）口的位置，应设置相关的换乘信息，便于旅客便于查找方位，快速换乘。在静态及动态指示标志无法满足需求的情况下，还应该通过广播以及人工疏导等方式为旅客提供换乘信息及注意事项。

8) 在客流高峰时期, 旅客换乘量较大, 为避免旅客无法获得相关换乘信息的情况出现, 应在换乘交界处设置人工引导流动岗, 引导客流按照一定的方向进行换乘, 提高旅客换乘的舒适度, 确保换乘区域或通道秩序井然有序。

#### (4) 导向指引

导向指引是从综合客运枢纽内的公共信息导向系统、信息服务两个方面对服务进行规范。

1) 公共信息导向系统从指示标识设置的总体要求, 静态及动态标识的设置要求, 以及对指示标识的指引质量提出了相关要求。

首先, 导向标识应该清晰, 设置应该具有连续性, 旅客通过标识指示能够顺利达到目的地。如果由于硬件条件限制不能连续引导时, 应该提供人工引导, 实现指示标识引导从起点到终点链条的闭合。

其次, 导向标识应符合相关标准, 实现图形、文字、箭头、颜色等关键要素相互一致, 确保在综合客运枢纽内, 虽处在不同区域, 但信息表达一致, 从而为旅客提供精准的信息。

第三, 导向标识应该设置比较醒目, 内容准确、简洁, 安全并且易于发现, 便于旅客在短时间内获取最大的信息量, 从而实现进、出枢纽以及中转。

第四, 静态导引标识应能够满足昼夜显示的要求。动态导引标识应在不影响客流的正常通行的条件下提供信息, 保证旅客在移动的过程中能够自然的获得相关信息, 并且实现动态及时更新。

2) 信息服务规定了枢纽为旅客提供出行信息查询服务、公共信息发布的内容、质量等方面的相关要求。

首先, 在互联网快速发展的趋势下, 综合客运枢纽应拓宽出行信息查询渠道, 除传统的视频显示、广播、电话等查询方式外, 还可以通过移动终端, 通过不同类型的软件为旅客提供更为精准、以及个性化的信息服务。

其次, 枢纽内各种运输方式的运营信息应该实现资源共享, 运营信息共享率不低于20%。

第三，发布的公共信息应该包含多种运输方式的时刻表、正点率等，并且能够保持动态更新，确保旅客所获取的是最新的信息资讯。

第四，对于公共信息中最为重要的运营信息和换乘信息，应该通过视频显示或者移动终端进行重点显示、滚动播放，确保旅客没有漏掉重要信息。

第五，枢纽内所发布的公共信息还包括枢纽周边道路交通情况，以及周边商业、住宿和其他便民服务的信息，便于旅客为到达枢纽后下一步行程提供必要的信息。

第六，在换乘区域（通道）应提供相应的换乘咨询服务便于旅客进行查询服务，所提供的服务内容应与旅客的需求相一致，主要应该包括三个方面的内容，一是航空、铁路、公路等线路班次的运营信息综合查询；二是综合客运枢纽内两个区域之间的步行路径查询；三是提供综合客运枢纽的平面布局图、功能区域图，便于旅客分辨自己的位置以及查找相应位置。

第七，公共信息通过广播进行发布时，其广播覆盖的枢纽面积应该达到 100%，确保身处不同区域的旅客都能获得应知的信息。在收到广播服务需求时，在 3 分钟之内进行广播服务较为适宜，确保信息的时效性。针对必要的信息进行中英文双语广播，确保部分外籍旅客也同时获得相应的信息。

第八，公共信息发布设备以多媒体查询机为主，应通过该自助查询及，获得枢纽运营信息，枢纽综合平面图等，且具备中英文操作界面，满足不同人群的需要。

第九，电话服务与咨询服务要求能够准确回答枢纽相关信息的咨询，同时也接受投诉和举报功能，对于投诉举报内容，根据不同的责任主体，反馈至相应的枢纽部门，便于进一步提高服务。

## **（5）安全保障**

综合客运枢纽内含多个管理主体，存在多个管理交界界面，安全保障主要从综合客运枢纽的日常安全管理、应急安全保障方面提出相关要求。核心围绕着无缝、协同开展，实现综合客运枢纽安全管理无缝衔接，应急管理协同联动。

1) 为保障日常安全管理的需要，综合客运枢纽内应按规定配置相应的安检设施和管理人员，在主要出入口和安全重点部位设置实时视频监控设备，实现巡逻区域及视频

监控区域覆盖全面、无死角，确保旅客享受到覆盖全面的安全保障。

2) 枢纽内应设置规范的应急通道和统一的应急电话，且各种运输方式之间的应急通道要实现相互连接和畅通，重点区域设置应急隔离区。

3) 为保障枢纽的安全监控，实现安全管理，枢纽监控系统应该接入交通运输主管部门，提高枢纽的安全保障能力。

4) 综合客运枢纽各种运输方式之间的消防控制，应建立联动机制，通过定期举行覆盖全部枢纽的消防演练，加强在应急状态下枢纽各种运输方式之间的协同。

5) 随着综合客运枢纽一体化建设的加快，未来综合客运枢纽将逐步成为城市的大型综合体，需要针对整体建立统一的应急指挥机构或者建立应急协调工作机制，应与公安、市政、消防、政府部门之间建立必要的联动机制，并与服务区域、服务内容、事件的严重程度制定专项应急预案，针对不同类型的突发事件，明确工作内容和联动机制。

6) 应急预案制定前充分沟通，以明确各交通方式运营站点管理单位提出的应急配合事项和需。确保应急预案条件启动时，各单位分工和职责明确，有效落实相关管理，及时有效疏导旅客。

7) 枢纽内各种运输方式及公共管理区域之间应针对旅客高峰、大面积旅客滞留、不正常运输等方面建立安全协作工作机制，针对突发事件，明确各方职责。

8) 在枢纽发生特殊情况时，各单位之间应形成信息报送机制，针对运营信息、旅客信息等重点信息内容进行沟通，避免信息不对称造成的旅客聚集。

9) 在发生大面积旅客滞留的情况时，综合客运枢纽应及时通知旅客在公共区域的显著位置提供最新运营信息，广播覆盖率应达到 100%，及时提醒旅客选择适宜的运输方式疏散。

10) 在发生大面积旅客滞留时，获取各交通方式运营信息，综合协调疏散旅客，避免旅客集中滞留，发生大面积滞留现象。

11) 在旅客集中的区域，应根据各种运输方式旅客进出的状况，调整优化旅客行走疏散路线，使客流合理分散，避免产生旅客过度集中而引起的堵塞交通现象，减少意外情况的发生几率。

12) 如果在短时间内, 旅客滞留现象无法减轻, 在各运输方式独立候客区无法满足需求时, 在枢纽公共区域应设置滞留旅客区域, 合理增设临时信息标识, 增加巡视人员, 及时提供运营信息, 确保旅客在滞留期间, 保持心态良好, 将对枢纽运营秩序的影响减到最低。

## **(6) 综合服务**

综合服务主要是从停车管理、票务服务、问询台、辅助服务以及投诉受理等几个方面需要综合协调的角度入手, 对以上服务中在单独客运枢纽服务规范未提到的部分进行补充。

### **1) 停车管理**

综合客运枢纽周边适宜统一建设停车场所, 以节约土地资源, 同时停车场管理制度应该统一, 收费标准统一, 确保旅客在综合客运枢纽内的停车服务为标准服务。在各停车场出口, 其出口通道的排队车辆应少于 5 辆。

### **2) 票务服务**

目前综合客运枢纽内提供联程运输票务服务较少, 随着旅客出行需求的多样化, 对票务服务的需求也随之提高, 因此枢纽的部分区域, 可设置联合票务服务窗口, 为旅客提供联程运输票务服务。

根据调研, 从枢纽高峰期实际排队情况来看, 取票队伍排队一般在 10 人左右, 按照平均每人取票需要 2 分钟计算, 旅客在达到综合客运枢纽内部之后, 排队等待办理票务及行李托运的时间应少于 15 分钟为比较适宜。

3) 综合客运枢纽内应设置问询台, 确保旅客能够获得相应的信息。在有条件的枢纽内, 可将问询台设置为一站式服务台, 包含了维权、便民服务、商业问题、投诉、公安、医疗等多项服务。

### **4) 辅助服务**

随着旅客出行需求的日益多样化, 综合客运枢纽内辅助服务功能的不断完善, 更能使旅客体验到枢纽服务品质的提升。因此, 通过广泛调研, 根据旅客出行的各种新需求, 《规范》中提出了多种辅助服务类型, 并建议综合客运枢纽根据需要宜设置此类服务功

能。

#### 5) 投诉受理

枢纽能够提供不受管理界面限制的投诉机构，能够集中受理投诉和建议，在收到相关投诉后，能够较快的反馈给相关管理单位，并获得回复，避免出现旅客投诉无人受理，找不到相应投诉点的局面出现。

## 4 贯彻标准的要求和措施建议

本标准实施之后，所有运营的综合客运枢纽应遵守本标准。其它客运枢纽站场运营管理可参考使用。

措施建议：枢纽运营者参照本标准对综合客运枢纽的服务实施全过程管理；政府管理部门定期进行综合客运枢纽服务能力或服务质量评估。

## 5 其他需要说明的问题

### 5.1 标准实施建议

建议综合客运枢纽积极采用本标准规定的服务规范，以规范综合客运枢纽的服务及运营管理。

本规范为第一次制定并与现行标准无冲突，符合综合客运枢纽服务的需要，建议颁布后即实施。

### 5.2 采用国际标准和国外先进标准的一致性程度

《综合客运枢纽服务规范》推荐性标准与相应的国际标准和国外先进标准在编制目的、技术内容、文本结构等方面存在较大不同，因此本标准没有采用相应的国际标准和国外先进标准。

### **5.3 与有关法律、法规和强制性国家标准的关系**

《综合客运枢纽服务规范》国家标准与我国现行有关法律、法规和强制性国家标准不矛盾。

### **5.4 重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准在编写过程中尚未出现重大意见分歧。

### **5.5 标准性质的建议**

为保证综合客运枢纽服务水平及服务质量，同时兼顾行业的可持续发展及不同区域的差异性特点，我们对该标准中定量规定的指标采用强制性，其余定性指标为推荐性。

### **5.6 废止现行有关标准建议**

本标准与现行法律、法规和强制性标准没有冲突，无废止。

### **5.7 预期经济效益和社会效益分析**

本标准的制定，使综合客运枢纽的服务有标准可依，为综合客运枢纽运营者、管理部门的实际工作指明了方向，提出了要求。

本标准的实施，规范了综合客运枢纽换乘服务、信息指引、综合服务的服务要求，为适应我国综合运输体系建设要求，促进综合客运枢纽服务水平提升，提高我国综合客运枢纽服务质量提供了有力的技术支撑。

### **5.8 其他应予以说明的事项**

无。