

# 铁路旅客运输

## 服务质量规范 (车站部分)



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

# 铁路旅客运输服务质量规范

(车站部分)



中国铁道出版社

2014年·北京

# 铁路旅客运输服务质量规范(车站部分)

铁总运〔2014〕178号

\*

中国铁道出版社出版发行

(100054, 北京市西城区右安门西街8号)

出版社网址: <http://www.tdpress.com>

北京新魏印刷厂印

开本: 787 mm×1 092 mm 1/32 印张: 4.25 字数: 67 千字

2014年8月第1版 2014年8月第1次印刷

书号: 15113·4140 定价: 12.00元

**版权所有 侵权必究**

凡购买铁道版图书, 如有印制质量问题, 请与本社发行部联系调换。

发行部电话: 路(021) 73174, 市(010) 51873174

# 中国铁路总公司文件

铁总运〔2014〕178号

---

## 中国铁路总公司关于印发《铁路旅客 运输服务质量规范》的通知

各铁路局，快运公司，各铁路公安局：

现将《铁路旅客运输服务质量规范》印发给你们，自2015年1月1日起施行。

本规范由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、普速大型车站服务质量规范、普速中型车站服务质量规范、普速小型车站服务质量规范、动车组列车服务质量规范、空调列车服务质量规范、非空调列车服务质量规范8个部分组成。各铁路局可在此基础上，根据具体情况，提出细化要求。

原铁道部印发的《关于铁路职工着装、敬礼标准

化的通知》(〔79〕铁运字 1281 号)、《关于规范站车经营秩序提高服务质量的通知》(铁运电〔2004〕203 号)、《关于印发〈高铁车站服务质量暂行规范〉的通知》(铁运〔2012〕47 号)、《关于印发〈动车组列车服务质量暂行规范〉的通知》(铁运〔2012〕48 号),原铁道部运输局印发的《关于公布动车组站车客运人员服务规范的通知》(运营监督〔2007〕73 号)、《关于在办理动车组客运业务的车站相关标志上增加“和谐号”字样和动车组 CRH 图标的紧急通知》(运营监督电〔2007〕1081 号)、《关于加强旅客列车餐车安全管理的通知》(运营客管电〔2013〕222 号)、《关于动车组列车实行打铃开车制度的通知》(运营客管电〔2014〕136 号)同时停止执行。

本规范由总公司运输局负责解释。

- 附件：1. 高铁中型及以上车站服务质量规范  
2. 高铁小型车站服务质量规范  
3. 普速大型车站服务质量规范  
4. 普速中型车站服务质量规范  
5. 普速小型车站服务质量规范

6. 动车组列车服务质量规范
7. 空调列车服务质量规范
8. 非空调列车服务质量规范

中国铁路总公司  
2014年7月4日

---

抄送：各铁路公司（筹备组），总公司机关各部门、各  
直属机构。

---

中国铁路总公司运输局

2014年7月4日印发

---

## 编审人员

起草单位：中国铁路总公司运输局

审查人员：王 培 卫瑞明 房生修 廉文彬  
张振利 宁 斐 汪红飞 徐 彦  
孟凡栋 陈滋顶 强丽霞

起草人员：郑 铎 张志科 马治俊 刘 峰  
窦宝军 金 鹏 苍海荣 杨 涛  
李连平 乔新凯 管丽琳 庞学华  
鲁熹禧 从上芝 赵万香 李文平  
刘宜林 黄华清 王 萍 郭治国  
朱海佳 汪永霞 张锦田

# 目 录

## 高铁中型及以上车站服务质量规范

1	适用范围 .....	3
2	术语和定义 .....	3
3	客运安全 .....	4
4	设备设施 .....	6
5	文明服务 .....	13
6	客运组织 .....	19
7	商业、广告经营 .....	26
8	基础管理 .....	27
9	人员素质 .....	27

## 高铁小型车站服务质量规范

1	适用范围 .....	31
2	术语和定义 .....	31
3	客运安全 .....	32
4	设备设施 .....	34



## 铁路旅客运输服务质量规范(车站部分)

---

5	文明服务 .....	40
6	客运组织 .....	46
7	商业、广告经营 .....	51
8	基础管理 .....	52
9	人员素质 .....	53

### 普速大型车站服务质量规范

1	适用范围 .....	57
2	术语和定义 .....	57
3	客运安全 .....	58
4	设备设施 .....	61
5	文明服务 .....	66
6	客运组织 .....	72
7	商业、广告经营 .....	78
8	基础管理 .....	79
9	人员素质 .....	80

### 普速中型车站服务质量规范

1	适用范围 .....	83
2	术语和定义 .....	83

---

3	客运安全 .....	84
4	设备设施 .....	87
5	文明服务 .....	92
6	客运组织 .....	97
7	商业、广告经营 .....	103
8	基础管理 .....	104
9	人员素质 .....	104

### 普速小型车站服务质量规范

1	适用范围 .....	109
2	术语和定义 .....	109
3	客运安全 .....	109
4	设备设施 .....	112
5	文明服务 .....	115
6	客运组织 .....	120
7	商业、广告经营 .....	124
8	基础管理 .....	126
9	人员素质 .....	126

铁路旅客运输服务质量规范

# 高铁中型及以上车站服务质量规范

2015-01-01 实施

中国铁路总公司



## 1 适用范围

本规范对中国铁路总公司所属铁路运输企业的高铁特大型、大型、中型车站旅客运输服务提出了质量要求。

办理动车组列车客运业务的特、一等普速车站，其动车组列车和普速列车旅客共用区域以及实行物理隔离的动车组列车旅客专用售票窗口、候车室、检票口、站台等区域的管理、作业和服务比照适用本规范。

## 2 术语和定义

**2.1 高铁中型及以上车站：**指办理动车组列车客运业务，建筑规模为特大型、大型、中型的高速铁路（含客运专线）车站。

**2.2 普速车站：**指办理普速旅客列车客运业务的车站。

**2.3 动车组列车：**指由若干带动力和不带动力的车辆以固定编组组成、两端设有司机室的一组列车。

**2.4 普速旅客列车：**指运送旅客或行包、邮件的非动车组列车。

**2.5 重点旅客：**指老、幼、病、残、孕旅客。特殊重点旅客是指依靠辅助器具才能行动等需特殊照顾的重点旅客。

**2.6 照度（平面照度）：**指单位面积的光通量，单位为勒克斯（lx）。

### **3 客运安全**

**3.1 安全制度健全有效，安全管理职责明确，能满足安全生产需要。**

**3.1.1 有安全生产责任制、安全检查和安**全质量考核、劳动安全、消防管理、食品安全、设施设备、安检查危、实名验证、结合部、现金票据安全、站台作业车辆安全、旅客人身伤害处理等管理制度和办法。

**3.1.2 有旅客候车、乘降、进出站、高铁快件保**管和装卸等安全防范措施。

**3.1.3 与保洁、商业、物业、广告、安检、高铁**快件等结合部有安全协议。

**3.1.4 有恶劣天气、列车停运、大面积晚点、启**动热备车底、突发大客流、设备故障、客票（服）系统故障、火灾爆炸、重大疫情、食物中毒、作业车辆（设备）坠入站台、旅客人身伤害等非正常情况下的应急预案。

**3.2 安全设备设施配备齐全到位，作用良好。**

**3.2.1 按规定配备危险品检查仪、安全门、危险**品处置台、手持金属探测器、防爆罐等安全检查设施设备，正常启用，显示器满足查验不同危险品的需求。

危险品检查仪、安全门、危险品处置台、防爆罐设在进站口旅客进站流线、高铁快件营业场所适当位置，不影响旅客通行。危险品检查仪延长端适当。

**3.2.2** 按规定配备消防设备、器材，定期检测维护，合格有效。

**3.2.3** 应急照明系统覆盖进出站、候车、售票、站台、天桥、地道等处所，状态良好。

**3.2.4** 备有喇叭、手持应急照明灯具、应急车次牌、隔离设施等应急物品，定点存放。有应急食品储备或定点食品供应商联系供应机制。

**3.2.5** 安全标志使用正确，位置恰当，便于辨识。电梯、天桥、地道口、楼梯踏步、站台有引导、安全标志。落地玻璃前有防撞装置和警示图形标志。

**3.2.6** 电梯、天桥、楼梯悬空侧按规定设置防护装置，高度不低于 1.7 米。

**3.3** 执行安全检查规定。

**3.3.1** 配备安检人员，有引导、值机、手检、处置。开启的危险品检查仪数量满足旅客进站需求。

**3.3.2** 旅客人人通过安全门和手持金属探测器检查，携带品件件过机。安检口外开设的车站小件寄存处对寄存物品进行安全检查。

**3.3.3** 安检人员持证上岗，佩戴标志。

**3.3.4** 对检查发现和列车移交的危险物品、违禁

品按规定处理。

**3.4** 站区实行封闭式管理，旅客进出站乘降有序，站内无闲杂人员。进出站通道流线清晰，有管理措施。站台两端设置防护栅栏并有“禁止通行”标志。夜间不办理客运业务时，可关闭站区相应服务处所，但应对外公告。疏散通道、紧急出口、消防车通道等有专人管理，无堵塞。

**3.5** 进入站台的作业车辆及移动小机具、小推车不影响旅客乘降，不堵塞通道；停放时在指定位置，与列车平行，有制动措施；行驶或移动时，不与本站台的列车同时移动，不侵入安全线，速度不超过10千米/小时。无非作业车辆进入站台。

**3.6** 安全使用电源，无违规使用电源、电器。

**3.7** 工作人员人人通过生产作业、消防、电器、电气化、卫生防疫、劳动人身等安全培训，特定岗位工作人员按规定通过相应岗位安全培训。安全培训有计划，有记载，有考核。

**3.8** 发生旅客人身伤害、突发疾病或接受列车移交的伤、病人员时，及时联系医疗机构；造成旅客死亡或涉及违法犯罪的，及时报告（通知）公安机关。

## **4 设备设施**

**4.1** 基础设施设备符合设计规范，定期维护，作



用良好，无违规改造和改变用途。

**4.1.1** 有售票处、公安制证处、候车室、补票处、高铁快件营业场所、天桥或地道、站台、风雨棚、围墙（栅栏）等基础设施，地面硬化平整，房屋、风雨棚、天桥、地道无渗漏，墙面、天花板无开裂翘起脱落，扶手、护栏、隔断、门窗牢固完好，楼梯踏步无缺损，独立进出站楼梯有行李坡道。

**4.1.2** 有通风、照明、广播、供水、排水、防寒、防暑、空调等设备设施。

**4.2** 图形标志符合标准，齐全醒目，位置恰当，安装牢固，内容规范，信息准确。

**4.2.1** 有位置标志、导向标志、平面示意图、信息板等引导标志，指引准确。站台两端各设有一个站名牌，进出站地道围栏、无障碍电梯、广告牌、垃圾箱（桶）、基本站台栅栏等站台设施设有便于列车内旅客以正常视角快速识别的站名标志。各站台设有出站方向标志。

**4.2.2** 根据各服务处所和服务设备设施的功能、用途设置揭示揭挂，采取电子显示屏、公告栏等方式公布规章文电摘抄、旅客乘车安全须知、客运杂费收费标准、客运服务质量规范摘要、高铁快件办理范围等服务信息。

**4.2.3** 电子显示引导系统信息显示及时，每屏信