

铁路旅客运输

服务质量规范 (列车部分)



中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路旅客运输服务质量规范

(列车部分)



中国铁道出版社

2015年·北京

铁路旅客运输服务质量规范(列车部分)

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>

中国铁道出版社印刷厂印

开本: 787 mm×1 092 mm 1/32 印张: 3.25 字数: 50 千字

2014年8月第1版 2015年3月第3次印刷

书号: 15113·4141 定价: 10.00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

动车组列车服务质量规范

1	适用范围	3
2	术语和定义	3
3	安全秩序	3
4	设备设施	6
5	服务备品	8
6	整 备	11
7	文明服务	14
8	应急处置	21
9	列车经营	23
10	高铁快件	25
11	人员素质	26
12	基础管理	27

空调列车服务质量规范

1	适用范围	31
---	------------	----

铁路旅客运输服务质量规范(列车部分)

2	术语和定义	31
3	安全秩序	31
4	设备设施	37
5	服务备品	40
6	整 备	43
7	文明服务	46
8	应急处置	53
9	列车经营	54
10	行 包	57
11	人员素质	57
12	基础管理	58

非空调列车服务质量规范

1	适用范围	63
2	术语和定义	63
3	安全秩序	63
4	设备设施	68
5	服务备品	71
6	整 备	74
7	文明服务	77

8	应急处置	83
9	列车经营	85
10	行 包	87
11	人员素质	88
12	基础管理	88
附录 1	布制备品使用年限	90
附录 2	布制备品换洗期限	92

铁路旅客运输服务质量规范

动车组列车服务质量规范

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动车组列车旅客运输服务提出了质量要求。

2 术语和定义

2.1 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。

2.2 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。

3 安全秩序

3.1 防火防爆、人身安全、食品安全、现金票据、结合部等安全管理制度健全有效。

3.2 出、入动车所前，由车辆、客运人员对上部服务设施状态进行检查，办理一次性交接；运行途中，发现上部服务设施故障时，客运乘务人员立即向列车长报告，并通知随车机械师共同确认、处理。

3.3 各车厢灭火器、紧急制动阀（手柄或按钮）、烟雾报警器、应急照明灯、防火隔断门、紧急门锁、紧急破窗锤、气密窗、厕所紧急呼叫按钮及车门防护网（带）、应急梯、紧急用渡板、应急灯（手

电筒)、扩音器等安全设施设备配置齐全，作用良好，定位放置。乘务人员知位置、知性能、会使用。

3.4 安全使用电源，正确使用电器设备。电器元件安装牢固，接线及插座无松动，按钮开关、指示灯作用良好；不乱接电源和增加电器设备，不超过允许负载。配电室（箱）、电气控制柜锁闭，无堆放物品。不用水冲刷车内地板、连接处和车内电器设备。

3.5 餐车配置的微波炉、电烤箱、咖啡机等厨房电器符合规定数量、规格和额定功率，规范使用，使用中不离开操作区域，用后及时断电、清洁。

3.6 执行车门管理制度。

3.6.1 列车到站停稳后，司机或随车机械师开启车门，并监控车门开启状态。开车前，列车长（重联时为运行方向前组列车长）确认站方开车铃声结束、旅客乘降、高铁快件和餐车物品装卸完毕后，通知司机或随车机械师关闭车门。

3.6.2 CRH5 型动车组列车停靠低站台时，到站前乘务人员提前锁闭辅助板指示锁并打开翻板，开车后及时将翻板及辅助板指示锁复位。

3.6.3 餐车上货门仅供餐车售货人员补充商品、餐料时使用，无旅客乘降。

3.6.4 列车运行中，车门、气密窗锁闭状态良好。定期巡视，保持通道畅通。发现车门未锁闭或锁

闭状态不良时，指派专人看守，并及时通知随车机械师处理。

3.7 安全标志设置齐全、规范，符合标准。采用广播、视频、图形标志、服务指南等方式，宣传安全常识和车辆设备设施的使用方法，提示旅客遵守安全乘车规定。

3.8 运行中做好安全宣传和防范，车内秩序、环境良好，无闲杂人员随车叫卖、拣拾、讨要。发现可能损坏车辆设施和影响安全、文明的行为及时制止。

3.9 全列各处所禁止吸烟，加强禁烟宣传，发现吸烟行为及时劝阻，并由公安机关依法查处。

3.10 行李架、大件行李存放处物品摆放平稳、牢固、整齐。大件行李放在大件行李存放处，不占用席（铺）位，不堵塞通道。锐器、易碎品、杆状物品及重物等放在座（铺）位下面或大件行李存放处。衣帽钩限挂衣帽、服饰等轻质物品。使用小桌板不超过承重范围。

3.11 发现旅客携带品可疑及无人认领的物品时，配备乘警的列车通知乘警到场处理；未配备乘警的列车由列车长处理，对危险品做好登记、保管及现场处置，并交前方停车站（公安部门）处理。

3.12 发现行为、神情异常旅客时，重点关注，配备乘警的列车通知乘警到场处理；未配备乘警的列

车由列车长处理，情形严重时交列车运行前方停车站处理。

3.13 发生旅客伤病时，提供协助，通过广播寻求医护人员帮助；情形严重的，报告客调。

3.14 乘务人员进出车站和动车所（客技站）时走指定通道，通过线路时走天桥、人行地道，走平交道时做到“一停二看三通过”，不横越线路，不钻车底，不跨越车钩，不与运行中的机车车辆抢行。进出车站时集体列队。

3.15 乘务人员在接班前充分休息，保持精力充沛，不在班前、班中、折返站饮酒。

4 设备设施

4.1 车辆设备设施齐全，符合动车组出所质量标准。

4.1.1 乘务员室、监控室、多功能室、洗脸间、厕所、电气控制柜、备品柜、储藏柜、清洁柜、衣帽柜、大件行李存放处、软卧会客室等不挪作他用或改变用途。多功能室用于照顾重点旅客。

4.1.2 车辆外观整洁，内外部油漆无剥落、褪色、流坠；车内顶棚不漏水，内外墙板及车内地板无破损、无塌陷、不鼓泡；渡板及各部位压条、压板、螺栓不松动、无翘起；脚蹬安装牢固，无腐蚀破损；

手把杆无破损、松动。各部位金属部件无锈蚀。

4.1.3 广播、空调、电茶炉、饮水机、照明灯具、电子显示屏、电视机、车载视频监控终端、控制面板、电源插座、车门、端门、儿童票标高线、地板、车窗、翻板、站台补偿器、窗帘、座椅、脚踏、小桌板、靠背网兜、茶桌、座席号牌、衣帽钩、行李架、垃圾箱、洗手盆、水龙头、梳妆台、面镜、便器、洗手液盒、一次性坐便垫盒、卫生纸盒、擦手纸盒、婴儿护理台、镜框、洗脸间门帘、干手器，商务座车小吧台、呼唤应答器、阅读灯，软卧车铺位号牌、包房号牌、卧铺栏杆、扶手、呼叫按钮、沙发、报刊栏，餐车侧门、餐桌、吧台、冰箱、展示柜、微波炉、电烤箱、售货车等服务设备设施齐全，作用良好，正常使用，外观整洁，故障、破损及时修复。

4.1.4 车厢通过台外端门框旁设儿童票标高线。儿童票标高线宽 10 毫米、长 100 毫米，距地板面分别为 1.2 米和 1.5 米，以上缘为限，距内端门框约 100 毫米。

4.2 车内各种服务图形标志型号一致，位置统一，安装牢固，齐全醒目，符合规定。

4.3 车厢外部的电子显示屏显示列车运行区间、车次、车厢顺号等信息，车内电子显示屏显示列车运行区间、车次、车厢顺号、停站、运行速度、温度、