TB

中华人民共和国铁道行业标准

TB/T 2967—1999

铁路旅客运输服务质量标准

1999-08-10 发布　　1999-10-01 实施

中华人民共和国铁道部　发布

需要全本请访问 www.ertongbook.com

目　　次

1　范围 …… 1
2　引用标准 …… 1
3　定义 …… 1
4　总则 …… 2
5　基本要求 …… 2
6　设备设施 …… 3
7　车站服务 …… 6
8　列 车服务 …… 7

前　言

本标准依据《中华人民共和国铁路法》并参照铁道部有关规定和 GB/ T 15624 .1 —1995《服务标准化工作指南第 1 部分:总则》、GB/ T 19004 .2 —1994《质量管理和质量体系要素第 2 部分:服务指南》制定的。

本标准由铁道部运输局提出并负责解释。

本标准由铁道部标准计量研究所归口。

本标准起草单位:铁道部运输局、铁道部标准计量研究所。

本标准主要起草人:房生修、杨光际、高大光、赵治国、谭均一、薛济萍、黄有余、秦永清、张锦。

本标准 1999 年 8 月首次发布。

中 华 人 民 共 和 国 铁 道 行 业 标 准

TB/ T 2967 1999

铁路旅客运输服务质量标准

1 范围

本标准规定了铁路旅客和行李、包裹运输服务质量要求。

本标准适用于国家铁路、地方铁路。合资铁路和与铁路企业签订合同在铁路站、车内从事经营活动的单位和个人。

2 引用标准

下列标准所包含的条文，通过在本标准中引用而构成为标准的条文。在标准出版时，所示版本均为有效。所有标准都会被修订，使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/ T 7058－1986 铁路客运服务图形标志

GB 9672－1996 公共交通等候室卫生标准

GB 9673－1996 公共交通工具卫生标准

GB/ T 10001－1994 公共信息标志用图形符号

GB/ T 13317－1991 铁路旅客运输组织术语

TB/ T 1939－1987 铁路车站旅客运输作业标准

TB/ T 2290－1991 铁路旅客列车客运乘务作业标准

TB/ T 2621－1995 铁路旅客运输餐营作业规范 (列车部分)

TB/ T 2691－1996 铁路旅客运输餐营作业规范 (车站部分)

3 定义

本标准采用下列定义:

3.1 铁路运输企业

指铁路局和铁路分局。

3.2 铁路旅客运输服务

指为满足旅客和行包托运人、收货人(以下简称货主)的需要,凡从事铁路旅客运输业务和与铁路企业签订合同,在站、车内从事经营活动的单位和个人与旅客、货主接触的活动和其内

中华人民共和国铁道部 1999-08-10 批准　　1999-10-01 实施

部经营活动所产生的结果。

3.3 铁路旅客运输服务质量

指铁路旅客运输服务满足旅客、货主明确或隐含需要能力特性的总和。

3.4 车站

指办理客运业务的车站。

3.5 旅客列车

指运送旅客及行包、邮件的列车。

3.6 承运人

指与旅客或托运人签有运输合同的铁路运输企业。铁路车站、列车及与运营有关人员在执行职务中的行为代表承运人。

3.7 旅客

指持有铁路有效乘车凭证的人和同行的免费乘车儿童。根据铁路货物运输合同押运货物的人视为旅客。

3.8 重点旅客

指老、幼、病、残、孕旅客。

3.9 托运人

指委托承运人运输行李或小件货物并与其签有行包运输合同的人。

3.10 收货人

指凭有效领取凭证领收行包的人。

4 总则

铁路旅客运输服务坚持以“安全正点，方便、卫生，设备良好，文明服务”为质量总方针。

5 基本要求

5.1 安全

5.1.1 坚持“安全第一，预防为主”的原则。

5.1.2 建立安全组织和制度，实行逐级安全责任制。

5.1.3 配备保证旅客运输安全的各种设备、设施，确保作用良好。

5.1.4 保证旅客、货主生命财产的安全。

5.2 运行

5.2.1 科学、合理地编制旅客列车运行图。

5.2.2 按照旅客列车运行图规定的运行时刻，组织旅客列车正点运行。

5.2.3 旅客运输的各种信息畅通、准确、及时。

5.2.4 各运输相关部门工作协调、统一，确保旅客运输正常进行。

5.3 服务

5.3.1 以“人民铁路为人民”为服务宗旨，做到“全面服务、重点照顾”。

5.3.2 旅客运输服务工作实行工作标准化、作业程序化、管理规范化。

5.3.3 各种服务设备、设施、备品配备齐全，作用良好，保证使用。

5.3.4 建立服务质量监督体系，讲行严格的服务质量考核。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

5.4 卫生

5.4.1 车站和旅客列车的卫生要求应符合 GB 9672 和 GB 9673 的规定。

5.4.2 车站候车室和旅客列车车内温度，有空调设施的：夏季 24～28℃，冬季 18～20℃；无空调设施的：冬季大于 14℃。

5.5 行为

5.5.1 仪容仪表

5.5.1.1 穿着规定的服装，佩戴职务标志，换装统一。

5.5.1.2 精神饱满，仪表端庄，举止大方，表情自然，亲切和蔼，礼貌待客。

5.5.2 服务语言

5.5.2.1 使用普通话，运用文明用语，表达得体、通俗、清晰、规范。

5.5.2.2 实行“称呼”服务，统一称呼时为“各位旅客”、“和位货主”，个别称呼时为“同志”、“老大爷”、“老大娘”、“小朋友”、“先生”、“女士”、“小姐”等。

5.5.2.3 对外国旅客、货主可使用外语。

5.5.3 服务态度

5.5.3.1 文明服务，热情周到，接待旅客文明礼貌，纠正违章态度和蔼，处理问题实事求是；接待旅客热心，解答问事耐心，接受意见虚心，工作认真细心；主动迎送旅客，主动扶老携幼，主动解决旅客困难，主动介绍旅行常识，主动征求旅客意见。

5.5.3.2 对重点旅客要重点服务。

5.5.3.3 对旅客、货主，不分种族、国籍、民族，一视同仁。

5.5.3.4 尊重旅客、货主的民族习俗和宗教信仰。

5.5.4 服务技能

5.5.4.1 上岗前必须经过岗位培训并取得上岗证书。

5.5.4.2 在岗人员必须熟练掌握本岗位的业务技能，胜任本职工作。

5.5.4.3 定期进行职业技能再教育，不断提高职工业务水平和能力。

5.5.5 职业道德

5.5.5.1 客运职工职业道德

a) 勤恳敬业：做到工作勤奋，业务熟练；

b) 廉洁奉公：做到公道正派，不狗私情；

c) 顾全大局：做到团结协作，密切配合；

d) 遵章守纪：做到服从命令，执行票准；

e) 优质服务：做到主动热情，细心周到；

f) 礼貌待客：做到行为端庄，举止文明；

g) 爱护行包：做到文明装卸，认真负责。

5.5.5.2 遵守国家法律法规和行业、企业规章制度，维护旅客、货主的合法权益。

5.6 服务监督

5.6.1 在车站、旅客列车的服务处所设有旅客意见簿。

5.6.2 向社会公布本单位投诉受理部门和电话号码、通讯地址、邮政编码。

5.6.3 认真及时地处理旅客、货主的意见和投诉。

6 设备设施

6.1 车站

车站站房的前后须有明显的车站站名标志。

6.1.1 售票处

a) 售票处应设在车站的适当位置,站外售票网点应设在交通方便、环境良好的地区;

b) 售票窗口的设置应与客流量和车站等级相适应;

c) 实现计算机售票;

d) 有防寒、防暑、照明、通风等设备、设施;

e) 有安全、消防及必要的卫生设施;

f) 有本站各次旅客列车列开时刻表、主要换乘站列车时刻表、全国铁路客运接算站示意图、快车停车站站名表、慢车不停车站站名表、旅行常识、全国主要车站票价表、各项杂费收费标准、各窗口营业时间及特殊售票窗口标志、儿童票标高线、时钟、广播系统、车票发售情况动态显示(二等以上车站设置电子显示屏或电视显示) 及禁止吸烟等揭挂标示;

g) 有公共信息标志。

6.1.2 候车室(厅)

a) 设计面积应与客流量相适应, 布局合理, 方便旅客;

b) 有防寒、防暑、照明、通风、温度计等设备、设施;

c) 根据客流需要配备足够数量的候车座椅和消防、饮水、公共卫生及其它服务设施;

d) 有车站平面示意图、本站各次旅客列车到开时刻表、主要换乘站列车时刻表、全国铁路客运接算站示意图儿童票标高线、安全宣传。旅行常识。服务项目。旅客报警点、时钟、广播系统、电子引导显示、车次牌及禁止吸烟等揭挂标示;

e) 根据车站等级和需要设置软席、贵宾、军人、母婴候车室、吸烟处所, 并配有相应的服务设施;

f) 有公共信息标示。

6.1.3 行包房

a) 行包房周围环境良好, 交通方便, 设有方便货主托运、提取行包的场地;

b) 行包承运、交付窗口的设置应与行包流量相适应, 方便货主;

c) 实现计算机制票和查询,

d) 行包仓库应满足发送、到达、中转量的需要并方便作业,有存放放射性物品的区域;

e) 仓库要有防火、防盗、防水、防鼠等设备、设施;

f) 配备衡器和装卸、搬运机具,并有维修、包装工具和材料;

g) 有本站各次旅客列车到开时刻表、全国铁路客运接算站示意图、全国主要站行包运价表、行包托运单填写式样挂图、行包包装标准图示、时钟、广播系统、禁止夹带物品和危险品宣传图示、托运须知、保价运输宣传、严禁烟火标志、客运杂费收费标准、包裹到达、无法交付货物公告板等揭挂标示;

h) 有公共信息标志。

6.1.4 广播

a) 设有广播室,采用先进的广播设备;

b) 广播系统应覆盖售票、候车、行包、站台、广场等有关处所。

6.1.5 站场

a) 站台的长度应与列车编组长度相适应,设置相应的雨棚、照明、天桥、地道、栅栏,跨越线路的平交道口和垃圾处理等设施;

b) 站台应设置站名牌、站台标志牌、安全白线、进出站口标志、时钟、电铃;

c) 出站口配备衡器和加锁的废票箱,有列车到达预告牌、旅客到达补票有关规章摘抄、儿童票标高线、客运杂费收费标准和城市交通示意图;

d) 上水站按规定设置为旅客列车供水的给水设备。

6.1.6 站前广场

设有各种车辆行驶路线、停车场地、旅客活动地带、人行通道以及必要的旅客服务设施。

6.1.7 辅助设施

a) 日均发送旅客 3000 人以上和日均发送行包 1000 件以上的车站,应分别配备安全检查仪器;

b) 配备方便残疾人的服务设施,新建、改建车站必须设置无障碍通道;

c) 有高架候车室的车站,应设置载客自动升降电梯;

d) 设有为旅客服务的问询、携带品暂存、遗失物品招领处、医务室、售货部、旅客餐厅、盥洗间、厕所和邮政电信设施等;

e) 有条件的可设置录像厅、茶座、阅览室、书报亭等文化娱乐设施和商务中心。

6.2 旅客列车

6.2.1 车辆设备、设施

a) 每节车厢配备紧急制动阀、手制动、轴温报警器、灭火器等安全设备;

b) 有乘务员室、广播室、储藏室。茶炉室(电茶炉)、锅炉室。工具室、盥洗间、厕所、电子显示等设施;

c) 有座席、铺位、茶桌、餐桌、座椅、空调、车窗、盥洗、便器、广播、门锁、脚踏翻板、行李架、窗帘杆(滑道)、衣帽钩、座位号牌、铺位号牌、包房号牌、镜框、面镜、上下水管道、安全防护栏、隔水板、电灯、电扇、温度计、排气扇、冰箱等设备;

d) 车厢通过台有儿童票标高线,设烟灰盒,并有“吸烟处”标志。

6.2.2 服务备品

a) 各车厢有方向牌、内外顺号牌、活动顺号牌、严禁吸烟标志。送水壶、水桶、清扫用具和垃圾袋;

b) 列车有医疗点、服务点、列车办公席;

c) 硬卧车有褥子、褥单、被子(毛毯)或毛巾被、被套(大单)、枕芯、枕套或枕巾,果皮盘,每格放置热水瓶并有防倒架,车窗有遮光帘,宿营车设有挡帘:优质优价硬卧车还应有走廊地毯、小桌桌布、车窗纱帘;软卧车还应有卧铺套、靠背套、帘、地毯、小桌桌布、车窗纱帘、卫生桶、边座套、消毒桶、细瓷茶杯,衣刷、床刷、鞋刷一套,并按定员配置衣架、拖鞋,洁具袋(香皂、卫生纸)配备充足;

d) 硬座车有饮水桶(保温桶);优质优价硬座车还应有遮光帘、椅套、头靠套(帘);软座车还应有纱帘、茶桌布、果皮盘,消毒桶,热水瓶和细瓷茶杯,过道地毯;

e) 餐车设有纱帘、遮光帘,椅子有套(异型椅子除外),台面铺台布、放压台酒(有酒架)或

盆花,酱油、醋瓶,牙签,备有四味架、餐巾纸、烟灰缸;

f) 镜框内容按简明时刻表、旅行常识、安全宣传、广告的顺序配置。

6.3 站车设备、设施质量要求

6.3.1 设备、设施齐全,维修及时,作用良好。

6.3.2 服务备品质地良好、色调协调、装饰典雅、齐全完整、清洁卫生、按规定更换。

6.3.3 机械设备运转正常。

6.3.4 各种文字标志均以汉字表示。站名牌可增加汉语拼音,少数民族地区可在汉字之下增加少数民族文字。特、一等站站名应有照明装置,能昼夜显示。

6.3.5 各类揭挂标志有效、准确、规范齐全、醒目。

6.3.6 公共信息标志应符合 GB/T10001 和 GB/T7058 规定。

7 车站服务

7.1 售票

7.1.1 实行长短途列车分工,换乘优先,保证重点的原则,合理、经济地组织运输。

7.1.2 根据客流变化,适时调整运能,编制日班计划,适量市场需求。

7.1.3 公布车票发售情况,严格按计划售票,正确掌握超员率。

7.1.4 向旅客公布各窗口的售票时间,二等以上车站实行昼夜不同断售票。

7.1.5 售票、退票要唱收唱付,做到票种、日期、车次、席别、到站准确,收、找、退款清楚、正确。

7.1.6 扩大售票网点,开展预售、预定车票、电话订票、流动售票、代理售票和送票业务,发售团体票、往返票、联程票和定期客票。办理中转、签证、退票业务。

7.1.7 填写代用票、区段票时,文字规范,字迹清晰,内容准确,按规定加盖站名戳和名章。

7.2 候车

7.2.1 提醒旅客携带物品要进行安全检查,超大、超重、超长的物品要办理托运。

7.2.2 根据开车时间安排候车区域,及时更换车次牌。

7.2.3 提供洗漱和饮用水。

7.2.4 对重点旅客提供重点服务。

7.2.5 卫生清洁,空气清新,秩序井然。

7.3 站台

7.3.1 引导旅客有秩序进出站。

7.3.2 组织旅客安全乘降。

7.3.3 对重点旅客提供重点服务。

7.3.4 站台、股道清洁,站台无积水、积冰、积雪。

7.3.5 各种装卸、搬运设施摆放规范、整齐,保证站台上的行人和车辆畅通。

7.4 问询

7.4.1 文明、准确回答旅客问询。

7.4.2 接受电话问询,铃响不超过三声,接电话要先通报单位和工号。

7.4.3 问询处备有必要的规章、资料。

7.5 广播

7.5.1 使用普通话,外籍旅客较多的车站应增加英(外)语广播;少数民族地区可增加民族语

言广播。

7.5.2 广播用语规范,内容准确,形式多样,播音清晰,音量适宜。

7.5.3 及时通告旅客列车运行情况和有关旅行常识。

7.6 行包

7.6.1 对货主托运的行包进行安全和包装检查,提供填写托运单、货签和整理行包包装的必要用具。及时准确填写票据,按规定核收运杂费,为货主提供方便。

7.6.2 装卸搬运行包做到轻搬轻放,大不压小,重不压轻,箭头向上,标签向外,堆码整齐。

7.6.3 到达的行包要妥善保管,及时通知,准确验货,核对票据,正确交付。

7.6.4 发生丢失、破损、短少、灭失等差错、事故,应及时认真处理,按规定正确赔付。

7.6.5 接取送达做到及时、准确、安全,收费规范。

7.6.6 行包库内无闲杂人员出入。严禁非行装人员找、搬行包。

7.6.7 保持环境卫生整洁。

7.7 饮食供应

7.7.1 卫生制度健全,有有效的《卫生许可证》、“健康证”环境卫生整洁,从业人员个人卫生合格。

7.7.2 严格执行《食品卫生法》和饮食卫生“五四”制,餐、炊、茶具消毒合格,食品卫生达标。不出售伪劣、过期、霉烂、变质食品。销售无包装食品有防蝇、防尘设施,使用食品夹。

7.7.3 销售食品、商品明码标价,售价符合国家规定。

7.7.4 网点分布合理,供应方式灵活,品种丰富多样,满足旅客需要,供应秩序良好。

8 列车服务

8.1 做好安全宣传,进行安全检查,组织旅客安全乘降,搞好车门安全管理,锅炉、茶炉(保温桶)离人加锁,行李架物品摆放整齐牢固,治安秩序良好。

8.2 服务设施、备品清洁卫生,摆放统一,卧具消毒合格、平整、洁净、干燥,窗帘挂放一致。

8.3 医疗点、服务点、办公席有标志、有内容。

8.4 加强不吸烟车厢的宣传和管理;保持车容整洁,卫生做到随脏随扫,及时清理,垃圾装袋交站处理;按规定及时开闭厕所,保证正常使用。

8.5 做好经常性消毒、杀虫、灭鼠无鼠、蟑、虫害。

8.6 重点旅客重点服务。

8.7 提供洗漱和饮用水。

8.8 卧具(被套、大单、小单、枕巾或枕套)使用,做到:软卧车一人一换,硬卧车一个单程一换。卧具要到终点站收取(折返站停留不足4 h时,可提前40 min收取)。

8.9 广播使用普通话,外籍旅客较多的列车应增加英(外)语,少数民族地区应增加民族语言广播,用语规范、内容丰富、形式多样,及时通报列车到站、到开时刻,做好旅行常识宣传,播音清晰、音量适宜。

8.10 饮食供应

8.10.1 卫生制度健全,有有效的《卫生许可证》、“健康证”,环境卫生整洁,从业人员个人卫生合格。

8.10.2 严格执行《食品卫生法》和饮食卫生“五四”制,餐、炊、茶具消毒合格,食品卫生达标。

不出售伪劣、过期、霉烂、变质食品。销售无包装食品有防蝇、防尘设施,使用食品夹。

8.10.3 销售食品、商品明码标价,售价符合国家规定。

8.10.4 供应方式灵活,品种丰富多样,满足旅客需要,供应秩序良好。

8.11 行包运输,做到监装监卸、堆码合理整齐、不超载、不偏载、留有通道、加盖规定印章正确交接、保证安全,行李车内无闲杂人员。

8.12 夜间运行时硬座车开半夜灯,硬卧车按时关闭车厢顶棚灯,同时开启地灯;降低作业噪音,保持良好环境。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

(京)新登字 063 号

中华人民共和国

铁道行业标准

铁路旅客运输服务质量标准

TB/T 2967—1999

中国铁道出版社出版、发行

(100054,北京市宣武区右安门西街 8 号)

北京市博雅印刷厂印刷

版权专有　不得翻印

*

开本:787 mm×1 092 mm 1/ 16　印张:1　字数:13千字

1999年 9月第 1版　1999年 9月第 1次印刷

*

统一书号:15113·1337　定价:6.00元