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

第1部分　车站

TB/T 2967.1—2002

中　国　铁　道　出　版　社

2003年·北京

需要全本请访问 www.ertongbook.com

中华人民共和国铁道行业标准
铁路旅客运输服务质量标谁
第1部分　车站
TB/T 2967.1—2002
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)
北京市兴顺印刷厂印刷
版权专有　不得翻印
*
开本：787mm×1 092mm　1/32　印张：1.5　字数：25千字
2003年1月第1版　2003年1月第1次印刷
*
统一书号：15113·1832　定价：5.00元

目　　次

前　言 …… I
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 2
4　总则 …… 3
5　车站服务质量标准等级划分 …… 4
6　小站服务质量要求 …… 4
6.1　安全秩序 …… 4
6.2　文明服务 …… 5
6.3　人员要求 …… 8
6.4　设施设备 …… 8
6.5　站容卫生 …… 10
6.6　售票 …… 10
6.7　候车 …… 10
6.8　行包 …… 11
6.9　基础管理 …… 11
7　中等站服务质量要求 …… 12
7.1　安全秩序 …… 12
7.2　文明服务 …… 13
7.3　人员要求 …… 16
7.4　设施设备 …… 16

7.5 站容卫生 …… 19
7.6 计划、售票 …… 20
7.7 候车、问询 …… 20
7.8 行包 …… 21
7.9 广播 …… 21
7.10 站台 …… 22
7.11 给水 …… 22
7.12 饮食供应 …… 22
7.13 基础管理 …… 23
8 大站服务质量要求 …… 23
8.1 安全秩序 …… 23
8.2 文明服务 …… 25
8.3 人员要求 …… 28
8.4 设施设备 …… 28
8.5 站容卫生 …… 32
8.6 计划、售票 …… 32
8.7 候车、问询 …… 33
8.8 行包 …… 33
8.9 广播 …… 34
8.10 站台 …… 35
8.11 给水 …… 35
8.12 饮食供应 …… 35
8.13 基础管理 …… 36
附录A (规范性附录) 小站客运业务资料配置标准 …… 37
附录B (规范性附录) 中等站、大站客运业务资料配置标准 …… 39

前　言

为不断提高铁路旅客运输服务质量，满足旅客需要，对 TB/T 2967—1999《铁路旅客运输服务质量标准》进行修订。TB/T 2967 分为两部分：

——第 1 部分：车站

——第 2 部分：列车

本部分为 TB/T 2967 的第 1 部分。本部分代替 TB/T 2967—1999 中第 1 章到第 7 章内容。本部分和第 2 部分共同代替 TB/T 2967—1999《铁路旅客运输服务质量标准》。

本部分与 TB/T 2967—1999 相比主要变化如下：

——为适应铁路改革，将站、车服务质量要求分两个部分提出：车站部分和列车部分；

——车站部分按小站（四、五等站）、中等站（二、三等站）、大站（特、一等站）分别提出服务质量要求。

本部分的附录 A、附录 B 均为规范性附录。

本部分由铁道部运输局提出。

本部分由铁道部标准计量研究所归口。

本部分主要起草单位：铁道部运输局、铁道部标准计量研究所。

本部分主要起草人：房生修、马恩坡、王兰玉、郝钟翔、薛济萍、潘清河、刘玲恩、张锦。

本部分所代替标准的历次版本发布情况为：

——TB/T 2967—1999。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

铁路旅客运输服务质量标准
第1部分：车站

1 范围

TB/T 2967 的本部分规定了铁路车站运输旅客和行李、包裹服务质量要求。

TB/T 2967 的本部分适用于国家铁路、地方铁路、合资铁路和与铁路运输企业签订合同在铁路车站内从事经营活动的单位和个人。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 TB/T 2967 的本部分的引用而成为本部分的条款。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部分，然而，鼓励根据本部分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部分。

GB/T 7058 铁路客运服务图形标志

GB/T 9672 公共交通等候室卫生标准

GB/T 10001 公共信息标志用图形符号

GB/T 13317 铁路旅客运输组织术语

TB/T 2012 铁路客运车站室内照明眩光限值标准及测

量方法

TB/T 2612 铁路卫生厕所判定标准

TB/T 3303 铁路车站旅客引导显示系统设置标准

中华人民共和国广告法

中华人民共和国食品卫生法

3 术语和定义

GB/T 13317 确立的以及下列术语和定义适用于 TB/T 2967 的本部分。

3.1

铁路运输企业

铁路局、铁路分局及其他具有独立法人资格从事铁路运输经营的企业。

3.2

铁路旅客运输服务

为满足旅客和行李包裹（以下简称行包）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及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部经营活动所产生的结果。

3.3

铁路旅客运输服务质量

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

办理客运业务的车站。

3.5

承运人

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。

3.6

旅客

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。

3.7

重点旅客

老、幼、病、残、孕旅客。

3.8

托运人

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。

3.9

收货人

凭有效领取凭证领收行包的人。

4 总则

铁路旅客运输坚持“人民铁路为人民”的服务宗旨，树立“以人为本，旅客至上”的服务理念，实现安全正点，方便快捷，设备良好，站容整洁，饮食卫生，文明服务的

质量目标。

5 车站服务质量标准等级划分

车站服务质量标准划分为：小站（四、五等站）、中等站（二、三等站）、大站（特、一等站）三个等级。客运量较小的大、中等站可根据业务量比照执行相应等级的服务质量标准。

6 小站服务质量要求

6.1 安全秩序

6.1.1 安全

6.1.1.1 坚持“安全第一，预防为主”的原则。

6.1.1.2 安全、消防组织健全，制度落实，有非正常情况下的应急处置预案。

6.1.1.3 无责任行车、火灾、爆炸、行包、旅客伤亡和食物中毒事故。

6.1.1.4 安全设施设备齐全，标志明显，作用良好。

6.1.1.5 客运人员对消防器材做到知位置、知性能、会使用。

6.1.1.6 按计划售票，严格执行超员率规定。

6.1.1.7 做好禁止携带危险品的宣传及危险品的查堵、处理工作。

6.1.1.8 客运人员在接班前，要充分休息，保持精力充沛。严禁在接班前和工作中饮酒。

6.1.2 秩序

6.1.2.1 安全有序地组织旅客乘降、行包装卸和技术作业。

6.1.2.2 做好安全宣传和防范，加强综合治理，及时清理闲杂人员，杜绝围车叫卖，做到以站保车，保持良好的治安环境。

6.1.2.3 坚守岗位，加强巡视，认真交接，确保旅客、货主生命财产安全。

6.1.3 运行

6.1.3.1 掌握和收集旅客运输的有关资料，为科学、合理地编制列车运行图提供依据。

6.1.3.2 按照旅客列车运行图规定的运行时刻，组织列车正点运行，无责任列车晚点。

6.1.3.3 保证旅客运输的各种信息畅通、准确、及时。

6.1.3.4 各运输相关部门工作协调、统一，确保旅客运输工作正常进行。

6.2 文明服务

6.2.1 基本要求

6.2.1.1 做到“全面服务、重点照顾”。对旅客不同需求提供相应服务，对重点旅客做到“三知三有”(知座席、知到站、知困难，有登记、有服务、有交接)。

6.2.1.2 对旅客做到“三要、四心、五主动”(接待旅客要文明礼貌，纠正违章要态度和蔼，处理问题要实事求是；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，主动介绍旅客须知，主动征求旅客意见)。

6.2.1.3 列车到站前，及时通告车次、停靠站台、股道，

提前到岗，做好接车准备，并组织旅客等候上车；列车停站时，与列车办理交接，对重点旅客重点照顾，组织旅客有序乘降，引导旅客出站；列车开车后，及时清理站台，保持整洁。做好验、收票及到达补票工作。

6.2.1.4 候车室内温度冬季不低于14℃，夏季超过28℃时使用电扇。

6.2.1.5 候车室、站台照明良好，方便旅客乘降。

6.2.1.6 候车室内有免费为旅客提供的饮用水。

6.2.1.7 站房设施齐全，作用良好。车站有站名标志，站台有电铃、两端有站名牌。

6.2.1.8 站台地面硬化平整，设置安全白线，进出站口有引导标志。

6.2.1.9 车站设有公共厕所，保持干净卫生。

6.2.2 仪容仪表

6.2.2.1 着装统一规范，整洁大方，佩戴职务标志。胸章(长方形职务标志)佩戴在上衣左胸口袋上方正中，上衣左胸无口袋时，佩戴在相应位置；臂章(菱形职务标志)佩戴在上衣左袖肩下四指处。

6.2.2.2 精神饱满，仪容整洁，举止大方，表情自然。女客运人员可淡妆上岗。

6.2.2.3 立岗姿势：挺胸、收腹，两脚跟并拢，脚尖略分开，双手自然垂直。迎送列车时足踏白线，目迎目送，以列车进入站台开始至开出站台为止。

6.2.2.4 不赤足穿鞋，不穿高跟鞋、钉子鞋、拖鞋，不戴首饰，不留长指甲，不染彩色指甲、头发，男不留胡须、

需要全本请访问 www.ertongbook.com

长发，女发不过肩。

6.2.2.5 行走、站立姿态端正。不背手、插腰、抱膀、插兜，不高声喧哗、嬉笑打闹、勾肩搭背，不在旅客面前吃食物、吸烟、剔牙齿和出现其他不文明、不礼貌的动作。

6.2.3 服务语言

6.2.3.1 使用普通话，服务语言表达规范、准确，口齿清晰。运用“请、您好、谢谢、对不起、再见”等文明用语。

6.2.3.2 对旅客、货主称呼得体。统一称呼时为“各位旅客、货主”；个别称呼时为“同志”、“小朋友”、“先生”、“女士”等。

6.2.4 服务礼貌

6.2.4.1 对不同种族、国籍、民族的旅客、货主应一视同仁。尊重民族习俗和宗教信仰。

6.2.4.2 在旅客、货主多的地方行走要先打招呼，不抢道；旅客、货主问话时应面向旅客、货主站立回答。

6.2.4.3 客运值班员在站车交接、接受检查时行举手礼。

6.2.4.4 在工作中，对旅客、货主的配合和支持应表示谢意；遇有工作失误之处，应向旅客、货主表示歉意。

6.2.4.5 给旅客、货主造成损失或发生旅客意外伤害，要本着认真负责的态度，以公正、诚实、守信的原则，按规定及时妥善处理。

6.2.4.6 列车晚点要及时通告，超过 30 min 时，向旅客、货主道歉，并积极做好服务工作。

6.2.4.7 客运人员在接班前和工作中不食用葱、蒜等异味食品。

6.2.5 职业道德

6.2.5.1 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。

6.2.5.2 客运职工职业道德

——勤恳敬业：做到工作勤奋，业务熟练；

——廉洁奉公：做到公道正派，不徇私情；

——顾全大局：做到团结协作，密切配合；

——遵章守纪：做到服从命令，执行标准；

——优质服务：做到主动热情，细心周到；

——礼貌待客：做到行为端庄，举止文明；

——爱护行包：做到文明装卸，认真负责。

6.2.6 服务监督

6.2.6.1 虚心倾听意见，自觉接受旅客、货主监督，认真及时地处理旅客、货主投诉，实行首诉负责制，维护旅客、货主的合法权益。

6.2.6.2 公布本单位受理投诉电话、通信地址、邮政编码。

6.2.6.3 建立服务质量考核制度。

6.3 人员要求

6.3.1 客运人员应具有初中以上文化程度。身体健康，五官端正。定期体检，持有健康证。

6.3.2 客运人员上岗前应通过安全、技术业务培训，经理论、实作考试合格，持证上岗。

6.3.3 客运人员应熟知本岗位业务知识和职责，认真执行规章、制度、作业标准。

6.4 设施设备

6.4.1 售票处

6.4.1.1 售票窗口的设置应与客流量相适应。

6.4.1.2 有与客流量相适应的安全、消防设施。

6.4.1.3 有本站各次旅客列车到开时刻表、主要车站票价表、快车停车站和慢车不停车站站名表、旅客须知、儿童票标高线、客运杂费收费标准、公告栏及“请勿吸烟”等揭示标志。

6.4.2 候车室

6.4.2.1 候车室面积应与客流量相适应，布局合理，方便旅客。

6.4.2.2 根据客流量配备候车座椅、安全、消防设施设备。

6.4.2.3 有本站各次旅客列车到开时刻表、主要换乘站列车时刻表、安全宣传、旅客须知、儿童票标高线、公告栏及“请勿吸烟”等揭示标志和时钟。

6.4.3 行包房

6.4.3.1 行包承运、交付窗口的设置应与行包量相适应，方便旅客、货主。

6.4.3.2 仓库有安全消防设施。

6.4.3.3 配备衡器和搬运机具，有维修、包装工具和材料。

6.4.3.4 有全国主要站行包运价表、本站各次旅客列车到开时刻表、常见危险品品名表、托运须知、公告栏、“严禁烟火”标志、客运杂费收费标准。

6.4.4 其他

6.4.4.1 服务备品齐全完整。

6.4.4.2 各种文字标志均以汉字表示。站名可增加汉语拼

音，少数民族地区可按国家有关规定增加少数民族文字。

6.4.4.3 各类揭示标志有效、准确、规范、齐全。公共信息标志符合 GB/T 10001 和 GB/T 7058 的规定。

6.5 站容卫生

6.5.1 站容整洁，标志齐全，窗明地净，备品定位，清扫工具隐蔽。

6.5.2 候车室应有防虫、防鼠设施并保持完好有效。按规定进行“消、杀、灭”，蚊、蝇、蟑螂等病媒昆虫指数及鼠密度应达到全国爱委会的考核规定。

6.5.3 候车室、站台、股道保持卫生清洁。

6.5.4 因地制宜，绿化环境。

6.5.5 卫生管理有制度，专人负责，定期考核。

6.5.6 各服务处所应设置垃圾桶并保持清洁。

6.5.7 发布广告内容应符合《广告法》的有关规定。广告设置规范安全，美观大方，与车站环境协调。不挤占规定的铁路图形标志、业务揭示、安全宣传等内容和位置，不影响站容站貌和车站应有的服务功能。

6.6 售票

6.6.1 公布车票发售信息和售票时间。

6.6.2 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。

6.6.3 票据填写规范、清晰，内容准确，按规定加盖站名戳和名章。

6.7 候车

6.7.1 对旅客携带品进行安全检查。

6.7.2 组织旅客有序候车，及时更换车次牌。

6.8 行包

6.8.1 对旅客、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。

6.8.2 做到品名相符，正确检斤，按规定填写票据，核收运杂费，做到唱收唱付。

6.8.3 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。

6.8.4 到达的行包要核对票据，妥善保管，及时通知，准确验货，正确交付。对无法交付的行包按规定公告、处理。

6.8.5 正确处理行包差错。发生行包事故，按规定及时理赔。

6.8.6 仓库内无闲杂人员出入，严禁非行装人员查找、搬运行包。

6.8.7 承运限制运输的物品时，按规定查验相关的运输证明。

6.9 基础管理

6.9.1 管理制度健全，业务资料配置齐全，修改及时、正确。

6.9.2 收费项目和标准符合国家和铁道部有关规定，无乱加价、滥收费。

6.9.3 票据、现金管理制度健全，营运进款结算准确，及时入柜，按时解款，保证安全。

6.9.4 定期对职工进行职业技能培训，不断提高业务水平和实作能力。

6.9.5 定期分析服务质量状况，制定改进措施，完善管理制度。

6.9.6 车站各业务处所业务资料配置标准，见附录A。

7 中等站服务质量要求

7.1 安全秩序

7.1.1 安全

7.1.1.1 坚持“安全第一，预防为主”的原则。

7.1.1.2 安全、消防组织健全，制度落实，有非正常情况下的应急处置预案。

7.1.1.3 无责任行车、火灾、爆炸、行包、旅客伤亡和食物中毒事故。

7.1.1.4 安全设施设备齐全，标志明显，作用良好。

7.1.1.5 客运人员对消防器材做到知位置、知性能、会使用。

7.1.1.6 按计划售票，严格执行超员率现定。

7.1.1.7 做好禁止携带危险品的宣传及危险品的查堵、处理工作。

7.1.1.8 客运人员在接班前，要充分休息，保持精力充沛。严禁在接班前和工作中饮酒。

7.1.2 秩序

7.1.2.1 安全有序地组织旅客乘降、行包装卸和技术作业。

7.1.2.2 做好安全宣传和防范，加强综合治理，及时清理闲杂人员，杜绝围车叫卖，做到以站保车，保持良好的治安环境。

需要全本请访问 www.ertongbook.com