

### 道路旅客运输站服务规范

Specification for service of road passenger transport station

地方标准信息服务平台

2023 - 02 - 17 发布

2023 - 03 - 20 实施



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 旅客服务 .....	2
5.1 导乘服务 .....	2
5.2 售票服务 .....	3
5.3 行包托运服务 .....	3
5.4 寄存服务 .....	4
5.5 广播服务 .....	4
5.6 安检服务 .....	4
5.7 候车服务 .....	4
5.8 检票及上客服务 .....	5
5.9 下客服务 .....	5
5.10 滞留旅客服务 .....	5
5.11 停车服务 .....	5
5.12 延伸服务 .....	5
5.13 咨询与投诉服务 .....	6
5.14 服务标准 .....	6
6 运营服务 .....	6
6.1 车辆进站 .....	6
6.2 车辆报班 .....	6
6.3 车辆应班 .....	7
6.4 经营服务 .....	7
6.5 辅助服务 .....	7
7 安全服务 .....	8
7.1 组织保障 .....	8
7.2 设施安全 .....	8
7.3 场地安全 .....	8
7.4 车辆安全 .....	8
7.5 运营安全 .....	8
7.6 卫生防控 .....	9
7.7 应急预案和演练 .....	9
8 环境服务 .....	9
8.1 站容站貌 .....	9
8.2 车容车貌 .....	10
8.3 环境保护 .....	10

9 信息化服务 .....	10
10 标识服务 .....	10
附录 A (资料性) 客运站服务流程 .....	11
参考文献 .....	12

地方标准信息服务平台

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广西壮族自治区交通运输厅提出并宣贯。

本文件由广西交通运输标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：南宁市交通运输局、南宁市交通运输信息中心、华蓝设计（集团）有限公司、广西壮族自治区道路运输发展中心。

本文件主要起草人：覃阳、鲍春、廖熠、杨华、陆璐、丘忠慧、蔡钦、韦全有、黄焕添、韦海和、杨涛、徐宁、谢燕、李信均、姜南、杨启福、商小燕、郑保力、关丽霞、李梅、罗佳雨、吴小梅、甘洪潮、李儒涛。

地方标准信息服务平台



# 道路旅客运输站服务规范

## 1 范围

本文件界定了道路旅客运输站服务的相关术语和定义，规定了道路旅客运输站服务的基本要求、旅客服务、运营服务、安全服务、环境服务、信息化服务、标识服务的要求。

本文件适用于广西壮族自治区行政区域内一、二级道路旅客运输站经营服务管理，三级及以下道路旅客运输站参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 10001.3 公共信息图形符号 第3部分：客运货运符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- JT/T 200 汽车客运站级别划分和建设要求
- JT/T 1135 客运班车行李舱载货运输规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**道路旅客运输站** (以下简称“客运站”) road passenger transport station

具有集散换乘、运输组织、信息服务、辅助服务等功能，为道路旅客运输经营者（3.2）和旅客提供有关运输服务的场所。

### 3.2

**道路旅客运输经营者** (以下简称“客运经营者”) road passenger transport operator

用客运车辆运送旅客、为社会公众提供服务、具有商业性质的经营道路客运的企业和个人。

### 3.3

**重点旅客** priority passenger

老、弱、病、残、孕、幼以及需要提供特殊服务的旅客。

### 3.4

**客流** passenger flow

旅客的流量、流时、流向。

### 3.5

#### 应班 respond to bus run

客运车辆按规定时间到达发车区等待发车的程序。

### 3.6

#### 报班 check for bus run

客运站对应班客运车辆办理登记、审查是否准予发班的程序。

### 3.7

#### 违禁物品 prohibited articles

国家规定的危险物品及其他禁止携带的物品。

## 4 基本要求

4.1 应取得客运站经营许可，依法经营。

4.2 应实行等级管理，规模和设施设备应符合 JT/T 200 的要求。

4.3 应具备运输服务、运输组织、中转换乘、通讯、信息服务和辅助服务等主要功能。客运站经营者可在保证不影响客运站基本服务功能的前提下，拓展旅游集散、邮政快递、物流等服务功能。

4.4 应合理划分售票区、候车区、发车区、下客区、停车区、行包托运区等功能区。应实行售票区和候车区分离，候车区和发车区分离，发车区和停车区、下客区分离。

4.5 应为重点旅客设置母婴室、第三卫生间、无障碍通道。宜设置爱心通道，宜提供紧急医疗救助服务、聋哑人士个性化服务。

4.6 应建立健全业务操作规程，包括岗位职责和操作规程、安全生产操作规程、安全生产责任制、安全生产监督检查制度及突发事件应急预案等。

4.7 应有序调度车辆进站发车，疏导旅客，服务流程参见附录 A。

4.8 应合理设置服务岗位，明确岗位职责、工作内容、工作程序和监督机制。服务岗位应满足客运车辆及旅客的服务要求，站务人员应遵守礼仪规范和语言规范。

4.9 应在经营场所显著位置公示收费项目、收费标准、核定价格和执行价格，应在价格调整期间，及时做好告知服务。

4.10 应建立完善的培训机制，开展职业道德、业务技能、服务理念、服务礼仪、心理素质、突发事件处置等方面培训。特殊岗位应保持从业人员的稳定，对交通运输主管部门明文规定执证上岗的，培训考核合格后方能安排上岗。

4.11 应通过交通运输企业安全生产标准化评价合格，并获得安全生产标准化等级证明。

## 5 旅客服务

### 5.1 导乘服务

5.1.1 宜在客运站候车厅旅客入口设置导乘服务岗位，实行首问负责制。导乘员宜佩戴工号牌和绶带。

5.1.2 导乘员宜通过 APP 终端等信息化设备，快速了解本站营运线路和班次，及时掌握当天班次的调整、变更情况，提供引导购票、取票、候车、乘车服务等。

5.1.3 导乘员宜注意观察并主动帮助重点旅客解决疑难问题，对行动不便的重点旅客宜帮助提拿行包，代办购票，扶送上车，并提醒所乘车辆驾乘人员送达目的地及注意事项。

5.1.4 有条件的客运站可在旅客高峰期间提供自愿者岗位，协助导乘员引导、取票、候车、乘车等服务。



## 5.2 售票服务

- 5.2.1 按规定落实实名制购票制度,要求搭乘一类、二类班线旅客提供有效身份证明(包括二代身份证、户口簿、军人证、护照、港澳通行证、驾驶证、学生证等但不限于上述可证明旅客真实身份的有效证件),未携带有效身份证件,公安部门出具的相关身份证明可作为实名售票的依据。
- 5.2.2 提供人工售票窗口(或人工售票服务台)、自助售票机等票务服务方式并支持主要网络支付方式;人工票务服务与自助票务服务满足高峰时段的需要,高峰时段旅客办理票务的排队时间不大于15 min。
- 5.2.3 售票窗口标识清晰,明确标示窗口编号,人工售票窗口宜设置退、补、换票专窗以及(军人、消防救援人员)优先购票专窗标识。
- 5.2.4 售票处应在明显位置公布旅客须知,张贴禁运限运物品宣传图、儿童身高标识和日历牌、时钟等。在售票窗口应张贴“购票时请提供有效身份证件”“购票时如携带免票儿童应及时登记”、“购票时买保险自愿”等提醒服务的标识。
- 5.2.5 在售票处安装客票显示系统,宜通过电子屏幕,实时发布各班线的发车时间、票价、客车类型、起讫点站名等信息,及时发布班线加班、停开信息。
- 5.2.6 至少提供中文票务服务,宜提供英文票务服务。
- 5.2.7 售票员熟练掌握售票系统操作技能,准确向旅客传达所需信息,如本站营运线路、班次、发班时间、车型、车属单位、沿途停靠站点、里程、票价和运行时间等。
- 5.2.8 售票时遵守操作规程,公平、公开售票。对旅客提出的票务问题耐心解答,不应违背旅客意愿售票。
- 5.2.9 售票服务遵守:问到达站名、乘车时间、购票张数,唱收款,告知站名、时间、售票张数、找零,并提醒旅客乘车检票门号。
- 5.2.10 旅客购儿童票、优待票时,应询问并验证儿童身高、核对相关证件,按规定办理。
- 5.2.11 为旅客办理客票改乘及退票业务,及时向旅客做好退票收费规定的解释工作。

## 5.3 行包托运服务

- 5.3.1 旅客同行物品超过免费随身携带部分,应提供托运服务,鼓励开展非旅客同行货物的客运班车行李舱载货运输,如邮政快递、行包物流、小件快运等运输服务。
- 5.3.2 对办理托运服务的旅客进行实名登记、留存联系方式,配置X射线货物安全检查设备、违禁物品回收箱等辅助设施,对承运货物安全检查,发现可疑物品时,安检员打开箱包进一步检查。实行100%先验视后封箱、100%托运实名制、100%X光机安检。对违禁物品和拒绝安全检查的托运物品不予受理。
- 5.3.3 托运行包应包装完整、捆扎牢固、便于装卸和运输。
- 5.3.4 行包托运服务人员于行包物品认真计量,做好记录,挂贴标签,按标准收费。
- 5.3.5 行包托运服务人员应掌握当日客运站班次变更及售票情况,合理调配托运行包,保证客运班车行李舱最大载货量符合JT/T 1135的规定,即不大于客车允许最大总质量与整备质量和核定载客质量之差。
- 5.3.6 建立行包追踪制度、严格执行交接制度,宜开通网上查询是否到达功能。
- 5.3.7 在营业场所显著位置公示行包价目表、禁止托运物品的种类、托运资费标准、服务承诺、服务电话和监督电话。
- 5.3.8 提供到达行包的保管服务,配备储物架等设施。对到站行包进行数量清点,检查包装质量、查验清单,并根据储存规定入库,妥善保管。
- 5.3.9 合理向旅客收取行包装卸保管费,使用税务部门监制的发票。
- 5.3.10 旅客或收货人提货时,应严格核对其所持的有效凭证和清单、手机号码等。
- 5.3.11 维护行包库房秩序,确保安全,不准许闲杂人员随意进入,不准许在库房内吸烟,做好防火防

盗等工作。

5.3.12 因客运站或运方责任造成的托运行包全部灭失、损坏的，对保价运输的货物及行包，在声明价格范围内按物品的实际损失（部分损失按损失部分所占的比例）予以赔偿；对非保价运输的货物及行包，按照实际损失或双方事先约定赔偿的原则赔偿，但最高赔偿按照客运站或运方公布（声明）的标准赔偿。无约定的则按现行法律法规执行；对非人为原因造成的损失不赔偿，如交通堵塞、车辆抛锚造成到达时间延长、货物合理的自然损耗等。

#### 5.4 寄存服务

5.4.1 宜为旅客提供行包物品等小件寄存服务，寄存处应具备储物架等设施，宜配置自助寄存柜。

5.4.2 做好寄存物品安全检查，对收存物品如有疑问，要求旅客开包检查。

5.4.3 在寄存服务处显著位置公示收费标准，按公示价格收费。对超过 90 d 无人认领的寄存物品，按规定处理。

5.4.4 旅客提取物品时，认真查验凭证，逐件核对，无误交付。旅客寄存凭证丢失，凭本人身份证件，填写寄存物品清单，核对无误交付。

#### 5.5 广播服务

5.5.1 应为旅客提供广播服务，广播内容包括班次信息、检票通知、失物招领、旅客须知，以及有关运输规定、安全、卫生及旅行常识等。

5.5.2 广播系统覆盖站房内各个服务区域，包括售票区、候车区等。

5.5.3 用普通话广播，部分地区可增加使用方言、民族语言；一级客运站宜至少使用中文、英文两种语言广播。广播时吐字清晰，音韵准确，声调语速适中，广播音质清晰响亮。

5.5.4 按时、准确播报班车检票信息，并增加催播，及时提醒旅客乘车。对班车晚点、班车临时停班等信息及时、反复广播。

#### 5.6 安检服务

5.6.1 应设安全检查服务岗位，配备 X 射线旅客安检门、行包安全检查设备、违禁物品回收箱等辅助设施，对进站旅客及其携带的随身物品进行安全检查，并保证安检设备正常运行。

5.6.2 在安全检查处公示旅客禁止携带物品种类。

5.6.3 安检员佩戴“安全检查”臂章，熟悉违禁物品种类，熟练掌握安全检查操作程序。

5.6.4 发现可疑物品时，打开箱包作进一步检查。确定为违禁物品时，做好记录，并根据违禁物品种类，采取劝说旅客取走、代为保管、交有关部门处置等措施。代为保管的，开具代管凭证。代为保管物品 24 h 内不收取费用，超过 24 h 后收取保管费用或上交主管部门。

5.6.5 遇有不能识别性质的化学物品，安检员应要求旅客出具非危险物品的鉴定证明。

5.6.6 在安全检查处备有封箱带等包装材料。

#### 5.7 候车服务

5.7.1 设置相匹配的座椅、电子显示设备、时钟、密闭垃圾筒、候车牌、饮水处、阅报宣传栏，宜设置空调、手机充电设备，为旅客提供客运站服务指南、手推车等便民服务物品。

5.7.2 按站级设置免费卫生间，卫生间内宜设置第三卫生间、适宜蹲位、洗手台或盥洗室、抽风机等设备，并安排专人进行清洁，定期进行消毒。

5.7.3 安保人员不定时巡逻，维持候车秩序，及时劝阻旅客随地吐痰、吸烟、躺卧、乱丢瓜皮果壳等不文明行为，制止赌博、喊客拉客等不良行为，制止小商小贩在候车厅内叫卖。

## 5.8 检票及上客服务

5.8.1 在旅客进入候车厅的通道处、检票口等位置对一类、二类客运班线的旅客进行实名查验，对不提供本人有效身份证原件或票、人、证不一致的，不允许其乘车；宜提供自助检票服务，如通过扫码、刷身份证、人脸识别等检票上车。

5.8.2 在实名查验过程中，做好解释工作，发现扰乱客运站秩序或者危及人身安全的行为，制止并报告公安机关。

5.8.3 宜在检票口安装检票显示系统，通过电子屏幕，实时发布各班次的车次时间、终点站名，及时发布班次晚点信息。

5.8.4 检票员按规定时间在发车前为旅客检票并引导其乘车，不准许无关人员进入发车区。检票前向旅客介绍本班次的发车时间、终点站和沿途主要停靠站点，检票时引导旅客有序排队检票，照顾重点旅客。对按规定享受国家优待政策乘车的旅客，认真核对客票和证件是否相符。

5.8.5 对旅客携带超过免票年龄儿童未购客票或旅客携带超重（大于 10 kg）超大（大于 0.02 m<sup>3</sup>）行包未办理托运手续的，督促其尽快办理补票或托运手续。

5.8.6 检票员按时打印结算凭证，上车清点人数，不准许客运车辆超载发车。当客票有误时及时与值班站长联系处理。清点免票儿童数量，免票儿童数量不得超过核定载客人数 10%（满载时）。

5.8.7 检票员与驾乘人员办好交接手续，督促驾驶员、车辆乘务员向旅客进行安全告知，督促驾驶员向旅客播放安全告知内容和安全带宣传视频。然后指挥发车，正点发车。

## 5.9 下客服务

5.9.1 应为旅客提供下客服务，宜配备管理人员指挥车辆停靠，及时疏散旅客离站，并指引旅客由出站通道出站。

5.9.2 设置专门的到站班车下客区和旅客出站通道。下客区或旅客出站通道旁宜设置免费旅客卫生间、垃圾桶，下客区及出站通道宜设置照明、避雨设施，以及醒目引导标识，引导旅客出站、换乘等。

## 5.10 滞留旅客服务

因天气、路况等原因造成班车延误或停运时，应及时告知、疏导旅客，并为旅客提供转乘、候车服务，对要求退票的旅客，给予全额退票。

## 5.11 停车服务

5.11.1 宜提供城市公共交通、出租汽车、社会车辆及非机动车等停车服务，宜提供共享汽电车停车服务。停车区域划分合理，标志、标线和通道标识清晰明确。

5.11.2 收费停车场宜采用智慧停车系统。

5.11.3 宜设置无障碍车位，宜设置汽车充电桩。

5.11.4 宜设置公交首末站、出租汽车停靠点，并实行出租车上下客分离。

## 5.12 延伸服务

5.12.1 鼓励以人为本，挖掘市场潜力，开展延伸服务。

5.12.2 可根据客流特点，在客流高峰期，针对学生、务工人员等集中旅客群开展“送票上门”、“送车上门”等一站式服务。

5.12.3 可根据旅客需要，为旅客提供换乘、交通、住宿、餐饮、旅游等相关信息服务。

5.12.4 宜根据客源分布特点和出行需求，在确保安全可行并经交通主管部门备案或批准后在本城区选点作为本站临时停靠点（汽车客运站配客点）、招呼站，提供售检票、行李物品安全检查和营运客车停靠等服务。在站外设点应规范站点标识，有序停靠车辆和上下客，提供就近上下客的便民服务。

### 5.13 咨询与投诉服务

5.13.1 在站内明显位置设置咨询服务台或总服务台，为旅客提供运营信息、乘车须知、站内服务导向、站外换乘等咨询服务，宣传政策法规，宜为旅客提供简易常备急救药品、晕车药和针线、宣传资料等便民物品，宜提供手推车服务。及时做好与各岗位的信息沟通，为旅客解答疑难应急问题。

5.13.2 设置咨询电话、投诉电话和旅客意见簿，企业服务监督电话和行业监督电话号码应在显著位置公示，并对社会公布，同时应设专人受理电话咨询和电话投诉，及时处理旅客投诉意见。

### 5.14 服务标准

服务标准应达到以下要求：

——因管理不到位而引发的安全生产事故、站内道路行车责任事故次数为0；

——除不可抗拒原因外，客运班车正班率99.9%以上，发车正点率98%以上，旅客正运率99.5%以上，行包正运率99.9%以上，行包赔偿率5%以下；

——售票差错率0.5%以下；

——旅客满意率98%以上，旅客意见处理率100%；

——驾乘人员满意率95%以上，驾乘人员意见处理率100%；

——运费结算率100%。

注1：客运班车正班率为报告期客运班车当班的班次与计划班次（不包括加班、包车）的百分比。

注2：发车正点率为报告期发车正点班次与总班次的百分比。

注3：旅客正运率为报告期正运人次与发送总人次的百分比。凡发生责任性的旅客伤亡事故、越站下车、错乘、漏乘等，均为事故人次，其他为正运人次。

注4：行包正运率为报告期客运站行包发送件数减去事故件数的差与发送件数的百分比。

注5：行包赔偿率为报告期行包责任赔偿金额与行包营业总收入的千分比。

## 6 运营服务

### 6.1 车辆进站

6.1.1 接纳合法客运车辆进站经营。

6.1.2 为符合进站要求的客运车辆办理进站手续，合理安排发车时间，并建立基础管理档案和台帐，进站车辆应符合以下要求：

——牌证手续齐全，包括客运标志牌、道路运输证、行驶证、承运人责任险保单等；

——驾驶员持有符合准驾类型的驾驶证和从业资格证等。

6.1.3 与客运经营者签订进站协议，双方按协议的规定履行各自的权利、义务和安全责任。

### 6.2 车辆报班

6.2.1 客运车辆班前应向客运站调度室报班，客运站应严把车辆报班手续审查关，鼓励提供智能“IC”卡等自助报班服务。

6.2.2 报班审查内容：

——“营运客车安全例检合格通知单”、道路运输证、车辆行驶证、驾驶证、从业资格证、承运人责任险、客运标志牌等相关证件以及行车日志；

——对单程运行里程超过400 km（高速公路直达客运600 km）的客运车辆，企业是否配备2名及以上驾驶员；对于接驳运输的、客运站在执行车辆出站检查前，是否将接驳点待班驾驶员计入该车辆驾驶员配备数量；

- 驾驶员精神状态、驾驶员酒精含量、司乘人员着装；
- 驾驶员日间连续驾驶时间是否超过 4 h，在 24 h 内累计驾驶时间是否超过 8 h。

#### 6.2.3 对进站加班、包车、顶班的客运车辆，客运调度员应审验以下内容：

- 车属单位对车辆技术状况和驾驶员资质的审核意见以及同意其加班、包车的意见；
- 有效包车票票据或包车合同；
- 合法有效的临时客运标志牌或包车客运标志牌。

#### 6.2.4 对于按 6.2.2 和 6.2.3 审查不合格的车辆，不予报班。

### 6.3 车辆应班

6.3.1 应按照进站协议签订的内容对进站客运车辆经营者进行应班管理，要求客运车辆在发班前 10 min~30 min 进入指定的发车位候客、等待发车（流水班车和旅客高峰期除外）。无特殊情况，客运车辆不按时应班，1 h 以内视为误班，1 h 以上视为脱班。

6.3.2 进站客运车辆经营者因故不能发班的，应提前 1 d 告知客运站。客运站按行业管理规定和进站协议对误班、脱班及不办理报停手续擅自停班的客运经营者进行处理。对无故停班连续达 3 d 以上的，客运站应向当地交通运输主管部门报告并按协议进行处理。

6.3.3 车场管理员应指挥客运车辆有序进出站场。客运车辆驾驶员应服从车场管理员的指挥，做好发班前的各项准备工作，按指定位置在停车场待班、发车区候客。

### 6.4 经营服务

6.4.1 建立科学合理的车辆调度排班制度，按核定的线路、沿途停靠站点、车型、票价、班次、发车时间编制运行计划，按计划报班、调度和管理。在客流高峰期，安排车辆加班、包车。如遇到防汛、抢险、救灾、反恐、战备等重大事件，应按照地方政府的要求，积极组织、迅速安排车辆。

6.4.2 对外公布客运站地理位置、到达公交线路、班车类别、客车类型、运输线路、班次、起讫站点、停靠站点、发车时间、票价等信息，并按规定与交通运输主管部门实现信息对接。

6.4.3 对进站客流及潜在客源进行市场调查与分析，并根据旅客的需要及时调整发车时间，建议客运经营者更新相适应的车辆类型。

6.4.4 为进站客运车辆经营者认真有效地组织客源，除在客运站本部负责发售当天和预售客票外，还应使用互联网等多种售票手段，并将客运线路、班次基础信息接入省级互联网售票系统，保持票源全额开放，为站外购票旅客提供与本站购票旅客同等的服务，包括取票、退票、检票、乘车等服务。

6.4.5 制定合理、便捷的运费结算制度，及时和进站客运经营者进行结算，不应拖欠运费，结算周期最长不得超过 1 个月。

### 6.5 辅助服务

6.5.1 为驻站人员、司乘人员提供休息场所及饮用水等。

6.5.2 根据实际条件尽力为交通运输主管部门驻站办公提供必要的办公用房和办公条件。

6.5.3 可根据自身条件提供住宿、餐饮和购物等生活辅助服务，提供车辆清洁、消毒、维修、检测、充电等生产辅助服务。

6.5.4 辅助服务应取得相关的经营资质，达到相关行业的服务标准、安全标准和技术标准，并按有关规定合理收费。

6.5.5 提供的辅助服务应不影响客运站干净、整洁、舒适的整体环境、服务流程以及封闭式管理。发车区、待班区内不应设立对外商业服务。

6.5.6 宜推行商场超市化、餐饮品牌化，提供规范、信誉好、环境好的商业服务。

## 7 安全服务

### 7.1 组织保障

7.1.1 坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，建立健全“党政同责，一岗双责，齐抓共管”、“管生产必须管安全，谁主管谁负责”的安全生产管理责任体制。

7.1.2 设置安全生产管理机构，配备与安全生产管理工作相适应的管理人员，维护站内的交通、消防、治安安全，提供安全的乘车环境。

7.1.3 制定进站行包安全检查、车辆安全例检和进出站检查等各项安全生产管理制度并组织实施。

### 7.2 设施安全

7.2.1 车辆进、出站口应分开设置。

7.2.2 应保障消防、安全设施设备齐全有效，防火体系符合消防要求。

7.2.3 按 5.7.1 要求配置旅客及行包安全检查设备。

7.2.4 根据交运规〔2019〕13 号设置车辆综合检查场所。

7.2.5 配备完好有效的电子安全监控设施，确保在车站运行时间内正常开启。监控设施覆盖站前广场、售票厅、行包安检处、候车厅、检票口、发车区、下客区、车辆安全例检场所、车辆进出站口以及其他重要的办公监视区域。

7.2.6 安排专人管理和维护监控设施，同时做好记录，并保存录像资料 30 d 以上。

7.2.7 可根据自身条件，在重要服务岗位配备具有同期录音功能的服务监控设施，并按规定保存资料 7 d 以上。

7.2.8 充分利用监控设备，实现智能调度、运营及服务质量管理。

### 7.3 场地安全

7.3.1 实行封闭式管理，车辆进出站口设置减速带、电动门，安排专人检查，不准许无关人员、无关车辆进站。

7.3.2 发车区、停车场与住宅、商业铺面等与车站生产作业无关的区域有效隔离。发车区、停车场内车辆进出分道、人车分道、上下客区分离、消防通道畅通，停车场按车型分组划分停车区，办公车辆等非进站客运车辆与进站客运车辆分区停放。

7.3.3 发车区、下客区、车辆安全例检场所、洗车台、进出通道及停车场设置导向标识、警示标识、地面标线标识，进出口设定减速带和限速标志牌等，适当位置设置“严禁烟火”标志牌。

### 7.4 车辆安全

7.4.1 设立安全例检机构，负责安全例检工作的组织实施。

7.4.2 按日检车辆数配备例检人员。

7.4.3 例检人员熟悉客车结构、检验方法和相关技术标准，并经汽车客运站考核合格。

7.4.4 及时向客运经营者反馈安全例检信息并留存安检单据。

### 7.5 运营安全

7.5.1 对站内安全生产过程实行监督管理，严格执行“三不进站，六不出站”的管理规定。客运站出站口检查人员应按“六不出站”要求对出站客运车辆和驾驶员的相关情况进行检查。

注：“三不进站”：违禁物品不进站、无关人员不进站（发车区）、无关车辆不进站；“六不出站”：超载营运客车不出站、安全例行检查不合格营运客车不出站、司乘人员和旅客不系安全带不出站、驾驶员资格不符合要求不出站、营运客车证件不齐全不出站、“出站登记表”未经审核签字不出站。

### 7.5.2 严格执行车辆报班制度，具体应符合以下规定：

- 与所有进站客运车辆所属企业建立“客车营运调度情况信息”沟通反馈制度，对非正常应班、脱班、停班的客运车辆，及时通报车辆所属客运企业，协助客运企业查明原因及去向；
- 调度员时刻掌握天气情况及路况，因气候恶劣影响行车安全时，按照恶劣天气发班工作程序操作。

7.5.3 在旅客候车时做好安全告知宣传，包括播放安全出行知识视频，印制安全告知宣传单，制作安全告知宣传栏等。

## 7.6 卫生防控

7.6.1 按卫生防疫要求和工作程序对售票厅、候车厅的座椅、栏杆、地面、卫生间等旅客频繁接触的公共设施、设备等进行定时定期消毒。

7.6.2 供水设施及饮水水质应符合卫生要求和 GB 5749 规定。

7.6.3 按国家规定做好公共场所疾病卫生管理，直接服务的从业人员应取得“健康合格证”。

7.6.4 站内若提供饮食等服务，应按照国家相关食品安全标准进行管理。

7.6.5 制定传染病、健康危害事故应急处理预案。当发生传染性疾病流行和危害健康事故时，按以下规定及时处置：

- 认真执行国家和地方的防控方案与指南，站内所有工作人员上岗前接受严格的筛查与身体观测，确认无问题且符合上岗条件后才能够上岗；
- 站内工作人员按要求采取佩戴口罩、手套等防护措施；
- 预留一部分空间作为突发情况时的暂时隔离区域并合理控制车辆入座率；
- 在出入口设置临时防疫检查岗，配备体温测量器等辅助设施，对进出站乘客进行体温测量等健康指标检测工作，提醒乘客采取佩戴口罩等必要的卫生防护措施；
- 积极配合地方卫生健康部门做好乘客信息登记和溯源工作；
- 充分利用宣传告示设备、站内广播、电子显示设备等互联网与信息化宣传平台，及时发布防疫措施与公共场所个人防护措施。

## 7.7 应急预案和演练

7.7.1 针对反恐防爆、公共卫生、自然灾害、客运量骤增等突发事件制定应急预案，预案内容应符合 GB/T 29639 的要求。

7.7.2 每年组织 1~2 次应急预案演练，并逐步完善应急预案。

## 8 环境服务

### 8.1 站容站貌

8.1.1 售票厅和候车厅卫生管理应符合 GB 37487 的要求，并达到全国爱国卫生运动委员会的考核规定。

8.1.2 站房外貌整洁，对外站名标识突出醒目，周围无广告牌等遮挡；站房门窗玻璃、墙壁地面、桌椅板凳等各种设施干净齐整，空气清新无异味，通风照明良好，室内绿化布置合理，服务标志齐全醒目；客运站卫生间通风良好、干净无异味、地面无积水，水龙头、冲水阀等设施完好。垃圾储运密闭化，日产日清；广告设置美观合理。

8.1.3 车坪地面清洁平整，美化绿化，无堆积物。应结合城市生态环境和城市景观，优化旅客乘车环境。

## 8.2 车容车貌

应对发班前的车辆卫生状况及车辆装备进行检查，符合6.2.2的要求方可报班。

## 8.3 环境保护

8.3.1 污水达到排放标准方可排入下水道。

8.3.2 对站内噪声的污染源采取相应的措施予以控制，停车场周边种植绿乔木等植物，绿化环境，降低噪音。

8.3.3 室内空气质量及温湿度管理应符合 GB/T 18883 的要求。

8.3.4 采用安全、节能、节地、节水、节材和环保的先进、成熟技术。

## 9 信息化服务

9.1 采用信息化管理系统，对车辆进站、车辆安检、调度、售票、检票、行包托运、车辆出站、统计、结算等业务实行标准化流程管理，实现站内相关部门信息共享。客运站信息化管理系统建设充分考虑将来的扩展和调整需求，预留接口供交通运输主管部门进行对接，并支持外围设备数据或外单位联网售票对接等。应根据站级配置信息化管理系统相关设备，设备符合 JT/T 200 要求。

9.2 宜建立企业网站、APP、微信公众号等信息平台，向旅客公布企业信息、客运信息、换乘信息、定制班线、旅行常识、行业新闻企业文化、客运法规和重大节假日运输方案等信息。

9.3 建立企业信息平台的，网管员应及时回答客户网上咨询，回复旅客网上投诉。

9.4 宜联合专业互联网企业，搭建互联网平台、开发专业的购票软件程序，鼓励提供移动互联终端售票服务，为旅客提供便利。

## 10 标识服务

10.1 在车场各功能区域设置导向标识，建立一套清晰且具有连续引导作用的导向标识系统，当标识不能实现连续引导时，提供人工引导。

10.2 采用 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.3、GB/T 10001.9 中规定的图形符号。标准中没有的图形符号，可采用通用图形符号。

10.3 标识的内容由文字、符号组成。中文应使用规范汉字，一级客运站宜采用中英文双语标识。

10.4 按照 JT/T 200 中的设施配置设立相应标识。

10.5 站名标识应设在站房的顶部或站场外墙明显处，客运站正门、主要入口处或总服务台宜设置客运站的总平面图、所在位置平面示意。

10.6 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。

10.7 在各服务功能区域设置功能指示及服务标识，向旅客说明该区域所提供的服务以及传递必要的信息。

10.8 站场内外设置安全警示标识，如应急通道、灭火器材和消防栓的位置标识，紧急疏散指示标识，限速、禁止车辆驶入的禁令标识，存在危险区域的警告标志等。

10.9 设施由于座椅损坏、设备故障、地面湿滑等原因存在安全隐患，可能影响服务质量时，在无法当场维修、更换或清理前，应使用有关标识加以提醒。

10.10 静态标识满足昼夜显示要求，动态标识及时进行补充和更新。



附 录 A  
(资料性)  
客运站服务流程

客运站服务流程见图A.1。

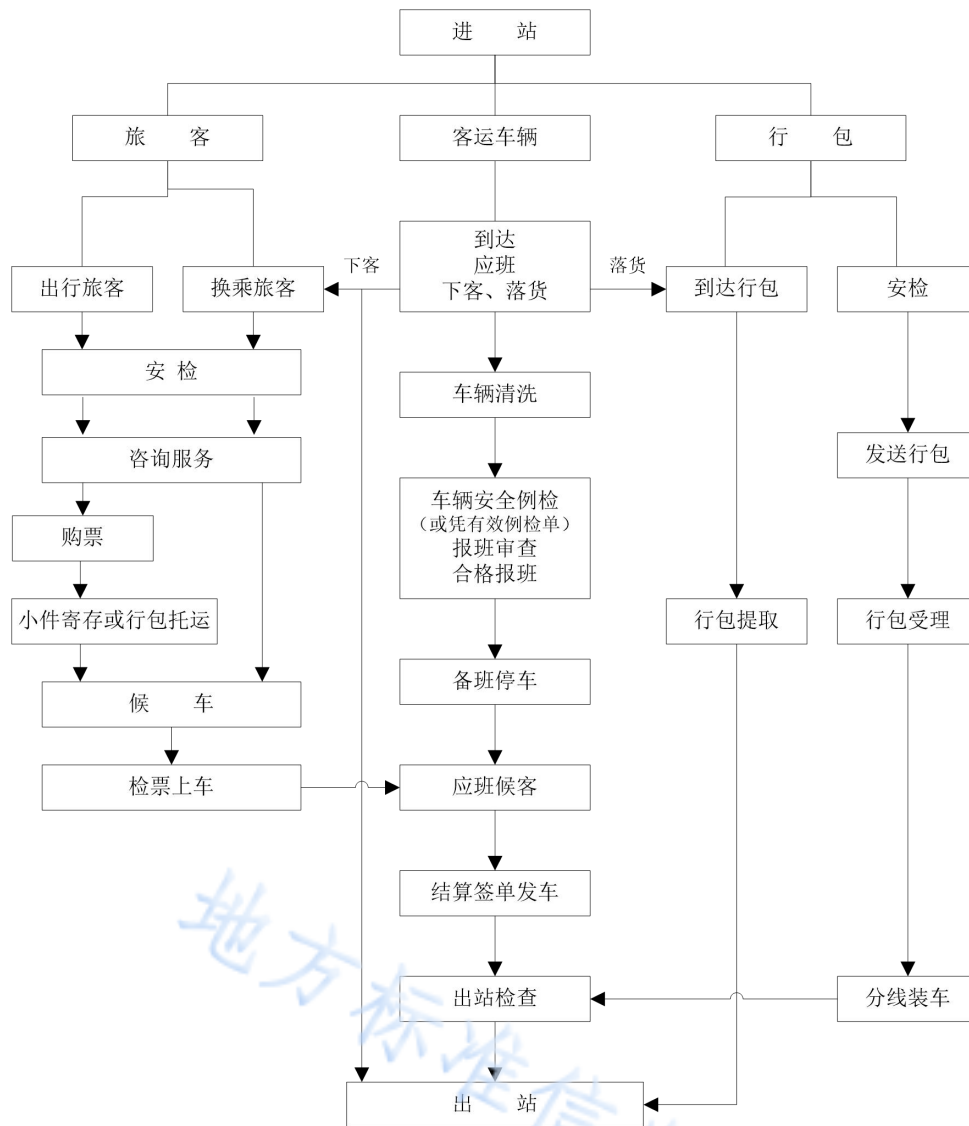


图 A.1 客运站服务流程图

参 考 文 献

- [1] 铁路旅客运输规程（铁运〔1997〕101号）
  - [2] 汽车客运站安全生产规范（交运规〔2019〕13号）
  - [3] 交通运输部关于修改《道路旅客运输及客运站管理规定》的决定（中华人民共和国交通运输部令2022年第33号）
- 

地方标准信息服务平台