



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 25341.2—2010

GB/T 25341.2—2010

GB/T 25341.2—2010

- 8.9 做好乘降宣传,有序组织旅客上下车;开车后疏通通道,帮助重点旅客安置席位、放置物品;到站前疏通通道,帮助重点旅客到车门口准备下车;站停时扶老携幼,验票上车。
- 8.10 运行中按规定查验车票,及时、正确为旅客办理补票业务和携带品超过规定的手续,剩余铺位公开发售。
- 8.11 列车晚点及时向旅客通告晚点时间,超过 30 min 列车长代表铁路向旅客道歉,并积极做好服务工作。
- 8.12 列车渡海以及运行在市区、长大隧道、大桥和站停 3 min 以上的车站应锁闭厕所;中途车站提前 5 min、终到站提前 10 min 锁闭厕所,对特殊情况急需使用厕所的旅客,应提供方便;采用集便装置的列车应及时清理厕所废弃物,吸污时应锁闭厕所,其他时间不锁厕所。
- 8.13 行李车货仓保持干净,行包装载大不压小、重不压轻,平稳牢固,堆码整齐,不堵车门并留有不少于 50 cm 宽的通道,不应超载、偏载,货仓门、端门锁闭;查验押运人员车票,告知安全注意事项并登记。
- 8.14 收费项目和标准公开,符合国家规定。
- 8.15 票据、现金妥善保管;票面完整、清晰,内容准确,填写规范。
- 8.16 发现旅客遗失物品应妥善保管,设法归还失主,无法归还时编制客运记录交站处理。

## 9 饮食供应

- 9.1 卫生管理制度健全,卫生许可证有效;个人卫生符合规定,持有效健康证上岗。
- 9.2 确保食品卫生,防止食物中毒;餐料的采购、保管、加工、销售符合食品卫生规定;餐、酒、茶具清洁,消毒合格;食品加工用具(如刀、板、墩、盆)及冰箱保持清洁,生、熟分用并有标记,餐料、食品生熟分开存放;不出售无生产单位、生产日期、保质期和过期、变质食品;销售无包装直接食用的食品时有防蝇、防尘措施,不徒手接触食品。
- 9.3 餐车整洁美观,陈列柜布置艺术,与就餐环境相协调;厨房保持清洁,各种用具定位摆放。
- 9.4 经营行为规范,明码标价,质价相符,文明售货,提供发票。餐车供应品种多样,满足旅客不同需要;售货人员不在车内高声叫卖、频繁穿梭,夜间运行(22:00~7:00)时,不进入车厢销售。
- 9.5 保证饮用水供应,始发开车前 40 min 电茶炉水开,热水瓶、保温桶水满,途中不间断供水;非空调列车编组按座车每三辆、卧铺车每四辆编挂不少于一辆茶炉车,并保证正常使用。

## 铁路旅客运输服务质量 第 2 部分:列车

Quality of railway passenger service—  
Part 2: On board



GB/T 25341.2—2010

版权专有 侵权必究

\*

书号:155066·1-40977

定价: 14.00 元

2010-11-10 发布

2011-03-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
铁 路 旅 客 运 输 服 务 质 量  
第 2 部 分：列 车

GB/T 25341.2—2010

\*

中国标准出版社出版发行  
北京复兴门外三里河北街16号  
邮政编码：100045

网址 www.spc.net.cn

电话：68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 9 千字

2010年12月第一版 2010年12月第一次印刷

\*

书号：155066·1-40977 定价 14.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话：(010)68533533

## 7 环境卫生

- 7.1 加强环境保护宣传,使用备品、材料等国家环保规定。
- 7.2 列车车厢内空气质量符合 GB/T 9673 的规定;始发站车厢内外干净,物见本色,无灰尘,无积垢,无卫生死角;运行途中车厢内保持清洁,洗脸间、厕所、通过台、连接处干燥,面镜明亮,洗脸(手)盆畅通无污迹,厕所干净、无异味。
- 7.3 车容整洁,行李架物品摆放安全、整齐,衣帽钩仅限挂衣帽、服饰,镜框内容按规定配置。
- 7.4 广告设置规范安全,与车内环境相协调,不影响列车应有的服务功能;在餐车、软(硬)座车每侧板壁和卧铺车走廊一侧板壁设置广告时不应超过 2 处,软(硬)座车两端板壁各可设 1 处,车内其他位置和车体、运行区间牌、门窗玻璃不应设置广告;不应使用不干胶材料粘贴广告。
- 7.5 垃圾袋印有使用单位标志;垃圾装袋、封口,在指定站投放;不应向车外扫倒垃圾、抛扔杂物。
- 7.6 列车定期进行“消、杀、灭”,蚊、蝇、蟑螂等病媒昆虫指数及鼠密度符合国家规定。

## 8 服务

- 8.1 做到全面服务、重点照顾,帮助旅客解决旅行困难;尊重民族习俗和宗教信仰,不分种族、国籍、民族,一视同仁。
- 8.2 上岗着装统一、得体,仪容整洁,佩戴职务标志,不穿高跟鞋、尖跟(头)鞋、拖鞋,除婚戒外不戴其他饰物,不染彩色头发、指甲,男不留长发、胡须,女淡妆上岗,发不过肩。
- 8.3 行走、坐立姿态端正。立岗姿势规范,精神饱满;服务时,态度和蔼,表情自然,举止文明,庄重大方。应做到:
- 使用普通话,用语文明,表达准确,口齿清晰;对旅客称呼恰当;软卧列车员能使用简单英语为外籍旅客服务;
  - 旅客问讯时应面向旅客站立(列车办公席办理业务时除外),有问必答,回答准确,对旅客提出的问题不能解决时应耐心解释;
  - 在旅客多的地方行走时要先示意后通行,与旅客走对面时要主动让路,不与旅客抢行;挪动旅客物品时,应征得旅客同意;
  - 为旅客服务遇有失误时,应向旅客表示歉意;对旅客的配合与支持应表示感谢;
  - 夜间作业、行走、交谈、开关门要轻;运行中,工作人员不应影响旅客使用洗脸间;餐车供餐时,工作人员不应在餐车逗留、闲谈、占用座席、陪客人就餐;及时提醒旅客做好下车准备,卧车到站前 30 min 为下车旅客换票,不干扰其他旅客。
- 8.4 熟知本岗位业务知识,执行规章、制度、作业标准;熟练操作设备设施,具备妥善处理突发情况的能力。
- 8.5 实行首问首诉负责制。各车厢设旅客留言簿,列车长及时关注旅客留言;在醒目位置公布列车担当单位投诉受理电话、通信地址、邮政编码,24 h 接受旅客投诉并及时处理。
- 8.6 广播以方便旅客旅行生活为主,内容丰富,形式多样,健康活泼,语音清晰,音量适宜,常播内容录音化;按时转、录播中央人民广播电台新闻节目;及时通报列车到站、到开时刻、中转车次;广播不干扰旅客正常休息,7:00 前终到的列车可在到站前 30 min 广播,22:00 后始发的列车可在开车后广播 30 min;可根据需要做好专题宣传,增加英语、少数民族语言广播。
- 8.7 空调列车始发前 40 min 和运行途中车内温度冬季 18℃~20℃,夏季 26℃~28℃;非空调列车冬季不低于 14℃,夏季超过 28℃使用电风扇。
- 8.8 车内有充足的灯光照明和应急照明设备,车厢照明照度不低于 75 lx,厕所不低于 50 lx,餐车供应时不低于 100 lx。夜间运行硬卧车关闭顶灯、开启地灯,软、硬座车关闭半夜灯(始发、终到站及客流量大的停站除外)。

好、环境适宜、饮食卫生、服务文明”的质量目标。

## 5 安全

- 5.1 安全设备设施齐全,作用良好;安全标志规范、明显。
- 5.2 安全管理制度健全,非正常情况下的应急处置预案完善。
- 5.3 做好安全宣传和防范,加强巡视,维护车内秩序,无随车叫卖、拣拾、讨要等人员,保持良好的旅行环境。
- 5.4 对可疑携带品进行安全检查;对查设的危险品按规定处理。
- 5.5 安全使用电源,规范使用电器设备;配电室(箱)锁闭,不应堆放物品。
- 5.6 执行车门管理制度,停站锁闭卧车端门;车动锁闭侧门,无物品堵塞;临时停车时,未经列车长统一组织不准开启车门;列车首节车辆前部、尾节车辆后部端门锁闭,并设安全防护栏和安全提示。
- 5.7 锅炉、茶炉室内无杂物,工作人员离开时加锁(电茶炉室除外),非取暖期间锅炉室门封闭;餐车灶台、排油烟罩、烟卤、排风扇无油垢,运行中油炸食物使用前进方向第一个炉灶,用油量不超过容器的 1/3。
- 5.8 禁止吸烟的车厢做好不吸烟宣传,及时制止吸烟行为。
- 5.9 掌握消防知识,对消防器材、紧急制动阀、人力制动机做到知位置、知性能、会使用。
- 5.10 发生人身伤害或突发疾病时,应积极采取救助措施,并按规定处理。
- 5.11 车厢内应有安全乘车须知。

## 6 设备设施

- 6.1 车辆设备设施齐全,符合客车运用标准,无违规改造或改变用途;广播、照明、空调、电风扇、茶炉、冰箱、供水、供暖、供氧、集便器等设施作用良好,正常使用。
- 6.2 图形标志符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.3、GB/T 10001.10 的规定,齐全醒目,使用规范。
- 6.3 电子显示屏显示内容规范、准确,方便旅客。
- 6.4 列车设办公席(点),配置相关的业务和服务资料,为旅客办理票务、咨询等服务。
- 6.5 列车配备急救药箱,备有常用非处方药品、器械,用药有登记。
- 6.6 服务备品齐全,干净整洁、作用良好,定位摆放,颜色、质地与车内环境相协调。应做到:
  - 贴身卧具(被套、床单、枕套)使用纯棉制品,干燥、清洁、平整,无污渍、无破损,折叠整齐,装袋保管,已使用与未使用的分别存放;做到一客一换,终点站收取;
  - 硬座车和硬卧车使用遮光帘,餐车、软卧(座)车使用遮光帘和纱帘;配备遮阳幕的客车可不使用遮光帘和纱帘;
  - 软、硬卧和软座车以及采用集便装置的厕所配有卫生纸、芳香球,坐式便器配有一次性垫圈;
  - 车厢有列车运行区间、内外顺号等标志以及摄氏温度计、送水壶、封闭式垃圾箱(桶)和垃圾袋,清扫工具定位隐蔽存放;
  - 软卧(含高级软卧)车包房和走廊有地毯,边座有套,包房内有被套、棉被、枕套、枕芯、床单、垫毯、卧铺套、靠背套、茶几布、一次性拖鞋、布艺衣架、不锈钢果皮盘和带盖垃圾桶、热水瓶及服务指南,洗脸间有洗手液(皂)、擦手纸;
  - 硬卧车有被套、棉被(毛巾被)、枕套、枕芯、床单、垫毯、服务指南及热水瓶,并有防倒架,每格有果皮盘;空调硬卧车还有卧铺套、茶几布,走廊有地毯,边座有套;
  - 软座车有座席套、头靠套(头枕片)、茶几布、不锈钢果皮盘(清洁袋)及服务指南;
  - 非空调硬座车有保温桶并加锁;空调硬座车有座席套、头靠套、果皮盘;
  - 餐车餐、茶、酒具等器皿齐全、完好,座椅有套,台面有台布、调味品、牙签盅、餐巾纸、压台酒(花)等,有清真炊具、餐具和席位牌,悬挂时钟。

## 前 言

GB/T 25341《铁路旅客运输服务质量》分为 2 个部分:

——第 1 部分:车站;

——第 2 部分:列车。

本部分为 GB/T 25341 的第 2 部分。

本部分是在 TB/T 2967.2—2002《铁路旅客运输服务质量标准 第 2 部分:列车》基础上制定。

本部分由中华人民共和国铁道部提出。

本部分由铁道部标准计量研究所归口。

本部分起草单位:铁道部运输局。

本部分主要起草人:房生修、崔艳、陈滋顶、陈伟国、文卫和、从上芝、吉晶、汪吉林、卜再元、张锦。