



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 25341.1—2010

GB/T 25341.1—2010

GB/T 25341.1—2010

9.4 售票、退票做到准确无误,唱收唱付,旅客退票时应提供报销凭证。

9.5 售票网点布局合理,管理规范,符合铁路售票相关规定。

## 10 候车乘降

10.1 旅客进站安全检查秩序良好,通道畅通,日常旅客等候不超过 5 min。

10.2 按方向、车次组织旅客有序候车,提醒旅客对超重、超大等物品办理托运。

10.3 在满足旅客候车条件下,开办的收费候车场所应提供相应服务,做到经营规范,不得提前进站、代办车票。

10.4 根据客流量和站场条件确定检票时间,始发列车开始检票一般不少于开车前 40 min;根据检票口到列车的距离合理确定停止检票时间,并向旅客公告。

10.5 引导旅客有序进出站,不产生对流;站台上应组织旅客在安全线内等候,先下后上。

10.6 出站快速畅通,按规定查验车票,正确为旅客办理补票业务和携带品超过规定补收运费的手续。

## 11 饮食供应

11.1 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。

11.2 确保食品卫生,防止食物中毒;食品加工、储存场所符合卫生要求,各种用具清洁,消毒合格;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。

11.3 经营行为规范,明码标价,质价相符,文明售货,提供发票。经营场所设置合理,不影响旅客通行、购票、候车;站台售货车定位管理,数量适宜,不堵占车门、天桥、地道,不影响旅客乘降和通行。

11.4 给水设备设施作用良好,正常使用,冬季有防冻措施;始发、过往列车辆辆满水,水质符合国家生活饮用水卫生规定。三等以上车站为旅客免费提供饮用水,并确保安全。

## 12 行包运输

12.1 方便旅客、货主托运行包,及时准确运输,不逾期、不破损、不丢失;管理逐步信息化。

12.2 托运人自愿选择托运、保价运输方式,承运做到品名相符,正确检斤、制票、核收运杂费;易碎品、流质物品、放射性物品外包装上粘贴安全标志;限制运输的物品应有相关运输证明,需要押运的物品应办理押运手续。

12.3 装卸、搬运行包轻搬轻放,大不压小、重不压轻,箭头向上、标签向外,堆码整齐。非工作人员不应进入仓库。

12.4 运输过程中发生行包包装松散、破损应在车站及时修整,并有记录、有交接。

12.5 按规定期限保管行包,正确交付;及时通知收货人领取包裹;无法交付物品按规定处理。

12.6 认真处理行包差错,发生行包事故应先赔付、后定责。

12.7 行包代办点管理规范,符合铁路行包运输规定。

## 铁路旅客运输服务质量 第 1 部分:车站

Quality of railway passenger service—Part 1: Station



GB/T 25341.1—2010

版权专有 侵权必究

\*

书号:155066·1-40976

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

外立面设置固定商业广告。

7.5 各服务处所设置适量垃圾箱(桶),定期消毒,保持清洁,垃圾桶内配有垃圾袋,可在站台、站前广场的垃圾箱(桶)上设烟灰盒;列车投放的垃圾及时清运;垃圾隐蔽存放,日产日清,储运密闭化。

7.6 各服务处所定期进行“消、杀、灭”,蚊、蝇、蟑螂等病媒昆虫指数及鼠密度符合国家规定。

7.7 禁止吸烟的服务处所做好不吸烟宣传,及时制止吸烟行为。

## 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、货主称呼恰当;软席候车室及贵宾室客运员能使用简单英语为外籍旅客服务。

——旅客问讯时有问必答,回答准确;当面解答时应面向旅客站立(需坐着完成工作的人员除外),电话解答时应先通报单位和工号;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。

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;各服务处所设旅客留言簿,及时关注旅客留言;在醒目位置向社会公布本单位投诉受理电话、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,覆盖各服务处所,及时通告列车运行情况,语音清晰,音量适宜;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 有空调的服务处所冬季室内温度 18℃~20℃,夏季 26℃~28℃;无空调的服务处所冬季不低于 14℃,夏季超过 28℃使用电风扇。

8.8 各服务处所有充足的照明和应急照明设备,无风雨棚站台、天桥照明照度不低于 10 lx,有风雨棚站台、天桥及进出站地道照明照度不低于 50 lx,候车室、行包营业厅照明照度不低于 100 lx,售票厅、问讯处、软席候车室、贵宾室照明照度不低于 150 lx。

8.9 列车晚点时及时向旅客通告晚点时间,超过 30 min 站长代表铁路向旅客道歉,并积极做好服务工作。

8.10 收费项目和标准公开,符合国家规定。

8.11 票据、现金妥善保管;票面完整、清晰,内容准确,填写规范。

8.12 对旅客遗失物品应及时公告,妥善保管,设法归还失主,无法归还时按规定处理。

8.13 信息发布及时,采取多种方式通告列车运行、票务、旅行须知等信息。

## 9 售票

9.1 根据客流量开设售票窗口,日常旅客排队不超过 20 人;向旅客公布窗口车票发售信息和售票时间。

9.2 开展预售、预订、流动售票,办理团体票、异地票及代售、送票等业务,方便旅客购票。

9.3 车站可设购票“一米线”。

中华人民共和国  
国家标准

铁路旅客运输服务质量

第 1 部分:车站

GB/T 25341.1—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:155066·1-40976 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

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;安全通道、出口畅通;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,加强综合治理,维护站内秩序,无围车叫卖、拣拾、讨要等人员;供工作人员使用的进出口有专人管理。
- 5.4 对旅客携带品、小件寄存物品和承运的行包实施安全检查;对查设的危险品按规定处理。
- 5.5 严格控制进站车辆,在站台上行驶的车辆限速 10 km/h,无骑车穿越站台;各种装卸、搬运设备定位摆放,不堵塞通道,不影响旅客乘降和通行;行包、邮政拖挂车的辆数重车(含混编)不超过 4 辆,空车不超过 5 辆。
- 5.6 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。
- 5.7 掌握消防知识,对消防器材做到知位置、知性能、会使用。
- 5.8 发生人身伤害或突发疾病以及接收列车移交的伤、病人员,应积极采取措施,及时联系医疗机构救治。

## 6 设备设施

- 6.1 基础设备设施齐全,符合 GB 50226 和 TB 10083 的要求,无违规改造或改变用途;防寒、防暑、照明、通风、广播、供水、电梯、无障碍等设施作用良好,正常使用。
- 6.2 站房质量良好,地面平整,门窗完好,楼梯踏步无缺损,墙面、天花板无脱落,房屋、风雨棚、天桥、地道无渗漏。
- 6.3 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。
- 6.4 各服务处所根据用途设置方便旅客、货主的揭示揭挂。
- 6.5 引导系统设置符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.3 的规定,位置恰当,安装牢固,内容规范、准确,美观醒目,方便旅客。
- 6.6 二等以上车站设服务台,配置相关的业务和服务资料及用品。
- 6.7 服务备品齐全,干净整洁、作用良好,定位摆放;软席候车室、贵宾室厕所配有卫生纸,洗手间有洗手液(皂)、擦手纸(干手器)。
- 6.8 候车室(厅)配备与候车面积相适应的候车座椅,三等以上车站有安全检查、问讯、小件寄存、饮用水等设备设施,二等以上车站有室内洗漱、厕所等设施,一等以上车站有重点旅客、军人候车室(区),有通风良好的吸烟室。
- 6.9 售票厅(室)根据客流量设置售票窗口,采用计算机联网售票,售票窗口有双向对讲设备;二等以上车站设售票信息动态显示系统,一等以上车站设置不同用途的售票窗口,可增设售票对外显示屏、自动售票机、POS 机、自助提款机等设备。
- 6.10 行包房配备衡器、搬运机具,有维修、包装工具和材料,提供办理行包托运的桌椅、笔等必要的服务设施;三等以上车站采用计算机制票,二等以上车站配备安全检查设备,有行包到达查询系统。

## 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 各服务处所空气质量符合 GB/T 9672 的规定;候车室、售票厅、行包房、站台、天桥、地道等处所保持清洁,无积水、积冰、积雪,股道无杂物,厕所干净、无异味。
- 7.3 站容整洁,环境绿化;清扫工具隐蔽存放。
- 7.4 广告设置规范安全,与车站环境相协调,不影响站容和车站应有的服务功能;不在车站主站房正面

# 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 1 部分。

本部分是在 TB/T 2967.1—2002《铁路旅客运输服务质量标准 第 1 部分:车站》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、吉晶、汪吉林、卜再元、栾宁、陈伟国、从上芝、张锦。