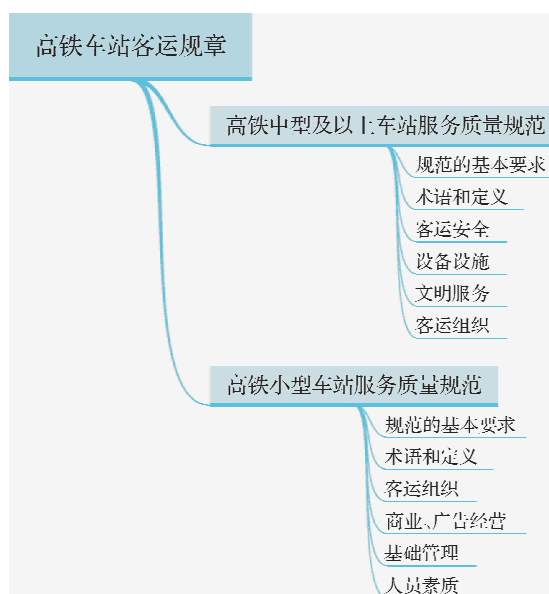




模块 3

高铁车站客运规章

知识框图





3.1 高铁中型及以上车站服务质量规范

学习目标

- (1) 了解高铁中型及以上车站服务质量规范的基本要求。
- (2) 掌握相关术语和定义。
- (3) 熟悉高铁中型及以上车站服务质量规范中有关客运安全的规定。
- (4) 熟悉高铁中型及以上车站服务质量规范中有关设备设施的规定。
- (5) 牢记高铁中型及以上车站服务质量规范中有关文明服务的规定。
- (6) 了解高铁中型及以上车站服务质量规范中有关客运组织的规定。

学习重点

- (1) 术语和定义。
- (2) 客运安全。
- (3) 设备设施。
- (4) 文明服务。

3.1.1 规范的基本要求

本规范对中国铁路总公司(现为中国国家铁路集团有限公司)所属铁路运输企业的高铁特大型、大型、中型车站旅客运输服务提出了质量要求。办理动车组列车客运业务的特、一等普速车站,其动车组列车和普速列车旅客共用区域以及实行物理隔离的动车组列车旅客专用售票窗口、候车室、检票口、站台等区域的管理、作业和服务比照适用本规范。

3.1.2 术语和定义

相关术语和定义有以下几个:

- (1) 高铁中型及以上车站。高铁中型及以上车站指办理动车组列车客运业务,建筑规模为特大型、大型、中型的高速铁路(含客运专线)车站。
- (2) 普速车站。普速车站指办理普速旅客列车客运业务的车站。
- (3) 动车组列车。动车组列车指由若干带动力和不带动力的车辆以固定编组组成、两端设有司机室的一组列车。

(4)普速旅客列车。普速旅客列车指运送旅客或行包、邮件的非动车组列车。

(5)重点旅客。重点旅客指老、幼、病、残、孕旅客。特殊重点旅客是指依靠辅助器具才能行动等需特殊照顾的重点旅客。

(6)照度(平面照度)。照度(平面照度)指单位面积的光通量,单位为勒克斯(lx)。

3.1.3 客运安全

关于客运安全有以下规定:

(1)安全制度健全有效,安全管理职责明确,能满足安全生产需要。

①有安全生产责任制、安全检查和安质量考核、劳动安全、消防管理、食品安全、设施设备、安检查危、实名验证、结合部、现金票据安全、站台作业车辆安全、旅客人身伤害处理等管理制度和办法。

②有旅客候车、乘降、进出站、高铁快件保管和装卸等安全防范措施。

③与保洁、商业、物业、广告、安检、高铁快件等结合部有安全协议。

④有恶劣天气、列车停运、大面积晚点、启动热备车底、突发大客流、设备故障、客票(服)系统故障、火灾爆炸、重大疫情、食物中毒、作业车辆(设备)坠入站台、旅客人身伤害等非正常情况下的应急预案。

(2)安全设备设施配备齐全到位,作用良好。

①按规定配备危险品检查仪、安全门、危险品处置台、手持金属探测器、防爆罐等安全检查设施设备,正常启用,显示器满足查验不同危险品的需求。危险品检查仪、安全门、危险品处置台、防爆罐设在进站口旅客进站流线、高铁快件营业场所适当位置,不影响旅客通行。危险品检查仪延长端适当。

②按规定配备消防设备、器材,定期检测维护,合格有效。

③应急照明系统覆盖进出站、候车、售票、站台、天桥、地道等处所,状态良好。

④备有喇叭、手持应急照明灯具、应急车次牌、隔离设施等应急物品,定点存放。有应急食品储备或定点食品供应商联系供应机制。

⑤安全标志使用正确,位置恰当,便于辨识。电梯、天桥、地道口、楼梯踏步、站台有引导、安全标志。落地玻璃前有防撞装置和警示图形标志。

⑥电梯、天桥、楼梯悬空侧按规定设置防护装置,高度不低于1.7 m。

(3)执行安全检查规定。

①配备安检人员,有引导、值机、手检、处置。开启的危险品检查仪数量满足旅客进站需求。

②旅客人人通过安全门和手持金属探测器检查,携带品件件过机。安检口外开设的车站小件寄存处对寄存物品进行安全检查。

③安检人员持证上岗,佩戴标志。

④对检查发现和列车移交的危险物品、违禁品按规定处理。

(4)站区实行封闭式管理,旅客进出站乘降有序,站内无闲杂人员。进出站通道流线清晰,有管理措施。站台两端设置防护栅栏并有“禁止通行”标志。夜间不办理客运业务时,可关闭站区相应服务处所,但应对外公告。疏散通道、紧急出口、消防车通道等有专人管理,无堵塞。

(5)进入站台的作业车辆及移动小机具、小推车不影响旅客乘降,不堵塞通道;停放时在指定位置,与列车平行,有制动措施;行驶或移动时,不与本站台的列车同时移动,不侵入安全线,速度不超过 10 km/h。无非作业车辆进入站台。

(6)安全使用电源,无违规使用电源、电器。

(7)工作人员人人通过生产作业、消防、电器、电气化、卫生防疫、劳动人身等安全培训,特定岗位工作人员按规定通过相应岗位安全培训。安全培训有计划,有记载,有考核。

(8)发生旅客人身伤害、突发疾病或接受列车移交的伤、病人员时,及时联系医疗机构;造成旅客死亡或涉及违法犯罪的,及时报告(通知)公安机关。

3.1.4 设备设施

关于设备设施有以下规定:

(1)基础设施设备符合设计规范,定期维护,作用良好,无违规改造和改变用途。有售票处、公安制证处、候车室、补票处、高铁快件营业场所、天桥或地道、站台、风雨棚、围墙(栅栏)等基础设施,地面硬化平整,房屋、风雨棚、天桥、地道无渗漏,墙面、天花板无开裂翘起脱落,扶手、护栏、隔断、门窗牢固完好,楼梯踏步无缺损,独立进出站楼梯有行李坡道。有通风、照明、广播、供水、排水、防寒、防暑、空调等设备设施。

(2)图形标志符合标准,齐全醒目,位置恰当,安装牢固,内容规范,信息准确。

①有位置标志、导向标志、平面示意图、信息板等引导标志,指引准确。站台两端各设有一个站名牌,进出站地道围栏、无障碍电梯、广告牌、垃圾箱(桶)、基本站台栅栏等站台设施设有便于列车内旅客以正常视角快速识别的站名标志。各站台设有出站方向标志。

②根据各服务处所和服务设备设施的功能、用途设置揭示揭挂,采取电子显示屏、公告栏等方式公布规章文电摘抄、旅客乘车安全须知、客运杂费收费标准、客运服务质量规范摘要、高铁快件办理范围等服务信息。

③电子显示引导系统信息显示及时,每屏信息的显示时间适当,便于旅客阅读。售票处、候车区(室)、出站检票处和补票处设有儿童票标高线。售票窗口、自动售(取)票机、自动检票机前设置黄色“一米线”,宽度为 10 cm。采用中、英文,少数民族自治地区车站可按规定增加当地通用的民族语言文字。

④办理动车组列车旅客乘降业务的普速车站,设有动车组旅客专用的售票窗口、候车室,相关标志含有“和谐号”、CRH 图标、图形符号内容三个基本元素,“和谐号”的字体为隶

书、加粗,字号大于标志中的其他文字;高铁快件营业场所相关标志含有“高铁快递”“CRH”图标和高铁图形符号内容三个基本元素。

(3)旅服系统运行稳定可靠,自动检票、导向、广播、时钟、查询、求助、监控等旅客服务设备设施齐全,状态良好。

①有管理平台,采用“铁路局集中控制、大站集中控制、车站独立控制”模式,有用户管理和安全保密制度。售票处、候车区、站台有时钟,显示时间准确。广播覆盖各服务处所,具备无线小区广播和分区广播功能;音箱(喇叭)设备设置合理,音响效果清晰。有电子显示引导系统,满足温度环境使用要求,室外显示屏具有防雨、防湿、防寒、防晒、防尘等性能。

②特大、大型车站进站大厅(集散厅)设置进站显示屏,显示车次、始发站、终到站、开车时刻、候车区(检票口)、状态等发车信息。候车区内设置候车引导屏,显示车次、始发站、终到站、开车时刻、检票口、状态等信息。检票口处设置进站检票屏,显示车次、终到站、开车时刻、站台、状态等信息。

③天桥、地道内设置进、出站通道屏,显示当前到发列车车次、始发站、终到站、站台、到开时刻、编组前后顺位等信息。

④站台设置站台屏,显示当前车次、始发站、终到站、实际开点(终到站为到点)、列车前后顺位编组、引导提示等信息。

⑤出站口外侧设置出站屏,显示到达车次、始发站、到达时刻、站台、状态等信息。

⑥待机状态显示站名、安全提示、欢迎词等信息。售票处、候车区有自助查询终端,内容完整、准确。视频监控系统覆盖车站各服务处所,具备自动录像功能。录像资料留存时间不少于15天,涉及旅客人身伤害、扰乱车站公共秩序等重要的视频资料为1年。特大、大型车站候车等场所能为旅客提供无线互联网接入服务。

(4)售票设施设备满足生产需要,作用良好。

①售票窗口配备桌椅、计算机、制票机、居民身份证阅读器、双向对讲器、窗口屏、保险柜、验钞机等售票设备及具有录像、拾音、录音功能的监控设备,发售学生票、残疾军人票的窗口配备学生优惠卡、残疾军人证的识读者,退票、改签窗口配备二维码扫描仪,电子支付窗口配备POS机。在窗口正上方设置窗口屏,显示窗口号、窗口功能、工作时间或状态等信息。有对外显示屏,同步显示售票员操作的售票信息。设置工号牌或采用电子显示屏,显示售票人员姓名、工号、本人正面二寸工作服彩色白底照片等信息。

②有剩余票额信息显示屏,及时、正确显示日期、车次、始发站、终到站、开车时刻、各席别剩余票额等售票信息。配备自动售、取票机,自动售票机具备现金或银行卡支付功能。补票处邻近出站检票闸机,配备桌椅、计算机、制票机、保险柜、验钞机、学生优惠卡识读者等售票设备和衡器,有防盗、报警设施。有存放票据、现金的处所和设备,具备防潮、防鼠、防盗、监控和报警功能。

(5)候车区布局合理,方便旅客。候车区配备适量座椅,摆放整齐,不影响旅客通行;设有问讯处(服务台、遗失物品招领处),位置适当,标志醒目,配备信息终端和存放服务资料、

备品的设备;设有饮水处,配备电开水器,有加热、保温标志,水质符合国家标准要求。可开启式箱盖的电开水器加锁,箱盖与箱体无间隙。候车区设有卫生间,厕位适量;有通风换气和洗手池、干手器等盥洗设备,且正常使用,作用良好。候车区厕位间设置挂钩;电梯正常启用,作用良好;安全标志醒目,遇故障、维修时有停止使用等提示,操作人员持证上岗(仅操作停止、启动、调整方向的除外)。省会城市所在地高铁大站为商务座旅客设置独立的贵宾候车区,其他车站提供候车区域。检票口设自动检票通道和人工检票通道,配备自动检票机。已检票区域与候车区有围栏,封闭良好。

(6)实施车站全封闭实名制验证的,设有相对独立的验证口、验证区域、验证通道和复位口,并配备验证设备。

(7)高铁快件营业场所外有机动车作业场地和停车位。办理窗口有桌椅、计算机、制票机、扫描枪,使用行包信息系统,配有电子衡器和装卸搬运机具,电子支付窗口配备 POS 机。有施封钳等包装工具,有专用箱、集装袋、锁等包装材料。高铁快件作业场地分区合理,有防火、防爆、防盗、防水、防鼠设备。

(8)站台设有响铃设备,作用良好;地面标示站台安全线或安装安全门(屏蔽门),内侧铺设提示盲道;安全线内侧或安全门(屏蔽门)左侧设置上下车指示线标志,位置准确,醒目易识;设置的座椅、垃圾箱(桶)、广告灯箱等设施设备安装牢固,不影响旅客通行。

(9)给水站按规定设置水井、水栓,给水系统作用良好,水源保护、水质符合国家标准。按规定办理吸污作业的车站有吸污设备。

(10)客运人员每人配置手持电台,其他岗位按需配备,手持电台作用良好,具备录音功能。站台客运人员手持电台具备与司机通话功能。

(11)有设备管理制度和设备登记台账。有巡视检查、维护保养记录。发生故障立即报告,及时维修,影响旅客使用时设有提示。

3.1.5 文明服务

关于文明服务有以下规定:

(1)仪容整洁,上岗着装统一,干净平整。

①头发干净整齐、颜色自然,不理奇异发型、不剃光头。男性两侧鬓角不得超过耳垂底部,后部不长于衬衣领,不遮盖眉毛、耳朵,不烫发,不留胡须;女性发不过肩,刘海长不遮眉,短发不短于两寸。

②面部、双手保持清洁,指甲修剪整齐,长度不超过指尖 2 mm,身体外露部位无文身。女性淡妆上岗,保持妆容美观,不浓妆艳抹,不染彩色指甲。

③换装统一,衣扣拉链整齐。着裙装时,丝袜统一,无破损。系领带时,衬衣束在裙子或裤子内。外露的皮带为黑色。佩戴的外露饰物款式简洁,限手表、戒指各一只,女性还可佩戴发夹、发箍或头花及一副直径不超过 3 mm 的耳钉。不歪戴帽子,不挽袖子和卷裤脚,不

敞胸露怀,不赤足穿鞋,不穿尖头鞋、拖鞋、露趾鞋,鞋跟高度不超过 3.5 cm,跟径不小于 3.5 cm。

④佩戴职务标志(售票员除外),胸章牌(长方形职务标志)戴于左胸口袋上方正中,下边沿距口袋 1 cm 处(无口袋的戴于相应位置),包含单位、姓名、职务、工号等内容。菱形臂章佩戴在上衣左袖肩下四指处。按规定应佩戴制帽的,在执行职务时戴上制帽,帽徽在制帽折檐上方正中。

(2)表情自然,态度和蔼,用语文明,举止得体,庄重大方。

①使用普通话,表达准确,口齿清晰。服务语言表达规范、准确,使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”等服务用语。对旅客、货主称呼恰当,统称为“旅客们”“各位旅客”“旅客朋友”,单独称为“先生、女士、小朋友、同志”等。

②旅客问讯时,面向旅客站立(售票员、非封闭式问讯处工作人员办理业务时除外),目视旅客,有问必答,回答准确,解释耐心。遇有失误时,向旅客表示歉意。对旅客的配合与支持,表示感谢。

③坐立、行走姿态端正,步伐适中,轻重适宜。在旅客多的地方先示意后通行;与旅客走对面时,主动让路,面向旅客侧身让行,不与旅客抢行。列队出(退)勤时,按规定线路行走,步伐一致。多人行走时,两人成排,三人成列。

④立岗姿势规范,精神饱满。站立时,挺胸收腹,两肩平衡,身体自然挺直,双臂自然下垂,手指并拢贴于裤线上,脚跟靠拢,脚尖略向外张呈“V”字形。女性可双手四指并拢,交叉相握,右手叠放在左手之上,自然垂于腹前;左脚靠在右脚内侧,夹角为 45°,呈“丁”字形。

⑤迎送列车时,足踏安全线,不侵入安全线外,面向列车方向目迎目送,以列车进入站台开始,开出站台为止。办理交接时行举手礼,右手五指并拢平展,向内上方举手至帽檐右侧边沿,小臂形成 45°角。

⑥清理卫生时,清扫工具不触碰旅客及携带物品。挪动旅客物品时,征得旅客同意。需要踩踏座席时,戴鞋套或使用垫布。占用洗脸间洗漱时,礼让旅客。

⑦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,不对旅客评头论足,接班前和工作中不食用异味食品。

(3)站容整洁,环境舒适。

①卫生干净整洁,窗明地净,物见本色。地面干净无垃圾,玻璃透明无污渍,墙壁无污渍、涂鸦。电梯、扶手、护栏、座椅、台面、危险品检查仪、危险品处置台等处无积尘、污渍。卫生间通风良好,干净无异味,地面无积水,便池无积便、积垢,洗手池清洁无污垢。饮水处地面无积水,饮水机表面清洁无污渍,沥水槽无残渣。站台、天桥、地道等地面无积水、积冰、积雪,股道无杂物。各服务处所设置适量的垃圾箱(桶),外皮清洁,内配的垃圾袋材质符合国家标准,厚度不小于 0.025 mm,无破损、渗漏,每日消毒一次。垃圾车外表无明显污垢,垃圾不散落,污水不外溢。垃圾及时清运,储运密闭化,固定通道,日产日清。

②保洁工具定点隐蔽存放。设有供保洁作业使用的水、电设施和存放保洁机具、清扫工

具的处所,不影响旅客候车、乘降。由具备资质的专业保洁企业保洁,使用专业保洁机具和清洁工具,清洗剂符合环保要求,不腐蚀、污染设备备品。保洁人员经过保洁专业知识和铁路安全知识培训合格,持证上岗。墙壁、玻璃、隔断、护栏等 2 m 以下的部位每日保洁,2 m 以上的部位及顶、棚等设施定期保洁。车站对保洁作业有检查,有考核。

③通风良好,温度适宜,空气质量符合国家规定。室内温度为冬季 18~20℃、夏季 26~28℃。高寒地区站房进出口处有门斗和风幕(防寒挡风门帘)。照明充足,售票处、问讯处(服务台)、高铁快件营业场所照明照度不低于 150 lx,候车区照明照度不低于 100 lx,站台、天桥及进出站地道照明照度不低于 50 lx。各服务处所按规定开展“消毒、杀虫、灭鼠”工作,蚊、蝇、蟑螂等病媒昆虫指数及鼠密度符合国家规定。服务备品齐全完整,质地良好,符合国家环保规定。卫生间配有卫生纸、芳香球、洗手液(皂)、擦手纸(干手器),坐便器配一次性坐便垫圈,及时补充。落客平台、站台设置的垃圾箱(桶)上有烟灰盒。分设照明开关,使用节能灯具,根据自然光照度及时开启或关闭照明。用水处有节水宣传揭示。

(4)广播语音清晰,音量适宜,用语规范,内容准确,播放及时。

①通告列车运行情况、检票等信息,有禁止携带危险品进站上车、旅行安全常识、公共卫生和候车区禁止吸烟等宣传。

②使用普通话。少数民族自治地区车站可根据需要增加当地通用的民族语言播音。特大、大型车站使用普通话和英语双语播报客运作业信息,中型车站可增加英语播报客运作业信息。

③采用自动语音合成方式,日常重点内容播音录音化。

(5)全面服务,重点照顾。

①无需求无干扰。配备自动售(取)票机、自动检票机、电子显示屏等服务设备,通过广播、揭示揭挂、电子显示等方式宣传服务设备的使用方法,方便旅客自助服务。

②有需求有服务。售票处、候车区公布中国铁路客户服务中心客户服务电话(区号+电话号码),特大、大型车站设有服务品牌,受理旅客咨询、求助、投诉,专人负责,及时回应。实行首问首诉负责制,旅客问讯时,有问必答,回答准确;对旅客提出的问题不能解决时,指引到相应岗位,并做好耐心解释。接听电话时,先向旅客通报单位和工号。

③重点关注,优先照顾,保障重点旅客服务。按规范设置无障碍设施设备。售票厅设无障碍售票窗口。特大、大型车站候车室设有重点旅客候车区和特殊重点旅客服务点(可与问讯处、服务台等合设),位置醒目、便于寻找,并配备轮椅、担架等辅助器具;特大型车站内设相对封闭的哺乳区;在检票口附近等方便的区域设置黄色标志的重点旅客候车专座。卫生间设无障碍厕所。设有无障碍电梯,正常使用。盲道畅通无障碍。

④重点旅客优先购票、优先进站、优先检票上车。根据需求为特殊重点旅客提供帮助,有服务,有交接,有通报。尊重民族习俗和宗教信仰。少数民族自治地区车站可按规定在图形标志上增加当地通用的民族语言文字,可根据需要增加当地通用的民族语言播音。旅客

在站内遗失物品时,帮助(或广播)查找;收到旅客遗失物品及时登记、公告,登记内容完整,保管措施妥当,处置措施合法。

3.1.6 客运组织

1. 售票

(1)提供窗口、自动售(取)票机、铁路客票代售点等多种售票渠道,售票网点布局合理,管理规范。售票窗口和自动售(取)票机设置、开放的数量适应客流量,日常窗口排队不超过 20 人。办理售票、退票、改签、换票、取票、挂失补办、中转签证等业务,发售学生票、残疾军人票、乘车证签证等各种车票,支持现金、银行卡等支付方式。

(2)在售票处醒目位置公布售票时间和停售时间,开窗时间不晚于本站首趟列车开车前 1 h,关窗时间不早于本站最后一趟列车办理客运业务后 30 min。工作时间内暂停售票时设有提示。用餐或交接班时间实行错时暂停售票。

(3)自动售(取)票机及时补充票据、零钞和凭条。设备故障等异常状况处置及时。票据、现金妥善保管,票面完整、清晰。票据填写规范,内容准确、无涂改,按规定加盖站名戳和名章。

2. 进站、候车、检票组织

(1)按规定实行实名制验证,核验车票、有效身份证件原件、旅客的一致性。无法实施全封闭实名制验证的在检票口组织验证。验证与检票分离的车站对热门车次在检票口进行二次验证。秩序良好,通道畅通,安检日常旅客排队进站等候不超过 5 min。候车室(区)旅客可视范围内有客运人员,及时巡视、解答旅客咨询,妥善处置异常情况。特大、大型车站设有值班站长。贵宾候车区按规定配备专职服务员以及验票终端等服务设备,提供免费小食品、饮品、报刊等服务。

(2)开始、停止检票时间的设置适应客流量和站场条件,进站口有提前停止检票时间的提示。开始检票或列车到站前,通告车次、停靠站台等检票信息。

(3)自动检票机通道和人工检票通道正常启用,通道数量适应客流情况,并设有商务座旅客快速检票通道。设两侧检票口的,对长编组、重联动车组列车同时开启。按照先重点、后团体、再一般的原则,引导旅客通过自动检票机、人工检票通道分别排队等候、检票进站,宣传自动检票机的使用方法,提醒旅客拿好车票或身份证,防止尾随。具备居民身份证自动识读检票条件的自动检票机正常启用。人工检票口核验车票和其他乘车凭证,对车票加剪。

(4)对无票、日期车次不符、减价不符、票证人不一致等人员按规定拒绝进站、乘车。停止检票前,通告候车室,无漏乘;停止检票时,关闭检票口,通告候车室和站台。

3. 站台组织

(1) 站台客运人员提前到岗,检查引导屏状态和显示内容、站台及股道情况。按站台车厢位置标志在站台安全线或屏蔽门内组织旅客排队等候,有序乘降。铃响时巡视站台,无漏乘。办理站车交接,短编组动车组列车在 4、5 号车厢之间,长编组动车组列车在 8、9 号车厢之间,重联动车组列车在列车运行方向前组第 7、8 号车厢之间。

(2) 开车时间前 30 s 打响开车铃,铃声时长 10 s。同一站台有两趟动车组列车同时进行乘降作业时,有宣传,有引导,无误乘。站台一侧邻靠线路有动车组列车通过时,另一侧停止旅客乘降或设防护栏防护。

4. 出站组织

(1) 出站检票人员提前到岗,检查自动检票机、出站显示屏状态和内容。引导旅客通过自动检票机和人工检票通道检票出站,具备居民身份证自动识读检票条件的自动检票机正常启用。人工检票口核对车票及其他乘车凭证,对未加剪的车票补剪,秩序良好,防止尾随。

(2) 对违章乘车旅客及违章携带品正确处理,票款收付准确。列车出站后及时清理,站台、通道无滞留人员。换乘客流大的车站根据需要设置站内换乘流线,配备相应的设备和引导标志。

5. 高铁快件作业

(1) 设置承运、交付办理窗口,提供托运单、高铁快件快递面单和必要的填写用具。承运高铁快件及时准确,品名相符,实名验证,逐件安检,正确检斤、制票,唱收唱付。“站到站”和“站到门”高铁快件按到站和服务产品正确分拣、装箱。

(2) 装卸、搬运高铁快件轻搬轻放,堆码整齐。装车时,合理计划,按方案装载,站、车认真核对、准确交接,装车完毕及时进行信息确认,做到不逾期、不破损、不丢失。

(3) 运输过程中发生高铁快件包装松散、破损时,有记录、有交接。到站卸车提前到位,立岗接车,准确交接。集装件外包装、施封破损或集装件短少的,凭客运记录或现场检查,核实现状,办理交接。到达高铁快件核对票据,妥善保管,及时通知,正确交付。“站到站”和“站到门”集装件实行双人拆箱,一箱一清。对无法交付的高铁快件按规定处理。认真处理站间运输高铁快件差错,发生高铁快件损失比照行李包裹损失处理有关规定执行,先赔付、后定责。

(4) 作业区无闲杂人员出入,无非高铁快件工作人员查找、搬运。发现非工作人员持集装件出站时当场制止。高铁快件装卸人员经过装卸作业知识、技能和铁路安全知识培训合格,持证上岗。

6. 列车给水、吸污作业

给水站根据给水方案配备给水人员,防护用具齐全,按指定线路提前到指定位置接送车,有人防护,同去同回。按规定程序及时上水,始发列车辆辆满水,中途站按给水方案补

水,有注水口的挡板锁闭,水管回卷到位(管头插入上水井内)。吸污站按规定进行吸污作业,保持作业清洁。作业完毕,向站台客运人员报告。

7. 应急处置

(1)遇恶劣天气、列车停运、大面积晚点、启动热备车底、突发大客流、设备故障、客票(服)系统故障、火灾爆炸、重大疫情、食物中毒、作业车辆(设备)坠入站台、旅客人身伤害等非正常情况时,及时启动应急预案,掌握售票、候车、旅客滞留、高铁快件等情况,维持站内秩序,准确通报信息,做好咨询、解释、安抚等善后工作。

(2)列车晚点 15 min 以上时,根据调度通报,公告列车晚点信息,说明晚点原因、晚点时间,广播每次间隔不超过 30 min。电子显示屏实时显示。按规定办理退票、改签或提供免费饮食,协调市政交通衔接。

(3)遇列车在车站空调失效时,站车共同组织;必要时,组织旅客下车、换乘其他列车或疏散到车站安全处所。到站按规定退还票价差额。

(4)遇车底变更时,车站按车底变更计划调整席位,组织旅客换乘,告知列车,并按规定办理改签、退票。

(5)遇售票、检票系统故障时,组织维护部门进行故障排查,按规定启用应急售票、换票程序,组织人工办理检票。

(6)遇列车故障途中需更换车底时,在车站换乘的,由客调通知换乘站、高铁快件到站,由换乘站组织集装件换车。在区间换乘的,集装件不换至救援车,由故障车所在地铁路局根据救援方案一并安排随车运送至动车所所在地高铁车站,动车所所在地高铁车站编制客运记录并安排最近车次运送至到站。

(7)有应急预案培训和演练,有记录,有结果,有考核。春、暑运等客流高峰时期,换票、验证、安检、进站等处所设有快速(绿色)通道。

8. 商业、广告经营

(1)站内商业场所、位置、面积、业态布局统一规划,不占用旅客候车空间,不影响旅客乘降流线;统一标志,统一服务内容,统一服务标准,有商业经营管理规范,对经营行为有检查、有考核。

(2)经营单位持有效经营许可,经营行为规范,明码标价,文明售货,提供发票。不出售禁止或限量携带等影响运输安全的商品,不出售无生产单位、无生产日期、无保质期、过期、变质及口香糖等严重影响环境卫生的食品。代搬行李服务无诱导旅客消费。

(3)餐饮食品经营场所环境卫生符合要求,用具清洁,消毒合格,生熟分开。销售散装熟食品时,有防蝇、防尘措施,不徒手接触食品。

(4)站内广告设置场所、位置、面积、形式统一规划,广告设施安全牢固,形式规范,内容健康,与车站环境相协调。不挤占、遮挡图形标志、业务揭示、安全宣传等客运服务信息,不

影响客运服务功能,不影响安全。旅客通道内安装的广告牌使用嵌入式灯箱,凸出墙面部分不超过 200 mm,棱角部位采取打磨、倒角处理。除围墙、栅栏外,无直接涂写、张贴式广告。广播系统不发布音频广告。播放视频时不得外放声音。

9. 基础管理

管理制度健全,有考核,有记载。定期分析安全和服务质量状况,有针对性具体整改措施。业务资料配置到位,内容修改及时、正确。各工种按岗位责任各负其责,相互协作,落实作业标准。业务办理符合规定,票据、台账、报表填写规范、清晰。营运进款结算准确,票据、现金入柜加锁,及时解款。定期召开站区结合部协调会,有监督,有检查,有考核。定期开展职业技能培训,培训内容适应岗位要求,评判准确。

10. 人员素质

(1)身体健康,五官端正,持有效健康证明。新职人员具备高中(职高、中专)及以上文化程度。

(2)持有效上岗证,经过岗前安全、技术业务培训合格。客运值班员、售票值班员、客运计划员、综控室操作人员从事客运服务工作满 2 年。综控室操作人员具备广播员资质。

(3)熟练使用本岗位相关设备设施,熟知本岗位业务知识和职责,掌握本岗位应急处置作业流程,具备应对突发事件的能力。



学习评价

学习本节后,请根据自己的学习所得,结合表 3-1 所列内容进行评价。

表 3-1 3.1 节学习评价表

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
课前预习本节相关知识、相关资料				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解高铁中型及以上车站服务质量规范的基本要求				A. 充分 B. 一般 C. 不足

(续表)

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
掌握相关术语和定义				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉高铁中型及以上车站服务质量规范中有关客运安全的规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉高铁中型及以上车站服务质量规范中有关设备设施的规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
牢记高铁中型及以上车站服务质量规范中有关文明服务的规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解高铁中型及以上车站服务质量规范中有关客运组织的规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
参与教学中的讨论和练习,并积极完成相关任务				A. 充分 B. 一般 C. 不足
善于与同学合作				A. 充分 B. 一般 C. 不足
学习态度和完成作业情况				A. 充分 B. 一般 C. 不足
总评				

课后练习

1. 填空题

- (1) 基础设施设备符合设计规范, 定期维护, 作用良好, 无_____和改变用途。
- (2) 高铁快件营业场所相关标志含有“高铁快递”“CRHE”图标和_____三个基本元素。
- (3) 旅客问讯时, 客运人员面向_____站立, 目视_____, 有问必答, 回答准确, 解释耐心。
- (4) 对无票、日期车次不符、减价不符、票证人不一致等人员按规定_____进站、乘车。
- (5) 开车时间前_____ s 打响开车铃, 铃声时长_____ s。

2. 简答题

- (1) 什么是高铁中型及以上车站?
- (2) 什么是动车组列车?
- (3) 在高铁中型及以上车站服务质量规范中, 涉及客运安全的相关规定有哪些?
- (4) 在高铁中型及以上车站服务质量规范中, 涉及文明服务的相关规定有哪几个方面?
- (5) 简述高铁中型及以上车站服务质量规范中有关出站组织的相关规定。



3.2 高铁小型车站服务质量规范

学习目标

- (1) 了解高铁小型车站服务质量规范的基本要求。
- (2) 牢记术语和定义。
- (3) 熟悉高铁小型车站服务质量规范中有关客运组织的规定。
- (4) 了解高铁小型车站服务质量规范中有关商业、广告经营的规定。
- (5) 掌握高铁小型车站服务质量规范中有关基础管理的规定。
- (6) 熟悉高铁小型车站服务质量规范中有关人员素质的规定。

学习重点

- (1) 术语和定义。
- (2) 客运组织。
- (3) 基础管理。
- (4) 人员素质。

3.2.1 规范的基本要求

本规范对中国铁路总公司所属铁路运输企业的高铁小型车站旅客运输服务提出了质量要求。办理动车组列车客运业务的二、三等普速车站,其动车组列车和普速旅客列车旅客共用区域以及实行物理隔离的动车组列车旅客专用售票窗口、候车室、检票口、站台等区域的管理、作业和服务比照适用本规范。

注意:高铁小型车站服务质量规范中有关客运安全、设备设施、文明服务的规定与高铁中型及以上车站服务质量规范相同,故本节不再赘述。

3.2.2 术语和定义

高铁小型车站:指办理动车组列车客运业务,建筑规模为小型的高速铁路(含客运专线)车站。

普速车站、动车组列车、普速旅客列车、重点旅客、照度(平面照度)的定义与 3.1 节中的相关定义相同,此处不再赘述。

3.2.3 客运组织

1. 售票

同高铁中型及以上车站服务质量规范中的售票规定。

2. 进站、候车、检票组织

(1)按规定实行实名制验证,核验车票、有效身份证件原件、旅客的一致性。无法实施全封闭实名制验证的在检票口组织验证。

(2)秩序良好,通道畅通,安检日常旅客排队进站等候不超过 5 min。

(3)候车室(区)旅客可视范围内有客运人员,及时巡视、解答旅客咨询,妥善处置异常情况。

(4)开始、停止检票时间的设置适应客流量和站场条件,进站口有提前停止检票时间的提示。开始检票或列车到站前,通告车次、停靠站台等检票信息。

(5)自动检票机通道和人工检票通道正常启用,通道数量适应客流情况,并提供商务座旅客快速检票进站服务。引导旅客通过自动检票机、人工检票通道分别排队等候、检票进站,提醒旅客拿好车票或身份证,防止尾随。具备居民身份证自动识读检票条件的自动检票机正常启用。人工检票口核验车票和其他乘车凭证,对车票加剪。

(6)对无票、日期车次不符、减价不符、票证人不一致等人员按规定拒绝进站、乘车。停

止检票前,通告候车室,无漏乘;停止检票时,关闭检票口,通告候车室和站台。

3. 站台组织

同高铁中型及以上车站服务质量规范中的站台组织规定。

4. 出站组织

出站检票人员提前到岗,检查自动检票机、出站显示屏状态和内容。引导旅客通过自动检票机和人工检票通道检票出站,具备居民身份证自动识读检票条件的自动检票机正常使用。人工检票口核对车票及其他乘车凭证,对未加剪的车票补剪,秩序良好,防止尾随。

对违章乘车旅客及违章携带品正确处理,票款收付准确。列车出站后及时清理,站台、通道无滞留人员。

5. 高铁快件作业

同高铁中型及以上车站服务质量规范中的高铁快件作业规定。

6. 应急处置

(1)遇恶劣天气、列车停运、大面积晚点、启动热备车底、突发大客流、设备故障、客票(服)系统故障、火灾爆炸、重大疫情、食物中毒、作业车辆(设备)坠入站台、旅客人身伤害等非正常情况时,及时启动应急预案,掌握售票、候车、旅客滞留、高铁快件等情况,维持站内秩序,准确通报信息,做好咨询、解释、安抚等善后工作。

(2)列车晚点 15 min 以上时,根据调度通报,公告列车晚点信息,说明晚点原因、晚点时间,广播每次间隔不超过 30 min。电子显示屏实时显示。按规定办理退票、改签或提供免费饮食,协调市政交通衔接。

(3)遇列车在车站空调失效时,站车共同组织;必要时,组织旅客下车、换乘其他列车或疏散到车站安全处所。到站按规定退还票价差额。

(4)遇车底变更时,组织旅客换乘,按规定办理改签和退票。遇售票、检票系统故障时,组织维护部门进行故障排查,按规定启用应急售票、换票程序,组织人工办理检票。

(5)遇列车故障途中需更换车底时,在车站换乘的,由客调通知换乘站、高铁快件到站,由换乘站组织集装件换车;在区间换乘的,集装件不换至救援车,由故障车所在地铁路局集团公司根据救援方案一并安排随车运送至动车所所在地高铁车站,动车所所在地高铁车站编制客运记录并安排最近车次运送至到站。

(6)有应急预案培训和演练,有记录,有结果,有考核。

3.2.4 商业、广告经营

高铁小型车站在商业、广告经营方面有以下规定:

(1)站内商业场所、位置、面积、业态布局统一规划,不占用旅客候车空间,不影响旅客乘

降流线;统一标志,统一服务内容,统一服务标准。有商业经营管理规范,对经营行为有检查,有考核。

(2)经营单位持有效经营许可,经营行为规范,明码标价,文明售货,提供发票。不出售禁止或限量携带等影响运输安全的商品,不出售无生产单位、无生产日期、无保质期、过期、变质及口香糖等严重影响环境卫生的食品。

(3)餐饮食品经营场所环境卫生符合要求,用具清洁,消毒合格,生熟分开。销售散装熟食品时,有防蝇、防尘措施,不徒手接触食品。

(4)站内广告设置场所、位置、面积、形式统一规划,广告设施安全牢固,形式规范,内容健康,与车站环境相协调。不挤占、遮挡图形标志、业务揭示、安全宣传等客运服务信息,不影响客运服务功能,不影响安全。旅客通道内安装的广告牌使用嵌入式灯箱,凸出墙面部分不超过 200 mm,棱角部位采取打磨、倒角处理。除围墙、栅栏外,无直接涂写、张贴式广告。广播系统不发布音频广告,播放视频时不得外放声音。

3.2.5 基础管理

高铁小型车站在基础管理方面有以下规定:

(1)管理制度健全,有考核,有记载。定期分析安全和服务质量状况,有针对性具体整改措施。

(2)业务资料配置到位,内容修改及时、正确。

(3)各工种按岗位职责各负其责,相互协作,落实作业标准。

(4)业务办理符合规定,票据、台账、报表填写规范、清晰。营运进款结算准确,票据、现金入柜加锁,及时解款。

(5)定期开展职业技能培训,培训内容适应岗位要求,评判准确。

3.2.6 人员素质

高铁小型车站在人员素质方面有以下规定:

(1)身体健康,五官端正,持有效健康证明。新职人员具备高中(职高、中专)及以上文化程度。

(2)持有效上岗证,经过岗前安全、技术业务培训合格。客运值班员、售票值班员、应急操作平台操作人员从事客运服务工作满 2 年。

(3)熟练使用本岗位相关设备设施,熟知本岗位业务知识和职责,掌握本岗位应急处置作业流程,具备应对突发事件的能力。



学习评价

学习本节后,请根据自己的学习所得,结合表 3-2 所列内容进行评价。

表 3-2 3.2 节学习评价表

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
课前预习本节相关知识、相关资料				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解高铁小型车站服务质量规范的基本要求				A. 充分 B. 一般 C. 不足
牢记术语和定义				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉高铁小型车站服务质量规范中有关客运组织的规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解高铁小型车站服务质量规范中有关商业、广告经营的规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
掌握高铁小型车站服务质量规范中有关基础管理的规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉高铁小型车站服务质量规范中有关人员素质的规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
参与教学中的讨论和练习,并积极完成相关任务				A. 充分 B. 一般 C. 不足

(续表)

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
善于与同学合作				A. 充分 B. 一般 C. 不足
学习态度和完成作业情况				A. 充分 B. 一般 C. 不足
总评				

课后练习

1. 填空题

- (1) 高铁小型车站内商业场所、位置、面积、业态布局统一规划,不占用_____空间,不影响旅客乘降流线。
- (2) 餐饮食品经营场所环境卫生符合要求,用具清洁,_____合格,_____分开。
- (3) 站内广告设置场所、位置、面积、形式_____,广告设施安全牢固,形式规范,内容健康,与车站环境_____。
- (4) 旅客通道内安装的广告牌使用嵌入式灯箱,凸出墙面部分不超过_____ mm,棱角部位采取打磨、倒角处理。
- (5) 高铁小型车站内销售散装熟食品时,有防蝇、防尘措施,不_____接触食品。

2. 简答题

- (1) 什么是高铁小型车站?
- (2) 在高铁小型车站服务质量规范中,涉及高铁快件作业的规定有哪些?
- (3) 在高铁小型车站服务质量规范中,关于商业、广告经营是如何规定的?
- (4) 在高铁小型车站服务质量规范中,关于基础管理是如何规定的?
- (5) 在高铁小型车站服务质量规范中,关于人员素质是如何规定的?