



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

综合客运枢纽服务规范

Service specification of multimodal passenger transportation hub

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	1
5 换乘服务	2
6 运营信息服务	3
7 导向指引	3
8 安全保障	4
9 综合服务	5
参考文献	7

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。

本文件由全国综合交通运输标准化技术委员会（SAC/TC 571）提出并归口。

本文件起草单位：交通运输部公路科学研究所、中国铁道科学研究院集团有限公司、交通运输部科学研究院、中国民航科学技术研究院。

本文件主要起草人：祝昭、杨涵、黄弘毅、王明哲、张铭、耿蕤、龚露阳、钟山、殷焕焕、刘新、杨海龙、方田、李樊、汪健、张俊杰、王越彤。

综合客运枢纽服务规范

1 范围

本文件规定了综合客运枢纽的总体要求，以及换乘服务、运营信息服务、导向指引、安全保障和综合服务要求。

本文件适用于综合客运枢纽运营管理机构或协调机构开展的运营、管理及服务活动。

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。

JT/T 1065 综合客运枢纽术语

3 术语和定义

JT/T 1065界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共服务区域 public service area

综合客运枢纽管理和服务红线范围内，选择任意交通运输方式的旅客均可抵达的空间。

3.2

各交通运输方式服务区域 area served by a particular mode of transportation

综合客运枢纽管理和服务红线范围内，仅选择该种交通运输方式的旅客凭各自客票能够抵达的空间。

3.3

枢纽交通专线 hub transportation shuttle line

一端首末站在综合客运枢纽，运用公共汽电车车辆或营运客车（如机场大巴），按照核定或规定的线路、站点、时间、票价运营，为以综合客运枢纽为出行起讫点的社会公众提供点对点出行服务的集约化出行服务线路。

4 总体要求

4.1 综合客运枢纽（以下简称“枢纽”）内各运营管理机构之间应建立协调沟通工作机制，宜成立统一的协调或管理机构。

4.2 枢纽内各运营管理机构应制定环境、卫生、绿化工作管理规范，达到统一的环境卫生服务目标。

4.3 枢纽营业时间应根据枢纽内各交通运输方式正常运营班次首末时间确定，并根据当日运行情况及时调整。

4.4 枢纽有多个出入口的，各运营单位应制定统一的人员和车辆进出、卫生防疫等管理规定，共同维护枢纽公共秩序。

4.5 枢纽公共服务区域应设置完善的旅客服务功能，并根据需求变化不断优化服务功能。

4.6 枢纽内各类设备应运行良好，服务时间内完好率不低于 98%。

4.7 枢纽内各交通运输方式运营服务应符合各自服务规范或管理制度要求。

5 换乘服务

5.1 基本要求

5.1.1 换乘设施应保持畅通，无障碍物。

5.1.2 换乘区域设备服务时间应满足 95%以上换乘旅客需要。

5.1.3 枢纽内旅客换乘流线组织应清晰明确，避免动线迂回绕行和交叉混行。

5.2 各交通运输方式之间换乘服务

5.2.1 换乘区域票务服务要求包括：

- a) 宜提供该枢纽始发、经停的铁路、民航、道路客运等多种运输方式的票务查询；
- b) 宜为换乘民航的旅客提供售取票（人工、自助终端、应用程序 APP）、值机（人工、自助终端、APP）等服务；
- c) 宜为换乘铁路、公路和水路客运的旅客提供售取票（人工、自助终端、APP）服务；
- d) 宜为各交通运输方式提供退改签票务服务；
- e) 配备票务服务人员的，应熟练掌握枢纽内各交通运输方式的售取票、退改签票流程。

5.2.2 枢纽宜在换乘区域为旅客提供以下行李服务：

- a) 为换乘民航的旅客提供行李托运服务；
- b) 为换乘铁路的旅客提供特殊行李物品（如雪具等）托运服务。

5.2.3 枢纽宜优化旅客中转换乘安检流程。开展免安检换乘服务的，应满足以下要求：

- a) 开展无托运行李民航到达旅客免安检的枢纽应提供全封闭的免安检换乘区域；
- b) 全封闭免安检换乘流线应布设在航站楼行李提取厅之前的空侧隔离区，至铁路车站候车室、汽车客运站候车室（区）或水路客运站检票口。

5.2.4 换乘区域各类服务的营业时间应与枢纽内各交通运输方式服务时间保持一致。

5.2.5 具备道路客运服务功能但无独立站房的综合客运枢纽应为道路客运车辆（含定制客运车辆）设置专用候乘区。

5.3 城市交通换乘服务

5.3.1 枢纽应建立涵盖多种城市交通方式的换乘服务体系，提高城市公共交通换乘服务分担率。

注：城市交通换乘服务包括城市公共交通、出租汽车（含巡游出租汽车和网络预约出租汽车）、枢纽交通专线等。

5.3.2 枢纽应为城市公共汽电车、枢纽交通专线车辆、巡游出租汽车、网络预约出租汽车等设置专用候乘区域。候乘区域宜实行上下客分离，并提供遮阳、遮雨、座椅、空调等服务。

5.3.3 对多个候乘区域流线进行优化时，应缩短枢纽交通专线、城市公共交通与枢纽内各交通运输方式的换乘距离。

5.3.4 枢纽内城市交通服务应能满足高峰小时旅客疏运需求，高峰小时候乘时间不应大于 10 分钟。

5.3.5 夜间仍有航班、列车或者道路客运运营的枢纽，应为到达旅客提供必要的城市交通换乘服务，服务频次应根据各交通运输方式班次到达时间进行设置。

5.3.6 枢纽内城市交通换乘服务运营时间和发车时刻应适应枢纽内各交通运输方式运营时间和到发时刻，匹配旅客出行规律。

5.3.7 接入城市轨道交通的枢纽，所提供的安检场地应为安检互认提供便利。换乘流线应设置至铁路车站和汽车客运站候车室、民航登机安检口或城市轨道交通检票口。

6 运营信息服务

6.1 基本要求

6.1.1 枢纽内发布的各交通运输方式运营信息和城市交通换乘服务信息应确保准确、有效，运营信息应保持实时动态更新。

6.1.2 枢纽公共服务区域宜实现各交通运输方式运营信息集中共享显示。

6.2 各交通运输方式运营信息

6.2.1 枢纽公共服务区域应向旅客提供枢纽内各交通运输方式基本运营信息，包括但不限于线路（航线）起始地、班次安排、到发时间等。

6.2.2 枢纽内各交通运输方式之间宜提供信息前置服务，在各交通运输方式服务区域内适当位置，提供其他运输方式的班次运行信息。

6.3 城市交通运营信息

6.3.1 枢纽应向旅客提供城市公共交通或枢纽交通专线首末车时间、发车间隔时间、主要站点等换乘服务信息并定期更新。

6.3.2 枢纽公共服务区域内适当位置，应提供城市公共交通、枢纽交通专线、出租汽车、停车场等动态实时运营状况信息，包括但不限于最近班次发车时刻、排队等候情况、空闲车位等。

7 导向指引

7.1 基本要求

7.1.1 导向指引服务对象应包括旅客、车辆，服务范围应覆盖枢纽公共服务区域。

7.1.2 枢纽导向标识应定期维护，保持导向信息清晰醒目。

7.1.3 枢纽应结合实际运营情况，充分考虑不同标识媒介的视距和自然视角，对导向标识进行优化或适当补充，确保导向信息连续。

7.1.4 枢纽所提供的动静态标识内容发生变化时应及时更新，同一位置的动静态标识内容应准确一致。

7.2 指引形式

7.2.1 枢纽宜通过自助设备和终端、APP 等多种形式提供智能室内导航指引服务。

7.2.2 枢纽宜在公共服务区域客流高峰时段增设人工引导服务。

7.3 指引内容

7.3.1 枢纽应结合旅客需求，持续优化以下指引服务内容：

- a) 各功能区域、公用设施设备、便民商业网点等的位置；
- b) 枢纽周边道路；
- c) 通往城市重点区域的公共交通方式；
- d) 安全应急疏散路径、无障碍服务。

7.3.2 枢纽存在多个停车场、地铁站、公交场站、站前广场、网络预约出租车候乘点等的，应提供不同功能区方向指引。

7.3.3 旅客流线组织存在多条路径时，应提供最优路径指引，宜标记途经常用服务设施信息。

7.3.4 各交通运输方式存在较多出入口、检票口、登机口等时，枢纽宜在公共服务区域提供具体方向指引。

7.3.5 各交通运输方式服务区域在遵照各自导向系统标准的基础上，于适当位置提供导向指引前置服务，引导旅客选择更合理的出入口或换乘方向。

7.3.6 枢纽应结合各功能区和交通组织流线变化情况，及时更新指引信息。

7.3.7 以公共交通为导向的城市开发模式综合体的枢纽宜提供配套的内外部衔接、外部接驳各种交通工具、社区、上盖建筑等的方向指引。

8 安全保障

8.1 日常安全管理

8.1.1 枢纽内监控系统应支持各交通运输方式安全数据信息的接入、存储、管理以及共享，服务于各运营管理单位之间的协调、调度、指挥。

8.1.2 枢纽宜集中展示重点区域公共安全视频图像，实现全天候覆盖，向上级主管部门提供共享与联动调阅。

8.1.3 枢纽内各区域消防控制室之间应保持联动。

8.1.4 枢纽各运营管理单位应针对春运、暑期、节假日等重点时段制定协调联动的运营保障方案。

8.2 应急保障管理

8.2.1 枢纽应与治安、交警、消防、救援等部门建立对接机制，满足突发情况时的应急联动需求。

8.2.2 枢纽应制定运营安全总体应急预案，并满足以下要求：

- a) 充分考虑各运营单位所需的应急配合事项和需求；
- b) 至少包含预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复等内容；
- c) 建立联合演练制度，并定期组织相关运营管理单位开展演练；
- d) 明确公共服务区域应急装备及物资储备点位、种类和数量等。

8.2.3 枢纽应对大面积旅客滞留时，应开展以下工作：

- a) 枢纽各运营管理单位应建立应急指挥管理协调机制，制定专项应急预案；
- b) 预计发生大面积旅客滞留时，枢纽各运营管理单位应提前相互通报运营信息、客流信息等；
- c) 发生大面积旅客滞留时，枢纽应通过广播等方式将相关信息及时告知旅客；
- d) 短时间内无法疏散滞留旅客时，枢纽应在公共服务区域设置滞留区，并增设临时标识，增派巡视人员维持秩序；
- e) 相关运营管理单位为滞留旅客提供疏运解决方案。

9 综合服务

9.1 咨询服务

9.1.1 枢纽应通过固定问询点、APP 和电话等线上线下相结合的方式提供各交通运输方式咨询服务。

9.1.2 咨询服务应包括以下内容：

- a) 各种运输方式运营信息查询；
- b) 枢纽的各种服务设施及功能区域的位置信息和前往路径；
- c) 受理投诉举报；
- d) 失物招领、广播找人等服务，且服务范围覆盖枢纽公共服务区域。

9.1.3 咨询服务应满足以下要求：

- a) 有专人负责受理旅客咨询、求助、投诉，实行首问收诉负责制；
- b) 接收多名旅客同时问询时顺序回答；
- c) 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；
- d) 接到投诉举报后及时记录，并反馈给相关部门；
- e) 旅客在枢纽内遗失物品时帮助（或广播）查找，收到旅客遗失物品后及时登记。

9.2 便民服务

9.2.1 便民服务点设置应清晰醒目，布局符合枢纽旅客的流线组织。

9.2.2 便民服务应根据枢纽实际运营情况和旅客需求，持续优化以下服务内容：

- a) 宜提供出行便民类服务，不限于广播、旅游咨询、手推车、轮椅、行李寄存、汽车租赁、摆渡车等；
- b) 宜提供生活便民类服务，不限于餐饮、住宿、临时休息、超市、饮用水、充电、紧急医疗、失物招领等

- c) 宜提供其他便民服务，不限于娱乐、商业、邮政、金融、网络等。

9.3 重点旅客服务

- 9.3.1 枢纽应为老幼病残孕等重点旅客提供专用服务区、无障碍设施、绿色服务通道。
- 9.3.2 重点旅客专用服务区和绿色服务通道的设置点位应覆盖枢纽内公共服务区域。
- 9.3.3 对需要帮助的重点旅客，宜按需提供陪护、优先进站、协助乘降、便利出站等服务。
- 9.3.4 枢纽宜为听障人士提供手语等无障碍服务。
- 9.3.5 枢纽应为视觉障碍人士提供无缝衔接的连续引导服务。
- 9.3.6 遇到无人看管的儿童、残障人士等旅客时应及时问询，必要时送至固定问询点或专用服务区。

9.4 服务监督与改进

- 9.4.1 枢纽应提供固定问询点、APP 和 12328 电话等线上线下相结合等多方式的投诉处理渠道。
- 9.4.2 枢纽公共服务区域应提供统一的投诉受理服务，设置统一的公众投诉受理部门和岗位，在显著位置公布统一的服务监督电话等渠道信息。
- 9.4.3 旅客投诉需转办的，满足以下要求：
 - a) 应在一个工作日内将投诉转达给相关运营管理单位；
 - b) 应将转办结果告知投诉人；
 - c) 宜建立回访机制跟踪投诉处理结果。
- 9.4.4 枢纽应定期开展服务质量评价、旅客满意度调查，针对不足之处及时分析原因制定整改措施，持续改进提升服务水平。

参 考 文 献

- [1] GB 13495 消防安全标志
 - [2] GB/T 15566.1—2020 公共信息导向系统—设置原则与要求—第1部分：总则
 - [3] GB 15630 消防安全标志设置要求
 - [4] GB/T 16890 水路客运服务质量要求
 - [5] GB/T 40951—2021 城市客运枢纽运营安全管理规范
 - [6] GB/T 42231—2022 综合客运枢纽通用要求
 - [7] GB/T 51402—2021 城市客运交通枢纽设计标准
 - [8] JT/T 1065—2016 综合客运枢纽术语
 - [9] JT/T 1066—2016 综合客运枢纽换乘区域设施设备配置要求
 - [10] JT/T 1112—2017 综合客运枢纽分类分级
 - [11] JT/T 1115—2017 综合客运枢纽公共区域总体设计要求
 - [12] JT/T 1114.2—2018 旅客联运服务质量要求 第2部分：公路航空旅客联运
 - [13] JT/T 1247—2019 综合客运枢纽导向系统布设规范
 - [14] 《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部令2020年第17号）
 - [15] 《交通运输部办公厅 公安部办公厅 中国民用航空局综合司 中国国家铁路集团有限公司办公厅 关于开展空铁（轨）联运旅客换乘流程优化工作的通知》（交办运〔2021〕71号）
 - [16] 《公共场所卫生管理条例实施细则》（中华人民共和国卫生部令第80号2017年12月26修正）
-

国家标准
综合客运枢纽服务规范
(征求意见稿)
编制说明

标准起草组
2024年8月

目 录

一、工作简况	1
二、标准编制原则和确定标准主要内容的依据	4
三、主要技术经济论证与预期的经济效果	23
四、采用国际标准和国外先进标准的程度	24
五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系	25
六、重大意见分歧的处理结果和依据	27
七、标准过渡期的建议，即对标准发布后至开始实施的时间给出建议	27
八、贯彻国家标准的要求与措施建议	27
九、废止现行有关标准的建议	28
十、其他应予说明的事项	28

一、工作简况

（一）任务来源

《综合客运枢纽服务规范》（以下简称《规范》）是我国综合客运枢纽的服务标准，为其他标准的制修订以及各级政府、交通运输主管部门规范和加强道路运输管理、保障行业基本运行提供了基本依据。《规范》自 2017 年作为行业标准由中华人民共和国交通运输部发布以来，在行业里得到了良好的实践应用。

近年来，综合客运枢纽建设取得了重大进展，以北京、上海、深圳等为代表的各大城市涌现除了一批具有典型代表性的综合客运枢纽，与传统客运枢纽相比，综合客运枢纽所提供的服务内容更全面，协调性更强，对服务水平和服务质量的要求更高。一是传统客运站由单一功能向多元换乘功能的枢纽转换，填补国内综合客运枢纽服务标准空白迫在眉睫；二是深化大部制改革强势推进，落实交通运输部“完善综合交通枢纽服务标准，实现各种运输方式标准有效衔接”的要求刻不容缓；三是城市内外多种交通方式建设同期进行，完善综合运输服务衔接机制迎来契机。制定综合客运枢纽服务规范，是完善综合运输服务衔接机制的重要前提和途径。可为综合客运枢纽的运营服务提供依据，并为后续综合客运枢纽设计和建设提供参考。

根据 2023 年 11 月国家标准化管理委员会下达的国家标准的工作计划，《综合客运枢纽服务规范》国家标准修订工作由交通运输部公路科学研究所承担，全国综合交通运输标准化技术委员会归口，计划号为 20230962-T-348。

（二）起草单位

起草单位：交通运输部公路科学研究所、中国铁道科学研究院集团有限公司、交通运输部科学研究院、中国民航科学技术研究院。

（三）主要起草人及分工

起草人：祝昭、杨涵、黄弘毅、王明哲、张铭、耿蕤、龚露阳、钟山、殷焕焕、刘新、杨海龙、方田、李樊、汪健、张俊杰、王越彤。

表 1 起草人及分工

序号	姓名	单 位	主要工作
1	祝昭	交通运输部公路科学研究所	全面主持和组织标准研究和起草工作,完成标准立项申报、资料收集整理、标准文本总则起草及全文修改等工作。
2	杨涵	交通运输部公路科学研究所	参加整理分析调研资料,牵头组织研提总体要求及综合服务相关内容,负责论证和编写第 9 章节。
3	黄弘毅	交通运输部公路科学研究所	参与标准前期研讨论证,牵头组织研提术语定义及运营信息服务相关内容,负责论证和编写第 6 章节。
4	王明哲	中国铁道科学研究院集团有限公司	牵头组织研提导向指引相关内容,负责论证和编写第 7 章节。
5	张铭	中国铁道科学研究院集团有限公司	参与论证和编写第 7 章节。
6	耿蕤	交通运输部公路科学研究所	参与论证和编写第 4 章总体要求内容。
7	龚露阳	交通运输部科学研究院	牵头组织研提换乘服务相关内容,负责论证和编写第 5 章节。
8	钟山	中国民航科学技术研究院	牵头组织研提安全保障相关内容,负责论证和编写第 8 章节。
9	殷焕焕	交通运输部公路科学研究所	参与论证和编写第 6 章节。
10	刘新	交通运输部科学研究院	参与论证和编写第 5 章节。
11	杨海龙	交通运输部公路科学研究所	参与论证和编写第 9 章节。
12	方田	交通运输部公路科学研究所	参与论证和编写第 9 章节。
13	李樊	中国铁道科学研究院集团有限公司	参与论证和编写 6.2 章节和 8 章节。
14	汪健	交通运输部科学研究院	参与论证和编写第 5 章节。

序号	姓名	单 位	主要工作
15	张俊杰	中国民航科学技术 研究院	参与论证和编写第 8 章节。
16	王越彤	中国铁道科学研究 院集团有限公司	参与论证和编写第 7 章节。

（四）主要工作过程

标准立项工作完成后，交通运输部公路科学研究所成立标准起草组。目前已完成标准征求意见稿。工作过程如下：

2024 年 1-2 月，标准起草组起草了《综合客运枢纽服务功能与服务规范》的初步框架，提交了标准研究的主要内容，界限划分、总体框架以及初步思路。

2024 年 3-6 月，围绕《规范》的主要内容、总体框架以及初步思路进行研讨和交流。经过反复研讨，标准起草组初步确定了综合客运枢纽的主要服务功能划分为换乘服务、导向指引、信息服务、安全保障和综合服务五个方面，同时对五类服务功能进行了细分研究，围绕各类服务内容进行编写。

2024 年 7 月，部公路院向部运输服务司综合运输服务处进行了《规范》的专题汇报，对《规范》中的重点问题进行深入的交流与探讨，综合运输服务处对《规范》初步框架提出了修改意见。修改完善形成征求意见稿。

二、标准编制原则和确定标准主要内容的依据

（一）编制原则

综合客运枢纽服务规范，是在我国现行综合客运枢纽标准体系下，结合我国综合客运枢纽的发展趋势，对综合客运枢纽相关服务提出的服务要求，主要遵循以下原则：

1. 以服务为导向原则

标准建立以旅客出行体验为出发点，以满足出行服务为导向，为旅客在抵达综合客运枢纽过程中和在枢纽内活动提供高质量的服务。

2. 以问题为导向原则

标准突出综合客运枢纽的运营服务特点，重点聚焦综合客运枢纽的“综合性”，以问题为导向，核心解决综合客运枢纽内不同运输方式之间，综合客运枢纽内不同运输方式与集疏运交通方式之间的衔接换乘、导向指引、信息共享等方面的存在的问题，并对卫生环境，服务人员等综合服务中有区别于单一客运枢纽的服务要求进行规范。

本标准内容不涉及各运输方式各自应遵守的服务要求，包括各交通运输方式服务区域内的设施设备维修养护管理、公共环境绿化、卫生和相关秩序以及客流组织等。各交通运输方式按各自已有服务规范进行管理，有涉及到与其他服务产生交叉的区域可执行本标准。

3. 以协调为导向原则

标准应具有规范性和实用性，是建立在对目前国家及行业现行相关标准、规范充分理解的基础上，对综合客运枢纽的通用要求应规范、简单、明晰，避免概念上相互交叉。

(二) 主要内容

1. 关于标准范围

本文件对综合客运枢纽的换乘衔接、运营服务信息、导向指引、安全保障、

综合服务等方面内容进行规范。标准提出的相关服务要求适用于在综合客运枢纽提供服务的运营管理单位及协调机构，其开展的运营、管理及服务活动均应遵守本规范要求。

(1) 服务内容

服务内容包括抵达综合客运枢纽过程中的导向指引和信息服务、到达枢纽后在枢纽内部活动的相关服务。聚焦综合客运枢纽服务过程中存在的问题，将需要规范的服务内容概括为换乘衔接、运营信息服务、导向指引（包括枢纽外部、内部）、安全保障和综合服务四大类。

通过对现有文献梳理和实地调研发现，综合客运枢纽服务存在以下问题：一是缺乏统一的沟通协调管理机制。综合客运枢纽内各交通运输方式在营业时间、服务标准、服务流程、环境卫生要求等方面服务割裂、差异巨大，旅客在不同交通运输方式之间转换时经常遇到服务中断的问题，缺乏协调、沟通、管理各交通运输方式的有效机制或明确机构。二是多交通运输方式换乘不便。综合客运枢纽涉及民航、铁路、道路客运、水运等多种运输之间的换乘、旅客联程业务，相当部分的枢纽换乘区域缺乏面向多种运输方式换乘的票务查询、退改签的综合票务服务，缺乏面对联程旅客行李拖挂、转运服务，也缺乏面向无托运行李旅客的安检优化服务。三是城市交通集疏运服务有待加强。综合客运枢纽庞大的旅客发送量和到达量对城市交通的集疏运能力造成巨大挑战，相当部分的枢纽对城市集疏运的公共交通引导和服务保障能力严重不足。公交引导方面，缺乏专用候乘区，缺乏安检流程优化和专用安检口，换乘流线过于迂回

和漫长。服务保障方面，高峰时段和夜间的城市交通集疏运配套能力不足，候乘时间过长、甚至没有城市公交换乘服务的情况时有发生。四是缺乏涵盖多运输方式的综合信息服务。综合客运枢纽的换乘和集疏运旅客在各运输方式之间换乘和城市交通换乘过程中往往面临着下一段接续运输方式运营信息缺失的“服务空白区”，缺乏可以集中展示各运输方式运营班次情况、城市交通运营情况的综合运营信息服务区。同时，为了引导换乘和集疏运旅客顺利换乘，在各交通运输方式的服务区范围内也缺乏相应的换乘信息前置服务。五是导向指引系统不健全。相当部分的综合客运枢纽导向指引标识信息不清晰、设置不连续、不便于观看，难以为旅客和车辆提供清晰、有效的信息指引服务，无法指引旅客顺畅的完成换乘流程。同时，人工引导、手机移动终端、自助设备的指引形式还不够丰富，还不能满足不同群体用户的差异化指引需求。

本标准制定过程中，服务规范聚焦综合客运枢纽内需要沟通、协调的需求，在各自服务规范的基础上，提出需要进一步关注的服务内容。服务内容包括抵达综合客运枢纽过程中的导向指引和信息服务、到达枢纽后在枢纽内部活动的相关服务。聚焦综合客运枢纽服务过程中存在的问题，将需要规范的服务内容概括为换乘衔接、运营信息服务、导向指引、安全保障和综合服务四大类。

（2）服务适用区域

经过梳理现有国家标准、行业标准以及地方标准，目前已有标准中提到关于区域的表述，主要有换乘区域、公共区域、高铁站枢纽区域、交通换乘区域、公共服务区、交通功能区、非交通功能区等。

表 2 各类区域名称表述

序号	区域名称	所在标准	具体表述	对区域的理解
1	换乘区域	《综合客运枢纽术语》(JT/T 1065—2016)	供旅客在综合客运枢纽内换乘集散的场所。	“换乘广场”、“换乘大厅”、“换乘通道”的描述都是“换乘集散”。但在枢纽公共区域中,有很多业务区域,其功能不是“换乘集散”。例如 JT/T 1115—2017 中提到的票务区、商业区等区域,并非狭义的“换乘区域”。
		《综合客运枢纽换乘区域设施设备配备要求》(JT/T 1066—2016)	换乘区域设施包括换乘设施和服务设施;换乘设施包括:换乘广场、换乘大厅、换乘通道等基础设施及与之相配套的楼梯、自动步道,自动扶梯、电梯等辅助设施。	
2	公共区域	《综合客运枢纽公共区域总体设计要求》(JT/T 1115—2017)	综合客运枢纽用地红线范围内,各种交通运输方式安检界限以外的空间。 7.1.1 枢纽室内的公共区域,应包含换乘大厅、换乘通道、自助/人工票务区、汇合点、管理办公用房附属商业及旅客滞留区等。	这里的公共区域,比较倾向于本规范想要表达的。然而,该规范定义存在两处歧义:第一,综合客运枢纽的主体建筑之外的区域,一般不在综合客运枢纽用地红线内,但却可能属于综合客运枢纽的综合管理范围(例如站前广场等);第二,随着各部门积极推动安检互认,以安检界限作为划分难以匹配新一代综合客运枢纽的建设和管理模式。
3	高铁站枢纽区域	《高铁站枢纽区域综合管理规范》(浙江)(DB33/T 2238—2020)	以高铁站枢纽为核心,实施综合管理活动的区域。	这里的“交通换乘区域”与 JT/T 1065—2016 表达一致,“高铁站枢纽区域”局限于高铁站。但
4	交通	《高铁站枢纽区域综合管	供旅客在高铁站枢纽区	其中“高铁站枢纽区

	换乘区域	理规范》(浙江)(DB33/T 2238—2020)	域换乘集散的场所。	域”的定义“实施综合管理活动的区域”这一表达可以参考借鉴。
5	交通场站(含)枢纽运营管理区域	深圳市交通场站(含枢纽)运营管理服务标准(试行)	深圳市政府产权所有运营管理区域,不包括国铁、地铁等非深圳市政府产权所有的管理区域。	
6	公共服务区	城市综合客运枢纽服务管理规范(DB11/T 1551-2018)	枢纽范围内,供乘客通行、驻留和接受服务的区域。	
7	交通功能区	城市综合客运枢纽服务管理规范(DB11/T 1551-2018)	枢纽范围内,供乘客和车辆通行的区域。	
8	非交通功能区	城市综合客运枢纽服务管理规范(DB11/T 1551-2018)	枢纽范围内,除交通功能区之外,开展其他服务和管理活动的区域。	

以上标准中对于区域的表述,“公共区域”的表述比较接近本标准条款中所表达的服务区域,比较适用于已有的综合客运枢纽,大部分通过安检之后抵达各自交通运输方式的服务范围。但目前也已经出现针对枢纽出入设置安检,进入枢纽之后无需再次安检的管理模式,如北京西站(虽然不是定义中的综合客运枢纽)安检之后,铁路与地铁之间还存在大量的公共区域。综合考虑已有和未来新建综合客运枢纽的建设模式和管理模式,本文件改写了“公共区域”的术语表述,采用“公共服务区域”的术语定义来规范服务内容。

(3) 适用对象界定

通过调研在实际运营管理过程中，综合客运枢纽往往由不同运营主体开展运营管理，但各运营单位在共同为旅客提供服务的区域内，所遵循的服务要求应统一或者协调连续。不同的主体包括各种交通运输方式的运营管理机构、政府协调机构等。

本文件适用于在综合客运枢纽提供服务的运营管理机构及协调机构开展的运营、管理及服务活动。

2. 关于基础术语及定义

本部分重点明确了公共服务区域、各交通运输方式服务区域、枢纽交通专线的定义。需要特别指出的是，本文件将综合客运枢纽的服务区域划分为“公共服务区域”和“各自交通运输方式服务区域”，按照旅客是否需要持有相应的客票才能抵达作为划分的标准。其中“公共服务区域”，是指综合客运枢纽管理红线范围内，选择任意交通运输方式的旅客均可抵达的空间。也就是说，在综合客运枢纽内，不管旅客是否购票或者购买任何交通运输方式的票，旅客都可以到达的地方，比如检票闸机之外、安检口之外等。“各交通运输方式服务区域”，是指旅客凭客票才可以进入的空间。

3. 关于总体要求

本部分重点对综合客运枢纽的总体服务要求进行规范，并将在枢纽运营中需要统一遵守的相关标准规范进行归类说明，主要从管理制度、服务环境等方面提出总体要求。对需要遵守的已有规范，则不再重复全文。

——体制机制方面。由于综合客运枢纽内运营管理机构较多，涉及不同交

通运输方式，城市公共交通、出租汽车、社会停车等运营单位。在面向旅客服务过程中，应加强各运营单位的协调，如不同交通运输方式之间、主导交通运输方式与城市公共交通之间等，相互建立顺畅的工作机制，具备条件的枢纽可成立统一的管理单位对相应区域的旅客服务进行协调和管理。

——环境卫生方面。根据国内目前枢纽的运营服务现状，各运营单位已建立各自的环境卫生服务的标准和要求，但在本标准中，明确了各运营单位的服务标准可以不一致，比如地面清洁频率可以由运营单位自行确定。但各单位服务的目标，如地面无杂物、无积水等要求应保持统一。

——营业时间方面。枢纽的营业时间应与枢纽内各交通运输方式的运营班次时间协同，如遇到晚点等问题，应及时调整服务时间，并延长重要岗位的服务时间。

——秩序维护方面。大型综合客运枢纽，特别是立体建设的综合客运枢纽，大多数存在多个人员进出、车辆进出的出入口、停车场等，枢纽各运营单位应有统一的人员进出管理、车辆进出管理以及卫生防疫管理等方面的制度，避免管理制度差异给旅客出行带来不便。

——功能完善方面。枢纽的公共服务区域是一个大概念，但凡是与枢纽相关为旅客服务的区域都可以称为公共服务区域，其中存在很多运营单位，但在设置相应的旅客服务功能时，各运营单位应统筹考虑服务内容，以集约资源和便利旅客为目标，设置事宜的服务功能和内容，避免资源浪费或者服务空白。

——设备运行方面。枢纽各类设备在服务旅客的过程中，保持运行完好，能够实现在服务时间内，98%以上的设备都可以正常服务于旅客。参考《民用机场旅客服务质量》（T/CCAATB 0007—2023）。

——规范衔接方面。枢纽内各运营单位应在遵守各交通运输方式各自服务规范的基础上，在和其他服务内容衔接连续方面遵守本标准。

4. 关于换乘服务

换乘服务主要围绕3个部分提出服务要求。分别是换乘设施基本要求、各交通运输方式之间的换乘服务要求和城市交通换乘服务要求。

（1）换乘设施服务基本要求

《综合客运枢纽通用要求》（GB/T 42231—2022）和《综合客运枢纽换乘区域设施设备配备要求》（JT/T 1066—2016）标准中，都对换乘区域的设施设置提出了相应的要求，包括布局、面积、规模以及必要的设备等都提出了要求。但对于综合客运枢纽在运营服务过程中，换乘区域的设施服务状态未提到相应的要求。因此在换乘服务章节最先提出，也是最基本的要求就是换乘设施应畅通、无障碍物，才能发挥最基本的换乘设施的服务作用。换乘区域的设备服务时间能够满足换乘旅客的需求，保证全天候内，有95%以上的旅客都可以使用该设备，或者享受设备的服务。在运营组织的过程中，枢纽各运营单位应制定清晰的旅客换乘流线组织，避免旅客在走行过程中迂回绕路或者交叉混行，降低了换乘效率。

（2）各交通运输方式之间换乘服务

本部分主要针对公、铁、水、航等大交通之间，旅客在综合客运枢纽内换乘时，各运营单位应遵守的服务要求。主要包括票务服务、行李服务、安检服务、服务时间和专用区域等。

票务服务主要明确了在综合客运枢纽的换乘区域，有需要或者具备条件的枢纽可通过设置人工服务柜台、自助终端、或者应用程序（APP）等方式为换乘旅客提供值机、售取票、退改签等票务服务，如果设置了人工服务柜台，那么服务人员应熟悉各交通运输的票务信息和服务流程。

行李服务主要是提出了在换乘区域，可为有换乘民航需要的旅客提供行李的托运服务，同时考虑铁路逐步开展的一些特殊行李物品托运服务，如雪具随车托运等，结合未来的发展趋势，提出具有条件的综合客运枢纽也可为换乘铁路的旅客提供一些大件或者特殊的行李物品随车托运服务，避免旅客携带大件行李上下行走。

安检服务则是考虑到近年来提到较多的免安检换乘服务。从目前的发展情况以及各交通运输方式禁带目录看，能够具备该项服务的主要是无托运行李民航达到旅客转乘铁路、公路、城市轨道交通等，在设置全封闭免安检换乘通道的情况下可提供免安检换乘。换乘流线应设置至铁路车站候车室、汽车客运站候车室、水路客运站检票口等。

换乘区域如设置人工服务柜台或者提供自助终端设备，那么柜台和设备的服务时间应与其他交通运输方式服务时间保持一致，满足换乘旅客的服务需求。

目前一些航空主导型或者铁路主导型的综合客运枢纽，从资源集约利用的

角度考虑，同时考虑道路客运的客流量，许多综合客运枢纽未设置独立的汽车客运站站房，但提供了道路客运服务，针对这类综合客运枢纽，要求未道路客运车辆设置专用的候乘区域，为乘客提供换乘距离短、候车舒适高的出行服务。

（3）城市交通换乘服务

首先是提出了综合客运枢纽应建立涵盖城市公交、城市轨道交通、出租汽车、枢纽专线等多种类型的城市交通换乘服务体系。其中应提高城市公共交通换乘服务的分担率。

应为城市公共交通、枢纽专线、出租汽车等设置专用的候乘区域。特别是网络预约出租汽车，是人民群众枢纽出行较为常见的选择，应为其设置专门的旅客候乘区域。具备条件的枢纽可实行上下客分离，同时提供遮阳挡雨的顶棚或者座椅、空调等服务。同时在运营过程中，对城市交通服务的换乘流线进行优化时，应尽量缩短其换乘走行距离，避免旅客携带行李长距离走行。

对服务质量的要求，提出了枢纽的城市交通换乘服务应能够满足综合客运枢纽高峰小时的旅客疏运的需求，在旅客排队等待时，时间过长容易使旅客产生疲劳，建议在运营频次上根据客流进行集疏运服务的动态调整。相关运营单位之间应加大协调力度，确保高峰时候乘时间不大于 10 分钟，提高旅客出行的体验感。

综合客运枢纽目前存在着不同程度的协调不一致的情况，其中较为明显的为运能匹配度低，夜间服务中断。因此，要求城市交通换乘服务的运营时间能够与枢纽涵盖运输方式的运营时间相匹配，确保旅客出行服务的连续性，避免

早晚间服务中断，旅客出行困难；提出城市交通换乘服务的发车时刻应和枢纽内各交通运输方式的到发时刻相匹配，满足旅客出行的规律，避免换乘等候时间过久。

目前接入城市轨道交通的综合客运枢纽，部分已开展到达旅客换乘城市轨道交通的免安检服务，流线设置应与各交通运输方式相衔接。

5. 关于运营服务信息

运营服务信息主要包括基本要求、各交通运输方式运营信息和城市交通运营信息等内容。

对运营服务信息的基本要求主要是提出了两个方面，一是枢纽内各运营单位发布的相关运营信息应准确有效，运营信息应保持实时更新供旅客获取，避免“重设施、轻维护”造成信息过时。二是对于枢纽内公共服务区域，鼓励枢纽共享部分运营服务信息，并集中布线，集中展示。

枢纽公共服务区域应提供各交通运输方式的运营信息，包括线路航线起始地、班次安排以及到发时间等，避免必须进入相应运输方式服务区域才能看到运营信息，使旅客进入枢纽范围就能提前掌握出行信息，做好出行安排。鼓励枢纽内的各交通运输方式在各自封闭服务区域内提供其他交通运输方式运营信息的前置服务。

枢纽内公共服务区域应向旅客提供城市交通换乘服务的静态信息和动态信息，静态信息包括首末车时间、发车间隔时间，主要站点等，动态信息包括城市公交和交通枢纽专线最近班次发车时间、出租汽车排队等候情况或者停车场

的空闲车位状态等，便于旅客提前做出城市交通换乘服务选择，而不是到了换乘点发现不符合换乘需求再迂回转折。

6. 关于导向指引

导向指引主要包括基本要求、指引形式和指引内容三部分内容。

(1) 基本要求

基本要求主要明确了导向指引的服务对象、服务范围。要求各运营管理机构应对导向标识进行定期维护，确保位置醒目，文字和符号简洁明了，且设计应符合相应的国家标准。

在运营过程中，各运营管理机构应根据实际运营情况和旅客需求情况，对导向表示进行优化和补充，确保标识连续性。在优化过程中要充分考虑不同标识媒介的视距和自然视角，确保旅客在走行过程中能够自然获取。

设置要求提出导向指引可采用动态和静态两种方式，标识的内容发生变化时应及时更新，避免错误信息误导旅客出行。同时统一位置的动态和静态标识所展示的内容应准确一致，避免旅客出行时产生疑惑。

(2) 指引形式

结合新的发展形势，除自助设备和终端之外，鼓励枢纽通过 APP 为旅客提供智能室内导航指引服务，特别是立体式综合客运枢纽，能够指引旅客在平面和立体之间便捷换乘。

除物理导向指引之外，在高峰大客流时刻或者时段，应在公共服务区域增设人工引导服务，确保客流量较大时，能够有效指引出行路线，并解答旅客问

询。

(3) 指引内容

枢纽各运营单位应结合枢纽实际运营情况和客流变化情况，持续优化导向表示的指引内容，包括主要功能区、公用设施设备、便民点的位置；出入口对应的枢纽周边道路信息；通往城市重点景区、其他交通枢纽的城市公共交通工具；安全应急疏散路径和无障碍服务等。

大型综合客运枢纽可能存在多个停车场、地铁站、公交场站、站前广场、网络预约出租车候乘点，例如东西停车场、南北广场；不同地铁线路站房可能位于不同区域、多条公交线路分布于多个公交场站或上客点。如枢纽存在这种情形，应分别提供不同功能区的方向指引。

枢纽公共服务区域面积较大时，同一出行起讫点可能存在多条路径可达的情况，导向内容的设置应以最优路径为优先标记，并根据情况在导向内容中添加途径的卫生间、饮水、超市等常用服务设施信息，便于旅客选择。

许多大型综合客运枢纽，同一交通运输方式的出入口、检票口和登机口较多，为了有效引导旅客顺利前往更近的出入口、检票口和登机口，减少乘客换乘走行距离，从枢纽的公共区域和各交通运输方式服务区域两个方面提出了要求。对于枢纽，宜在公共服务区域内提供具体的方向指引，例如“北进站口（近1-15 检票口）、南进站口（近16-28 检票口）”。对于民航、铁路等各交通运输方式，应在遵照各自导向系统标准的基础上，在各交通运输方式服务区域内提供导向指引前置服务，为出站、出港旅客提供不同出入口、换乘交通方式等的位

置导向指引，便于旅客在出站过程中选择合理路线，避免旅客换乘流线迂回转折，或出站后发现走错广场。

大型综合枢纽的运营管理是个动态变化的系统工程，交通流线组织、甚至是各功能区的布设和启停情况都可能发生变化。为确保指引信息的准确性，枢纽应结合各功能区和交通组织流线变化情况及时更新指引信息。

以公共交通为导向的城市开发模式（TOD）是近年来城市集约化综合客运枢纽的新型开发模式，在上海、深圳等高度城市化地区受到了广泛的应用。为了指引旅客方便前往枢纽周边的交通工具、社区和上盖建筑等，枢纽宜提供相应的内外部衔接和外部接驳指引。

7. 关于安全保障

安全保障主要包括日常安全管理和应急保障管理两部分内容。安全保障主要从协调、联动、共享等方面提出了要求。

（1）日常安全管理

为提升枢纽总体的安全监控能力，实现安全管理，枢纽的总体监控系统应支持各交通方式安全数据信息的接入、存储、管理、共享，满足各运营单位在有需要时集中获取安全数据的需求，便于各运营单位进行协调、调度、指挥，提高枢纽的安全保障能力。

为保障枢纽总体日常安全管理的需要，综合客运枢纽内各运营单位或上级主管部门采集的主要出入口和安全重点部位的公共安全视频图像宜集中展示，实现全天候覆盖，确保旅客享受到覆盖全面的安全保障。视频图像应根据

相关规定向上级主管部门共享，在主管部门有需要时可供调阅。

综合客运枢纽各种运输方式之间的消防控制应建立联动机制，保障各运输方式间应急通信畅通，加强应急状态下枢纽各种运输方式之间的协同。

在春运、暑运，或五一、国庆等节假日，综合客运枢纽会迎来常态化大客流。各运营管理机构应针对重点时段制定协调联动的运营保障方案，保障旅客平安顺利出行。

(2) 应急保障管理

随着综合客运枢纽一体化建设的加快，综合客运枢纽逐步成为城市的大型综合体，应与公安、市政、消防、政府部门之间建立必要的对接机制，在突发情况出现时能够与相关部门应急联动进行处置。

综合客运枢纽人流量大、涉及主体多。为保证应急事件出现时各运营管理机构能及时响应，最大限度地减轻消除突发事件引起的危害，应根据事件发生区域、严重程度等制定专项应急预案。应急预案制定前应充分沟通，掌握各单位能力及需求。预案内容应包括不同类型事件发生前后，各单位在预防准备、监测预警、处置救援、事后恢复等各项工作中需要参与的具体内容，确保应急预案条件启动时，各单位职责明确，有效落实相关任务要求，及时有效疏导旅客。此外，枢纽应明确在日常检查维护公共服务区域应急装备的单位，并在预案中对应急装备及物资点位、种类、数量予以明确。同时，应建立联合演练制度，定期组织相关运营单位开展演练。

枢纽内各种运输方式及公共管理区域之间应针对大面积旅客滞留情形建立

应急管理指挥协调机制，并针对这一特殊情况制定专项应急预案，在预案中明确将要发生大面积旅客滞留时、已经发生大面积旅客滞留时各方职责。在恶劣天气、突发故障等事件影响下，预计发生大面积旅客滞留时，各单位之间应形成信息报送机制，最大限度的提前通报运营信息、旅客信息等重点信息内容，避免信息不对称造成旅客聚集、给其他运输方式提前调配运力的时间、给枢纽及时安排工作人员提供可能；发生大面积旅客滞留时，枢纽应通过广播等方式及时与旅客沟通，广播覆盖率应达到 100%，及时提醒旅客候车登车或选择适宜的运输方式疏散；当客流短时间内无法疏散，致使各运输方式服务区域无法满足候客需求时，枢纽应根据各种运输方式旅客进出状况调整优化旅客流线，在公共服务区域中不影响旅客走行的位置设置滞留区合理分散安置滞留旅客，并增派工作人员维持秩序，避免旅客堵塞通道或情绪恐慌，减少意外情况的发生几率，确保旅客在滞留期间保持心态良好，将对枢纽运营秩序的影响减到最低；各运营单位宜根据旅客需求，尽可能安排运力疏散滞留旅客。

8. 关于综合服务

综合服务主要围绕 4 个部分提出服务要求。主要包括咨询服务要求、便民服务要求、重点旅客服务要求和服务监督与改进要求。

(1) 咨询服务

综合客运枢纽的服务对象往往是对枢纽各功能区的布设内容、流线组织路线、登机上车流程、集散换乘流程极度不熟悉的旅客。为了确保旅客可以顺利抵达枢纽内和周边的目的地，方便枢纽有效组织狭窄空间内的人员流动，避免

发生因不清楚路线而发生的人员过渡聚集，更为了满足不同旅客的差异化问询需求，更大程度地反映出枢纽的人性化服务，枢纽应利用设置固定问询点、开发 APP、发布热线电话等形式，线上线下相结合提供枢纽各交通运输方式咨询服务。

为了满足旅客关于出行方式、周边设施、投诉举报、失物招领、广播找人等咨询需求，枢纽应相应地提供各种运输方式运营信息查询、枢纽的各种服务设施及功能区域的位置信息和前往路线、受理投诉举报、失物招领、广播找人等服务。

为了有效解决旅客的咨询问题，确保旅客咨询环节的井然有序，做到“应答尽答、应转尽转”，咨询服务应有专人负责受理旅客咨询、求助、投诉，实行首问收诉负责制；在接收多名旅客同时，应问询时顺序回答；对旅客提出的问题不能解决时，应指引到相应岗位，并做好耐心解释；接到投诉举报后，应及时记录，并反馈给相关部门；旅客在枢纽内遗失物品时，应帮助（或广播）查找，收到旅客遗失物品后应及时登记。

（2）便民服务

随着旅客出行需求的日益多样化，综合客运枢纽内便民服务不断完善，对枢纽提供便民服务的服务点位置布设和服务供给内容提出了要求。

服务点位置布设上，应采用便民服务点的形式，布设位置应清晰醒目、符合枢纽旅客的流线组织。

服务内容供给上，宜根据枢纽旅客的实际需求，提供包含餐饮、住宿、临

时休息、娱乐、商业、广播、邮政、超市、饮用水、充电、紧急医疗、旅游咨询、金融、网络、失物招领、汽车租赁、手推车、轮椅、行李寄存、摆渡车等服务。

(3) 重点旅客服务

针对无障碍环境建设、老龄化社会、儿童友好型城市等社会发展趋势，对于枢纽应对老幼病残孕等重点旅客时需要提供的服务进行了要求。

服务对象上，明确重点旅客包括老、幼、病、残、孕等需要帮助和关怀的旅客。

服务形式上，枢纽应通过三种形式为重点旅客提供服务。一是提供专用的服务区，方便重点旅客的休憩和照顾。二是提供轮椅等无障碍设施，方便重点旅客的通行和移动。三是提供绿色服务通道，方便重点旅客便捷上车、登机。

布设位置上，专用服务区和绿色服务通道的设置点位应设置合理的空间间隔和密度，确保可以覆盖枢纽内公共服务区域，避免服务死角。

服务内容上，服务包括为需要帮助的重点旅客，按照旅客需求，提供陪护、优先进站、协助乘降、便利出站等服务。

针对听力障碍旅客，为了确保旅客可以顺畅通行，枢纽宜提供手语等无障碍的咨询、引导服务。

针对视觉障碍旅客，为了确保旅客可以在枢纽内安全通行，枢纽应该协调各运输方式，提供无缝衔接的连续引导服务。

针对无人看管的儿童、残障人士等旅客，为了确保旅客安全，枢纽应及时

问询，必要时应将其送到固定问询点或专用服务区。

(4) 服务监督与改进

为了推动综合客运枢纽持续提升服务水平，对于枢纽的服务监督和改进提出了相应要求。

监督形式上，枢纽应通过固定问询点、APP、12328 电话等形式，为旅客提供线上和线下相结合的投诉处理渠道，以适应旅客差异化的投诉建议方式，也帮助旅客可以在结束旅程之后可以通过线上渠道进行投诉建议。

为了方便旅客便利地找到投诉建议渠道，也为了枢纽及各交通运输方式可以集中有效的解决旅客的投诉和建议，要求枢纽应提供统一的投诉受理服务，设置统一的投诉受理部门和岗位，公布统一的服务监督电话等渠道信息。

针对旅客投诉建议无法立刻解决的问题，明确了投诉受理的流程。一是处理时间上，枢纽应在一个工作日内将投诉转达给相关运营单位。二是处理结果反馈上，枢纽应将转办结果告知投诉人。三是机制完善上，枢纽宜建立回访机制跟踪投诉处理结果。

服务改进方面，要求枢纽应定期开展服务质量评价、旅客满意度调查和服务水平提升的工作机制，帮助枢纽持续提升服务水平。

三、主要技术经济论证与预期的经济效果

本标准的制定，使综合客运枢纽的服务有标准可依，为综合客运枢纽运营者、管理部门的实际工作提出了要求。

本标准规范了综合客运枢纽换乘服务、运营信息服务、导向指引和综合服

务的要求，可为适应我国综合运输体系建设要求，促进综合客运枢纽服务水平提升，提高我国综合客运枢纽服务质量提供了有力的技术支撑。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度

不采标。

国外主要通过服务质量评价对服务进行规范，主要是全流程性服务评价，尚未收集到针对综合客运枢纽的服务规范。

欧洲：欧洲高速铁路以法国国铁为典型代表。法铁运营效益良好，这与法铁注重以服务质量管理为主的全面质量控制，法铁结合法国铁路自身实际，建立一套可以充分利用质量控制信息、全面衡量客运服务质量的评价体系。法铁对服务质量的管理大体上是采取“以人为本”的指导思想，质量控制点定位在旅客需要服务响应的关键环节以及一些最基本、最重要的需求上面，需要服务响应主要根据旅客与法铁发生业务接触的流程来进行控制。比如其分三个阶段：旅行前服务（包括订票、售票、查询、送票等）、旅行中服务（包括候车、问询、进站、购物、信息、餐饮、车上服务等）、旅行后服务（包括优惠折扣、索赔、相关服务等）；旅客出行还包括最基本的需求，如安全、快速、舒适等，都作为评价的指标，由旅客给出中肯的评价，据此来衡量客运服务质量，针对服务质量中的薄弱环节进行改进。

日本：日本新干线系统贯彻“以人为本”的理念，以旅客需求为核心，全力提高服务质量，在速度、安全、舒适度、便捷上达到了很高的水平，是世界上最成熟的高速客运系统。新干线能够取得如此辉煌的成就在于其严谨地质量

控制，日本铁路对如何把 SERVQUAL 在铁路客运服务质量控制中应用进行了深入的研究，并取得了很大的进展。且日本铁路在客运服务方面做得非常细致，对旅客需求的细节进行了深入的研究，对可能出现的各种个性化需求各个环节，如列车的到发时间、换乘接续、停站对分，均做出及时响应，建立了一套比较固定的指标体系，在此基础上，应用 SERVQUAL 评价模型方法，对既有指标体系的数据资源进行整合应用，找到了能够全面评价铁路客运服务质量的评价方法。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

《综合客运枢纽服务规范》与我国现行有关法律、法规和强制性国家标准相协调一致。

本标准与其他相关国家和行业推荐性标准的关系：

《综合客运枢纽术语》(JT/T 1065—2016)规定了综合客运枢纽相关常用术语及其定义，适用于综合客运枢纽的规划、建设运营和管理。本文件写作时引用了该文件，在本文件中使用的综合客运枢纽、换乘、换乘流线、换乘区域等词语均遵从其给出的定义。

《综合客运枢纽通用要求》(GB/T 42231—2022)规定了综合客运枢纽的总体要求，提出了对换乘区域、交通组织、信息化、安全与应急的要求，适用于枢纽规划、设计、建设、运营管理的各个阶段。与该文件相比，本文件主要关注于综合客运枢纽运营阶段的服务质量，对运营、管理及服务活动提出了更细致的要求。

《综合客运枢纽换乘区域设施设备配置要求》(JT/T 1066—2016)规定了综合客运枢纽换乘区域设施和设备配置要求。本文件作为运营阶段的服务规范,较少对设施设备等硬件设施提出要求,更多的对服务提出要求。

《综合客运枢纽公共区域总体设计要求》(JT/T 1115—2017)规定了综合客运枢纽公共区域总体设计的基本要求及总平面布局、道路交通组织、综合客运枢纽主体内公共区域的布局要求、人行步道标识及引导等内容,更主要关注规划、设计阶段,本文件作为运营阶段的服务规范,未对枢纽内建设设计提出要求。

《综合客运枢纽导向系统布设规范》(JT/T 1247—2019)规定了综合客运枢纽导向系统的基本要求、进站导向系统、出站导向系统和换乘导向系统的设计与设置要求,要求集中在枢纽导向系统设置的范围、位置和要素。本文件对枢纽内指引的内容、形式、维护优化提出了要求,在维护、优化、补充枢纽导向系统时,要素及位置应遵循 JT/T 1247—2019 内的详细规定。

《城市客运枢纽运营安全管理规范》(GB/T 40951—2021)规定了城市客运枢纽运营安全管理的总体要求,以及与安全相关的管理体系、设备设施和信息系统要求。本文的安全保障章节主要包含一些具有“综合”客运枢纽特点的要求,对各单位协调联动及大客流情形下的保障管理工作提出了要求。

《综合客运枢纽设计规范》(JT/T 1453—2023)适用于新建、扩建和改建的综合客运枢纽设计,其中提出的要求集中在枢纽的规划设计阶段,而本文件更多关注运营管理阶段,未对枢纽内建设设计提出要求。

《综合客运枢纽智能化系统建设总体技术要求》(JT/T 980—2024)规定了综合客运枢纽智能化系统功能要求、综合数据要求、设施设备技术要求和系统性能要求。本文件对枢纽内的服务提出了要求，服务水平的提升不可避免的需要依托综合客运枢纽智能化系统。但对于系统本身，本文并未提出更多要求。

六、重大意见分歧的处理结果和依据

本标准正在制定过程中，目前未出现重大分歧。

七、标准过渡期的建议，即对标准发布后至开始实施的时间给出建议

建议标准发布后3个月实施。主要考虑综合客运枢纽服务规范涉及面广，内容较多，发布后需开展标准宣贯，推动地方相关政策法规及标准与本标准的衔接，以及企业运营中所涉及的工作规范等的修改完善。

八、贯彻国家标准的要求与措施建议

本标准实施之后，所有运营的综合客运枢纽应遵守本标准。其它客运枢纽站场运营管理可参考使用。

措施建议：枢纽运营者参照本标准对综合客运枢纽的服务实施全过程管理；政府管理部门定期进行综合客运枢纽服务能力或服务质量评估。

一是加强标准宣贯。通过网络、报刊、电视等各种方式，加大标准宣传力度，提高有关管理部门、企业以及从业人员的标准意识和标准的影响力，营造推进标准实施的良好氛围。

二是重视标准与地方实际相结合。要充分考虑不同地区发展现状，促进国

家标准与各地管理措施尤其是综合客运枢纽部分具体措施的衔接，保证标准顺利实施。

九、废止现行有关标准的建议

废止综合客运枢纽服务规范（JT/T 1113—2017）。

十、其他应予说明的事项

本标准专利信息正在征集中。