

ICS 03.220.30

CCS S01

团 体 标 准

T/CCTAS 189—2024

“一带一路”铁路项目 铁路旅客运输服务规范

“The Belt and Road” railway project
Specification for railway passenger transport services

2024-12-25 发布

2024-12-25 实施

中国交通运输协会 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 基本要求 1

 4.1 安全 1

 4.2 正点 1

 4.3 便捷 1

 4.4 舒适 2

 4.5 绿色 2

5 车站旅客服务 2

 5.1 客运安全 2

 5.3 文明服务 4

 5.4 客运组织 5

 5.5 基础管理 6

 5.6 人员素质 6

6 列车旅客服务 7

 6.1 安全秩序 7

 6.2 设备设施 8

 6.3 服务备品 8

 6.4 整备作业 9

 6.5 文明服务 10

 6.6 应急处置 11

 6.7 列车经营 12

 6.8 人员素质 12

 6.9 基础管理 12

7 服务评价与改进 12

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。

本文件由中国交通运输协会新技术促进分会提出。

本文件由中国交通运输协会标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：中国交通建设集团有限公司、中国路桥工程有限公司、非洲之星铁路运营公司、中交铁道运营公司、中国铁路北京局集团有限公司、中交协联交通科学研究院(北京)有限公司。

本文件主要起草人：王彤宙、何华、杜飞、王利军、李久平、乔恩永、史广成、孙艳、冉云峰、许传杰、刘峻峰、黄雄麟、李超、于全玉、王岩、王凌燕、王蒙、岳阳、武文全、李添、朱兴泽、孙伟、程文明、杨睿。

“一带一路”铁路项目 铁路旅客运输服务规范

1 范围

本文件规定了“一带一路”铁路项目 铁路旅客运输服务的基本要求、车站旅客服务、列车旅客服务、服务评价与改进等内容。

本文件适用于“一带一路”铁路项目铁路旅客运输服务。

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。

T/CCTAS 185—2024 “一带一路”铁路项目 铁路综合视频监控系统管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅客列车 **passenger train**
运送旅客及行包的列车。

3.2

重点旅客 **key passengers**
老、幼、病、残、孕旅客。

4 基本要求

4.1 安全

4.1.1 铁路运输企业应建立旅客运输安全管理制度，明确安全责任。

4.1.2 铁路运输企业应设置适用、有效、功能和状态良好的安全设施设备。

4.1.3 铁路运输企业配备相应安全管理人员并组织安全知识技能培训，培训合格率应达到100%。

4.1.4 铁路运输企业应建立应急处置预案，具备妥善应对各类安全问题的能力。

4.2 正点

4.2.1 铁路运输企业应公开旅客列车（以下简称列车）到发时刻，列车到发正点率宜不低于95%。

4.2.2 铁路运输企业应制定列车晚点运行应对方案和相应的补救措施。

4.3 便捷

4.3.1 铁路运输企业应及时提供真实、准确、完整、有效的服务信息。

4.3.2 铁路运输企业应及时响应旅客服务需求，为重点旅客提供相应服务。

4.3.3 车站应规模合理、功能完备、流线顺畅。

4.4 舒适

4.4.1 铁路运输企业应为旅客提供使用方便、数量适宜、功能良好的服务设施设备，同类服务设施设备完好率应不低于 98%。

4.4.2 铁路运输企业应为旅客提供空气质量合格、文明有序、温度适宜、明亮清洁的旅行环境。

4.4.3 铁路运输企业应提供文明、友好、适度的服务，并应提供方便、快捷、畅通的客户服务。

4.5 绿色

4.5.1 铁路运输企业应重视资源的节约、再利用和再循环，在旅客服务场所开展节能环保宣传。

4.5.2 铁路运输企业宜使用节能环保的服务设施设备和可循环利用的服务用品，若使用一次性服务用品，应选择可降解的用品。

4.5.3 铁路运输企业应控制服务过程中排污和固体废弃物总量，宜采取垃圾分类处理措施。

5 车站旅客服务

5.1 客运安全

5.1.1 安全制度应健全有效，满足安全生产需要。具体制度包括以下内容：

- a) 安全生产责任制、劳动安全、消防管理、现金票据安全、站台作业车辆安全、结合部、旅客人身伤害处理等管理制度和办法。
- b) 旅客候车、乘降、进出站安全防范措施。
- c) 与保洁、商业等结合部的安全协议。
- d) 旅客人身伤害、恶劣天气、列车大面积晚点、突发大客流、电梯故障、客票（服）系统故障、火灾爆炸等非正常情况下的应急预案。

5.1.2 安全标志应使用正确，位置恰当，清晰醒目，便于辨识。具体要求如下：

- a) 电梯、天桥、地道口应设置引导、安全标志。
- b) 站台应设置车厢引导、小心站台间隙标志。
- c) 落地玻璃前应设置警示图形标志。

5.1.3 安全设备设施配备应齐全到位、作用良好。具体要求包括以下内容：

- a) 按规定配备消防设备、器材，定期检测维护，合格有效。
- b) 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。
- c) 备有喇叭、手持应急照明灯具、隔离设施、应急药箱等应急物品，定点存放。
- d) 需要实行安全检查的车站，宜配备安全检查设施设备。

5.1.4 旅客进出站应乘降有序，进出站通道应流线清晰并应有管理措施。疏散通道、紧急出口、消防车通道等有专人管理，无堵塞。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。

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

5.1.6 应安全使用电源，无违规使用电源、电器。

5.1.7 工作人员应通过生产作业、消防、电器设备、劳动人身安全培训，培训应有计划、有记载、有考核。

5.1.8 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，并报告有关部门。

5.2 设备设施

5.2.1 基础设施设备应定期维护，不应违规改造和改变用途。应符合以下具体要求：

a) 有售票处、候车室、补票处、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。

b) 有通风、照明、广播、供水、排水、空调等设备设施。

c) 广播覆盖各服务处所，具备分区广播功能；音箱（喇叭）设备设置合理，音响效果清晰。售票处、候车区、站台、广播室有时钟，显示时间准确。

d) 视频监控系统符合“一带一路”铁路项目铁路综合视频监控系统管理规 T/CCTAS 177-2024 的要求。

5.2.2 图形标志应齐全醒目、位置恰当、安装牢固、内容规范、信息准确，可按规定在图形标志增加当地通用的语言文字，标志设置和使用应符合以下要求：

a) 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。

b) 站台两端各设有一个站名牌，站台中部应设有与列车平行的站名标志，有垃圾桶、基本站台栅栏等站台设施，各站台设有出站方向标志。

c) 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、旅客旅行须知、旅客乘车安全须知等服务信息；通过广播、揭示揭挂、电子显示等方式，宣传服务设施设备的使用方法。

d) 售票窗口、自动取票机前应设置黄色隔离线（“一米线”），线宽度应为 10cm。

e) 静态标识图文统一，宜采用当地国家语言和其他通用语言。

5.2.3 旅客服务系统应稳定可靠，检票、导向、广播、时钟、监控等旅客服务设施设备齐全、状态良好。具体要求包括以下内容：

a) 宜设有电子显示引导系统，室外显示屏具有防雨、防湿、防晒、防尘等性能，信息显示及时，每屏信息的显示时间适当，便于旅客阅读。

b) 进站口应设移动公告屏（牌），显示旅客旅行须知、旅客乘车安全须知等信息。

c) 检票口处应设置进站检票屏（牌），显示车次、终到站、开车时刻、站台状态等信息。

d) 站台应设置站台屏（牌），显示当前车次、始发站、终到站、实际开点（终到站为到点）、列车编组前后顺位、引导提示等信息。

e) 出站口外侧应设置出站屏（牌），显示到达车次、始发站、到达时刻、站台、状态等信息。

5.2.4 售票设施设备满足生产需要，作用良好。具体要求包括以下内容：

a) 售票窗口配备桌椅、计算机、制票机、双向对讲器、窗口屏、保险柜、验钞机、POS 机等售票设备及监控设备。

b) 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、停止售票等信息。

c) 有移动公告屏，显示旅客乘车安全须知、客运杂费收费标准等服务信息。

d) 有存放票据、现金的库房和设备，具备防潮、防鼠、防虫、防盗、监控。

5.2.5 候车区布局合理，方便旅客。设施设备要求包括以下内容：

a) 配备适量座椅，摆放整齐，不影响旅客通行。有商务座及一等座候车区。

b) 较大车站应设有标志醒目的服务台，备有服务资料、备品等。

c) 较大车站候车室设有重点旅客候车区、设相对封闭的哺乳区，设有无障碍厕所和无障碍电梯，正常使用。盲道畅通无障碍。

d) 有卫生间及洗手池，正常使用，通风良好。

e) 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。

f) 检票口设人工检票通道，已检票区域与候车区隔离，有围栏。

5.2.6 站台设有响铃设备，作用良好；地面标示站台安全线，站台上内侧铺设提示盲道，垃圾箱（桶）等设施设备安放牢固，不影响旅客通行。

5.2.7 给水站按规定设置水井、水栓，给水系统作用良好。

5.2.8 客运人员配置手持电台，功能良好。

5.2.9 有设备管理制度和客运设施设备登记台账。有电梯日常巡检登记簿、电梯定期维保登记簿、电梯故障维修登记簿、客运设施设备巡检登记簿。发生故障立即报告，及时维修。

5.3. 文明服务

5.3.1 服务人员应仪容整洁，上岗着装统一，干净平整，佩戴职务标志，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）。臂章佩戴在上衣左袖肩下四指处。宜符合以下要求：

a) 头发洁净、自然，不理奇异发型。男性两侧鬓角不应超过耳垂底部，后部不长于衬衣领，不遮盖眉毛、耳朵；女性发不过肩，刘海长不遮眉，工作时间统一佩戴制帽（售票员除外）。

b) 面部、双手保持清洁，指甲修剪整齐，身体外露部位无纹身。女性可淡妆上岗，保持妆容美观，不浓妆艳抹，不染彩色指甲。

c) 按岗位换装统一，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，限手表一只、戒指一枚，女性还可佩戴发夹、发箍或头花及一副直径不超过 3mm 的耳钉。不歪戴帽子，不挽袖子和卷裤脚，不敞胸露怀，工作时间应穿着配发的工作鞋。

d) 售票员坐姿作业可不戴制帽。

5.3.2 表情自然，态度和蔼，用语文明，举止得体，庄重大方。具体要求包括以下内容：

a) 统一使用当地国家的标准语言或其他通用语言。服务语言表达文明、规范、准确。

b) 旅客问讯时，面向旅客站立（售票员办理业务时除外），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。

c) 坐立、行走姿态端正，步伐适中，轻重适宜。在旅客中穿行应先示意后通行，不与旅客抢行；与旅客迎面相遇时，主动让路，面向旅客侧身让行。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。

d) 立岗姿势规范，精神饱满，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。

e) 迎送列车时，足靠盲道外侧线，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。

f) 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，带鞋套或使用垫布。占用洗脸间洗漱时，礼让旅客。

g) 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。

5.3.3 车站环境应整洁、舒适。具体要求包括以下内容：

a) 干净整洁，窗明地净，物见本色。具体要求如下：

1) 地面干净无垃圾；玻璃透明无污渍；墙壁无污渍。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。站台、天桥、地道等地面无积水，客运列车接发股道无杂物。

2) 各服务处所设置适量的垃圾箱（桶），有投放标识，外皮清洁，内配的垃圾袋材质符合相关标准，无破损、渗漏。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。

3) 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。

4) 由专业保洁企业保洁，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。保洁人员经过车站组织的铁路安全知识培训。墙壁、玻璃、隔断、护栏等 2 米以下的部位每日保洁，2 米以上的玻璃部位和顶棚等部位宜定期保洁。

5) 车站对保洁作业有检查，有考核。

b) 通风良好，空气质量符合相关规定。空调温度调节适宜，体感舒适。原则上空调温度保持在 26℃~28℃。

c) 照明充足，售票处、候车室、站台、天桥、进出站通道分设照明开关，根据自然光照度及时开启或关闭照明。

d) 各服务处所宜每月开展“消毒、杀虫、灭鼠”工作。

e) 服务备品齐全完整，质地良好，符合环保规定。候车区域卫生间配有卫生纸，及时补充。站台垃圾投放点应不少于 4 个。

5.3.4 广播应语音清晰、音量适宜、用语规范、内容准确、播放及时。具体要求包括以下内容：

- a) 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、公共卫生等宣传。
- b) 统一使用当地国家的标准语言或其他通用语言播报客运作业信息。
- c) 采用自动语音合成方式，日常重点内容播音录音化，可变信息尽可能集中录制，减少信息合成的频次。

5.3.5 全面服务，重点照顾。具体要求包括以下内容：

- a) 售票处、候车区公布旅客服务中心电话、进站口或候车室设立咨询服务台，受理旅客咨询、求助、投诉。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，请示客运值班员处理，并做好耐心解释。
- b) 较大车站候车室设有重点旅客候车区、设相对封闭的哺乳区，设有无障碍厕所和无障碍电梯，正常使用。盲道畅通无障碍。
- c) 较大车站根据需求为重点旅客提供帮助，有服务、有交接、有通报。
- d) 重点旅客优先购票、优先进站、优先检票上车。
- e) 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，处置措施得当。

5.4 客运组织

5.4.1 售票

5.4.1.1 提供人工窗口、自动取票机、电话订票、网络订票等多种售票渠道，管理规范。业务要求：

- a) 售票窗口和自动取票机设置、开放的数量适应客流量，根据购票人数和时段合理安排岗位、调配窗口数量。日常窗口排队不超过 10 人。
- b) 办理售票、退票、订票、取票等业务，支持现金、银行卡和移动支付等方式。

5.4.1.2 在售票处醒目位置公布售票时间和停售时间，工作时间内暂停售票时设有提示。售票时间根据本站列车时刻确定并对外公布。以列车发车时刻为准，提前 30 分钟停止发售当日当次车票。

5.4.1.3 自动取票机及时补充票卷。设备故障等异常状况处置及时。

5.4.1.4 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。

5.4.2 进站、候车、检票组织

5.4.2.1 应实行验证、验票进站。

5.4.2.2 设置安检设备的车站，宜适应客流量和站场条件，秩序良好，通道顺畅。按列车开行方向、车次组织旅客有序候车。

5.4.2.3 候车室（区）旅客可视范围内应有客运人员，及时巡视、解答旅客咨询，妥善处置异常情况。商务及一等座候车区提供饮品等服务。

5.4.2.4 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。始发列车检票时间不晚于开车前 20 分钟，特殊情况适当延长。及时公告停靠站台等检票信息。

5.4.2.5 检票通道数量适应客流情况。按照先重点、后团体、再一般旅客的原则组织旅客排队检票进站，人工口确认车次、日期相符、车票有效、核验其他乘车凭证后放行。

5.4.2.6 对无票、日期车次不符等人员按规定拒绝进站、乘车。

5.4.2.7 停止检票前，广播通告候车室，提醒旅客无漏乘；停止检票时，通告候车室和站台，关闭检票口。如在停止检票时附近仍有旅客行进在通往站台的通道内，检票员应使用对讲机与站台客运值班员联控（说清旅客数量、行李情况、随行小孩情况），残疾或行动不便旅客应进行护送。

5.4.2.8 停止检票后不应放行旅客，做好迟到旅客的宣传解释工作。

5.4.3 站台组织

5.4.3.1 站台客运人员在开始检票前 5 分钟到岗，检查广播状态、引导屏状态和显示内容、照明设备状态，检查接车线路站台有无滞留人员及危及安全杂物，检查接车股道有无异常情况。

5.4.3.2 组织旅客按车厢位置在站台安全线内排队等候，列车停稳后先下后上、有序乘降。铃响时巡视站台，无漏乘。

5.4.3.3 客运值班员在列车中部车厢门口处位置与车长办理站车交接。

5.4.3.4 以列车发车时刻为准，车站开车时间前 1 分钟打响开车铃，响铃 10 秒。

5.4.3.5 列车进站时，面向来车方向立岗接车，机车运行至立岗位置时转体，至列车停稳后。

5.4.3.6 列车启动后，面向列车送车，列车尾部运行至立岗位置时转体，目送列车驶出站台后，清理站台旅客及滞留人员。

5.4.4 出站组织

5.4.4.1 出站检票人员提前到岗，检查出站显示屏状态和内容。

5.4.4.2 引导旅客排队检票、有序出站，核对车票及其他乘车凭证，防止尾随。

5.4.4.3 对违章乘车旅客及违章携带品正确处理，票款收付准确。

5.4.4.4 列车出站后及时清理站台通道，无滞留人员。

5.4.5 列车给水作业

5.4.5.1 给水站根据列车编组配齐上水人员，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。

5.4.5.2 按规定程序及时上水，始发列车辆辆满水，水管顺向摆放到位，作业完毕，向站台客运值班员报告。

5.4.6 应急处置及客流高峰作业

遇旅客人身伤害、恶劣天气、列车停运、大面积晚点、设备故障、客票（服）系统故障、火灾爆炸等非正常情况时，及时启动应急预案，掌握售票、候车及旅客滞留情况，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。具体要求包括以下内容：

a) 列车晚点开行时，根据调度中心通报，公告列车晚点信息，说明晚点原因、预计晚点时间，广播每次间隔不超过 20 分钟，电子显示屏实时显示。

b) 遇列车在车站空调失效时，站车共同妥善处置。

c) 遇售票系统故障时，组织维护部门进行故障排查，按规定启用应急预案。

5.5 基础管理

5.5.1 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，有针对性的整改措施。

5.5.2 业务资料配置到位，台账齐全。台账项目参考如下：客运记录、学习记录、交接班记录簿、客运票据进款交接登记簿、售票日记账、票据领发登记本、客运票据登销账。重点旅客登记（交接）簿、旅客遗失物品登记簿、特殊票登记簿。

5.5.3 各工种按岗位责任各负其责，相互协作，落实作业标准。

5.5.4 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。

5.6 人员素质

5.6.1 经过岗前安全、技术业务培训合格。

5.6.2 身体健康，五官端正。

5.6.3 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。

6 列车旅客服务

6.1 安全秩序

6.1.1 防火防爆、人身安全、结合部等安全管理制度健全有效。

6.1.2 列车始发前及途中，客运乘务人员在使用过程中发现上部设施有故障的及时通知车辆人员处置，涉及行车、人身安全的车辆乘务人员及时采取临时处置措施，终到后进行维修。

6.1.3 各车厢灭火器、紧急制动阀、人力制动机、紧急破窗锤等安全设备设施配备齐全，作用良好，定位放置。客运乘务人员知位置、知性能、会使用。

6.1.4 各车厢紧急制动阀有包封，印有“危险勿动”警示标志，紧急制动阀手柄施封良好，压力表指示正常。

6.1.5 人力制动机施封良好，制动方向指示标志清晰。

6.1.6 灭火器安放牢固，便于取用，不搭挂物品；检修不过期，压力符合规定，标牌齐全清晰，施封完好。

6.1.7 每辆车配置紧急破窗锤 5 把，车厢内定置摆放，安放牢固，便于取用。

6.1.8 正确使用电器设备，安全用电。电器元件安装牢固，接线及插座无松动，紧急断电按钮护盖施封良好，按钮开关、指示灯作用良好；不乱接电源和增加电器设备，不超过允许负载。配电室（箱）人离锁闭，门锁良好，配电箱、控制箱内及上部不应放置物品；严禁用水冲刷地板、墙板、电器设备。

6.1.9 定期对餐车炉灶（台面）、器具进行油垢清理。餐车炉灶台面一餐一清；炉灶墙壁、抽油烟机、排烟罩和烟道的表面可见部位一趟一清。

6.1.10 电气化厨房设备在明显位置粘贴操作说明和安全操作规程，使用前确认电源控制柜技术状态良好，操作时按规定使用微波炉、电冰箱等电器设备，使用中有人监管，用后清洁，餐车离人断电。灶台保持干燥不放导磁体，柜体内外清洁。不带电清洁和用水冲刷，不自行拆卸电气设备。

6.1.11 车门管理要求如下：

a) 车门管理做到停开、动关、锁，出站台检查瞭望值乘区域车门。车站开车铃声结束、旅客乘降完毕后上车放下脚踏板，在车门口值守做好关门准备（塞拉门应关闭车门），车动关闭车门；进站提前到岗，确认站台，试开车门（塞拉门除外），停稳开门，卡牢翻板，无旅客从背面车门下车。

b) 列车运行中，载客车厢连接端门不锁闭，特殊情况需要锁闭时，应有工作人员监管，需要时能随时打开。车门及餐车厨房边门、走廊边门、厨房后门锁闭；发电车端门锁闭，但与车厢连接端门锁闭后可用列车通用钥匙打开。到站前、开车后疏通通道。

c) 列车首节车辆前部、尾节车辆后部设有外端门、防护栏和“禁止通行、当心坠落”标志，外端门运行中锁闭。列车首尾载客车厢内端门运行中锁闭，在内端门设置“旅客止步”标志。

d) 临时停车时做好宣传，加强巡视，确保车门锁闭，严禁旅客上下车，未经列车长统一组织不准开启车门。列车启动对本车厢四门及邻近车厢四门检查瞭望。

6.1.12 停站立岗时，面向旅客放行方向立岗（高站台时不背对车厢连接处立岗），做好安全宣传，验票上车，重点帮扶，安全乘降。

6.1.14 安全标志和揭示揭挂设置齐全，有铁路旅客乘车安全、旅行须知；车门有“禁止携带危险品”标志，塞拉门还有“禁止倚靠”标志；客室相应位置有“禁止吸烟”“请勿向窗外扔东西”“当心烫伤”“当心夹手”“请勿触摸”“禁止通行”“旅客止步”等安全标志。设置位置合理，内容准确，规格统一。

6.1.15 运行中做好安全宣传和防范，车内秩序、环境良好，发现可能损坏车辆设施和影响安全、文明的行为及时制止。

6.1.16 车厢内禁止吸烟。

6.1.17 行李架物品摆放平稳、牢固、整齐。大件行李妥善放置，不占用席位，不堵塞车内通道。锐器、易碎品、杆状物品及重物等放在座位下面。衣帽钩仅能挂衣帽、服饰等轻质物品。

- 6.1.18 发现旅客携带品可疑及无人认领的物品时，列车长通知警察到现场处理，对危险品做好登记、保管及现场处置，并交前方停车站警察处理。
- 6.1.19 发现行为、神情异常的旅客时，重点关注，列车长通知警察及时到现场处理，情形严重时交列车运行前方停车站处理。
- 6.1.20 发生旅客伤病时，提供协助，通过广播寻求医护人员帮助；情形严重的，需要临时停车交前方站的，报告调度中心及车队，及时交站处理。
- 6.1.21 列车长在列车中部车厢门口处与车站值班员办理站车交接。
- 6.1.22 乘务人员在接班前应充分休息，不在班前、班中、折返站饮酒。
- 6.1.23 乘务人员进出车站走指定通道，通过线路时走天桥、人行地道，走平交道时做到“一停二看三通过”，不横越线路，不钻爬车底，不跨越车钩，不与运行中的机车车辆抢行。进出车站时集体列队。

6.2 设备设施

6.2.1 车辆设备设施应齐全，符合运用客车出库质量要求，涉及客运服务方面的具体要求包括以下内容：

- a) 列车乘务员室、广播室，清洁柜、洗脸间、厕所等设施齐全，作用良好，正常使用，不挪作他用或改变用途。
- b) 车辆外观整洁，内外部油漆无剥落、褪色、流坠；车内顶棚不漏水，内外墙板及车内地板无破损、无塌陷、不鼓泡；渡板及各部位压条、压板、螺栓不松动、无翘起；脚蹬安装牢固，无腐蚀破损；手把杆无破损、松动。各部位金属部件无锈蚀。
- c) 各门、翻板及簧、锁、门止、碰头、卡销配件齐全，不松动，作用良好。车窗锁及窗帘盒滑道、窗帘杆、毛巾杆、挂钩齐全，作用良好。门窗玻璃无破损，密封条完整，不透气、透尘，不漏水，无脱落。
- d) 座席、扶手、行李架、面镜、茶桌、餐桌、抽屉、衣帽钩、镜框、书报架、齐全无松动。座席及包房铺位面布无破损。以及各室、柜、箱、开关等服务标牌齐全清晰。
- e) 给、排水装置配件齐全，作用良好，不漏水。车厢水位表（液位仪）显示准确。盥洗设备齐全，作用良好，安装牢固，无裂损。
- f) 厕所便器、卫生纸盒、冲水装置作用良好，便器冲水均匀，无外喷。集便式厕所配有垃圾桶。
- g) 灯具、灯罩完整清洁，无松动、裂损、变形，灯带、卡子齐全；顶灯光色一致。各电气开关、电源插座齐全，作用良好，无烧损。餐车厨房排气扇及电气化厨房电器作用良好，配线不外露。
- h) 空调设备各部配件齐全，作用良好，安装牢固，运转正常。
- i) 广播系统作用良好，定检合格，音量控制器作用良好。
- j) 餐车冰箱作用良好，有隔水板。厨房地面有沥水设施。
- k) 乘务人员配置对讲机，作用良好。

6.2.2 车内各种服务图形标志位置统一、齐全醒目、型号一致，安装牢固。

6.2.3 车厢应有列车运行区间牌、内外顺号（牌）等标志，标志应文字清晰、准确，无破损、卷边、褪色。使用电子显示屏的作用良好、显示准确。

6.2.4 每节车厢应设置垃圾箱且与垃圾袋配套使用。

6.3 服务备品

6.3.1 服务备品、材料等应符合环保规定，质量符合要求，色调应与车内环境相协调。

6.3.2 服务备品应齐全、干净整洁、定位摆放，易耗备品应备用充足。布制备品应按规定的

6.3.2.1 商务座车应备有下列物品：

- a) 提供小毛巾，就餐时提供餐巾纸、牙签。
- b) 配备耳塞、靠垫、一次性拖鞋、清洁袋和专项服务项目单、服务指南、免费读物。
- c) 备有防寒毯、耳机、眼罩、托盘和一次性水杯。

6.3.2.2 软卧包房应备有下列物品：

- a) 使用遮光帘和纱帘。
- b) 包房内有被套、被芯、枕套、枕芯、床单、垫毯、卧铺套、靠背套、茶几布、衣架、不锈钢果皮盘。
- 6.3.2.3 一等座车应备有下列物品：
 - a) 使用遮光帘和纱帘。
 - b) 有座席套、头枕片、一次性（纸质）清洁袋
- 6.3.2.4 二等座应备有下列物品：
 - a) 使用遮光帘。
 - b) 每格有不锈钢果皮盘。
 - c) 有座席套、头枕片。
- 6.3.2.5 餐车应备有下列物品：
 - a) 使用遮光帘和纱帘。
 - b) 台面有台布，透明桌垫、座椅有套，头靠巾。
- 6.3.3 备品使用年限：
 - 6.3.3.1 软卧被套、床单、枕套、茶几布头靠套使用一年，软卧铺位套、靠背套、枕心使用二年，垫毯、棉被使用三年。
 - 6.3.3.2 一等座座椅套、遮光帘、纱帘使用二年。头枕片使用一年。
 - 6.3.3.3 二等座座椅套、遮光帘使用二年，头枕片使用一年。
- 6.3.4 备品换洗时间：
 - 6.3.4.1 头枕片 2 天更换一次。
 - 6.3.4.2 一等座、二等座椅套 15 天更换一次，软卧铺位套 1 个月更换一次。
 - 6.3.4.3 遮光帘 3 个月更换一次、纱帘 1 个月更换一次。
 - 6.3.4.4 包房贴身卧具一人一换。
- 6.3.5 贴身卧具（被套、床单、枕套）和头靠巾应干燥、清洁、平整，无污渍、无破损；已使用与未使用的折叠整齐，分别装袋保管。贴身卧具与其他布质备品分类洗涤；洗涤、存储、装运及更换不落地、无污染。
- 6.3.6 卧车垫毯、被芯、枕芯等非贴身卧具备品干燥、清洁，无污渍、无破损，定期晾晒，保持干燥整洁。布制备品装袋定位摆放。
- 6.3.7 车内清扫工具放置在清洁柜内，无清洁柜的定位隐蔽存放。有厕所专用清扫工具，定位存放厕所内或与车内清扫工具分开放置在清洁柜内，不影响旅客使用空间。
- 6.3.8 垃圾箱（桶）内用垃圾袋，垃圾袋与垃圾箱（桶）规格匹配，应结实耐用。餐车应使用专用垃圾袋。

6.4 整备作业

6.4.1 出库

- 6.4.1.1 车厢内外各部位应整洁、窗明几净、四壁无尘、物见本色，具体要求如下：
 - a) 车外皮、车梯、翻板内外、窗门框及玻璃、扶手干净、无污渍。
 - b) 天花板（顶棚）、板壁、边角、地板、连接处、灯罩、座椅（铺位）、空调口、通风口、电茶炉等部位清洁卫生，无尘无垢，缝隙无杂物。
 - c) 果皮盘、垃圾箱（桶）、洗脸间内外洁净。
 - d) 餐车橱柜、箱应干净无异味，分类标志清晰，商品、备品等分类定位放置。
 - e) 厕所无积便、积垢、异味，地面干净无杂物，集便式厕所污物箱内污物排尽。
- 6.4.1.2 布制品、消耗品和清扫工具等服务备品应配备齐全、定位放置、定型统一，具体要求如下：
 - a) 包房 卧具叠放整齐，摆放统一，床单、头枕套、座席套、茶几布等铺设平整，干净整洁。窗帘、纱帘悬挂整齐，定型统一，无脱扣。
 - b) 洗手液、卫生纸等服务备品补足配齐，定位放置。
 - c) 清扫工具、活动顺号等备品定位放置，不影响旅客使用空间。
 - d) 乘务员室各种资料、备品定位摆放，干净整齐。

6.4.2 途中

6.4.2.1 各处所清扫及时，保持整洁卫生，具体要求：

a) 各处所地面清扫及时，干燥、干净；台面、桌面、面镜擦抹及时，干净、无水渍；中途站低站台停车时擦翻板扶手。

b) 洗脸（手）池、餐车洗碗池清理、擦抹及时，无污渍，无残渣，无堵塞，无积水；果皮盘、垃圾箱（桶）清理及时，无残渣；厕所畅通无污物，无异味，集便式厕所按规定吸污。

c) 餐车餐桌、吧台、厨房地面和工作台，以及各橱、箱、柜内保持洁净。

6.4.2.2 洗手液、卫生纸、一等座擦手纸等备品补充及时；椅套污染更换及时。

6.4.2.3 垃圾装袋、封口、无渗漏，定位放置，在指定站定点投放；不向车外扫倒垃圾、抛扔杂物。

6.4.3 终到

终到站时车内无垃圾，无污水，无粪便。垃圾装袋、封口、无渗漏，到站定点投放。

6.4.4 站折

6.4.4.1 车厢地面、通过台、连接处、行李架、及座椅（铺位）、边角等部位干净整洁，通风口、电茶炉下、洗脸间下等隐蔽处所无积垢，无杂物。垃圾箱（桶）内无垃圾，无异味。

6.4.4.2 果皮盘、垃圾箱（桶）、洗脸间四周洁净。

6.4.4.3 餐车橱、柜、箱干净无异味，分类标志清晰，商品、备品等分类定位放置。

6.4.4.4 洗脸间、厕所面镜洁净，洗脸（手）池、便器无污物、无异味。

6.4.4.5 布制品、消耗品和清扫工具等服务备品配备齐全，定位放置，定型统一。具体要求：

a) 卧具叠放整齐，摆放统一，床单、头枕套、座席套、茶几布等铺设平整，干净整洁。窗帘、纱帘悬挂整齐，定型统一，美观大方，无脱扣。

b) 洗手液、卫生纸、垃圾袋、一等座擦手纸等服务备品补足配齐，定位放置。

c) 清扫工具、活动顺号等备品定位放置，不影响旅客使用空间。

d) 乘务员室各种资料、备品定位摆放，干净整齐。

6.5 文明服务

6.5.1 应着装统一，仪容整洁。具体要求：

a) 头发干净整齐、颜色自然，不理奇异发型、不剃光头。男性两侧鬓角不应超过耳垂底部，后部不长于衬衣领，不遮盖眉毛、耳朵，不留胡须；女性发不过肩，刘海长不遮眉。

b) 面部、双手保持清洁，身体外露部位无纹身。指甲修剪整齐，不染彩色指甲。女性淡妆上岗，保持妆容美观，不浓妆艳抹。

c) 乘务组换装统一，衣扣拉链整齐。女性可佩戴头花及一副直径不超过3毫米的耳钉，着裙装时，丝袜统一，无破损。男性系领带时，衬衣束在裤子内，外露的皮带为黑色。佩戴的外露饰物款式简洁，限手表一只、戒指一枚，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，鞋的颜色为黑色系，女性鞋跟高度不超过3.5cm，跟径不小于3.5cm。

d) 佩戴职务标志，胸章牌（长方形职务标志）戴于左胸口袋上方边缘处，包含姓名、职务、工号等内容。臂章佩戴在上衣左袖肩下四指处。按规定应佩戴制帽的工作人员，在执行职务时戴上制帽，帽徽在制帽折沿上方正中。

e) 餐车工作人员作业时着工作服，戴工作帽，女性戴头巾。

6.5.2 应态度和蔼，用语文明，举止得体。具体要求：

a) 使用当地国家的标准语言或其他通用语言，表达准确，口齿清晰。服务语言表达文明、规范、准确。

b) 旅客问讯时，面向旅客站立，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。

c) 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，要主动侧身面向旅客让行，不与旅客抢行。列队出（退）勤（乘）时，按规定线路行走，步伐一致，箱（包）在同一侧。

d) 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，男性双臂自然下垂，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；双脚夹角为45°呈“丁”字形。

e) 列车进出站时，在车门口立岗，面向站台致注目礼，以列车进入站台开始，开出站台为止。

f) 清洁卫生时，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、铺位时使用垫布。占用洗脸间洗漱时，礼让旅客。

g) 进包房先敲门，离开时，应退步出包房。

h) 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。

6.5.3 温度应适宜，环境应舒适。具体要求：

a) 发电车供电的空调客车须在列车始发前60分钟供电并开启空调预冷，空调温度调节适宜，体感舒适。

b) 车内照明符合规定。列车终到后供电时间不少于30分钟；入库期间以及使用发电车或具备地面电源供电的折返停留列车供电时间不少于4小时，停留不足4小时的不间断供电。

c) 广播播放应符合以下要求：

1) 广播语音清晰，音量适宜，用语准确，不干扰旅客正常休息，播放时间根据检票时间确定。

2) 广播内容以方便旅行生活为主。始发前，播放旅客引导、行李摆放提示、列车情况介绍以及禁止携带危险品、禁止吸烟等内容。运行中，播放列车设施设备、旅客安全须知、旅行常识、播报前方停站、到站信息等。适当插播沿途自然景点介绍。

3) 列车停站信息预、播报及时。执行“一站三报”，即开车后预告下一到站站名和时刻；到站前（不晚于到站前10分钟）再次通报；停站再通报。开车后、到站前硬座车厢乘务员本车厢通报站名。

6.5.4 列车终到站提前10分钟锁闭厕所。集便式厕所吸污时或未供电时锁闭厕所，其他时间不锁厕所。厕所锁闭时，为特殊情况急需使用厕所的旅客提供方便。

6.5.5 公共区域的电源插座保证符合标示范围的旅行必需的小型电器正常使用。

6.5.6 在始发站根据车站通知、在中途站列车停稳后打开车门组织旅客乘降；开车铃响，面向列车，脚踏安全线，铃止登车，做到行动迅速，作业统一。

6.5.7 发现旅客遗失物品妥善保管，设法归还失主，无法归还时编制客运记录交站处理。无法判明旅客下车站时交列车终到站处理。

6.5.8 根据旅客乘坐列车等级提供相应服务，商务座、一等座提供饮品等服务。

6.5.9 全面服务，重点照顾。具体要求：

a) 实行首问首诉负责制。受理旅客咨询、求助、投诉，及时回应，热情处置，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。

b) 对重点旅客做到“三知三有”（知座席、知到站、知困难，有登记、有服务、有交接），为有需求的特殊重点旅客联系到站提供担架、轮椅等辅助器具，及时办理站车交接。

c) 尊重民族习俗和宗教信仰。

6.6 应急处置

6.6.1 火灾爆炸、食物中毒、空调失效、列车长时间晚点等非正常情况下的应急处置预案健全有效，预案内容分工明确，流程清晰。日常组织培训，定期组织演练，培训演练有记录，有结果，有考核。

6.6.2 配备扩音器、口笛等应急物品，电量充足，性能良好。

6.6.3 遇火灾爆炸、食物中毒、空调失效、设备故障和列车长时间晚点等非正常情况时，及时启动应急预案，掌握车内旅客人数及到站情况，维持车内秩序，准确通报信息，做好咨询、解释、安抚、生活保障等善后工作。具体要求包括以下内容：

a) 列车晚点 10 分钟以上时,列车长根据调度、派班员或车站的通报,向旅客公告列车晚点信息,说明晚点原因、预计晚点时间。广播每次间隔不超过 20 分钟。

b) 遇列车空调故障时,有条件时将旅客疏散到空调良好的车厢,必要时采取开窗通风措施。在站停车须组织旅客下车时,站车共同组织。

c) 发生人身伤害或突发疾病时,积极采取救助措施,按规定办理站车交接。必要时可请求在前方所在地有医疗条件的车站临时停车处理。

6.7 列车经营

6.7.1 餐饮经营符合有关审批、安全规定,有安全协议、证照齐全有效。

6.7.2 餐车销售的商品有经营单位审定的价目表,一货一签。餐车明显位置、售货车有商品价目表。

6.7.3 餐车整洁美观,展示柜摆放整齐。厨房保持清洁,各种用具定位摆放。商品、售货车等不堵通道,不占用旅客使用空间。售货车内外整洁、定位摆放,有制动装置和防撞胶条。非经营期间,售货(饭)车定位制动存放。

6.7.4 储藏室(柜)、冰箱、吧台、橱柜等处所不随意放置私人物品。餐食商品在餐车储藏柜、冰箱内定位放置,不占用旅客使用空间。

6.7.5 餐车配置的微波炉、电水壶等电器符合数量、规格和额定功率,保持洁净。

6.7.6 厨房有防尘、防蝇、防鼠措施。

6.7.7 经营行为规范,文明售货,售货员不在车内高声叫卖、销售过程中主动避让旅客。

6.7.8 厨房非工作人员禁止入内,除检查等工作必须外,非餐车工作人员不进入餐车厨房。

6.7.9 供应品种多样,有高、中、低不同价位的预包装饮用水、盒饭等旅行饮食品。

6.7.10 不出售无生产单位、生产日期、保质期和过期、变质等严重影响列车环境卫生的食品。

6.8 人员素质

6.8.1 身体健康,五官端正。

6.8.2 岗前安全、技术业务培训合格后方可上岗。

6.8.3 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,掌握担当列车沿途停站和时刻,沿线长大桥梁线路概况,以及上水、垃圾投放等作业情况。熟悉本岗位相关应急处置流程,具备应对突发事件能力。

6.9 基础管理

6.9.1 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,有针对性整改措施。

6.9.2 按规定配置业务资料,内容修改及时、正确。业务资料适用时包括:列车长办公有客运乘务日志、客运记录、作业过程、列车长巡查记录本、乘务室配置作业指导书,列车时刻表。

6.9.3 各工种在列车长的领导下,按岗位责任各负其责,相互协作,落实作业标准,有监督,有检查,有考核。

6.9.4 业务办理符合规定,台账、报表填写规范、内容准确、完整清晰。

6.9.5 保洁作业时车辆向列车提供照明、用电等作业条件。

6.9.6 定期开展职业技能培训,培训内容适应岗位要求,评判准确。

7 服务评价与改进

7.1 铁路运输企业应建立包含旅客满意度的服务质量测量和监测方法。

7.2 铁路运输企业每年应至少开展 1 次服务质量评价,并对发现的问题进行原因分析和整改,不断提升服务质量。

7.3 铁路旅客运输服务质量评价宜采用下列方法

- a) 问卷调查法，可测量旅客满意度；
 - b) 直接绩效测量法，可测量的关键绩效指标可包括以下内容：
 - 1) 责任旅客伤亡率等安全指标；
 - 2) 列车到发正点率；
 - 3) 设施设备完好率；
 - 4) 旅客有效投诉率、旅客有效投诉合规处理率。
 - c) 特邀监督员调查法，可采用特邀监督员调查法采集的数据项包括以下内容：
 - 1) 列车餐饮可选种类和价位；
 - 2) 车站、列车卫生清洁度；
 - 3) 服务人员服务态度良好率。
-