

广东省交通运输厅关于城际铁路客运组织与服务管理的办法（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为规范广东省城际铁路客运组织与服务管理工作，提升客运服务管理质量，保障人民群众安全、便捷、高效、舒适出行，根据《中华人民共和国铁路法》《铁路安全管理条例》《广东省铁路安全管理条例》等有关要求，制定本办法。

第二条 广东省辖区内的城际铁路客运组织与服务及其监督管理工作适用本办法。

第三条 城际铁路客运组织与服务应坚持以人民为中心，遵循安全高效、服务规范、衔接顺畅、票务互联、安检互认、监管联动的发展理念。

第四条 省管铁路运营行政主管部门负责全省城际铁路客运组织与服务监督管理工作。

地级以上市人民政府交通运输主管部门或地级以上市人民政府指定的铁路运营管理部门负责协助开展本行政区域内城际铁路客运

组织与服务监督管理工作。

城际铁路运营单位负责所辖城际铁路客运组织与服务工作。

第二章 基础管理

第五条 运营单位应与出入口属地，连通的物业、商铺，客运枢纽等相关单位明确车站管辖界线和安全管理责任。

车站管辖范围一般以出入口建筑垂直投影线、楼梯台阶、进出口闸机围栏等为界。

第六条 运营单位应积极采用智能化设施设备，为旅客提供无接触优质服务。

车站大厅、售票设施、站台、护栏、楼梯、检票、客服中心等基础设施设备要定期维护，确保作用良好，无违规改造和改变用途。

信息系统运行稳定可靠，自动检票、导向、广播、时钟、查询、求助、监控等旅客服务设施设备齐全，状态良好。

车站疏散通道、紧急出口、消防车通道等有专人管理，无堵塞。

第七条 运营单位应根据车站规模、客流情况、设施设备布局、设备系统自动化程度、服务标准、公众需求等，科学设置工作人员岗位，相应配备符合要求的工作人员。工作人员上岗前应经过岗位培训，掌握本岗位知识和技能，持证上岗。

第八条 城际铁路执行统一的标志标识标准。

城际铁路车站醒目位置应设置电子显示屏或信息板、无障碍设施

指引、车站疏散示意图，以及禁止、限制携带物品目录等。

城际铁路车站与国铁、市域（郊）铁路、城市轨道交通、地面公交、出租车、私家车、公路运输、航空运输等换乘通道的无障碍设施指引需衔接贯通。

出入口、站内指示和导向标志应清晰、醒目、连续、规范。车站控制室、设备房、轨行区等区域应设置醒目的禁行标志，应急装置应设置醒目的警示标志。

第九条 运营单位应制定工作日、节假日、重要活动以及突发事件的客流组织方案，换乘站还应制定共管换乘站协同客流组织方案，并根据车站实际客流变化情况及时修订完善。

第十条 运营单位应以服务旅客安全出行为导向建立客运、行车、维保等业务工作协调机制，根据客流变化优化客运、行车、维保方案，不断满足客流需要。

第十一条 运营单位应建立客运组织与服务管理制度体系，制定车站岗位职责、人员培训、应急预案和演练、客运设施设备管理、票务管理、环境卫生管理、信息发布、旅客遗失物保管和招领、安全管理等规章制度，保证制度健全有效，职责清晰明确。

第三章 客运组织

第十二条 车站应根据本站客流流线组织旅客进出站、换乘。因新线开通、车站客流变化、车站设施设备布局改变、枢纽站衔接等，

需要对客流流线进行调整的，应对车站整体客流流线、人员疏散进行统筹论证，必要时可组织专家进行风险评估。

车站客流流线设置、设施设备布局等应综合考虑反恐防范、安检、治安防范和消防安全需要。与国铁车站、地铁、长途客运站、机场等相衔接的车站，提供的安检场地应为安检互认提供便利，以减少重复安检，提高通行效率和服务水平。

第十三条 车站工作人员应在每日运营前，对车站客运设施设备进行检查，应在首班车到站前完成准备工作，开启所有出入口、换乘通道、自动售（取）票机、自动扶梯、电梯。

末班车前一列车驶离车站后，应通过广播等方式告知旅客末班车信息。换乘站应根据列车运行计划、旅客换乘所需时间，提前播放相应线路末班车广播，并根据车站实际情况关闭换乘通道，防止旅客误入。

列车退出运营前，应对车内进行巡视，确认无旅客滞留后退出运营。车站关闭前，应对车站进行巡视，播放关站广播，确认无旅客滞留与物品遗留后关闭车站。

第十四条 车站工作人员应对车站出入口、站厅、站台、通道等公共区域进行巡视，检查应急设施、自动售检票设备、标志标识、照明设施、电扶梯、站台门等客运设施设备状态，发现异常情况及时进行处理；遇客流高峰、恶劣天气、重大活动等情况，应根据需要增加巡视次数。

第十五条 站台服务人员应维护站台候车及上下车秩序，查看车门和站台门的开闭情况，确保状态良好。

站台门发生故障无法关闭时，应安排专人值守，做好安全防护；无法打开时，应通过列车广播、标识或其他方式告知旅客，引导旅客从其他站台门上下车。

站台门发生大面积故障的，车站或司机应及时报告行车调度人员。车站应采取人工开关门、越站等应急措施，并通过广播及时告知旅客，维护候车秩序。

第十六条 运营单位应当持续监测客流情况，在线路设计能力范围内合理安排运力，不断满足客流需求。发生突发大客流时，客运人员应当协调行车调度人员及时增加运力进行疏导。

第十七条 车站开放的出站通道数量应与出站旅客量相适应。

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。

第十八条 运营单位应在票务服务、换乘流线及换乘组织、换乘设施设备、列车接续及应急处置等方面进行优化设计，推动城际铁路车站与国铁、市域（郊）铁路、城市轨道交通、地面公交、出租车、私家车、公路大巴、航空等其他运输方式合理衔接，为旅客创造良好的换乘条件。

第十九条 车站公共区域施工作业一般应安排在非运营时间进行。确需在运营时间进行的，运营单位应采取划定隔离区域、围蔽、工作人员现场盯控等防护措施，加强客流疏导。

对于涉及关闭车站出入口或换乘通道、暂停车站使用、缩短运营时间的施工改造，运营单位应提前报告省管铁路运营行政主管部门并向社会公告。

第二十条 非突发情况的列车越站，司机或列车工作人员应至少提前一站告知车内旅客，车站工作人员应通过站内广播告知车站旅客。列车因故在车站停留时，列车车门、站台门应处于开启状态，列车和车站通过广播告知车内、车站旅客。

第二十一条 出现雨雪等恶劣天气时，运营单位应采取铺设防滑垫、设置防滑、防拥堵提示等必要措施，加强广播提示和现场疏导；站内或出入口旅客聚集可能造成客流对冲等情况时，可调整自动扶梯运行方向或暂时关闭自动扶梯，危及旅客安全时，可暂时关闭出入口。

第二十二条 车站应制定突发公共卫生事件防范措施和应急预案，做好人员、技术、物资和设备的应急储备工作。对各类可能引发突发公共卫生事件的因素及时监测、分析和预警，做到早发现、早报告、早处理，有效预防、及时控制和消除公共卫生事件及其危害。

第二十三条 车站发生火灾、淹水倒灌、公共安全等突发事件时，车站工作人员应当立即报告行车调度部门，按照应急预案进行现场处置，必要时采取关闭出入口、疏散站内旅客、封站等措施。

第四章 客运服务

第二十四条 车站客运人员应按规定统一着装，正确佩戴标志，答复旅客咨询时，应做到首问负责、礼貌热情、用语规范。

第二十五条 城际铁路全天运营时间不应少于 15 小时。遇节假日、大型活动、恶劣天气以及衔接机场的线路有飞机大面积晚点的，在保障安全的前提下，省管铁路运营行政主管部门可要求运营单位适当延长运营时间。

第二十六条 车站和列车温度、湿度、空气质量、噪声等应符合有关规定。车站公共卫生间应严格按照《国家旅游局办公室关于加快推进第三卫生间(家庭卫生间)建设的通知》标准建设实施，确保环境整洁、通风良好。

第二十七条 车站内应配备急救箱、屏风、担架等，旅客受伤或者身体不适时，客运服务人员应及时拨打救助电话并等待至救护人员到场，可视需要对现场进行隔离。

第二十八条 车站和列车内配备的无障碍设施应保持功能完好，车站工作人员应为有需要的旅客提供无障碍乘车服务。具备条件的车站应设置无障碍卫生间、婴儿护理台、儿童洗手盆等服务设施，宜开辟母婴室，自动售货机等便民服务设备。

第二十九条 自动扶梯和电梯运行时间应当与车站运营时间同步。

自动扶梯发生故障时，应立即停止使用，在自动扶梯出入口放置

安全护栏、警示标志等，引导旅客使用其他自动扶梯或者楼梯。

电梯发生故障时，应立即停止使用，在电梯口放置安全护栏、警示标志等。有旅客被困时，应安抚旅客并及时采取救援措施。

第三十条 车站应准确发布当前列车到发时间、后续一班列车到达时间、开行方向等信息，发生突发事件时，及时提供紧急信息。车站旅客信息系统出现故障或信息发布错误等情况时，应及时处置。

第三十一条 车站应广播排队候车、安全乘车等提示信息，列车进站时站台应广播列车到站和开行方向。

列车应广播到达车站和换乘信息，需要开启另一侧车门时，应通过广播提前告知旅客。

广播用语应当规范、清晰、正确。

第三十二条 运营单位应提供自动售票机、网络售票、人工售票等多种售票方式，方便旅客购票。

车站应根据本站客流情况及首末班车时间合理确定售票时间和停售时间，并在售票处醒目位置公布。

自动售票机、自动检票机发生故障时，应设置故障提示。自动售票机大面积故障时，应增加人工售票窗口。自动检票机大面积故障时，应采取人工检票、免检等方式，引导旅客有序进出站。

第三十三条 运营单位应根据客运市场需求、新线开通和新装备上线等情况，不断优化调整列车运行图，推出一日票、月票、年票等多样化公交化票制，满足旅客出行需要。

第三十四条 候车室（区）应提供自动或人工问询服务，准确回答旅客问询，帮助重点旅客，提供广播、遗失物品查找等服务。

第三十五条 进站乘车前需对旅客及行李进行安全检查，安检设备应根据客流量和站场条件合理设置，保持通道顺畅、秩序良好。

引导旅客通过自动检票机检票，视情况开启人工检票通道，检票通道开启数量应适应客流情况。

第三十六条 列车车门口和通道应畅通，车厢内物品摆放整齐平稳；车内地面、座椅应保持干净整洁，垃圾封袋定点投放。

列车工作人员应为重点旅客提供帮扶。

列车工作人员应巡视车厢，指导旅客正确使用设施设备，正确解答旅客问询。

第三十七条 列车临时清客时，应通过广播或者其他方式告知车内和站内旅客，车站工作人员应上车引导旅客下车，清客完毕后报告司机关闭车门。

列车区间疏散时，应通过车内广播准确、清晰告知旅客疏散方向，工作人员应进入轨行区引导旅客快速疏散；车站可采取暂停进入车站等措施防止旅客进站，并及时告知旅客。

第三十八条 运营单位应每年向社会公布运营服务质量承诺及履行情况，服务质量承诺应至少包括以下内容：

- （一）列车正点率、列车运行图兑现率等列车运行指标；
- （二）旅客投诉、意见、建议受理渠道和处理时限；

(三) 服务改进的举措和计划。

第五章 服务监督

第三十九条 运营单位应当制定本单位客运服务质量标准，建立健全客运服务质量监督、检查、考核机制，不断改进服务质量。

第四十条 省管铁路运营行政主管部门和运营单位应当建立健全旅客沟通机制，了解公众诉求和意见建议，及时回应旅客关切，鼓励旅客参与服务质量监督工作。

第四十一条 运营单位应建立旅客投诉受理处理制度，设置服务监督机构，公布服务监督电话，及时受理旅客投诉。对受理的旅客投诉，运营单位应在 7 个工作日内处理完毕，并将处理结果告知旅客。

运营单位应对旅客反映的问题进行核实整改，设施设备类投诉应核实设施设备信息，组织相关单位进行处理；服务类投诉应及时查找原因，改进相关服务；规章制度类投诉应进行分析，根据需要修改完善制度。运营单位无法解决的，应定期汇总后报有关部门协调处理。

省管铁路运营行政主管部门应建立旅客投诉受理处理制度，公布服务监督电话，及时受理旅客投诉。对旅客投诉自受理日起 15 个工作日内，应将处理结果告知旅客。

第四十二条 省管铁路运营行政主管部门应对客运组织与服务工作进行监督检查，组织开展服务质量评价，向社会公布服务质量评价结果。

运营单位要对评价发现的问题进行原因分析和整改,不断提升服务质量。

第六章 附 则

第四十三条 运营单位应根据本办法制定本单位的城际铁路客运组织与服务管理实施细则。

第四十四条 本办法由广东省交通运输厅负责解释。

第四十五条 本办法自 年 月 日起实施,有效期 年。