



《省管铁路客运服务规范》 编制说明

主导单位：广东省交通运输厅

主编单位：中国铁道科学研究院集团有限公司

广州地铁集团有限公司

二〇二四年三月·北京

《省管铁路客运服务规范》 编制说明

为规范我我省管铁路客运组织与服务管理，进一步提升客运服务质量，保障人民群众安全、舒适、便捷、高效、绿色出行，根据《中华人民共和国铁路法》《铁路旅客运输服务质量》等有关要求，结合广东省省管铁路发展实际，我厅组织编制了《广东省省管铁路客运服务规范》（建议稿）（以下称《规范》）。现将有关情况说明如下：

一、编制背景及必要性

近年来，广东省认真贯彻落实党中央国务院决策部署，加快推进轨道交通建设发展，轨道交通路网规模不断扩大。截至 2020 年底，广州、深圳、佛山、东莞 4 城市开通地铁运营，地铁线路共 26 条线，运营里程 980.2 公里。广东省境内已开通城际线路共有 7 条，运营里程 475 公里。广东省在建城际铁路项目 9 个，在建里程 272 公里，预计到“十四五”末大湾区省管铁路运营里程将达到 1500 公里。

广东省省管铁路的快速发展，带来了运输供给大幅增加，人民群众出行更加方便快捷。但与此同时，随着人民生活水平的不断提高，广大群众对客运服务有了更高的期望和要求，与人民群众日益增长的服务要求相比，当前客运服务存在各种运输方式衔接协调不到位、客运服务质量有待提升、服务标准有待统一、信息化智能化水平不高等问题，制约了省管铁路客运高质量发展。

2019 年，国务院印发《国务院办公厅关于印发交通运输领域中央与地方财政事权和支出责任划分改革方案的通知》（以下称《改革方案》），明确城际铁路、市域（郊）铁路、支线铁路、铁路专用线属省级政府事权。目前，广清城际铁路是全国首条由省方自主运营的城际铁路，广珠城际、广州东、佛肇城际、莞惠城际、穗莞深城际新塘至深圳机场段、珠机城际拱北至横琴段委托运营到期后逐步转为省方运营。随着《改革方案》的深入实施和粤港澳大湾区战略的持续推进，大规模省管铁路逐步建成投产并实现自主运营。在此背景下，亟需立足我我省管

铁路发展实际，编制客运服务管理规范，为省管铁路运输企业客运工作提供指导，不断提升我省省管铁路客运组织和服务管理水平。

二、编制思路及特点

《规范》参照 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》的编写要求，立足广东省省管铁路发展实际，在借鉴国内外铁路客运服务管理经验基础上，围绕服务人员、设施设备和票务、列车、行车、车站、商业、信息、安全服务等重点环节和关键要素编制形成《规范》文本。

《规范》具有以下主要特点：

1. 立足广东省省管铁路运营实际。针对广东省省管铁路网络化和公交化运营特点，明确了省管铁路宜采用进出站混流设计要求，并在售票、候车、乘车环节，以及车站和列车服务方面适应公交化运营特点的要求。

2. 借鉴国内外铁路先进管理经验。《规范》借鉴了法国、德国、日本等发达国家“以人为本”“绿色环保”等服务理念，并参考了国家铁路、城市轨道交通和市域（郊）铁路中先进成熟的客运管理经验。

3. 注重信息技术对客运服务的提升引领。《规范》对省管铁路智能化服务提出明确要求，鼓励运营单位积极推进智慧车站建设，建立统一的智能化生产组织和旅客服务信息平台，提升旅客票务、进站、候车、乘车、出站、换乘等全流程智能化水平。

4. 保持与国家和行业标准衔接一致。《规范》内容符合国家有关政策、法律法规及管理规定和要求，并与现有城际铁路设计标准、《铁路旅客运输服务质量》等标准协调一致。

三、编制依据

本《规范》主要参考和依据了以下文件和标准：

1. 铁路运输服务质量监督管理办法（中华人民共和国交通运输部令 2023 年第 5 号）
2. 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
3. GB/T 13317 铁路旅客运输词汇

4. GB/T 25341.1 铁路旅客运输服务质量 第1部分：总则
5. GB/T 25341.2 铁路旅客运输服务质量 第2部分：服务过程
6. TB/T 3509.2-2019 铁路运输标识 第2部分：客运
7. TB10100-2018 铁路旅客车站设计规范
8. TB10623-2014 城际铁路设计规范
9. DB33/T 310009-2021 DB31/T 310009-2021 DB32/T 310009-2021 市域（郊）铁路客运服务规范

四、编制过程

（一）工作进度安排

本项目的编制共分为五个阶段开展，分别为初稿阶段、征求意见阶段、送审稿阶段、总校阶段、报批发布阶段。目前，已完成一次征求意见，并根据专家意见进行了修改，形成送审稿。



（二）前期工作

1. 启动阶段

2021年11月，广东省交通运输厅启动《规范》编制工作，成立起草工作组。中国铁道科学研究院集团有限公司负责起草总体工作，广州地铁集团有限公司和深圳市地铁集团有限公司参与《规范》起草和过程研讨；初步确定了《规范》的制定原则和研究方向。

2. 初稿阶段

2021年11-12月，起草组开展相关资料的搜集、整理与分析工作，并组织

内部专家召开研讨会，对初步框架进行讨论、修改和完善。

2022年1月，起草组完成《规范》初稿，在与广东省交通运输厅沟通后，修改形成《规范》。

3. 调研阶段

2022年2月8日至18日，起草组前往国家铁路局、国铁集团、中国铁路北京局集团有限公司等单位进行调研，收集整理了《铁路旅客运输服务质量》《铁路旅客运输管理规则》《铁路旅客运输规程》及其他国家铁路客运服务规范等资料，论证分析了可以借鉴国家铁路的客运服务相关内容，同时与相关专家开展座谈交流，听取对省管铁路客运服务管理及标准制定的意见建议。

2022年2月21日至28日，起草组到交通运输部运输服务司、交通部科学研究院城市轨道交通中心调研，收集整理了《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》《城市轨道交通运营管理规范》及其他省市城市轨道交通客运服务规范等资料，论证分析了可以借鉴城市轨道交通客运服务相关内容，同时与相关专家开展座谈交流，听取对省管铁路客运服务管理及标准制定的意见建议。

2022年3月1日至4日，起草组征求了国铁集团运输监管司客运监督处和中国铁路北京局集团公司客运部专家的意见，对《广东省省管铁路客运服务规范》服务设施设备、票务服务、列车服务、车站服务等相关内容进行修改完善。

2022年3月7日至25日，起草组按照广东省交通厅要求，补充了智能化服务、信息发布等内容，形成《规范》初稿。

4. 修改完善阶段

2022年3月28日，向广东省交通运输厅汇报了《规范》研究过程、组织架构和关键问题，并根据意见对《规范》初稿进行修改完善。

2022年8月15日，根据广东省交通厅提出的意见，对站台候车、公交化运营、智能化服务等内容进行细化完善。

（三）初稿审查

1. 初稿审查情况

2023年5月26日，广东省交通运输厅标委会铁路运养分会组织召开了广东省地方标准《广东省省管铁路客运服务规范》大纲及初稿审查会议，邀请了行业内5名专家进行评审。专家组认为：《规范》内容较为合理、全面；大纲和初稿编制符合广东省地方标注编制有关文件的要求，一致同意通过评审。



2023 年 5 月 27 日-6 月 30 日，结合专家组意见对规范进行修改，形成了《省管铁路客运服务规范》（初稿）。

2. 初稿意见及采纳情况

专家组共提出意见 51 条。其中，采纳意见 42 条，部分采纳 5 条，未采纳 4 条。

（四）第一次征求意见情况

1. 组织征求意见

2024 年 01 月 03 日，编制组根据省标委会要求，就《省管铁路客运服务规范》（初稿）面向中国铁路广州局集团有限公司、广东省铁路建设投资集团有限公司、广州地铁集团有限公司、深圳市地铁集团有限公司，广东省交通运输标准化技术委员会铁路运养分技术委员会共计 5 家单位征求意见。

2. 意见及采纳情况

2024 年 3 月完成第一次征求意见的收回和整理，收回意见共计 43 条，分别来自深圳市地铁集团有限公司的全资子公司广东深莞惠城际铁路运营有限公司 27 条、深圳市地铁集团有限公司的全资子公司深圳铁路投资建设集团有限公司 16 条。意见采纳情况如下：

采纳情况	数量	备注
------	----	----

采纳	25 条	主要为措辞修改、内容补充以及完善等。
部分采纳	3 条	结合实际情况，对专业术语描述进行部分采纳。
不采纳	15 条	结合目前规范的规定和实际情况，未采纳。

五、主要内容及编制说明

本《规范》规定了省管铁路客运服务的范围、规范性引用文件、术语和定义、总体要求、服务人员、服务设施设备、票务服务、列车服务、车站服务、站台服务、行车服务、商业服务、智能化服务、信息发布、服务安全、服务评价与改进等内容。

（一）范围

阐明本标准的适用领域及范围。

（二）规范性引用文件

列明本标准所引用的文件清单。

（三）术语和定义

对省管铁路、运营单位、运营时间、列车运行计划、客流警戒线、非正常情况、突发事件、导乘设施等 8 个名词术语进行了解释说明。

（四）总体要求

省管铁路客运服务应符合《铁路旅客运输服务质量》（GB/T 25341）的规定，运营单位应保障省管铁路安全、有序、高效、绿色运营，为旅客提供安全、准时、便捷、舒适的服务。根据《交通强国建设纲要》构建便捷顺畅的城市（群）交通网的要求，省管铁路运营要适应区域干线铁路、城际铁路、市域（郊）铁路、城市轨道交通“四网融合”的需要。运营单位应制定服务设施设备、服务质量、服务安全、岗位要求、教育培训等管理制度，为旅客提供符合规范的服务设施设备、候车环境和乘车环境，并提供有效、及时、准确的信息服务。随着北斗卫星导航、第五代移动通信技术（5G）、人工智能、大数据等信息技术的快速发展，省管铁路应积极利用新技术开展智能识别、智能引导、客流监测预警等业务。广东省在

省管铁路建设、运营管理方面走在全国前列，应积极探索技术标准、运营模式，创新管理机制、管理模式，提高运营服务水平。

（五）服务人员

服务人员是省管铁路客运服务形象的主要载体，本部分从服务意识、行为规范、形体标准、着装标准等方面规定了省管铁路服务人员的言行标准，主要包括职业道德观念、岗位知识技能、着装服务标志、服务用语规范、行为举止规范、健康状况良好、统一服务标准等方面的要求。

（六）服务设施设备

良好的服务设施设备是提供高质量客运服务的基础条件，服务设施设备应符合设计规范，定期维护，作用良好，无违规改造和改变用途。本部分按照基本服务设施设备、售检票设施、候车设施、列车设施、导乘设施、问询服务设施设备的顺序，分别对各类服务设施设备的配备、布局、状态等要求进行了规定。条款起草过程中，充分考虑省管铁路线路与相衔接的轨道交通线路互联互通，促进粤港澳大湾区一体化发展的需要，例如：售检票设施考虑兼容跨区域、跨交通方式票务互联互通的相关功能要求，整合优化集成多方式交通出行 APP，提升区域交通出行的确定性和可靠度。

（七）票务服务

本部分主要规定了票价与票制制定、票务政策、售票方式、补退票及优惠购票等内容。在票制上，可根据服务质量、运输距离、开行特点等，制定多层次、差异化的票价与票制；在购票方式上，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；在补退票方面，明确车站应提供退票、补票与故障车票处理等票务服务；在优惠购票方面，对于符合免费或者优惠政策且持有效证件的旅客，车站应当予以免费或者优惠购票。此外，充分考虑推进省管铁路与相衔接的轨道交通线路票务系统的互联互通，提高票务服务水平，促进粤港澳大湾区一体化发展

（八）列车服务

本部分基本参照国家铁路、城市轨道交通客运服务相关规定进行编制，主要规定了列车广播、环境卫生、旅客引导等服务内容。列车应提供广播及列车运行报站服务，前方到站为换乘站时应广播换乘信息。运营单位应制定列车卫生保洁制度，列车车体及车厢应定期进行保洁、消毒，保证车厢环境整洁。列车车厢内

保持空气流通、无异味，空调应定期清洗。列车延误、临时停车或清客时，列车长或驾驶员应通过列车广播告知旅客，做好旅客引导工作。

（九）车站服务

车站服务方面，主要规定了服务标志、问询查询、通行换乘、特殊旅客服务、车站广播宣传、车站卫生保洁、客流量监控、安全检查等服务内容。除传统的车站服务内容外，考虑推进实施安检互认、站台候车等创新型管理模式，在安检流程上，推广不同制式间、不同线路间的安检互认；对于候车模式，参考城市轨道交通候车模式，旅客刷卡进站后可直接进入站台候车或乘车。

（十）站台服务

本部分规定了乘客站台候车和乘车的服务内容。由于城际铁路乘客可以到站台候车，这使得站台服务内容与传统候车模式有所不同。站台服务内容主要包括引导乘客有序排队，维持站台秩序；做好老幼病孕残乘客的服务工作；实时观察站台动态情况，及时处理异常问题；与保洁人员沟通，保持良好的站台环境等。

（十一）行车服务

省管铁路开行小编组高密度的列车，行车服务方面主要规定了列车运行图、运营时间、运行速度、平稳行车、列车运行计划调整等内容。根据列车运行图组织列车运行，并根据客流变化等情况合理调整列车运行，省管铁路全天运营时间不应少于 15 个小时，按规定制定列车运行速度标准并按规定的速度组织列车运行，列车启动、运行及制动时应保持平稳，非正常情况影响行车秩序时，运营单位可根据实际情况临时调整列车运行计划。

（十二）商业服务

本部分内容对车站商业网点及广告设置提出了要求。总体而言，车站商业网点及广告设置应与周边环境相协调，不得影响服务设备设施的正常使用，不得影响工作人员的正常工作，不得污染环境。

（十三）智能化服务

本部分规定了智慧车站建设和智能化服务内容，包括建立统一的智能化生产组织和旅客服务信息平台，实现行车、动车、设备、客票等各项业务深度融合；加快图像精准识别、智能感知、智能分析控制等先进技术的深入应用，实现旅客刷脸进出站、安全精准管控、数据采集与共享；推动车站实施 Wi-Fi 无线网络覆盖，为旅客提供安全、稳定、便捷的上网服务。

（十四）信息发布

本部分内容对信息平台建设、信息服务内容、信息发布管理、网络信息管理员以及相关要求等内容做了具体规定。明确了运营单位应建立网站、微博、微信公众号、服务号等多种信息发布平台，为旅客实时提供客运相关信息服务；运营单位应加强网络信息发布管理，促进信息采编、审核、发布工作规范化、制度化；网络信息员负责本单位客运相关信息资料的收集、整理、发布和更新等工作；发布的信息必须符合国家法律规定等等。

（十五）服务安全

本部分内容坚持人民至上、生命至上的原则，贯彻落实《安全生产法》《铁路安全管理条例》等法律法规，从风险防控、应急处置、安全教育三个方面对服务安全进行了规定，主要包括建立风险分级管控和隐患排查治理双重预防制度、设立专职安全机构与安全生产责任制度、编制突发事件应急预案、配备应急服务设施设备、定期开展安全教育活动内容。

（十六）服务评价与改进

服务评价与改进包括监督评价、服务承诺、投诉处理等内容，监督评价主要规定了运营单位应向社会做出服务承诺并进行公示、建立内部服务管理制度并纳入日常考核工作、进行旅客满意度调查、修订和完善运营管理制度等内容；服务承诺规定了运营单位应每年向社会公布列车正点率、列车运行图兑现率等列车运行指标，旅客投诉、意见、建议受理渠道及处理时限以及服务改进的举措和计划；投诉处理主要是建立与旅客沟通的渠道并建立健全投诉处理制度，设置专职机构和人员分析处理旅客投诉。