



中华人民共和国国家标准

GB/T 25341.2—2019
代替 GB/T 25341.2—2010

铁路旅客运输服务质量 第 2 部分：服务过程

Quality of railway passenger transport service—Part 2: Service process

2019-12-10 发布

2020-07-01 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	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务环境和设施设备	2
4.1 通用要求	2
4.2 车站服务环境和设施设备	2
4.3 列车服务环境和设施设备	4
5 服务环节	4
5.1 通用要求	4
5.2 票务服务	5
5.3 进站服务	5
5.4 候车服务	5
5.5 站台服务	5
5.6 行李运输服务	5
5.7 列车服务	6
5.8 出站服务	6
6 应急和补救服务	6
附录 A (规范性附录) 电子显示屏信息要求	7
参考文献	8

前 言

GB/T 25341《铁路旅客运输服务质量》分为以下几部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：服务过程；

.....

本部分为 GB/T 25341 的第 2 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替 GB/T 25341.2—2010《铁路旅客运输服务质量 第2部分：列车》，与 GB/T 25341.2—2010 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 删除了关于企业内部操作管理性的内容(见 2010 年版的 5.7、7.5、8.2、8.3、8.13、9.5)；
- 增加了视频监控的相关要求(见 4.1)；
- 增加了车站广场的相关要求(见 4.2.2)；
- 增加了自动售/取票机配置相关要求(见 4.2.2.5、4.2.3.3)；
- 增加了多媒体广告限制相关要求(见 4.2.3.1)；
- 增加了候车区母婴设施设备相关要求(见 4.2.3.4)；
- 增加了便捷换乘的相关要求(见 4.2.3.5、5.5.3)；
- 增加了有关超员限制的相关要求(见 5.2.1)；
- 增加了车票实名制相关要求(见 5.2.2、5.3.1)；
- 增加了列车变更、停运时改签、退票相关要求(见 5.2.5)；
- 增加了挂失补办服务要求(见 5.2.4、5.8.2)；
- 增加了进站安全检查相关要求(见 5.3.1、5.3.2、5.3.3、5.3.4)；
- 增加了站台服务部分(见 5.5)；
- 增加了应急补救服务的要求(见第 6 章)。

本部分由国家铁路局提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中国铁路总公司客运部、中国铁路西安局集团有限公司、中国铁路上海局集团有限公司。

本部分主要起草人：杨朔、曹俐莉、陈滋顶、刘峰、张志科、刘琪、李振强、马治俊、鲁熹禧、靳宗振、张雨辰。

本部分所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 25341.2—2010。

铁路旅客运输服务质量

第2部分:服务过程

1 范围

GB/T 25341 的本部分规定了提供铁路旅客运输服务的服务环境、设施设备、服务环节、应急和补救服务的内容和要求。

本部分适用于提供铁路旅客运输服务的组织和人员。随旅客列车运输包裹的有关要求可参照本部分执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 5768 道路交通标志和标线

GB 9672 公共交通等候室卫生标准

GB 9673 公共交通工具卫生标准

GB/T 10001(所有部分) 公共信息图形符号

GB/T 13317—2010 铁路旅客运输词汇

GB 13495(所有部分) 消防安全标志

GB/T 15566(所有部分) 公共信息导向系统 设置原则与要求

GB/T 16311 道路交通标线质量要求和检测方法

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 25341.1 铁路旅客运输服务质量 第1部分:总则

GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则

TB 10100 铁路旅客车站设计规范

3 术语和定义

GB/T 13317—2010 和 GB/T 25341.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 GB/T 13317—2010 中的某些术语和定义。

3.1

客流 **passenger flow**

一定时间内旅客的流量、流向和旅行距离的总称。

[GB/T 13317—2010,定义 6.2.4]