

ICS 03.220.20
R 80
备案号: 59507-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 1551—2018

城市综合客运枢纽服务管理规范

Specification for city multimodal passenger transportation hub service
management

2018 - 06 - 15 发布

2019 - 01 - 01 实施

北京市质量技术监督局

发布

目 次

| | |
|--------------------------|----|
| 前言..... | 11 |
| 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..... | 2 |
| 5 服务基础要求..... | 6 |
| 6 服务与管理要求..... | 8 |
| 7 服务评价要求..... | 13 |
| 附录 A（规范性附录） 应急预案清单 | 14 |

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由北京市交通委员会提出并归口。

本标准由北京市交通委员会组织实施。

本标准起草单位：北京公联交通枢纽建设管理有限公司、交通运输部公路科学研究所。

本标准主要起草人：吴反修、赵震、恩凯、何萌、黄磊、祁伟、刘虢、杜春波、靳猷、衡玉明、陈琳、矫成武、赵娜乐。

城市综合客运枢纽服务管理规范

1 范围

本标准规定了城市综合客运枢纽（以下简称枢纽）的基本要求及服务基础要求、服务与管理、服务评价的要求。

本标准适用于枢纽运营管理单位及运营管理单位委托的服务外包单位对乘客和进站单位的服务管理。枢纽的规划、设计、建设与维护可参考本规范。

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，仅所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 9672 公共交通等候室卫生标准
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
- GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB/T 51149 城市停车规划规范
- JGJ 100 车库建筑设计规范
- JT/T 980 综合客运枢纽智能化系统建设总体技术要求
- JT/T 1065 综合客运枢纽术语
- JT/T 1066 综合客运枢纽换乘区域设施设备配置要求
- JT/T 1067 综合客运枢纽通用要求
- JT/T 1113 综合客运枢纽服务规范
- CJJ 14 城市公共厕所设计标准
- DB11/T 190 公共厕所建设规范
- DB11/T 657.5 公共交通客运标志 第5部分：客运枢纽
- DB11/T 886 综合客运枢纽智能化系统技术要求

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

城市综合客运枢纽 city multimodal passenger transportation hub

将两种及以上城市旅客运输方式或对外运输方式的客流转换场所在同一空间(或区域)内集中布设,实现设施设备、运输组织、公共信息等有效衔接的客运基础设施。

3.2

进站单位 unit operating in the hub

利用枢纽空间，使用枢纽设施、设备，开展运营管理或开展经营活动的单位。

3.3

P+R停车场 park and ride parking lot

设置于城市轨道交通等大容量城市旅客运输方式车站、公交首末站和枢纽站附近，主要供换乘大容量城市旅客运输车辆的乘客临时停放私人小客车的停车设施，又称驻车换乘停车场。

3.4

公共服务区 public service area

枢纽范围内，供乘客通行、驻留和接受服务的区域。

3.5

管理服务功能区 management service functional area

枢纽范围内，供进站单位接受服务和枢纽运营管理机构办公的区域。

3.6

交通功能区 traffic functional area

枢纽范围内，供乘客和车辆通行的区域。

3.7

非交通功能区 non traffic functional area

枢纽范围内，交通功能区之外，开展其他服务和管理活动的区域。

4 基本要求

4.1 总体要求

4.1.1 枢纽服务应满足乘客的换乘需求和在枢纽内驻留时的安全、卫生、舒适需求。

4.1.2 枢纽服务应满足安全协议中明示的枢纽运营时间内进站单位的安全需求，并可根据进站单位的需要和枢纽服务基础，提供进站单位运营（运行）支持服务。

4.1.3 枢纽服务应根据需要应用信息技术等新技术，提高服务的及时性和准确性。

4.1.4 枢纽的服务项目配置应系统化、规范化、多元化，应满足安全、便捷、清洁的要求，提高乘客出行效率。

4.1.5 枢纽服务应根据乘客不断提高的出行质量和体验需求、进站单位的运营（运行）保障需求，定期征询乘客和进站单位关于服务管理的意见，持续改进服务管理。

4.1.6 行政事业单位分支机构，应在列入枢纽进站单位目录，并根据枢纽运营管理机构要求签订安全保障协议或运营（运行）支持服务合同等协议、合同后，方可进站运行。枢纽进站单位目录由交通行政主管部门审批。

4.1.7 开展配套服务的经营性单位，应经枢纽运营管理机构批准，并根据枢纽运营管理机构要求签订进站经营合同、安全保障协议或运营（运行）支持服务合同等协议、合同后，方可进站经营。

4.2 分类

4.2.1 A类枢纽

接入航空、铁路和长途汽车等一种及以上城市对外交通方式，配套接入公共交通线路或轨道交通线路，应设置出租车乘降车位、社会停车场等交通设施，主要承担城市内外交通换乘功能，兼具承担市内交通换乘功能和集散功能的客运交通枢纽。

4.2.2 B类枢纽

接入市域公共交通线路、市域轨道交通线路，配套接入市内公共交通线路或轨道交通线路，应设置出租车乘降车位、社会停车场等交通设施，主要服务于城市公共交通换乘的客运交通枢纽。

4.2.3 C类枢纽

仅接入市内公共交通线路和轨道交通线路，应设置社会出租车乘降车位、社会停车场等交通设施，主要服务于城市内部大流量客运的客运交通枢纽。

4.3 分级

枢纽可根据日均换乘量分为三级，分级标准如表1所示。

表1 枢纽分级标准

| 级别 | 日均换乘量 P (万人次/日) |
|----|------------------|
| 一级 | $P \geq 20$ |
| 二级 | $10 \leq P < 20$ |
| 三级 | $P < 10$ |

注：具有特殊安保要求的枢纽采用一级。

4.4 服务功能

4.4.1 枢纽的服务功能应综合考虑接入的交通方式、承担的交通功能和换乘量确定。

4.4.2 各类、各级枢纽应具备且不限于表2所列服务功能。

表2 各类、各级枢纽的服务功能

| 序号 | 服务对象 | 服务功能 | 枢纽分类/分级 | | | | |
|-----|---------|----------------------------------|---------|------|----|------|----|
| | | | A类 | B类 | | C类 | |
| | | | 一至三级 | 一、二级 | 三级 | 一、二级 | 三级 |
| 1 | 安全保障服务 | | | | | | |
| 1.1 | 进站单位/乘客 | 安全保卫 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 1.2 | 进站单位 | 安全信息共享 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 1.3 | 进站单位 | 站内进站、停车秩序疏导 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 1.4 | 进站单位 | 运营(运行)协调 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 2 | 应急处置服务 | | | | | | |
| 2.1 | 乘客 | 紧急救护 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 2.2 | 乘客 | 自然灾害下运行保障(冬季除冰雪,雨天清除积水、提供一次性雨衣等) | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |

表2 各类、各级枢纽的服务功能（续）

| 序号 | 服务对象 | 服务功能 | 枢纽分类/分级 | | | | |
|-----|-------------|--------------------------|---------|------|----|------|----|
| | | | A类 | B类 | | C类 | |
| | | | 一至三级 | 一、二级 | 三级 | 一、二级 | 三级 |
| 2.3 | 进站单位/乘客 | 应急信息发布 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 2.4 | 进站单位 | 自然灾害下交通保障(冬季除冰雪,雨天清除积水等) | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 2.5 | 进站单位 | 应急交通组织与疏导 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 3 | 公共服务区环境保持服务 | | | | | | |
| 3.1 | 乘客 | 清洁 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 3.2 | 乘客 | 环境消毒与害虫消杀 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 3.3 | 乘客 | 室内绿化 | ★ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 3.4 | 乘客 | 通风 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 3.5 | 乘客 | 制冷空调 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 3.6 | 乘客 | 室内空气质量控制 | ★ | ☆ | ○ | ○ | ○ |
| 3.7 | 乘客 | 站内供暖 | ★ | ★ | ☆ | ☆ | ○ |
| 3.8 | 乘客 | 卫生间 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 3.9 | 乘客 | 卫生间(母婴、无障碍) | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 4 | 乘客人工服务 | | | | | | |
| 4.1 | 乘客 | 站内外出行路径指引(人工) | ★ | ★ | ☆ | ★ | ☆ |
| 4.2 | 乘客 | 便民信息人工咨询 | ★ | ☆ | ○ | ☆ | ○ |
| 4.3 | 乘客 | 便民服务站 | ★ | ★ | ☆ | ★ | ☆ |
| 4.4 | 乘客 | 公交卡充值(人工) | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 4.5 | 乘客 | 车、船、飞机票务服务 | ★ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 5 | 乘客信息服务 | | | | | | |
| 5.1 | 乘客 | 站内/外出行路径指引(标识) | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 5.2 | 乘客 | 出行和便民信息发布(非电子显示屏) | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 5.3 | 乘客 | 出行和便民信息发布(电子显示屏) | ★ | ★ | ☆ | ☆ | ○ |
| 5.4 | 乘客 | 综合信息提示屏 | ★ | ★ | ☆ | ★ | ☆ |
| 5.5 | 乘客 | 便民信息自动查询 | ★ | ★ | ☆ | ☆ | ○ |
| 5.6 | 乘客 | 无线网络 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 6 | 其他乘客服务 | | | | | | |
| 6.1 | 乘客 | 出租车排队等待 | ★ | ☆ | ○ | ○ | ○ |
| 6.2 | 乘客 | 出租车临时停车与乘降 | ★ | ★ | ☆ | ★ | ☆ |
| 6.3 | 乘客 | 社会车辆临时停车与乘降 | ★ | ★ | ☆ | ★ | ☆ |
| 6.4 | 乘客 | 社会车辆长时停车 | ★ | ☆ | ○ | ○ | ○ |
| 6.5 | 乘客 | 非机动车存放 | ★ | ★ | ☆ | ★ | ☆ |
| 6.6 | 乘客 | P+R停车 | ☆ | ☆ | ○ | ○ | ○ |
| 6.7 | 乘客 | 失物招领 | ★ | ★ | ☆ | ★ | ☆ |
| 6.8 | 乘客 | 寻人 | ★ | ★ | ☆ | ★ | ☆ |

表2 各类、各级枢纽的服务功能（续）

| 序号 | 服务对象 | 服务功能 | 枢纽分类/分级 | | | | |
|----------------------|----------------|----------------------|---------|------|----|------|----|
| | | | A类 | B类 | | C类 | |
| | | | 一至三级 | 一、二级 | 三级 | 一、二级 | 三级 |
| 6.9 | 乘客 | 儿童活动区 | ☆ | ☆ | ○ | ○ | ○ |
| 6.10 | 乘客 | 临时休息（开放坐席） | ★ | ★ | ☆ | ★ | ☆ |
| 6.11 | 乘客 | 临时休息（封闭坐席） | ☆ | ☆ | ○ | ○ | ○ |
| 6.12 | 乘客 | 母婴候车室 | ★ | ☆ | ○ | ☆ | ○ |
| 6.13 | 乘客 | 临时休息（宾馆） | ☆ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 6.14 | 乘客 | 休闲保健 | ☆ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 6.15 | 乘客 | 商品销售（自动） | ★ | ★ | ☆ | ☆ | ○ |
| 6.16 | 乘客 | 自动取款机 | ★ | ★ | ☆ | ☆ | ○ |
| 6.17 | 乘客 | 手机充电台 | ☆ | ☆ | ☆ | ☆ | ☆ |
| 6.18 | 乘客 | 公交卡充值（自动） | ☆ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 7 | 无障碍服务 | | | | | | |
| 7.1 | 乘客/进站单位 | 无障碍出行便利服务（设施） | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 7.2 | 乘客 | 乘客无障碍出行便利服务（人工） | ★ | ☆ | ○ | ○ | ○ |
| 8 | 配套服务 | | | | | | |
| 8.1 | 乘客/进站单位 | 餐饮 | ★ | ★ | ☆ | ☆ | ○ |
| 8.2 | 乘客/进站单位 | 商品销售（人工） | ★ | ★ | ☆ | ☆ | ○ |
| 8.3 | 乘客/进站单位 | 休闲保健 | ★ | ★ | ☆ | ☆ | ○ |
| 8.4 | 乘客/进站单位 | 临时住宿 | ☆ | ☆ | ○ | ☆ | ○ |
| 8.5 | 乘客/进站单位 | 广告 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 9 | 进站单位运营（运行）支持服务 | | | | | | |
| 9.1 | 进站单位 | 公交车/长途汽车的加油/气/电 | ☆ | ☆ | ☆ | ○ | ○ |
| 9.2 | 进站单位 | 公交车/长途汽车的停车与维保 | ☆ | ☆ | ☆ | ☆ | ☆ |
| 9.3 | 进站单位 | 旅游包车的停车与维保、加油/气/电、发车 | ☆ | ☆ | ○ | ☆ | ○ |
| 9.4 | 进站单位 | 运营（运行）信息共享 | ★ | ☆ | ☆ | ☆ | ☆ |
| 9.5 | 进站单位 | 运营（运行）信息发布 | ★ | ☆ | ○ | ☆ | ○ |
| 9.6 | 进站单位 | 管理服务功能区环境保持 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 9.7 | 进站单位 | 清污排污 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 9.8 | 进站单位 | 内部食堂 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 9.9 | 乘客 | 寻人 | ★ | ★ | ☆ | ★ | ☆ |
| 注：★为应具备，☆为宜具备，○为可具备。 | | | | | | | |

4.4.3 处于轨道交通、公交首末站及郊区线路换乘节点等城市交通关键节点的枢纽，宜设置 P+R 停车场服务。

4.4.4 具备条件的枢纽宜在表 2 基础上，采用更高服务功能配置。

4.5 投诉与受理

4.5.1 枢纽运营管理单位应创造条件接受乘客和进站单位关于服务的投诉，并及时受理和回应。

4.5.2 枢纽运营管理单位对服务投诉与受理的管理，应满足 JT/T 1113 的要求。

5 服务基础要求

5.1 服务主体

5.1.1 枢纽服务主体为枢纽运营管理单位。

5.1.2 枢纽运营管理单位应根据服务功能配置情况，建立分级的服务管理组织架构。服务管理组织架构宜采用图 1 的模式，各部门之间可组合、合并。

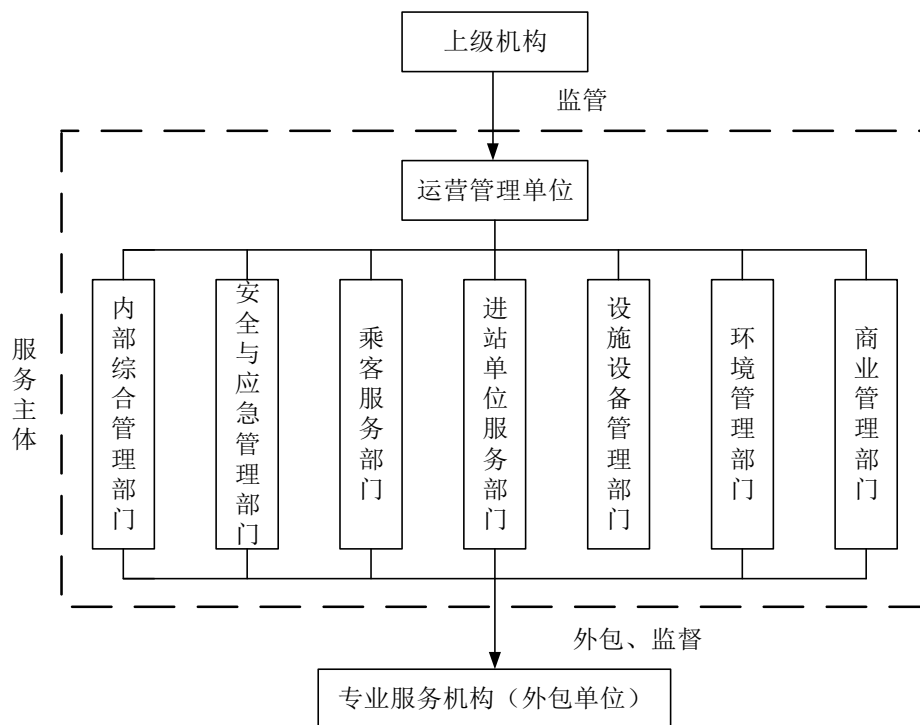


图1 枢纽服务主体组织结构模式

5.1.3 枢纽运营管理单位通过委托专业单位，实现部分服务功能时，应监督外包单位满足服务要求。

5.2 制度建设

5.2.1 枢纽运营管理单位应建立健全服务管理规章制度体系和运作机制，具体要求如下：

- 建立健全各级各类岗位职责、工作指标、服务规范、劳动纪律和相应的考评、奖惩制度；
- 建立健全岗位工作台帐、记录、日志和业务流转单、登记统计表单、各类资料档案；
- 建立健全各岗位、各工序的安全生产操作规程、安全警示禁令和安全监管各环节、各层次的责任主体和责任制度；
- 建立健全年、季、月、周、日安全隐患排查和安全点位巡查制度机制；
- 建立健全各类安全应急预案、应急队伍、应急储备、应急演练、应急响应制度机制；
- 建立健全外包承包商选择、管理、监督、检查制度机制；
- 建立健全商业业户选择、资格审查、监督、检查制度机制；

——建立健全进站单位沟通协调机制；

——应通过 GB/T 19001、GB/T 24001 及 GB/T 28001 管理体系认证，并保证持续有效。

5.2.2 枢纽运营管理单位应遵循站务公开原则，建立健全枢纽服务管理信息的公示制度和监督机制。

5.3 服务设施

5.3.1 枢纽服务设施的建设和设置，应满足其服务功能的需求。

5.3.2 枢纽应由枢纽主体、附属设施、驻车区、道路、广场、绿化、市政配套等设施组成。枢纽主体应包括各种交通方式的场站及换乘区、配套服务区。附属设施应包括为车辆及工作人员生产生活服务的设施。

5.3.3 枢纽的功能布局应根据功能配置划定明确的功能区。

5.3.4 枢纽的功能布局应遵循以下原则：

——应根据交通需求预测确定枢纽的主换乘方式，结合换乘方式、现况交通条件、规划条件进行交通功能布局；

——A 类枢纽宜对服务于城市内外交通方式的场站适度分离；

——对于非交通功能，应明确其功能分区，并与交通功能区分离；

——枢纽的公共服务区和管理服务功能区应明确分离；

——布局应首先满足交通功能要求，优先确保乘客换乘和候车的高效与便捷，合理布局非交通功能区，减少穿插与交织，做到流线简捷、顺畅；

——应保证建筑、交通、市政配套等设施整体布局的合理性。

5.3.5 枢纽安全设施应能够通过信息发布、隔离防护、监测预警、灾害预防、应急救助等手段，保障枢纽安全运行，避免和减少各类运营事故的发生，有效缓解自然灾害的影响，科学应对事故和灾害的后果，减少事故和灾害的损失。

5.3.6 枢纽信息指引设施（标志和地面标识等），应符合 DB11/T 657.5 的规定，向出行者提供必要的导向、提示、警示，满足车辆、行人顺利进、出枢纽并安全、高效换乘交通工具，使用相关设施的需求。出行引导标识设置形式应风格统一、醒目、规范；标志与地面标识应配套设置。

5.3.7 枢纽其他交通功能设施、设备包括出租车和社会车辆临时停车、等待与乘降的车位，以及社会车辆长时停车场，其设计应满足 GB 51149 和 JGJ 100 的要求。

5.3.8 枢纽应依据相关标准规范合理设置电梯、扶梯、自动人行道，并设置完备的安全标识，明示安全使用守则，方便乘客安全、便捷换乘。

5.3.9 枢纽非交通功能设施、设备应满足以下要求：

——枢纽提供公交车/长途汽车加油/气/电，以及停车与维保服务的，应设置公交车/长途汽车专用停车场，在停车场内配套建设加油/气/电站、维保车间和车辆清洁设施；

——公交车/长途汽车专用停车场必须与枢纽人流密集的交通功能区分离，公交车/长途汽车加油/气/电站和维保车间应按照 GB 50016 的要求与公交车/长途汽车专用停车场停车位保持安全距离，且配备成套的消防设施；

——枢纽应建设运营监控系统，通过视频监控等手段提高服务管理能力；枢纽运营监控系统应满足 JT/T 980 和 DB11/T 886 的要求；

——枢纽应按 GB 9672 和 DB11/T 190 的要求设置卫生间、垃圾箱（桶）、公共饮水处、吸烟区等卫生设施；卫生间的设置规模应满足 CJJ 14 和 DB11/T 190 的要求，A、B 类枢纽卫生间的设置规模应在此基础上增加 20%~30%；

——咨询服务台应配备服务台面和供服务人员使用的便携式扩音器、电脑、打印机等设备；应设置专门、醒目的标志和地面标识，指引乘客到达咨询服务台接受服务；

——设置一处咨询服务台时应设置在换乘大厅中心附近开阔、醒目位置；设置多处咨询服务台时宜

设置在换乘大厅中心附近、出入口、换乘通道交汇点等地点；咨询服务台的设置应避免干扰主要换乘流线；

- 便民服务站宜根据乘客出行需求，配备呕吐袋、雨伞、针线包、手机充电台、急救箱等多种便民设备，供乘客取用或借用；
- 便民服务站宜设置在换乘大厅中心附近、出入口、换乘通道交汇点等地点；便民服务站和咨询服务台可合并设置；
- 枢纽提供便民信息自动查询服务的，应设置便民信息自动查询机，宜采用触摸屏的方式；
- 枢纽提供残障人士出行便利服务的，应遵循 GB 50763 的要求开展无障碍设施设计和设置；提供残障人士人工服务的，应设置定点服务台，并设置专门、醒目的标志和地面标识，指引人员接受服务；
- 枢纽提供紧急救护服务的，应配备符合相关标准的急救药箱，一、二级枢纽宜设置急救室；
- 枢纽提供临时休息服务的，应就近配备热水器、饮水机或饮用水自动售卖机；
- 枢纽提供封闭坐席临时休息服务的，宜配备电视等娱乐设施；
- 枢纽提供宾馆式临时休息服务的，宜将休息设施远离主要交通功能区和餐饮设施；
- 枢纽提供的母婴候车室，应为封闭空间，提供照明，保证温度适宜，并配备带靠背座椅、照料婴儿的操作台、垃圾桶等设施；
- 枢纽提供公交卡充值服务，宜将服务设施与公交候车区同层就近设置；
- 枢纽提供车、船、飞机票务服务，宜将设施远离主要交通功能区和餐饮设施设置。

5.4 服务人员

5.4.1 枢纽应根据服务管理需要，设置服务岗位和机构，配备服务人员。

5.4.2 枢纽应明确岗位职责和员工录用、上岗资格条件，其中：

- 新员工录用应根据岗位要求，制定学历、技能、年龄、健康状况等方面的资格要求；
- 特种设备维护、特种作业操作、安全检查人员，应依法取得职业技能资格和从业资格后，持证上岗。

5.4.3 枢纽应依法与服务人员签订劳动合同。

5.4.4 枢纽应建立员工教育培训体系，制定各级、各类岗位员工年度教育培训计划并组织实施。

5.4.5 枢纽应为从业人员提供劳动保护、统一工作服饰，并定期更换。

6 服务与管理要求

6.1 一般规定

6.1.1 枢纽的运营时间应根据各类交通方式运营单位提供的正常班次首末时间确定，并应根据当日班次运行情况及时调整，确保乘客顺利出行。

6.1.2 在各类交通方式正常班次首末时间范围内，枢纽运营单位应根据表 2 的要求，提供服务功能；当因班次发生临时调整或延误，需要延长运营时间时，枢纽运营单位应根据分级和分类，提供不少于表 2 中“应具备”的服务，并根据乘客换乘的需要和枢纽服务基础，提供其他服务。进站单位运营（运行）支持服务的提供时间，根据进站经营合同或专门的运营（运行）支持服务合同的约定执行。

6.2 安全保障服务

6.2.1 安全保障服务主要包括运营安全保障、治安保障、内部维稳保障。

6.2.2 安全保障服务应做到“全员参与、消除隐患、不留死角”。

6.2.3 安全保障服务应满足以下要求：

- 在运营时间内，应提供不间断安全保障服务；
- 应对进站乘客提供安全告知服务，安全告知宜采用广播、标识等方式；
- 枢纽运营管理单位提供进站单位站内进站、停车秩序疏导服务时，应协助进站单位指挥、调度车辆进出，避免冲突，提高周转效率。

6.2.4 枢纽安全保障服务管理应满足以下要求：

- 枢纽运营管理单位应与进站单位签订安全协议，明确安全保障和应急服务的内容、要求，各方职责和投入；
- 应对运营设施、设备的状态进行管控，及时掌握设施、设备的状态信息，发现故障或故障隐患，及时维修和维护；
- 安保人员应经过专业培训，应对枢纽设施与设备概况、乘客流线、进站单位、应急出口、应急预案等情况熟练掌握；
- 安保人员应提前 15 分钟与上班人员进行交接班；安保部门应组织安保人员按时巡查，单次巡查时间小于 1 小时的，每日不少于 10 次；单次巡查大于 1 小时小于 2 小时的，每天不少于 6 次；单次巡查大于 2 小时的，每天不少于 4 次，巡查人员应填写巡查记录，及时发现和处置安全隐患，并上报安保部门领导；
- 安保人员严禁空岗，遇有特殊情况向安保部领导请示后，有人接替方可离开；
- 发生安全事件后，安保人员应立即响应，按预案及时处置，并按程序报警，处置人员到位时间不大于 3 分钟；
- 各岗位员工进行服务工作时，如发现易燃、易爆等可疑物品，应立即报安保部门。

6.3 应急处置服务

6.3.1 应急处置服务主要为突发事件条件下应急信息的发布、处置措施实施和急救。

6.3.2 应急处置服务应做到“及时、迅速、有序、科学施救”。

6.3.3 应急处置服务应满足以下要求：

- 突发事件条件下，应保障进站单位之间信息的报送、共享；针对日常客流引导的需求，宜提供进站单位运营（运行）数据信息的共享服务；
- 自然灾害下交通保障服务应符合北京市关于自然灾害发生后清理积雪、积水的要求，应在灾害发生后的第一时间做好乘客安抚和信息提示，并及时采取措施，为乘客出行提供便利；
- 冬季降雪过程中，应及时开展车行通道除冰雪服务，包括：清扫积雪、喷洒融雪剂、撒布防滑料等；昼间降雪应立即开展除冰雪服务，夜间降雪应在次日运营时段开始前 30 分钟完成除冰雪。

6.3.4 应急处置服务管理应满足以下要求：

- 枢纽运营管理单位应建立包括应急领导小组和各类突发事件应急处置组在内的应急处置组织机构；
- 枢纽运营管理单位应考虑枢纽运营管理特点，根据应急处置的需要编制应急预案，其至少应包括附录 A 中给出的类别和内容；
- 枢纽运营管理单位应定期开展应急预案演练，每年不少于 2 次，每半年一次；
- 枢纽运营管理单位应定期开展针对全体员工的应急培训，每年不少于 4 次。

6.4 公共服务区环境保持服务

6.4.1 公共服务区环境保持服务包括针对枢纽公共服务区的清洁、环境消毒、害虫消杀和绿化服务。

6.4.2 公共服务区环境保持服务应做到“清洁、优美、绿色”，为乘客和进站单位创建健康、舒适、愉快的出行和工作环境。

6.4.3 公共服务区环境保持服务应满足以下要求：

- 清洁服务分为常规清洁及专项清洁，其中常规清洁为大堂、卫生间等区域日常保洁；专项清洁包含玻璃幕墙清洗、地沟清掏等需要专业技能的清洁服务；
- 清洁部门应在枢纽运营时段对枢纽各个区域开展周期性常规清洁工作，两次常规清洁的平均时间间隔应根据枢纽类型、天气情况等因素确定，不宜超过表 3 给出的清洁平均时间间隔；
- 客流高峰时段，常规清洁时间间隔可适度增加频次；
- 清洁管理部门应定期开展枢纽建筑外墙、外窗的清洁，两次清洁的间隔不应超过 6 个月；
- 建筑外墙、外窗的清洁应由清洁管理部门组织专业机构和人员实施，清洁后外墙外窗目测应光亮、无污迹、无明显灰尘；
- 卫生间应及时清扫，保持清洁，清扫间隔不小于 2 小时，客流高峰期应视情况增加清扫频率；
- 垃圾箱（桶）应定期清洁、消毒，每天不少于 2 次；
- 绿化植物的摆放、修剪应在非客流高峰时段开展；
- 清洁部门应每月为枢纽进行更换虫药工作，每季度进行整体害虫消杀工作；
- 清洁部门喷洒、布放的灭虫药剂应符合国家要求，严禁使用国家禁止使用的灭虫药剂；
- 清洁部门喷洒、布放的灭虫药剂应在枢纽运营时段之外开展；
- 清洁部门布放的灭虫药剂必须有明显警示标语；
- 枢纽开放期间，应确保通风设施的正常运转，通风设施发生故障时，应及时设置临时通风设施，并以公告、横幅等形式向乘客做出解释，服务人员应通过扬声器对乘客安抚和信息提示；
- 温度调节设备应在枢纽开放前 15 分钟启动，设定温度夏季应不高于 28℃、不低于 26℃，冬季应不低于 16℃、不高于 20℃。

表3 各级枢纽常规清洁平均时间间隔

单位为分钟

| 天气情况 | 枢纽等级 | | |
|------|------|-----|-----|
| | 一级 | 二级 | 三级 |
| 雨 | 60 | 90 | 120 |
| 雪 | 30 | 45 | 60 |
| 沙尘 | 90 | 90 | 120 |
| 其他天气 | 120 | 120 | 120 |

6.4.4 公共服务区环境保持服务管理应满足以下要求：

- 枢纽运营管理单位应设置专门机构，组织专门人员或委托专业机构负责清洁、虫药布控和绿化工作的管理；
- 常规清洁设施、设备应在枢纽当日运营开始 30 分钟前完成准备；
- 常规清洁设施、设备应在枢纽当日运营结束，并完成本区域清洁任务后方可检查、入库；
- 清洁管理部门应组织人员按时巡查，每日运营时段内每条巡查线路巡查不少于 1 次，夜间闭站后每条巡查线路巡查不少于 1 次，巡查人员应填写巡查记录，发现清洁不符合要求的情况，应及时提醒清洁部门立即清扫；
- 绿化工作宜由绿化管理部门组织专业机构和人员实施。

6.5 乘客人工服务

6.5.1 乘客人工服务包括站内外出行路径指引，进出站秩序疏导，人工咨询服务，车、船、飞机票务服务，公交卡充值服务等由服务人员直接接触乘客的服务。

6.5.2 乘客人工服务应做到“热情迎接客户、主动问好、仪态端庄、仪表整洁”。

6.5.3 乘客人工服务人员应统一着装，讲普通话，口齿清晰，用语文明规范，悬挂服务人员信息牌，做到微笑服务；应熟悉业务，有一定英语口语能力，掌握服务企业名称、位置、企业联系人、联系电话等情况，熟练掌握所在枢纽的基本设施、位置、服务项目。

6.5.4 乘客人工服务应满足以下要求：

- 出行路径指引服务应做到准确无误；
- 票务服务应做到点钞、找零准确；
- 咨询服务人员应首先做到询问清楚问题并了解其需求后，再向旅客详细讲述、解释；
- 咨询服务人员接待电话询问，回答应做到准确、清楚。

6.5.5 乘客人工服务管理应满足以下要求：

- 服务人员不应空岗；
- 乘客提出当面投诉，不论正确与否，咨询服务人员应先行笑意接受，并详细记录投诉意见，立即上报上级领导；
- 咨询服务台内部区域应保持清洁；咨询台桌面上除电话、文具、相关表册及运营管理机构宣传资料外，不得放置其他任何物品；地面保持整洁，不得放置任何无关物品。

6.6 乘客信息服务

6.6.1 乘客信息服务包括通过设置标识开展站内外出行路径指引、出行信息发布、便民信息发布和查询、应急信息发布、无线网络等内容。

6.6.2 乘客信息服务应做到准确、及时、连续、便捷。

6.6.3 乘客信息服务应满足以下要求：

- 信息发布设施的位置应合理设置，避免人员聚集堵塞人、车流线；
- 信息发布宜同时采用外文辅助标识，外文使用准确、规范；
- 乘客信息的发布，宜综合采用广播、手机短信息、互联网平台等多种方式。
- A、B类枢纽宜向乘客提供旅游信息服务；
- 站内外出行路径指引信息应远近结合、层次清晰，内容应准确、连续，避免造成乘客误解；
- 应向乘客提供卫生间位置信息，卫生间位置信息应准确、清晰、醒目，如果卫生间提供母婴服务或残疾人服务，也应标识；
- 便民信息宜包括周边企事业单位、交通出行、餐饮、娱乐等方面的信息；
- 便民信息应确保准确，信息发布和查询宜采取视、听结合的方式；信息发布和查询的界面，宜采取动画等形式；
- 应向乘客提供接入枢纽各类运输方式和运输线路的运营信息；运营信息应通过设置于换乘大厅醒目位置的综合信息屏或公示栏等方式向公众发布；
- 应急信息发布应符合相关标准规范的要求；
- 无线网络服务应根据服务区域日均客流量科学测算系统容量，应具备防病毒和侵入功能。

6.6.4 枢纽运营管理机构应建立机制，安排专门人员对进站单位运营信息的报送和便民信息的定期更新进行管理，及时更新发布的信息。

6.7 其他乘客服务

6.7.1 其他乘客服务主要包括乘客临时休息、停车服务，以及失物招领、寻人、手机充电台、自动取款机、自动售货机等便利服务。其中，停车服务主要包括出租车临时停车与乘降、社会车辆临时停车与乘降、社会车辆长时停车、非机动车存放等内容。

6.7.2 枢纽乘客休息应为乘客提供舒适、整洁的休息环境；停车服务应做到有序、便捷；便利服务应根据乘客需求。

6.7.3 其他乘客服务应满足以下要求：

- 应保持乘客临时休息区域的整洁，及时清理休息席位；
- 应对长时间占用乘客临时休息席位、大声喧哗、跑跳打闹等影响其他乘客休息的行为予以及时制止和纠正；
- 停车服务应做到调度有序，避免出现人为堵塞的发生；
- 应及时发布停车位信息，引导出租车和社会车辆的停靠，停车位用尽时，应及时告知；
- 应为进站出租车驾驶员提供卫生间等必要的便利服务；
- 应整理和调整非机动车存放，做到摆放整齐有序，对长期无人使用的非机动车，应公告限期认领，无人认领的，应予以清理；
- 应通过告示栏告知乘客接受失物招领和寻人服务的方式，通过广播发布寻人信息；
- 应采取措​​施，对提供其他乘客遗失物品的人员予以鼓励；
- 应保存乘客遗失物品不少于 1 月；
- 设置乘客手机充电台、自动取款机、自动售货机等便民服务设备时，应合理设置设备位置，不得干扰和阻塞人行和车行流线。

6.7.4 枢纽运营管理单位对临时休息、停车和各类便利服务的管理应满足以下要求：

- 枢纽运营管理单位应安排办公用房，设置专门岗位负责失物招领和寻人服务；
- 枢纽运营管理单位在与手机充电台、自动取款机、自动售货机等便民服务设备的提供和维护单位的合同中，应明确约定所提供服务的质量和设备运行状态的要求，对于不能遵守合同，提供高质量服务或设备故障频发，不能及时修复的单位，应督促其整改，必要时终止合同，移除或更换设备。

6.8 无障碍服务

6.8.1 无障碍服务主要为针对乘客和进站单位中残障人士的出行便利服务。

6.8.2 针对残障人士的出行便利服务应做到友善、周到。

6.8.3 无障碍服务应满足以下要求：

- 应在枢纽运营的全部时段提供无障碍服务；
- 枢纽为乘客提供无障碍人工服务的，应在行人入口设置无障碍服务点，配置无障碍服务人员，为残障人士提供便利服务；
- 应为盲人乘客提供人工导引服务；
- 枢纽提供无障碍出行便利设施服务的，应根据换乘量配备必要数量的轮椅，为步行不便乘客提供站内服务。

6.8.4 无障碍服务管理应满足以下要求：

- 无障碍服务点配置的无障碍服务人员不应少于 2 人，服务人员不得空岗；
- 无障碍服务人员应具备为各类残障人士和老年人常见疾病服务的基本知识，能够与聋哑人简单交流。

6.9 配套服务

6.9.1 配套服务包括广告、餐饮、商品销售、休闲保健、临时住宿等。

6.9.2 配套服务应做到品类多样、文明、卫生、规范。

6.9.3 配套服务应满足以下要求：

- 进驻枢纽经营的商户，其经营行为不得干扰、阻碍人行和车行流线；

- 应提供商户不良经营行为投诉电话，供乘客对商户监督、投诉；
- 广告设施的设置不应遮蔽信息服务相关设施，不应阻挡人、车流线。

6.9.4 配套服务管理应满足以下要求：

- 安保、清洁等部门在服务和巡查过程中，应及时发现并制止商户经营行为对人行流线的干扰和阻碍；
- 枢纽运营管理单位在与商户签订进站经营合同时，应对其提供服务的质量提出要求，并做明确约定，对于不能遵守合同，提供高质量服务的商户，应督促其整改，必要时应终止其进驻合同。

6.10 进站单位运营（运行）支持服务

6.10.1 进站单位运营（运行）支持服务包括对进站单位车辆的服务，以及枢纽管理服务功能区的环境保持、清污排污、运营（运行）信息发布、运营（运行）信息共享、内部食堂服务等内容。其中，车辆服务包括公交车/长途汽车/旅游包车加油/气/电、公交车/长途汽车/旅游包车停车与维保、车辆清洗等。

6.10.2 进站单位运营（运行）支持服务应做到及时、主动、有效、高效。

6.10.3 进站单位运营（运行）支持服务应满足以下要求：

- 应为车辆服务的开展提供物料运送、清污、保洁等方面的便利条件；
- 应为进站单位的站内停车提供秩序疏导服务；
- 枢纽运营管理单位与所有进站单位应共享运营（运行）信息，为进站单位根据乘客换乘需求及时开展运力调度创造条件；
- 应为进站单位运营（运行）活动和运力组织、调度提供协调服务；
- 应为进站单位在管理服务功能区的生产活动提供环境保持、信息网络、无障碍等方面的服务。

6.10.4 进站单位运营（运行）支持服务管理应满足以下要求：

- 枢纽运营管理单位应在与进站单位签订进站经营合同或专门的运营（运行）支持服务合同中，明确运营（运行）支持服务的内容、要求、分工、职责，以及费用情况；
- 枢纽运营管理单位应对进站单位站内活动进行监督，对不遵守运营（运行）支持服务相关合同约定且影响其他进站单位正常运营（运行）的，依据合同条款进行警告、处罚，直至解除合同，终止其进站运营（运行）行为或报其上级主管部门督促整改。

7 服务评价要求

7.1 为持续改善枢纽服务，不断提高为乘客提供出行过程中各方面服务的能力和水平，枢纽运营管理单位应开展乘客满意度调查等服务评价。

7.2 枢纽服务评价应定期开展，每年应不少于一次。

7.3 枢纽服务评价应引入社会监督机制，以社会效益评价为主，对枢纽运营过程中的乘客综合满意度、服务设施完备水平、服务人员素质和能力、服务技术水平，以及各方面服务的能力和效率进行评价。

7.4 枢纽服务评价应采用定量方法进行评价。

7.5 枢纽服务评价宜由第三方机构开展。

附 录 A
(规范性附录)
应急预案清单

表A.1规定了枢纽应编制应急预案的类别及名称。

表A.1 应急预案清单

| 序号 | 类 别 | 预案名称 |
|----|--------|-----------------------|
| 1 | 突发灾害 | 火灾应急预案 |
| 2 | | 冬季扫雪铲冰应急预案 |
| 3 | | 发生强风、地震等自然灾害事件的应急预案 |
| 4 | | 防汛应急预案 |
| 5 | 重大社会事件 | 对凶杀、枪杀等暴力事件的应急预案 |
| 6 | | 突发大客流事件应急预案 |
| 7 | | 节假日超大客流应急预案 |
| 8 | | 发生游行示威应急预案 |
| 9 | | 有效控制、防范上访人员聚集闹事应急预案 |
| 10 | | 对爆炸及可疑爆炸物品的应急预案 |
| 11 | 设施设备失效 | 可燃气体泄漏应急预案 |
| 12 | | 漏水、跑水应急预案 |
| 13 | | 化学危险品泄漏应急预案 |
| 14 | | 停水/电的应急预案 |
| 15 | | 直梯故障困人应急预案 |
| 16 | | 自动扶梯突发事故处置预案 |
| 17 | | 空调机组事故应急预案 |
| 18 | | 排水、污水设备设施故障的应急预案 |
| 19 | | 发生地面塌陷的应急预案 |
| 20 | | 弱电系统故障的应急预案 |
| 21 | 日常运营事件 | 财物丢失被盗应急预案 |
| 22 | | 对打架斗殴、流氓滋扰事件的应急预案 |
| 23 | | 对精神及行为障碍人员滋扰公共秩序的应急预案 |
| 24 | | 发生急症人员的应急预案 |
| 25 | | 发生突然死亡事件的应急预案 |
| 26 | | 抢劫、抢夺事件的应急预案 |
| 27 | | 晚点造成旅客滞留疏散应急预案 |
| 28 | | 发生交通事故的应急预案 |
| 29 | 其他 | 应急疏散工作预案 |