

ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号

DB11

北京市地方标准

DB 11/ XXXXX—2014

省际道路客运场站经营服务规范

Specification for Inter-provincial road passenger transport station Management and Service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

2014 - 06 - XX 发布

2014 - 06 - XX 实施

北京市质量技术监督局 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 经营服务主体	2
5 经营服务设施	2
6 经营服务人员	3
7 站务管理服务	4
8 旅客公共服务	5
9 运行保障服务	9
10 经营服务评价	14
附录 A（规范性附录） 经营服务设施参照表	15
附录 B（规范性附录） 主要设施设备的建设及配置标准	19

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运输管理局组织实施。

本标准起草单位：北京市交通委员会运输管理局 北京市道路运输协会。

本标准主要起草人：常华民、郭桂英、杨波、姜绍武、周红、崔燕萍、张秀荣、张力群、蒋阳明、徐世洁、吕慧、王旭、高勇。

省际道路客运场站经营服务规范

1 范围

本标准规定了省际道路客运场站的经营服务主体、设施、人员和站务管理服务、旅客公共服务、运行保障服务、经营服务评价等要求。

本标准适用于独立座落的省际道路客运场站以及与综合交通枢纽一体座落的省际道路客运场站。

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。

JT/T 200 汽车客运站级别划分和建设要求

DB11/T657 公共交通客运标志

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

交通运输部交运发[2012]762号《汽车客运站营运客车安全例行检查工作规范及出站检查工作规范》

交通运输部令[2012]2号 《道路旅客运输及客运站管理规定》

北京市运输管理局京运管省客发[2007]482号《省际客运车辆报停班管理办法》履行报审程序。

北京市交通委员会运输局京交运发〔2014〕147号 《外埠进京省际客运车辆卫星定位监视管理规定》

3 术语和定义

3.1

客运场站 passenger transport station

在本市行政区域内为进出京旅客及客运经营者提供公共服务、补给保障的经营主体和公用场所。

3.2

客运经营企业 passenger transport enterprises

按核准的车型车数进入本市客运场站载客运营、按核准的运营线路从事省际道路客运服务的本市籍和外埠籍企业。

3.3

综合交通枢纽 multi-modal transport hubs

包含多种客运交通方式、具有中转换乘服务功能的经营主体和公用场所。

3.4

客运站级别 passenger transport station level

交通运输行政管理部门或机构（以下简称行业管理部门）依据有关行业标准对客运场站设施建设、设备配置及客运服务承载能力进行勘验，核定客运场站等级。客运场站等级由高到低为一级、二级、三级、四级……。

3.5

客流高峰期 peak time for passenger transport

客运场站内旅客日发送量达到上一年度旅客日均发送量150%及以上的时间段。

3.6

行包安检 baggage security

客运场站配备安全检查设备和人员，配合公安机关对进出站旅客随身携带、托运、提取的行李物品进行安全检查。

3.7

车辆安全例检 vehicle security check

客运车辆每日（超长班线车辆每往返一次）进站后，客运场站按照行业规定的项目、标准和规程，对其安全技术状况进行的例行检查。

4 经营服务主体

4.1 客运场站应持有合法有效的《企业法人营业执照》或《营业执照》。

4.2 客运场站应持有合法有效的《道路运输经营许可证》。《道路运输经营许可证》重要事项变更的，应按法定程序申请换发。

4.3 客运场站应根据本场站设施建设、设备配置及客运服务承载能力，按照 JT/T200 申报核定相应的客运场站等级。

4.4 客运场站宜创立服务品牌，宜注册使用服务商标或自主设计使用服务品牌图文标识。

5 经营服务设施**5.1 一般要求**

5.1.1 客运场站基础设施新建、扩建、改造和固定设备安装、拆移、扩容等，应取得有关行政主管部门或法定资质机构出具的合格证书或鉴定合格意见后方可启用运行。

5.1.2 客运场站基础设施和固定设备的规模、规格、面积、数量、容量、布局、配比和承载能力，应符合附录 A.1、A.2 和附录 B 要求。设施设备使用，应优先保证客运组织、旅客服务、公共安全等功能需求。

5.1.3 客运场站应按照 JGJ50 的要求，在公共服务区域设立如下无障碍设施或提供便利条件：

- 适应肢残旅客需求，开辟无障碍通道，设立低位服务台面、窗口、扶手、座椅和盥洗、如厕专位等。
- 适应盲、聋、哑旅客需求，开辟无障碍盲道，配置可视可听的服务信息传送设备。
- 设置国际通用的无障碍标志。
- 在用的客运场站因受既有环境条件限制，无法改造设立无障碍设施的，应由场站服务人员为残疾旅客提供专门服务。

5.1.4 独立坐落的客运场站，凡具备条件的，应为城市公交、出租汽车临站服务并与省际客运有效接驳提供便利条件。与综合交通枢纽一体坐落的客运场站，应为旅客换乘接驳提供便利服务。

5.2 主站房

5.2.1 客运场站应建设主站房，作为服务进出站旅客的公用场所。

5.2.2 主站房应分别设立旅客购票、候车、行包托运及临时寄存等功能区域，并按照 DB11/T657 规范要求设置标志标牌。

5.2.3 主站房各功能区域布局及服务功能设置，应符合旅客进站、问询、购票、托运、候车、寄存、餐饮、如厕、检票登车、落客出站等基本流程，应遵循便利、顺畅、安全的原则，且保证场站内客流、车流、行包流互不交叉干扰。

5.2.4 主站房各功能区域内具体服务功能设置和服务设施配置，应按照第 8 章要求执行。

5.3 作业区

5.3.1 客运场站应建设运行保障服务作业区，作为进站车辆停泊、管理、补给、调度和司乘人员服务的公用场所。

5.3.2 作业区应分别设立车辆进出站值守、洗消保洁、安全例检、报班验证、停车泊位、应班待发等功能区域和设施，完备相应的安全防护与安全应急设施设备及警示标志。

5.3.3 作业区内各功能区域布局及功能设置，应符合客运车辆进站、落客、洗消、安检、加油、停靠、报班、验证、结算和整备、应班、待发、出站等基本流程，应遵循便利、顺畅、安全的原则，且保证场区内客流、车流、行包流和勤务作业互不干扰。

5.3.4 进京车辆落客区作为作业区的组成部分，应封闭隔离设置。

5.3.5 客运场站应为进站运营的司乘人员提供休息场所。有条件的客运场站宜设立司乘公寓，为司乘人员提供食宿服务。

5.3.6 作业区各功能区域内具体功能设置和设施配置，应按照第 9 章要求执行。

6 经营服务人员

6.1 客运场站应根据服务管理需要，设置服务岗位及管理机构，配备服务员工，明确岗位职责，依法签订劳动合同。中层以上服务管理人员名单，应抄送辖区行业管理部门。

6.2 客运场站应建立完善员工录用资质条件和员工教育培训体系，制定各级各类岗位员工年度教育培训计划并组织实施，具体要求如下：

- 新录用员工应经过岗前教育培训方可上岗。
- 法定特种设备、特殊工种、特定岗位的作业人员和管理人员，应参加相应的专业技能培

- 训和考核，依法取得职业技能资格和从业资格，持证上岗。
- 营运车辆安全例检员应经过行业统一培训考核合格，持证上岗。
- 行包安检员应经过公安机关组织的培训考核合格，持证上岗。
- 公共餐饮服务人员应取得健康证明和卫生知识培训合格证明。
- 站务员、票务员、调度员及其它一般岗位员工，每年参加相应的教育培训时间应不少于20小时。
- 客运场站应有计划地安排各层级管理人员，分别参加全国和本市行业管理部门组织的高级、中级、初级道路运输经理人培训考核，取得适任资格。一级客运场站中层正职及以上管理人员，二级客运场站正职副职领导成员，取得高级道路运输经理人资格者应不低于60%。

7 站务管理服务

7.1 场站环境

- 7.1.1 客运场站各公共场所应保持整洁、通风，地面、门窗、墙壁和设施设备不得留有污物、污渍和异味；旅客频繁接触的座椅、扶手、栏杆、卫生洁具等公用设施和部位，应每日清洗消毒；各类标识、告示和图文张贴物应规整、有序、清晰、美观，有破损的应及时更换，过时弃用的应及时去除。
- 7.1.2 客运场站应按照首都交通和城市环境要求，监督管理进站运营车辆保持整洁的车容车貌。非经主管部门准许，进站车辆不应随意粘贴喷涂内外图文标识，不应遮挡车窗正常视线，车身破损、设施缺损、标牌缺失和带有污渍污物的车辆不予报班运营。
- 7.1.3 客运场站内涉及公共使用安全、生产运行安全、内外环境安全的供电用电设备、燃气燃油储用、压力容器管道、电梯举升设施、防火防爆器械以及其他危险源头，应分门别类实行专人专责管理，依法取得相应资质，健全相应的管理规章制度，按规定实施技术检测，严格履行日常监护、检查、维护、报修责任。
- 7.1.4 **客运场站应配备安保值守和巡察力量，履行维护公共安全秩序有关职责：**
 - 组织定点值守和流动巡察，及时发现和处置安全隐患和突发事态。
 - 制止客运经营者和非法运营者站内拉客租客、倒卖客票、欺诈旅客等违规行为。
 - 阻止无关人员入场站内封闭管控区域。
 - 协同公共服务岗位员工安全疏导旅客和运行车辆。
 - 配合公安机关和行政执法部门清理整治场站周边非法运营、违规揽客及其它扰乱公共秩序和市场环境等行为。

7.2 文明仪表

- 7.2.1 客运场站直接为旅客、公众、客运经营者提供服务的各级员工以及进站运营车辆的司乘人员，均应规范穿着本企业工装上岗，修饰仪容仪表，佩戴服务标志（标牌）并表明岗位身份、姓名或工号；禁止在工作岗位上穿着拖鞋、便装、无袖背心或工装与便装混着，禁止在公共场合赤背、赤脚、衣着不整；禁止在禁烟场所和公共服务值守岗位上吸烟。
- 7.2.2 客运场站应实行全员首问负责制，各级岗位员工应遵循公共服务礼仪，文明礼貌地回应旅客和进站经营者的问讯或正当请求；对被问讯事项不明白的应代为转问明白，对力所不及的服务请求应明确告知或代为转告有关服务岗位，不应生硬回绝、嘲讽呵斥。

7.3 岗位值守

7.3.1 客运场站应为进出站旅客、运营车辆及司乘人员提供 24 小时全时段服务。

7.3.2 客运场站应根据一定时节内进出站车辆运营计划班次，确定和调整营业时间，并相对固定、对外公布。营业时间内，由站长（或指定副站长）全面负责站务管理服务，各岗位班（组）长组织员工履行本岗位管理服务职责。

7.3.3 非营业时间内，应设置值班站长岗位，由值班站长组织值班员工履行值守性管理服务工作职责。非营业时间内仍有运营车辆正常进出站和旅客正常候车的，客运场站应延长管理服务设施设备运行时间，安排相应的轮班员工值守管理服务岗位。夜间遇有运营车辆延误进站及部分旅客滞留场站的，值班员工应为其提供落客卸载、出站安检和御寒、饮水、如厕等基本服务，其中安全管理环节程序不应省略或简化。

7.4 科技应用

7.4.1 客运场站应应用科技装备和手段，提高站务管理服务、旅客公共服务、运行保障服务水平，具体要求如下：

- 执行行业管理信息化、智能化、网络化建设统一部署，落实行业管理联网系统在本场站延伸配套建设，支持行业管理基础数据信息采集和系统有效运行。
- 场站内公共服务场所和运行保障场所，应装备使用并适时更新符合行业通用规范标准的联网售票、网售供票、机读验证、电子音像、电子监控和站务管理一卡通等设施设备，为旅客和客运经营者提供高效优质的公共信息服务。

7.4.2 鼓励客运场站开发应用创新性科技信息化装备。

7.5 规章制度

7.5.1 客运场站应依据行业管理有关法规规定和本规范要求，结合本场站实际，建立健全规章制度体系和工作运行机制，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、日志和业务流转清单、登记统计表单、各类资料档案。
- 建立健全安全生产各岗位、各工序操作规程、警示禁令和安全监管各环节、各层级责任主体、问责机制。
- 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。

7.5.2 客运场站应按照站长（经理）负责制，建立健全会议制度和议事规则。

7.5.3 客运场站应遵循站务公开原则，建立健全站务管理服务信息、公共服务信息的公示制度和监督机制。

8 旅客公共服务

8.1 站前服务

8.1.1 一级、二级客运场站应开设站前广场，站前广场面积应按照本规范附录 A.1、附录 B.1 确定。三级及以下客运场站可根据具体环境条件开辟站前场地。

8.1.2 站前广场应优先满足进站旅客汇集、通行等公共需求。在满足旅客公共需求基础上，方可利用空余面积设置社会车辆停车泊位或其它附属设施。

8.1.3 站前广场应设置明显的站名标志和导向标识；旅客汇集、通行区域与社会车辆通行、停泊区域，应施划分流标线，禁止交叉混行。

8.1.4 客流高峰时段，应在场内临时设置旅客引导流线、应急隔离设施和安全缓冲空间；应阻止无关车辆场内穿行，暂停社会车辆停泊服务；必要时可以在场内临时设置或在场外临时征用售票检票、候车登车区域。

8.2 总台服务

8.2.1 客运场站应在主站房入口或前台区域设立总服务台（咨询台）。

8.2.2 总服务台应明显展示服务标牌字样和本场站名称（品牌）标志；应配备有关柜台服务、电话咨询、电脑查询、广播扩音、电子屏幕等必要设备；应装裱悬挂工商营业执照、行业经营许可证等有关证照；应备有供旅客查询的客车班次信息等图文资料。

8.2.3 总服务台应设置服务岗位员工。总台服务人员应掌握本场站公共服务各类信息，并随时获得站内各服务岗位最新动态信息，为旅客提供现场解答、电话咨询、站内乘车引导等前台服务，并受理旅客服务投诉。

8.2.4 一级、二级客运场站总台员工应具备英语常用服务语会话能力，或在岗服务人员中至少 1 人具备英语会话能力；一级客运场站在岗服务人员中至少 1 人具备手语会话能力。

8.3 信息咨询服务

8.3.1 客运场站应设立专用于受理旅客咨询和投诉的公共服务电话，对外公布电话号码，保证 24 小时全时段接听应答。一级、二级客运场站公共服务电话应常设 2 部以上。

8.3.2 客流高峰期，客运场站应临时增设公共服务电话，或者将管理服务岗位员工的个人移动电话临时用作公共服务电话。各客运场站临时增设公共服务电话期限，视客流高峰持续时间而定；临时增设电话号码和增设期限应及时对外公布，并保证营业时间内接听应答。

8.3.3 行业网络信息化运行管理单位，应开设行业公共服务网页，宜同时利用相关信息载体为各客运场站提供统一便利的公共信息服务平台。

8.3.4 客运场站宜同时利用互联网及相关信息载体，开辟公共服务咨询和投诉渠道。

8.4 售票服务

8.4.1 客运场站主站房内应独立设置旅客购票区域和售票工作间，并在明显位置设置“售票处”（售票厅）字样标志。售票窗口应标明相应的排序数字。

8.4.2 旅客购票区域应设置旅客排队及安全隔离导流设施；设置儿童身高标尺；设置旅客应急疏散通道和出口，并在明显位置设置警示引导图文标志。

8.4.3 旅客购票区域应公示购票服务信息。一级、二级客运场站应使用电子显示设备作为信息公示载体。具体要求如下。

——公示信息包括旅客购票须知、各类客票价目、车籍车型及座卧席别、营运班次等。

——营运班次信息包括运营线路、运营班次、运营里程、发车时刻、预售期限、余票数量等实时信息及临时变更信息。

8.4.4 客运场站应按照本市省际道路客运行业票务管理和实名制售票检票管理的统一规定，建立本场站信息化售票服务管理系统。具体要求如下：

——应与行业信息化联网售票系统和实名制售票检票管理系统连接。

——应配置相应的售票、出票、检票、结算以及旅客身份核实、窗口语音对讲、服务过程监控等功能设备。

——一级、二级客运场站应支持全行业网上售票、网上支付和场站间互联互通等功能应用，配备站内自助售票取票及查询服务等信息化设施设备。

8.7.4 检票工位应配置机读和联网设备，对旅客实名身份信息与客票信息进行比对验证。旅客身份信息与客票信息不符或乘车班次不符的，不予放行登车。

8.7.5 客运场站应设置独立封闭的旅客到站及落客安检区域，严格执行本规范中行包安检服务、行包托运服务的有关要求，对到站旅客随身行包和随车托运行包实施安全检查。

8.7.6 一级、二级客运场站应在旅客出站区域设置班车到站信息显示设备，为公众提供接站信息服务。

8.8 行包管理服务

8.8.1 一级、二级客运场站应设立行包托运和小件行包寄存服务项目和设施。

8.8.2 办理行包托运，客运场站应与托运人签订托运协议，明确托运物、起讫地、托运费、运达期限等服务标的和托运保全责任、双方权利义务、纠纷处理方式等基本要素。

8.8.3 托运协议条款内容应符合有关法律法规规定；托运费应执行有关规定和标准，且出具制式发票。签订托运协议应使用规范格式文本，宜使用行业管理部门或行业协会推荐的示范格式文本。

8.8.4 托运行包一般应与旅客同车运达；非同车运达的，运达期限不超过7日。

8.8.5 客运场站应依据有关法规规章规定，具体制定并严格执行行包安检、受理、验收、搬运、码放、装卸、清点、交接等作业规程以及文明作业、规范服务、工作纪律、岗位职责等规章制度；应完整保留有关单据、存储数据和登记台帐。

8.8.6 客运场站应施行有效管理制度，避免行包错发、漏发、丢失、损毁。发生延误托运或行包损失的，须按行包托运协议进行赔偿。

8.8.7 客运场站接收到站行包，应制定和执行相应的工作规程和规章制度，应及时通知领取人领取行包。到站行包自入库时间起，免费存放期为2日，超过2天的可依据公布的计重计件计价标准收取存放费；对长期无人认领或出现货损货差的到站行包，依据有关规定进行处置。

8.8.8 客运场站提供小件行包寄存服务，应明示服务项目、寄存价目、保管责任、禁存物品以及寄存物丢失、损毁后责任承担等事项，并严格执行。

8.8.9 行包经安检后进入的货位区，应设立为封闭式货位安全区。托运行包、寄存行包、到站行包须经过安检方可进入货位安全区。货位安全区及周边区域严禁使用明火，不予受理和收存易燃、易爆、易腐蚀、易污染物品和危险活体动物。

8.8.10 一级、二级客运场站应建设和使用网络信息化行包管理服务系统。

8.8.11 有条件的客运场站可以为旅客提供行包包装、站外接续搬运等延伸增值服务，但应明码标价、诚信服务，建立健全过错承担和纠纷调处制度机制。实行劳务外包式延伸增值服务的，客运场站负有监督管理承包人诚信服务以及承担过错、调处纠纷的责任。

8.8.12 鼓励有条件的客运场站利用道路客运资源参与小件快运等物流服务。鼓励客运场站之间依托网络信息载体，开展行包托运互助互运业务。

8.9 投诉服务

8.9.1 客运场站应设置责任部门和人员受理旅客投诉；及时处理旅客投诉事项，投诉回复时间不超过5个工作日设置责任部门和人员受理旅客投诉；及时处理旅客投诉事项，投诉回复时间不超过5个工作日。

8.9.2 客运场站应采取问卷调查、追踪查访等方式，对各岗位人员的服务情况进行检查，并对检查中发现的问题及时进行处置。

9 运行保障服务

9.1 进站协议

9.1.1 本市籍和外省（区、市）籍省际道路客运经营企业，依据合法有效的道路客运班线经营许可决定书，安排本企业客运车辆进入指定的本市客运场站载客运营。

9.1.2 客运场站应与各客运经营企业分别签订进站管理和运行保障协议（以下简称进站协议），依协议对进站车辆和司乘人员履行管理和服务保障职责。进站协议应依据道路运输行政许可事项和行业管理规定，明确以下主要事项：

- 客运经营企业拟安排进站运营的车型、车数、车号、等级、座卧席数以及往返运营线路、途经站点、起讫场站、日发班次等事项。
- 客运场站为其统一安排发班时刻、统一发售车票和受理行包、统一办理票款结算及有关费用核算等事项。
- 客运场站提供其他运行保障服务的具体项目及其免费或收费标准。
- 对车辆及司乘人员进站、驻站的管理规定和要求。
- 协议各方有关权利、义务以及争议处理原则和方式等。

9.1.3 签署进站协议应使用行业示范文本；协议各方签字后应分别留存一份正本。

9.2 验证和管理

9.2.1 客运场站应登记、备存客运经营企业的下列证件（复印件）：

- 客运经营者企业持有的道路客运班线经营许可决定书、道路运输经营许可证、营业执照。
- 进站运营车辆的道路运输证、二级维护证（单，卡）、行驶证、绿色环保标志、保险单具；外埠进站车辆的跨省市公路运输客运证、外埠车辆客运证。
- 驾驶员的驾驶证、从业资格证、受雇于客运经营企业从事运营客车驾驶的证明。

9.2.2 客运场站应对进站车辆、驾驶员及各类证件进行实际验证，验证无误的归集建档，并录入管理系统形成备存电子文档，实行一人一档、一车一档户籍化管理。

9.2.3 各类证件遇年度审验或重新换发时，应以年审、换发后的新证件（复印件）替换原备存件，客运场站应及时更改或补充相应的电子文档。

9.2.4 客运车辆每趟次抵京进站时，客运场站应核对人、车、证件是否与原备案信息一致，不一致的不受理其报班运营；确属客车或驾驶员正常变更的，应由客运经营企业书面说明变更事由和事项，客运场站应相应变更原备存信息的有关内容。

9.2.5 客运场站应按照行业管理规章和进站协议明确的管理规定，建立对进站客运经营者的监督管理机制，健全监管档案，及时记载站内监管信息和行业管理部门抄告的站外监管信息；每年度依据监管信息对进站车辆及经营者进行量化考评；同时，应主动接受进站客运经营者对本场站履行保障服务义务情况进行评议，改进提高保障服务效能。

9.3 运行计划

9.3.1 客运场站应依据行政许可和进站协议明确的运营班线和日发班次，统筹编制运行计划，安排发车班点。运行计划和发车班点应兼顾班线运距、循环时序、运行安全和旅客便利，应公平公正地调节客运经营者之间的均衡利益。

9.3.2 既定的发车班点不应随意调整变动。遇有特殊情况确需调整的，由客运场站领导召集本场站职能部门和有关客运经营企业代表会议，按以下原则和要求研究调整方案及矛盾调处预案：

- 遇有客运班线新批新增运力时，应本着不影响原有发车班点、不影响其他经营者利益的原则安排新增车辆的发车班点，并提前一周公示；公示期内有相关方提出异议且合理合规的，客运场站应作调整并再次公示不少于3日。
- 遇客流高峰期需要临时增加各班运力时，应本着旅客出行需求优先、公共安全利益第一、

8.4.5 客运场站应制定并严格执行售票管理规章制度和售票岗位工作规程。售票员工应主动热情地倾听旅客购票需求，回答旅客相关询问，通过实名制售票检票管理系统读取、核实旅客身份信息，唱收唱付票款数额：

- 旅客无法提供有效身份证件又急需购票乘车的，可引导其在客运场站警务室说明缘由、自报身份，经警务人员核实、登记后办理《旅客购票乘车临时证明》，持该证明购票乘车。
- 旅客持无法机读的有效身份证件购票的，售票人员应手工录入有关信息；交付车票时应提示旅客当场核对，核对有误的应重新制票出票。
- 售票网络系统出现故障时，在组织修复的同时应启动人工作业，并及时向旅客通告。

8.4.6 客运场站应严格执行有关省际道路客运行业统一的票制票价，具体要求如下。

- 按客运班线京外到发站所在省（区、市）批准执行的不同等级车辆的客运价和行包托运价，确定本站相应的客运价和行包托运价。
- 执行本市价格主管部门统一规定的旅客站务费收取额度和客运代理费、行包运输代理费提取比例。客运站站级和客运代理费等收取比例应与客运站管理考核结果挂钩。
- 使用本市税务部门统一监制的旅客客票票据和行包托运票据。
- 在规定权限内，自主确定一定时期客票价格和行包托运价格下浮幅度。

8.4.7 成人旅客随带1名身高不足120cm儿童乘车的，随带儿童准予免票；随带儿童超过1名的，超过的人数每人应购1张半票。身高120-150cm的儿童乘客，准予购半票。对准予免票或准购半票的儿童，应保证其有固定的乘车席位。

8.4.8 客运场站应开设特定旅客售票服务专口，按照有关规定为法定优抚旅客提供优先服务，为老幼病残孕旅客提供便利服务，为中转换乘旅客提供便捷服务，为团体旅客提供团购服务。特定旅客售票服务专口应明示特定服务对象和特定服务事项。

8.4.9 客运场站应为旅客提供退票服务。旅客距发车时间2小时前办理退票的，按票面金额10%计收其退票费，退票费不足0.5元的按0.5元计收；旅客距发车时间2小时以内办理退票的，按票面金额20%计收退票费，退票费不足1元的按1元计收。发车之后，不再受理退票。

8.4.10 客运场站应为旅客提供客票签证改乘服务。旅客因故不能按原票面指定日期、车次乘车的，可在距发车时间2小时前办理改乘。一张客票签证改乘仅限一次。距发车时间2小时以内可不再受理签证改乘，可引导旅客办理退票手续。

8.4.11 由客运场站或客运经营企业或不可预见因素造成的班次延误或取消，客运场站应通过语音广播、电子显示、张贴公告等方式提前告知旅客，并根据旅客意愿及时为旅客提供延长候车服务或办理全额退票、客票签证改乘服务，不得收取有关手续费。

8.4.12 旅客遗失客票应另行购票乘车。

8.4.13 客运场站受商业保险企业委托，在售票服务的同时代理保险销售业务的，应明示代理销售事项，尊重旅客自主自愿权利，禁止强制销售或与客货票搭配销售。

8.4.14 客运场站应根据季节性、周期性客流增长规律，制定和实施客流高峰售票服务保障方案，适时延伸售票渠道，临时增加窗口，调整预售期限，延长营业时间，必要时可以采取车票限购措施。

8.5 行包安检服务

8.5.1 客运场站应为公安机关履行公共安全职责提供便利和支持，协同配合驻站警务人员对进出站旅客行包进行安全检查。

8.5.2 在旅客候车区入口、旅客抵达出站口和行包托运处、小件寄存处、到站行包卸载交接处，设置安检关卡，开辟封闭式安检导流通道和候车安全区、货位安全区、旅客出站侯检区。

- 8.5.3 按有关标准设置必要的安检设施设备、安全防控器具和安全隔离空间；按有关规定对安检设施设备和防控器具进行周期性检查、校准，维护，保证其有效功能和良好运行状态。
- 8.5.4 按有关规定配备安检岗位人员，组织参加由公安机关认证的岗前培训和定期培训。培训不合格者，严禁从事相应的安检岗位工作。
- 8.5.5 在安检区域设置引导标志、图文告示和语音提示，明示严禁携行的各类危险品种类、名称、规格、形态、数量及违禁处置等事项。
- 8.5.6 安检值守人员在驻站警务人员指导下，对进站出站旅客随身行包、托运行包、寄存行包和卸载交接行包逐一进行安全检查。未经安检或经过安检未准予放行的旅客和行包，严禁进入候车安全区和货位安全区，严禁走（移）出客运场站。
- 8.5.7 旅客携随身行包临时离开候车安全区或临时取出托运、寄存行包离开货位安全区的，返转时须重新安检。
- 8.5.8 安检中发现疑似违禁危险品的，须当即拦截并复检核实，由驻站警务人员执机识疑或责令开包查验，对确认的违禁危险品须依法收缴、登记、处置。

8.6 旅客候车服务

- 8.6.1 旅客经安检后进入的候车区，应设立为封闭式候车安全区。
- 8.6.2 候车区座席布局应为旅客流动和聚集检票留有充足空间。候车区应为老幼病残孕旅客设置一定数量的专用座席或专用候车空间。
- 8.6.3 客运场站应在候车区配备安全巡视和公共服务人员。在岗人员应认真履行安全巡视、维护秩序、帮扶旅客、解答问询、卫生保洁等公共服务职责。
- 8.6.4 客流高峰时段，候车区内外应采取必要的安全限流措施，增派安全疏导人员，组织流动巡视或分片值守，预留安全应急疏散通道，随时防控拥挤、踩踏、火情、爆炸等突发事件和恐怖事态。
- 8.6.5 候车区及周边公共区域应设置免费的公共卫生间和盥洗设施，配备公用保洁用具，为旅客免费提供饮用水和如厕、盥洗常用易耗品，并设专人管理服务，随时保持设施、环境、用具洁净完好，常备防滑、防烫等安全防护措施。封闭式候车安全区应为旅客饮水、盥洗、如厕等提供充分便利。
- 8.6.6 候车区及周边公共区域应配置影像屏幕、语音广播、电子显示、橱窗专栏等设施设备，为旅客提供充分及时的公共服务信息和公共宣传信息。语音广播信息应覆盖场站内各个公共空间及边缘区域。
- 8.6.7 客运场站在优先满足候车旅客基本服务需求基础上，可以在候车区和场站内空闲公共区域开辟旅客餐饮、零售及其他附属增值服务空间和设施，但不得挤占客流高峰期公共安全和必需的有效空间，不得堵塞场站各区域安全应急设施和安全救生通道。候车区内的附属空间和设施，不超过候车区公用面积 20%。
- 8.6.8 客运场站内餐饮、零售服务商须持有合法有效的工商营业执照和相关许可证件。各类附属增值服务应明示服务项目和消费价目，严禁销售假冒违禁商品，严禁侵犯旅客消费者权益。

8.7 检票和到站服务

- 8.7.1 客运场站应按照每 3 个发车位不少于 1 个检票口的比例，在旅客候车区设立检票工位。检票区域应设置旅客安全隔离护栏、应急疏散通道和优抚旅客专检通道；配备电子显示和广播设备，实时提供检票服务最新信息。
- 8.7.2 客运场站应在发车前 30 分钟通过广播和屏幕信息提示旅客作登车准备。提前检票时间不少于 10 分钟。
- 8.7.3 检票服务员工应引导旅客有序排队检票，优先安排老幼病残孕旅客检票上车，维护检票区域安全秩序，阻止无票人员、司乘人员穿行检票口，阻止无关人员进入发车区。

兼顾各方经营者利益的原则临时安排加班发车班次，并提前公布。

——因某一班次车辆退出营运或暂停运营 30 日以上（以下简称停运）确需填补该发车班次空缺的，客运场站应提前一周公告，允许同一客运班线的其他车辆填补空缺。提出填补发车班次空缺的客运经营者有 2 个以上的，应按以下原则遴选优先者：

- 与停运车辆同属一个经营者企业的运营车辆应予优先，但违规擅自停运者不予优先。
- 在对方省区市发车班次中利益相对较弱的客运经营者应予优先，但违规问题突出未有效整改者不予优先。
- 在年度考评中成绩优胜的客运经营者应予优先。
- 优先者遴选后，应公示一周，公示期内有相关方提出异议且合理合规的，客运场站应作调整并再次公示不少于 3 日。

——车辆停运后恢复运营的，按新增运力安排发车班次。

9.3.3 客运场站安排、调整运行计划及发车班次，应向辖区行业管理部门报备；公告和公示内容应同时抄报辖区行业管理部门。辖区行业管理部门收阅后认为调整方案不适当、不完备、不可行的，应在公示期内及时提出意见，必要时可要求暂缓调整，客运场站应予接受和执行。

9.3.4 客运经营者之间因发车班次事宜产生矛盾纠纷，由客运场站公正合理地调解处理；经营者与场站间产生矛盾纠纷，双方应依据进站协议自行调解处理，自行调解无效的可以提请行业管理部门调解或依法提起诉讼。未经自行调解的不应直接提请调解。

9.4 车辆清整和例检

9.4.1 客运车辆抵京进站驶入落客区后，客运场站应严格按照本规范有关要求引导旅客下车和随身行包安检，组织托运行包卸载和安检入位，之后应检查清理车厢内滞留旅客和货舱内遗留物物品，遇有可疑人员或物品应立即报告公安警员处理。

9.4.2 客车落客清理后进入洗车作业区，由场站保障服务人员车辆进行清洗和消毒，客车驾驶员应予以配合。车辆洗消具体要求如下：

- 对车身外部和底盘、轮毂部位进行冲洗；对车内地面、门窗、设施进行清扫和擦拭。
- 对车内座卧用具进行整理归位；对车厢和驾驶台前的堆积物、悬挂物、张贴物进行清理或就位；
- 对旅客频繁触及的把手、扶手、洁具、厕具等进行消毒处理；
- 对破损、污浊、异味的座卧具套装进行更换。
- 车辆全面洗消后，由场站保障服务人员填写合格单据，交由驾驶员报班备用。

9.4.3 客运车辆经洗消后，进入安全检查作业工间进行安全例检。

9.4.4 安全例检工间面积应至少保证一辆客车进退自如、完整入位并留有充足作业展开空间。

9.4.5 安全例检工间内应设置作业地沟或车辆举升台；按车辆安全例检项目配备必要的工具、机具、量具和备用物料；完备必需的安全作业防护装具；张贴作业项目、流程、标准和安全规程；设置车辆引导标线、限速标识、安全警示和禁令标志。

9.4.6 客运场站应根据车辆安全例检作业内容和进站车辆密度，本着流程顺畅、操作有序、高效快捷的原则，合理配置车检人员编组。

车辆安全例检应由具有相应资质的持证员工在客车驾驶员配合下进行操作，应严格执行《汽车客运站营运客车安全例行检查工作规范及出站检查工作规范》（交通运输部交运发[2012]762号）规定的例检项目和作业规范

9.4.7 经安全例检后的客运车辆，应符合下列基本要求。

- 发动机、底盘运转稳定、正常、无异响。
- 制动、转向、离合、变速各系统操纵灵敏，工作可靠。

- 发动机润滑油、冷却液和蓄电池电解液加注量符合规定，通气阀（孔）畅通。
- 车架、车身、悬挂、轮毂和各传动杆（件）坚固可靠。
- 各管路密封良好，无漏水、漏油、漏气现象。
- 灯光、仪表、喇叭、信号装置齐全完好。
- 轮胎完好，气压正常。
- 车辆外观无明显损伤和缺陷。
- 车辆原配设施齐全完好，附加设施装配完好。

9.4.8 经安全例检后的客运车辆，由主检人员填写（输入）安全例检记录，合格的出具一份交由驾驶员报班备用；不合格的应明确注明，并告知驾驶员进行维护或送修后重新检查，严禁客运车辆带故障投入运营。

9.5 车辆停泊

9.5.1 客运场站应建设运营车辆停车场区。停车场区设置和管理具体要求如下：

- 停车场区面积按本规范附录 A.1 执行。既有的停车面积和泊位不足的，应就近租用站外停车场或停车位，保障进站运营车辆入位停靠。租用的停车场其面积计入客运场站占地总面积，但租用面积不应超过客运场站总占地总面积 30%，且应拥有一年以上合法使用权。
- 停车场区及周边延伸的车辆行进路径，应清晰施划安全导向标线，设置安全限速和导向标志。
- 停车场区内应分组施划停车泊位，每组停车泊位不超过 50 个；相邻两组停车泊位间应预留安全应急通道，便于单车顺畅通行和紧急情况下快速移位。
- 停车场区应设置夜间照明、图像监控和消防设施设备，设置安全警示和禁令标志。
- 配备安保人员昼夜值守，维护场区安全和运行秩序。
- 场区内禁止明火作业和易燃易爆品进入，不准无关人员、车辆随意穿行和堆放杂物。
- 客运场站对整体租用的站外停车场负有安全管理责任，应按站内停车场区规范要求进行管理；部分租用站外停车位的，不得妨碍、危及公共秩序和公共安全。

9.5.2 客运车辆经洗消和安全例检后，应在客运场站停车场区集中停泊。场站管理服务人员应监督驾驶员拉紧驻车制动，关闭车内总电源，锁闭车辆门窗，留存车辆备用钥匙和驾驶员个人电话号码。

9.5.3 驻站停泊客车未经载客发车指令不应驶离场站。车辆驻站期间确因站外送修、站外加油等特殊情况需驶离场站的，须经场站主管部门同意，出具离站单据，注明离站缘由、去向和时间，交由场站门卫登记。

9.5.4 客运场站内提供有公寓住宿服务的，驾驶员宜在场站内公寓住宿。离站驾驶员个人电话须随时开启畅通。

9.6 报班和发车

9.6.1 客运车辆驾驶员应按照排定的发车班次，提前 1-2 小时向客运场站报班调度室登记报班；场站保障服务人员应按下列要求即时审核、办理其报班事项：

- 收验车辆洗消、安全例检等工序单据。单据不全、填写缺项、不合格项目未整改完备的，不予办理报班运营。
- 查验车辆、驾驶员和各类资质证件，与备案信息核对。一级客运场站应配备使用指纹识别或面部识别设备。证件、牌证核对有误或逾期失效的，线路标志牌与运营线路不一致的，驾驶证准驾车型不符合规定的，车辆二级维护有效期逾期的，不予办理报班运营。

- 确认 400KM 以上班次是否配备 2 名以上驾驶员。未按规定配备的，不予办理报班运营。
 - 即时检测驾驶员是否处于酒后待驾状态。三级及以上客运场站应配备使用酒精测试设备。对确认的酒后待驾者，不予办理报班运营。
 - 车辆和驾驶员经审核准予报班的，场站保障服务人员应根据季节、天气、客流、路况等即时状况，给予安全提示。
- 9.6.2 报班后的客运车辆应在发车前 15—30 分钟驶入指定的发车站台；司乘人员应按规定着装，佩戴标志，迎候旅客上车，引导帮助旅客安放好行李物品，系好安全带，做好发车准备。
- 9.6.3 客运车辆因故不能正点报班发车的，驾驶员应提前 4 小时报告客运场站；遇突发情况无法正点发车的，应即时报告。客运经营企业准备暂停某班次车辆运营不足 30 日的，应提前 3 日书面报经客运场站准许。客运场站应视情临时调整发车班次班点。
- 9.6.4 客运经营企业准备退出或暂停某班次车辆运营 30 日以上的，应按照《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部令[2012]2 号）和《省际客运车辆报停班管理办法》（京运管省客发[2007]482 号）履行报审程序。
- 9.6.5 客运车辆未经报告无故延误发车时间 1 小时以内的，记为误班事故；延误发车时间 1 小时以上的，记为脱班事故。客运场站应依据进站协议及管理规章制度，对误班、脱班事故进行问责处理。
- 9.6.6 遇强雨雪或重雾霾天气，应延缓发车或视情取消当日部分停发班次。凡无法保证班车始发运行安全的，严禁强行发车出站。
- 9.6.7 遇客流高峰时段，客运场站应按以下要求启动应急性运行保障服务预案：
- 提前进行客流预测，制定或调整运行保障服务计划。
 - 筹措必要的加班备班运力，临时增调运营班次和发车班点，临时增设车辆周转停泊场地或高峰班线发车区域。
 - 与各班企业签订保障服务协议，组织加班车辆安全例检和驾驶员资质审核。
 - 协同行业管理部门审核办理加班车辆临时牌证并提供临时运营线路路由有关安全信息。
 - 适时加强运行保障服务一线力量，确保客流高峰运行安全有序。
- 9.6.8 载客车辆驶出场站前，应在车辆出站口停车接受出站检查。驾驶员应将有关备查单据和证照交付场站检查人员；场站检查人员应临车检查以下事项。
- 检查车辆安全例检单、行驶证、道路运输证、客运标志牌是否齐备？是否经过报班查验合格？
 - 检查当班驾驶员身份是否与报班驾驶员身份一致？驾驶员人数是否符合长途班线配备数要求？从业资格证、机动车驾驶证是否齐备？是否经过报班查验合格？司乘人员是否规范着装、佩戴标志？
 - 核对持票载客人数和免票儿童人数，查验是否超载？
 - 检查灭火器、安全锤等随车安全器械是否齐备完好？卫星定位装置和公用视听服务设备是否开启有效？
 - 检查旅客是否系好安全带？随身行包是否安全就位？
 - 出站检查项目凡有不合规的，应现场纠正弥补，否则不得放行出站。出站检查情况应完整记录，经双方签字后各执一份，并及时录入场站管理系统生成电子文档。
- 9.6.9 客运车辆驶出客运场站后，本市籍车辆由车属企业通过卫星定位系统全程监控其安全运行动态；外埠籍车辆由本市始发场站联线车属企业定位系统，对其在本市行政区域内安全运行动态进行监视，具体执行《外埠进京省际客运车辆卫星定位监视管理规定》（京交运发〔2014〕147 号）。
- 9.6.10 执行本市行业管理部门有关监视管理规定。客运车辆运行途中遇突发事件、通行受阻、极端天气等特殊情况急需提供救助时，客运场站应提供力所能及的救助支持，力所不及的应立即报告行业管理部门组织力量给予救助支持。

10 经营服务评价

10.1 行业管理部门依据本规范制定相应的监管办法与考评指标，会同行业协会建立考评机制，对客运场站实施年度考评；考评结果应向社会公示。

10.2 客运场站应依据本规范参加行业经营服务考核评价，接受行业考评机构的考核评价意见，根据评价意见进行整改。

10.3 客运场站应及时收集和分析旅客和经营者对经营服务质量的反馈意见，建立经营服务自我考评机制，不断改进、完善、提高经营服务质量。

10.4 客运场站宜制定和执行高于本标准的经营服务标准，并积极参与质量管理系列认证、环境管理系列认证等各类标准化活动。

附 录 A
(规范性附录)
经营服务设施参照表

表A.1 经营服务设施参照表

单位: m²

站场等级		一级	二级	三级	四级	五级	简易	
项 目								
设计年度平均日旅客发送量 (\geq , 人次)		10000	5000	2000	300	100	<100 —	
最高聚集人数(\geq , 人)		1000 <u>900</u>	600 <u>550</u>	300 <u>250</u>	60	30	10 —	
占地面积(\geq , m ²)		36000	20000	10000	2000 <u>1500</u>	2000 —	—	
场 地 设 施	站前广场面积(\geq , m ²)	1200 <u>1100</u>	720 <u>660</u>	300/★ <u>250</u>	60/★ ☆	30/★ ☆	— ☆	
	停车场面积(\geq , m ²)	14118 <u>13100</u>	8471 <u>7700</u>	4200 <u>3800</u>	1120 <u>1100</u>	560	300	
	发 车 区	发车位(\geq , 个)	17	10	7 6	2	1	1
		面积(\geq , m ²)	2017 <u>2040</u>	1210 <u>1200</u>	600 <u>720</u>	160 <u>180/240</u>	80 <u>90/120</u>	60 ☆
		发车位宽度 (m/个)	≥ 3.5			★	★	★
		车轮限位 装置	●	●	●	★	★	★
	落客区及旅客出站通道		○	○	○	☆	☆	☆
建 筑 设 施	候车厅(室)面积(\geq , m ²)	1000 <u>900</u>	600 <u>550</u>	300 <u>250</u>	60	30	10 ○	
	其中: 重点旅客候车室 (区)		50	30	★	— ☆	— ☆	— ☆
	售票厅(原标准)		252	165	100/★	61/★	41/★	—
	售 票 厅 (\geq , m ²)	购票室	<u>160</u>	<u>100</u>	<u>60</u>	○	○	○
		售票室	<u>63</u>	<u>45</u>	<u>33</u>	○	○	○
		售票窗口数	<u>8</u>	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
	综合服务处(原标准)		200	100	40/★	6/★	—	—
综合服务	问讯	<u>20</u>	<u>20</u>	<u>8</u>	☆	☆	☆	

项 目		站场等级					
		一级	二级	三级	四级	五级	简易
处(≥, m ²)	小件寄存	<u>33</u>	<u>25</u>	☆			
	行包托运处 (≥, m ²)	205 <u>50</u>	165 <u>50</u>	90/★ ☆	— ☆	— ☆	— ☆
调度室(≥, m ²)		30	20	15	15/★ ☆	— ☆	— ☆
驾乘休息室(≥, m ²)		50	30	20	6	3	— ★
站务员室(≥, m ²)		135 <u>105</u>	71 <u>55</u>	35 <u>30</u>	21 <u>20</u>	17 <u>10</u>	— ☆
治安室		25 ○	20 ○	15/★ ☆	— ☆	— ☆	— ☆
广播室(≥, m ²)		20 10	15 10	10/★ ★	— ★	— ★	— ★
无障碍通道		●	●	●	●	●	— ☆
残疾人服务设施		●	●	●	●	●	— ☆
饮水室(处)		20 ○	★ ○	★ ○	★	★	— ☆
盥洗室和旅客厕所		123	86	58	36	33	30
盥洗室和旅客厕所	男厕(≥, m ²)	<u>70</u>	<u>50</u>	<u>30</u>	<u>18</u>	<u>8</u>	☆
	女厕(≥, m ²)	<u>83</u>	<u>55</u>	<u>35</u>	<u>20</u>	<u>8</u>	☆
落客区及旅客出站通道(新)		○	○	○	○	○	☆
智能系统用房		●	★	★	—	—	—
配电室		●	●	—	—	—	—
医疗救护室		★	★	★	★	★	—
车辆安检	安检区(≥, m ²)	80 <u>160</u>	80	80	80	80	60
	安检台(槽)(≥, 个)	2	1	★ <u>1</u>	★ <u>1</u>	— <u>1</u>	— ☆
车辆清洁、清洗台(≥, m ²)		180	90	90/★	—	—	—

注：●和○，表示必须设置；★和☆，表示可视情设置；“—”，表示不作要求。
实心●★符号，表示部颁标准；空心○☆和下划线数字（如1），表示本规范标准。

表A.2 经营服务设施参照表

序号	项目		站场等级	计量单位	一级	二级	三级	四级	五级	简易	
1.	购票 检票	电脑售票系统 (含打印机) 台式电脑及打印机	套	●	●	●	★	—	—		
2.				售票窗口(≥)	个	8	5	3	1	1	1
3.				检票口(≥)	个	6	$\frac{3}{4}$	2	1	1	★
4.	候车 休息	候车室座椅(≥)	座	400 <u>360</u>	240 <u>220</u>	120 <u>100</u>	24	12	4 ☆		
5.	行包 安检	行李安检机	台	○	○	○	— ○	— ○	— ☆		
6.	基本 设备	车辆安检工具		齐备有效	●	●	●	● ☆	● ☆	— ☆	
7.		安全 消防	消防设备		齐备有效	●	●	●	●	●	★ ○
8.			监控设备		套	●	★ ○	★ ○	— ☆	— ☆	— ☆
9.		广播 通讯	智能语音广播		台	●	●	★	★	— ☆	— ☆
10.			人工语音广播		台	●	●	★ ○	★ ○	— ☆	— ☆
11.			对讲机		台	●	●	★	★	— ☆	— ☆
12.		行包 搬运	搬运手推车		辆	●	●	★	★	— ☆	— ☆
13.			便民小车		辆	●	●	★	★	— ☆	— ☆
14.		采 暖 与 空 调	候车厅空调设备		套	●	★	★	★	★	★
15.		宣传 告示	班次时刻表		自定	●	●	●	★ ○	★ ○	★ ○
16.			里程票价表			●	●	●	★ ○	★ ○	★ ○
17.			行包价目表			●	●	★	★	★	★
18.			营运线路图			●	●	●	★ ○	★ ○	★ ○
19.			旅客须知			●	●	●	★ ○	★ ○	★ ○
20.	禁运限运物品宣传图		●	●		●	★ ○	★ ○	★ ○		

序号	站场等级		计量单位	一级	二级	三级	四级	五级	简易
	项目								
21.		公告牌		●	●	●	★ ○	★ ○	★ ○
22.	智能系统	微机售票系统设备 票务信息系统（含票价管理）	齐备有效	●	●	★ ○	★	★	—
23.		生产管理（车辆调度系统） 设备 车辆调度系统（含报班管理及回场检管理）	齐备有效	●	●	★ ○	★	—	—
24.		生产管理（财务财务管理 系统）设备 财务结算管理系统（含服务费管理）	齐备有效有效	●	★ ○	★ ○	★	— ☆	— ☆
25.		监控系统设备	齐备有效有效	●	★ ○	★	★	★	★
26.		电子显示设备 电子显示系统及设备（含售票厅的班次及票价显示屏和候车厅发班显示屏）	齐备有效有效	●	●	★	★	★	★
27.		与省道路运输政管理信息系统联通情况			实时联通			定期联通	
注：●和○，表示必须设置；★和☆，表示可视情设置；“—”，表示不作要求。 实心●★符号，表示部颁标准；空心○☆和下划线数字（如 <u>1</u> ），表示本规范标准。									

附录 B
(规范性附录)
主要设施设备的建设及配置标准

B.1 站前广场面积

B.1.1 按照《交通建筑设计规范》规定，一级站的广场面积不小于2000m²，二级站的广场面积不少于1500 m²。

B.1.2 当客运场站与其他交通性建筑合用一个广场时，其面积宜采用下列公式计算：

$$A = \frac{\sum H \times 1.0 \times C}{K}$$

式中：A——站前广场的面积（m²）；

$\sum H$ ——客运场站、火车站、水运客运场站等最高聚集人数之和；

C——调整系数，取 ~0.7；

K——折减系数，取 ~3

B.1.3 站前广场的进深尺寸，一般可考虑为：一级站不小于20m，二、三级站不小于12~18m，四级以下的站不小于12m。若设有机动车停车场，其面积可另作安排，进深可与机动车回车线的设计综合决定。

B.2 售票区设置标准

B.2.1 售票厅除四级站可与候车厅合用外，其余应分别设置，其使用面积应按每个售票口15m²计算。

B.2.2 售票室室内地面至售票口窗台面不宜高于0.80m。

B.2.3 售票窗口数应取旅客最高聚集人数除以120（120为每小时每个窗口可售票数）。

B.2.4 售票窗口中距不应小于1.20m；靠墙窗口中心距墙边也不应小于1.20m。

B.2.5 窗台高度不宜高于1.10m，窗台宽度不宜大于0.60m。

B.2.6 售票窗口前宜设导向栏杆，栏杆高度宜为1.20~1.40m。

B.3 功能区配置标准

B.3.1 候车区

B.3.1.1 候车厅使用面积指标应按旅客最高聚集人数每人1.10m²；

B.3.1.2 候车厅采用自然通风时，室内净高不宜小于3.60m。

B.3.2 行包托运处、行包提取处和小件行包寄存处

B.3.2.1 行包托运处、行包提取处，一、二级站应分别设置；三、四级站可设于同一空间。

B.3.2.2 一、二级站可设行包装卸机械和传输设施。

B.3.2.3 行包托、取受理处柜台面距离地面不宜高于0.50m。

B.3.2.4 行包托、取受理处应有可关闭受理口的设施。

B.3.2.5 行包托、取受理处与行包托、取厅之间的门，宽度不应小于1m。

B.3.2.6 行包库房及小件行包寄存处必须具有防盗、防鼠、防水、防潮等设施。