ICS 03.220.01
CCS R 01

中华人民共和国国家标准

GB/T 48134—2026

综合客运枢纽服务规范

Specification for services of multimodal passenger transportation hub

2026-08-28 发布　　2026-12-01 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　总体要求 …… 1
5　换乘 …… 2
6　导向指引 …… 2
7　运营信息 …… 3
8　安全保障 …… 4
9　综合服务 …… 4
10　服务监督 …… 5
11　评价与改进 …… 6
参考文献 …… 7

前　言

本文件按照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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国交通运输部提出并归口。

本文件起草单位：交通运输部公路科学研究所、中国铁道科学研究院集团有限公司、交通运输部科学研究院、中国民航科学技术研究院。

本文件主要起草人：祝昭、杨涵、黄弘毅、王明哲、张铭、耿蕤、龚露阳、钟山、刘新、殷焕焕、杨海龙、方田、李樊、汪健、张俊杰、王越彤。

综合客运枢纽服务规范

1 范围

本文件规定了综合客运枢纽服务的总体要求，以及换乘、导向指引、运营信息、安全保障、综合服务和服务监督的要求，描述了评价与改进的方法。

本文件适用于综合客运枢纽的服务、实施和管理活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 51223 公共建筑标识系统技术规范

JT/T 1247 综合客运枢纽导向系统布设规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

综合客运枢纽 multimodal passenger transportation hub

在综合交通网络节点上，依托集散规模大、中转作用强、连通范围广的铁路客运站、机场航站楼、客运码头，实现对外运输方式与城市交通客运设施设备在同一空间（或区域）内一体布设的便捷换乘场所。

3.2

公共服务区域 public service area

综合客运枢纽管理和服务范围内，选择任意交通运输方式的旅客可抵达的空间。

3.3

对外运输方式服务区域 area served by a particular mode of transportation

综合客运枢纽管理和服务范围内，旅客凭对应交通运输方式的客票能够抵达的空间。

3.4

枢纽交通专线 hub transportation shuttle line

一端首末站在综合客运枢纽，运用公共汽电车或营运客车（如机场大巴），按照核定或规定的线路、站点、时间、票价运营，为以综合客运枢纽为出行起讫点的社会公众提供点对点集约化出行服务的线路。

4 总体要求

4.1 综合客运枢纽（以下简称“枢纽”）内各运营管理单位之间应建立协调沟通工作机制，宜成立统一的协调或管理机构。

4.2 综合客运枢纽服务应坚持以人为本，统筹提供安全、便捷、高效的综合服务，保障旅客顺畅出行。

4.3 各类服务设施设备应运行良好，发生故障时应及时修复。

4.4 枢纽内各运营管理单位应制定环境卫生工作管理规范，环境卫生服务水平应一致。

4.5 枢纽公共服务区域应设置完善的旅客服务功能，并根据需求持续优化。

4.6 枢纽营业时间应根据枢纽内各交通运输方式正常运营班次首末时间确定，并根据当日运行情况及时调整。

4.7 有多个出入口的枢纽，各运营管理单位应制定统一的安全、交通管理规定，共同维护枢纽公共秩序。

5 换乘

5.1 通则

5.1.1 换乘设施应保持畅通。

5.1.2 换乘区域设备运营服务时间应满足旅客换乘需要。

5.1.3 枢纽内旅客换乘流线组织应保持连续性和贯通性，避免动线迂回绕行或交叉混行。大客流流线组织应避开较小空间的直角转弯、楼梯、闸机、关卡等障碍。

5.1.4 客流易堆积的关键区域，如扶梯出入口、地下通道汇入口、检票口、安检值机柜台等，应设置缓冲区和疏散流线。

5.2 对外运输方式间换乘

5.2.1 换乘区域宜提供以下票务服务：

a) 该枢纽始发、经停的铁路、民航、道路客运等多种对外运输方式的票务查询；

b) 通过人工、自助终端、应用程序(APP)等方式为换乘对外运输方式的旅客提供售取票、退改签等服务；

c) 提供人工服务的，票务服务人员应具备按照枢纽站场规定的程序和要求办理枢纽内各对外运输方式的售取票、退改签票流程。

5.2.2 开展旅客联程运输(如空铁联运)服务的枢纽，应在换乘区域为换乘民航的旅客提供人工或自助值机、行李托运、航班动态信息提示等服务。

5.2.3 枢纽开展免安检换乘服务的，满足以下要求：

a) 开展无托运行李民航到达旅客免安检的枢纽，应设置单向全封闭免安检换乘流线；

b) 免安检换乘流线应设置在航站楼行李提取厅之前的空侧隔离区，至铁路车站候车室、汽车客运站候车室(区)或水路客运站检票口或城市轨道交通检票口。

5.2.4 换乘区域各类服务的营业时间应与枢纽内各对外运输方式服务时间保持一致。

5.2.5 具备道路客运服务功能但无独立站房的综合客运枢纽应为道路客运车辆(含定制客运车辆)设置专用候乘区。

5.3 城市交通换乘

5.3.1 枢纽应建立涵盖多种城市交通方式的集疏运体系。

注：城市交通换乘服务包括城市公共交通、出租汽车(含巡游出租汽车和网络预约出租汽车)、枢纽交通专线等。

5.3.2 枢纽应在城市交通方式服务区域，为乘坐城市公共汽电车、枢纽交通专线车辆、巡游出租汽车、网络预约出租汽车等的旅客设置专用候乘区。候乘区宜实行上下客分离，并提供遮阳、遮雨、座椅等服务。

5.3.3 对多个候乘区域流线进行优化时，应缩短枢纽交通专线、城市公共交通与枢纽内各对外运输方式的换乘距离。宜增设自动步行道、扶梯等为旅客换乘提供便利的服务设施。

5.3.4 枢纽内城市交通换乘服务的运营时间和发车时刻等满足以下要求：

a) 应与枢纽内各对外运输方式运营时间相适应，匹配枢纽客流规律；

b) 应满足高峰小时旅客疏运需求，节假日等重点时段应适当延长或加密，避免旅客滞留；

c) 夜间仍有航班、列车或道路客运班车运营的枢纽，应为到达旅客提供必要的城市交通换乘服务，发车频次应根据各对外运输方式班次到达时间进行设置。

5.3.5 接入城市轨道交通的枢纽宜提供以下安检服务：

a) 持续优化旅客中转换乘安检流程；

b) 为安检互认提供便利的服务设施；

c) 铁路、民航等对外运输方式换乘城市轨道交通宜设置单向全封闭免安检换乘流线。

6 导向指引

6.1 通则

6.1.1 导向指引服务对象应包括旅客、车辆，服务范围应覆盖枢纽公共服务区域。

6.1.2 枢纽导向标识应进行日常保洁，并建立巡查维护制度，保持导向信息清晰醒目。

6.1.3 枢纽应结合实际运营情况，充分考虑不同标识媒介的视距和自然视角，在导向路径上所有方向选择的节点，如分流点、合流点和交织点等客流分岔口处，设置导向标识，并满足 GB/T 15566.1、GB/T 51223、JT/T 1247 的要求。

6.1.4 枢纽功能区、服务设施和交通组织流线发生变化时，应及时更新导向指引内容。同一位置的动静态标识内容应保持一致。

6.1.5 枢纽导向标识宜进行统一布设。

6.2 指引形式

6.2.1 枢纽应通过自助设备、终端和 APP 等多种形式提供室内导航指引服务。

6.2.2 枢纽公共服务区域客流高峰时段应增设人工引导服务。

6.3 指引内容

6.3.1 枢纽应结合旅客需求，提供以下指引服务内容：

a) 各功能区域、公用设施设备、便民商业网点等的位置；

b) 枢纽周边道路；

c) 通往城市重点区域的城市公共交通方式；

d) 安全应急疏散路径、无障碍服务。

6.3.2 枢纽存在多个停车场、地铁站、公交场站、站前广场、巡游出租汽车、网络预约出租汽车候乘点等的，应提供不同功能区方向指引。

6.3.3 旅客流线组织存在多条路径时，应提供最优路径指引，标记途经常用服务设施信息。

6.3.4 枢纽应在公共服务区域为各对外运输方式出入口、检票口、登机口等，提供具体方向指引。

6.3.5 各对外运输方式服务区域应在适当位置提供导向指引前置服务，引导旅客选择更合理的出入口或换乘方向。

6.3.6 以公共交通为导向的城市开发模式的枢纽，应提供配套的内外部衔接、外部接驳各种交通工具、社区、上盖建筑等的方向指引。

6.3.7 枢纽应根据运营需求持续优化停车场和落客点标志标识。宜建立智能停车引导系统，实现反向寻车、车位状态指示、智能指引等引导服务功能。

7 运营信息

7.1 通则

7.1.1 枢纽内发布的各对外运输方式运营信息和城市交通换乘服务信息应确保准确、有效，运营信息

应保持实时动态更新。

7.1.2 枢纽内各运营管理单位应及时发布线路运力、临时停运、运营间隔大幅调整等影响旅客出行的相关运营信息，并根据实际情况动态更新。

7.1.3 枢纽公共服务区域各对外运输方式运营信息宜实现集中、直观、共享显示。

7.1.4 枢纽应通过自助终端设备、广播、APP、网站等线上线下相结合的方式提供信息发布服务。

7.2 各对外运输方式运营信息

7.2.1 枢纽公共服务区域应向旅客提供枢纽内各对外运输方式相关运营信息，包括但不限于线路（航线）起始地、班次安排、到发时间等。

7.2.2 各对外运输方式服务区域应在出站通道、换乘大厅、出站口等位置提供其他对外运输方式的班次运行信息。

7.3 城市交通运营信息

7.3.1 枢纽应向旅客提供城市交通换乘服务信息，如城市公共交通和枢纽交通专线的首末车时间、发车间隔时间、运营班次、时刻表、主要站点等。信息应定期更新，应注明最近一次的更新日期。

7.3.2 枢纽公共服务区域内适当位置，如出站口、换乘通道、候乘区域等应向旅客提供城市公共交通、枢纽交通专线、出租汽车、停车场等动态实时运营状况信息，包括但不限于最近班次发车时刻、排队等候情况、空闲车位等。

8 安全保障

8.1 日常安全管理

8.1.1 枢纽内监控系统应支持各对外运输方式安全数据信息的接入、存储、管理以及共享，服务于各运营管理单位之间的协调、调度以及指挥。

8.1.2 枢纽宜集中展示重点区域公共安全视频图像，实现全天候、全域覆盖。

8.1.3 枢纽内各区域消防控制室之间应建立协调联动机制。

8.1.4 枢纽各运营管理单位应针对春运、暑运、节假日、极端天气等重点时段制定协调联动的运营保障方案。

8.1.5 枢纽内各运营管理单位的日常安全管理人员应经过专业培训，并应熟练掌握枢纽设施与设备状况、旅客流线组织、应急预案等情况。

8.2 应急保障管理

8.2.1 枢纽应制定运营安全总体应急预案，并应满足以下要求：

a) 充分考虑各运营单位所需的应急配合事项和需求；

b) 至少包含预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建等内容；

c) 建立联合演练制度，并定期组织（如每年一次）相关运营管理单位开展演练；

d) 明确公共服务区域应急装备及物资储备点位、种类和数量等。

8.2.2 枢纽面对大面积旅客滞留，应开展以下工作：

a) 枢纽各运营管理单位建立应急指挥管理协调机制，制定专项应急预案，专项预案内包括应急联动响应时间、各部门职责等内容；

b) 预计发生大面积旅客滞留时，枢纽各运营管理单位之间提前通报运营信息、客流信息等；

c) 发生大面积旅客滞留时，枢纽相关运营管理单位通过广播、增设动态或临时标识、人工服务等方式将相关信息及时告知旅客，并为滞留旅客提供疏运解决方案；

d) 预计发生大面积旅客滞留和已发生大面积旅客滞留时，相关运营管理单位通过短信、APP 信息推送等方式，向旅客告知晚点信息，引导未到达枢纽的旅客退改签或按更新时刻候车（机、船），避免旅客持续向枢纽聚集；

e) 短时间内无法疏散滞留旅客时，枢纽在公共服务区域设置滞留区或开放部分区域供旅客休息、为旅客提供饮水、食物等必需品，并增派巡视人员维持秩序。

9 综合服务

9.1 咨询服务

9.1.1 枢纽应通过固定问询点、APP、电话等线上线下相结合的方式提供咨询服务。

9.1.2 咨询服务应包括以下内容：

a) 各交通运输方式运营信息查询；

b) 枢纽的各种服务设施及功能区域的位置信息和前往路径；

c) 受理投诉举报；

d) 失物招领、广播找人等服务，且服务范围覆盖枢纽公共服务区域。

9.1.3 咨询服务应满足以下要求：

a) 有专人负责受理旅客咨询、求助、投诉，实行首问首诉负责制；

b) 面对多名旅客同时问询时，按顺序回答；

c) 对旅客提出的问题不能解决时，指引到相应岗位或逐级上报协调处理，并向旅客做好耐心解释，反馈处理进展；

d) 接到投诉举报后及时记录，并反馈给相关部门；

e) 旅客在枢纽内遗失物品时帮助（或广播）查找，收到旅客遗失物品后及时登记；

f) 少数民族地区应提供少数民族语言咨询服务。

9.2 便民服务

9.2.1 便民服务点设置应清晰醒目，布局符合枢纽旅客的流线组织。

9.2.2 便民服务应根据枢纽实际运营情况和旅客需求，提供以下服务内容：

a) 提供出行便民类服务，如广播、轮椅、行李寄存等；

b) 提供生活便民类服务，如临时休息、饮用水、失物招领等；

c) 提供其他便民服务，如便民商业、通信网络等。

9.3 重点旅客服务

9.3.1 枢纽应为老幼病残孕等重点旅客提供专用服务区、无障碍设施、绿色服务通道。

9.3.2 重点旅客专用服务区和绿色服务通道的设置点位应覆盖枢纽内公共服务区域。

9.3.3 对需要帮助的重点旅客，应按需提供陪护、优先进站、协助乘降、便利出站等服务。

9.3.4 枢纽宜为听障人士提供手语等无障碍服务。

9.3.5 枢纽应为视觉障碍人士提供无缝衔接的连续引导服务。

9.3.6 遇到无人看管的儿童、残障人士等旅客时应及时问询，必要时送至固定问询点或专用服务区。

10 服务监督

10.1 投诉渠道

10.1.1 枢纽应提供固定问询点、APP 和 12328、12306、12326 电话等线上线下相结合的多方式投诉处

理渠道。

10.1.2 枢纽公共服务区域应提供统一的投诉受理服务，设置统一的公众投诉受理部门和岗位，在显著位置公布统一的服务监督电话等渠道信息。

10.2 投诉转办

10.2.1 应在一个工作日内将投诉转达给相关运营管理单位。

10.2.2 应将转办结果告知投诉人。

10.2.3 应建立回访机制跟踪投诉处理结果。

11 评价与改进

11.1 应采取现场查验等自我评价和旅客满意度调查等外部评价相结合的方式对第4章～第10章提出要求的符合性进行评价。

11.2 应根据评价结果，针对不足之处及时分析原因，制定整改措施并持续改进，不断提升服务水平。

参 考 文 献

［1］ GB 13495 消防安全标志

［2］ GB 15630 消防安全标志设置要求

［3］ GB/T 16890 水路旅客运输服务质量要求

［4］ GB/T 40951—2021 城市客运枢纽运营安全管理规范

［5］ GB/T 42231—2022 综合客运枢纽通用要求

［6］ GB/T 51402—2021 城市客运交通枢纽设计标准

［7］ JT/T 1066—2016 综合客运枢纽换乘区域设施设备配置要求

［8］ JT/T 1112—2017 综合客运枢纽分类分级

［9］ JT/T 1114.2—2018 旅客联运服务质量要求 第2部分:公路航空旅客联运

［10］ 中华人民共和国无障碍环境建设法

［11］ 道路旅客运输及客运站管理规定(中华人民共和国交通运输部令 2020 年第 17 号)

［12］ 公共场所卫生管理条例实施细则(中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会令 2017 年第 18 号)

［13］ 交通运输部办公厅 公安部办公厅 中国民用航空局综合司 中国国家铁路集团有限公司办公厅关于开展空铁(轨)联运旅客换乘流程优化工作的通知(交办运〔2021〕71 号)