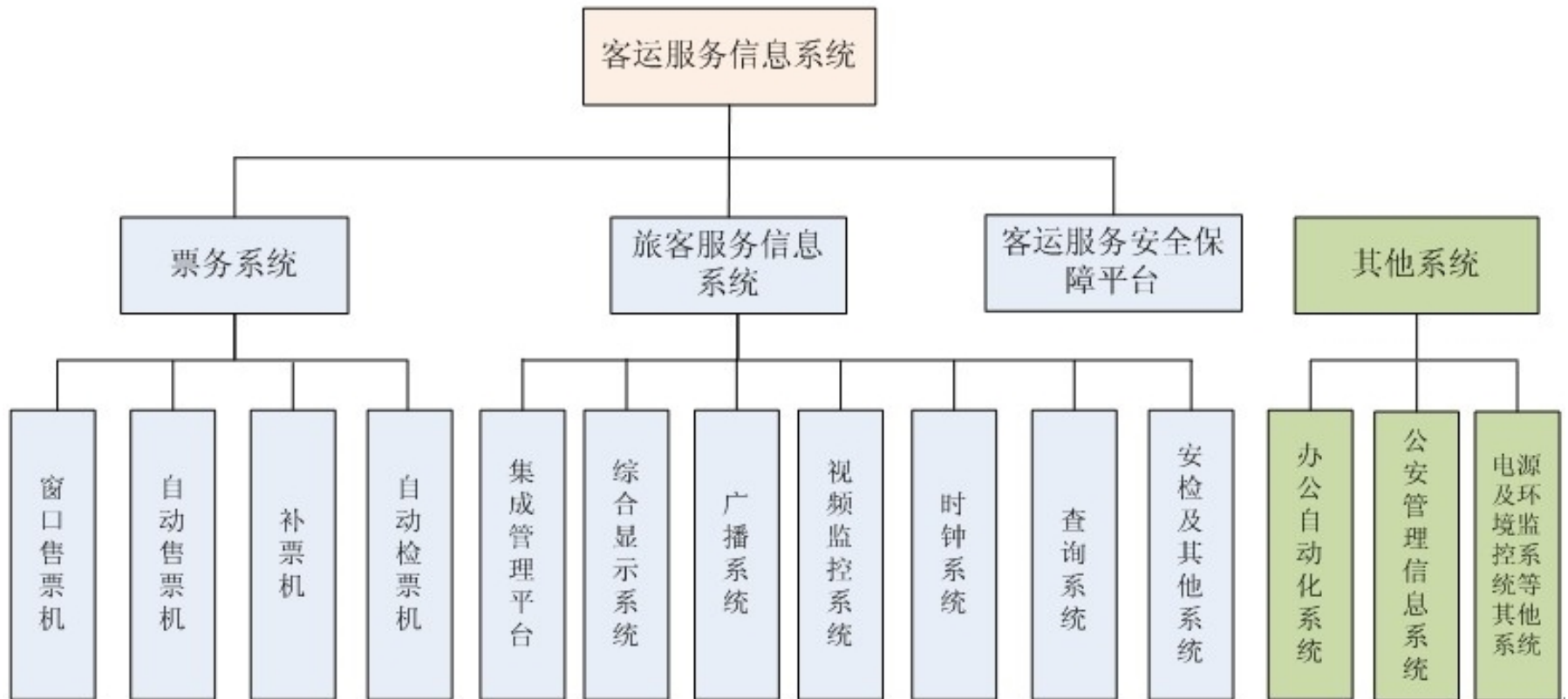


客运服务信息系统介绍

2015年10月

客运服务系统主要由客运服务信息系统、其它系统组成。



客运服务信息系统介绍

(1) 票务系统

票务系统由窗口售票系统、自动售票系统、补票系统、自动检票系统和应急检票服务器组成，在车站面向旅客提供客票预订、发售、补票、变更和检/验票服务，为运营人员提供车站级的票务管理功能。

(2) 旅客服务信息系统

旅客服务系统由集成管理平台、综合显示系统、客运广播系统、视频监控系統、时钟系统、旅客查询系统、安检系统等組成。以集成管理平台为核心，集成综合显示、广播、监控、时钟、查询、站台票发售、安检，实现对车站客运服务系统的集中监视和控制，为旅客提供导向、广播、时钟、查询、站台票发售、人工服务等多种服务。

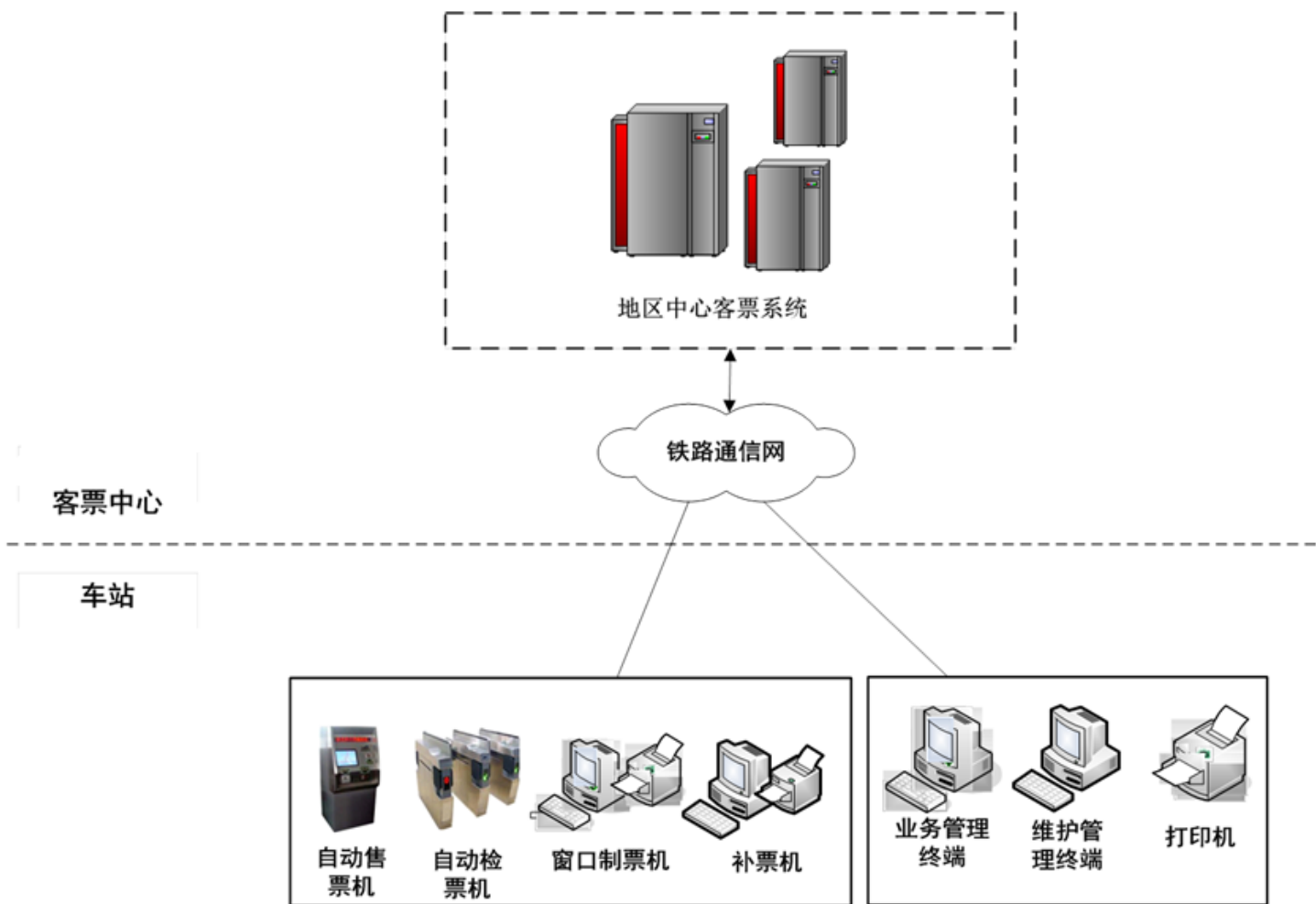
(3) 其他系统

其他系统主要由办公自动化系统、公安管理信息系统、动力及环境监控系统构成

铁路总公司客服相关标准文件

- 铁总运[2014]265号-中国铁路客票系统技术条件
- 铁总运[2014]277号-关于印发《铁路旅客车站实名制验证设施主要技术要求》的通知
- 铁总运[2014]95号-关于发布铁路车站旅客服务信息系统及客票系统备品备件配置指导意见
- 铁总运[2014]265号-中国铁路客票系统技术条件
- 铁总运[2015]7号-关于《明确铁路旅客车站有柱雨棚站台摄像机设置要求》的通知

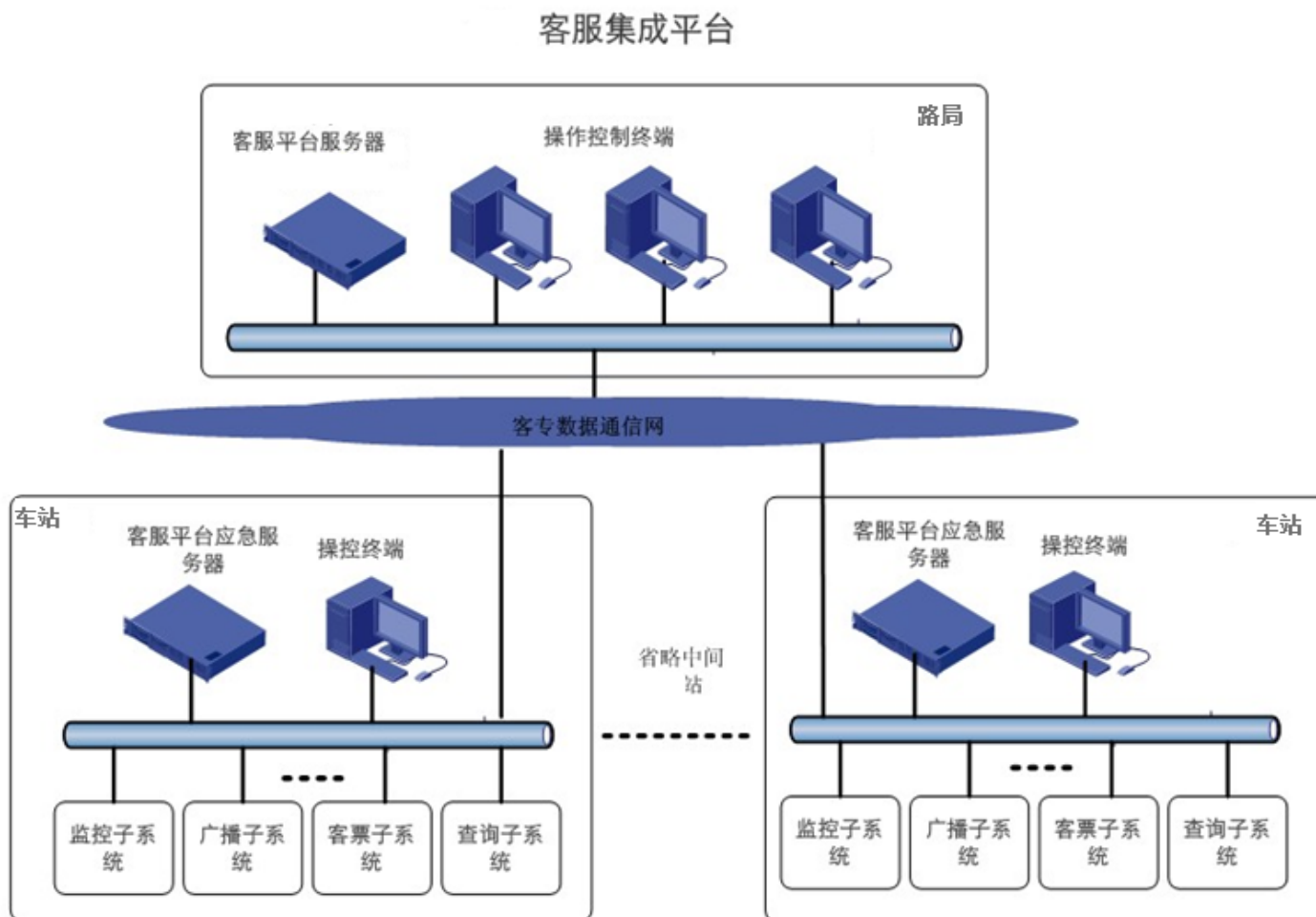
票务系统结构



系统构成

- 车站票务系统由售检票系统车站维护管理终端、业务管理终端、窗口售票机（BOM）、自动售票机（TVM）、自动检票机（GATE）、补票机及网络设备和安全平台设备等组成。
- 车站设置应急售检票服务器，售检票系统接入路局中心售检票服务器制订检票计划和规则，同时同步到各站应急检票服务器

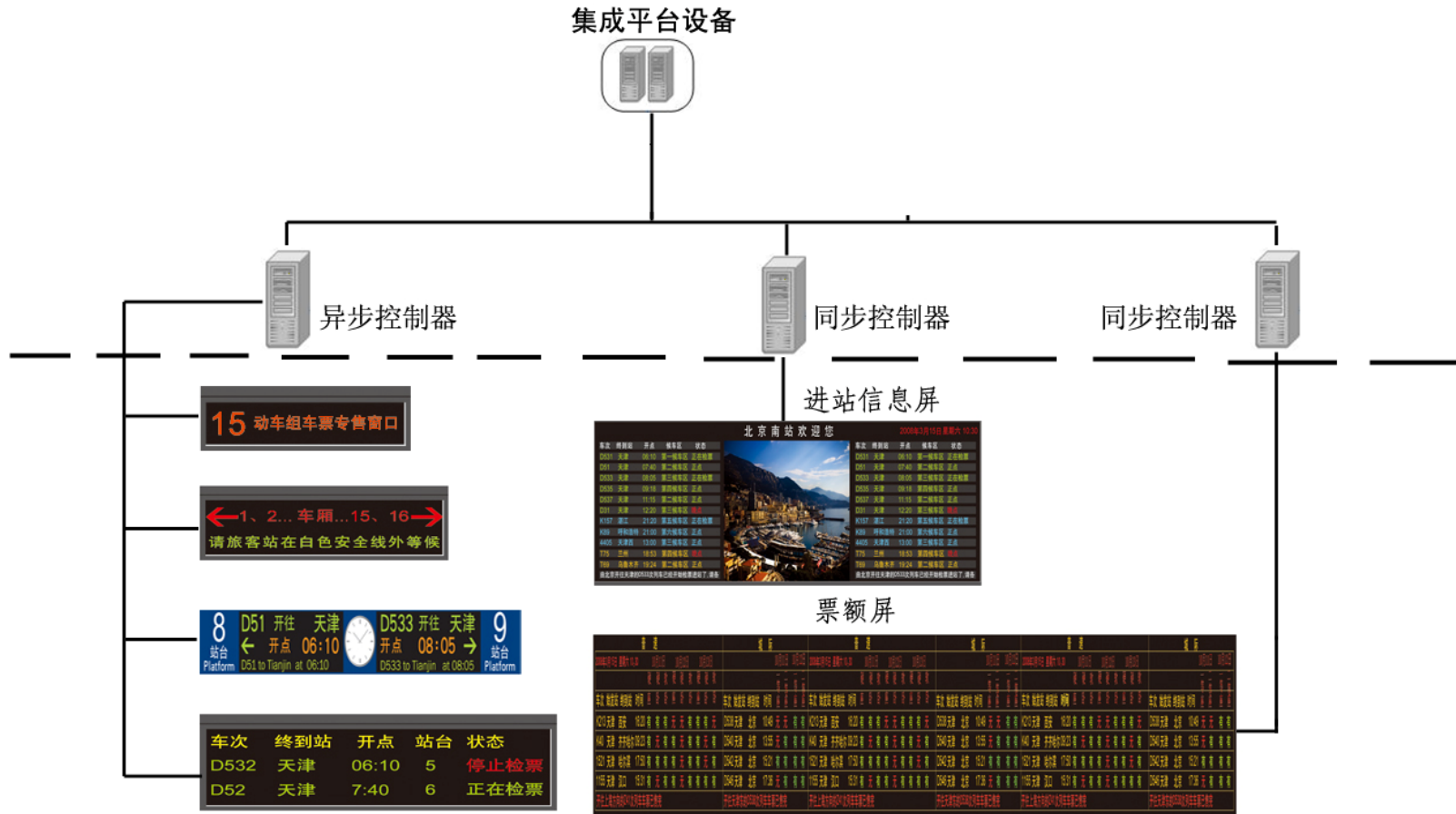
集成平台系统结构



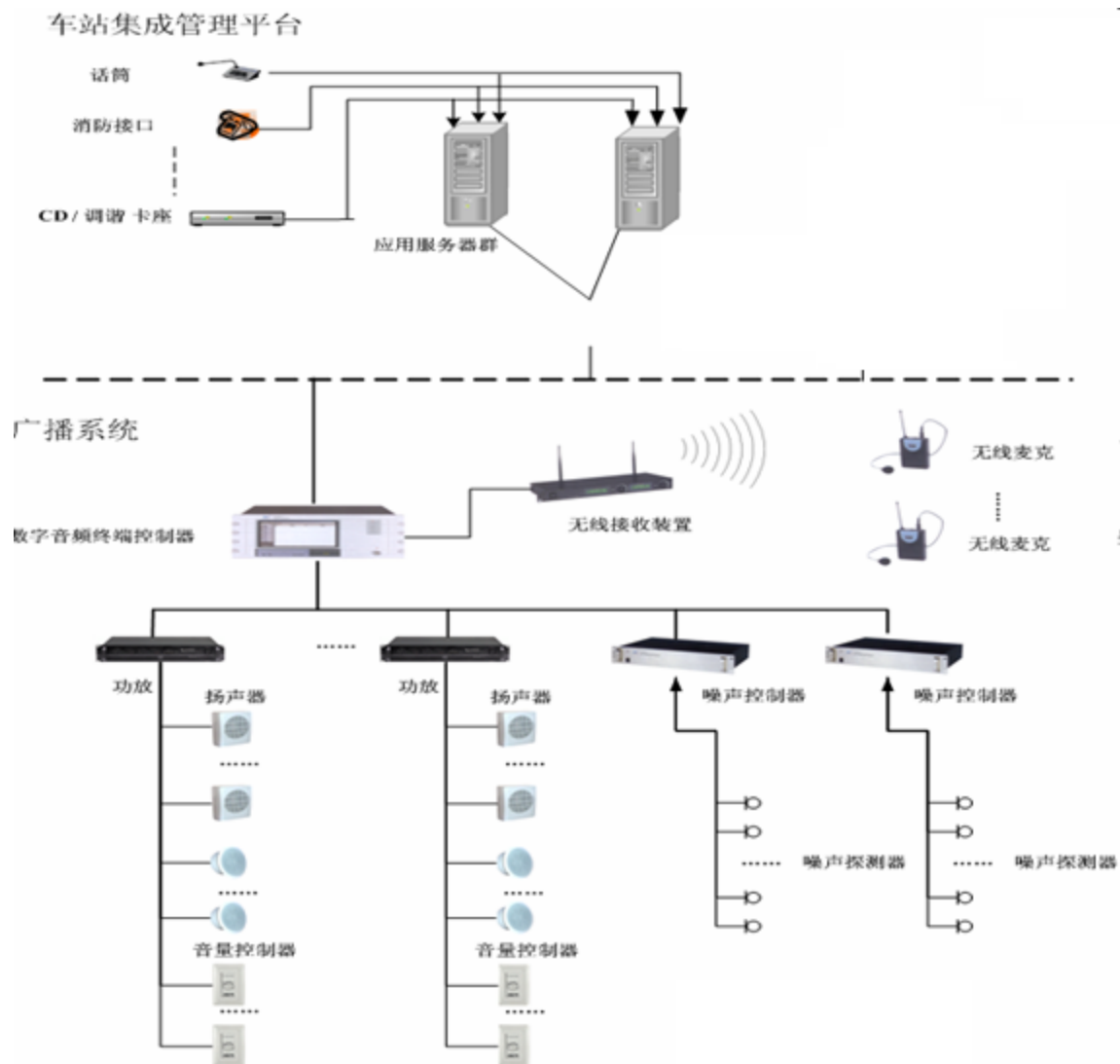
系统构成

- 旅客服务系统以信息的自动采集为基础，以为旅客提供全方位信息服务为目标，实现客运车站信息自动广播、导向、揭示、监控等功能，运用多样化的服务手段为旅客提供优质的服务，实现旅客服务的信息化。
- 旅客服务系统的设置旨在体现以人为本的理念，在旅客出行前、进站、候车、乘车、换乘、出站等各环节上提供全方位的信息服务。通过对引导、揭示、广播、监控、查询、求助、应急、门禁、站台票发售、残障旅客服务和延伸服务等服务资源进行有机的整合，形成统一的旅客服务平台。

综合显示系统结构



广播系统结构



广播系统

- 广播系统主要向旅客播放车站的车次动态信息、业务信息、特别通告和紧急事件等。
- 广播系统采用人工广播和自动广播两种方式。
- 系统由业务广播和消防广播两部分组成。
- 系统与车站集成管理平台接口，可根据列车到发计划和临时列车到发信息实时更新广播计划，按照平台的要求实现自动广播，同时在通信非正常情况下，可以根据预制信息按数据库车次到发时间实现全自动广播；也可以由广播员人工干预进行半自动广播。
- 广播系统分为模拟广播和数字广播。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/178047050104006070>