

车站客运服务质量分类等级管理办法

第一章 总则

第1条

为学习实践科学发展观 ~ 推进和谐铁路建设 ~ 适应东部铁路率先实现现代化的需要 ~ 促进客运管理专业化、规范化、科学化 ~ 全面贯彻落实铁道部《铁路旅客运输服务质量标准》 ~ 特制订本办法。

第2条

按照客运车站的类别、等级制定质量标准 ~ 对客运车站实施分类等级管理。本办法适用于全局办理客运业务的车站。

第二章 类别等级

第3条

根据车站特点 ~ 将全局客运车站分为客运专线车站,简称客专站,、既有线车站,简称既有站,、既有线和客专线复合的车站,简称复合站,三种类别。

第4条 客运车站等级

1(客专站执行《客运专线车站客运服务质量标准》,附件1,。

2(既有站执行《既有线车站客运服务质量标准》,附件2,。按照车站设施设备等条件 ~ 分为A、B、C三个等级。

3. 复合站

?分别执行《客运专线车站客运服务质量标准》和《既有线车站客运服务质量标准》。

?按一体、共用、集成、利旧的原则～综合考虑车站的功能布局、设施设备、系统集成。

?按整体车站考虑～既有站客服系统在充分利用既有设备的基础上～形成旅服子系统～接入客运专线客服系统～统一平台、统一布局、统一管理～自动售检票系统预留点位、接口～分步实施接入。

第5条

根据车站设备设施及业务量变化～定期对客运车站等级划分重新进行核定。

第三章 日常管理

第6条

路局负责制定车站客运服务管理质量标准～实施分类管理。直属站、车务段负责组织实施。

第7条

路局统一建立车站客运服务档案。实行分层维护～动态管理。

第8条

各站段应配齐配强客运管理机构和人员~全面负责所属车站客运管理工作。

第9条

选配站段客运管理人员~应有一定的客运工作经历~并实行岗前培训和资格准入制度。

第10条

客运服务质量实行达标考核~由路局、直属站,车务段,按季度组织实施。

第11条

路局对一等及以上既有站和客专主要站实施对标考核。直属站,车务段,对其他车站实施对标考核~并将考核结果上报路局客运主管部门审定。

第12条 对不达标的车站~限期整改达标。凡发生服务质量严重问题、考评弄虚作假、专项基金未按规定使用等情况~由路局组织分析定责~追究领导责任。

第四章 更新改造

第13条

特等客运站由铁路局管理~根据需要向铁道部提报改建、扩建计划。

第14条

一等客运车站的改建、扩建计划～由所属站段根据当地人民政府市政规划～与当地政府进行商洽～共同拟订车站的改建、扩建意向方案～在确定地方政府投资资金后～由车站所属站段向铁路局提报～经铁路局审批后纳入投资修建计划。

第15条

二、三等客运车站的改建、扩建计划～在当地政府有投资意向后～由所属站段与地方政府商洽～共同拟订车站的改建、扩建方案～在确定地方政府投资资金后～由所属站段向铁路局提报～经铁路局审批后纳入修建计划。改、扩建资金由所属站段与地方政府共同投资～铁路局给予一定的修建资金补助。因车站旅客运输办理量增长或站停旅客列车数量增加以及客运站场服务设施质量状态严重老化等因素～需对站场设施进行必要改造时～由站段向铁路局提报改、扩建计划～经铁路局审批～纳入投资修建计划。

第16条

车站客运设施设备实行“用、管、修”一体化管理模式～所需资金本着“源于客运收入用于客运服务”和“运量与投入相匹配”的原则～设立客运服务管理、站房设施维修、客服设备维护三项专项基金～铁路局每季度向站、段清算拨付一次～

建立健全稳定的客运资金投入渠道。

第五章 服务创新

第17条

更新服务理念~以旅客为中心~实现由“管理旅客”向“服务旅客”的转变。

第18条

客专站及主要既有站建立现代化客服系统。建立覆盖全局的客户服务中心~实现电话、网络、短信订票~信息自动查询~集中投诉受理等多种服务于一体~客运服务实现信息化、智能化、自动化、自助化。

第19条

积极推进客运车站专业化、功能化建设~实行售票、乘降、旅服、保洁、商业、广告标准化管理~实现服务管理集中化、物业管理社会化、设备管理专业化、商业经营市场化。

第六章 附则

第20条 本《办法》解释权在铁路局客运处。

第21条 合资公司比照本办法办理。

第22条 本《办法》自公布之日起实行。

附件:

1(客运专线车站客运服务质量标准

2(既有线车站客运服务质量标准

附件1:

客运专线车站客运服务质量标准

本标准规定了客运专线车站旅客运输服务质量要求~适用于客运专线车站的旅客运输服务及相关作业。

一、机构人员

1(坚持“按作业流程设置岗位、按生产任务核定定员、按定员组织生产”的原则~优化作业流程~实施兼职并岗~确定生产班次~落实定员标准。

2(集管站设客运站长一名~根据工作需要增配专业管理人员~并可结合实际适当增设综合管理人员。

3(客专客运人员具备售票、乘降、检票、服务等业务技能。综控室客运人员还须具备客运值班员资格,综控室设置综控室值班员一名。实现一岗多能、一职多能。

4(使用普通话~具备良好的语言表达沟通能力~掌握常用英语会话。

5(通过安全、技术业务培训~经理论、实作考试合格后方可持证上岗。

6(熟知各岗位作业程序和标准~熟练使用服务设备设施~为旅客提供及时、准确的服务。

7(认真执行规章、制度、作业标准~具备妥善处理突发事件的能力。

8(了解旅客的不同需求及心理特点~掌握相应的服务技巧。

9(客运人员应具备高中以上文化程度。身体健康~五官端正~定期体检~持有健康证。客运值班员,含客运站长,售票值班员具有大专及以上文化程度~从事客运工作三年及以上~初次任职在35岁以下~身高男性1.72米以上~女性1.62米以上。贵宾室客运员身高不低于1.65米~能用简单外语为外籍旅客服务。

二、服务设施

1(人工售票窗口和自动售票机数量与客流量相适应~采用磁介质车票。设有退票、改签、团体等特殊用途窗口。

2(旅客进出站通道设有自动检票闸机~数量和布局满足便捷进出站的需要。每处自动检票闸机设有无障碍通道和人工通道~并设置相应的封闭设施。

3(候车室进站自动检票闸机口设置操作台~具有小区广播、站台打铃、列车运行信息查询等功能。

4(候车室面积应与客流量相适应~布局合理~配备足够的候车座椅。有遗失物品招领处、盥洗室、厕所、电梯等~并根据需要设有无障碍服务设施。

5.

旅客进站通道设有安全检查仪。安检仪的视频监控区域无任何形式的隔离~有关管线要梳理整齐~视频监控器采用式样统一的遮光罩。每台查危仪可配置一张查危桌~原则上摆放在查危处旅客进站通道前进方向左侧并留有一定面积的旅客待检区

域,只可配一把座椅供执机人员使用,摆放一块“安全检查”提示牌。

6(根据需要设置贵宾候车室~并有相应设施备品~座椅舒适~环境布置典雅。

7(车站有防寒、防暑、照明、通风、消防、饮用水等设备设施~并符合规定。室内温度符合GB/T9672的规定。

8(车站站台均为1.25米的高站台~长度与列车编组长度相适应~地面硬化平整~设有站名牌。设置相应的雨棚、照明、天桥、地道、栅栏、围墙、安全线、站台地标、电铃和垃圾处理等设施。

9(给水站的水井按列车的最大编组设置~间隔25米。井栓、胶管按一井双栓、一栓一管配置~给水栓的流量不低于2.5L/S。水质符合国家卫生质量标准。

三、客服系统

1(客运专线客运服务系统简称客服系统。车站客服系统主要由票务系统、旅客服务系统两大部分组成。

2(票务系统主要由客票发售和预订系统及自动检票系统组成。客票发售和预订系统具有售票、订票、退票、改签、补票等交易处理功能~接收并处理来自窗口、自动售票机、互联网、呼叫中心等各类终端的交易请求~完成客票发售、预订及相关交易业务,自动检票系统主要部署在客运车站~完成旅客在进站、出站口自动检票作业~以及相应的管理和监控作业。

3(旅客服务系统是指利用信息采集、网络传输、广播、显示等设备~与列车调度指挥、客票发售和预订系统等网络连接~利用信息集成技术~为旅客进出车站、乘车等提供实时信息并对各子系统设备进行集中监控和管理的信息系统。

4(旅客服务系统包括集成管理平台,IMP,和导向揭示,PIS,、广播,PA,、监控,VM,、时钟,CLK,、查询,IS,、求助,HP,、站台票发售,PT,、寄存,BLS,系统。其中~求助、站台票发售、寄存系统可根据车站规模有选择性设置。

5(集成管理平台对导向揭示、广播、监控、求助、寄存等业务进行集成~与列车调度指挥系统、客票发售和预订系统连接~实现集管站对代管站的管理~实现旅客服务信息共享、功能联动~为车站客运组织提供综合管理手段。

6(导向揭示系统从集成管理平台获取各类旅客服务信息 ~ 在旅客进站、购票、候车、检票、乘车、出站等各个环节上为旅客提供及时准确的动、静态信息服务。

7(广播系统从集成管理平台获取广播信息 ~ 向旅客和工作人员发布 ~ 在特定情况下 ~ 能够实现紧急情况广播。

8(监控系统实现对站区内的服务对象和服务设施的监控 ~ 提高综合管理和服务水平。

9(时钟系统实现整个站区内各个子钟及相关系统的时钟同步 ~ 为车站工作人员和旅客提供统一标准时间。

10(查询系统为旅客提供列车、票价、余票、服务设施、站区环境等出行相关信息。

11(求助系统通过集成管理平台与监控系统有机配合 ~ 响应旅客的求助需要 ~ 使旅客及时获得车站工作人员的帮助。

12(站台票发售系统完成客运专线车站的站台票发售工作。

13(寄存系统实现旅客以自助的方式存放小件物品 ~ 为旅客提供便捷服务。

四、静态标识

1(静态标识设置满足旅客服务需要~符合有关规范要求。引导旅客进站、购票、候车、检票、乘降、出站等各种揭示设置合理~安装牢固~醒目美观~方便旅客。

2(各类公告整齐统一~清理及时。

3(站台端部、旅客通行狭窄地带、梯道、湿滑处所安全警示标志齐全。非旅客用通道、场所警告标志齐全。

4(车站站名标志醒目美观~满足昼夜显示要求。

5(售票厅有本站各次旅客列车到开时刻票价表、主要换乘站列车时刻表、全国铁路客运接算站示意图、旅客须知、儿童票标高线、客运杂费收费标准、公告栏及“请勿吸烟”等揭示。

6.

候车室有本站各次旅客列车到开时刻表、主要换乘站列车时刻表、车站平面示意图、全国铁路客运接算站示意图、安全宣传、旅客须知、儿童票标高线、“请勿吸烟”、服务项目等揭示。

7(出站口有旅客到达补票有关规章摘抄、儿童票标高线、客运杂费收费标准和城市交通示意图等。

五、安全秩序

1.始终坚持“安全第一~预防为主”的原则。

2.安全、消防组织健全~制度落实~有非正常情况下的应急处置预案。

3.安全设施设备齐全~标志明显~作用良好,安全有序地组织旅客乘降。客运人员对消防工作做到“三懂三会”。

4(按计划组织售票~杜绝无票乘车~确保客车安全正点。

5(从业人员在接班前~须充分休息~保持精力充沛。严禁在接班前和工作中饮酒。

6.

认真做好禁止携带危险品的宣传、查堵和处理工作,加强综合治理~做好安全宣传和防范。配备保安力量~及时清理闲杂人员~保持良好的治安秩序环境。

7(严禁私拉、私接电源~不得使用超功率的电器设施。

8(无下列问题

?责任行车、火灾、爆炸、旅客伤亡和食物中毒事故,

?票据、票款和现金丢失、被盗及刑事重大以上案件,

?发生服务质量严重问题及一般以上路风事件,

?铁道部旅客满意度测评全路排名后三名,

?发生新闻媒体曝光,在社会上造成不良影响的。

六、商业广告

1(商业必须做到“五统一”:从业人员统一业务培训,统一工作服装,佩带统一标志牌上岗,人员统一纳入站段监管,统一

商品进货渠道。从业人员持有健康证。

2(车站商业布点面积按照不超过候车面积2%的规定~商业网点设置的环境与车站整体布局相协调~营业柜台布置合理~周围环境卫生清洁。售票厅内不得设置经营性网点。

3(店面柜台牢固安全~做工精良、整洁美观~商业应引进国内外知名品牌进驻经营,商品展示柜配置合理~其他商品、备品存放不得侵占通道影响安全。

4(规范公示营业证照、食品卫生许可证以及监督电话。商品明码标价~“一货一签”~并备有符合国家规定的销售发票。

5(商品供应品种丰富具有地方特色~满足旅客基本需求。严禁出售没有“QS”认证标识的食品和无生产单位、日期、保质期的“三无”食品,严禁出售过期、变质、包装破损、真空漏气等食品。

6(客站广告发布方案须报铁道部运输局审批。遵循规范、整齐、文明、安全的布局原则~做到整洁美观~与客站服务环境相协调~起到美化、亮化客站的效果。

7(广告设计合理、制作精良、安装规范~确保行车安全~旅客、职工人身安全和客站设施设备安全。

8(车站主站屋顶部、站屋立面、站台雨棚立柱、雨棚两端顶部、地面、台阶、旅客座椅上等不得设置广告。不得擅自设置流动广告和散发广告宣传品。

七、运营模式

1(大型客专站原则上独立运营。其它客专站采用“集管站管理代管站”模式~在集管站设综控室~实现对各代管站客服系统集中管控。

2(代管站设简易集成管理平台~不单独设置综控室~满足客服系统在非正常情况下独立运行的要求。

3(代管站的售票后台管理由集管站负责。

八、物业管理

1(实行保洁专业化管理~客运站区实行24小时保洁。

2.

旅客服务场所及车站公共区域环境整洁~设备定置定位~空间通透宽敞~窗明地净、四壁无尘~无垃圾、积水、污垢~物见本色。

3(贵宾室、VIP候车室整齐洁净~空气清新~地毯、沙发无污迹、无灰尘。

4(照明、给排水、空调、电梯、客服系统等设备实行专业维保~确保运作使用正常。遇有故障~及时抢修~并采取应急保障措施。

5(客车上水作业采用外包式~实行专业化管理。

6(站区应有防虫、防鼠设施并保持完好有效。按规定进行“消、杀、灭”。

九、人容站貌

1(车站全体干部职工在工作期间~必须按规定统一着装~并按规范要求佩戴肩章、臂章、胸牌等。

2(车站应根据地域气候特点~统一更换着装~做到换装统一。原则上4月1日换春秋装,6月1日换夏装,10月1日换春秋装,12月1日换冬装。

3(着装规范。着竖领衬衫须戴领带~衬衫不得卷袖~衬衫下摆束入裤内~裤子不得卷腿。夏季高温期间可不戴领带~竖领衬衫可松开第一粒扣。西服外套上衣除坐姿办公时~不得解开纽扣。

4(车站保安、保洁、商业等人员统一规范着装,进入车站的设备维保人员、其他工作人员~必须佩戴相应标志~并要保持仪容整洁。

5(精神饱满~仪容整洁~举止大方~表情自然。女客运人员可淡妆上岗~贵宾室、VIP候车室女客运人员淡妆上岗

。

6(立岗姿势标准。做到挺胸、收腹~两脚跟并拢~脚尖略分开~双手自然垂直。迎送列车时足踏白线~面向列车~目迎目送~以列车进入站台开始~开出站台为止。

7(规范执握对讲机~应手握机身部或别在腰部。

8(装扮得体。不赤足穿鞋~不穿高跟鞋、钉子鞋、拖鞋。男性客运人员不得佩戴饰物~女性客运人员可戴一根项链和一副耳钉~隐蔽不夸张。不染彩色指甲、头发~男不留须、长发~女发不过肩~长发须盘髻于脑后。女性客运人员穿裙装时~着浅色长筒丝袜。

9(行走、站立姿态端正。不背手、插腰、抱膀、插兜~不高声喧哗、嬉笑打闹、勾肩搭背~不在旅客面前吃食物、吸烟、剔牙和出现其他不文明、不礼貌动作。不得在公共场所、办公地点脱鞋、跷脚、躺卧座椅。

10(客运值班员在站车交接、接受检查时行举手礼。

11.

旅客场所应禁止吸烟~空气清新~候车区域内可根据需要设旅客吸烟室。

12(建立站区服务日常巡检制度。对发生的服务实施设备故障有检查、有登记、有处理~确保各项服务设施设备作用良好~运转正常。

13.车站环境优美~绿化达标~实现“一站一景”。

十、自助服务

1(以旅客为中心的服务理念贯穿服务全过程。引导式、自助式、无干扰、无障碍、VIP等服务方式全面推行~满足旅客多样化多层次服务需求。

2(旅客需要紧急求助时~可以通过车站求助按钮~及时获得车站工作人员的帮助。

3(以客运服务系统数据平台为主要数据源~采用触摸屏、计算机、多媒体、网络和接口等技术~为旅客获取出行相关信息提供渠道。

4(拓展自动售票机使用范围~站内站外~优化布局~科学布点。完善自动售票机功能~集自动售票、客户服务中心取票、

快通卡取票等多种功能于一体~满足旅客自助服务需求。

5.

综控室与全局客户服务中心有机结合~并设置流动服务岗~扩大自助服务范围。

十一、基础管理

1(管理制度健全~有制度、有考核、有记载。

2(业务资料配置齐全~规章、文电、摘抄修改及时、正确。票据、台帐、报表填制规范、数据准确、保管完整。

3(收费项目和标准符合国家和铁道部规定~无乱加价、滥收费。

4(定期对职工进行职业技能培训~不断提高业务水平和实操能力~做到业务精通~技术过硬。

5(建立车站客运服务质量档案。定期分析服务质量状况~制定改进措施~完善管理制度。

附件2:

既有线车站客运服务质量标准

为不断提高铁路旅客运输服务质量~适应新形势、新变化、新要求~结合我局客运建设发展实际~按照提高一等以上车站标准、完善二等车站、改进三等以下车站的原则~在《铁路旅客运输服务质量标准

第1部分》,TB/T2967.1—

2002,基础之上~对客运服务质量标准进行补充~实行客运服务质量ABC管理。

本标准共三部分~规定了A、B、C三种等级标准。每部分含机构人员、设施配置、商业广告、物业管理、人容站容、车站服务、安全质量、基本作业、行包运输、基础管理共10项。

第一部分 A级

一、机构人员

1(设客运站长,主管副站长,1名。下设客运车间、业务,客运,科~日发送旅客50000人以上的车站设售票车间。各车间应设主任1名~副主任1-3名,业务,客运,科设主管客运科长,副,1名~客运组织员1-3名。

2(站管一等站~不设客运车间的设主管客运副站长1名~客运组织员1名,设客运车间的设主任1名~副主任1-2名。

3(客运人员应具备高中以上文化程度。身体健康~五官端正~定期体检~持有健康证。客运值班员、售票值班员具有大专及以上文化程度~从事客运工作三年及以上~初次任职在35岁以下~身高男性1.72米以上~女性1.62米以上。贵宾室、软席,VIP候车室,客运员女性身高不低于1.65米~能用简单外语为外籍旅客服务~可使用劳务派遣人员。

4(客运人员上岗前必须经过安全、技术业务培训~经理论、实作考试合格~持证上岗。

5(客运人员应熟知本岗位业务知识和职责~技术业务熟练~准确执行规章、制度~按标准作业~有妥善处理突发事件的能力。

6(客运人员应按规定配置备率~保证每人每年不少于30个学时的脱产培训。

二、设施设备

候车室、站台、廊道、天桥、地道等主要场所要通透明亮,进出站口要保持流线通畅,正常情况下进站口、售票厅不采用硬隔离。

1.售票处

?实行计算机联网昼夜不间断售票。设有与客流量相适应售票窗口~旅客购票排队平时不超过20人。设有退票、改签、团体等特殊用途窗口~各售票窗口具备通售能力。设置相应数量的自动售票机。合理布局站外售票网点。

?有票额动态显示系统、窗口售票信息复示综合系统、窗口功能电子显示屏。

?使用公告电子屏~相关公告集中发布。

?设有自动查询机。

?配置冷暖空调~空调调节能力满足需求。

?有本站各次旅客列车到开时刻票价表、主要换乘站列车时刻表、全国铁路客运接算站示意图、旅客须知、儿童票标高线、客运杂费收费标准、公告栏及“请勿吸烟”等揭示和时钟。各种揭示要统一规范~美观协调~主要动态揭示实行电子信息LED显示。

2.候车室

?候车室面积应与客流量相适应~布局合理~配备足够的候车座椅。同时应设有方便特殊旅客的无障碍通道和服务设施。有高架候车室的车站~应设置载客自动升降电梯、扶梯。

?候车室配置冷暖空调~空调调节能力应与候车室面积相适应~保证候车室温度符合GB/T9672的规定。冬季18?—20?~夏季24?—28?。

?根据客流需要设置软席、贵宾、军人、母婴候车室~并有相应设施备品~座椅舒适~环境布置高雅艺术。

?旅客进站通道设有安全检查仪。安检仪的视频监控区域无

任何形式的隔离~有关管线要梳理整齐~视频监控器采用式样统一的遮光罩。每台查危仪可配置查危桌一张~原则上摆放在查危处旅客进站通道前进方向左侧并留有一定面积的旅客待检区域,设座椅一张供执机人员使用,摆放一块“安全检查”提示牌。

?有本站各次旅客列车到开时刻表、主要换乘站列车时刻表、车站平面示意图、全国铁路客运接算站示意图、安全宣传、旅客须知、儿童票标高线、“请勿吸烟”、服务项目等揭示和时钟,有电子引导、触摸访问式等电子智能型服务设施。各种揭示要统一规范~美观协调~主要动态揭示实行电子信息LED显示。

?有问询处、携带品暂存处、遗失物品招领处、盥洗间、厕所。软席、贵宾室厕所有卫生纸~洗手间有洗手液,皂,、干手器,擦手纸,。

3. 行包房

?行包房周围环境良好~交通方便~行包承运、交付窗口的设置应与行包量相适应~设有方便旅客、货主办理行包的场地。

?有计算机制票系统。仓库应满足行包发送、到达、中转量的需要,有存放鲜活、易腐、放射性物品的区域,有防火、防盗、防水、防鼠、安全消防设施设备。

?配备电子衡器和搬运机具~有维修、包装工具和材料。

?有行包简明运价表、本站各次旅客列车到开时刻表、常见危险品品名表、托运须知、客运杂费收费标准、全国铁路客运接算站示意图、托运单填写式样、包装标准图示、保价运输宣传、无法交付货物公告栏、严禁烟火等揭示。各种揭示统一规范~美

观协调~主要动态揭示实行电子信息LED显示。

4.站房、站台、站前广场

?车站站名标志醒目美观~满足昼夜显示要求。站房、站台、雨棚、天桥、地道满足功能需求~无破损、脱落、渗漏。

?站台长度与列车编组长度相适应~地面硬化平整。设置相应的雨棚、照明、天桥、地道、栅栏、围墙、行包邮政专用地道、安全线、站名牌和垃圾处理等设施设备。进出站口有引导标志。

?出站口配备衡器和加锁的废票箱~有列车到达预告电子显示屏、旅客到达补票有关规章摘抄、儿童票标高线、客运杂费收费标准和城市交通示意图。

?给水站的水井按列车的最大编组设置~间隔25米。井栓、胶管按一井双栓、一栓一管配置~给水栓的流量不低于2.5L/S。水质符合国家卫生质量标准。

?站前广场设有各种车辆行驶路线、停车场地、旅客活动地带、人行通道、以及必要的旅客服务设施。

5.综合控制室

?使用自动集成广播系统~日常作业使用合成语音播音。

?广播系统应覆盖售票、候车、行包、站台、广场等服务场所。

?采用自动电子引导系统。引导系统应覆盖候车室、进站广厅、检票口、站台、进出站通道、出口处等旅客服务场所。

?设有监控系统~站内各关键部位设有监控。

?时钟系统实现整个站区内各个子钟及相关系统的时钟同步~为车站工作人员和旅客提供统一标准时间。

三、商业广告

1(商业必须做到“五统一”:从业人员统一业务培训,统一工作服装,佩带统一标志牌上岗,人员统一纳入站段监管,统一商品进货渠道。从业人员持有健康证。

2(车站商业布点面积按照不超过候车面积2%的规定~商业网点设置的环境与车站整体布局相协调~营业柜台布置合理~周围环境卫生清洁。售票厅内不得设置经营性网点。

3(店面柜台、流动售货车牢固安全~做工精良、整洁美观~商业应引进国内外知名品牌进驻经营,商品展示柜、流动售货车配置合理~其他商品、备品存放不得侵占通道影响安全。

4(规范公示营业证照、食品卫生许可证以及监督电话。商品明码标价 ~ “一货一签” ~ 并备有符合国家规定的销售发票。

5(商品供应品种丰富具有地方特色 ~ 满足旅客基本需求。严禁出售没有“QS”认证标识的食品和无生产单位、日期、保质期的“三无”食品,严禁出售过期、变质、包装破损、真空漏气等食品。

6(流动售货车售货以不影响旅客乘降为前提 ~ 流动售货车安全固定装置性能良好。严禁流动售货车在站台侵入安全线以内售货,严禁流动售货车售货人员围堵旅客大声叫卖强卖。

7(客站广告发布须经路局客运主管部门审批 ~ 遵循规范、整齐、文明、安全的客站媒体布局原则 ~ 做到整洁美观 ~ 与客站

服务环境相协调 ~ 起到美化、亮化客站的效果 ~ 不影响站名和导向指示。

8(广告设计合理、制作精良、安装规范 ~ 确保行车安全 ~ 旅客、职工人身安全和客站设施设备安全。

9(车站主站屋顶部、站屋立面、站台雨棚立柱、雨棚两端顶部、地面、台阶、旅客座椅上等不得设置广告。不得擅自设置流动广告和散发广告宣传品。

10(规范车站茶座经营。必须在醒目位置悬挂路局客运部门统一颁发的标牌。公布茶座服务内容、收费依据、收费标准以及服务质量监督电话。不能以优先进站、提前上车为名~招揽、误导旅客,检票、进站、上车的组织工作由车站统一管理~按规定安检。

11(携带品暂存处必须取得经营资格~有专用的经营场所~有消防设施和安检措施。规范公示营业证照、服务内容、收费依据、收费标准和监督电话~主动向旅客提供收费票据。

12(旅客行李搬运服务实行归口管理~由车站客运部门负责监管。经营单位必须取得经营资格~在候车大厅醒目位置设立接待岗~受理进站旅客服务需求~做到着装统一、明码标价、文明搬运、礼貌待客。

四、物业管理

1(实行保洁专业化管理~客运站区实行24小时保洁。

2(旅客服务场所及车站公共区域环境整洁~设备定置定位~

空间通透宽敞~窗明地净、四壁无尘~无垃圾、积水、污垢~物见本色。

3(贵宾室、VIP候车室整齐洁净~空气清新~地毯、沙发无污迹、无灰尘。

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/285002043022011142>