

ICS 03.220.30
S 00

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2238—2020

高铁站枢纽区域综合管理规范

Management specification for high-speed railway station hub

2020 - 01 - 09 发布

2020 - 02 - 09 实施

浙江省市场监督管理局

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 等级划分	2
5 设施设备	2
5.1 咨询服务设施	2
5.2 标识设施	2
5.3 换乘设施	3
5.4 无障碍设施	3
5.5 停车设施	3
5.6 餐饮购物设施	3
5.7 环卫设施	3
5.8 安全设施	3
5.9 其他配套设施	3
6 运营管理	4
6.1 一般要求	4
6.2 秩序管理	4
6.3 环境管理	4
6.4 安全管理	4
7 服务要求	5
7.1 咨询服务	5
7.2 信息服务	5
7.3 重点旅客服务	5
7.4 换乘服务	5
7.5 志愿服务	6
7.6 医疗服务	6
8 评价与改进	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的要求编写。

本标准由浙江省交通运输厅提出并归口。

本标准起草单位：杭州铁路枢纽管理服务有限责任公司、杭州东站枢纽管理委员会、浙江省标准化协会、上海铁路局杭州站、宁波市海曙区南站广场区域综合管理办公室、淳安县千岛湖高铁新区管理委员会。

本标准主要起草人：程永群、亓兵、毕晓芳、孙荣俊、沈敏芳、许时泽、朱颖、陈蕴韵、裘丹娜、王瑾、王保学、罗宝华。

高铁站枢纽区域综合管理规范

1 范围

本标准规定了高铁站枢纽区域综合管理的术语和定义、总则、等级划分、机构与人员、设施设备、运营管理、服务要求和评价改进等内容。

本标准适用于高铁站枢纽区域综合管理。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- 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 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分：机动车停车场
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 20501（所有部分） 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求
- GB/T 28049 厅堂、体育场馆扩声系统设计规范
- GB/T 30240.2 公共服务领域英文译写规范 第2部分：交通
- GB/T 33660 城市公共交通设施无障碍设计指南
- GB/T 51149 城市停车规划规范
- 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 1112 综合客运枢纽分类分级
- DB33/T 1166 城镇生活垃圾分类
- DB33/T 2159 避灾安置场所建设与管理规范

3 术语和定义

JT/T 1065 界定的以及下列术语与定义适用于本文件。

3.1

高铁站枢纽 high-speed railway station hub

以高速铁路为主要对外运输方式，与其他交通运输方式衔接的城市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

高铁站枢纽区域 high-speed railway station hub zone

以高铁站枢纽为核心，实施综合管理活动的区域。

3.3

交通换乘区域 transportation transfer zone

供旅客在高铁站枢纽区域换乘集散的场所。

4 等级划分

根据JT/T 1112等级划分要求，高铁站枢纽划分为四个等级：

- 一级高铁站枢纽：设计年度总发送量日均不小于 20 万人次，或者对外运输方式总发送量日均不小于 10 万人次；
- 二级高铁站枢纽：设计年度总发送量日均不小于 10 万人次且小于 20 万人次，或者对外运输方式总发送量日均不小于 5 万人次且小于 10 万人次；
- 三级高铁站枢纽：设计年度总发送量日均不小于 5 万人次且小于 10 万人次，或者对外运输方式总发送量日均不小于 2 万人次且小于 5 万人次；
- 四级高铁站枢纽：设计年度总发送量日均小于 5 万人次，或者对外运输方式总发送量日均小于 2 万人次。

5 设施设备

5.1 咨询服务设施

- 5.1.1 设置咨询服务台，配备便携式扩音器、电脑、电话、打印机、雨伞、轮椅、手机充电设施、饮水器、急救箱等便民设备，供旅客取用或借用。
- 5.1.2 咨询服务台设置在换乘大厅中心醒目位置。设置多处咨询服务台时，宜设置在换乘大厅中心、出入口、换乘通道交汇点等地点。
- 5.1.3 节假日等客流高峰期间宜设置临时性咨询站、咨询台、咨询点，或增加流动性的服务人员和志愿者，统筹安排、规范定点。

5.2 标识设施

- 5.2.1 导向标识应清晰、统一、准确且具有连续引导的作用，从高铁站枢纽区域外开始设置，包括进站导向、出站导向、换乘导向、公共设施导向等。
- 5.2.2 标识设施设计符合 GB/T 20501 的规定，设置符合 GB/T 15566.1 的规定。
- 5.2.3 标识的设置方式合理：
 - 英语翻译应符合 GB/T 30240.2 的规定；
 - 图形、文字应符合 GB/T 10001.1 的规定；
 - 消防设施标识应符合 GB 15630 的规定；
 - 无障碍标识应符合 GB/T 10001.9 的规定；
 - 停车场标识应符合 GB/T 15566.11 的规定。
- 5.2.4 标识应满足昼夜可视要求：
 - 进出站导向标识、换乘导向标识、公共设施导向标识等指示标识；

- 候车室、卫生间、寄存处等位置标识；
- 高铁站总体分布图、公交信息提示标识、应急疏散指示标识等综合信息标识；
- 禁止吸烟、禁止入内、防止跌滑等限制标识。

5.2.5 一级高铁站枢纽宜配置站内导航系统，实现站内定位导航、信息查询等功能。

5.3 换乘设施

5.3.1 根据高铁站枢纽分级类型、换乘关系、换乘距离配备换乘设施，换乘设施和设备的配置应符合 JT/T 1066 的规定。

5.3.2 为儿童、孕妇、老人等特殊群体设置休憩区域，宜配套母婴室等设施。

5.3.3 受季节性、突发性或节假日影响的大客流需临时换乘时，应配备必要的移动引导标识、电子显示设备，配备人群隔离设施、排队通道设施等可移动的客流导引设施。

5.4 无障碍设施

5.4.1 应设置无障碍通道、扶手、电梯、洗手间、停车位等无障碍设施，设计应符合 GB/T 33660 的规定。

5.4.2 根据高铁站枢纽等级划分，合理设置无障碍设施，满足设施的连续性要求。

5.5 停车设施

5.5.1 停车场区域划分合理，标志、标线和通道标识清晰明确。

5.5.2 根据高铁站枢纽等级划分，合理设置停车位数量，符合 GB/T 51149 的规定。

5.5.3 设置共享单车、助力车等非机动车和摩托车停放区域。

5.5.4 设置城市公交及枢纽交通专线、出租车停靠站点，并实行上下客分离。

5.5.5 设置网络预约出租汽车停车区域。

5.6 餐饮购物设施

5.6.1 设置购物、餐饮等服务设施，符合 JT/T 1066 的规定。

5.6.2 购物、餐饮等服务设施应根据高铁站枢纽等级进行合理布局，不应影响换乘流线。

5.6.3 自助购物柜机等自助设施应布局合理、使用便捷，外观设计应与交通换乘区域整体风格及颜色识别系统相一致。

5.7 环卫设施

5.7.1 高铁站枢纽区域范围内设置垃圾回收容器，符合 DB33/T 1166 的要求。

5.7.2 配备洒水车、扫路车、高压冲洗车等设施。

5.8 安全设施

5.8.1 配备充足的应急装备及物资储备，包括微型消防站（车）、安防设备、报警装置、无线对讲机等设备。

5.8.2 配置视频监控系统、出入库控制系统、公共广播系统、无线通讯对讲系统，宜配置入侵报警系统、电子巡查系统等。

5.8.3 重点部位安装一键式报警装置。

5.9 其他配套设施

- 5.9.1 一级高铁站枢纽、二级高铁站枢纽应设置医疗室，配备必要的急救药箱、急救担架、氧气袋、药品等医疗器械设施，有条件的宜配置除颤仪，联系方式应在显著位置标示。
- 5.9.2 行李寄存处、自助存包柜标识明显、数量充足，满足旅客临时存放各类尺寸行李的要求。
- 5.9.3 饮水设施数量充足、整洁卫生，宜提供直饮水。
- 5.9.4 一级高铁站枢纽、二级高铁站枢纽应设置旅客自助查询终端设备，其他高铁站枢纽可根据实际情况设置旅客自助查询终端设备。
- 5.9.5 广播扩音设施声场均匀，无失音盲角，扩声系统达到 GB/T 28049 中多用途类扩声系统一级要求。
- 5.9.6 信息发布电子屏规格合适、功能完好，外观及材质与周边环境相协调。

6 运营管理

6.1 一般要求

交通运营单位、物业经营主体等职能部门根据职责要求进行运营管理，符合 JT/T 1067 的要求。定期对设施设备进行维护保养、检修。

6.2 秩序管理

6.2.1 综合管理协调机构应组织开展巡查工作，包括但不限于：

- 非法拉客、非法营运、流动设摊、非法广告、违章停车等违法违规行为的巡查；
- 换乘设施、服务设施、安全设施等运行情况的巡查；
- 垃圾堆积、损绿毁绿等环境破坏行为的巡查。

6.2.2 巡查应满足以下要求：

- 交通换乘区域应当实行轮班制，开展 24 小时巡查，并做到日常巡查无死角；
- 早晨 7 点至晚间 21 点为重点巡查时段，交通换乘区域应当开展不间断巡查；晚间 21 点至次日早晨 7 点为夜间巡查时段，交通换乘区域应当设有人员值班；
- 春运、暑运、黄金周、节假日等客流高峰期，应当延长重点巡查时段，提高巡查频次；
- 枢纽商务区的日常巡查应当按照城市管理的相关规定执行。

6.2.3 宜设有秩序维护协调指挥机构，以接收巡查信息反馈、发布相关信息，并实行 24 小时值班制度。

6.2.4 根据法律法规要求对违法违规现象进行处置。

6.3 环境管理

6.3.1 换乘通道、换乘大厅区域内、换乘进出口周边宜设置绿化植物，定期清理养护。

6.3.2 绿化植物的摆放应避免干扰主要换乘流线。

6.3.3 绿化植物的清理、摆放、修剪、布置、洒药等工作应在非客流高峰时段开展。

6.4 安全管理

6.4.1 大客流疏导

6.4.1.1 在春运、暑运、黄金周、节假日等客流高峰期前，与铁路部门及时沟通，获取列车信息，进行动态跟踪及信息发布。

6.4.1.2 提前制定春运、暑运、黄金周、节假日等客流高峰期应对方案，并根据客流量做好服务保障。

6.4.2 应急管理

6.4.2.1 避灾安置场所管理要求应根据 DB33/T 2159 执行。

6.4.2.2 制定火灾爆炸、防汛抗台、抗雪防冻、反恐防暴、群体性突发事件、大客流等非正常情况下的应急预案并定期演练：

- 火灾爆炸应急演练，每年不少于 2 次；
- 防汛抗台应急演练，每年不少于 1 次；
- 抗雪防冻应急演练，每年不少于 1 次；
- 反恐防暴应急演练，每年不少于 2 次；
- 群体性突发事件应急演练，每年不少于 1 次；
- 大客流应急演练，每年不少于 2 次。

6.4.2.3 应设置快速反应处置点位：

- 一级高铁站枢纽应设置不少于 15 处；
- 二级高铁站枢纽应设置不少于 8 处；
- 三级高铁站枢纽应设置不少于 4 处；
- 四级高铁站枢纽应设置不少于 1 处。

6.4.2.4 快速反应处置点位应在 5 分钟内进行快速反应，实行全天候监控，宜每周定期开展应急点位拉练，熟悉点位和地形。

6.4.2.5 畅通应急消息渠道，重点区域公示应急电话。

7 服务要求

7.1 咨询服务

7.1.1 接受旅客咨询，提供交通出行、乘车购票、旅游指南等问询服务，宜建立咨询接待记录台账。

7.1.2 及时处理旅客的报警、求助、投诉和纠纷，并为旅客提供公共信息发布、失物招领、旅客送站等服务。

7.2 信息服务

7.2.1 通过 LED 显示屏、自助终端、电话、互联网等方式为旅客提供出行信息服务，服务内容应准确、及时、连续、便捷。

7.2.2 列车信息实时更新，根据调度通报，公告列车晚点信息。

7.2.3 提供城市公共交通服务首末车时间、发车间隔时间、主要站点、运行时间等相关信息。

7.2.4 提供广播找人、失物招领等服务。

7.2.5 宜设置展示城市形象和高铁服务的宣传标语（短片）、公益广告等，向旅客宣传和推广当地的自然风貌、旅游景点、历史文化、经济建设、综合治理等信息。

7.3 重点旅客服务

7.3.1 母婴室宜划分哺乳区、护理区和休憩区等功能分区。

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

7.3.3 遇到无人看管的儿童、残障人士等重点旅客时应及时问询，必要时送至咨询服务台。

7.4 换乘服务

7.4.1 换乘通道保持畅通，无障碍物，标识准确。

7.4.2 运营时间应根据枢纽运营班次首末时间确定，并根据当日班次运行情况及时调整，确保乘客顺利出行。

7.4.3 公共交通服务满足高峰时旅客疏运需求，一级、二级高铁站枢纽公共交通服务候乘时间不应大于10分钟。

7.4.4 应为夜间到达旅客提供必要的城市公共交通服务，一级、二级高铁站枢纽应提供枢纽交通专线。

7.4.5 在春运、暑运、黄金周、节假日等客流高峰期应延长运营时间。

7.5 志愿服务

7.5.1 组织志愿者提供问询服务、宣传展示、准确引导等志愿服务。

7.5.2 志愿者应统一着装、服务规范，开展服务前应经过志愿服务岗前培训。

7.6 医疗服务

7.6.1 与就近医疗机构建立医疗合作关系，以便及时提供医疗救助服务。

7.6.2 一级、二级高铁站枢纽应提供院前急救、健康监测等医疗服务。

8 评价与改进

8.1 通过设置投诉建议电话、征求意见卡等渠道获取监督信息，及时调查核实、公开调查与处理结果，并及时向当事人反馈。

8.2 开展旅客满意度调查，及时分析原因和制定整改措施，每年不少于1次。

8.3 可采用自我评价、第三方评价或多方评价相结合等方式开展评价，根据评价结果，及时纠正，对改进情况进行跟踪并持续改进。