

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，宜配置入侵警报系统、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、违章停车等违法违章行为的巡查；
- 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。

---