ICS 点击此处添加ICS号

点击此处添加中国标准文献分类号

|  |
| --- |
|  |

DB43

湖南省地方标准

DB 43/T XXXXX—XXXX

|  |
| --- |
|  |

目录

[前  言 II](#_Toc76561242)

[1 范围 1](#_Toc76561243)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc76561244)

[3 术语和定义 1](#_Toc76561245)

[4 基本原则 2](#_Toc76561246)

[5 综合客运枢纽文化服务要求](#_Toc76561247) **[错误!未定义书签。](#_Toc76561247)**

[6 综合客运枢纽文化服务设施设备要求 6](#_Toc76561248)

[7 综合客运枢纽文化服务设施要求](#_Toc76561249) **[错误!未定义书签。](#_Toc76561249)**

[8 综合客运枢纽窗口服务 9](#_Toc76561250)

[9 综合客运枢纽物质文化要求 11](#_Toc76561251)

[附　录　A 综合客运枢纽常态化传染病防控](#_Toc76561252) **[错误!未定义书签。](#_Toc76561252)**

[参考文献： 14](#_Toc76561253)

综合客运枢纽文化建设指南

**Cultural Construction Guide of Comprehensive Passenger**

**Transport Hub**

|  |
| --- |
|  |
| 2022.4.24 |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局   发布

目录

[前  言 II](#_Toc102549969)

[1 范围 1](#_Toc102549970)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc102549971)

[3 术语和定义 1](#_Toc102549972)

[4 基本原则 2](#_Toc102549973)

[5 建设目标 3](#_Toc102549974)

[6.建设内容 4](#_Toc102549975)

[7.建设行动 8](#_Toc102549976)

[8.窗口文化服务 9](#_Toc102549977)

[9.宣传文化服务 11](#_Toc102549978)

[10 改进 11](#_Toc102549979)

[附　录　A 一种综合客运枢纽文化服务的展示装置 12](#_Toc102549980)

[参考文献： 14](#_Toc102549981)

前  言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则起草。

本标准由湖南省交通运输厅提出并归口。

本标准起草单位：湖南交通职业技术学院、湖南龙骧集团有限责任公司、交通运输部规划研究院、湖南交通医院

本标准主要起草人：

本文件为首次发布。

**综合客运枢纽文化建设指南**

1. 范围

本文件给出了综合客运枢纽文化建设的基本原则、总体要求、条件、评价考核等内容。

本标准规定了综合客运枢纽文化建设的基本要求，包括物质文化、精神文化、制度文化等基本要求。本标准适用于综合客运枢纽文化建设的设置与管理，其它交通港站与枢纽的文化建设可参考该指南。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的参考应用是及其重要的，凡是已经注明日期引用的文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

|  |  |
| --- | --- |
| JT/T 1065-2016 | 综合客运枢纽术语 |
| DB37/T 3542-2019 | 综合客运枢纽标志设置规范 |
| GB/T 32230-2015  GB/T 27925-2011 | 企业质量文化建设指南  商业企业品牌评价与企业文化建设指南 |

1. 术语和定义

3.1交通枢纽 Transport hub

交通枢纽是在两条或以上运输线路的交汇、衔接处形成的，具有运输组织与管理、中转换乘及换装、装卸贮存、多式联运、信息流通和辅助服务等功能的综合性设施。

3.2 综合客运枢纽 Integrated passenger hub

将两种或两种以上对外运输方式（铁路、公路、水路、航空等）与城市交通的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。

3.3文化 Culture

文化是指人们共享、普遍持有的一般信仰和价值观，是观念及观念的展开和表现，包括人们在精神活动和物质活动中创造的成果，具有民族性、知识性、历史性。

3.4交通运输文化 Transportation culture

指交通运输行业在长期的交通运输发展实践中逐步形成的价值观，并不断积累的、体现行业价值理念的各种精神、制度和物质文化，是交通运输事业发展的成果，是行业文明进步程度的重要标志。

3.5 综合客运枢纽文化 Culture of comprehensive passenger hub

通过将综合交通港站或枢纽这一物质和服务形态展现给社会，被公众所认知和感受，并形成一种社会公众审美价值观，是交通运输文化魅力的具体体现。包括设施文化、窗口文化、行为文化、人文文化与制度文化等。

3.6综合客运枢纽物质文化 Material culture of comprehensive passenger transport hub

是各地域从业者创造的服务和各种物质设施等构成的器物文化，是一种以物质形态为主要研究对象的站文化，能够折射出各个地域枢纽站的经营思想、经营管理哲学、工作作风和审美意识。

3.7 综合客运枢纽精神文化 Spiritual culture of comprehensive passenger transport hub

表现在价值观念、信仰追求、道德规范、行为准则、管理风格等，培养正确的价值观、树立良好行业形象、培养行业精神、增强凝聚力、注意自律氛围，努力打造枢纽理念文化。

3.8 文化符号 Cultural symbol

指用以表述综合客运枢纽文化内涵或者特殊含义的概括或特定符号。在一个国家、民族、城市或某区域的范畴中，文化符号常是表达文化独特性的重要载体和形式。包括文字、书法、剪纸、青花瓷、京剧脸谱等传统文化符号，枢纽规模、艺术设计风格，融合中西文化艺术形式等。

3.9 文化设计元素 Design elements

从地域文化、交通运输工具、文化展示以及山水自然文化中提炼的要素，通常以点线面的方式提取并加以变化，包括硬装设计、软装设计、灯光设计等元素。

1. 基本原则

4.1体现安全服务、方便快捷的公共文化原则。

坚持“以人为本、安全第一”的宗旨，遵循“公平、公正、公开、便民”的原则，关注并不断满足人们的思想和文化需求。

4.2体现精简高效，民族文化与地域文化融合原则。

构筑综合客运枢纽文化模式，体现出鲜明特色的综合客运枢纽文化风格，与民族文化、地域文化相结合，融精致美观、新颖创意、艺术风格、人文观赏等特点于一体。

4.3体现文化展示的民众认同、和谐发展、舒适有序原则。

重视民间智慧，通过征集展示主题、画作、照片等形式，提高民众参与度，提高民众的综合客运枢纽文化知识，使综合客运枢纽文化成为看得见、摸得着、听得见、有生命力的文化。要体现当地的伟人、历史名人、模范人物、先进典型等人物的宣传；要体现当地的风土民情、地方特色、自然风光、饮食特色等。

4.4体现与时俱进、理念先进、可持续发展原则。

融入鲜明时代特征和精神，吸收先进社会思想和理念，使综合客运枢纽文化成为前进的航标灯和指路牌，符合时代发展和社会进步的要求。

4.5.体现培育文化品牌特色、规范实用的原则。

文化品牌服务特色是为了开发、挖掘、创造综合客运枢纽文化资源，使综合客运枢纽的文化资源得到最优化配置，有明确的文化表达形式，文化氛围营造充分、文化设施齐全，树立文化品牌。

4.6 适应公共交通服务协同运行原则。

服从空间文化工艺的要求，城市“内、外”交通方式的场站合理分离，流线标识简捷、顺畅。

4.7 导向标识与图示明晰、注入文化元素与特色。

导向标识醒目、连贯、清晰，关键节点增加大数据、智能问路机、智慧化人性化服务方式。展示自然地理空间，融入多维度、有特色特性的公共艺术，融合地域民族文化、红色旅游历史文化等。

1. 建设目标

5.1 以新时代中国社会主义文化建设为指导，吸收传统交通运输文化优点，形成新型综合客运枢纽文化。

5.2 将综合客运枢纽文化建设成枢纽的核心与灵魂。

5.3 通过综合客运枢纽文化建设，促进其它交通枢纽、港站及交通场所中形成规范的文明行为规范。

5.4 综合客运枢纽文化建设宜满足接入港站枢纽的公路、铁路、航空、水运等交通方式的需要，满足不同民族、不同籍贯等文化层次的乘客换乘、候车的需求，满足各运营机构运营保障和社会配套服务的需求。

6.建设内容

6.1综合客运枢纽文化建设须体现时代核心理念和价值观，物质文化与精神文化相结合，组织架构和行

为规范符合要求（如图1）。综合客运枢纽文化是精神理念、物质文明、组织架构和行为规范的总和，

可以塑造交通形象，感化社会意识，规范公众行为，细化旅客文化需求，促进社会和谐发展和文明进步。

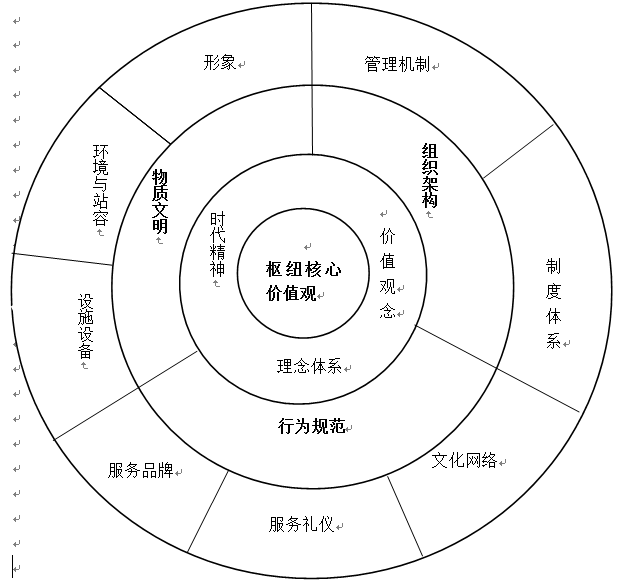


图1 综合客运枢纽文化建设体系结构

6.2构建综合客运枢纽文化要素

6.2.1 打造公共文化空间，提升场地文化内涵。综合客运枢纽物质文化内容包括物质文明、组织架构和行为规范，宣传和贯彻社会主义核心价值观。增强责任意识，在综合客运枢纽宣传交通运输行业核心价值观、正能量宣传语。打造符合当地特色文化的综合客运枢纽，营造综合客运枢纽的文化氛围，综合客运枢纽文化建设构成要素如图2。

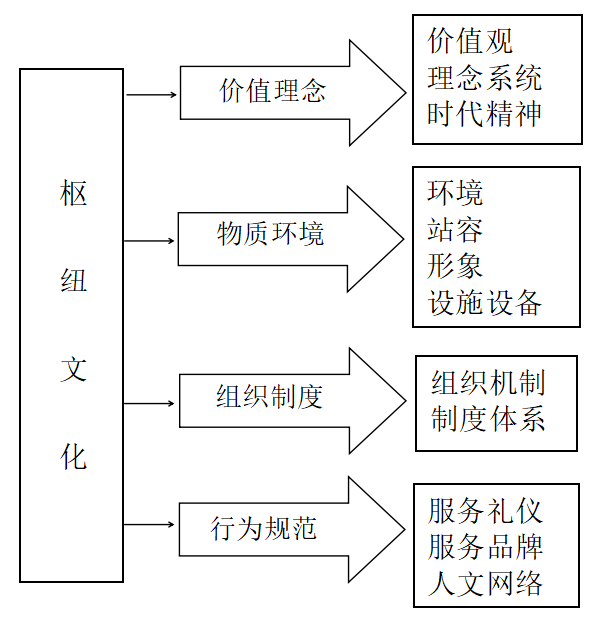


图2 综合客运枢纽文化的构成要素

1. 价值理念。弘扬无私、真诚、执着、奉献的精神，“一心想着旅客、一切为了旅客”，展示出

爱岗敬业的精神面貌。

1. 物质环境。 改善学习环境，突出荣誉墙、学习栏、音乐角、名人名言柱，及时用荣誉、上级指

示、诗歌、伟人题词等教育形式宣传，拍摄展示标准作业流程，增强员工标准意识，学有标、听有声、看有影，提升责任感。物质文化的载体是客运站形象、环境、站容和设施设备，传承优秀地域文化特色，塑造良好交通文化形象，凸显客运枢纽深厚文化底蕴。

3）组织制度。制度文化建设主要指各种有关客运服务的内容，如礼仪标准、服务标准、路牌标识等；在工作过程中坚决落实请示制度、汇报制度和管理制度。实现安全生产、作风建设、经营管理、队伍稳定等多方面工作目标。

4）行为规范。用行为文化激励职工。把争创“模范职工之家”作为奋斗目标，把“以人为本、以德为魂”作为工作方向，把“面向职工、面向旅客”作为基本要求。人文关怀心中装着职工，为每一名职工送上祝福，为给职工创造一个展示自我的平台，及时把上级要求、工作安排等信息传递给职工，产品文化建设包括工作细致无差错等。

6.2.2物质文化是形成综合客运枢纽文化的基本实体。由综合客运枢纽形象、环境、站容和设施设备构成，综合客运枢纽建筑形式与特色体现特色地域文化，综合客运枢纽人员谈吐举止文明，彰显综合客运枢纽文化底蕴，物质文化建设即建筑设施要反映当地特色，客运大厅的装饰、色彩要体现交通文化。

6.2.3组织架构主要包括组织机制和制度体系。是人的意识与观念形态的反映，是塑造精神理念的主要机制和载体。管理工作是综合客运枢纽向社会展示精神文化的主要载体，向社会展示良好的精神风貌，发挥党员先锋模范作用。

6.2.4行为规范由服务礼仪、文化品牌、文化网络构成。是综合客运枢纽的精神风貌、优质品格的动态体现，是综合客运枢纽价值理念的折射。

6.3物质文化建设

6.3.1 综合客运枢纽标识

1）企业标识。枢纽名称、标识、字体、颜色宜统一。

2）形象建设。包括服装、旗帜、徽记、歌曲。服装应整洁统一，旗帜应宣明庄严、徽记清晰明了、

歌曲奉献交通的行业精神，采用丰富多彩的形式传播、传唱及展演。

3）重视社会公众对枢纽标识的认知程度。

6.3.2 产品服务

1）提升服务形象。保证客户对产品送货、安装、维修、售后服务的满意度。

2）持续改进。提升企业生产和设备的技术先进性、树立创新意识。

6.3.3提供必要的技术、经费支持，保障综合客运枢纽文化的有效实施。能够辅助进行信息发布、预警监测、隔离防护、灾害预防、应急救助等服务，有利保障客运枢纽的安全运行。

6.3.4综合客运枢纽文化指引设施（包括标志和地面标识等）能够向出行者提供详细清晰的导向、提示、警示，能满足车辆、行人顺利进、出枢纽，并安全、高效地换乘交通运输工具，能使用相关文化设施的需求，枢纽宜设置文化服务提示宣传屏。

6.3.5综合客运枢纽设施、设备应满足以下要求

1）布置公交车、长途汽车、私家车加油、加气、充电的显目提示，以及停车与维保服务宣传标识，在公共场合每间隔一段距离就放置一个垃圾桶，保持公共卫生整洁。

2）咨询服务台设置在醒目中心位置，面积可根据需要设计，建议不宜小于8m2，应配备便携式扩音器、电脑、打印机、志愿者服装等设备；应设置专门、醒目的引导标志和地面标识，指引乘客到达咨询服务台接受服务，咨询服务台的设置不应干扰主要的换乘路线。

3）便民服务站应设置在换乘大厅中心附近、出入口、换乘通道交汇点等地点；设置面积不宜小于5m2，增加应对紧急事件的空间与设备，宜根据乘客出行需求，配备呕吐袋、雨伞、针线包、手机充电台、急救箱等多种便民设备，供乘客使用。

4）开展残障人士出行便利服务，应遵循《无障碍设计规范》(GB50763-2012)的要求开展无障碍设施设计和设置；开展残障人士人工服务的，应设置定点服务台，提供提醒服务。

5）开展紧急救护服务，应配备符合相关标准的急救专用药箱，有条件的枢纽站应设置急救室。

6）开展临时休息服务，宜就近应配备热水器、饮水机或自动售货机；开展封闭坐席临时休息服务，应配备适当的娱乐设施、书画影视作品；开展宾馆式临时休息服务，应将休息设施远离主要交通功能区和餐饮设施区域。

7）母婴候车室设置面积不宜小于8m2，应为封闭空间，提供照明，保证温度适宜，并配备带靠背座椅、照料婴儿的操作台、垃圾桶等基础设施；开展儿童活动区，将其与母婴室毗邻，并在其中配置相关人员保护儿童安全。

8）开设军人、老年人、残疾人、人大代表、政协委员便利服务通道。

9）开展公交卡充值、微信扫码等服务，适度开展看陪服务，帮助有突发事情的乘客办理补退票。

6.4 精神文化建设

6.4.1企业精神。

1）企业领导树立应有的理想信念、价值观念、行为风格，企业家精神。

2）树立综合客运枢纽企业形象，让旅客对企业形象（服务、实力、产品、实力）有显著认知。

3）建立员工的敬业精神，提高员工对企业的忠诚。

6.4.2企业文化建设目标

1）树立综合客运枢纽文化建设的目标，树立模范人物榜样，塑造员工的工作成就感；

2）建立企业社会责任感、诚信机制和道德意识；

6.5制度文化建设

6.5.1 管理机制

1）建立有效的综合客运枢纽企业领导体制，对综合客运枢纽生产服务过程组织、协调作用显著。

2）综合客运枢纽企业组织机构层次和数量合理，运行效率高。

3）有较强的综合客运枢纽企业管理能力和执行力，依法建制，依法治理和运行企业。

6.5.2 产品服务

1）提升服务形象。保证客户对产品送货、安装、维修、售后服务的满意度。

2）不断改进。提升企业生产和设备的技术先进性、树立创新意识。

6.5.3 企业习俗

1）应有综合客运枢纽企业长期相、约定成俗的典礼、仪式、行为习惯、节日、活动等。

2）尊重交通运输行业、地域、消费习惯形成的特色文化，开展系列文化活动。

6.3环境文化建设

6.5.1 注重自然环境、建筑风格、规划与布局、绿化、环境治理等。环境改善服务包括清洁、绿化服务，可设立一些必要的指示牌或警示牌，指引大众和避免环境的破坏，提供专门用的吸烟场所，设置净化空气的举措，科学种植绿化，适度盆景布局。

6.5.2维持整洁、合理的生产服务环境。虫药布控应每月或每季度为枢纽进行整体虫药布控工作，清洁部门喷洒、布放的灭虫药剂应符合国家要求，严禁使用国家禁止使用的灭虫药剂；应在综合客运枢纽运营时段之外开展，清洁部门布放的灭虫药剂必须有明显警示标语。

6.5.3 重视文化体育生活、文体娱乐、生活福利等设施建设。

6.5.4应有适当的枢纽纪念性建筑、雕塑、纪念碑、园林和纪念碑。

7.建设行动

7.1学习培训

7.1.1学习贯彻习近平新时代中国特色文化建设思想。加强政治理论学习、法律知识学习和业务知识学习。

7.1.2加强《交通运输法律法规》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《道路旅客运输及客运站管理规定》等法律法规的宣传，让社会认识到综合客运枢纽文化建设的重要性，是一种应尽的法律义务。应掌握运输相关法律、法规和运输文化知识培训，加强工作人员及旅客的法制教育。

7.1.3营造学习文化氛围，树立工作人员的社会责任感，培养管理人员、调度人员、装卸人员、驾驶员的职业道德，能运用SWOT、PEST、鱼骨图、6S、重心法、层次分析等方法进行企业文化管理。

7.1.4要注重驾驶员和工作人员的心理健康问题，固定时间为他们做心理疏导，对培训人员进行考核，建立相应的激励机制。

7.1.5管理人员、调度人员、装卸人员、驾驶员等应按时参加岗位继续教育培训，建议每年应接受交通枢纽运输知识的培训，管理人员、调度人员、装卸人员每两年培训时间不少于12学时，驾驶员培训时间每两年不少于24学时。

7.2制度落实

7.2.1建立健全文化制度体系，并纳入日常考核中去。

1）建立健全各类岗位职责、工作指标、服务规范、劳动纪律和相应的考评、奖惩制度；

2）建立健全岗位工作台帐、记录、日志和业务流转单、登记统计表单、各类资料档案；

3）建立健全各岗位、各工序的生产操作规程，警示禁令和监管各环节，各层次的责任主体和责任制度；

4）建立健全年、季、月、周、日隐患排查和点位巡查制度机制；

5）建立健全各类文化应急预案、文化队伍、应急储备、应急文化演练、响应制度机制；

6）建立健全外包承包商选择、文化管理、文化监督、检查制度机制；

7）建立健全商业业主选择、资格审查、监督、文化检查制度机制；

7.2.2遵循公开原则，建立健全枢纽服务管理信息的公示制度和监督机制。

7.2.3 加强基层队伍建设，提高思想认识，加强安全生产文化宣传教育。

7.2.4制订落实驾驶员安全学习制度，组织驾驶员、经营业主、管理人员和员工进行文化学习，加强

文化建设，严格生产考核奖惩机制。

7.2.5加强客运管理制度建设。建立健全乘客信息保护机制，防止乘客信息泄露，合理安排员工岗位时间，轮流值班。

7.3保障措施

7.3.1 制定综合客运枢纽文化服务细则、员工行为准则、文明用语等，并开展培训。

7.3.2 开展综合客运枢纽文化行为规范和职业道德等学习教育与检查。

7.3.3 开展有关综合客运枢纽文化的晨读、员工分享会、演讲、朗诵比赛等主题活动。

7.3.4 邀请专家学者、志愿者、先进典型等在综合客运枢纽内组织以文化服务为主题的宣讲活动。

7.4 考评总结

7.4.1 建立综合客运枢纽文化考评机制。

7.4.2 采取问卷调查、访谈、设置意见箱、邮箱等方式，定期对文化建设、文化培训与传播进行自查，形成评价报告。

7.4.3 根据评价报告，对综合客运枢纽文化建设活动开展情况和落实效果进行公开、公平、公正考评。

7.5综合客运枢纽宜有应急文化服务预案清单，文化宣传与应急服务预案，应急通道及疏散标志标牌宜设计合理。制定突发公共事件的道路运输应急预案，应急预案应当包括报告程序、应急指挥、应急车辆和设备的储备以及处置措施等内容。

7.6综合客运枢纽文化建设利用新等技术提高服务的有效性、及时性和准确性，增加适合不同年龄段乘客的现代休闲娱乐方式，为乘客提供一些益智有趣的文化娱乐服务。

7.7综合客运枢纽文化建设项目配置应系统化、规范化、多元化、现代化，能满足安全、清洁、便捷的出行要求，提高乘客出行效率。

7.8综合客运枢纽文化建设应根据乘客不断增强的出行质量和文化体验需求，定期或不定期征询乘客和其他服务对象的意见，开通网上征集意见功能，宣传国家工业、农业、第三产业知识与交通运输业的关联，不断改进服务工作。

7.9综合客运枢纽文化建设展示文化理念、传播方式和发展历程，对有代表性的作品及相关文化现象进行解读与诠释。

8.窗口文化服务

**8.1乘客窗口文化服务**

1. 配合疫情防控工作，增加使用人工智能客服，增添电子交易平台，以减少人与人之间的直接

接触，人与人适度1米左右距离，公筷公勺或独立餐具用餐。

2）综合客运枢纽窗口服务人员按时到岗，不迟到早退。回答乘客问题时专业有素质，有问必答。应做到“热情迎接、主动问好、仪态端庄、仪表整洁”。

3）综合客运枢纽窗口服务人员应统一着装，讲普通话，口齿清晰，语言文明规范，佩戴服务人员信息牌，做到微笑服务；业务熟悉，有较好的语言表达能力，掌握服务企业名称、位置、企业联系人、联系电话等情况，熟练掌握所在枢纽的基本设施、位置、服务项目。

4）窗口票务服务应做到点钞、找零准确；乘客提出投诉，不论正确与否，应先行笑意接受，并详细记录设诉意见，立即上报上级领导。

5）对待插队的旅客，宜亲切有礼貌的引导旅客有序排队，设置特殊群特的服务窗口，如现役军人、消防救援人员依法优先；服务人员应妥善办理乘客的业务，保护好乘客的隐私，以防隐私流露出去。

6）设立专门的方言服务询问处，使用独立电话热线，以照顾听不懂普通话或者表达能力欠缺的老年群体。

7）礼仪班要积极热情对待每一位乘客，且认真、细致、负责，坐姿端正，工作不能松散。学习

交流技巧，处理好人际交往，对待工作不怠慢，做到严谨自律。

**8.2乘客信息服务**

8.2.1综合客运枢纽信息服务包括通过设置标识开展站内外出行路径指引、便民信息服务、应急信息发布、无线网络、外文信息发布等内容，可采用人脸识别技术，便于乘客快捷通过。

8.2.2综合客运枢纽信息服务应做到准确、及时、连续、便捷。

1）站内外出行路径指引信息应远近结合、层次清晰，内容应准确、连续，避免造成乘客误解；

2）标识设置形式应风格统一、醒目、规范，标志与地面标识应配套设置（附录A）；

3）便民信息服务应及时更新，确保准确，信息发布宜采取视、听结合的方式；信息发布界面，宜采取动画等形式；

4）无线网络服务应根据服务区域日均客流量科学测算系统容量，应具备防病毒和侵入功能；

5）外文信息发布应参照《双语标识英文译法》准确使用英文，适当增加盲文，满足特殊人群的需求。妥善保护乘客的隐私，保守秘密。

**8.3乘客无障碍行为文化**

8.3.1综合客运枢纽无障碍服务主要为针对残障、老年人、儿童等人士的出行便利服务。

8.3.2综合客运枢纽针对残障人士的出行便利服务应做到友善、周到。

8.3.3综合客运枢纽无障碍服务应满足以下要求：

1）无障碍服务应在枢纽运营的常规运营时段提供。

2）应在枢纽行人入口设置无障碍服务点，配置无障碍服务人员一般不应少于2人，服务人员

不得空岗。

3）无障碍服务人员应具备为各类残障人士和老年人常见疾病服务的基本知识，基本能够以哑

语与聋哑人进行简单交流，为残障人士提供人工服务。

4）在乘客有情绪的时候，要进行合理的疏导。

5）对不懂电子操作的老年人或需要帮助的人，有专门工作人员指引，做好乘客的乘坐记录。

6）枢纽宜配备轮椅等设施，为步行不便乘客提供站内服务。

8.4综合客运枢纽服务评价宜采用定量方法进行评价，乘客在做出评价之前的信息填写，应保证乘客的信息安全。对客运枢纽展开服务满意度问卷调查。开展网络线上服务评价，通微信公众号，听取广大网友意见开设网上服务评价平台，对信息进行及时处理，以达到更好的服务效果。

9.文化宣传

9.1建设文化传播网络。通过报纸刊物、广播、网络平台宣传推广，标语应健康、积极向上，正反面要求美观。

1）标语牌高度适宜。旗帜标语牌建设离地面高度适宜，用螺丝坚固，涂防生锈油漆，并定期检查松动破损情况，防止风沙、雨雪、霜冻侵袭。推广便于反复使用可调节高度的标语牌或电子标语牌。

2）商业广告建设要求。兼顾经济、文化、社会功能，服务于社会，传播适合社会要求、符合人民群众的思想、道德、文化观念，适度增加文化宣传公益广告。

3）文字语言要求。一般使用中文，中英文或其它有要求的地方如日语、韩语对照。

4）横幅要求。严格按照要求在规定地段和时间段内进行悬挂，悬挂期间要维护所悬挂横幅的干净整洁，到时间后应清理好所悬挂的宣传横幅。

9.2通过建筑、仪式、表彰、交流文化宣传内容，体现综合客运枢纽精神、口号、理念、价值观等。

1）尊重客户，理解客户，持续提供超越客户期望的服务，做客户们永远的伙伴，高度重视顾客意见，让客户参与决策，把处理客户的意见作为使顾客满意的重要一环，建立以顾客为中心的机制。

2）顾客至上，遵循公司规章制度，以端正的态度，温和的语气耐心对顾客的问题及时解决。

9.3增加对违反规定的顾客的处罚规定，同时与相关部门保持联系及时官宣处罚情况

1）加强对顾客不文明行为的监督检查力度，建立不文明顾客“黑名单”制度和游客不文明信息通报、追责机制。

2）对于不同渠道提供的信息需要在15个工作日内进行调查取证，并留存图片、视频等相关证据。

3）对列入不文明行为的顾客，经管理部门核实后，通报给顾客本人，提示其采取补救措施，挽回不良影响，必要时可向公安、海关、边检、交通、人民银行征信机构等部门通报“顾客不文明行为记录”。具体参考《游客不文明行为记录管理暂行办法》、（规范性附录）。

9.3 文化传播有一定的渗透力，有效提升社会公众对枢纽的认知度。

10 改进

10.1 应对收到的投诉和建议及时进行回应和反馈。

10.2 对存在的不足之处采取有效的处理措施，实现持续改进。

1. **一种综合客运枢纽文化服务的展示装置**

1.科学确定展示内容，提高展示平台和展示内容的匹配度，公路枢纽、航空枢纽、铁路客运枢纽、航运枢纽的文化展示。属于文化服务展示技术领域，结构包括控制屏板、工作台、主机箱、支撑架、存放箱、展示板、安装器、导槽框，为了解决一个展示装置只能固定展示同一格局的问题，改进装置结构后将安装器设在工作台对应的导槽框夹层上，使得同一装置上就可替换不同内容的展示板，展示板后壁通过磁贴片吸附相连，前后均有支撑面，能够有效避免板面脱落，在同一装置上就可替换不同内容的展示板面，可反复使用，占地展示空间较小的情况下能够有效减少资源浪费。



包括控制屏板（1）、工作台（2）、主机箱（3）、支撑架（4）、存放箱（5）、展示板（6）、安装器（7）、导槽框（8）。

2.背景技术

综合客运枢纽展示装置包括：大流量旅客的集散、中转以及相关辅助服务的交通，具有展示地域文化、时代特征的城市景观功能，体现引导城市发展、土地综合开发的经济功能，通过装置将整体格局展示开放，大多展示板表面贴装部件固定，一个展示装置只能固定展示同一格局，装置整体结构相同，只有展示板格局不同，若摆放多样的不同格局展示装置导致占地面积较大，容易浪费资源。



图2 安装器装配结构示意图。

图2中：安装杆-A、平衡座-B、固定板-C、钩杆-D、卡板-E、弹性带-F、磁贴片-G、导槽框-8。

磁贴片G是具有磁铁原理的，可以直接吸附带有磁铁的展示板6，设在固定板C下部凹槽表面上，展示板6可以随时贴随时取，方便且不伤磁贴片G，可以反复使用。

例如：在进行使用时，为了解决一个展示装置只能固定展示同一格局的问题，改进装置结构后将安装器7设在工作台2对应的导槽框8夹层上，使得同一装置上就可替换不同内容的展示板6，展示板6后壁通过磁贴片G吸附相连，卡板E横设在导槽框8上部空层处，移动滑面固定为直线型，钩杆D上设有的弹性带F可方便操作人员使用，外移一指距离的安装杆A时能够带动平衡座B活动，使得固定板C与磁贴片G同向且直线移动，则展示板6侧壁可跨过导槽框8侧槽夹层，前后均有支撑面，能够有效避免板面脱落，在同一装置上就可替换不同内容的展示板面，可反复使用通过上述部件的互相组合，通过安装器在同一装置上就可替换不同内容的展示板面，可反复使用，占地展示空间较小的情况下能够有效减少资源浪费。

**参考文献：**

[1]《综合客运枢纽规划建设政策理论与实践探索》[M].人民交通出版社.2017.5.

[2]江苏交通运输厅规划研究中心.综合客运枢纽规划建设及运营管理指南[M].人民交通出版

社.2016.1.

[3]唐文胜,向柯宇.地域文化融合下基于结构逻辑的大跨空间形式生成——呼和浩特汽车客运东

枢纽站设计[J].建筑学报,2019(10):98-102.

[4]姚宜,伍庆.广州建设文化对外开放新枢纽路径[J].开放导报,2018(04):105-108.

[5]季生平.建筑企业的标准化管理分析[J].上海建设科技,2019(02):91-93.

[6]何嘉欣,邢静,陈东菊,冯秋明,刘俊.江西省生态文明建设标准体系研究[J].中国质量与标准导

报,2018(01):47-50+55.

[7]路客货运输驾驶员行车操作规范 JT/T 1134-2017

[8]停车场控制设备.第六部:停车牌规范 BS 6571-7－1997

[9]综合客运枢纽导向系统布设规范 JT∕T 1247-2019

[10]公共交通等候室卫生标准 GB 9672-1996

[11]综合客运枢纽术语.JT/T 1065-2016

[12]综合客运枢纽服务规范.JT/T 1113-2017

[13]综合客运枢纽分类分级.JT/T 1112-2017

[14]综合客运枢纽通用要求.JT/T 1067-2016

[15]综合客运枢纽导向系统布设规范.JT/T 1247-2019

[16]综合客运枢纽公共区域总体设计要求.JT/T 1115-2017

[17]综合客运枢纽换乘区域设施设备配置要求.JT/T 1066-2016

[18]综合客运枢纽智能化系统信息交换技术规范.JT/T 1117-2017

[19]综合客运枢纽智能化系统建设总体技术要求.JT/T 980-2015

[20]交通运输视频图像文字信息标注规范.第7部分：综合客运枢纽JT/T 1389.7-2021

[21]综合货运枢纽分类与基本要求.JT/T 1111-2017

[22]综合客运枢纽标志设置规范.DB37/T 3542-2019

[23]城市综合客运枢纽服务管理规范.DB11/T 1551-2018

[24]城市综合客运枢纽运营服务评价规范.DB11/T 1898-2021

[25]城市综合客运交通枢纽设计规范.DB11/ 1666-2019

[26]综合客运枢纽智能化系统技术要求.DB11/T 886-2012

[27]吕昭.基于“两塬夹一川”地貌格局下的西安东站综合客运枢纽规划研究[J/OL].铁道标准设计:1-8[2022-08-16].DOI:10.13238/j.issn.1004-2954.202112180002.