

湖南省《综合客运枢纽文化服务指南》

编制说明

一、任务来源

《综合客运枢纽文化服务建设指南》是列入湖南省地方标准化管理委员会《2018 年第一批推荐性国家标准计划》（地标委发〔2019〕11 号）的地方标准项目，项目计划编号为 B201815，为制订标准。标准由湖南交通运输厅提出并归口，由湖南交通职业技术学院、湖南物流标准化协会、湖南道路运输协会、湖南龙骧集团有限公司、岳阳交通集团有限公司、湖南交通医院、长沙实泰物流有限公司等多家单位共同起草，交通部运输部公路研究院、交通部规划设计院、长沙理工大学、益阳、常德交通集团有限公司等单位提出了修改建议。

二、制定标准的目的、意义

为了贯彻国家和职业教育工作的文件精神，目的是交通生产管理的规范化、生产运营的效率化，产品研发的统一化，有利于整体水平的提升。以文化为引领、以立德树人为根本，以教学实践体系建设为重点，以产教融合为主线，增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自

信、制度自信、文化自信，敬业修德，以德立身、以德立学、以德施教、以德育德。

1. 文化自信是磅礴的生命力。近年来，随着我国综合客运枢纽建设技术水平不断提高，城市枢纽建设逐步完善，地方枢纽建设逐步提高。居民出行市场快速扩大，交通运输行业实现了快速发展和转型升级。与此同时，如何保障综合客运枢纽文化服务安全和品质也日益成为我国政府和社会各界高度重视和关心的问题。

2. 综合客运枢纽文化服务的品质保证是一项系统的交通物流工程，包括物质文化和精神文明建设的整个环节。综合客运交通枢纽已成为对外交通与城市交通客流集散和中转的重要结点，城市公共客运枢纽文化服务是城市综合交通体系的核心环节，枢纽内文化服务与引导很关键，例如大客流如不能及时疏导很可能会给乘客、社会、经济带来巨大的影响，治安文化不利可能导致灾难后果。

3. 文化是一个国家、民族的灵魂。文化服务是综合枢纽的灵魂所在。为构建人类命运共同体贡献中国智慧，5000 多年文明发展中孕育的中华优秀传统文化，是中华民族独特的精神标识。疫情大考，考出了中华民族优秀价值观，亮出了中华优秀传统文化底色。文化兴国运兴，文化强民族强。经过历史长河的洗练、峥嵘岁月的磨砺、伟大实践的锻造的中华文化，必将继续凝聚亿万人

民为新时代中国发展不懈奋斗。

4. 除了安全生产过程中的技术控制外，综合枢纽文化服务品质的依赖于运输组织、中转、装卸、仓储、信息服务及其他辅助服务功能，运营管理过程中，出现违规和不安全驾驶行为，没有按照规定开启动态监控系统的情况，站外随意上下客的行为严重，部分驾驶员穿拖鞋驾驶。交通流线不畅，物品运输包括冷链和储存等物流过程的标准化操作和规范化管理是服务品质基本保证。同时为了满足社会发展需要，降低物流成本，符合节能环保要求。建立科学、合理的管理制度，采用必要的设施设备与技术，确保交通品质和消费安全。该项标准的实施为我国交通枢纽相关企业的规范作业提供了指导，为保障出行品质安全和促进行业的健康发展发挥了重要的技术支撑作用。例如以干净整洁的站区环境，规范有序的停车场管理，专注竭诚为您服务，迎接您的到来

5. 随着我国交通物流运输发展环境、技术的不断改善，该标准中的部分技术指标和作业要求也需要随之做出相应的调整和修改，会议对该标准的科学性和适用性进行了细致讨论，并就标准的修订工作达成一致意见。本标准的修订工作，既是综合枢纽服务行业发展的需要，也是保证品质安全和保障消费者身体健康的需要，有助于向交通运输行业相关的企业提供一份系统、科学的操作指南，达到规范枢纽运输市场、促进行业健康发展的目的。

枢纽有的地方涂鸦，不宜因为一面墙而影响整体文化和素质。

围绕交通运输与物流业发展，服务湖南特别是长株潭地区区域经济与校企合作需求，以及职业教育发展改革动态，加强教学团队科研与技术服务。物质文化和精神文化需并重，需要引导，自身建设也需重视，人民至上、生名至上。

三、制定标准的原则

本标准在起草过程中，主要遵从以下原则：

1. 符合行业发展实际原则

通过查阅资料、行业调研等方式尽可能全面的了解我国综合枢纽文化服务发展现状，了解行业对标准制修订工作的诉求，使标准内容科学、合理，各项技术指标不会出现过高、过低或缺失的情况，既不能阻碍也不能制约，而是推动和规范行业的发展。

2. 规范企业操作原则

综合枢纽文化服务的发展有赖于交通运营管理、冷冻、保温容器相关企业的发展，而管理规范化和作业标准化则是企业发展的重要推动力。因此，在标准起草过程中，起草组多次通过召开研讨会和实地调研的形式，充分听取企业意见，了解企业的作业流程和在操作方面存在的问题，使标准内容尽量反映企业实际，为企业服务能力和管理水平的提升服务。

3. 与其他标准协调一致原则

标准起草过程中，起草组细致研究了我国 20 余项客运和文

化服务领域相关的国家标准和行业标准，在术语定义和标准内容上做到与这些标准保持协调一致。

4、合规的原则

制定本标准遵循国家有关法律、法规的要求，符合国家、省政府有关综合枢纽文化服务和标准化方面的政策规定。

5、安全的原则

制定本标准遵循确保质量安全的原则，标准中有关质量安全管理控制按综合枢纽文化服务相关要求确定。

6、科学的原则

制定本标准遵循生态、环保、科学的原则，标准的内容要求科学可靠。

7、可操作的原则

本标准所确定的术语和定义、各项要求应符合我省综合枢纽文化生产服务的特点特色，方便综合枢纽文化服务过程中的实际操作。

四、标准制定的过程

1、前期准备工作

2019年6月开始启动制订工作，6月上旬召开地方标准起草启动会，确定本标准制定由湖南交通职业技术学院牵头，起草单位由湖南物流标准化协会、湖南道路运输协会、湖南龙骧集团有限公司、长沙实泰物流有限公司等多家单位共同起草单位等组

成，成立编制组，制定了工作计划，起草人员由谢明、谢宗梅、欧阳娟等组成，确定了人员分工，确定了制定的方法与思路，明确了各阶段的任务与目标。

2018年12月16日，标准委召开第一次标准研讨会，会议对标准的名称、范围、文化服务的定义及标准各章节内容进行了细致讨论。主要是企业实践、国庆调研等工作，根据实际情况，对标准内容提出了实质性的修改意见，对标准起草工作起到了积极的推动作用。此次会议确认标准初稿，完成起草征集。

2019年5月1-5日，标准课题组召开第二次标准研讨会，本次会议根据标准初稿和起草征集，对下一步的标准草稿、编制说明、PPT、意见反馈表、后期计划表做出具体的安排。

2020年5月9日-22日，标准课题组、长沙理工大学、交通部公路研究院对标准草稿、意见反馈表进行讨论和分析，在此基础上确定标准整体框架、后期标准制定计划等。此外标准委公布标准相关电子版原件、建议性标准、国内外标准等相关文件。

2020年6月12日，标准课题组通过对讨论的框架进行归纳性的整理以及收集到的相关交通运输行业的最新资料，形成标准一稿。

2、开展调查研究

2018年10月至2019年12月，编制组成员收集与起草标准有关的资料，收集了GB/T 51328-2018《城市综合交通体系规划

标准》、JT/T 1067-2016 技术规程《综合客运枢纽通用要求》、JT/T 200-2004《汽车客运站级别划分和建设要求》等资料 10 余份,进行了广泛的调查研究,期间走访了湘江新区综合交通枢纽、长沙汽车南站、长沙火车南站等生产服务枢纽基地,并与服务业同行们开展了广泛的、面对面的意见交流,这些工作,为标准起草打下了较为充分的基础。

团队成员为长沙市政府、长沙市规划局完成了“长沙市居民和流动人口出行调查”、“长沙市城市道路交通量调查”、“长沙市中心城市交通调查”、“长沙芙蓉中央商贸区综合交通整体规划设计”;为湖南省交通运输厅完成了“湖南省公路水路交通运输行业人才资源统计调查”等多个社会技术服务项目,为行业企业提供了相应的技术服务,发挥社会服务功能,提升了服务交通和湖南经济发展的能力和水平。

(1) 2018 年 11 月 16—17 日参加第 5 届中国国际物流发展大会,起草组在长沙召开了第一次标准研讨会;

(2) 2018 年 12 月 6 日,参加湖南交通大课堂:智能交通助推质量发展,起草组在长沙召开了第二次标准研讨会。

(3) 2018 年 12 月 25 日,参加湖南现代物流学会 2018 年度学术年会,一带一路物流枢纽建设与发展。

(4) 2019 年参加沈阳参加物流枢纽大会,起草组在沈阳探讨了第二次标准。

(5) 2019 年 9 月 18 日，起草组在长沙召开了第二次标准研讨会。来自物流有限公司等企业代表参加了会议。会议听取了企业对标准范围、内容、操作性等方面建议，形成了标准工作组讨论稿（三稿）。

2019 年 10 月 17 日，起草组在召开了第四次标准研讨会。来自企业代表参加了研讨会。会议对术语定义、分类方式划分等进行了仔细讨论，对标准修订工作起到了积极的推动作用，形成了标准工作组讨论稿（五稿）。

2020 年 8 月 20 日，起草组部分成员参加满洲里物流产学研基地会议，成果获全国优秀基地称号。

会议对标准的总体定位、框架结构进行了明晰，删除了第八稿中部分术语和定义、并重点对分类方式、带划分、基本要求三部分的内容进行了讨论与调整，形成了标准工作组讨论稿（三稿）。

3、完成标准的征求意见稿

2019 年 11 月，编制组成员将收集到的与标准起草有关的资料和交流意见进行整理，完成了撰写标准文本各章节的起草，形成标准征求意见稿，同时撰写了编制说明。

4、征求意见

2019 年 9 月至 2020 年 4 月，期间由于新冠疫情的影响，征求意见的时间跨度较长，编制组进行了两轮标准意见征求，征集

意见的单位或部门有湘江新区综合交通枢纽、长沙汽车南站、长沙火车南站等 14 个，含 5 家生产作业单位、2 个主管部门、2 所专业科研院所，征集意见的专家达 15 位，期间共收集意见 58 条，经分析采纳 16 条，无意见的回复 13 条。

5、编制标准送审稿

2020 年 6 月，编制组再次组织 10 多位主要专家和领导将收集到的反馈意见，经过分析、整理，对标准的内容进行了逐项修改和完善，形成了标准送审稿。拟在湖南省市场监督重标准化处的领导下，邀请有关专家召开标准审查会，对标准进行审查并提出修改建议。

五、制定标准的依据

在编制该项标准的过程中，我们依据的标准有：

GB/T 51328-2018	城市综合交通体系规划标准
JT/T 1067-2016	综合客运枢纽通用要求
JT/T 200-2004	汽车客运站级别划分和建设要求
JT/T 980-2015	综合客运枢纽智能化系统建设总体技术要求
JT/T 1065-2016	综合客运枢纽术语
JT/T 1066-2016	综合客运枢纽换乘区域设施设备配置要求
DB32T 1664-2010	汽车客运站服务规范
JT/T 1112-2017	综合客运枢纽分类分级
JT / T 1113-2017	综合客运枢纽服务规范

还参考了其他资料和内容说明

1、标准的适用范围

本标准适用于综合客运枢纽文化服务建设和安全生产。

2、 标准的主要内容

(1) 本标准规定了综合客运枢纽文化服务的术语和定义、基本原则、设施设备要求、人员培训要求和制度管理等方面的要求。

(2) 本标准规定公共交通换乘为主的城市综合客运枢纽文化服务建设，综合客运枢纽的文化建设、宣传、服务、建设与维护应参考本指南，客运站和其它人流量大的港站或枢纽文化服务建设要求。

(3) 根据目综合客运枢纽文化服务的成功经验和做法，本标准规定了综合客运枢纽文化服务总体要求、服务功能、设施设备要求、文化服务条件要求、人员培训要求、安全保障服务、窗口服务、物质文化要求、精神文化要求。

(4) 根据有关标准规定以及湖南综合客运枢纽文化服务的实际情况，本标准列举了长沙湘江新区综合客运枢纽文化服务过程中出现的主要常见问题。

七、标准结构框架

本标准文本包括的主要章节内容如下：

前 言

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义

4 基本原则

5 综合客运枢纽文化服务要求

6 综合客运枢纽服务设施设备要求

7 服务设施与服务人员要求

8 窗口服务

9 综合客运枢纽物质文化要求

附 录 A （规范性附录） 城市综合客运枢纽须有应急预案清单

附 录 B 综合客运枢纽新冠病毒的防控与治疗

八、与其他标准的关系

目前，我国还没有综合客运枢纽文化服务建设相关标准，地方客运枢纽文化服务标准缺乏，我省客运枢纽文化服务亟需出台相关技术规程标准予以规范引导。

本标准在编制过程中，尽量直接引用的方式或修改引用相关国家标准、行业标准主要技术内容，确保与相关国家标准、行业标准相协调、相衔接。

九、标准预计产生的经济、社会效益：

1. 项目产生了巨大的经济效益和社会效益。

城市综合客运枢纽文化服务建设，有利于优化运输组织和管理、提高运输效率、降低运输成本、促进节能减排，具有显著的经济效益和社会效益，对发展湖南省城市综合客运枢纽规划有重

要意义。

2. 项目的实施对承担单位产生了良好的社会影响。

加快积累经验发展城市综合客运枢纽，具有显著的社会效益，不仅可使运输企业显著提高运输效率、降低成本、提高效益，而且还明显降低油耗、减少排放。城市综合客运枢纽规划设计与风险防控技术起步晚，政策制度不完备，各企业必然会面临技术、投资等方面的实际困难和问题。所以，城市综合客运枢纽规划设计与风险防控技术不但企业要抓，政府管理部门也要抓。交通运输部门要在地方政府的领导下，在发展改革等部门的支持下，积极采取措施，为企业排忧解难，为甩挂运输发展创造良好环境。

基于为人民服务的原则，为了提高乘客转换率和交通设备利用率，应在空间、时间和管理上优化各种运营方案。为了优化导向标志，应采用统一、规范、易于识别和接受的导向标志。为了优化换乘流线，应尽量减少客流的对流和交叉口。客流转移通道应该是在最好的指导下单向流动，避免双方的相互影响大客流，同时，在双向客流的位置不可避免，应该合理的方法设置护栏单独的客流，以避免对冲客流的产生。管理方面，工作人员通过广播和视频提醒正确疏散旅客，现场工作人员要主动加强疏散。