



中华人民共和国国家标准

GB/T 38604.2—2020

公共信息导向系统 评价要求 第2部分：铁路旅客车站

Public information guidance systems—Assessment requirement—
Part 2: Railway passenger station

2020-03-31 发布

2020-10-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 前期准备	1
5.1 评价范围	1
5.2 评价周期	1
5.3 评价指标	2
5.4 评价方案	5
6 评价实施	6
7 评价结论	6
附录 A (资料性附录) 现场测试方法	7
附录 B (资料性附录) 铁路旅客车站导向系统调查问卷示例	8
表 1 铁路旅客车站导向系统评价指标体系	2
表 B.1 调查员填写	8
表 B.2 旅客填写	8

前 言

GB/T 38604《公共信息导向系统 评价要求》由以下部分组成：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：铁路旅客车站；
- 第 3 部分：城市轨道交通车站；
- 第 4 部分：公共汽电车车站。

本部分为 GB/T 38604 的第 2 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国图形符号标准化技术委员会(SAC/TC 59)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、国家铁路局、中国国家铁路集团有限公司、山东省标准化研究院、中汽认证中心有限公司、北京市交通委员会、北京视域四维城市导向系统规划设计有限公司。

本部分主要起草人：邹传瑜、陈滋顶、蔡云、杨泮江、强毅、安小芬、陈永权、张亮、宫凤启、高进东。

公共信息导向系统 评价要求

第 2 部分:铁路旅客车站

1 范围

GB/T 38604 的本部分规定了铁路旅客车站公共信息导向系统(以下简称铁路旅客车站导向系统)评价要求的总则、前期准备、评价实施和评价结论。

本部分适用于铁路旅客车站新建、改建、扩建和维护公共信息导向系统时的评价。

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 15565 图形符号 术语

GB/T 15566.3 公共信息导向系统 设置原则与要求 第 3 部分:铁路旅客车站

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 38604.1 公共信息导向系统 评价要求 第 1 部分:总则

3 术语和定义

GB/T 15565 和 GB/T 19038 界定的术语和定义适用于本文件。

4 总则

4.1 评价工作应遵守 GB/T 38604.1 的要求。

4.2 应根据评价目的确定评价范围。例如针对某区域的整体评价,其评价范围应为该城市所有铁路旅客车站。

4.3 应根据铁路旅客车站的运营情况确定评价周期。例如针对新建或改建铁路旅客车站导向系统的评价,可选择正式运营后 3 个月进行。

5 前期准备

5.1 评价范围

铁路旅客车站导向系统的评价范围包括单个车站的评价和专项评价。其中单个车站评价应为某个具体铁路旅客车站;专项评价可就特定线路、一定区域或特定时段等开展评价。

5.2 评价周期

单个车站的评价宜配合铁路旅客车站导向系统新建、改建、扩建或维护的进度。专项评价可根据实际需要开展。