



中华人民共和国国家标准

GB/T 25341.1—2019
代替 GB/T 25341.1—2010

铁路旅客运输服务质量 第 1 部分：总则

Quality of railway passenger transport service—Part 1: General

2019-12-10 发布

2020-07-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
4.1 安全	2
4.2 正点	2
4.3 可及	2
4.4 便捷	2
4.5 舒适	2
4.6 绿色	3
5 服务管理	3
5.1 服务组织	3
5.2 服务人员	3
6 服务合同	3
6.1 一般要求	3
6.2 车票	3
6.3 行李票	4
7 服务过程	4
8 服务沟通	4
8.1 服务信息	4
8.2 客户服务	5
9 服务评价与改进	5
附录 A (资料性附录) 铁路旅客运输服务质量评价数据采集方法示例	6
参考文献	7

前 言

GB/T 25341《铁路旅客运输服务质量》分为以下几部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：服务过程；

.....

本部分为 GB/T 25341 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替 GB/T 25341.1—2010《铁路旅客运输服务质量 第1部分：车站》，与 GB/T 25341.1—2010 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 删除了关于企业内部分工和细节作业的内容(见 2010 年版的 5.5、5.6、6.10、7.5、7.6、7.7、8.2、9.2、9.3、10.3、11.4、12.2、12.3、12.4、12.6、12.7)；
- 增加了安全、正点、可及、便捷、舒适、绿色的基本要求(见第 4 章)；
- 增加了有关营业时间方面的要求(见 4.3.2)；
- 增加了便捷换乘的相关要求(见 4.4.3)；
- 增加了对服务组织要求(见 5.1)；
- 增加了有关服务合同的要求(见第 6 章)；
- 增加了有关服务信息的要求(见 8.1)；
- 增加了有关铁路客户服务的要求(见 8.2)；
- 增加了有关服务评价与改进的要求(见第 9 章)。

本部分由国家铁路局提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中国铁路总公司客运部、中国铁路沈阳局集团有限公司、中国铁路西安局集团有限公司。

本部分主要起草人：杨朔、曹俐莉、廉文彬、陈滋顶、曾毅、郑铎、杨涛、马治俊、侯非、程永红、李振强。

本部分所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 25341.1—2010。

铁路旅客运输服务质量

第1部分:总则

1 范围

GB/T 25341 的本部分规定了铁路旅客运输服务的基本要求、服务管理、服务合同、服务过程、服务沟通、服务评价与改进的总体内容。

本部分适用于提供铁路旅客运输服务的组织和人员。随旅客列车运输的包裹有关要求可参照本部分的规定。

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 13317—2010 铁路旅客运输词汇

GB/T 25341.2 铁路旅客运输服务质量 第2部分:服务过程

3 术语和定义

GB/T 13317—2010 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了GB/T 13317—2010 中的某些术语和定义。

3.1

重点旅客 **passenger who needs care**

老、幼、病、残、孕旅客。

[GB/T 13317—2010,定义 2.1.1]

3.2

铁路旅客运输合同 **railway passenger transport contract**

明确铁路运输企业与旅客之间权利义务关系的协议。

注:包括车票、行李票。

3.3

铁路旅客运输服务质量 **quality of railway passenger transport service**

铁路旅客运输服务工作完成的优劣程度。

[GB/T 13317—2010,定义 4.11]

3.4

铁路旅客车站 **railway passenger station**

办理铁路客运业务,为铁路旅客提供乘降功能的场所。

注1:一般由车站广场、站房和站场组成。

注2:改写 GB/T 13317—2010,定义 2.5。