



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 25341.1—2010

---

## 铁路旅客运输服务质量 第1部分：车站

Quality of railway passenger service—Part 1: Station

2010-11-10 发布

2011-03-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
铁路旅客运输服务质量  
第 1 部分：车站

GB/T 25341.1—2010

\*

中国标准出版社出版发行  
北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码：100045

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

电话：68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 9 千字

2010年12月第一版 2010年12月第一次印刷

\*

书号：155066·1-40976

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话：(010)68533533

## 前 言

GB/T 25341《铁路旅客运输服务质量》分为 2 个部分：

——第 1 部分：车站；

——第 2 部分：列车。

本部分为 GB/T 25341 的第 1 部分。

本部分是在 TB/T 2967.1—2002《铁路旅客运输服务质量标准 第 1 部分：车站》基础上制定。

本部分由中华人民共和国铁道部提出。

本部分由铁道部标准计量研究所归口。

本部分起草单位：铁道部运输局。

本部分主要起草人：房生修、崔艳、陈滋顶、吉晶、汪吉林、卜再元、栾宁、陈伟国、从上芝、张锦。

# 铁路旅客运输服务质量

## 第 1 部分：车站

### 1 范围

GB/T 25341 的本部分规定了铁路车站运输旅客和行李、包裹(简称“行包”)服务质量的要求。  
本部分适用于国家铁路、地方铁路、合资铁路。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 25341 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB 9672 公共交通等候室卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第 1 部分:通用符号(GB/T 10001.1—2006, ISO 7001:1990, NEQ)

GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第 3 部分:客运与货运

GB/T 10001.10 标志用公共信息图形符号 第 10 部分:铁路客运符号

GB/T 13317—2010 铁路旅客运输词汇

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 15566.3 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 50226 铁路旅客车站建筑设计规范

TB 10083 铁路旅客车站无障碍设计规范(附条文说明)

### 3 术语和定义

GB/T 13317—2010 确立的以及下列术语和定义适用于 GB/T 25341 的本部分。

#### 3.1

**旅客运输服务质量** **quality of passenger service**

旅客运输服务工作完成的优劣程度。

[GB/T 13317—2010, 定义 5.11]

#### 3.2

**重点旅客** **passenger who needs care**

老、幼、病、残、孕旅客。

[GB/T 13317—2010, 定义 3.1.1]

#### 3.3

**照度(平面照度)** **luminosity**

单位面积的光通量,单位为勒克斯(lx)。

### 4 总则

树立“以人为本,旅客至上”的服务理念,坚持“安全第一,方便快捷”的原则,实现“安全正点、设备良