ICS   03.100.01

A01

DB3302

宁波市地方标准规范

DB3302 XX/ XXXXX—2017

|  |
| --- |
|       |

综合客运枢纽换乘区域服务规范

（公示稿）

|  |
| --- |
|  |
|  |

2018- XX - XX发布

2018 - XX - XX实施

   宁波市质量技术监督局 发布

目 次

[前 言 III](#_Toc462834735)

[综合客运枢纽换乘区域服务规范 3](#_Toc501353870)

[1 范围 3](#_Toc501353871)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc501353872)

[3 术语和定义 3](#_Toc501353873)

[4 换乘区域的总体要求 4](#_Toc501353888)

[4.1 基本原则 4](#_Toc501353889)

[4.2 公共换乘区域 4](#_Toc501353890)

[4.3 服务设施 5](#_Toc501353891)

[4.4 换乘设备 5](#_Toc501353892)

[4.5 交通组织与引导 6](#_Toc501353893)

[4.6 安全与应急 7](#_Toc501353894)

[4.7 信息化 7](#_Toc501353895)

[4.8 卫生间 7](#_Toc501353896)

[4.9 无障碍设施 7](#_Toc501353897)

[5 旅客服务的总体要求 8](#_Toc501353898)

[5.1 公共信息与引导标识 8](#_Toc501353899)

[5.2 服务人员 8](#_Toc501353900)

[5.3 问询 8](#_Toc501353901)

[5.4 特殊旅客 9](#_Toc501353902)

[5.5 安保 9](#_Toc501353903)

[5.6 商业 9](#_Toc501353904)

[5.7 保洁 9](#_Toc501353905)

[5.8 广播 10](#_Toc501353906)

[5.9 换乘环境 10](#_Toc501353907)

附 录A（规范性附录）航空主导型综合客运枢纽 11

附 录B（规范性附录）铁路主导型综合客运枢纽 13

附 录C（规范性附录）道路主导型综合客运枢纽 14

前  言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由宁波市交通运输委员会提出。

本标准由宁波市交通和物流标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：宁波机场与物流发展集团有限公司、宁波市标准化研究院、宁波市现代物流规划研究院、宁波市轨道交通集团有限公司运营分公司。

本标准主要起草人：谢丹超、单建平、林杨、胡一俊、郑小燕、王艳华、赵北光。

综合客运枢纽换乘区域服务规范

1. 范围

本规范规定了综合客运枢纽换乘区域旅客服务管理的术语和具体要求。

本规范适用于宁波地区综合客运枢纽换乘区域的旅客服务管理。

1. 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，仅所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 5768 道路交通标识和标线

GB/T 10001 公共信息图形符号

GB/T 15566（所有部分）公共信息导向系统 设置原则与要求

GB/T 16311 道路交通标线质量要求和检测方法

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 20501（所有部分） 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求

GB 50314 智能建筑设计标准

GB 50763 无障碍设施规范

JGJ 243-2011 交通建筑电气设计规范

JT/T 471 交通客运图形符号、标识及技术要求

JT/T 1065 综合客运枢纽术语

JT/T 1066 综合客运枢纽换乘区域设施设备配置要求

JT/T 1067 综合客运枢纽通用要求

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

* 1.

综合客运枢纽

将两种及以上对外运输方式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。

注：对外运输方式是指铁路、公路、水路和航空等运输方式。

[JT/T 1065，定义2.1]

* 1.

特殊旅客

指老、弱、病、残、孕、幼等旅客。

* 1.

基本服务功能

综合客运枢纽的服务功能包括票务、候车、行包托运和提取、信息采集与发布、问询以及检票等功能。

* 1.

辅助服务功能

综合客运枢纽的辅助服务主要包括餐饮、卫生、住宿、临时休息、娱乐、商业、小件快货、广播、行李搬运与寄存、金融、邮政、停车等功能。

* 1.

换乘服务

旅客在综合客运枢纽完成换乘行为所必需的服务，包括换乘交通方式、换乘设施、换乘设备。

注：换乘设施、换乘设备的含义见JT/T 1067 第5章。

* 1.

换乘功能

综合客运枢纽的换乘功能指通过综合利用交通位置、内部设施及管理手段，为乘客提供不同运输线路之间、不同运输方式之间、以及各种运输方式与城市交通之间的换乘服务，实现各种运输方式之间的“零距离换乘”。

* 1.

公共换乘区域

综合客运枢纽内从一个场站出口到另一个或多个场站入口之间的换乘广场、换乘大厅、换乘通道等区域。

注：换乘广场、换乘大厅、换乘通道的定义见JT/T 1065 第3.4.2条。

1. 换乘区域的总体要求
	1. 基本原则
		1. 各交通方式场站旅客服务应符合相关国家标准、行业标准及有关规定。
		2. 换乘公共信息和引导指示应符合相关国家标准。
	2. 公共换乘区域
		1. 换乘广场
			1. 应符合JT/T 1066 中5.2.1和JT/T 1067 中5.2的要求。
			2. 换乘广场宜设置换乘风雨廊道。风雨廊的设置宽度应不小于2.7m，且应设有自然通风及遮阳设施。
		2. 换乘大厅
			1. 应符合JT/T 1066 中5.2.2和JT/T 1067中 5.3的要求。
			2. 换乘大厅内所有设置均不应遮挡引导标识。
			3. 换乘大厅宜设换改签以及应急旅客滞留区，标识明显，易于到达。
			4. 换乘大厅宜设置方便换乘的自动扶梯和垂直电梯。
		3. 换乘通道
			1. 换乘通道应符合JT/T 1066 中5.2.3.1、5.2.3.3和JT/T 1067 中5.4的要求。
			2. 单向通行换乘通道的净宽度应按每通过100人不小于0.25m、双向混行换乘通道的净宽度应按每通过100人不小于0.32m计算，且不应小于2.7m。
	3. 服务设施
		1. 综合服务设施
			1. 换乘区域应设置问询处、卫生间，宜设置小件寄存处、自助存包柜、旅客临时休息区、母婴设施、饮水处、邮政、电信以及WIFI接入等设施。
			2. 问询台应符合JT/T 1066 中5.3.1.2的要求。
			3. 在较大的换乘区域宜设置旅客休息区。
		2. 商业服务设施
			1. 商业服务设施包括餐饮、购物、休闲、娱乐、金融等。
			2. 设置应符合JT/T 1066 中5.3.2的要求。
			3. 换乘区域旅客到商业服务设施的距离不宜超过200m。
	4. 换乘设备
		1. 基本设备

基本设备包括宣传告示设备、交通引导设备、公共服务设备、行包搬运于便民设备、售票设备、广播通讯设备等。

* + 1. 安全应急设备

安全应急设备包括安全设备、消防设备、应急指挥设备、视频监控系统和急救医疗设备等。

* + 1. 辅助设备

辅助设备包括餐饮、娱乐、购物设备等。

* + 1. 配置原则

设备配置应遵循人性化、适用性、可靠性、通用性、经济性和先进性的原则。

* + 1. 配置要求

换乘设备配置要求见表1。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 设备名称 | 设置要求 | 基本要求 |
| 基本设备 | 宣传告示设备 | 班次时刻表 | ○ | 设备配置醒目、美观大方；宜以电子显示方式清晰流动显示 |
| 告示牌 | ● |
| 城市客运营运线路图 | ○ | 设备配置醒目、美观大方；清晰显示枢纽全日运营时段内城市客运营线路情况 |
| 交通引导设备 | 引导标识 | ● | 设备配置醒目、美观大方、具有连续性；能够简洁、准确地为旅客提供导向信息，引导旅客找到目标场所 |
| 电子换乘查询设备 | ○ | 具备线路、站点的介绍功能；可提供从始发站点到目的站点的乘车方案；完整显示枢纽的总平面图、各平面图及换乘线路图 |
| 换乘隔离设备 | ○ | 设备数量与类别按换乘空间及旅客换乘量大小确定 |
| 公共服务设备 | 座椅 | ○ | 在不影响旅客正常换乘前提下，按实际需求设置 |
| 饮水设备 | ○ |
| 行包搬运与便民设备 | 手推车 | ○ | 能实现轻快、便捷、安全的搬运作业；换乘距离超过200m时应布置手推车 |
| 便民设备 | ○ | 便民设备要轻巧，方便旅客使用 |
| 售票设备 | ● | 能迅速、准确为旅客提供票务查询、预订、售票服务；满足远程售票作业及联网对接要求；方便相关票务信息的传递、交换、存储、处理与统计；使用面积应按4.0m2/台计算，并预留电源 |
| 通用售票设备 | ○ | 能为联乘联运提供多种客运方式的查询、预订、售票服务 |
| 广播通讯设备 | ● | 声场均匀，无失音盲角；扩声系统有足够的最大声压级，在突发事件紧急情况下能够掩盖混乱嘈杂的人声，引导旅客安全疏散 |
| 安全应急设备 | 安全设备、消防系统 | ● | 设备配置齐全、有效；符合国家安全消防的有关规范和规定 |
| 应急指挥系统 | ● | 应具有协调高效、综合统一、经济便捷、资源优化、科学严谨、责权分明的特点 |
| 视频监控系统 | ● | 应采用可靠性高、技术先进、扩展方便、智能化程度高、便与调试、维护和管理、布线简便的工业级设备 |
| 辅助设备 | 餐饮娱乐购物设备 | ○ | 在不影响旅客正常换乘前提下，按实际需求进行设置 |
| 注：“●”表示应设；“○”表示宜设。 |

表1 综合客运枢纽换乘区域设备配置要求

* 1. 交通组织与引导
		1. 基本原则

换乘区域的交通组织与引导应遵循以下基本原则：

——换乘区域交通组织设计应以交通量及换乘量为依据。

——合理布设换乘区域内各种交通方式，实现旅客 “零距离”换乘。

——人车分流、到达与出发分离。

* + 1. 应符合JT/T 1067 第6章的要求。
		2. 换乘区域内车流组织应简洁、顺畅；路面标识标线应齐全清晰、规范准确，符合GB 5768和GB/T 16311的规定；无车辆非法载运和拥堵现象。
		3. 换乘区域内行人交通组织应系统完整，专用通道设置合理，中、英文标识引导指示清晰，旅客在无人指引下可顺利到达目的地。
	1. 安全与应急
		1. 应符合JT/T 1067 第8章的要求。
		2. 换乘区域的应急宜设置两级应急平台，一级为枢纽总体应急平台，服务于枢纽应急总体指挥，二级为各种交通方式内部应急平台，服务于各种交通方式内部各自的应急指挥。
		3. 换乘区域各入口应配备行李安全检测器，宜配备手持液体检测仪、手持金属检测仪、人脸识别系统、防爆毯、防爆罐等安全设施。
	2. 信息化
		1. 应符合JT/T 1067 第7章的要求。
		2. 应在枢纽各出入口、各接驳客运方式乘降点以及主要换乘通道截面配置行人流量检测系统，实时采集客流信息，宜配置人脸识别系统，识别迷路易发点和特殊乘客。
		3. 换乘区域内各交通方式场站的可预知重大事件信息，宜在重大事件发生4h前实现共享。
		4. 换乘区域智能化系统集成应符合GB/T 50314和JGJ 243-2011 中10.1.5的要求。
	3. 卫生间
		1. 换乘区域卫生间应分布在旅客换乘流动线路附近，方便、易见，数量应与换乘客流量相适应。
		2. 换乘区域卫生间厕位内应有放置行李的空间，并应设置挂钩；洗手池数量应与厕位数相适应，并设置“节约用水”等提示牌。
		3. 换乘区域卫生间地面、墙面、洁具、纸架盒、洗手池、水龙头、烘手机、衣镜等应清洁、明亮，无污渍；地面应无杂物，保持干燥、防滑；应通风良好，保持空气清新，无异味。
		4. 换乘区域宜提供第3卫生间、婴儿打理台等设施。

注：第3卫生间指男卫生间、女卫生间之外，男女共用的卫生间，正常使用者为母子、父女。

* 1. 无障碍设施
		1. 停车泊位
			1. 在靠近停车场主要出、入口或停车楼靠近无障碍电梯出、入口处应设置无障碍停车位。
			2. 无障碍停车泊位应符合GB 50763中3.14的规定。
			3. 无障碍停车位数量不应少于1个。
		2. 无障碍电梯
			1. 换乘区域内一层半以上向公众开放的楼层均应设置无障碍电梯。
			2. 无障碍电梯入口处地面应设提示盲道、电梯控制板应设有盲文按钮以及语音信号提示和扶手。
			3. 无障碍电梯应符合GB 50763中3.7的规定。
		3. 无障碍洗手间
			1. 公共洗手间内应设置无障碍厕位、低位小便器及供残障人士使用的洗手盆。
			2. 无障碍洗手间和无障碍厕位应符合GB 50763中3.9、8.13的规定。
		4. 其他无障碍设施

缘石坡道、盲道、无障碍出入口、轮椅坡道、无障碍通道与通道门、无障碍楼梯与台阶、扶手、低位服务设施、无障碍标识、召援按钮、信息无障碍以及公交车站等方面无障设施的配置应符合GB 50763的相关规定。

1. 旅客服务的总体要求
	1. 公共信息与引导标识
		1. 换乘区域公共信息应符合JT/T 1067 第7章的要求。
		2. 换乘区域引导标识设计宜符合GB/T 10001（所有部分）、GB/T 20501（所有部分）的要求，设置应符合GB/T 15566（所有部分）。
	2. 服务人员
		1. 在仪容仪表方面，着装应统一、规范、整洁；头发应干净、整齐，不留怪异发型，不染怪异发色；修饰应得体、大方，不佩戴外形怪异饰物；应佩戴证件、标牌。
		2. 在服务行为方面，表情自然，举止文明、规范；在岗期间，不应做与工作无关的事情；不应索取小费，不应欺诈旅客。
		3. 在服务态度方面，应热情、周到；回答问题应及时、准确、耐心，有问必答；对旅客态度不生硬、不刁难，不应与旅客发生争执；对旅客应一视同仁，尊重民族习惯和宗教信仰；对老、幼、病、残、孕等旅客应主动提供服务。
		4. 在服务语言方面，应按规定使用用语，实行称呼服务，语言简明、亲切；应能够用普通话或外语与旅客交流，或能使用与旅客有效沟通的语言；不应使用粗话、脏话和服务忌语。
		5. 在服务技能方面，上岗前应经过岗位培训；应熟练掌握业务技能，胜任本岗位工作；特殊岗位应符合国家及客运行业职业技能鉴定的规定；应掌握必要的消防疏散及应急救护等技能。
		6. 在职业道德方面，应诚实守信，尊重旅客；应维护国家声誉，维护旅客合法权益。
		7. 宜配备志愿者服务队，志愿者应能听说普通话、一门外语，听懂基本宁波方言。
	3. 问询
		1. 问询服务柜台应与客流组织衔接顺畅，位置易见，并配置换乘场站运营信息查询系统。
		2. 在服务技能方面，应及时掌握客运班次动态信息，熟练使用运营信息查询系统，熟悉换乘区域的各种服务设施及服务功能。
		3. 在服务规范方面，应有专人负责受理旅客咨询、求助、投诉，实行首问首诉负责制；接受多名旅客同时问询时，应顺序回答；对旅客提出的问题不能解决时，指引到相应岗位，并做好耐心解释；接听电话时，铃响不应超过3声，并先向旅客报单位和工号。
		4. 旅游住宿咨询应文明服务，无强行招揽旅客现象。
		5. 旅客在换乘区域内遗失物品时，应帮助（或广播）查找；收到旅客遗失物品应及时登记、公告，登记内容完整，处置措施合法。
	4. 特殊旅客
		1. 应与换乘场站的相关服务一体化。
		2. 应由特殊旅客及其随行人员向换乘场站服务人员通报，由场站服务人员负责提供服务。
	5. 安保
		1. 换乘区域入口处应设置行李和人员防爆安全检查，并有旅客进出场站、行走、等候等安全防范措施。
		2. 换乘区域应配备消防设备、器材，定期检测维护，合格有效。
		3. 安全标识应使用正确，位置恰当，便于辨识；电梯、天桥、地道口、楼梯踏步等处有引导标识和安全标识；落地玻璃前有防撞装置和警示图形标识。
		4. 电梯、天桥、楼梯悬空侧应按规定设置防护装置，高度不低于1.7米。
		5. 应急照明系统应全空间覆盖，状态良好。
		6. 视频监控系统应覆盖换乘区域各服务处所，具备自动录像功能；录像资料留存时间不少于30天，涉及旅客人身伤害、扰乱公共秩序等重要的视频资料留存1年。
		7. 发生旅客人身伤害、突发疾病或接受相关客运方式移交的伤、病人员时，应及时联系医疗机构；发生旅客死亡或涉及违法犯罪的，及时报告（通知）公安机关。
		8. 在安全检查口外开设的行李寄存处应对寄存物品进行安全检查。
	6. 商业
		1. 换乘区域内商业服务的场所、位置、面积、业态布局应统一规划，不占用旅客通行和停留空间，不影响旅客换乘流动线路；应统一标识风格，统一服务内容，统一服务标准；应有商业经营管理规范，有检查，有考核。
		2. 换乘区域内商业服务经营单位应持有效经营许可，在醒目位置公示收费依据和标准；经营行为规范，明码标价，文明服务，提供发票；不出售禁止或限量携带等影响运输安全的商品，不出售无生产单位、无生产日期、无保质期、过期、变质等严重影响环境卫生的食品。餐饮类应符合食品安全标准、获得卫生许可证。
		3. 换乘区域内广告设置的场所、位置、面积和形式应统一规划；广告设施安全牢固，形式规范，内容健康，与环境相协调；不挤占、遮挡引导标识、业务揭示、安全宣传等客运服务信息，不影响客运服务功能，不影响安全；广播系统音频、视频不能干扰交通信息音频、视频的传播。
	7. 保洁
		1. 换乘区域地面应无尘土、污渍，干爽、防滑；墙面应无灰尘、污渍、水痕，高位区域（离地面5m以上）无蜘蛛网；设施、电梯、扶手、护栏、座椅、柜台等设施应无灰尘、污渍、杂物。
		2. 换乘区域应在适当位置设置分类垃圾箱，外皮清洁，内配符合国家标准的垃圾袋，无破损，无渗漏。
		3. 换乘区域对鼠、蝇、蚊、蟑螂等的防治应有效，符合国家检验检疫的规定。
		4. 换乘区域应由具备资质的专业保洁企业保洁；保洁工具应统一隐蔽存放，不影响旅客通行和停留；应有日常消毒及紧急疫情处置预案；清洗剂应符合国家环保要求。
	8. 广播
		1. 换乘区域广播服务应与主导客运方式场站的相关服务一体化。
		2. 广播服务应准确、清晰、流畅，音量适中，专业术语统一，语句通顺易懂，内容准确，播放及时。
		3. 广播服务应使用普通话，可选英语、宁波本地方言之一作为第二两种播音语言。
	9. 换乘环境
		1. 换乘区域噪声应低于60db，照度不应低于100lx，空气质量应符合GB/T 18883的规定。
		2. 换乘区域内店面、柜台、装修、艺术陈列应与环境协调，不影响旅客流动线路。
		3. 换乘区域内临时施工时，应摆放临时围板，高度不应低于2m；临时施工的引导标识、警示牌应清晰、易见、齐全。

 附 录 A

（规范性附录）

航空主导型综合客运枢纽

A.1换乘方式

应配置长途汽车、出租车、机场巴士、轨道交通和社会车辆停车场，宜配置酒店穿梭巴士和城市公共汽电车。

A.2换乘设施

A.2.1 应为各类接驳客运方式设置独立的换乘广场或换乘大厅。

A.2.2应为出发旅客和到达旅客配置完全隔离或部分隔离的换乘通道。

A.2.3封闭区域内平面换乘行走距离大于300米时宜提供自动步道。

A.3换乘服务设施设备

A.3.1 集运换乘服务设施设备

A.3.1.1 在位于出发厅的集运换乘大厅入口处应配置入口编码标识、国际或国内出发标识、本入口与前方入口航空公司标识、国际或国内办票柜台分布图、行李车、特殊旅客服务召援电话标识等换乘服务设备，宜配置旅客和行李防爆安全检查设施以及特殊旅客服务召援按钮。

A.3.1.2 在集运换乘大厅内应配置航站楼布局图、到达厅布局图、航班动态信息告示牌、公安制证处、票务与保险柜台、卫生间、饮水处、银行ATM机、行李打包、商务服务、综合问询柜台、邮政、行李寄存、广播、网络接入等设施设备。

A.3.1.3 在集运换乘大厅内宜配置电子产品充电、旅客临时休息区、母婴室、旅客免费过夜休息区、收费过夜休息区、紧急医疗室、货币兑换等设施。

A.3.2 疏运换乘服务设施设备

A.3.2.1 在位于到达厅的疏运换乘大厅内应配置航站楼布局图、到达厅布局图、航班动态信息告示牌、特殊旅客服务召援电话标识、卫生间、母婴室、饮水处、银行ATM机、综合问询处、广播、网络接入、公用电话、接驳客运方式站点布局与旅客当前位置告示牌、接驳客运方式运营时间与发车频率或时刻表告示牌、接驳客运方式各线路名称与主要站点告示牌、出租车价格及到达市内主要场所的距离与估计费用告示牌、市内其他对外客运站场班次时刻表、旅游与住宿咨询等设备及其引导标识，应配置或与出发厅共享行李寄存服务设施。对同类接驳换乘客运方式配置有双向换乘场站的，应对同类接驳换乘客运场站的线路信息加以区分。

A.3.2.1 在位于到达厅的疏运换乘大厅内宜配置电子产品充电、旅客临时休息区、包车与租车柜台、更衣室、货币兑换等设施及引导标识。

A.3.2.2 在疏运换乘大厅出口处应配置出口编码标识、国内到达或国际到达标识、各接驳换乘客运方式场站引导标识。

A.3.2.3 在位于到达厅的疏运换乘大厅内应配置紧急医疗设施、接驳换乘路线查询与规划多媒体设备及其引导标识，宜设置市内铁路客运站、道路客运站的车票代售业务及其引导标识。

A.3.3 换乘通道服务设施设备

A.3.3.1 应在封闭式换乘通道沿途配置卫生间、饮水处、各接驳换乘方式引导标识、特殊旅客服务召援电话标识。

A.3.3.2 应在开放式换乘通道沿途配置各接驳换乘引导标识和特殊旅客服务召援电话标识。

A.3.4 接驳客运场站换乘服务设备

非出发厅门前落客的接驳客运方式，应在其落客站点附近配置主导客运方式出发厅引导标识和特殊旅客服务召援电话标识。

A.3.5 换乘辅助服务设施

在出发厅的集运换乘大厅、到达厅的疏运换乘大厅以及封闭式换乘通道应配置餐饮和购物设施，宜配置休闲、文化、娱乐等设施。

 附 录 B

（规范性附录）

铁路主导型综合客运枢纽

B.1 换乘方式

应配置城市公交车、出租车和社会车辆停车场，宜配置轨道交通、长途汽车和公共自行车。

B.2 换乘设施

B.2.1 应为各类接驳客运方式设置独立的换乘广场或换乘大厅。

B.2.2 应为出发旅客和到达旅客配置完全隔离或部分隔离的换乘通道。

B.2.3 应为各类接驳客运方式配置独立的换乘大厅或共享的换乘广场。

B.3 换乘服务设施设备

B.3.1 集运换乘服务设施设备

B.3.1.1 应在售票厅配置列车时刻表、列车动态信息告示牌、车票动态信息告示牌、售票、取票、公安制证处、广播、银行ATM机、卫生间等设施设备。

B.3.1.2 应在出发厅入口配置旅客和行李安全检查设备以及特殊旅客服务召援电话标识。

B.3.1.3 宜在出发厅入口安检后的非凭票区域配置行李寄存处。

B.3.1.4 若在站房其他空间以及附近建筑物中设置行李寄存处，则应配置行李安全检查设备。

B.3.2 疏运换乘服务设施设备

B.3.2.1 应在出站口外配置综合问询处、列车时刻表、列车动态信息告示牌、卫生间、接驳客运方式换乘场站布局图与旅客当前位置标识、接驳客运方式运营时间与发车频率或时刻表告示牌、接驳客运方式各线路名称与沿途主要站点告示牌、出租车价格及到达市内主要场所的距离与估计费用告示牌、接驳客运方式引导标识、广播、旅游住宿咨询以及特殊旅客服务召援电话标识等设备。对同类接驳换乘客运方式配置有双向换乘场站的，应对同类接驳换乘客运站场的线路信息加以区分。

B.3.2.2 宜在出站口外配置ATM机、公用电话、行李车、接驳换乘路线查询与规划多媒体设备、同城道路客运站班次时刻表与售票处、同城其他铁路客运站班次时刻表与售票处等设施设备。

B.3.3 换乘通道服务设施设备

B.3.3.1 应在封闭式换乘通道内配置卫生间、接驳换乘引导标识和特殊旅客服务召援电话标识。

B.3.3.2 应在开放式换乘通道沿线配置接驳换乘引导标识和特殊旅客服务召援电话标识。

B.3.4 接驳客运站场换乘服务设备

非出发厅门前落客的接驳客运方式，应在其落客站点附近配置主导客运方式出发厅引导标识和特殊旅客服务召援电话标识。

B.3.5换乘辅助服务设施

应在站房其他空间或站前广场或地下通道等非凭票区域、凭票区域或站前广场配置餐饮、购物等设施，宜配置休闲、文化、娱乐等设施。

 附 录 C

（规范性附录）

 道路主导型客运枢纽

C.1 换乘方式

应配置长途汽车、出租车、机场巴士、轨道交通和社会车辆停车场，宜配置酒店穿梭巴士和城市公交车。

C.2 换乘设施

C.2.1 应结合出发厅配置集运换乘大厅。

C.2.2 应为各类接驳客运方式配置独立的的换乘大厅或共享的换乘广场。

C.3 换乘服务设施

C.3.1 集运换乘服务设施设备

C.3.1.1 应在出发厅入口配置行李安全检查设备以及特殊旅客服务召援电话标识。

C.3.1.2 应在出发厅安检后的非凭票区域配置车次时刻表、车票动态信息告示牌、售票处、取票处、卫生间、银行ATM机、行李寄存处等设施设备。

C.3.1.3 若在站房其他空间以及附近建筑物中设置行李寄存处，则应配置行李安全检查设备。

C.3.2疏运换乘服务设施设备

C.3.2.1 应在出站口外配置综合问询处、卫生间、接驳换乘客运方式站场布局图与旅客当前位置标识、接驳客运方式运营时间与发车频率或时刻表告示牌、接驳客运方式各线路名称与沿途主要站点告示牌、出租车价格及到达市内主要场所的距离与估计费用告示牌以及特殊旅客服务召援电话标识等设施设备。

C.3.2.2 宜在出站口外配置本市铁路客运站班次时刻表、其他道路客运站班次时刻表。

C.3.3 换乘通道服务设施设备

C.3.3.1 应在封闭式换乘通道内配置卫生间、接驳换乘引导标识和特殊旅客服务召援电话标识。

C.3.3.2 应在开放式换乘通道沿线配置接驳换乘引导标识和特殊旅客服务召援电话标识。

C.3.4 接驳客运站场换乘服务设备

非出发厅门前落客的接驳客运方式，应在其落客站点附近配置主导客运方式出发厅引导标识和特殊旅客服务召援电话标识。

C.3.5 换乘辅助服务设施

应在出发厅安检后的非凭票区域、凭票区域或站前广场配置餐饮、购物设施。