

中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T XXXXX—XXXX

旅客联运服务质量要求

第3部分：公铁旅客联运

Quality requirement of intermodal passenger transport service—

Part 3: Road-railway intermodal passenger transport

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中华人民共和国交通运输部 发布

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 服务场所设施设备.....	2
5 联运服务内容.....	2
6 运营组织管理.....	3
参考文献.....	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是JT/T 1114《旅客联运服务质量要求》的第3部分。JT/T 1114已经发布了以下部分：

——第1部分：空铁旅客联运。

——第2部分：公路航空旅客联运。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国综合交通运输标准化技术委员会（SAC/TC 571）提出并归口。

本文件主要起草单位：交通运输部科学研究院、中国铁道科学研究院集团有限公司、新国线运输集团有限公司、上海极途信息技术有限公司。

本文件主要起草人：闫超、刘晓溪、刘新、陈硕、田春林、刘振国、龚露阳、郑平标、李博、姜景玲、王志甫、王巍、杨晓、孙鹏举、鲍晶晶、胡征、王婧。

旅客联运服务质量要求

第3部分：公铁旅客联运

1 范围

本文件规定了公铁旅客联运服务场所及设施设备、服务内容、运营组织管理方面的要求。
本文件适用于中华人民共和国境内公铁旅客联运业务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

JT/T 1109-2017 旅客联运术语

JT/T 1247-2019 综合客运枢纽导向系统布设规范

GB/T 10001.3-2021 公共信息图形符号 第3部分：客运货运符号

JT/T 1310-2020 综合交通电子客票信息系统互联互通技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公铁旅客联运 road-railway intermodal passenger transport

通过公路和铁路两种运输方式完成的旅客运输。

3.2

公铁旅客联运承运人 road-railway intermodal passenger transport carrier

根据各区段运输合同，牵头组织或共同完成公路客运、铁路客运及旅客行李联运过程的经营者的。

3.3

铁路无轨站 no-track railway station

位于铁路车站和线路之外，利用公路客运站、客票代售点等建设的，可为旅客提供铁路客票发售服务、候车、行李托运、咨询、出行信息等服务的场所。

3.4

非正常联运 abnormal intermodal transport

由于人为或不可抗力因素，造成联运旅客或行李无法按协议约定到达目的地的联运过程。

[来源：JT/T 1109-2017，6.5，有修改]

3.5

公铁综合客运枢纽 road-railway multimodal passenger transportation hub

将公路和铁路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。

4 服务场所设施设备

4.1 站内设施设备

4.1.1 公铁综合客运枢纽中的铁路车站、公路客运站、换乘区域和铁路无轨站，应设置可集中显示或查询铁路车次和公路班次到发等服务信息的设施设备。

4.1.2 公铁综合客运枢纽换乘区域和铁路无轨站，应设置铁路和公路客运票务服务窗口或自助服务终端，或公示铁路和公路客运票务服务系统平台访问渠道等信息。

4.1.3 开通公铁旅客联运线路的铁路车站宜在站前广场或铁路出站口附近等处设置公路客运乘降区域。

4.1.4 开通公铁旅客联运线路的铁路车站和公路客运站宜设置行李直挂运输、托运、换乘接驳搬运、安检等服务窗口、柜台。

4.2 导向引导标志

4.2.1 公铁综合客运枢纽应设置公铁换乘导向标志，设计应符合JT/T 1247-2019中4.2的要求，设置应符合JT/T 1247-2019中4.3和7的要求。

4.2.2 公铁综合客运枢纽和铁路无轨站，应在公铁联运服务窗口、柜台、换乘接驳车辆、安检区域、候车换乘区域等处设置明显的公铁联运服务引导标志，并符合GB/T 10001.3-2021的要求。

5 联运服务内容

5.1 信息服务

5.1.1 公铁旅客联运承运人应按照JT/T 1310-2020中6的要求，实现相互间运营管理和旅客出行服务信息的交换共享和展示发布，并保护旅客个人信息。

5.1.2 公铁旅客联运承运人应通过线上和线下渠道，向旅客发布班次/车次时刻、到发情况、延误晚点、联运行程时间、换乘时间、换乘地点、天气预报等出行服务信息。

5.1.3 公铁旅客联运承运人应向旅客告知非正常联运风险等旅行须知。

5.2 客票服务

5.2.1 公铁旅客联运承运人应向旅客提供线上和线下的公路客运班次和铁路客运车次信息、票价、余票等客票信息的查询和集中显示服务。

5.2.2 公铁旅客联运承运人应为旅客提供线上和线下的客票服务，包括售票、退票、改签等。

5.2.3 公铁旅客联运承运人宜按照JT/T 1310-2020中4、5、6、7的要求开发公铁联运客票系统，向旅客提供一站式公铁联运客票服务。

5.2.4 销售公铁联运客票前，公铁旅客联运承运人应向旅客明确公铁联运客票的票制票价、使用和退改签规则。

5.2.5 发生非正常联运时，公铁旅客联运承运人应及时通知旅客，并为旅客提供退改签等客票服务。

5.3 行李服务

5.3.1 公铁旅客联运承运人宜提供行李直挂运输、托运和换乘接驳过程中的搬运服务，并向旅客明确收费、运输时效、尺寸重量限制、赔偿、禁限运输物品等事项。

5.3.2 发生非正常联运时，公铁旅客联运承运人应及时告知旅客行李的实时位置、完好状态等信息，并尽快将行李运送到约定地点。

5.3.3 若行李发生丢失或破损，公铁旅客联运承运人应尽快找回或按照相关运输合同对旅客进行赔偿。

5.4 换乘接驳

开通公铁旅客联运线路且步行换乘距离大于500米的公铁综合客运枢纽，宜为旅客提供免费或有偿换乘接驳服务。

5.5 安全检查

公铁综合客运枢纽宜在保证安全的前提下，简化安检作业流程或实施差异化安检。

6 运营组织管理

6.1 联运服务合作协议

公铁旅客联运承运人应签订联运服务合作协议，明确联运服务内容、运输组织方案、各方责权利、安全管理和事故处置赔偿等事项，并建立监督和评价制度。

6.2 非正常联运应急预案

公铁旅客联运承运人应根据联运服务合作协议，制定非正常联运应急预案。

6.3 联运服务监督

6.3.1 公铁旅客联运承运人应建立并畅通联运服务投诉渠道，并建立投诉的首问负责制，对投诉应在承诺时效内完成处置和回复。

6.3.2 公铁旅客联运承运人应在公铁综合客运枢纽、铁路无轨站设置投诉提示标志。

6.3.3 当出现旅客有效投诉时，公铁旅客联运承运人应根据联运服务合作协议，确定各方责任归属。需要赔偿旅客的，应按照责任大小确定各方赔偿份额，并依法合规及时赔付旅客。

6.4 联运服务安全管理

公铁旅客联运承运人根据联运服务合作协议，保障旅客出行和换乘的人身财产安全，对联运过程中发生的旅客意外伤害、安全纠纷和事故等进行处置、定责和赔偿。

参考文献

- [1] JT/T 1066-2016 综合客运枢纽换乘区域设施设备配置要求
 - [2] JT/T 1065-2016 综合客运枢纽术语
 - [3] JT/T 1114.1-2017 旅客联运服务质量要求 第1部分：空铁旅客联运
 - [4] JT/T 1114.2-2018 旅客联运服务质量要求 第2部分：公路航空旅客联运
 - [5] GB/T 25341.1-2019 铁路旅客运输服务质量 第一部分：总则
 - [6] GB/T 25341.2-2019 铁路旅客运输服务质量 第二部分：服务过程
-