



中华人民共和国国家标准

GB/T —XXXX

城市人行交通室内空间公共设施服务通用 要求

General requirements for urban pedestrian traffic indoor space public
facilities service

[点击此处添加与国际标准一致性程度的标识](#)

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 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 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体原则 1

5 服务内容 2

6 服务要求 4

7 服务保障 8

参考文献 10

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。

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。

本文件由全国城市公共设施服务标准化技术委员会（SAC/TC 537）提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

城市人行交通室内空间公共设施服务通用要求

1 范围

本文件规定了城市人行交通室内空间公共设施服务的总体原则、服务内容、服务要求和服务保障等内容。

本文件适用于运营管理方开展城市人行交通室内空间公共设施服务。

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。

- GB 8408 大型游乐设施安全规范
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB 21454 多联式空调(热泵)机组能效限定值及能效等级
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 30220 游乐设施安全使用管理
- GB/T 34272 小型游乐设施安全规范
- GB/T 42803 婴童用品 母婴室配套用品通用技术要求
- GB/T 45158 城市公共设施 适老化设施服务 要求与评价
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50118 民用建筑隔声设计规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

3 术语和定义

3.1

城市人行交通室内空间 urban pedestrian traffic indoor space
位于建构筑物内部，以行人通行为核心功能的公共交通空间。

4 总体原则

4.1 系统协调

城市人行交通室内空间公共设施服务（以下简称“设施服务”）与城市人行交通室内空间整体布局深度融合，确保交通功能及其他功能相协调，各功能区域内外部设施有效衔接，通过信息共享与功能互补，提升整体服务的连贯性与系统性。

4.2 安全韧性

设施服务将安全置于首要位置，具备充分的结构安全性与使用可靠性，能够应对正常使用过程中的各类外力及突发大客流等状况，保障行人的 人身与财产安全。

4.3 畅通便捷

设施服务优先考虑行人通行的畅通与便捷，合理设置通道宽度与设施间距，避免对正常通行造成干扰。服务功能便于识别和操作，兼顾不同年龄阶段及行动能力人群的使用需求。

4.4 舒适美观

设施服务以提升行人出行体验为核心目标，兼顾功能实用性与环境友好性。设施遵循人体工程学原理，确保使用过程中的身体舒适性。

4.5 绿色智慧

设施服务在设计、建设与运营中贯彻绿色理念，减少对生态环境的影响。鼓励应用信息化、智能化技术，实现设施运行的智能监测与动态管理，提升服务的可持续性与智慧化水平。

5 服务内容

5.1.1 设施服务场景包括以下类型：

- 用于引导行人实现路径穿越、连接出入口与不同功能区域的场景，简称行人通行场景，例如公共交通场站与周边建筑物之间的通道；
- 满足人员集散需求、起到空间转换及过渡作用的场景，简称空间转换场景，例如公共交通场站之间的换乘空间；
- 用于文化娱乐及商业服务等非交通核心功能的场景，简称公共活动场景，例如公共交通场站内的文化展示及商业空间。

5.1.2 服务内容包括通行服务、环境体验服务、公共休闲服务、安全服务和智慧服务，具体服务内容和对应设施、场景示例见表 1。

表 1 城市人行交通室内空间公共设施服务分类

服务场景	公共设施	服务内容	配置要求
行人通行场景	人行通道	人员通行服务	●
	电（扶）梯 无障碍坡道 轮椅升降平台 母婴专用通道 行李辅助通道	辅助通行服务	○
	标识系统	出行引导服务	○
空间转换场景	照明设施	照明服务	●
	环控设施	环境调节服务	●
	公共厕所 第三卫生间 垃圾收集设施	环境卫生服务	●

表1 城市人行交通室内空间公共设施服务分类(续)

服务场景	公共设施	服务内容	配置要求
空间转换场景	饮水设施 母婴室 服务台 志愿服务站 寄存设施	便民服务	○
	疏散设施	客流疏散服务	●
	求助呼叫系统	求助服务	●
	医药箱 轮椅 担架 AED（自动体外除颤器）	急救服务	●
	公共广播系统	公共广播服务	●
	信息屏幕 数字标牌 交互式信息屏 自助查询终端 无线网络系统	其他智慧服务	○
公共活动场景	照明设施	照明服务	○
	环控设施	环境调节服务	○
	公共厕所 第三卫生间 垃圾收集设施	环境卫生服务	○
	饮水设施 母婴室 服务台 志愿服务站 寄存设施	便民服务	○
	休憩设施	休憩服务	●
	零售服务设施 自助售货设备 金融、通讯、政务等自助服务 设施 广告设施 商业导引设施	商业服务	○
	娱乐设施	娱乐服务	○
	文化艺术展示设施	文化艺术服务	○
	疏散设施	客流疏散服务	●
	求助呼叫系统	求助服务	●

表1 城市人行交通室内空间公共设施服务分类(续)

服务场景	公共设施	服务内容	配置要求
公共活动场景	医药箱 轮椅 担架 AED（自动体外除颤器）	急救服务	●
	公共广播系统	公共广播服务	●
	信息屏幕 数字标牌 交互式信息屏 自助查询终端 无线网络系统	其他智慧服务	○
注：●应提供 ○宜提供			

6 服务要求

6.1 通行服务

6.1.1 人员通行服务

6.1.1.1 应建立通道巡查制度，通过定时巡查与动态巡检相结合的方式，维护通道的正常通行秩序，对滞留、堆放等影响通行的行为应及时进行劝导和清理。

6.1.1.2 应建立应急快速处置机制，对地面湿滑、设施损坏等突发障碍立即响应，并采取有效的处置或安全隔离措施。

6.1.2 辅助通行服务

6.1.2.1 电（扶）梯应设置清晰、醒目的安全提示标识与实时运行状态显示装置。

6.1.2.2 电（扶）梯应提供包括语音播报、多语言导航及警示标识在内的导向信息服务。

6.1.2.3 电（扶）梯应为老年人、残障人士等有特殊需求的人群提供低位服务设施、盲文标识及无障碍通行条件，符合 GB/T 45158 的要求。

6.1.2.4 宜利用智慧管理系统，对电（扶）梯运行状态进行远程监控，实现自动维保提醒与客流调节功能，提升通行效率。

6.1.2.5 应依托无障碍坡道、轮椅升降平台等设施，为残障人士提供必要的通行辅助服务。

6.1.2.6 应利用母婴专用通道、行李辅助通道等特殊设施，为携带婴幼儿、大件行李的人员提供优先通行服务。

6.1.3 出行引导服务

6.1.3.1 应依托固定导向标志，为行人提供导向、位置、提示、警示、交通接驳、无障碍导向、应急疏散及功能分布等必要的出行引导信息。

6.1.3.2 在下列情形下，应为保障通行秩序、避免拥挤堵塞提供有效的临时引导服务：

- a) 发生大客流时；
- b) 进行现场施工时；
- c) 发生紧急事件或其他异常情况时；
- d) 其他需要启动临时导向措施的情形。

6.2 环境体验服务

6.2.1 照明服务

6.2.1.1 宜根据使用需求与自然采光条件，采用分区、分组等智能控制方式，对公共区域照明进行合理调节。

6.2.1.2 应在保障安全的前提下，通过调光、调时等节能措施降低公共照明能耗，并定期进行能耗统计与分析以优化运行。

6.2.1.3 应依据季节、运营时段及节假日等因素调整景观照明启闭时间，并定期进行安全检查、修复更换故障灯具及测试漏电保护功能。

6.2.1.4 应提供定期维护保养服务，确保照明效果。

6.2.1.5 应定期对应急照明、疏散指示及安全出口标志进行测试，当其放电时间或照度无法满足要求时，应立即维修或更换。

6.2.2 环境调节服务

6.2.2.1 空间内空气环境满足以下要求：

- a) 应根据空间内人员密度、用途及环境条件，合理采用并运行自然通风或机械通风系统；
- b) 应对空间空气中的二氧化碳（CO₂）、细颗粒物（PM_{2.5}）等关键指标进行实时监测，其浓度限值应符合 GB/T 18883 的规定。

6.2.2.2 应对环境温湿度进行调控，以维持空间舒适环境，并满足以下要求：

- a) 应依据空间用途与外部气象条件，对空调系统进行有效调控；
- b) 空调设备运行时的噪声应进行控制，其限值应符合 GB 50118 中对于室内噪声级的要求；
- c) 宜按功能区域进行差异化的温湿度调节，以提升行人舒适感。

6.2.2.3 环境控制系统应能节能运行，并满足以下要求：

- a) 应优先运行高效等级的设备，其能效等级应符合 GB 21454 或相关产品能效标准的限定值要求；
- b) 应通过优化运行模式与策略降低系统能耗，提高能源利用效率。

6.2.3 环境卫生服务

6.2.3.1 应每日对环境进行清洁和消毒，可结合客流量增加清洁和消毒频次。应通过网格化巡查与即时响应机制，保障环境卫生设施完好与清洁。

6.2.3.2 应确保公共厕所内环境洁净、安全与便利，宜配置智慧显示系统，实时展示厕位占用与环境信息。

6.2.3.3 宜根据服务场景需要及硬件设施条件提供第三卫生间服务，配备无障碍设施、儿童洁具、紧急呼叫装置及婴儿护理设施，满足特殊人群如厕需求，其设施配置应符合 GB 50763 与 GB 55019 的相关规定。

6.2.4 便民服务

6.2.4.1 宜提供安全的饮水服务，并满足以下要求：

- a) 饮水设施位置便利、易于寻找；
- b) 设置醒目的安全标识与使用说明。

6.2.4.2 宜提供母婴护理服务，并满足以下要求：

- a) 提供私密、卫生、安全的独立母婴护理空间；
- b) 空间布置与设施配置符合人体工程学要求，相关用品符合 GB/T 42803 的规定；
- c) 室内装饰材料满足环保要求。

6.2.4.3 应提供咨询服务，依托服务台或志愿服务站为行人提供咨询、指引、失物招领、无障碍协助、紧急医疗及投诉受理等服务，必要时提供多语言服务支持。

6.2.4.4 宜提供寄存服务，并满足以下要求：

- a) 提供简明易懂的使用指南，明确操作方法与注意事项；
- b) 在寄存区域设置视频监控系统，保障寄存物品安全；
- c) 寄存设施的运行管理符合消防安全与疏散要求。

6.3 公共休闲服务

6.3.1 休憩服务

宜根据服务场景需要和硬件设施条件布置座椅及附属设施，为行人提供舒适、方便的休憩服务。根据空间特征布置带状单侧式、岛式、围合式等不同类型休憩设施，并满足以下要求：

- a) 提供短暂休息的服务设施，服务半径不宜大于 200 m，高密度人流区域宜适当缩短休憩设施的间距；
- b) 宽度不大于 3.5 m 的室内交通空间休憩设施宜按带状单侧式布置，有放大节点或独立内凹式的人行交通空间可结合景观绿植布置不同类型的休憩设施；
- c) 休憩设施应根据人体工效学原理选择合理尺寸，满足使用舒适性的服务需求；
- d) 休憩设施宜考虑残疾人轮椅和小孩婴儿车停放空间以及侧向通行空间，座椅区之间停放轮椅空间应符合 GB 55019 相关要求；同时休憩区宜配备一定比例低矮、带防护栏的儿童专用座椅；
- e) 休憩设施宜配置一定比例的充电接口或无线充电设施、适应学习办公用餐等多种需求的桌台、应急呼叫按钮等；
- f) 休憩设施宜选择模块化产品，便于后期更换或扩展。

6.3.2 商业服务

6.3.2.1 商业服务的设置不应影响人员通行与疏散安全，物流动线宜与公共人流分离。

6.3.2.2 零售服务设施的设置应布局合理，商品配置应与客流特征相匹配。

6.3.2.3 自助售货设备应标识清晰、方便操作、支付便捷，保持设备完好与商品充足。

6.3.2.4 餐饮服务应控制油烟、气味与噪声排放，宜设置独立的后勤通道与垃圾处理系统。可在餐饮区域配置适量座位，满足休憩需求。

6.3.2.5 金融、通讯、政务等自助服务设施应设置于醒目、开阔且安全的区域，提供清晰的操作指引与安全、防护措施，保护用户隐私及财产安全。

6.3.2.6 广告设施的设置应确保公共安全与视觉舒适。

6.3.2.7 商业导引设施应与公共出行引导系统协调设置，提供准确的商业信息引导服务。

6.3.3 娱乐服务

宜为行人提供运动健身、亲子互动、展演观赏、社交科普等娱乐服务。娱乐服务设施的设置不应影响主要通行功能，并满足以下要求：

- a) 应根据空间特征合理选择娱乐设施类型，设施产品采用符合 GB 8408、GB/T 34272 等相关标准的合格产品，其选材满足 GB 50222 的要求，并确保结构稳固、材料安全无毒、具备承载能力和耐磨性；
- b) 应在明显的位置设置安全警示标识，明确适用年龄及安全注意事项。对于有坠落或碰撞风险的设施，其下方地面宜铺设缓冲材料；
- c) 宜为行动不便者适配一定比例“低障碍、易参与”的娱乐产品，为老年人配置“低强度、易操作”的娱乐产品；
- d) 宜选用再生材料、低能耗设备及模块化产品，以利于局部替换损坏部件，节约材料，缩短工期。

6.3.4 文化艺术服务

宜为行人提供集观赏、教育、体验于一体的文化艺术服务，设施设置与内容组织宜满足以下要求：

- a) 构建层次丰富的文化展示体系，结合永久艺术地标、主题展廊与灵活临展空间，为行人提供主次分明、随处可及的文化观赏服务；
- b) 展示内容定期更新，紧密对接城市文化发展脉络，并可结合重大节庆组织专题展览与活动，满足行人持续提升的文化教育需求；
- c) 服务设施的设计与区域风貌、历史文脉相融合，在重要节点设置彰显地域特色的标志性作品，营造具有文化认同感与城市自豪感的环境氛围；
- d) 配备智能导览服务系统，集成多语言讲解、无障碍触控及数字导览等功能，确保各类人群均能便捷、自主地获取文化信息服务。

6.4 安全服务

6.4.1 客流疏解服务

应建立客流监测与疏解机制，保障通行安全与效率，并满足以下要求：

- a) 应在出入口、通道瓶颈等关键区域设置客流监测设施，实时掌握客流密度与流向；
- b) 宜通过动态引导标识、广播提示及临时管控设施等方式，实时引导人员分流，优化流线组织；
- c) 应在高峰时段或突发大客流情况下，及时采取限流、单向通行等疏导措施；
- d) 疏解设施的设置与运行不应影响空间通道的正常通行与应急疏散。

6.4.2 求助服务

应为行人提供及时有效的求助服务，并满足以下要求：

- a) 应在无障碍卫生间、第三卫生间等关键空间设置求助呼叫系统；
- b) 求助呼叫装置应易于发现、便于操作，确保其功能有效；
- c) 求助呼叫系统宜具备与实时通信的功能。

6.4.3 急救服务

应配置医疗救护装置，为行人提供即时性、基础性的医疗支持服务，并满足以下要求：

- a) 应结合空间规模与客流特点，在便于取用的位置设立有效的医疗救护装置，包括医药箱、轮椅、担架、AED（自动体外除颤器）等急救设备，提供关键急救服务支持；
- b) 应定期对急救设备进行检查、维护与更新，确保其处于良好运行状态；
- c) 宜在 AED 等关键设备周边提供清晰的操作指引。

6.5 智慧服务

6.5.1 公共广播服务

应通过公共广播设施，为行人提供高效、广泛的信息传递，兼顾安全秩序与通行效率的公共广播服务，并满足以下要求：

- a) 在日常场景中，通过公共广播，实时播报路径指引、拥堵提示、临时管制、设施位置等信息，帮助行人快速规划路线、规避障碍，减少通行混乱，保障通行空间内的有序运行，提升整体通行效率；
- b) 在日常场景中，通过公共广播，传递与行人密切相关的便民信息、公共规范以及特殊关怀、背景音乐等，填补信息差，体现公共广播服务的普惠性；

- c) 在突发事件中,通过紧急广播,以最高级别的优先权,最快速度向行人发出警报,传递预警信息、疏散指引和避险提示,直接作用于减少风险、保护生命,确保公共广播的安全保障与应急响应服务功能。

6.5.2 其他智慧服务

6.5.2.1 应利用信息屏幕、数字标牌等设施,为行人提供实时、准确的信息服务。发布内容应包括但不限于交通班次、延误状态、出口引导、公共活动、天气状况及紧急通知,并及时更新。

6.5.2.2 应通过交互式信息屏、自助查询终端等设施,为行人提供路线、时刻、设施位置等信息的自助查询与出行规划服务。查询系统应数据准确、界面简洁并符合无障碍要求,支持触摸、语音等多种交互方式。

6.5.2.3 宜提供覆盖全面的无线网络,支持导航、通话、支付等基础应用,保障网络畅通与使用便捷。

7 服务保障

7.1 一般要求

7.1.1 应设立专门的部门对设施设备进行管理。

7.1.2 应建立运行管理制度,明确设施设备使用与操作要求、维护维修要求等。

7.1.3 应由产权方明确设施设备所有权、使用权、维护方等信息,实行台账化管理,完善记录管理制度,设施设备更新及改造时应及时更新台账。

7.1.4 应建立并完善设施设备的安全与应急管理制度。

7.1.5 宜建立信息化运行管理系统,采用信息化、数字化方式对设施设备运行维护等进行管理。

7.2 安全要求

7.2.1 应结合空间的运营特点和风险分析,制定火灾、反恐、防汛、大客流等各类突发事件应急预案,并定期开展演练,确保工作人员掌握基本应急技能。

7.2.2 应与消防、公安、医疗等机构建立应急联动机制,明确信息共享、救援进场及联合演练等协作要求。

7.2.3 应结合空间面积及客流规模,在人员和车辆易于抵达的区域配置消防、反恐、客流管控及防汛等应急物资。应急物资应定期检查维护,保持完好有效、取用便捷;其储存场所应设置明显标识,且不得影响安全疏散。

7.2.4 应急救援通道应与市政道路连通,满足轮椅、担架等救援设施通行要求,并保持通道畅通。

7.2.5 消防设施与器材的维护管理应符合 GB 50016 和 GB 50140 的相关要求,保障消防设施与器材完好有效。

7.2.6 应在主要出入口、通道交叉口等人员密集区域设置消防疏散指示图,指示图应清晰标明当前位置、疏散路线及安全出口。

7.2.7 宜在人员密集区域设置宣传展板或电子屏,宣传应急安全知识,提升公众安全意识与应急能力。

7.3 人员要求

7.3.1 应根据设施运行与服务的需要设置工作岗位,配备满足数量和资质、技能要求的各类工作人员,制定岗位工作规范,明确岗位工作职责和流程。

7.3.2 各岗位工作人员应接受安全教育培训与相关技能培训,经考核合格后方可上岗,其中特种设备操作或维修人员应具备相应资质并持证上岗;在岗期间应遵守岗位工作规范,履行工作职责,并严格按照操作规范使用设施设备。

7.3.3 安全员应遵守安全与应急管理制度,掌握相关安全知识和应急处理方法。

7.3.4 维护维修人员应掌握设施设备的性能、构造、工作原理、使用维护等知识。

7.3.5 检查人员应按要求定期对设施设备进行检查,及时处理或上报现场问题和隐患。

7.3.6 服务人员应遵守岗位工作规范,掌握相关设施设备的服务功能、价格和使用方法等,使用文明用语,能具体、详实地介绍并指导顾客正确使用相关设施设备。

7.4 设施设备维护要求

7.4.1 应编制各类设施设备的操作手册,按照保养和检修规程进行维护保养。

7.4.2 应结合不同的使用需求及使用说明书制定各类设施设备的检查与维护计划、检查频率/频次,并按照计划进行检查,设备大修和恶劣天气(台风、暴雨等)时应加大巡查频次/频率。

7.4.3 火灾报警系统应由有资质的单位维护保养,定期进行报警系统和联动测试,报警信息应及时处理,不应屏蔽报警信息。

7.4.4 电(扶)梯设施宜接入智慧管理系统,实现运行状态远程监测、维保提醒和客流调控。

7.4.5 娱乐设施维护管理应满足 GB/T 30220 的相关要求,宜通过编码、定位等形式建立设施维护档案,定期对设施进行检查、维护和保养,及时修复或更换损坏部件,通过规范化管理,降低设备故障率。

7.4.6 开展设施设备检查时应及时发现并处理运行过程中的异常情况,保证设施设备正常运行与服务。消防设施的维护管理还应符合 GB 25201 的要求。

7.4.7 发现设施设备损坏或故障时应第一时间进行隔离,及时安排专业人员进行维修。

7.4.8 设施设备维修期间,应设置明显的提示标识。设施设备停止使用期间,应张贴通知,公示停用时间、原因及停用设施设备的负责人及联系方式,并采取措指指明附近设施位置。

7.4.9 定期开展设施设备检测与应急预案演练,确保全生命周期内稳定运行。

7.5 档案管理

7.5.1 应对设施日常运行管理情况进行即时记录,记录应字迹清晰,易于识别,记录内容包括但不限于设施清洁记录、检查记录、维护保养记录、维修记录、交接班记录。

7.5.2 的记录项目和信息应充分详尽,可追溯,记录内容应真实有效,保持记录的完整。

7.5.3 应建立档案管理制度,明确档案的内容、保管、归档、销毁等流程,统一设施建立档案,并根据设施种类确定档案保存年限。

7.5.4 档案的内容包括但不限于:

- a) 设施设备出厂文件:产品质量合格证明、使用维护说明、结构设计说明等;
- b) 设施设备使用信息:设置位置、所有权归属、维护部门/单位、使用人/部门/单位、责任人等;
- c) 设施设备操作规范;
- d) 检查与维护计划;
- e) 检查、维修与保养记录;
- f) 事故处理和故障分析报告;
- g) 应急预案、应急演练及实施记录;
- h) 其他相关资料。

7.5.5 宜采用信息化、数字化方式对设施设备档案进行管理。

7.6 评价与改进

7.6.1 应建立服务质量评价机制,可采取内部评价、外部评价、满意度调查等方式定期开展评价工作,。

7.6.2 应提供服务投诉受理渠道,如电话、人工受理窗口、网络投诉、文字投诉等,对投诉内容及时作出跟踪处理,并做到积极响应、快速答复。

7.6.3 应对服务评价和投诉反馈的问题进行收集、总结和分析,制定整改措施,持续改进。

参 考 文 献

- [1] GB/T 16899 自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范
 - [2] GB 50442 城市公共设施规划规范
 - [3] CJJ 69—1995 城市人行天桥和城市地道技术规范
 - [4] TB 10100 铁路旅客车站设计规范
 - [5] TSG 08 特种设备使用管理规则
 - [6] 中华人民共和国第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议.中华人民共和国安全生产法.2021年
 - [7] 中华人民共和国第十四届全国人民代表大会常务委员会第十次会议.中华人民共和国突发事件应对法.2024年
-