

国家标准

《城市人行交通室内空间公共设施服务通用要求》

(☒征求意见稿 ☐送审稿 ☐报批稿)

编制说明

标准起草组

2025年10月21日

目 录

一、工作简况	1
二、国家标准编制原则、主要内容及确定依据	5
三、预期的经济效益、社会效益和生态效益	7
四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况，或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况	8
五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因	9
六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系	9
七、重大分歧意见的处理经过和依据	9
八、涉及专利的有关说明	9
九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议	9
十、公平竞争审查工作情况说明	10
十一、其他应当说明的事项	10

《城市人行交通室内空间公共设施服务通用要求》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

2024年7月25日，国家标准化管理委员会下达了2024年第五批推荐性国家标准计划（国标委发〔2024〕32号），国家标准《城市人行交通室内空间公共设施服务通用要求》正式立项，项目计划号为20242213-T-469。

该项标准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，由深圳地铁物业管理发展有限公司牵头，北京市标准化研究院、深圳市标准技术研究院、中铁第四勘察设计院集团有限公司、北京交通大学、中国雄安集团交通有限公司、广州地铁设计研究院股份有限公司、北京公联交通枢纽建设管理有限公司等单位参与研制。

（二）制定背景

随着我国城市化进程的快速推进，城市人行交通室内空间（如地铁站、地下通道、商场连廊等）的公共设施服务需求日益增长。2019年，中共中央、国务院印发了《交通强国建设纲要》，提出构建“安全、便捷、高效、绿色、经济”的现代化综合交通体系，强调提升城市交通精细化服务水平，优化行人出行环境。室内人行交通设施作为城市交通的延伸，需符合无障碍、智能化等要求。此外，《国家标准化发展纲要》（2021年）明确推动新型城镇化、公共服务等领域标准化建设，要求完善城市公共设施服务标准体系，提升城市治理能力。

城市人行交通室内空间是城市公共交通体系的重要组成部分，其公共设施服务的质量直接影响到市民的出行体验和城市的整体形象。然而，目前缺乏统一的服务标准，导致服务质量参差不齐，影响了市民的使用体验和城市的整体形象。因此，制定本文件具有重要的现实意义。

（三）起草过程

1.预研阶段

2022年10月—2023年3月，深圳地铁物业管理发展有限公司、北京市标准化研究院、深圳市标准技术研究院等单位，围绕城市轨道交通枢纽公共设施服务标准化，开展了标准制定的必要性、可行性、国内外情况研究，提出了拟制定标准的适用范围和主要技术内容，并初步形成草案提交至全国城市公共设施服务标准化技术委员会。

2.立项阶段

2023年3月，全国城市公共设施服务标准化技术委员会经全体委员投票，一致同意向国标委提交本项标准立项申请。2023年3月29日，在国家标准技术审评中心立项评估会议进行《城市轨道交通枢纽公共设施服务通用要求》答辩。立项答辩会上，工作组向审查专家介绍了项目起草背景、必要性和目的意义、标准主要内容等，并就审查专家提出的问题进行了答辩。

2023年4月—2024年6月，同国标委、城标委以及相关标委会沟通协调标准的名称和范围，最终确定标准名称为：《城市人行交通室内空间公共设施服务通用要求》。

2024年7月，国家标准化管理委员会正式下达标准计划，归口全国城市公共设施服务标准化技术委员会。

3.起草阶段

2025年5月，采用线上线下相结合的方式召开了国家标准编制启动会暨首次工作会。在会议上，成立了由深圳地铁物业管理发展有限公司牵头，联合北京市标准化研究院、深圳市标准技术研究院、北京交通大学、中国雄安集团交通有限公司、中铁第四勘察设计院集团有限公司、广州地铁设计研究院股份有限公司以及北京公联交通枢纽建设管理有限公司等8家单位组成的起草工作组（详见表1）。同时，明确了各成员的工作任务，标准起草工作正式启动。会上，专家组对标准草案的框架结构及相关内容进行了深入讨论，并提出了改进建议。

表1 标准编制分工表

总章节名称	总牵头单位	参与单位	分章节名称		牵头单位	参与单位
1.范围	深圳地铁物业管理发展有限公司	参编单位均参与	/	/	深圳地铁物业管理发展有限公司	参编单位均参与
2.规范性引用文件	深圳市标准技术研究院	北京市标准化研究院	/	/	深圳市标准技术研究院	北京市标准化研究院
3.术语与定义	深圳市标准技术研究院	参编单位均参与	/	/	深圳市标准技术研究院	北京市标准化研究院
4.总体原则	深圳市标准技术研究院	参编单位均参与	4.1 系统协调 4.2 安全韧性 4.3 畅通便捷 4.4 舒适美观 4.5 绿色智慧	/	深圳市标准技术研究院	参编单位均参与
5.服务内容	深圳市标准技术研究院	北京交通大学、中国雄安集团交通有限公司、中铁第四勘察设计院集团有限公司、北京公联交通枢纽建设管理有限公司	/	/	深圳市标准技术研究院	北京交通大学、中国雄安集团交通有限公司、中铁第四勘察设计院集团有限公司、北京公联交通枢纽建设管理有限公司
6.服务要求	深圳地铁物业管理发展有限公司	参编单位均参与	6.1 通行服务	6.1.1 人员通行服务	深圳地铁物业管理发展有限公司	北京交通大学、中国雄安集团交通有限公司、中铁第四勘察设计院集团有限公司、北京公联交通枢纽建设管理有限公司
				6.1.2 辅助通行服务	深圳地铁物业管理发展有限公司	北京交通大学、中国雄安集团交通有限

总章节名称	总牵头单位	参与单位	分章节名称		牵头单位	参与单位
						公司、中铁第四勘察设计院集团有限公司、北京公联交通枢纽建设管理有限公司
				6.1.3 出行引导服务	深圳地铁物业管理发展有限公司	北京交通大学、中国雄安集团交通有限公司、中铁第四勘察设计院集团有限公司、北京公联交通枢纽建设管理有限公司
			6.2 环境体验服务	6.2.1 照明服务	深圳地铁物业管理发展有限公司	北京公联交通枢纽建设管理有限公司、中国雄安集团交通有限公司
				6.2.2 环境调节服务	深圳地铁物业管理发展有限公司	北京公联交通枢纽建设管理有限公司、中国雄安集团交通有限公司
				6.2.3 环境卫生服务	北京公联交通枢纽建设管理有限公司	中国雄安集团交通有限公司、深圳地铁物业管理发展有限公司
				6.2.4 便民服务	中国雄安集团交通有限公司	北京公联交通枢纽建设管理有限公司、深圳地铁物业管理发展有限公司
			6.3 公共休闲服务	6.3.1 休憩服务	中铁第四勘察设计院集团有限公司	广州地铁设计研究院股份有限公司、中国雄安集团交通有限公司、北京公联交通枢纽建设管理有限公司、深圳地铁物业管理发展有限公司
				6.3.2 商业服务	广州地铁设计研究院股份有限公司	中铁第四勘察设计院集团有限公司、中国雄安集团交通有限公司、北京公联交通枢纽建设管理有限公司、深圳地铁物业管理发展有限公司
				6.3.3 娱乐服务	中铁第四勘察设	广州地铁设

总章节名称	总牵头单位	参与单位	分章节名称		牵头单位	参与单位
					计院集团有限公司	计研究院股份有限公司、中国雄安集团交通有限公司、北京公联交通枢纽建设管理有限公司、深圳地铁物业管理发展有限公司
				6.3.4 文化艺术服务	深圳地铁物业管理发展有限公司	广州地铁设计研究院股份有限公司、中铁第四勘察设计院集团有限公司、中国雄安集团交通有限公司、北京公联交通枢纽建设管理有限公司
			6.4 安全服务	6.4.1 客流疏散服务	深圳地铁物业管理发展有限公司	北京公联交通枢纽建设管理有限公司、中国雄安集团交通有限公司
				6.4.2 求助服务	中国雄安集团交通有限公司	北京公联交通枢纽建设管理有限公司、广州地铁设计研究院股份有限公司
				6.4.3 急救服务	北京公联交通枢纽建设管理有限公司	中国雄安集团交通有限公司、深圳地铁物业管理发展有限公司
				6.4.4 其他安全服务	深圳地铁物业管理发展有限公司	北京公联交通枢纽建设管理有限公司、中国雄安集团交通有限公司
			6.5 智慧服务	6.5.1 公共广播服务	北京公联交通枢纽建设管理有限公司	中国雄安集团交通有限公司、广州地铁设计研究院股份有限公司
				6.5.2 其他智慧服务	广州地铁设计研究院股份有限公司	中国雄安集团交通有限公司、北京公联交通枢纽建设管理有限公司
			7.服务保障	深圳地铁物业管理发展有限公司	参编单位均参与	7.1 一般要求

总章节名称	总牵头单位	参与单位	分章节名称		牵头单位	参与单位
						通有限公司
			7.2 人员要求	/	深圳地铁物业管理发展有限公司	北京公联交通枢纽建设管理有限公司、中国雄安集团交通有限公司
			7.3 设施设备维护要求	/	深圳地铁物业管理发展有限公司	北京公联交通枢纽建设管理有限公司、中国雄安集团交通有限公司
			7.4 档案管理	/	深圳地铁物业管理发展有限公司	北京公联交通枢纽建设管理有限公司、中国雄安集团交通有限公司
			7.5 评价与改进	/	深圳市标准技术研究院	参编单位均参与

2025年5月至9月，标准编制组启动标准编制工作，起草标准初稿，并通过多次召开研讨会和编制会对标准进行修改完善，形成《城市人行交通室内空间公共设施服务通用要求》征求意见稿。

4.征求意见阶段

2025年10月14日，召开了线上标准征求意见预审会，专家针对标准具体内容进行了研讨并提出了意见建议。会后，起草组结合专家意见进行了修改，形成了征求意见稿，开始征求意见。

二、国家标准编制原则、主要内容及确定依据

（一）编制原则

1.规范性原则：依据国家标准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，规范标准格式。

2.科学性原则：编制过程要运用科学的理论、方法和手段，确保标准内容的科学性和合理性。在制定《城市人行交通室内空间公共设施服务通用要求》时，需依据人体工程学、交通工程学、心理学等多学科知识，对人行交通室内空间的公共设施进行深入研究。

3.实用性原则：标准应紧密结合实际需求，具有可操作性和实用性，能够有效指导城市人行交通空间内公共设施服务的规划、建设与运营管理。标准中的各项规定应明确具体，确保条款可落地、可执行、可考核，从而为设施服务的规范化运行和持续优化提供有效依据，便于相关企业和人员贯彻执行。

4.前瞻性原则：考虑到城市发展的动态性和科技的不断进步，标准应具有一定的前瞻性，能够适应未来的发展变化。在编制过程中，要充分预测未来城市人行交通室内空间的发展趋势和需求，预留一定的发展空间。

（二）主要内容及其确定依据

标准主要分为范围、规范性引用文件、术语和定义、总体原则、服务内容、服务要求、服务保障，总共7章，具体包括：

1.范围

本章节界定了文件的内容和适用对象，指明文件的适用范围。

2.规范性引用文件

本章节列出本文件的规范性引用内容，包括GB 8408、GB/T 18883、GB 21454、GB 25201、GB/T 30220、GB/T 34272、GB/T 42803、GB/T 45158、GB 50016、GB 50018、GB 50140、GB 50222、GB 50763、GB 55019。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。

3.术语和定义

本章节给出了文件编制过程中涉及的术语和定义，包括城市人行交通室内空间。术语和定义的确定主要是根据文件的标准化对象，采用内涵定义的形式，使用陈述性条款给出。

4.总体原则

本章节给出了城市人行交通室内空间公共设施服务的总体原则，基于对城市人行交通室内空间作为关键城市基础设施的全面考量，构建了由系统协调、安全韧性、畅通便捷、舒适美观、绿色智慧五个方面组成的逻辑严密、层层递进的价值体系。该体系以系统协调为空间内外一体化的基础前提，以安全韧性为应对风险的根本保障，以畅通便捷为实现核心功能的必然要求。在此基础上，以舒适美观为提升空间品质与人本体验的重要方向，并以绿色智慧为赋能可持续与精细化发展的未来引领，共同形成了一个从宏观整合到微观体验、再到长远发展的完整价值链条。

5.服务内容

在服务场景分类上，基于“通行”这一核心概念，将所述空间界定为与城市慢行系统相衔接、具备连续性与公共性的网络化交通空间。工作组进而采纳了一种功能递进的划分思路，即从保障基本通行的“路径穿越”功能，过渡至实现必要功能环节的“集散换乘”功能，再扩展至提升空间价值的“商业文化服务”功能，由此形成层级化的功能体系。在方法论上，工作组摒弃了对建筑形态的简单枚举，转而采用功能场景描述法，从而确保了标准对现有及未来空间形态的广泛适应性与前瞻性。该方法明确了行人通行、空间转换、公共活动三类基本场景，分别对应路径穿越与连接、人员集散与过渡、文化娱乐与商业服务等核心功能。

在服务内容界定上，严格遵循“服务内容与行人核心需求的对应关系”这一原则，构建了层次分明的服务体系：以安全服务为底层保障，通行服务为核心基础，环境体验服务为基本支撑，公共休闲服务为活力延伸，智慧服务为全面赋能，实现了从基础功能到综合体验的全覆盖。具体而言，本章节明确了五大类服务（安全、通行、环境体验、公共休闲、智慧），并通过对应表格详细说明了行人通行、空间转换和公共活动三类服务场景下，各类公共设施的服务内容及配置要求，为后续的设施配置与功能设计奠定了清晰、全面的基础。

6.服务要求

本章节是全文核心，详细规定了五大服务类别（通行服务、环境体验服务、公共休闲服务、安全服务、智慧服务）及其具体要求，其制定依据主要包括：

6.1通行服务。编制依据主要包括GB/T 45158等规范性文件，并基于对行人通行需求与潜在风险的系统性分析。标准构建了一个层次分明、覆盖全面的服务框架：该框架以保障通道畅通的基础管理为起点，逐步扩展到满足特殊人群需求的辅助设施与信息服务，最终通过动静结合的引导措施应对各类动态场景，系统性地保障了通行服务的安全性、效率性、公平性与韧性，体现了标准对实际运营场景的深刻洞察及以人为本的核心原则。

6.2环境体验服务。编制依据包括GB/T 18883、GB 21454、GB/T 42803、GB 50118、GB 50763与GB 55019等标准，旨在规范城市人行交通室内空间中的环境体验服务，确保为行人提供安全、卫生、舒适、便捷、环保的公共环境，满足不同人群的使用需求，提升空间服务品质与人性化水平，营造健康、宜居、绿色、智能的室内通行与活动空间。

6.3公共休闲服务。编制依据包括GB 8408、GB/T 34272、GB 55019、GB 50222等标准，旨在系统规范城市人行交通室内空间的公共休闲服务。标准以保障安全、功能适用和提升体验为导向，要求休憩服务人性化、包容、舒适，规定商业服务不影响通行安全且匹配客流，确保娱乐服务安全环保，指导文化艺术服务彰显地域特色与教育功能，最终目标是通过多元化高品质服务，在保障通行效率的同时延长停留时间，增强空间活力与吸引力。

6.4安全服务。编制依据包括GB 50016以及《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》。旨在构建一个从事前预防（客流监测与疏散）、事中响应（紧急求助）到即时救助（医疗急救）的全程式、递进式安全服务体系，通过明确运营管理方的具体服务责任与技术措施，将法律规定的原则落地为可执行、可考核的服务条款，系统性提升城市人行交通室内空间的安全韧性与应急保障能力。

6.5智慧服务。编制依据包括《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国突发事件应对法》等，旨在通过智能化技术构建高效、精准、友好的信息服务环境，全面提升城市人行交通室内空间的运营效率与行人体验。标准要求以公共广播系统为核心，实现日常信息引导与应急安全警报的双重功能；通过信息屏幕、数字标牌及交互终端提供实时、多模态的信息服务，确保信息的准确性与易获取性；并鼓励覆盖无线网络以支持行人基础应用。其最终目标是依托智慧化手段，实现从基础通行到应急安全的全场景服务赋能，增强空间服务的主动性、便捷性与可靠性。

7.服务保障

本章节的编制依据主要包括《中华人民共和国安全生产法》等法律法规关于落实安全生产主体责任的规定，以及质量管理体系（如PDCA循环）的通用原则，并具体引用了GB 25201、GB/T 30220、GB 50016、GB 50140等相关国家标准与行业规范。旨在构建一个涵盖组织架构、制度流程、人员管理、设施维护、档案记录及评价改进的全方位、闭环式服务保障体系，通过明确管理责任、规范作业标准、建立追溯机制和倡导持续改进，将前述各章节的服务内容与要求落到实处，确保公共设施服务的安全性、可靠性、稳定性与可持续性，为运营管理方提供系统化、规范化的行动指南。

三、预期的经济效益、社会效益和生态效益

1.经济效益

(1) 提升运营效率，降低管理成本

通过建立标准化的运行维护、档案管理和评价改进机制，实现设施设备的预防性维护和全生命周期管理，减少因突发故障导致的维修成本和运营中断损失。智慧化管理系统（如客流调控、远程监控）的应用将优化人力资源配置，提高管理效率。

(2) 激发商业活力，促进关联消费

通过规范、优质的公共休闲服务（如商业、文化、娱乐），提升空间的吸引力和行人停留意愿，有效将交通人流转化为商业消费流，为场内商业设施带来更多客流与收入，激发空间内部及周边的经济活力。

(3) 延长设施寿命，节约长期投入

本文件对设施选型（如模块化、耐用材料）、定期维护和台账管理的要求，有助于保障设施处于良好状态，降低因早期损坏而产生的更换频率和成本，从全生命周期角度看具有显著的节约效益。

2. 社会效益

(1) 保障安全与公平，提升公众幸福感

本文件将安全韧性作为首要原则，并通过详细的客流疏散、应急救助、无障碍服务等条款，为所有行人（包括老年人、残障人士、儿童等特殊群体）提供安全、公平、有尊严的出行环境，增强公众的安全感和对城市服务的满意度。

(2) 提升城市治理现代化水平

本文件为城市关键公共空间的管理提供了统一、科学的技术依据和操作指南，推动了管理方式的精细化、规范化和智能化，是提升城市治理能力和现代化水平的重要体现。

(3) 塑造高品质城市公共空间，增强文化认同

本文件强调舒适美观、绿色智慧，并鼓励融入文化艺术服务与地域特色，有助于将冷冰冰的交通通道转变为具有人文关怀、审美趣味和文化氛围的高品质公共空间，提升城市形象与市民的文化认同感。

3. 生态效益

(1) 推动绿色运营，降低资源能耗

本文件明确要求贯彻绿色理念，如在照明、环境调控中采用节能设备和智能策略（分区照明、优化空调运行），鼓励使用再生材料和低能耗设备，直接有助于降低空间的能源与资源消耗。

(2) 引导环保理念，促进可持续发展

通过条款引导（如控制噪声、油烟排放、垃圾分类处理、选用环保材料），不仅在运营层面减少了对生态环境的负面影响，也向公众传递了绿色、可持续的发展理念，有助于培育社会的环保意识。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况，或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

关于城市人行交通室内空间公共设施服务的国际标准较为有限。现有标准主要集中在建筑安全、无障碍设计和行人交通规划方面。例如，ISO 22301（业务连续性管理体系）和EN 1127系列（爆炸

防护)强调公共设施的安全性与应急管理;ISO 21542(建筑施工环境的无障碍性和可达性)及BS 8300系列关注无障碍设施的设计与实施,保障残障人士和老年人的平等使用权益;ISO 7001(公共信息符号注册)规范了导向标识和紧急出口等公共信息图形符号,适用于室内交通空间的标识系统;此外,ISO 37157(智慧社区基础设施—紧凑型城市的智能交通)涉及智慧城市中行人交通的规划与空间布局,包括室内外衔接部分。

国内标准主要涉及公共设施、无障碍设计和交通服务等领域,例如《城市公共交通设施无障碍设计指南》(GB/T 33660—2017)、《无障碍设计规范》(GB 50763—2012)以及《城市道路和建筑物无障碍设计规范》(JGJ 50—2001),这些标准明确了公共设施的无障碍设计要求。此外,建设部发布的行业标准《城市人行天桥与人行地道技术规范》(CJJ 69—1995)规定了步行交通空间的设施设计;住房和城乡建设部与国家市场监督管理总局联合颁布的《建筑照明设计标准》(GB/T 50034—2024)和《建筑设计防火规范(2018年版)》(GB 50016—2014)则涉及公共空间照明、消防设施以及疏散通道的设计。

同时,各省市也制定了相关标准,比如北京市的《城市综合客运交通枢纽标识系统设计标准》(DB11/T 2239—2024)、《城市道路空间规划设计标准》(DB11/T 1116—2024);浙江省制定了《母婴室建设与管理规范》(DB33/T 2294—2020);南京市发布了《城市公共设施配套规划规范》(DB3201/T 1159—2023);深圳市则制定了《公共厕所建设规范》(DB4403/T 23—2024)和《地铁厕所设计及管理规范》(DB4403/T 555—2024)等。这些规范主要聚焦于公共空间、基础设施的无障碍设计、照明、安全和标识等技术与管理要求,但对于城市人行交通室内空间公共设施服务的具体规范相对缺乏。从全国层面来看,还没有形成系统统一的国家标准来指导城市人行交通室内空间公共设施服务、规划、建设与运营管理。

五、以国际标准为基础的起草情况,以及是否合规引用或者采用国际国外标准,并说明未采用国际标准的原因

未采用国际国外标准,在国际国外标准中,针对城市人行交通室内空间公共设施服务的具体标准较少。大多数标准主要侧重于建筑安全、无障碍设计和行人交通规划等方面。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本文件与有关现行法律、行政法规和相关标准无抵触,是对国家相关标准的有效补充。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。标准起草组与多家单位及专家经过多次研讨,积极采纳了所提出的修改建议,最终形成征求意见稿。

八、涉及专利的有关说明

本文件不涉及专利。

九、实施国家标准的要求,以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

为有效推动《城市人行交通室内空间公共设施服务通用要求》的实施,建议加强公众和从业人员的宣传与培训,建立专责管理和持续监控机制,确保各环节严格执行标准。同时,应引入先进技

术和信息化工具，提升管理水平，推动相关措施的不断优化和完善。结合法律法规和激励机制，构建一个全面、系统地落实体系，以提升城市公共空间的安全性、舒适性与功能性。

十、公平竞争审查工作情况说明

起草单位按照有关法律法规要求对该标准完成了公平竞争审查，该标准不存在限制或者变相限制市场准入和退出、限制商品要素自由流动、影响生产经营成本、影响生产经营行为等审查标准等情形，不适用《公平竞争审查条例》第十二条规定。

十一、其他应当说明的事项

无。