



中华人民共和国国家标准

GB/T 38604.2—2020

公共信息导向系统 评价要求 第2部分：铁路旅客车站

Public information guidance systems—Assessment requirement—
Part 2: Railway passenger station

2020-03-31 发布

2020-10-01 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 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

5 前期准备 1

 5.1 评价范围 1

 5.2 评价周期 1

 5.3 评价指标 2

 5.4 评价方案 5

6 评价实施 6

7 评价结论 6

附录 A（资料性附录） 现场测试方法 7

附录 B（资料性附录） 铁路旅客车站导向系统调查问卷示例 8

表 1 铁路旅客车站导向系统评价指标体系 2

表 B.1 调查员填写 8

表 B.2 旅客填写 8

前 言

GB/T 38604《公共信息导向系统 评价要求》由以下部分组成：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：铁路旅客车站；
- 第 3 部分：城市轨道交通车站；
- 第 4 部分：公共汽电车车站。

本部分为 GB/T 38604 的第 2 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国图形符号标准化技术委员会(SAC/TC 59)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、国家铁路局、中国国家铁路集团有限公司、山东省标准化研究院、中汽认证中心有限公司、北京市交通委员会、北京视域四维城市导向系统规划设计有限公司。

本部分主要起草人：邹传瑜、陈滋顶、蔡云、杨泮江、强毅、安小芬、陈永权、张亮、宫凤启、高进东。



公共信息导向系统 评价要求

第2部分：铁路旅客车站

1 范围

GB/T 38604 的本部分规定了铁路旅客车站公共信息导向系统(以下简称铁路旅客车站导向系统)评价要求的总则、前期准备、评价实施和评价结论。

本部分适用于铁路旅客车站新建、改建、扩建和维护公共信息导向系统时的评价。

2 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/T 15565 图形符号 术语

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/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 38604.1 公共信息导向系统 评价要求 第1部分:总则

3 术语和定义

GB/T 15565 和 GB/T 19038 界定的术语和定义适用于本文件。

4 总则

4.1 评价工作应遵守 GB/T 38604.1 的要求。

4.2 应根据评价目的确定评价范围。例如针对某区域的整体评价,其评价范围应为该城市所有铁路旅客车站。

4.3 应根据铁路旅客车站的运营情况确定评价周期。例如针对新建或改建铁路旅客车站导向系统的评价,可选择正式运营后3个月进行。

5 前期准备

5.1 评价范围

铁路旅客车站导向系统的评价范围包括单个车站的评价和专项评价。其中单个车站评价应为某个具体铁路旅客车站;专项评价可就特定线路、一定区域或特定时段等开展评价。

5.2 评价周期

单个车站的评价宜配合铁路旅客车站导向系统新建、改建、扩建或维护的进度。专项评价可根据实际需要开展。

5.3 评价指标

5.3.1 指标体系

- 5.3.1.1 铁路旅客车站导向系统评价指标体系的基本指标和一级指标、二级指标见表 1。
- 5.3.1.2 实际评价过程中，二级指标层级的拓展应基于一级指标，拓展指标不应与已有内容冲突。

表 1 铁路旅客车站导向系统评价指标体系

序号	基本指标	一级指标	二级指标
1	功能性 (5.3.2.1)	信息呈现 (5.3.2.1.1)	信息准确 关键的方向和方位信息清晰
		要素配置 (5.3.2.1.2)	关键设备设施和服务的位置标志齐全 关键节点和分岔口处导向标志齐全
2	规范性 (5.3.2.2)	设计 (5.3.2.2.1)	图形符号、颜色规范 文字规范 导向要素设计规范 无障碍标志规范
		设置 (5.3.2.2.2)	关键节点处和分岔口处设置合理 设置便于视读
		系统 (5.3.2.2.3)	信息一致 与其他交通方式的导向系统相互衔接
		连续 (5.3.2.2.4)	导向信息连续 进站流线连续 出站流线连续 中转联程流线连续
3	安全性 (5.3.2.3)	外观 (5.3.2.3.1)	标志没有尖锐突起或锋利边缘 地面标志防滑
		安装 (5.3.2.3.2)	安装牢固 安装后无潜在隐患
4	协调性 (5.3.2.4)	环境 (5.3.2.4.1)	标志规格与所处空间相适宜 标志环保节能 与其他视觉要素相适宜
		维护 (5.3.2.4.2)	标志维护水平

5.3.2 指标描述

5.3.2.1 功能性

5.3.2.1.1 信息呈现

- 5.3.2.1.1.1 信息应准确且满足实际需求。
- 5.3.2.1.1.2 该指标可按铁路旅客车站旅客出行相关的乘车信息、服务场所或服务设施信息进行分解（见 GB/T 15566.3）。旅客出行相关的乘车信息包括：站名、售票处、行包房、进站口、安全检查、候车室、

检票口、站台、出站口、车次信息、站台信息等。旅客出行相关的服务场所或服务设施信息包括：小件寄存处、问讯处、医疗点、卫生间、盥洗室、饮水处、报警点、公用电话、自动取款机、货币兑换处、商店、餐厅、娱乐设施等。

5.3.2.1.1.3 一级指标“信息呈现”宜分解为：

- 呈现在位置标志和导向标志上的铁路旅客车站关键的乘车信息准确，与实际环境的信息相符；其中，信息的表现形式包括图形符号、文字和数字；信息的内容包括站名、售票处、行包房、进站口、安全检查、候车室、检票口、站台、出站口、车次信息、站台信息等；
- 呈现在导向要素上的关键方向和方位信息清晰，即导向标志、街区导向图指示的方向和方位清晰，包括进站方向、出站方向、站台方向、出站口方位、进站口方位等。

5.3.2.1.2 要素配置

5.3.2.1.2.1 导向要素应配置齐全且满足实际需求。

5.3.2.1.2.2 该指标可按站内主要导向要素的类型、关键节点导向要素的配置进行分解。铁路旅客车站导向系统的导向要素类型包括：位置标志、导向标志、平面示意图、信息索引标志、街区导向图、便携印刷品、信息索引标志、旅客旅行须知、安全须知、列车时刻表等；关键节点包括关键设备设施和服务的位置，以及进站通道、出站通道、楼梯、扶梯、电梯、地下通道、天桥等处。

5.3.2.1.2.3 一级指标“要素配置”宜分解为：

- 关键设备设施和服务的位置标志齐全，包括售票处、行包房、进站口、候车室、检票口、站台、出站口；
- 关键节点和分岔口处的导向标志齐全，包括进站、出站、中转联程路线上的关键节点。

5.3.2.2 规范性

5.3.2.2.1 设计

5.3.2.2.1.1 导向要素的设计应规范且满足实际需求。

5.3.2.2.1.2 该指标可按站内主要信息元素和导向要素进行分解。铁路旅客车站导向系统的主要信息元素包括图形符号、文字（中文、英文、民族文字）和颜色。

注：根据预调查结果，重点评价重要的或存在问题较多的导向要素。

5.3.2.2.1.3 一级指标“设计”宜分解为：

- 主要信息元素规范，包括图形符号、颜色（如地面上的车厢位置标志）和文字（中文、英文、民族文字）；
- 导向要素的设计规范，包括信息元素的相对位置和相对比例；
- 无障碍标志设计规范，包括各种无障碍设施的位置标志和导向标志。

5.3.2.2.2 设置

5.3.2.2.2.1 导向要素的设置应规范且满足实际需求。

5.3.2.2.2.2 该指标可按站内关键节点处主要导向要素的设置情况和视读效果进行分解。

5.3.2.2.2.3 一级指标“设置”宜分解为：

- 站内关键节点和分岔口处标志的设置合理（包括设置点位、设置方式等）；
- 标志的设置便于视读。

5.3.2.2.3 系统

5.3.2.2.3.1 站内应自成体系，并与其他交通方式的导向系统有必要的衔接。

5.3.2.2.3.2 该指标可按铁路旅客车站导向系统的不同子系统(见 GB/T 15566.3)或者按站内、站外两部分进行分解。

5.3.2.2.3.3 一级指标“系统”宜分解为:

- 同一信息在站内主要导向要素中的呈现一致;
- 站内导向要素呈现的信息与站外其他交通方式的导向系统有必要的衔接。例如,与城市轨道交通车站导向系统相互衔接。

5.3.2.2.4 连续

5.3.2.2.4.1 站内导向信息传递应连续且导向链无间断。

5.3.2.2.4.2 该指标可按信息连续、关键流线连续等进行分解。

5.3.2.2.4.3 一级指标“连续”宜分解为:

- 导向信息连续;
- 进站流线连续;
- 出站流线连续;
- 中转联程流线连续。

5.3.2.3 安全性

5.3.2.3.1 外观

5.3.2.3.1.1 主要导向要素的外观不应存在安全隐患。

注:外观是指旅客可以碰触到的导向要素的外表面和外边缘。

5.3.2.3.1.2 该指标可按导向要素的设置高度(普通标志、地面)进行分解。

5.3.2.3.1.3 一级指标“外观”宜分解为:

- 导向要素的外表面和外边缘没有尖锐突起或锋利边缘;
- 地面设置的导向要素进行必要的防滑处理。

5.3.2.3.2 安装

5.3.2.3.2.1 主要导向要素的安装不应存在安全隐患。

5.3.2.3.2.2 该指标可根据导向要素的安装牢固、安装后无潜在隐患等进行分解。

5.3.2.3.2.3 一级指标“安装”宜分解为:

- 导向要素安装牢固;
- 导向要素安装后无潜在隐患。

5.3.2.4 协调性

5.3.2.4.1 环境

5.3.2.4.1.1 导向要素应与环境相协调。

5.3.2.4.1.2 该指标可从导向要素的规格与所处空间、环保节能、与其他视觉要素的关系等方面进行分解。

5.3.2.4.1.3 一级指标“环境”宜分解为:

- 导向要素的规格与所处空间相适宜;
- 导向要素环保节能;
- 导向要素与其他视觉要素相适宜,如广告没有干扰导向要素的视读。

5.3.2.4.2 维护

5.3.2.4.2.1 导向要素的维护应满足实际需求。

5.3.2.4.2.2 该指标可从导向要素的维护水平方面进行分解。

5.3.2.4.2.3 一级指标“维护”宜为：导向要素进行了正常维护，例如材质、信息内容、光源等能满足实际需求。

5.4 评价方案

5.4.1 抽样方案

宜根据评价范围确定抽样方案，具体步骤如下：

- a) 单个车站评价：适用于针对某个进行公共信息导向系统新建、改建、扩建或维护的铁路旅客车站的评价。
- b) 专项评价：适用于针对特定线路、一定区域或特定时段开展的评价。
 - 1) 原则上符合专项评价要求的铁路旅客车站均应纳入抽样；
 - 2) 宜按照评价预算、评价时间等确定样本量；
 - 3) 宜按照重要程度、旅客发运量和地理位置等确定抽样；
 - 4) 对抽样原则中不同类型的车站赋予权重；
 - 5) 从抽样范围内抽取车站。

5.4.2 数据收集方法

应根据评价目标，选择恰当的数据收集方法。例如针对具体某一个铁路旅客车站的评价，采用拦截调查或者现场测试（现场测试方法参见附录 A）；针对某区域铁路客运线路的评价，采用拦截调查、在线调查、电话调查或现场测试；为了深入收集对铁路旅客车站的意见和建议，采用面访调查，邀请铁路旅客车站一线工作人员（尤其是咨询台等窗口的工作人员）和乘客参加。

5.4.3 评价主体

5.4.3.1 评价主体宜多元化，可由评价工作的委托方（如铁路旅客车站）、主管单位、铁路旅客车站导向系统的专家或第三方专业机构等构成。

5.4.3.2 在抽样的铁路旅客车站中，按照随机抽样的原则，从旅客中抽取被试。其中，每个铁路旅客车站抽取的被试量应不少于 100 人，宜男女各半。如有专家参与评价，专家人数不宜少于 3 人。如进行现场测试（现场测试方法参见附录 A），参与的被试不宜少于 3 人。

5.4.4 调查问卷

5.4.4.1 如采用在线调查方法收集数据，调查问卷应设置甄别部分，筛除掉从未乘坐过铁路旅客列车的人。

5.4.4.2 调查问卷应收集被试与交通出行的相关信息，如常用的出行方式、乘坐的线路、出行时间、出行频次、出行目的、出行费用等。

5.4.4.3 调查问卷应根据二级指标结合实际情况细化。例如二级指标“信息一致”，根据待评价车站的实际情况，可以细化为“进站口信息在站前广场导向标志、位置标志上一致吗？”。

5.4.4.4 调查问卷中的 5 级文字量表应根据问题设置恰当的选项（参见附录 B）。例如问题“图形符号规范吗？”，对应的选项可以表述为“很不规范、较不规范、一般、较规范、很规范”。

5.4.4.5 宜设置附加项，如“未体验”“未经历”或“未注意”，以方便作答。

6 评价实施

评价实施应遵守 GB/T 38604.1 的要求。

7 评价结论

评价结论应遵守 GB/T 38604.1 的要求。



库七七 www.k99w.com 提供下载

附 录 A
(资料性附录)
现场测试方法

针对一级指标“连续”进行现场测试方法的主要步骤如下,测试的目的是确定被试是否能够在导向标志的指引下到达目的地,并利用位置标志确认目的地:

- a) 列出站内常用的目的地:从中选择 3 个以上作为测试中的目的地,被测的目的地宜为访问频率较高且不易寻到的地点(宜为某个进站口或出站口、某个售票处、某个站台);
- b) 列出站内或本站覆盖范围边界上的出发地:从中选择 3 个以上作为测试中的出发地(宜为某个进站口或出站口、某个售票处、某个站台);
- c) 从上述列表中随机选择目的地和出发地,构成评价起始点;
- d) 选择 3 位以上对本站不熟悉的旅客(设有无障碍电梯的车站,宜选择至少 1 位行动障碍旅客参与评价);
- e) 让被试随机抽取起始点;
- f) 将被试轮流带到出发地,并告诉他们“你要从这里出发,按照车站内标志的引导到(此处描述起始点)”;
- g) 随行观察被试的寻路过程:留意记录被试在寻路过程中有无出现犹豫、困惑、错误或者寻路困难的情况;
- h) 每一位被试逐个完成寻路任务;
- i) 完成评价后,由被试利用评价量表打分,其中,如寻路任务失败,问卷中“连续性”相关问题的作答记为“很差”。



附 录 B

(资料性附录)

铁路旅客车站导向系统调查问卷示例

表 B.1 和表 B.2 分别给出了铁路旅客车站导向系统调查问卷中调查员填写和乘客填写的示例。

表 B.1 调查员填写

调查日期	
调查时间	<input type="checkbox"/> 工作日 <input type="checkbox"/> 双休日 <input type="checkbox"/> 寒暑假 <input type="checkbox"/> 重大节日(如春节、五一、国庆)
调查车站	

表 B.2 旅客填写

我们正在开展铁路旅客车站导向系统调查,请您根据亲身体验做出客观评价,感谢您的配合。

您乘坐原因?(多选题)

- ☐上下班 ☐因公办事 ☐因私办事 ☐旅游
☐其他

铁路旅客车站导向系统总体评价

- ☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

1 图形符号、文字、车次、站台号准确吗?

- ☐很不准确 ☐较不准确 ☐一般 ☐较准确 ☐很准确

2 指示的进站方向清晰吗?

- ☐很不清晰 ☐较不清晰 ☐一般 ☐较清晰 ☐很清晰

3 售票处、进站口、候车室、检票口、站台、出站口等关键位置的标志齐全吗?

- ☐缺失严重 ☐部分缺失 ☐一般 ☐较齐全 ☐很齐全

4 进站通道、出站通道、楼梯、扶梯、地下通道、天桥等处导向标志齐全吗?

- ☐缺失严重 ☐部分缺失 ☐一般 ☐较齐全 ☐很齐全

5 图形符号规范吗?

- ☐很不规范 ☐较不规范 ☐一般 ☐较规范 ☐很规范

6 文字(包括中文、英文)规范吗?

- ☐很不规范 ☐较不规范 ☐一般 ☐较规范 ☐很规范

7 标志设计规范吗?

- ☐很不规范 ☐较不规范 ☐一般 ☐较规范 ☐很规范

8 无障碍标志规范吗?

- ☐很不规范 ☐较不规范 ☐一般 ☐较规范 ☐很规范

9 进站通道、出站通道、分岔口等处标志设置合理吗?

- ☐很不合理 ☐较不合理 ☐一般 ☐较合理 ☐很合理

10 设置便于视读吗?

- ☐很不方便 ☐较不方便 ☐一般 ☐较方便 ☐很方便

11 站内信息一致吗?

- ☐差距很大 ☐较小差距 ☐一般 ☐一致 ☐非常一致

12 与其他交通方式的导向系统相互衔接吗?

- ☐无衔接 ☐衔接较差 ☐一般 ☐衔接较好 ☐衔接流畅

13 进站口、出站口、楼梯、扶梯、地下通道、天桥等关键节点处导向信息连续吗?

- ☐无衔接 ☐衔接较差 ☐一般 ☐衔接较好 ☐衔接流畅

14 进站流线连续吗?

- ☐很难找到 ☐不太连续 ☐一般 ☐较连续 ☐很顺畅

- 15 出站流线连续吗? ☐很难找到 ☐不太连续 ☐一般 ☐较连续 ☐很顺畅
- 16 中转联程流线连续吗? ☐很难找到 ☐不太连续 ☐一般 ☐较连续 ☐很顺畅
- 17 标志存在尖锐突起或锋利边缘吗? ☐很不安全 ☐较不安全 ☐一般 ☐较安全 ☐很安全
- 18 地面标志防滑吗? ☐很不安全 ☐较不安全 ☐一般 ☐较安全 ☐很安全
- 19 安装牢固吗? ☐很不安全 ☐较不安全 ☐一般 ☐较安全 ☐很安全
- 20 安装后有潜在隐患吗? ☐很不安全 ☐较不安全 ☐一般 ☐较安全 ☐很安全
- 21 标志规格与所处空间相适宜吗? ☐很不协调 ☐较不协调 ☐一般 ☐较协调 ☐很协调
- 22 标志环保、节能吗? ☐很差 ☐较差 ☐一般 ☐较好 ☐很好
- 23 广告影响标志视读吗? ☐很差 ☐较差 ☐一般 ☐较好 ☐很好
- 24 标志维护的好吗? ☐很差 ☐较差 ☐一般 ☐较好 ☐很好

哪种信息在您乘车过程中发挥了更重要的作用?(多选题) ☐图形符号 ☐文字 ☐语音 ☐视频 ☐在线工具

您最关注铁路旅客车站导向系统哪些方面?(多选题)

- ☐信息呈现 ☐要素配置 ☐设计 ☐设置 ☐系统
- ☐连续 ☐外观 ☐安装 ☐环境 ☐维护

您对铁路旅客车站导向系统哪些方面最不满意?(多选题)

- ☐信息呈现 ☐要素配置 ☐设计 ☐设置 ☐系统
- ☐连续 ☐外观 ☐安装 ☐环境 ☐维护

除了上面提到的方面,您对铁路旅客车站导向系统还有哪些意见或建议?

希望您能提供部分个人信息,无需填写姓名,我们承诺对您的信息保密。

性别:☐男 ☐女

年龄:☐18岁以下 ☐19岁~45岁 ☐46岁~60岁 ☐61岁以上

居住地:☐本市 ☐外省市 ☐港澳台 ☐外国_____(国籍)