



石家庄铁道大学
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

铁路客运管理现代化

客运站旅客服务系统

主讲：张天伟

目录



在线开放课程

- 客运站旅客安全监控管理系统
- 车站广播通告系统
- 车站旅客引导显示系统
- 客运站旅客查询系统



客运站旅客安全监控管理系统



在线开放课程

过去对旅客安全的监控主要是在进站口对旅客随身携带品手工进行“开包检查”，为此会引起旅客的不满，双方争执甚多，铁路形象受到损害；防火防盗只能靠人工看管，往往是在事故发生后才知道和被动地进行处理。20世纪90年代初以来，首都和各省、自治区、市所在地客运站逐步试用和推广旅客安全监控管理系统，来维护旅客人身及财产安全。

（一）电视监控系统

由各种摄像机，传输设备，控制、切换和显示设备组成，根据作业需要可设置多处集中监视点，构成“多投多尾”式结构。

该系统具有实时监控，对现场状况进行控制，全面反映客运站现场情况的功能，同时具有录像功能，可发挥维持站内秩序保障旅客人身财产安全的作用。

（二）旅客携品及行包安全检查设施

该设施包括通过式检查仪、操作台、监视器，具有对行包中物品进行图形及物质属性判别的功能，发现违禁物品会有屏幕提示或声光报警。该设施的应用有效查堵了违禁品，很大程度上防止了事故的发生。

（三）火灾自动报警监控系统

该系统具有对火灾发生区域进行探测、告警等功能，是对火灾进行监测报警及控制各项消防装置的安全设施。

（四）防盗监控系统

利用摄像机及各类监测报警装置，对客运站重点场所进行监测，保障客运站的财产安全。

车站广播通告系统

（一）客运广播系统

客运广播系统是向**旅客**通告事项，引导旅客购票、候车和乘车活动，通告旅客列车接发情况进行各种宣传活动的系统设施。

（二）旅客列车到发通告系统

该系统是车站值班员或行李指挥信息中心向车站客运、广播、行包、机务、列检等**值班人员**通告列车运行计划和到发时刻的设施。

车站旅客引导显示系统



在线开放课程

客运站为指示旅客在站有序办理各种旅行手续，在站前广场、进站口、售票厅、行李房、各候车室、贵宾室、检票口、站台及各种通道上的明显处，设置相应显示系统，引导旅客完成乘车的活动，避免混乱无序现象的发生。

客运站旅客查询系统



在线开放课程

旅客查询系统的目的是正确迅速地解答旅客在旅行方面所提出的各种问题。以往，解答旅客的方法有**口头解答**和**文字解答**两种，20世纪80年代后，中国铁路客运站旅客查询系统以**服务台查询**、**电话查询**、**互联网查询**等形式，为旅客提供旅行信息。

客运站旅客查询系统



在线开放课程

- 旅客查询系统的**发展趋势**将是建成旅客信息系统网络。它将会是座席预约系统，列车运行管理系统、其他交通部门（其他水路、航空、公共汽车等）的信息系统和各种服务的信息系统连成的网络。

小结

- 客运站旅客安全监控管理系统
- 车站广播通告系统
- 车站旅客引导显示系统
- 客运站旅客查询系统

