

交通运输行业标准
《综合客运枢纽导向系统布设规范》

编制说明

(征求意见稿)

交通运输部科学研究院
交通运输部规划研究院
浙江易道标识装饰有限公司

2018年5月

目 录

| | |
|------------------------------|----|
| 1 工作简况..... | 1 |
| 1.1 任务来源..... | 1 |
| 1.2 目的和意义..... | 1 |
| 1.3 标准制定工作过程简述..... | 2 |
| 2 标准制定原则与依据..... | 6 |
| 2.1 标准制定的基本原则..... | 6 |
| 2.2 标准制定的依据..... | 7 |
| 3 标准范围及主要内容..... | 7 |
| 3.1 标准范围..... | 7 |
| 3.2 标准内容..... | 7 |
| 4 贯彻标准的要求和措施建议..... | 21 |
| 5 其他需要说明的问题..... | 21 |
| 5.1 标准实施建议..... | 21 |
| 5.2 采用国际标准和国外先进标准的一致性程度..... | 22 |
| 5.3 与有关法律、法规和强制性国家标准的关系..... | 22 |
| 5.4 重大分歧意见的处理经过和依据..... | 22 |
| 5.5 标准性质的建议..... | 22 |
| 5.6 废止现行有关标准建议..... | 22 |
| 5.7 预期经济效益和社会效益分析..... | 22 |
| 5.8 其他应予以说明的事项..... | 22 |

1 工作简况

1.1 任务来源

2016年7月22日，交通运输部科技司下发了《关于组织实施2016年交通运输标准化项目的通知》，正式下达了制定《综合客运枢纽导向标识和标线设置原则与要求》（协议书编号：2016-01-08）行业标准的工作计划。

标准性质：推荐性行业标准；

主管部门：交通运输部；

归口单位：综合交通运输标准化技术委员会；

起草单位：交通运输部科学研究院，交通运输部规划研究院、浙江易道标识装饰有限公司；

完成时间：2017年。

1.2 目的和意义

随着城市的快速发展，城市环境越来越复杂，人们出行需要对环境进行充分的了解才能准确的到达目的地。但与此同时，城市的快速发展也使人们行动的更加多样化，在人们行动的过程中就需要大量的关于周围环境的信息，有效信息的提供需要在适当的位置设置合理的导向系统。导向系统，作为一种传播媒介，为人们的生活提供各种信息，随着信息量和信息重要性的增加，导向系统在环境中的作用也日益重要。当然事物往往都有两面性，导向系统的设置不是越多越好，过量的信息会带来模糊和混乱，另外，表达方式也是一个重要的因素，如果信息的表达方式不能让人们接受，也会导致交流的障碍和理解错误，使得我们在环境中常常无法获得需要的信息而遇到很多困难，尤其是对于陌生的环境，如果我们总是找不到我们需要的信息，就会给人们的出行带来极大的不便。

近年来，在各种运输方式得到长足发展的基础上，在国家大力发展综合运输的方针指导下，以北京、上海、深圳等为代表的各大城市正在积极推进综合客运枢纽的新建、改扩建工程，如北京六里桥客运枢纽、上海南站与虹桥综合交通枢纽、深圳福田客运站

等。然而，从目前国内现有的资料来看，有关综合客运枢纽站室内导向系统设置的资料还比较少，车站的设计更多的是注重建筑结构的可行性，而与人们接触更密切的导向系统似乎还重视不够。随着铁路建设的进程不断加快，对导向系统的研究必然会受到更多的重视。在现行的很多交通枢纽导向系统的设置是以设计者的主观经验和概念架构作为设计的基础资料或检验标准的，缺少基于客观使用的设计依据和评价标准。这样的设计反映到导向系统的使用上，使用者的行为体验往往与设计初衷有所不同。

现阶段我国导向系统标准主要包括公共、民航机场、铁路客运站、公路客运站、城市公交站、城市轨道站和综合客运枢纽七类，其中一部分是直接采用公共标准，而港口客运站导向系统直接运用公共标准，还没有制修订出本运输方式的导向系统标准。现有标准存在不够规范，联系性、普遍性和适用性差等缺陷与不足，这在很大程度上无法规范我国综合客运枢纽的建设、运营和管理。制定标准统一、可利用性强、覆盖全面的综合客运枢纽导向系统布设规范，既能填补综合客运枢纽导向系统标准空白，又可提高综合客运枢纽旅客换乘效率和运营管理衔接力度，并为后续相关标准规范提供编制依据与准则。因此，现阶段制定适宜的综合客运枢纽导向系统布设规范，对于促进我国综合客运枢纽的健康有序发展十分有必要。

本项目拟通过梳理和分析国内外综合客运枢纽的发展现状，以及各相关客运枢纽站现有的标准和设计规范，建立综合客运枢纽导向系统标准的基本框架，从综合客运枢纽功能布局、流线组织、服务对象等几个方面构建综合客运枢纽导向系统指标体系，编制《综合客运枢纽导向系统布设规范》标准草案，以填补综合客运枢纽导向系统中现存的空白，并为综合客运枢纽的规划、设计、运营管理以及科学研究提供可参考的标准。

1.3 标准制定工作过程简述

为保证本标准的适用性、有效性、实用性，标准课题组广泛收集了相关文献资料，包括国内相关国家标准、行业标准、地方标准等，同时开展了实地调研、座谈调研、文案调研。通过文献资料收集与调研，标准课题组基本掌握了我国综合客运枢纽导向系统的发展现状、存在的主要问题以及综合客运枢纽主管部门、运营企业及乘客对于枢纽建设的需要，为标准的研究、起草奠定了基础。

(1) 收集梳理国内外相关文献资料

文献资料收集梳理的主要目的是掌握国内外与综合客运枢纽导向标识、标线相关的

国家标准、行业标准、地方标准的制定、实施情况及其社会效益。

1) 国外情况

国外专门针对综合客运枢纽的导向系统标准规范较为少见；同时，与国内相比，国外有关公路、铁路、港口等单一运输方式的客运站标准也几乎没有，主要是民用航空机场。

关于导向系统的标准只有 1 项，是英国标准学会发布的《飞机地面设备—图形符号（Aircraft Ground Equipment—Graphical Symbols）》（BS ISO 11532-2012）该标准于 2012 年 12 月出台，它为所有的飞机地面设备确立了通用图形符号，航空机构如航空公司、民航局、飞机制造商等，能够更加快速更加便捷地识别、控制这类地面设备。现有的航空类的导向系统标准主要是针对管理者和运营者，对于本研究有一定借鉴意义。

总体来说，国外对于综合客运枢纽导向系统的标准尚属空白，而国内综合客运枢纽又处于大规模建设时期，急需相关的标准来规范对应的规划建设和运营管理工作。

2) 国内情况

我国现行导向系统标准主要包括公共、民航机场、铁路客运站、公路客运站、城市公交站、城市轨道站和客运枢纽七类，港口客运站导向系统直接运用公共标准，还没有制修订出本运输方式的导向系统标准。

目前导向系统标准形式分为三类，第一类是直接采用公共导向系统标准；第二类是作为公共标准的一个分标准形式；第三类是以公共导向系统为基础，延伸出各运输方式各自的行业标准。

我国民航机场导向系统标准主要有两种生成形式：第一种是作为公共标准的一个分标准：《公共信息导向系统设置原则与要求第 2 部分：民用机场》（GB/T 15566.2-2007），与其并列的分别是第 1 部分总则、第 3 部分铁路旅客车站、第 4 部分公共交通车站、第 5 部分购物场所、第 6 部分医疗场所、第 7 部分运动场所、第 8 部分宾馆和饭店、第 9 部分公园景点、第 10 部分街区；第二种是以公共导向系统为基础，延伸出了自己的行业标准：《民用航空公共信息图形标志设置原则与要求》（MH/T 0012-1997）和《民用航空公共信息标志用图形符号》（MH 0005-1997）。《公共信息导向系统设置原则与要求第 2 部分：民用机场》（GB/T 15566.2-2007）主要适用于本部分适用于机场航站楼和机场地区导向系统设置。包括范围、规范性引用文件、术语和定义、导向系统的构成、总则、航站楼出发导向系统、航站楼到达导向系统、机场地区导向系统八个方面；《民用航空公

共信息图形标志设置原则与要求》(MH/T 0012-1997) 主要适用于民航机场候机楼、候机楼外广场、民航售票处、货运场所, 以及上述场所与其他交通设施之间的环城区域, 民航宾馆、饭店、旅馆等场所图形标志的设置亦可参照使用。包括范围、引用标准、定义、设置原则、导向系统各要素、导向系统设置原则、导向标识和位置标志的形成、导向标志的布置、文字的使用、箭头符号文字以及标志的布置及间隔、符号的结合、尺寸、标志的设置高度、各部位设置的图形标志十四个方面; 《民用航空公共信息标志用图形符号》(MH 0005-1997) 主要适用于民用机场候机楼、候机楼外广场、民航售票处、货运场所的标志牌、平面布置图及印刷品。包括范围、引用标准、图形符号、图形符号的制作与应用、民用航空公共信息标志用图形符号表五个方面。

我国铁路客运站导向系统标准主要是作为公共标准的一个分标准: 《公共交通客运标志 第 2 部分: 轨道交通》(DB11/T 657.2-2009), 本标准主要适用于铁路旅客车站内旅客导向系统的设置。包括范围、规范性引用文件、术语和定义、导向系统的构成、总则、站前广场的导向系统、进站导向系统、出站导向系统八个方面。

我国公路客运站导向系统标准主要是直接采用公共标准, 只有北京市出台了针对公路客运站的地方标准《公共交通客运标志第 4 部分: 道路旅客运输站》(DB11/T 657.4-2009), 与其并列的分别是第 1 部分总则、第 2 部分轨道交通、第 3 部分公共汽电车和第 5 部分客运枢纽。该标准是地方公共标准的一个分标准, 主要适用于道路旅客运输站(以下简称客运站)所使用的公共交通客运标志的设计和设置, 包括范围、规范性引用文件、术语和定义、一般要求、标志设计、标志设置六个方面, 其中标志设计运用图例和文字解释分别规范了位置标志、导向标志、劝阻标志、禁止标志、警告标志、消防安全标志和疏散路线标志, 标志设置同样运用图例和文字解释分别规范了设置原则、安装方式、组合设置、设置要求(位置标志、导向标志、劝阻标志、禁止标志、警告标志、消防安全标志、疏散路线标志和综合信息标志)。

我国城市公交导向系统标准是作为公共标准的一个分标准, 《公共信息导向系统设置原则与要求 第 4 部分: 公共交通车站》(GB/T 15566.4-2007), 本部分规定了公共交通车站公共信息导向系统(以下简称公交车站的导向系统)的设置原则与要求, 适用于城市轨道交通、公共汽车(无轨电车)、出租汽车等公交车站导向系统的设置, 包括范围、规范性引用文件、术语和定义、公交车站导向系统的构成、总则、轨道交通车站导向系统、公共汽车(无轨电车)导向系统、出租汽车车站导向系统、导向系统的衔接、乘车

导向十个方面。

我国轨道交通导向系统标准目前有三个标准，一个国标和两个地方标准。国标《城市轨道交通客运服务标志》(GB/T 18574-2008)，规定了城市轨道交通客运服务标志的基本原则和总体要求，安全标志、导向标志、位置标志、综合信息标志、无障碍标志的内容、形式和设置要求，适用于城市轨道交通客运服务设施和场所。地方标准有两种形式，第一种是作为公共标准的一个分标准，北京市出台了针对公路客运站的地方标准《公共交通客运标志 第2部分：轨道交通》(DB11/T 657.2-2009)，本部分规定了北京市城市轨道交通系统中公共标志的类型、图形符号、文字、数字、形状、颜色、规格、版面，以及在标志设置、组合应用中的原则，适用于城市轨道交通客运服务的公共场所。包括范围、规范性引用文件、术语和定义、一般要求、标志设计、标志设置六个方面。另一种是专门制定的该行业的标准，天津市批准的《城市轨道交通公共信息导向标志系统设置要求》(DB12/T 454-2012)。

客运枢纽导向系统标准目前没有统一的标准，只有北京市出台了针对客运枢纽的地方标准：《公共交通客运标志 第5部分：客运枢纽》(DB11/T 657.5-2014)。该标准是地方公共标准的一个分标准，主要适用于新建和改建客运枢纽及其周边公共空间常用客运标志的设计和设置，不适用于航空、铁路、轨道交通、公共汽电车、道路旅客运输站和社会停车场等场所内部的客运标志设计和设置。包括范围、规范性引用文件、术语和定义、一般要求、标志设计、标志设置六方面。其中标志设计和标志设置运用图例和文字解释分别规范了位置标志、导向标志和综合信息标志。

总之，①缺乏较通用的枢纽导向系统标准。既有标准及规范大多针对于所有公共场所的导向系统标准，少部分真针对单一交通方式交通场所的导向系统标准做出规定，目前还没有建立统一的涉及各种交通方式的综合客运枢纽导向系统标准与规范，各自运输方式枢纽导向系统均执行公共标准，或各自的行业标准，有些甚至是地方行业标准，这些设计标准规范在综合客运枢纽的衔接换乘部分和各运输方式协调统一等方面极度缺失，无法有效指导综合客运枢纽的运营管理，不能很好的满足旅客的快速换乘。②设计采标不同造成规范性、一致性不强。民航、铁路、城市轨道、公路场站的标识系统均遵循各自的规范，公共区域的标识系统则主要以国标《标志用公共图形符号第三部分：客运与货运》、《公共信息导向系统要素的设计原则与要求》等为参考。标准体系之间的不统一在综合客运枢纽这一共同载体上表现为标志、标识的规范性、一致性不强。③微观

设计考虑不足导致标志标识不合理。由于目前对枢纽内标志、标识的汉字识认性未作深入研究，尤其是对如何基于步速确定字高、信息数量、设置位置、照明形式等问题尚未有成熟的成果可供参考，加上对旅客的行为特性分析不充分，标识系统常出现设置位置不合理、信息看不清、信息中断、信息不足或冗余等问题。

(2) 调研情况

根据标准编写的进度计划，标准编制组在研究过程中开展了多次实地调研。调研的城市包括：北京、上海、深圳、南京、哈尔滨、沈阳、重庆、武汉、西安等，对各类综合客运枢纽进行现场调研，与行业主管部门、典型综合客运枢纽运营管理企业进行座谈交流，为课题研究奠定了扎实的基础。

(3) 标准编制工作进展情况

2016年4月，交通运输部科技司组织召开综合交通运输相关标准研究及制定的立项审查会，确定由交通运输部科学研究院承担行业标准《综合客运枢纽导向标识和标线设置原则与要求》的研究与制定工作，后因标准内容的调整，将名称改为《综合客运枢纽导向系统布设规范》。

2 标准制定原则与依据

2.1 标准制定的基本原则

综合客运枢纽通用要求，是在我国现行客运枢纽标准体系下，结合我国综合客运枢纽发展趋势，并参照交通运输部文件：交通运输部关于印发《综合客运枢纽投资补助项目管理办法》的通知（交规划发[2015]35号）对综合客运枢纽提出的要求，对综合客运枢纽的通用要求进行科学、合理研究。主要遵循以下原则：

(1) 需求引导原则

标准建立应充分适应当前综合交通运输体系发展的要求和交通运输部对综合客运枢纽建设的导向，最大限度地满足乘客在综合客运枢纽内实现各种交通运输方式便捷换乘的要求，此外还应考虑综合客运枢纽行业管理部门和运营企业协调管理的需求。

(2) 规范实用原则

标准应具有规范性和实用性，是建立在对目前国家及行业现行相关标准、规范充分

理解的基础上，对综合客运枢纽的通用要求应规范、简单、明晰，避免概念上相互交叉。

(3) 系统全面原则

标准应涵盖各种类型的综合客运枢纽，全面系统，使得标准具有全面的指导性。

2.2 标准制定的依据

在制定标准过程中，本标准课题组严格遵循以下标准化法律、法规、规范的规定，作为本标准起草的重要依据：

《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》、《国家标准管理办法》等法律、法规；

《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》GB/T 1.1-2009。

交通运输部关于印发《综合客运枢纽投资补助项目管理办法》的通知（交规划发[2015]35号）

3 标准范围及主要内容

3.1 标准范围

《综合客运枢纽导向系统布设规范》行业标准本标准规定了综合客运枢纽导向系统的设计和设置原则与要求。本标准适用于新建和改扩建综合客运枢纽导向系统的设计和设置。

3.2 标准内容

本标准从综合客运枢纽的进站导向系统、出站导向系统、换乘导向系统等方面对综合客运枢纽的导向系统提出了要求。标准中各章条说明如下：

4 基本要求

本章重点对综合客运枢纽导向系统的构成和导向系统的基本要求进行了规范。

4.1 标志设计的规范性

4.1.1 综合客运枢纽导向系统从区域空间划分，包含综合客运枢纽内各运输方式责任区内（安检界限以内）导向系统和综合客运枢纽公共区域导向系统。

4.1.2 综合客运枢纽旅客活动主要包括进站、出站、换乘，因此，本标准对综合客运枢纽的进站导向系统、出站导向系统和换乘导向系统提出要求。

4.1.3 根据服务对象不同，综合客运枢纽公共区域进站导向系统、出站导向系统设置在为车辆进出的外部公共区域、为旅客进出站服务的建筑内部公共空间，换乘导向系统设置在为旅客换乘服务的公共区域。

4.1.4 根据综合客运枢纽导向系统的功能，本标准对位置标志、导向标志、服务标志、平面示意图、信息板、街区导向图、便携印刷品、道路标识标线提出要求。

a) 位置标志用以确认枢纽、车辆行驶及停放、旅客进出及换乘的位置，一般包括枢纽位置标志、车辆入口、出口及停放位置标志、旅客入口、出口及换乘位置标志。

b) 导向标志用以指示枢纽所在方位、车辆、旅客所处方位，一般包括位于公路、城市道路及枢纽周边的枢纽导向标志、枢纽内各种交通运输方式站场及公共区域的导向标志。

c) 服务标志一般包含旅客服务设备（如卫生间、饮水处等）、安全应急设备（如灭火器、急救中心等）、辅助设备（如自动扶梯、直梯等）的类型及位置。

d) 平面示意图用来表示用以展示枢纽空间结构及固定区域场所内服务设施分布位置。

e) 信息板主要用于显示枢纽特定区域或场所内的服务、设施等信息，不给出服务或设施的详细位置分布。

f) 街区导向图是以公共信息图形标志、文字及颜色等表达方式向旅客提供枢纽内各种交通运输方式站场、公共区域内换乘设施位置分布信息和导向信息的图。

g) 便携印刷品是便于使用者携带和随时查阅的导向资料。

h) 道路标识标线是等同交通道路标识标线，用来为车辆指示流线的标志。

4.2 设计要求

4.2.1 综合客运枢纽内各运输方式导向系统的设计参差不齐，多种多样，本条款目的是尽可能统一综合客运枢纽各运输方式责任区的导向系统的设计。在综合客运枢纽内，

各运输方式导向系统统一按照 GB20501、GB/T 10001.1-2012、GB/T 10001.3-2011、GB/T 10001.9-2008 的要求进行设计。

4.2.2 综合客运枢纽公共区域导向系统综合客运枢纽公共区域导向系统的设计的总体要求，应简洁、完整和美观，同时包保证连续性，衔接各种交通运输方式场和城市道路交通标志系统。

4.2.3 车辆和旅客的交通流线的顺畅是综合客运枢纽运行的关键因素，因此综合客运枢纽换乘导向系统应按照车辆和旅客的交通流线进行设计。

4.2.4 参照 GB5768.1、GB5768.2 对于基准的具体要求，对综合客运枢纽公共区域道路标识标线的设计允许车辆通行和停车的地方做了规定。

4.2.5 综合客运枢纽公共区域导向系统各要素的基本设计要求如下：

a) 参照 GB/T20501 对于基准的具体要求对信息标志符号当中的具体编排要求做了规定，参照 GB/T 10001 对于基准的具体要求对信息标志符号当中的具体图形绘制要求做了规定，参照 GB/T 15566 对于基准的具体要求对信息标志符号当中的具体尺寸要求做了规定。

b) 本部分参照 GB/T15608 中国颜色体系对标志颜色的规定，参照 GB2893-2008 对安全色的使用方法，对客运枢纽当中标志图形的颜色的选择进行了规定。

c) 本部分参照 GB/T 20501、GB/T 15566 对信息标识符号的尺寸要求做了规定。

d) 本部分参照 GB/T 20501、GB/T 15566 对于基准的具体要求对信息标志符号当中的具体尺寸要求做了规定。参照 DB11/T 657.1—2009 对于基准的具体要求对信息标志符号当中的具体尺寸要求做了规定。尺寸比例见图 4-1。

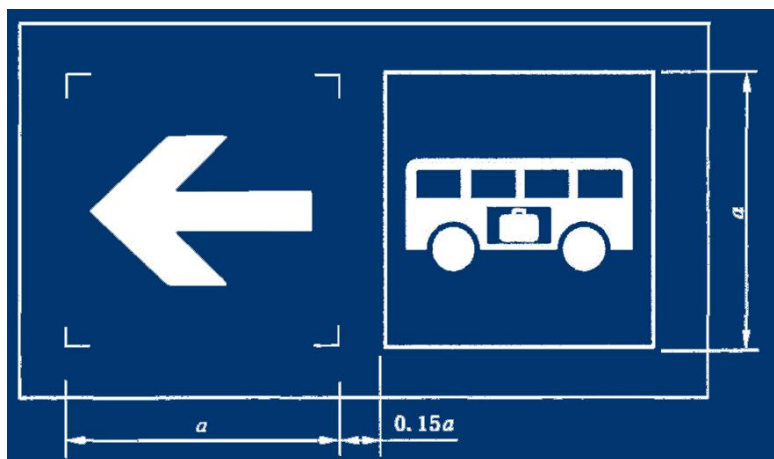


图 4-1 导向标识比例示意图

e) 导向系统的的设计以图形符号为主有较高的可辨识度。

f) 容易混淆的图形标志，例如公交和长途车，这两个的图形标志相似，应在其右侧配上相应的文字。

g) 导向系统组合标识顺序应统一，包括横向排序和竖向排序。本部分明确了综合客运枢纽导向系统组合标志的排列顺序。

h) 在同一综合客运枢纽场所中，标志中图形符号的排列原则应统一。图形符号宜按所示对象的空间位置从紧邻箭头起由近及远排列。例如，在某一个空间，向前的方向由近到远依次是长途汽车区域、公交车区域、出租车区域，相应的表示形式。示例见图 4-1。



4-2 多个图形符号组合示意图

i) 综合客运枢纽编号规则的设定为了避免客运枢纽不协调不统一的带来的标志不明确带来的问题，统一的分区命名帮助使用者快速在枢纽衔接区找到相应的位置，编号当中的字母对应的方位使对分区定位更加快捷，字母表示的不同入口名称帮助旅客快速选择方位以及选择合适的路线，快速到达，快速离开。数字表示的区域分配规则配合乘客快速找准位置，避免人流较大时由于编号命名不明确带来的混乱问题。示例见图 4-3、图 4-4。

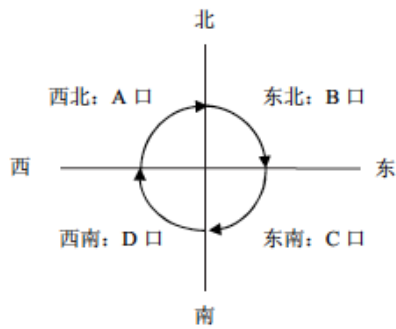


图 4-3 字母命名示意图



图 4-4 字母命名示意图

j) 综合客运枢纽标志中使用文字时，表达应准确、明确。文字应首选中文。同时使用两种文字时，外文首选使用英文。在少数民族自治地区可增加当地通用的民族文字。标志中同时使用的语言文字种类最多不宜超过三种，同时使用多种文字时，信息的含义应以中文为准。中文在视觉上（包括字体大小、位置等）应该比其他文字醒目。使用文字时，中文应使用简体汉字，英文单词中除介词、连词外其他单词的首字母应该大写，也可以全部大写。

k) 交通指示标识英文译写应符合语言文字法律法规的规定，遵循合法性、规范性和准确性的原则，首先使用国家通用语言文字。汉语拼音拼写应符合《汉语拼音方案》及 GB/T16159 的规定。英文译写应符合英文规范和使用习惯，避免使用生僻的词语和表达方法。英文译写根据使用环境，选用符合中文内涵的英文词语。交通指示标识英文译写应统一，避免出现一个中文意思，多种英文译法的现象。

4.3 设置要求

4.3.1 综合客运枢纽内各运输方式导向系统的设置参差不齐，多种多样，本条款目的是尽可能统一综合客运枢纽各运输方式责任区的导向系统的设置。在综合客运枢纽内，各运输方式导向系统统一按照 GB20501 的要求进行设置。

4.3.2 综合客运枢纽导向系统属于公共信息导向系统的一部分，GB/T 15556 中规定

的诸多原则也适用于综合客运枢纽导向系统，包括导向要素的设置方式、导向标志和位置标志等。

4.3.3 参照 GB5768.1、GB5768.2 对于基准的具体要求，对综合客运枢纽公共区域道路标识标线的设置允许车辆通行和停车的地方做了规定。

4.3.4 综合客运枢纽公共区域导向系统各要素的基本设置要求如下：

a) 导向系统标识设置的目的是引导和帮助旅客快速到达目的地，因此必须醒目，便于被旅客看到和识别。本部分参照 DB11/T 657.5—2014 中对进枢纽位置标志的要求

b) 应按照不同功能进行分级设置：

一级标识：通常设置位置标志，为车辆行驶及停放、旅客进出及换乘指引方向。

二级标识：通常设置导向标志，为车辆进出枢纽、旅客进出站及换乘指引方位。

三级标识：通常设置平面示意图、信息板、街区导向图，为旅客进出枢纽提供固定功能场所的标识。

四级标识：通常设置服务标志、便携印刷品，为车辆和旅客提供配套设施及温馨提示标识。

c) 本部分是根据导向系统标志的连续性，保证旅客在任何一点都能准确找到目的地。示例见图 4-5。

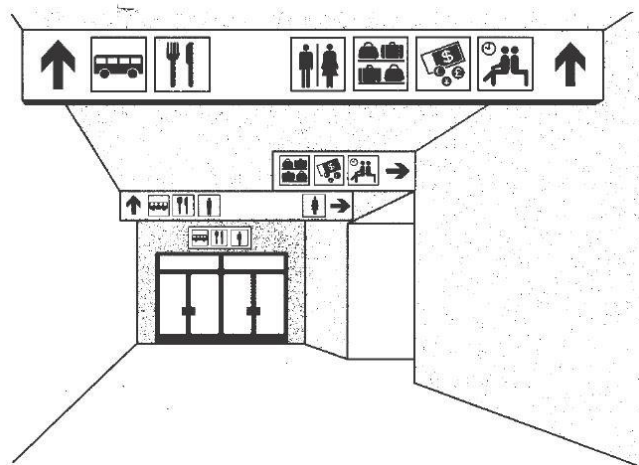


图 4-5 导向标识设置示例

d) 导向要素与广告、商业服务设施标志容易引起视觉混乱，应保持视觉上的分离。

e) 综合客运枢纽内部交通比较复杂，导向标志应设置在客流流线上分流点、合流点和交织点等客流分岔口处，以方便旅客找到方向。

f) 从“以人为本”提高服务水平的角度，在综合客运枢纽公共区域增设部分步行距离和方向的相关标识，引导旅客换乘。

g) 规范建筑体内的标志，突出建筑体内设置信息标志的规范性。具体设置的规范包括信息标志设置的位置、设置方式。

h) 参照 GB/T 20501 对于基准的具体要求对信息标志符号当中的具体安放位置及高度要求做了规定，参照 GB/T 15566 对于基准的具体要求对信息标志符号当中的具体安放位置要求做了规定。

i) 本部分参照 GB15630、GB13495 中对消防标志的设置要求。

j) 本部分参照 GB/T 10001、JT/T 471 中对警示标志的设置要求 4.2.24 图形符号不仅需易于理解，还需有足够的感知性，是最终使用人在实际环境中能正确识别符号要素，统一规范图形符号设置原则使得图形符号的真实含义更易被理解，为达图形最佳感知性，本节内容的设置参照国家标准 GB/T 16903.1 和 GB/T 2893.3 中对与图形符号设计的指导方针和要求。

k) 综合客运枢纽内应设置完善的无障碍设施，方便各类功能障碍的人群以及老年人、孕妇、伤病人、儿童等特殊人群。相应地，综合客运枢纽应为无障碍设施设置导向标识，设置导向标识时也要考虑有障碍人群的特殊需求，通过图形、颜色、文字、位置等的变化引导无障碍人群找到相应设施。

l) 综合客运枢纽这个复杂的综合体，其导向系统要有充分的应急保障措施应对突发事件。

5 进站导向系统

5.1 车辆进站导向系统

5.1.1 进站道路

本部分规范了在客运枢纽进站道路满足旅客进站的具体要求。主要以正确引导车辆进入综合客运枢纽，并正确分流到各运输方式为目的，保证进站旅客快速找到目的地。方便使用者快速找准方向位置。

进站道路范围：城市道路与综合客运枢纽各运输方式场站界限之间的具有引导进站功能的道路，包括一般道路和高架桥道路。

5.1.2 停车区

本部分规范了在客运枢纽的停车区域满足旅客进站的具体要求。主要给旅客提供导向信息，包括能否停车，停到哪里，停车后怎么找到目的地，同时哪些地方不能行驶，避免发生交通标识不明确带来的问题。方便使用者快速找准停车位置。

停车区范围：对外运输方式各自场站停车区以外的其他公共停车区，包括出租车、社会车、公交车、旅游大巴等停车区等。

5.1.3 临时停靠区

本部分规范了在客运枢纽满足旅客进站的临时停靠区域的具体要求。主要明确各交通方式标识和编号问题，避免发生交通标识不明确，导致旅客认知混乱的问题。方便使用者快速找准停靠位置。设立集中的临时停靠区有利于车辆管理，解决车辆乱停靠的问题。

临时停靠区范围：对外运输方式各自场站停车区以外的其他公共车辆临时停靠区，包括出租车、社会车、旅游大巴等临时停靠区。

5.2 旅客进站导向系统

5.2.1 在综合客运枢纽进站区入口上方设置位置标志参见图 5-1。



图 5-1 进站区位置标志示例

5.2.2 旅客进站后进站区需要引导这部分旅客到候车区或行包区办理乘车业务；如果旅客进站后需乘坐不同交通工具，则需要引导旅客进入换乘大厅。换乘导向标志参见图 5-2 所示：



图 5-2 进站区换乘导向标志示例

当导向距离超过 150m 时，可在进站区换乘导向标志上以 50m 精度标注距离（参见图 5-3）



图 5-3 进站区换乘导向标志示例

5.2.3 综合客运枢纽平面示意图用以展示枢纽空间结构和各类交通方式客运场所布局情况，由图名称、主图和图例组成。主图中应标注枢纽内的各类交通方式客运场所，如飞机、火车、长途汽车、地铁、公共汽车、出租车、停车场、自行车、出入口等，并醒目显示旅客当前所在位置，应标注“您在此”和指北针；宜标注服务设施，如卫生间、饮水处、公用电话、问讯处、电梯、自动扶梯、无障碍设施、安全出口等；可标注各类交通方式客运场所中的服务设施，如出入口、售票处、候车厅等。主图视图与旅客在标志位置处实际的空间视角相一致。

信息板由位置信息和功能信息两部分组成。功能信息应优先使用由 GB/T 10001 中规定的图形符号所形成的图形标志表示。信息板应简洁、清晰、醒目和美观，参见图 5-4。



图 5-4 信息板示例

5.2.4 应在问讯处设置位置标志和导向标志，参见图 5-5~图 5-6。



图 5-5 问询处位置标志示例



图 5-6 问询处导向标志示例

便携印刷品是便于使用者携带和随时查阅的导向资料。它以图形标志、文字、颜色及图等表达方式向使用者提供公共设施位置分布信息、导向信息、功能信息和服务信息等，集成了定位、导向和介绍的功能，是人们了解公共设施的有效途径。

印刷品的设计应内容准确清晰、版面简洁美观。印刷品应通过功能列项图、平面示意图、分布图和路线图等形式提供导向信息。

5.2.5 为了便于旅客在夜间或照明条件较差时能获得导向信息，进站大厅宜在适当

的位置放置电子导向和查询装置，旅客可以清晰地看到导向信息也可以根据自己的需要查询相关信息，更符合旅客多样化的需求。

6 出站导向系统

6.1 车辆出站导向系统

6.1.1 出站道路

本部分规范了在客运枢纽的高架车区域满足旅客出站的具体要求。主要以正确引导车辆驶出综合客运枢纽，并正确分流到临近高速、国道和城市道路为目的，保证出站旅客快速驶离。

出站道路范围：城市道路与综合客运枢纽各运输方式场站界限之间的具有引导出站功能的道路，包括一般道路和高架桥道路。

6.1.2 停车区

本部分规范了在客运枢纽的停车区域满足旅客出站的具体要求。主要给旅客提供导向信息，包括设置临近道路出口方向和出口位置。方便使用者快速找准出口并快速驶离。

6.1.3 临时停靠区

本部分规范了在客运枢纽满足旅客出站的临时停靠区域的具体要求。主要明确各交通方式标识和编号问题，避免发生交通标识不明确，导致旅客认知混乱的问题。方便使用者快速找到出站方向。

6.2 旅客出站导向系统

6.2.1 综合客运枢纽站上方设置出口标志，宜采用不同交通运输方式图形符号和出口编号分类，标志应包括出口名称，编号等。如图 6-1 所示。



图 6-1 出口标志示例

6.2.2 出口处明显位置宜设置出口流线示意图。示意图应包括出站区至各个出站口的流线导向，各出站口间的流线等，并用箭头标示流程。示意图应简洁明了，可选择相异颜色或粗细线条表示流线。该示意图的设置对险情发生条件下乘客的疏散极为有效，在关键位置应设置紧急出口标志，如图 6-2 所示。



图 6-2 紧急出口标志

6.2.3 出站区连接综合客运枢纽站内与周边公共空间。周边公共空间具有咨询、餐饮、购物、休息等服务内容，因此宜在出口放置枢纽站便携印刷品。便携印刷品应提供周边区域位置平面图及基本信息。

6.2.4 出站区周边若存在公共停车场，则出口处应设置明显的停车场导向标志。主要包括停车场名称、方位、出口距各各停车场的距离、可在关键位置，如分流处等地板或墙面绘制至停车场流线。

7 换乘导向系统

7.1 设置范围

综合客运枢纽内的换乘设施是乘客换乘出行的基础建筑设施，根据乘客换乘的方式和枢纽的空间形式，在换乘场地的选择上主要分为：换乘区域内，用于乘客集散且具有咨询、餐饮、购物、休息等服务内容的室内空间称为换乘大厅；用于乘客集散且具有咨询、餐饮、购物、休息等服务内容的室外空间的称为换乘广场；在换乘区域内用于连接两种交通运输方式间或通向其他区域的走道（地下通道、天桥、廊道等）统称为换乘通道。换乘通道是换乘过程中具有方向引导性的换乘设施、同时也是避免各种交通运输方式交叉、保证乘客换乘安全的一种换乘设施。

换乘大厅换乘导向标识设置范围为综合客运枢纽内各交通运输方式出入口之间的公共区域，包括集散厅、换乘通道、楼梯、自动步道等。换乘广场导向系统标识设置范围为综合客运枢纽内各交通运输方式出入口之间及客运枢纽内交通运输方式与城市交通出入口之间的公共区域。

为提高换乘设施的安全性、舒适性及保证换乘时间、缩短换乘距离、满足无障碍设施要求等内容，应根据国家相应规范配置自动步道、自动扶梯、电梯等方便乘客换乘的交通设施。

7.2 一般要求

导向标识中信息的传递应优先使用 GB/T 20501 和 GB/T15566.1 中规定的图形符号，以便不同理解能力人群辨识信息。若无适合的标准图形符号，则宜按照 GB/T 16903.1 的规定设计所需的图形符号。导向要素的设计应符合 GB/T 20501 的要求，并针对无障碍需求采取适当的视觉设计技术和手段，以确保导向标识的规范性、清晰性、醒目性，提高信息的传递效率。为无障碍需求设置的导向标识应与同一公共场所内其他导向要素在信息元素上保持协调。

综合客运枢纽功能区如不相对独立，乘客置身枢纽之中将增加乘客对功能区的认知难度，导致无效步行增加，影响枢纽内部交通组织及乘客对功能区使用的舒适程度。同时，综合客运枢纽各功能区分色标示更有利于乘客对功能区的辨识。

7.3 换乘大厅

7.3.1 乘客进入换乘大厅目的有二，一为选择换乘大厅直接连接的交通方式出行，二为换乘。因此换乘大厅厅内应设置明显运输方式导向标志，包括类型、方向、大致距离等。各交通运输方式之间可通过名称、标识、颜色等区分。

7.3.2 换乘大厅作为客流集疏散场所，人员密集且组成复杂，宜设置提供人工服务的咨询台，并于入口处设置咨询台导向标志。

7.3.3 换乘大厅属室内环境，当枢纽站内含三种及以上交通运输方式时，仅靠大厅上方标志标识会出现指示不明确的现象。因此应于换乘大厅、换乘大厅地面、墙面等多处明显位置设置换乘流线示意图，并用箭头标示流程。

7.3.5 换乘大厅作为室内环境，内部人员组成复杂，人员流动性大，存在较大的安全隐患。因此大厅内应明确设置服务标志，服务标志应包含旅客服务设备（如卫生间、饮水处等）、安全应急设备（如灭火器、急救中心等）、辅助设备（如自动扶梯、直梯等）

的类型及位置。

7.3.6 换乘大厅内除设置标志标识，应同时设置咨询台，并于咨询台等处宜放置枢纽站便携印刷品，应提供枢纽总平面图、各层平面图、关键出入口等，便于乘客合理规划换乘路线。其设计应符合 GB / T 20501.5 的要求。

7.3.7 换乘通道连接多个集散厅，进而连接不同的交通运输方式。因此由集散厅进入通道时，应于通道入口处设置导向标识，说明通道可连接的交通运输方式类型、通道长度及方向。

7.3.8 换乘通道有双向通行与单向通行两种。若换乘通道为双向通行，则应于通道墙面设置导向流线，并于易引发拥堵或客流交织的通道关键处中央设置分离设施，避免造成双向客流交汇进而影响通行效率。

7.3.9 若换乘通道为单向通道且通道内部存在分流点，即通道可换乘多种交通运输方式，则应于通道内分流点设置导向标识，说明通道可连接的交通运输方式类型、通道长度及方向，并于墙面或地面设置导向流线。

7.3.10 楼梯、通道、自动步道连接换乘大厅各层，服务乘客同层换乘或立体换乘。因此在楼梯、通道、自动步道的起终点均应设置指示标志。起点标志应说明三者连接终点目的地或交通运输方式、方位，终点标志应包括目的地方位、距该点距离等。

7.3.11 在楼梯、自动扶梯、电梯等设施附近设置楼层设施信息标志，如果可以，尽可能设置楼层交通和服务设施平面示意图。

7.3.12 应在自助/人工票区设置各种交通运输方式站场及公共区域的位置标志和导向标志。

7.4 换乘广场

7.4.1 换乘广场为乘客集散的室外空间，最重要的功能是对乘客的有效集散。与换乘大厅不同的是，换乘广场直接与城市交通相连，因此除了对枢纽站内部客流的集散，还应为城市交通运输至枢纽站的乘客设置合理的导向系统。针对枢纽站内部客流，出口处的导向标识设置很重要，应包括乘客由此出口出站后可换乘的交通方式类型及方位；针对城市交通输送至枢纽的客流，应于各城市交通站点设置换乘广场导向标识，包括换

乘广场具体方位及距离。疏散方面，换乘广场应设置明确的指示标志，指示各交通运输方式类型、方位、集散点至其直线距离，不同方式可通过颜色等方式区分。

7.4.2 在乘客聚集方面，换乘广场应方便乘客在广场上的活动，便于乘客查询各交通交通运输方式时刻表，因此应于关键集散点，如广场入口等设置广场平面图及各交通运输方式时刻表，广场中央可设置电子显示屏滚动显示时刻表等信息。

7.4.3 乘客可选择多种交通运输方式从综合客运枢纽站出发，同时可选择多种城市交通方式到达综合客运枢纽站。换乘广场应设置明显导向标志，包括换乘广场入口名称或编号、方位及直线距离；同时换乘广场应设置明显的各交通运输方式导向标志，并标明方向及距离

4 贯彻标准的要求和措施建议

本标准实施之后，所有新建和改扩建综合客运枢纽建筑的外部公共区域及新建和改扩建综合客运枢纽建筑内部公共空间的导向系统布设都要按照本标准实施。其它客运枢纽站场规划建设可参考使用。

措施建议：参照本标准对综合客运枢纽建筑的外部公共区域及新建和改扩建综合客运枢纽建筑内部公共空间的导向系统布设定期检查。

5 其他需要说明的问题

5.1 标准实施建议

建议各级城市交通主管部门、相关监督管理部门及规划设计单位，在综合客运枢纽导向系统的设置以及本标准颁布后编制其他相关标准规范工作中，积极采用本标准规定的相关内容，以规范综合客运枢纽导向标识系统。

本要求为第一次制定并与现行标准无冲突，符合综合客运枢纽建设的需要，建议颁布后即实施。

5.2 采用国际标准和国外先进标准的一致性程度

《综合客运枢纽导向系统布设规范》推荐性标准与相应的国际标准和国外先进标准在编制目的、技术内容、文本结构等方面存在较大不同，因此本标准没有采用相应的国际标准和国外先进标准。

5.3 与有关法律、法规和强制性国家标准的关系

《综合客运枢纽导向系统布设规范》国家标准与我国现行有关法律、法规和强制性国家标准不矛盾。

5.4 重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在编写过程中尚未出现重大意见分歧。

5.5 标准性质的建议

为保证综合客运枢纽导向系统的规范、统一，同时兼顾行业的可持续发展及不同区域的差异性特点，我们对该标准中定量规定的指标采用强制性，其余定性指标为推荐性。

5.6 废止现行有关标准建议

本标准与现行法律、法规和强制性标准没有冲突，无废止。

5.7 预期经济效益和社会效益分析

本标准的制定，使综合客运枢纽导向系统的设置有标准可依，使旅客换乘更加快捷有序，为综合客运枢纽整体换乘效率的提升奠定了基础。

5.8 其他应予以说明的事项

无。