**铁路旅客服务系统**

围绕旅客进出站、候车、换乘等环节的服务及客运组织需求，以信息的自动采集、分发为基础，实现客运站信息自动广播、导向揭示、信息查询、监控等功能的信息系统。

**摘要**

拼音:tielulvkefuwuxitonɡ

英文名称:railway passenger service information system

适用范围:铁路信息服务

所属学科:交通运输工程 铁路运输

**目录**

1 发展概况

2 主要组成

**发展概况**

早在计算机出现之前，广播、时钟、静态的向导标识等设施已在各国铁路的众多车站安装和应用。20世纪80年代，随着计算机技术的进步，尤其是音频、视频数字化技术的发展，计算机合成的语音自动播报、LED屏幕等逐渐取代原有的模拟广播、静态标识等。90年代，闭路电视监控、触摸屏等陆续在铁路车站得到应用，且相关各种设备均可实现计算机管理和控制，由此形成了若干分立的系统。在TCP/IP成为事实上的网络协议标准，即各种信息均可在基于IP的网络传输的背景下，90年代后期，中国铁路将车站旅客服务及客运组织业务相关的系统和设备进行集成，并与客票系统、运输调度管理系统（TDMS）统一构建接口，集成后的系统被统称为旅客服务系统。

21世纪初，陆续投入运营的高铁车站在管理理念、人员配备、设备设施等方面均较既有普速铁路车站发生了很大变化，相应地，铁路旅客服务系统扩展构建了与CTC等系统的接口，实现了多站集中管理模式，可对一定范围内多个车站旅客服务系统实施集中管控，从而进一步提高了系统的集成化、自动化程度，提升了高铁车站的服务质量。

**主要组成**

旅客服务系统主要包括导向揭示、广播、视频监视、信息查询、时钟、寄存等子系统和集成管理平台等。

导向揭示子系统（PIS）通过各种设施，显示动、静态视觉信息，为旅客在车站内的活动提供引导和信息服务（见图）。常用的显示设施有LED屏、LCD屏等。



铁路信息服务显示屏

西安火车站，车站里的时刻表随时播报列车开行情况。

广播子系统（PA）用于自动或通过人工干预向旅客播报铁路通告、列车到发及停靠站台预告、检票通知、站内设施说明、紧急通知等信息。

视频监视子系统（VM）通过采集现场视频信息，实现对车站整个站区内服务对象和服务设施的监视，以满足服务、管理及安全方面的需求。

信息查询子系统通过触摸屏等设备及网站、手机APP、社交媒体等渠道，为旅客提供自助查询信息的服务。

时钟子系统利用从统一的时钟源获得的标准时间同步站区内各个子钟及相关系统，从而为车站工作人员和旅客提供一致、标准的时间信息。

寄存子系统允许旅客以自助的方式存放小件物品，以为旅客提供便利。

集成管理平台（IMP）负责接入调度、客票等外部业务信息，并与火灾报警、楼宇自控等系统构建接口，同时，连接旅客服务各子系统，从而为业务人员提供统一的操控平台，以实现各系统及各子系统间的信息共享和功能联动，提高旅客服务的信息化和自动化水平。

（作者：马敏书 ）