

附件 1

汽车客运站服务星级评定照片及视频内容格式要求

项 目	内容要求
车站外观	反映客运站站名、门面外观、旅客进站口等总体外貌（站前广场拍摄）
售票厅环境	反映售票厅内整体环境，包括售票窗口数、自助售（取）票以及其它相关设备（全景角度拍摄）；反映窗口售票员工作姿态、是否有语音对讲设备以及其他一些相关设备设施（售票窗口外 1.5 米处近景拍摄）
咨询台服务现场	反映咨询台以及服务人员整体情况，包括背景、咨询台标牌标识以及平时放置在咨询台的设备与便民物品（旅客角度拍摄）
安全管理现场	反映现场安检设备、人员配备及工作情况； 反映消防设备设施以及应急疏散通道设置情况等（旅客角度拍摄）
候车室环境	反映候车室（近）座椅、（远）检票口、（上）候车室顶部、（下）候车室地面
上客区发车位	反映上客位的划分布局、车辆停入发车位情况
班车到达区下客	反映车辆与周边旅客出站口地理位置情况（班车到达区下客实景拍摄）
车辆报班系统	反映当前客运站报班实际情况（自动化/半自动化/人工）
站务人员仪表仪容	反映当前站务人员集体精神面貌形象及现场服务场景

注：1. 照片格式仅限于 jpg，每张照片不小于 1M，并注明拍摄场景。

2. 视频采用标准格式（MPEG/AVI/MP4/MOV），视频比例为 16：9，分辨率为全高清（1920×1080），视频内容中应编辑录入配音介绍，时长不超过 3 分钟。

3. 照片、视频内容客观真实，不应使用效果图。