

上海市铁路客运站地区管理办法

(2025 年 12 月 31 日上海市人民政府令第 23 号公布

自 2026 年 2 月 1 日起施行)

第一章 总 则

第一条 (目的和依据)

为了加强本市铁路客运站地区管理,提升旅客出行服务水平,保障铁路客运安全有序,维护社会公共秩序,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本办法。

第二条 (适用范围)

本市行政区域内铁路客运站地区的规划建设、运行维护、服务优化、安全与秩序管理、大客流与突发事件应对以及相关保障与监督活动,适用本办法。

本办法所称铁路客运站地区,是指与国家铁路客运站(以下简称铁路客运站)相衔接、与旅客出行保障相关联的周边公共区域。

铁路客运站的管理工作,由铁路部门和铁路运输企业依照有



关法律、法规、规章执行。

第三条（铁路客运站地区范围）

铁路客运站地区的四至范围，由铁路客运站所在地的区人民政府确定，并向社会公布；涉及民用机场、市级以上商务区的，由区人民政府会同市相关部门、区域管理机构划定，报市人民政府批准后公布。

铁路客运站与铁路客运站地区的管理范围界线，由铁路部门、铁路运输企业与市相关部门、区人民政府以及有关单位依照有关法律、法规、规章等规定确定。

第四条（管理原则）

铁路客运站地区管理应当坚持市级统筹、属地负责、分级分类、共治共享的原则。

第五条（市级职责）

市人民政府加强对铁路客运站地区管理工作的领导。

本市健全铁路客运站地区管理联席会议制度（以下简称联席会议）。市交通部门会同市公安等部门、区人民政府以及铁路运输企业等单位依托联席会议，统筹协调铁路客运站地区相关管理工作。

市发展改革、财政、规划资源、住房城乡建设管理、绿化市容、水务、邮政管理、通信管理、应急、文化旅游、商务、国资、卫生健康、市场监管、民政、消防救援、城管执法等部门，按照各自职责做好相关工作。



第六条（属地职责）

区人民政府应当落实铁路客运站地区管理主体责任，负责协调推进、组织落实和督促检查本行政区域内铁路客运站地区管理工作。

区人民政府确定的铁路客运站地区管理机构（以下简称站管机构），承担铁路客运站地区的日常综合管理工作。

铁路客运站所在地的镇人民政府、街道办事处按照职责做好铁路客运站地区相关管理工作。

第七条（服务单位）

在铁路客运站地区提供公共交通、停车、环境卫生、道路和绿化养护、燃气、供水、排水、电力、邮政、通信等公共服务的单位（以下简称公共服务单位），以及提供购物、餐饮、住宿、寄存、快递等商业服务的单位（以下简称商业服务单位），应当落实铁路客运站地区相关管理要求，提升服务质量和水平，配合做好公共安全和秩序的维护。

第八条（社会参与）

鼓励和支持企业事业单位、社会团体和社会公众参与铁路客运站地区服务和管理，形成共治合力。

第二章 规划建设与运行维护

第九条（规划协同）



铁路客运站所在地的交通枢纽专项规划，应当明确枢纽以及集疏运系统的规划方案和控制要求，为枢纽以及配套工程建设提供依据。

铁路客运站所在地的控制性详细规划，应当合理布局枢纽以及周边地区相关基础设施、公共服务设施和商业设施。

铁路客运站站房综合体以及配套工程规划设计方案应当符合有关规划要求，统筹考虑铁路客运站地区运行管理、公共服务、安全防范、接驳换乘、应急疏散等需求。

第十条（设施建设要求）

铁路客运站地区的基础设施、公共服务设施，应当与铁路客运站同步设计、同步施工、同步投入使用。

铁路客运站地区开展更新改造的，应当优先对基础设施、公共服务设施进行提升，并推进相关设施的集约化利用。

铁路客运站地区的基础设施、公共服务设施和商业设施应当按照有关规定和无障碍设施工程建设标准，配套建设或者改造无障碍设施。

第十一条（交通设施）

本市根据国家有关交通融合发展要求，加强铁路客运站地区城市轨道交通与铁路的协调衔接，推动设施互联、功能协同。

市交通部门、区人民政府应当按照职责分工，统筹推进铁路客运站地区道路、城市轨道交通站点、公共汽车和电车站点、巡游出租汽车营业站、网络预约出租汽车专用区域或者点位、停车



场（库）、非机动车停放设施等交通设施的建设和运行管理，并加强相关设施之间的连通衔接。

第十二条（其他设施设备）

铁路客运站地区应当按照有关规定合理布局公共厕所、垃圾分类收集容器等环境卫生设施。

铁路客运站地区户外广告、户外招牌、景观照明等设施设置，应当符合国家和本市有关规定。

第十三条（设施巡查检查）

铁路客运站地区相关设施的所有人或者经营管理单位（以下简称设施管理单位）应当加强日常巡查，发现设施污损、毁坏、存在安全隐患或者无法正常使用的，及时修复或者更换。

在法定节假日、春运、暑运等铁路运输高峰期以及灾害性天气警报、气象灾害预警信号发布后，设施管理单位应当组织开展检查维护，确保各类设施处于良好状态。

站管机构发现设施污损、毁坏、存在安全隐患或者无法正常使用的，应当督促设施管理单位及时处置。对设施进行大中修或者临时停运的，设施管理单位应当事先告知站管机构。

第十四条（标志标识）

市、区相关部门和站管机构以及公共服务单位应当按照国家和本市有关规定，设置导向、换乘、无障碍、服务、安全、应急等标志标识。

标志标识应当醒目、易辨识、安全牢固、整洁美观。导向、

换乘、无障碍标志标识应当统一、准确且具有连续引导作用。

标志标识中使用外国语言文字的，应当符合译写规范或者通行惯例。

第三章 服务优化

第十五条（出行和换乘服务）

市、区交通部门应当根据铁路运营时间和客流规模，加强城市轨道交通、公共汽车和电车、出租汽车等客运组织调度，有效满足旅客抵离出行需求。

区人民政府应当组织协调有关单位，加强服务管理衔接，优化换乘通道路线和安检流程，为旅客提供便捷的换乘服务。

第十六条（通宵运营服务）

铁路客运站通宵运营的，站管机构应当组织协调相关部门以及有关公共服务单位为旅客提供临时休息场所和饮水等服务。鼓励商业服务单位根据铁路客运站运营时间，相应调整餐饮、行李寄存等服务时间。

第十七条（信息服务）

市、区相关部门和站管机构以及有关公共服务单位应当按照各自职责做好公共服务信息发布。公共服务信息发布应当及时、准确、客观、全面。站管机构负责做好相关信息发布的统筹。

市、区相关部门以及有关公共服务单位应当通过电子显示

屏、自助公共服务终端等发布公共服务信息，有条件的可以通过互联网站、应用程序等渠道同步提供线上服务。

鼓励采用电子显示屏等方式整合显示枢纽内部空间分布图、交通出行、便民服务等动态信息；鼓励提供符合译写规范的多语种公共服务信息。

第十八条（优先和无障碍服务）

站管机构应当组织协调铁路运输企业和公共服务单位为老幼病残孕等有特殊需要的人员，提供售票、安检、换乘等环节的优先服务，以及文字显示、语音提示等无障碍服务。

第十九条（特色品牌打造）

支持铁路客运站地区根据旅客出行服务需求，结合区域文化资源、商业特色等，创新服务模式和场景，提升出行服务体验，打造特色服务品牌。

第四章 安全与秩序管理

第二十条（总体要求）

区人民政府应当指导督促相关部门以及镇人民政府、街道办事处和站管机构推进铁路客运站地区的平安建设，落实安全生产责任，维护铁路客运站地区的公共安全和社会秩序。

站管机构负责统筹协调铁路客运站地区的日常秩序管理。

第二十一条（平安建设）



镇人民政府、街道办事处和站管机构应当加强协同配合，依法防范社会风险，及时化解矛盾纠纷，预防和减少违法犯罪，建设平安站区。

第二十二条（安全生产）

铁路客运站地区有关单位应当依法落实安全生产主体责任，根据法律、法规规定和本单位特点，采取安全措施，建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，提高安全生产水平，确保安全生产。

第二十三条（反恐安全防范）

区人民政府应当履行国家和本市规定的反恐怖主义安全防范职责，健全铁路客运站地区安全防范措施，统筹协调应对处置工作。

铁路客运站地区有关单位应当依照法律、法规规定，建立健全安全管理制度，采取必要的反恐怖主义安全防范措施，落实安全防范责任。

第二十四条（社会救助）

公安、城管执法部门和其他有关部门的工作人员在铁路客运站地区执行公务时发现流浪乞讨人员的，应当告知其向救助管理机构求助；对其中的残疾人、未成年人、老年人和行动不便的其他人员，应当引导、护送到救助管理机构；对突发急病人员，应当立即通知急救机构进行救治，并将有关信息通报救助管理机构。



第二十五条（禁止行为）

单位和个人应当自觉维护铁路客运站地区的公共安全和秩序。

禁止在铁路客运站地区从事下列活动：

- （一）非法从事经营性客运活动；
- （二）违反规定停放机动车、非机动车；
- （三）违反规定操控无人驾驶航空器实施飞行活动；
- （四）擅自设摊经营、兜售物品、卖艺；
- （五）散发商业性宣传品，擅自在建（构）筑物、其他设施上张贴、悬挂宣传品；
- （六）损坏或者擅自移动相关设施设备、标志标识；
- （七）法律、法规、规章禁止的其他行为。

第五章 大客流与突发事件应对

第二十六条（大客流应对工作机制）

本市加强铁路客运站地区大客流应对（以下简称大客流应对）工作，依托联席会议建立大客流应对事前研判部署、事中指导监督、事后评估总结等工作机制。

区人民政府负责组织大客流应对工作，承担综合协调、指挥调度、资源调配等职责，加强与市相关部门以及铁路运输企业和有关单位的工作对接。



站管机构会同相关部门和单位建立大客流应对协调机制，加强值班值守，强化信息共享、情况会商、应对处置等方面的协同。

市相关部门按照各自职责做好大客流应对相关工作，并对区人民政府的大客流应对工作给予指导和支持。

第二十七条（大客流应对预案）

区人民政府应当组织编制大客流应对预案，明确监测预警、启动条件、工作流程、应对措施等内容，并加强与铁路客运站大客流应对预案的衔接。

站管机构应当按照大客流应对预案，定期组织开展演练。

第二十八条（大客流应对处置）

站管机构应当根据市相关部门以及铁路运输企业和有关单位通报的客流等信息，综合分析研判客流对铁路客运站地区的影响程度；出现或者可能出现大客流时，应当按照预案做好先期处置，并向区人民政府报告。

区人民政府接到报告后，应当视情启动大客流应对预案，加强现场指挥、人员调配，增强通信、应急、消防救援、医疗卫生、志愿服务等保障力量，组织做好秩序维护、临时安置、信息发布、应急救助等工作；必要时，可以向市相关部门以及铁路运输企业和有关单位提出支援需求。

公共服务单位应当按照大客流应对预案，做好相应的服务保障工作。

第二十九条（突发事件应对）



区人民政府应当根据有关法律、法规、规章以及突发事件应急预案，组织编制铁路客运站地区突发事件应急预案。

站管机构应当按照铁路客运站地区突发事件应急预案，定期组织开展应急演练。

突发事件发生后，区人民政府应当立即采取措施控制事态发展，及时启动应急预案，组织开展应急救援和处置，并做好报告工作。

第三十条（传染病防控）

发生传染病疫情时，站管机构和镇人民政府、街道办事处应当加强协同配合，依法在铁路客运站地区落实相应的疫情防控措施；发现传染病患者、疑似患者的，应当按照规定向所在地的疾病预防控制机构报告。

第六章 保障与监督

第三十一条（经费保障与力量调配）

市、区人民政府按照财政事权与支出责任相适应的原则，建立铁路客运站地区管理经费保障机制。

市、区相关部门应当加强管理力量调配，落实铁路客运站地区相关管理工作。

第三十二条（数智化建设）

区人民政府应当依托城市运行“一网统管”平台，统筹铁路

客运站地区数智化建设，利用视频监控、数字地图等技术和网格化管理等方式，汇集安全运行、社会秩序、出行客流、气象预警、市容环卫等数据信息，实现集感知、分析、服务、指挥为一体的智慧化管理。

第三十三条（政务服务信息共享）

市、区相关部门与站管机构应当依托大数据资源平台，共享铁路客运站地区治安管理、道路交通、工程建设、市容环卫等政务服务信息，拓展应用场景，提高服务管理效能。

第三十四条（网格化管理）

区人民政府应当组织落实铁路客运站地区的网格化管理要求，明确由镇人民政府、街道办事处或者相关机构承担日常巡查等职责。对巡查发现的问题，镇人民政府、街道办事处或者相关机构应当依法处理或者报告有关部门。

第三十五条（投诉举报处理）

市、区相关部门和站管机构以及公共服务单位应当建立投诉举报受理机制，依法处理投诉、举报等事项。

第三十六条（违法行为处理）

对违反本办法规定的行为，由交通、公安、城管执法等部门依照有关法律、法规、规章的规定进行处理。

交通、公安、城管执法等部门应当加强协同配合，建立执法联动工作机制，提升执法效能。

第三十七条（考核与意见建议）

本市将区人民政府落实铁路客运站地区管理责任的情况，纳入年度绩效考核范围。

站管机构可以就相关部门和单位在铁路客运站地区开展管理和服务工作的情况，向区人民政府提出意见和建议。

第七章 附 则

第三十八条（分类管理规范）

市交通部门会同相关部门根据本办法规定和铁路客运站的规模、类型，制定铁路客运站地区分类管理规范。

区人民政府可以根据分类管理规范，结合铁路客运站地区的实际情况，制定具体管理规范。

第三十九条（施行日期）

本办法自 2026 年 2 月 1 日起施行。1998 年 9 月 26 日上海市人民政府令第 62 号发布，根据 2004 年 6 月 24 日上海市人民政府令第 28 号第一次修正，根据 2010 年 12 月 20 日上海市人民政府令第 52 号第二次修正并重新发布的《上海市铁路上海站地区综合管理暂行规定》同时废止。