

编号：CGC-SR037：2021



城市轨道交通服务质量评价 服务认证实施规则

本资料版权为北京鉴衡认证中心所有，且受版权法和国际公约保护。如未获得本中心许可，任何单位和个人不得以任何形式或任何方法复制本资料及其任何部分用于任何目的。鉴衡认证中心保留依法追究侵权责任的权利。

北京鉴衡认证中心有限公司

2026 年 1 月 26 日

目 录

前 言	I
1 适用范围	2
2 认证依据	2
3 服务质量评价概述	2
4 认证模式	2
5 认证基本单元及认证流程	3
6 认证实施的基本要求	3
6.1 认证申请及受理	3
6.2 认证方案策划	4
6.3 认证的实施	4
6.3.1 顾客调查	4
6.3.2 服务特性测评	6
6.3.3 服务能力确认	8
7 评价结果与批准	10
7.1 服务质量评价结果	11
7.2 服务认证等级划分	11
7.3 认证复核与认证决定	12
7.3.1 认证复核	12
7.3.2 认证决定	12
7.4 认证时限	12
8 认证证书	13
8.1 认证证书的保持	13
8.2 认证证书的变更/扩展/升级	13
8.3 认证证书的暂停、恢复、注销和撤销	14
9. 认证标志的使用规定	15
9.1 准许使用的标志样式	16
9.2 变形认证标志的使用	16
9.3 使用范围和方式	16
10. 认证收费	16
附录 A 乘客满意度评价内容及调查问卷	17
附录 B 城市轨道交通服务保障能力评价表	18

前 言

本实施规则由北京鉴衡认证中心有限公司(CGC)发布并归口管理。

本实施规则起草单位：北京鉴衡认证中心有限公司。

本实施规则主要起草人：胡晓琴，纳明亮，李会南，王甲闯。

本认证规则所属的认证领域为 SC05，在 CNCA 批准范围内。

本实施规则按照《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》的相关规定，通过官网（<http://cgc.org.cn>）向社会公布认证规则及相关信息并保证真实、有效。

鉴衡依据制定或修订备案后的认证规则开展认证活动，按照《认证机构管理办法》的相关规定，将认证信息报送国家认监委。

当国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布属于认证新领域的某项认证规则后，鉴衡不再依据之前备案的认证规则开展认证活动。

本次规则历次修改情况：

本规则 2021 年 12 月 13 日为首次制定。

本规则 2026 年 1 月 26 日为第一次修订，主要变化为：

- 1) 修改了实施规则前言部分；
- 2) 修改现场审查人日数相关内容。
- 3) 其他格式及文字性修改。

城市轨道交通服务质量评价实施规则

1 适用范围

本规则适用于城市轨道交通线路或车站服务质量评价的服务认证。

运营单位和城市线网的服务质量评价的服务认证也可参考执行。

2 认证依据

依据标准：交通运输部交办运〔2019〕43号《城市轨道交通服务质量评价规范》

3 服务质量评价概述

城市轨道交通服务质量评价是指通过定性和定量的指标体系综合评价城市轨道交通运营线路、运营单位和城市线网的服务质量，进一步推动城市轨道交通服务质量的提升。

评价的内容主要包括乘客满意度评价、服务保障能力评价、运营服务关键指标评价3个部分。基准分值1000分。其中，乘客满意度评价分值300分，服务保障能力评价分值300分，运营服务关键指标评价分值400分。

乘客满意度评价内容包括进出站、环境与秩序、设施运行、换乘、咨询、投诉、安全感等7个一级评价指标和12个二级评价指标。

服务保障能力评价内容包括进出站、问询、购检票、候车、乘车和基础保障等6个一级指标、33个二级指标。

城市轨道交通运营服务关键指标包括行车服务、客运设施可靠性、乘客投诉回应等3个类别11个评价指标。

4 认证模式

顾客调查+服务特性测评+服务能力确认

顾客调查主要指通过面访调查，网络调查，电话调查等方式开展的评价方式。

服务特性测评主要指通过实地体验，现场测试、数据调取、询问人员等方式开展的评价方式。

服务能力确认主要指通过文件审核方式，查阅资料，调取数据等方式开展的评价方式。

5 认证基本单元及认证流程

城市轨道交通服务质量评价认证基本单元主要包括以下几个阶段：

- ◆ 认证申请
- ◆ 申请评审
- ◆ 认证实施
 - 顾客调查
 - 服务特性测评
 - 服务能力确认
- ◆ 认证结果评价与批准
- ◆ 颁发证书

注：如服务质量评价的任务是通过投标获得，可不要求认证委托人提交认证申请。

城市轨道交通服务质量评价的实施流程可以参考如下图 1 所示。

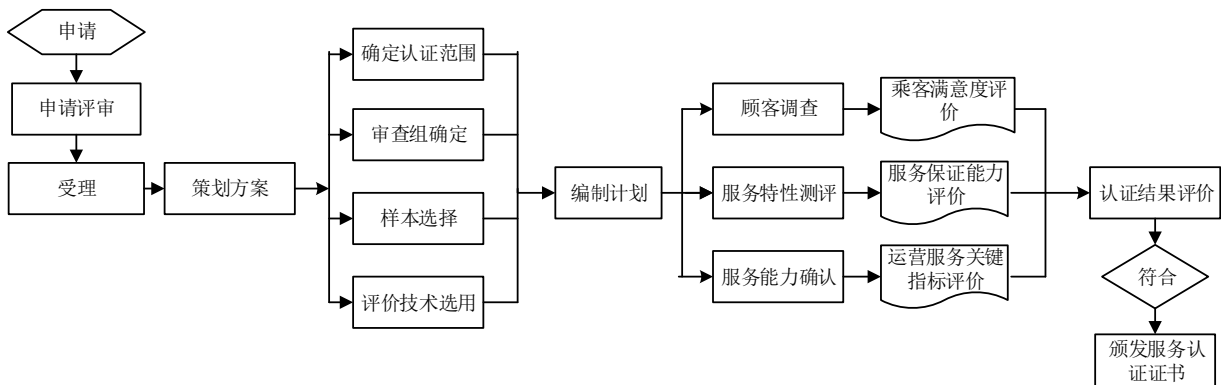


图 1 城市轨道交通服务质量评价实施流程

6 认证实施的基本要求

6.1 认证申请及受理

6.1.1 认证申请单元划分

城市轨道交通服务质量评价以线路或车站为单位开展。可根据客户需要，将一条线路为一个认证单元，也可以将一个车站作为一个认证单元。

6.1.2 委托方需提交文件

需要时，认证委托人应向认证机构提出认证申请，同时提交相关资料，资料清单如下：

- 1) 城市轨道交通服务认证申请书 1 份（适用时）；
- 2) 统一社会信用代码的营业执照复印件 1 份；
- 3) 体系认证证书（如有）；
- 4) 城市轨道交通运营服务质量承诺复印件 1 份（适用时）；
- 5) 质量管理体系文件目录（适用时）；
- 6) 法律法规要求的其它文件。

6.1.3 受理

（1）CGC 自收到委托方提交的书面申请之日起，应当在 10 个工作日内对申请材料进行评审。

（2）若评审结论为同意受理，需要时，CGC 与委托方签订认证合同或认证委托协议。若评审结论为不予受理，CGC 当以书面形式通知委托方。

（3）委托方对不予受理有异议的，可以向 CGC 申诉。

6.2 认证方案策划

在开展评价工作前与运营单位充分对接，了解评价线路或车站的基本情况，需要充分预想评价工作可能对运营造成的影响，并制定针对性的应对措施，必要时可组织专家进行研究论证，确保评价工作不影响线路正常运营秩序。

通过文件评审及与认证委托方充分沟通的方式，编制服务质量评价方案。方案中应明确认证范围，样本量选择等。

6.3 认证的实施

6.3.1 顾客调查

顾客调查的方式主要评价的对象为乘客满意度调查。

6.3.1.1 设计抽样方案

（1）抽样目标总体

“目标总体”应是符合评价范围要求的城市轨道交通乘客群体。

（2）抽样框

建立“抽样框”时应对乘客群体进行分类，不同特征（如：性别、年龄、出行目的）乘客在样本中所占比例应能反映乘客总体。

（3）样本量

对于线路开展服务认证的样品量，乘客满意度调查样本量综合乘客总体特征、调查结果精度、调查时间和费用等因素合理确定，每条线路调查样本量不应低于该线路日均客运量的 1%，且最低不少于 400 份；调查站点不应少于该线路站点总数的 50%，并覆盖该线路换乘车站、常态化限流车站以及日均进站量最大车站等。调查时段应覆盖高峰和平峰时段。

对于车站开展服务认证的样本量，乘客满意度调查样本量综合乘客总体特征、调查结果精度、调查时间和费用等因素合理确定，原则上车站的样本量不少于 40 份。

6.3.1.2 调查内容

乘客满意度评价内容包括进出站、环境与秩序、设施运行、换乘、咨询、投诉、安全感等 7 个一级评价指标和 12 个二级评价指标，见图 2。各指标所占分值见附录 A 表 A.1。

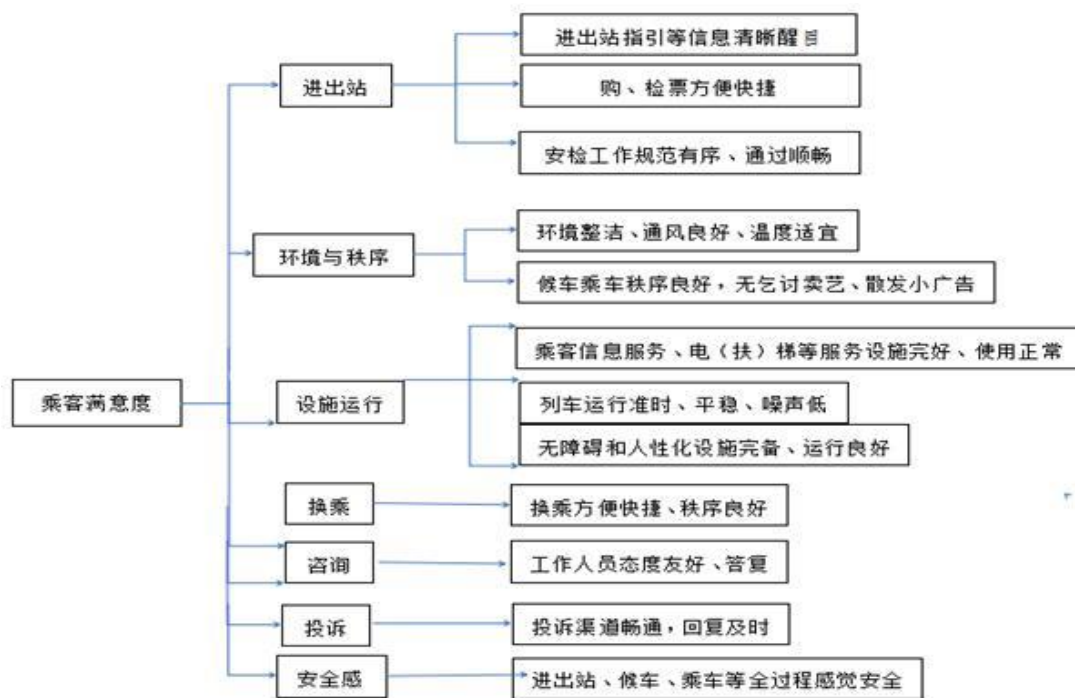


图 2 乘客满意度评价指标体系

6.3.1.3 调查方法

通常选择以下一种或多种方式进行调查：

- 在车站、列车等现场选取乘客填写调查问卷，即面访调查；

- b) 邀请乘客通过扫描公众号、车站或列车上粘贴的二维码进入乘客满意度调查 WAP 页面填写调查问卷，即网络调查；
- c) 通过电话向乘客提问，记录乘客评分结果，即电话调查。

6.3.1.4 设计调查问卷

调查问卷应依据评价模型和评价指标进行设计，调查问卷采用满意、一般、不满意 3 级文字量表，分值系数分别对应 1、0.5、0。也可根据客户和线路需求，细化调查问卷，调查问卷采用满意、较满意、一般、较不满意、不满意 5 级文字量表，分值系数分别对应 1、0.75、0.5、0.25、0。根据预调查结果对调查问卷进行信度和效度检验，当检验结果未达到要求时，应修正问卷内容。必要时，应在调查前、调查中、调查后三个阶段对调查质量实施控制，包括调查人员培训、调查过程监督、数据预处理、数据处理、回访调查等。

6.3.1.5 出具乘客满意度调查报告

乘客满意度调查结束后，通过以下模型计算出乘客满意度的数据。模型输入包括乘客对各项指标满意程度感知值和指标权重，计算公式如下：

$$SP = \sum_{i=1}^n w_i \times P_i$$

式中：

SP ——乘客满意度；

w_i ——第 i 项指标的权重， $\sum_{i=1}^n w_i = 1$ ；

P_i ——第 i 项指标的满意度感知值，通过调查得到；

n ——乘客满意度评价指标的数量。

通过对乘客满意度的数据进行分析，并出具乘客满意度调查报告。

6.3.2 服务特性测评

服务特性测评主要是对城市轨道交通服务保障能力的评价。

6.3.2.1 设计抽样方案

(1) 目标总体

“目标总体”应是符合评价范围要求的城市轨道交通车站、列车、文件等。

(2) 抽样框

建立“抽样框”时应对车站进行分类，换乘车站、常态化限流车站以及日均进站量最大车站等在样本中所占比例应能反映目标总体。

(3) 样本量

对于线路，车站样本量不应少于该线路站点总数的 20%，并覆盖该线路换乘车站、常态化限流车站以及日均进站量最大车站等。列车样本量不应少于 5 列次。

对于车站，确定的车站即为样本量。列车样本量不应少于 5 列次。

6.3.2.2 评价内容

服务保障能力评价内容包括进出站、问询、购检票、候车、乘车和基础保障等 6 个一级指标 33 个二级指标，见图 3。各指标分值及要求见附录 B 表 B.1。

服务保障能力评价					
进出站	问询	购检票	候车	乘车	基础保障
<ul style="list-style-type: none"> • 标志标识 • 乘车信息 • 客流组织 	<ul style="list-style-type: none"> • 设施 • 人员 	<ul style="list-style-type: none"> • 购票 • 检票 	<ul style="list-style-type: none"> • 广播和乘客信息系统 • 接发车 • 巡视 • 自动扶梯 • 站台门 • 卫生 • 空气和湿度 • 照明 • 噪声 • 标志标识 	<ul style="list-style-type: none"> • 列车进站 • 标志标识 • 列车广播和信息提示 • 开关门 • 座椅扶手 • 轮椅专用位置 • 空气湿度 • 照明 • 噪声 • 卫生 	<ul style="list-style-type: none"> • 基础制度 • 人员管理 • 客运组织 • 服务承诺 • 服务投诉处理 • 服务考核和改进

图 3 服务保障能力评价指标体系

6.3.2.3 评价方法

通过实地体验、资料查阅、数据调取、人员询问、现场测试等方式开展。

6.3.2.4 设计评价表

根据服务保障能力的 6 个一级指标 33 个二级指标制定评价表，因这些指标都是评价组实地体验、资料查阅、数据调取、人员询问、现场测试后给出的分数，这里给出了基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：

远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

用评价表中给定的每一项评价内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出每位评价人员的得分，其服务保障能力得分为每个评价人员得分的算术

平均值。

6.3.2.5 模型计算

服务保障能力计算公式如下：

$$SS = \sum_{i=1}^n w_i \times S_i$$

式中：

SS ——服务保障能力；

w_i ——第 i 项指标的权重， $\sum_{i=1}^n w_i = 1$ ；

S_i ——第 i 项指标的得分，通过专家评价得分；

n ——服务保障能力评价指标的数量。

6.3.2.6 审核报告

审核完成后，对进出站、问询、购检票、候车、乘车和基础保障等6个一级指标都有一个得分，按网络、线路、车站、运营单位为单位进行横向比较，出具服务管理能力审核报告。如果现场审查存在不合格项，可允许限期整改，CGC采取适当方式对整改结果进行确认，逾期不能完成整改，或整改结果不符合，审查结果不符合，终止本次审查。

评价报告包括但不限于以下内容：

- 1) 申请人的基本情况（包括名称、地址、联系方式等）；
- 2) 审查的目的、范围和准则；
- 3) 抽样及样本信息；
- 4) 服务审查结果及其说明；
- 5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 6) 报告覆盖的时间段；
- 7) 审查结论。

6.3.2.7 服务特性测评人日数要求

现场审查的人日数一般不少于4人日，当认证车站数量 ≤ 20 时，一般为4人日，每增加5个车站，对应增加1人日，原则上最高不超过8人日。审查组可根据现场的实际情况进行适当调整。

6.3.3 服务能力确认

服务能力确认主要评价城市轨道交通运营服务关键指标，包括行车服务、客运设施可靠性、乘客投诉回应等3个类别。

6.3.3.1 评价内容

城市轨道交通运营服务关键指标包括行车服务、客运设施可靠性、乘客投诉回应等 3 个类别 11 个评价指标，详见图 4。各指标的评分规则见表 1。运营服务关键指标计算方法详见《城市轨道交通服务质量评价规范》第五部分附则。

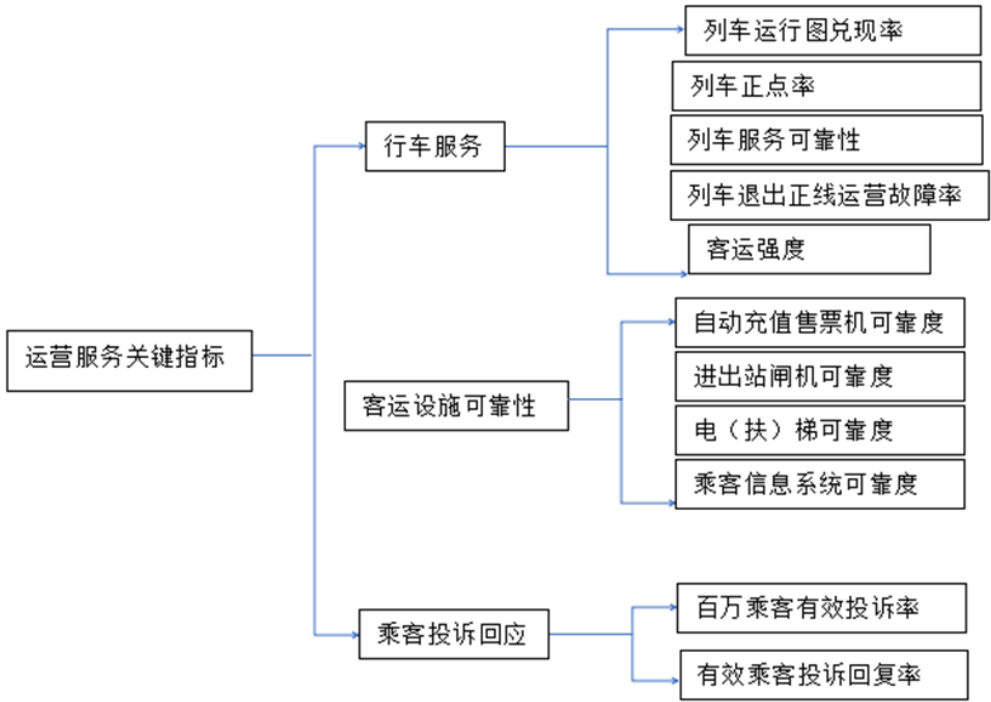


图 4 运营服务关键指标体系

表 1 运营服务关键指标评价内容

类别	评价指标	分值	评分规则				
			满分	满分*80%	满分*60%	满分*40%	满分*20%
行车服务	列车运行图兑现率（%）	40	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97
	列车正点率（%）	40	≥99.9	99.4~99.9	98.5~99.4	97~98.5	<97
	列车服务可靠度（万列公里/次）	60	≥30	20~30	8~20	5~8	<5
	列车退出正线运营故障率（次/万列公里）	60	<0.1	0.1~0.2	0.2~0.4	0.4~0.8	≥0.8
	客运强度（万人次/公里·日）	40	≥1.5	0.7~1.5	0.4~0.7	0.2~0.4	<0.2
客运设施可靠性	自动充值售票机可靠度（%）	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97
	进出站闸机可靠度（%）	20	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97
	电（扶）梯可靠度（%）*	20	≥99.9	99~99.9	98.5~99	97~98.5	<97
	乘客信息系统可靠度（%）*	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97
乘客投诉回应	百万乘客有效投诉率（次/百万人次）	50	<1	1~2	2~3	3~5	≥5
	有效乘客投诉回复率（%）	30	100	95~100	90~95	85~80	<85
总计		400	——				

注 1：评价标准有关数值分级区间中，分界点下限含本数，上限不含本数。

注 2：标*的评价内容和指标，各地可根据实际情况确定是否适用于有轨电车。确定不适用的，不予计分，线路得分以实际计分分值按满分 400 分等比例折算。

6.3.3.2 评价结果

评价完成后，根据各指标评价结果进行计算，评价运营服务关键指标得分为本年度该线路所有评价指标得分之和，满分为 400 分。并出具城市轨道交通运营服务关键指标评价报告。

6.3.3.3 服务能力确认人日数要求

服务能力确认人日数一般不少于 2 人日。审查组可根据企业的具体情况进行适当调整。

7 评价结果与批准

7.1 服务质量评价结果

车站服务质量评价得分为该车站乘客满意度评价、该车站服务保障能力评价和运营服务关键指标评价得分之和，再视情核减扣分。

线路服务质量评价得分为该线路乘客满意度评价、服务保障能力评价和运营服务关键指标评价得分之和，再视情核减扣分。计算公式如下：

$$SQ_i = SP_i + SS_i + SI_i - R_i$$

式中： $i = 1, 2, 3 \dots I$ ， I 为城市所辖线路总数；

SQ_i —第 i 条线路服务质量评价得分；

SP_i —第 i 条线路乘客满意度评价得分；

SS_i —第 i 条线路服务保障能力评价得分；

SI_i —第 i 条线路运营服务关键指标评价得分；

R_i —第 i 条线路服务质量评价核减扣分。

出现以下情形的（因地震、洪涝、气象灾害等自然灾害及其他不可抗力因素导致的除外），应进行核减扣分：

- （1）发生 5 分钟以上（含）15 分钟以下延误事件的，每起减 5 分；
- （2）发生 15 分钟以上（含）30 分钟以下延误事件的，每起减 10 分；
- （3）连续中断行车（指线路中有 2 个及以上车站或区间发生行车中断）30 分钟以上（含）2 小时以下的，每起减 20 分；
- （4）发生一般运营突发事件的，每起减 50 分；
- （5）发生较大及以上等级运营突发事件的，该线路当年服务质量评价得分记为零分。

注：运营突发事件等级判定标准按照《国家城市轨道交通运营突发事件应急预案》（国办函〔2015〕32 号）有关规定执行。

7.2 服务认证等级划分

CGC 对评价结果进行综合评价，评价合格后，按线路向申请人颁发城市轨道交通服务质量评价认证证书。

城市轨道交通服务认证等级划分及标准详见下表 2。

表 2 城市轨道交通服务认证等级划分表

序号	城市轨道交通服务质量	基准分值	评定标准
----	------------	------	------

	评价等级划分		
1	五星级（★★★★★）	基准分值 1000 分。其中，乘客满意度评价分值 300 分，服务保障能力评价分值 300 分，运营服务关键指标评价分值 400 分	服务质量评价得分 951-1000 分
2	四星级（★★★★）		服务质量评价得分 901-950 分
3	三星级（★★★）		服务质量评价得分 801-900
4	通过		服务质量评价得分 700-800 分

7.3 认证复核与认证决定

7.3.1 认证复核

CGC 对审查组上报的认证相关的所有信息和合格评定活动过程及结论进行评价，给出是否符合认证要求的结论。

7.3.2 认证决定

复核后，CGC 根据复核结论做出是否批准认证的决定。

对于符合认证要求的批准认证，准予出具证书、许可使用认证标志；不符合认证要求的，终止认证，并告知委托人；终止认证后如继续认证，需重新申请认证。

（1）对经评定合格的申请人，认证机构确定服务等级，并颁发认证证书，准予使用认证标志。

（2）对经评定不合格的申请人，认证机构应做出不予通过认证的决定，并将不通过的原因书面通知申请人。

（3）申请人对认证决定有异议的，可以向 CGC 申诉。对 CGC 处理结果仍有异议的，可以向国家市场监督管理总局申诉或投诉。

7.4 认证时限

认证机构应对认证各环节的时限做出规定，并确保相关工作按时限要求完成（委托方原因造成的延误除外）。认证委托人须对认证活动予以积极配合。

一般情况下：

- (1) 委托文件齐全至正式受理，应不超过 10 个工作日；
- (2) 乘客满意度评价，服务保障能力评价，运营服务关键指标评价应不超过 70 个工作日；
- (3) 认证决定时间（自认证决定部门收到完整材料之日起至认证决定批准之日）应不超过 15 个工作日。

8 认证证书

8.1 认证证书的保持

认证证书有效期为一年。

8.2 认证证书的变更/扩展/升级

8.2.1 出现如下情况时，证书持有人应提出变更的申请：

- 1) 证书上的内容发生变化的（如委托人、服务提供者的名称、注册地址、运营地址等）；
- 2) 已获证组织的质量管理体系发生重大技术变更（管理和服务流程等）影响相关标准符合性的；
- 3) 认证依据或实施规则变更，当发生认证依据用技术规范或实施规则的修订，CGC 制定认证依据或实施规则换版实施方案，并向证书持有人公布。证书持有人应在 CGC 公布规定的期限内完成换版；
- 4) CGC 规定的其他事项发生变更的。

8.2.2 如下情况，证书持有人可提出证书的扩展：

- 1) 扩展其获证服务提供场所的（如同一委托人、服务提供者内新增服务现场的）；
- 2) 扩展认证证书覆盖范围。

8.2.3 升级

证书持有人可以提出证书等级的升级，也可以在下一年度监督或复评时，依据当年测评得出的审查结论申请证书等级变更，但不可跨级申请。

CGC 根据下表的证书升级要求，做出是否批准证书升级的决定。

序号	城市轨道交通服务质量 评价等级划分	基准分值	评定标准
1	五星级（★★★★★）	基准分值 1000 分。其中，乘客满意度评价分值 300 分，服务保障能力评价分值 300 分，运营服务关键指标评价分值 400 分	服务质量评价得分 951-1000 分
2	四星级（★★★★）		服务质量评价得分 901-950 分
3	三星级（★★★）		服务质量评价得分 801-900
4	通过		服务质量评价得分 700-800 分

8.2.4 变更/扩展/升级的实施、评价和批准

CGC 根据变更/扩展/升级的内容，对提供的有关资料进行评价，确定是否可以变更/扩展/升级。如需测评的，则在测评满足要求后方能进行变更/扩展/升级。

对符合变更/扩展/升级要求的，批准变更/扩展/升级。换发新证书的，新证书的编号、批准有效日期原则上保持不变，并注明变更/扩展/升级批准日期。

8.3 认证证书的暂停、恢复、注销和撤销

8.3.1 持证人当出现下列情况之一时暂停认证证书：

- 1) 管理及服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对体系运行的有效性要求；
- 2) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- 3) 获证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚；
- 4) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书；
- 5) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证；
- 6) 组织主动请求暂停；

7) 组织发生了与能源、质量、环境、职业健康安全等有关的重大事故，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷；

8) 他原因需要暂停证书。

8.3.2 在暂停期间，企业经过整改符合要求，可恢复认证。

注：超过暂停期限的证书不得申请恢复并予以撤销。

8.3.3 出现下列情况之一时撤销认证证书：

1) 监督测评未通过；

2) 被注销或撤销法律地位证明文件的；

3) 出现重大的产品或服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是持证人违规造成的；

4) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；

5) 在证书有效期内有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚的；

6) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；

7) 没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件的；

8) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的；

9) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

10) 其他原因需要撤销证书。

8.3.4 持证人出现下列情况之一时注销认证证书：

1) 获证组织申请注销认证证书；

2) 认证证书有效期届满，未申请延续使用；

3) 因换发新证书而注销旧证书；

4) 其他原因需要注销认证证书；

9. 认证标志的使用规定

9.1 准许使用的标志样式



9.2 变形认证标志的使用

不允许加施任何形式的变形认证标志。

9.3 使用范围和方式

可在获得认证的服务区域内悬挂标志，或在广告、宣传资料中正确展示认证标志，可以采用模压式或印刷两种方式中的任何一种。

10. 认证收费

认证收费按《北京鉴衡认证中心有限公司收费目录清单》执行，支付方式按合同约定执行。查询网址：

<http://210.14.141.71:8083/mydata/public/zh/fyyhz/CGC-XZ-G09.pdf>

附录 A 乘客满意度评价内容及调查问卷

表 A.1 乘客满意度评价内容

评价指标	服务要求	分值
进出站	进出站指引等信息清晰醒目；购、检票方便快捷；安检工作规范有序、通过顺畅	60
环境与秩序	环境整洁、通风良好、温度适宜；候车乘车秩序良好，无乞讨卖艺、散发小广告等行为	60
设施运行	乘客信息服务、电（扶）梯等服务设施完好、使用正常；列车运行准时、平稳、噪声低；无障碍和人性化设施完备、运行良好	60
换乘	换乘方便快捷、秩序良好	30
咨询	工作人员态度友好、答复准确	30
投诉	投诉渠道畅通，回复及时满意	30
安全感	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	30
总分	——	300

附录 B 城市轨道交通服务保障能力评价表

表 B.1 城市轨道交通服务保障能力评价表

序号	检查项目		服务要求	标准 分值	评分标准
1	进出站	标志标识	进出站引导标识清晰、醒目、连续、规范	5	1. 车站出入口附近主要路段没有城市轨道交通导向标志，或没有站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志的，扣 5 分； 2. 导向标志或者站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志，未满足清晰、醒目、连续、规范要求的，每处扣 1 分。
2		乘车信息	乘车指引和告知信息清晰醒目	10	未在车站醒目位置提供乘车注意事项、本站首末车时间、周边公交换乘信息、无障碍设施指引，或未张贴禁止、限制携带物品目录的，每处扣 2 分。
3			非正常运营信息告知及时	5	未通过广播、告示、网络等提供出入口封闭、严重影响乘客出行的故障，以及限流、封站、甩站、暂停运营等信息的，每处扣 1 分。
4		客流组织	客流流线规划合理，进出站顺畅	15	1. 出站客流与进站客流发生严重交叉、对冲的，每处扣 1 分。 2. 因客流流线设计不合理，导致出入口客流严重拥堵的，每处扣 2 分。 3. 车站出入口通道、楼梯破损（超过 100cm ² ）或堆放杂物影响乘客通行的，每处扣 1 分； 4. 恶劣天气情况下，未在车站出入口通道采取防滑、防寒等措施或安排人员进行疏导的，每次扣 1 分。
5	问询	设施	问询设施服务正常	5	1. 车站未设置人工问询点或自动查询设备的，每次扣 1 分； 2. 问询点未标示现时工作状态的，每次扣 1 分。

6		人员	服务热情、用语规范	10	1. 答复询问时, 未使用普通话的, 每次扣 1 分(乘客提问时使用方言或外语的除外); 2. 答复询问时, 未使用文明用语或使用服务忌语的, 每次扣 2 分; 3. 工作人员在岗期间从事与工作无关的事项, 每次扣 2 分; 4. 服务人员态度恶劣或答复敷衍的, 每次扣 2 分。
7			着装整洁, 佩带服务标志	5	1. 服务人员着装不整洁规范的, 每人扣 1 分; 2. 服务人员未佩戴服务标志的, 每人扣 1 分。
8	购检票	购票	乘客购票方便快捷, 售票(卡)、充值迅速准确	5	1. 未提供人工售票服务或者乘客有需要时未提供人工辅助购票服务的, 扣 2 分; 2. 售票点正常运行的售票机不足两台的, 每处扣 2 分; 3. 售票机故障时未有告示的, 每处扣 1 分; 4. 乘客购票出现 15 人以上排队或排队时间超过 5 分钟的, 每处扣 1 分; 5. 售票(卡)、充值、验票, 收款与找赎出现错误的, 每次扣 1 分。
9			与其他线路换乘时不重复购票	5	与线网内其他线路换乘时(不具备物理连通条件的除外)需重复购票的, 扣 5 分。
10		检票	检票便捷有序	5	1. 每组进出站检票机群具备使用条件的通道少于 2 个的, 每处扣 1 分; 2. 检票机不具备紧急放行功能的, 每处扣 1 分; 3. 检票机故障未有告示的, 每处扣 1 分; 4. 车站未配置宽通道检票机或无障碍检票机的, 每处扣 1 分; 5. 乘客检票出现 10 人以上排队或排队时间超过 2 分钟的, 每处扣 1 分。
11	候车	广播和乘客信息系统	广播清晰、准确、规范, 乘客信息系统运行正常	10	1. 站台未广播排队候车、安全乘车信息的, 每处扣 1 分; 2. 列车进站时未广播列车到站和开行方向的, 每处扣 1 分; 3. 不能进行人工广播的, 每处扣 1 分; 4. 乘客信息系统运行不正常或不能提供动态运营信息的, 每次扣 2 分。

12		接发车	接发列车规范	5	1. 需接发列车的，站台服务人员未按规定接发列车的，每次扣 1 分； 2. 车控室工作人员未按规定监视列车运行和乘客上下车状态的，每处扣 1 分。
13		巡视	站台巡视规范，主动向有需要的乘客提供服务	10	1. 未按规定定期巡视站台区域内的消防设备、乘客信息服务设备、自动售检票设备、标志标识、照明设备、电（扶）梯、站台门状态、站台候车椅等服务设施设备或记录不完备的，每处扣 1 分； 2. 高峰时段或客流剧增期，未安排人员有序疏导客流的，每次扣 1 分； 3. 未对乞讨卖艺、散发小广告等情况及时有效劝阻的，每次扣 1 分； 4. 有乘客需要帮助，未及时提供帮助的，每次扣 1 分。
14		自动扶梯	自动扶梯功能良好、运行正常	5	1. 自动扶梯无故不能正常运行的，每处扣 2 分； 2. 自动扶梯没有明确的运行方向指示的，每处扣 1 分； 3. 自动扶梯两端未配备紧急停止开关的，每处扣 1 分； 4. 自动扶梯旁没有安全提醒的，每处扣 1 分。
15		站台门	站台门功能良好、运行正常	5	1. 站台门不能正常运行的，每处扣 2 分； 2. 站台门声光报警装置不能正常运行的，每处扣 1 分； 3. 站台门未安装防撞贴条或者张贴警示标识的，每处扣 1 分。
16		卫生	环境良好、整洁卫生	10	1. 天花板、墙面、地面出现严重掉漆、掉灰、残旧等现象或者有明显尘土、污渍、印迹的，每处扣 1 分； 2. 有垃圾、污物、乱涂乱画及小广告的，每处扣 1 分； 3. 因下雨、结构性漏水等原因导致地面有明显积水的，每处扣 2 分。
17			卫生间正常使用，定期清洁，无明显异味	5	1. 卫生间无故不提供服务的，每处扣 2 分； 2. 卫生间有厕位不能正常使用或者不能正常冲洗，每处扣 1 分； 3. 卫生间有明显的垃圾、污物、乱涂乱画、小广告、积水、杂物堆放（工具摆放区

					除外) 的, 每处扣 1 分; 4. 卫生间有明显异味的, 每处扣 1 分。
18		空气和温度	通风良好, 温度适宜	5	1. 通风系统不正常, 出现使乘客难以忍受的空气环境的, 每处扣 2 分; 2. 出现使乘客难以忍受的温度环境的, 每处扣 2 分。
19		照明	照明良好	5	1. 无照明或者亮度影响通行的, 每处扣 3 分; 2. 灯具异常闪烁的, 每处扣 1 分。
20		噪声	噪声在可接受范围内	5	列车进出站时噪声异常刺耳, 使乘客难以忍受的, 每处扣 1 分。
21		标志标识	标志标识清晰、醒目、规范	5	1. 未设置引导乘客有序上下车标识的或者标识不清晰、醒目、规范的, 每处扣 1 分; 2. 未设置换乘导向标识或者标识不清晰、醒目、规范的, 每处扣 1 分; 3. 未明示禁入区域并设置警示标识的, 每处扣 1 分; 4. 标志标识有明显翘角、缺损影响信息正确显示的, 每处扣 1 分; 5. 广告、商业设施、宣传品等遮挡标志标识、指示牌、公告、通告等服务设施, 或影响其使用的, 每处扣 1 分。
22		列车进站	列车进站停车、开关门作业规范	5	1. 列车未按规定进站对位停车的, 每次扣 1 分; 2. 关门作业时司机未进行瞭望确认的, 每次扣 1 分。
23			列车安全设施警示标识清晰、醒目、规范	5	1. 乘客紧急报警装置、紧急解锁装置、安全锤、灭火器等安全设施的警示标识未满足清晰、醒目、规范要求的, 每处扣 1 分; 2. 安全设施警示标识有明显翘角、缺损的, 每处扣 1 分。
24			提供线网示意图和本线线路图	5	未在车厢提供城市轨道交通线网示意图和本线线路图的, 每处扣 1 分。
25		列车广播和信	列车广播清晰、准	10	1. 列车到站时未广播到达车站或者需要开另侧车门未广播告知的, 每处扣 1 分;

		息提示	确、规范，乘客信息系统运行正常		2. 列车启动后未广播前方到站信息的，每处扣 1 分； 3. 列车运行故障或临时停车时，未及时广播告知乘客、安抚乘客情绪的，每处扣 1 分； 4. 车载乘客信息系统运行不正常，或不能提供动态运营信息的，每次扣 2 分。
26		开关门	开关门提醒正常	5	开关车门时，无声音提醒或无警示灯提醒的，每处扣 1 分。
		座椅和扶手	座椅完好，扶手数量充足	5	1. 座椅有损坏，不能正常使用的，每处扣 1 分； 2. 无特殊乘客优先座椅或无明显标识的，每处扣 1 分； 3. 扶手数量不足或设置高度不合理的，扣 1 分。
27		轮椅专用位置	列车设置轮椅专用位置，并有抓握或固定装置	5	1. 列车未设置轮椅专用位置的，每处扣 1 分； 2. 轮椅专用位置无抓握或固定装置的，每处扣 1 分。
28		空气温度	通风良好，温度适宜	10	1. 通风系统不正常，出现使乘客难以忍受的空气环境的，每处扣 2 分； 2. 出现使乘客难以忍受的温度环境的，每处扣 2 分。
29		照明	照明正常，备有紧急照明	5	1. 车内无照明的或照明亮度明显不足的，每处扣 3 分； 2. 灯具异常闪烁的，每处扣 1 分； 3. 无紧急照明的，每处扣 2 分。
30		噪声	噪声在可接受范围内	5	1. 列车运行时噪声异常刺耳，乘客难以忍受的，每处扣 2 分； 2. 车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车的，扣 1 分。
31		卫生	车厢服务设施定期清洁消毒	5	1. 未按规定对服务设施定期清洁消毒或者记录不完备的，每处扣 1 分； 2. 起点站驶出的列车地面有垃圾、污物的，每次扣 1 分； 3. 车厢内座椅、扶手、内墙、玻璃及通风口明显积灰的，每处扣 1 分。
32	基础保障	基础制度	服务管理制度完善	20	1. 未建立服务质量管理、票务管理、环境卫生管理、信息发布、乘客遗失物保管和

					招领等基本服务管理规章制度的，每缺失一项扣 2 分； 2. 未制定客伤处理、大客流等运营突发事件应急预案，或客运安全管理制度不健全的，扣 10 分； 3. 未建立自动售检票、电（扶）梯、站台门、通风空调等维修保养制度，或维修保养记录缺失的，每缺失一项扣 2 分。
33		人员管理	岗位职责和标准明确	10	1. 未制定岗位职责和工作标准的，扣 5 分； 2. 未严格执行岗位职责和工作标准的，每次扣 1 分。
34			人员教育培训到位	5	1. 未制定年度教育培训计划的，扣 2 分； 2. 未开展教育培训或教育培训记录缺失的，每次扣 2 分。
35		客运组织	客运组织方案合理	15	1. 未制定客运组织方案或不满足“一站一方案”的，扣 5 分； 2. 未根据列车运行图、车站设施设备和人员配备情况要求及时调整客运组织方案的，扣 5 分； 3. 未按规定针对乘客伤亡、火灾、大客流等情形及时组织开展应急演练的，扣 5 分。
36		服务承诺	公布服务质量承诺	5	1. 未公布服务质量承诺的，扣 5 分； 2. 服务承诺未包括列车正点率、列车运行图兑现率、有关客运服务设施可靠度、有效乘客投诉回复率等内容的，每缺失一项扣 1 分。
			运行图备案	5	1. 未将运行图报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分； 2. 运行图调整严重影响服务质量，未及时向城市轨道交通运营主管部门说明理由，每次扣 3 分。
37			服务质量承诺备案	5	1. 未将服务质量承诺报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分； 2. 未定期向城市轨道交通运营主管部门报告服务质量承诺履行情况的，每次扣 3 分。

38		服务投诉处理	投诉受理渠道畅通， 处理及时	15	1. 未建立投诉受理处理制度的，扣 5 分； 2. 未设置服务监督（投诉处理）机构的，扣 5 分； 3. 未公布服务监督电话或服务监督机构通信地址的，每次扣 1 分； 4. 未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复的，每次扣 2 分。
39		服务考核和改进	服务考核机制健全， 持续改进服务质量	15	1. 未建立企业服务监督考核机制或未将考核结果纳入日常工作考核的，扣 5 分； 2. 未针对行业主管部门通报、企业日常检查、乘客集中反映等暴露的服务质量问题及时制定整改措施或措施落实不到位的，每项扣 2 分。