

编号：CGC-SR038：2021



城市轨道交通客运服务认证实施规则

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力。

北京鉴衡认证中心有限公司

2026 年 1 月 26 日

目 录

前 言	III
1 适用范围	1
2 认证依据	1
3 认证模式	1
4 认证基本流程	2
5 认证实施的基本要求	3
5.1 认证申请及受理	3
5.2 认证方案的策划	4
5.3 认证的实施	4
6. 认证结果评价	8
7 认证复核与认证决定	8
7.1 认证复核	8
7.2 认证决定	8
7.3 认证时限	9
8 获证后的监督	9
8.1 年度监督	9
8.2 不定期监督	10
8.3 监督审查人日数	10
8.4 监督结果评价	10
9. 证书到期复评	10
10. 认证证书	10
10.1 认证证书的保持	10
10.2 认证证书的变更/扩展/升级	10
10.3 认证证书的暂停、恢复、注销和撤销	12
11. 认证标志的使用规定	13
11.1 准许使用的标志样式	13
11.2 变形认证标志的使用	13
11.3 使用范围和方式	13
12. 认证收费	13
附录 A 城市轨道交通客运服务特性要求测评工具	14
附录 B 城市轨道交通客运服务管理要求审核工具	22

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。

城市轨道交通客运服务认证实施规则

1 适用范围

本规则适用于城市轨道交通客运服务认证。

本规则适用于城市轨道交通地铁系统和轻轨系统等客运服务的认证活动，其他制式的城市轨道交通客运服务认证也可参照使用。

2 认证依据

RB/T 310-2017《城市轨道交通客运服务认证要求》

3 认证模式

针对城市轨道交通客运服务及其管理的特征，根据 RB/T 310-2017，城轨客运服务认证模式通常有以下几种：

- 1) 服务特性的神秘顾客体验测评（检验或检测），以下简称模式 B；
- 2) 顾客调查（功能感知），以下简称模式 E；
- 3) 服务设计审核，以下简称模式 H；
- 4) 服务管理审核，以下简称模式 I。

在本规则中，1) 和 2) 统称为服务特性测评；3) 和 4) 统称为服务管理审核。

注：服务设计是有效的计划和组织一项服务中所涉及的人、基础设施、通信交流以及物料等相关因素，从而提高用户体验和服务质量的设计活动。服务设计以为客户设计策划一系列易用、满意、信赖、有效地服务为目标广泛的运用于各项服务业。服务设计既可以是无形的，也可以是有形的；服务设计将人与其他诸如沟通、环境、行为、物料等相互融合，并将以人为本的理念贯穿于始终。（该词条来源于百度百科）。

根据 RB/T 310-2017 5.2.2 条，具有服务设计责任的组织，通常包括以下几种特征：

- a) 建立策划设计和开发的控制规划；

- b) 获取乘客要求的信息，以及乘客投诉的原因及改进方案，作为设计和开发的输入之一；
- c) 建立服务总蓝图以及入站导乘服务，票务服务，乘车服务，换乘或出站导乘服务子蓝图等作为设计和开发的输出之一；
- d) 征集乘客对服务设计和开发输出的相关意见。

根据 RB/T 310-2017，城市轨道交通客运服务认证模式为：

A) 具有设计职责的：

初次认证模式为：模式 B+模式 E+模式 H+模式 I

B) 没有设计职责的：

初次认证模式为：模式 B+模式 E+模式 I

为了方便认证的实施，本规则将城轨客运服务认证模式简化为：

服务特性测评+服务管理审核+获证后监督

服务特性测评的内容包括了模式 B 和模式 E

服务管理审核的内容包括了模式 H（适用时，结合企业是否具备设计职责而定）+模式 I。

4 认证基本流程

城市轨道交通客运服务认证主要包括以下几个阶段：

- ◆ 认证委托
- ◆ 申请评审
- ◆ 认证实施
 - 服务特性测评
 - 服务管理审核
- ◆ 认证结果评价与批准
- ◆ 颁发证书
- ◆ 获证后监督（适用时）

城市轨道交通客运服务认证的流程可以参考如下图 1 所示。

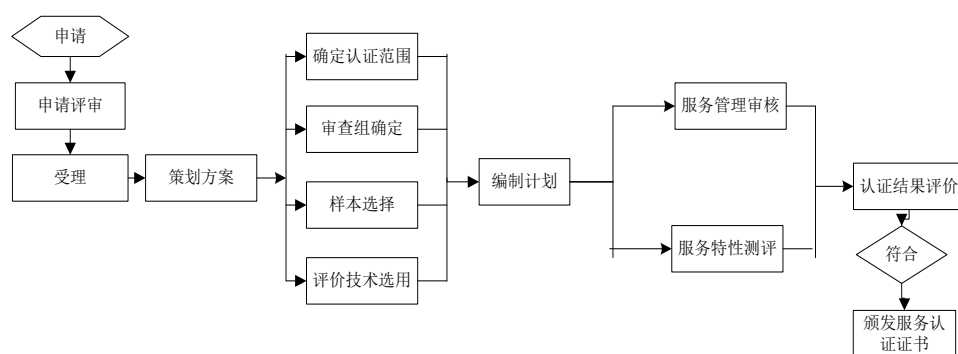


图 1 城市轨道交通客运服务认证初次认证流程

5 认证实施的基本要求

5.1 认证申请及受理

5.1.1 认证单元划分

通常，每个城市轨道交通客运服务认证的委托方为提供客运服务的组织，认证的对象包括该组织所辖的地铁车站。通常，一个车站发放一张客运服务认证证书。

5.1.2 委托方需提交文件

委托方应在客运服务提供至少满一年后可以提交《服务认证委托书》，委托书中应明确开展服务认证的线路及车站的基本信息，同时还应提交以下材料：

- （1）统一社会信用代码的营业执照复印件 1 份；
- （2）体系认证证书复印件（适用时）1 份；
- （3）城市轨道交通运营服务质量承诺复印件 1 份（适用时）；
- （4）质量手册及质量管理制度文件目录（适用时）；
- （5）外包合同或协议（适用时）1 份；
- （6）法律法规要求的其它文件。

5.1.3 认证受理

（1）CGC 自收到委托方提交的书面委托之日起，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，CGC 与委托方签订认证合同。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。

5.2 认证方案的策划

在开展客运服务认证前，需要与委托人充分沟通，了解实施认证的线路及车站的基本情况，确认相关文件及要求符合城市轨道交通客运服务相关法律、法规和标准的要求。通过文件评审及与认证委托方充分沟通的方式，编制服务认证方案。方案中应明确认证范围，拟定审查组、样本量选择，评价技术选用等。

对认证方案可根据以下信息进行动态调整：

- 1) 上一次审查反馈的信息；
- 2) 获证组织的变化，包括认证范围的变更、组织结构变更、资源变化变化；
- 3) 服务认证标准/规范、法律法规要求的变化；
- 4) 服务事故，重大投诉或媒体曝光等事件；
- 5) 来自获证组织、审查人员、其他相关方的反馈。

5.3 认证的实施

5.3.1 服务特性测评

5.3.1.1 服务特性测评目的及内容

服务特性测评按照附录 A《城市轨道交通客运服务特性要求测评工具》进行，从站外信息查询服务、进站导乘服务、安检服务、票务服务、乘车服务、换乘和出站导乘服务等主要接触过程审查企业服务提供过程的符合性和有效性，共 36 项服务特性体验指标。

基于表 A 实施城市轨道交通客运服务特性体验测评时：

- (1) 表 A 是赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 100 分；
- (2) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- (3) 测评内容除了(2)情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如表 1：

表 1 体验系数表

序号	体验系数 α	测评内容
1	$0 \leq \alpha \leq 0.2$	远低于预期
2	$0.2 < \alpha \leq 0.4$	低于预期
3	$0.4 < \alpha \leq 0.6$	符合预期
4	$0.6 < \alpha \leq 0.8$	高于预期
5	$0.8 < \alpha \leq 1.0$	远高于预期

(4) 用表 A 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

(5) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E ，得出城市轨道交通客运服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0,1\}$ ，当城市轨道交通客运服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：评价期间发生重大责任安全事故或有责的影响恶劣的公共事件；站内和列车内消防安全设施缺损或失效。

在服务认证中，针对城市轨道交通客运服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

5.3.1.2 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。

5.3.2 服务管理审核

5.3.2.1 服务管理审核目的及内容

一般服务特性测评合格后，方可开展企业服务管理审核；根据需要，两者也可同时进行。

管理要求审核基于并高于 ISO 9001，除了通用要求外，还要从管理目标、服务设计和开发控制（适用时）、服务人员管理、服务设施设备管理、服务安全和应急管理、服务投诉管理、服务补救管理等七个特定要求方面按照附录 B《城市轨道交通客运服务管理要求审核工具》进行审核。

通用要求是实施管理要求审核的基本条件，应在进入特定要求审核前审核评

审，并做出符合性判断。

获得被认可的认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由 CGC 评估风险后决定是否免除其 GB/T19001 所要求的质量管理体系的评价。

服务管理要求的认证审核，采用五级定性成熟度水平的评价方法。一级为基础级，最高五级为最佳实践。表 2 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。

表 2 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定要求	准则 1 基本水平				准则 1 最佳实践

表 3 给出了城市轨道交通客运管理要求各条成熟度对应分值。

表 3 城市轨道交通客运管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求条目	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2.1	10	2	4	6	8	10
5.2.2	5	1	2	3	4	5
5.2.3 (5.2.3.1~5.2.3.2)	15	3	6	9	12	15
5.2.3 (5.2.3.3)	5	1	2	3	4	5
5.2.4 (5.2.4.1)	10	2	4	6	8	10
5.2.4 (5.2.4.2)	5	1	2	3	4	5
5.2.4 (5.2.4.3)	10	2	4	6	8	10
5.2.5 (5.2.5.1~5.2.5.4)	15	3	6	9	12	15
5.2.5 (5.2.5.5)	10	2	4	6	8	10
5.2.6	10	2	4	6	8	10
5.2.7	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

在实施城市轨道交通客运管理要求的成熟度评价时：

(1) 根据附录 B 对 5.2.1~5.2.7 的成熟度进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；

(2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；

(3) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0,1\}$ ，当城市轨道交通客运管理发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：5.2.1~5.2.7 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；5.2.3、5.2.4、5.2.5 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

(4) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如表 4：

表 4 管理要求分级规则表

序号	分级	管理成熟度总分	规则
1	一级	20 分（含）~40 分	单项条款应得分不应低于“1”分
2	二级	40 分（含）~60 分	单项条款应得分不应低于“2”分
3	三级	60 分（含）~80 分	单项条款应得分不应低于“3”分
4	四级	80 分（含）~90 分	单项条款应得分不应低于“3”分
5	五级	90 分（含）~100 分	单项条款应得分不应低于“3”分

5.3.2.2 服务管理审核人日数要求

服务管理审核人日数一般不少于 2 人日。审查组可根据企业的具体情况进行适当调整。

5.3.3 审查报告

审核完成后，由审查组长汇总审查结果，分别编写服务特性测评报告及服务管理要求审查报告。如果现场审查未发现不符合项，则审查结果为合格；如果存在不合格项，可允许限期整改。

审查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. 认证结果评价

城市轨道交通客运服务认证结果分为通过、不通过。其中：

(1) 通过是指管理要求的审核达到一级（含）以上成熟度水平，且服务特性测评达到 70 分（含）以上；

(2) 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平，或服务特性测评低于 70 分。

服务认证结果的排序，通常从低至高，即由 A 级至 AAAAA 级，分为 5 个等级，如表 5 所示。

城市轨道交通客运服务认证结果宜根据表 5 综合评价其管理审核和特性测评的结果，授予认证及级别。

表 5 城市轨道交通客运服务认证结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	四级（含）以上	95 分（含）以上	AAAAA
2	四级（含）以上	85 分（含）～95 分	AAAA
3	三级（含）以上	80 分（含）～85 分	AAA
4	二级（含）以上	75 分（含）～80 分	AA
5	一级（含）以上	70 分（含）～75 分	A

7 认证复核与认证决定

7.1 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。

7.2 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。

7.3 认证时限

认证时限是指自认证受理至认证决定的时间期限，一般不超过 90 个工作日（委托方原因造成的延误除外）。

(1) 委托文件齐全至正式受理，应不超过 5 个工作日；

(2) 文件审查和现场审查，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 获证后的监督

8.1 年度监督

8.1.1 年度监督的周期

服务通过初次认证后，需定期接受 CGC 的年度监督审查。原则上两次审查间隔不超过 12 个月；特殊情况需要延期监督的，需经 CGC 批准后适当延期进行，延期时间最长不超过 3 个月。

8.1.2 年度监督的主要内容

年度监督的内容主要包括以下内容：

(a) 服务特性测评（车站审查）+服务管理审核（文件审查）；

(b) 以往不符合项的跟踪验证；

(c) 认证证书和标志的使用情况。

年度监督审查时间比照初次审查确定，一般为初次审查时间的 1/2~3/4。监督期间，可抽取有代表性的样本进行审查。对证后监督中审查组收集到的信息，

经评定组评定通过后，签发证书保持通知书。

8.2 不定期监督

若发生下列情况之一时，CGC 可根据情况增加对获证组织的监督频次，实施不定期监督，不定期监督的监督内容根据具体情况决定：

（1）当接到获证组织通报或 CGC 通过其他途径获得足够信息表明获证组织发生了影响组织提供或管理相应服务的更改或运行的重大变化，不能确保持续满足服务认证等级和顾客要求时；

（2）有足够理由对获证服务与认证标准要求的符合性有怀疑时；

（3）有足够证据表明获证组织违反 CGC 有关认证要求时。

8.3 监督审查人日数

CGC 应根据委托人的服务规模、等级（等级认证时）、不同服务项目的复杂程度等因素确定监督审查人日数。

监督审查时间比照初始审查时间确定，一般为初次审查时间的 1/2～3/4。

8.4 监督结果评价

监督审查合格后，可以继续保持相关证书；如果不合格则应在 3 个月内进行整改，逾期将暂停或撤销其认证证书，并对外公告。

9. 证书到期复评

认证证书有效期截止前 6 个月内，证书持有人应向 CGC 提出复评申请，并签订认证合同。CGC 提前 3 个月与证书持有人协商确定复评日期。

10. 认证证书

10.1 认证证书的保持

本规则覆盖的认证证书的有效期为 3 年。有效期内，证书的有效性依赖认证机构的获证后监督获得保持。

10.2 认证证书的变更/扩展/升级

10.2.1 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。

10.2.2 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。

10.2.3 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	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	四级（含）以上	95 分（含）以上	AAAAA
2	四级（含）以上	85 分（含）～95 分	AAAA
3	三级（含）以上	80 分（含）～85 分	AAA
4	二级（含）以上	75 分（含）～80 分	AA
5	一级（含）以上	70 分（含）～75 分	A

10.2.4 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。

10.3 认证证书的暂停、恢复、注销和撤销

10.3.1 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内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。

10.3.2 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。

10.3.3 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法法律法规行为，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。

10.3.4 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；

11. 认证标志的使用规定

11.1 准许使用的标志样式



11.2 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。

11.3 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。

12. 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 城市轨道交通客运服务特性要求测评工具

表 A 给出了城市轨道交通客运服务特性要求内容，由服务认证审查员实施。

表 A 城市轨道交通客运服务特性要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
1	4.1 站外信息 查询服务 (18.0)	4.1.1 官方网站 (11.5)	<p>4.1.1.1 组织应向乘客提供固定的官方网站，网站的页面感知应满足但不限于下列要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 网页打开迅速，搜索和链接点击响应速度快； b) 页面信息表达清晰，以及适宜的页面导航和说明； c) 适宜的字体大小、颜色，以及图形、声音、视频等多媒体可选项目； d) 适宜的语言选择，至少包括中文和英文。 	1.4		
2			<p>4.1.1.2 组织应在官方网站上向乘客提供包括但不限于下列信息的乘车指南：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 乘坐城市轨道交通的一般流程说明； b) 各类城市轨道交通相关符号和颜色，如线路标识色、换乘站标志等的说明； c) 运营线路网络图； d) 车站服务设施，如无障碍设施、厕所、自助设施等； e) 各线路各车站首末班车时刻表、运行间隔等信息； f) 车站出入口信息； g) 各线路各车站站层图及其下载文档； h) 乘客须知和（或）乘客守则及其下载文档； i) 乘坐城市轨道交通需遵守的法律法规及其主要条文内容及其下载文档； j) 多种互动渠道，如微信、微博等； k) 明示的服务热线和行业监督热线电话号码。 	5.4		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
3	4.1 站外信息 查询服务 (18.0)	4.1.1 官方网站 (11.5)	4.1.1.3 组织应在官方网站上向乘客提供包括但不限于下列内容的乘车及换乘路径查询服务： a) 多种规则（如最短时间、最少换乘等）可供选择的最优乘车路线规划； b) 上述路线规划对应的交通卡票价和单程票票价。	1.0		
4			4.1.1.4 组织应在官方网站上向乘客明示包括但不限于下列信息的票务须知： a) 票价定价及其计算规则； b) 票卡类型、购票和使用方式； c) 各种优惠政策及其说明； d) 异常票务情况（如无法进出站等）发生时的处理提示。	1.7		
5			4.1.1.5 组织应在官方网站上向乘客提供包括但不限于下列内容的线路运营动态查询服务： a) 运营公告及相关信息浏览； b) 线路运行情况实时信息查询； c) 列车延误情况通告及查询。 组织应提供上述相关信息实时动态的多渠道订阅，如邮件、手机短信等。	2.0		
6		4.1.2 移动终端应 用程序 (APP) (6.5)	组织应开发并向乘客免费提供应用于移动终端，如手机、平板等设备的官方 APP，并通过 APP 向乘客提供包括但不限于下列内容的服务： a) 覆盖所有线路网络的概况信息，如：线路网络总图、单条线路运营图等的查询； b) 各线路各站点首末班车时间查询； c) 各线路车站信息以及乘车和（或）换乘路径的查询； d) 车站出入口信息查询； e) 各线路各车站站层图的查阅； f) 车站服务设施，如无障碍设施、厕所、自助设施等的查询； g) 特种票服务、交通卡退卡和移资服务等等的查询； h) 当前线路运行和客流情况 TOS，如流量、故障等的查询； i) 其他信息门户的查阅方式，如微信、微博等； j) 其他便利乘客乘坐城市轨道交通的相关信息查询和服务等。 适当时，组织宜提供有关上述信息的分享和互动功能。	6.5		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
7	4.2 进站导乘 服务 (20.0)	4.2.1 站外导向标 志 (3.0)	4.2.1.1 在距离城市轨道交通车站 500 米区域范围内的主要道路交叉路口、公共交通站点、商业或公共设施等地，组织应设置导向标志牌。	1.0		
8			4.2.1.2 导向标志牌应明确、准确提示包括但不限于下列内容： a) 城市轨道交通标志和箭头指向； b) 线路名称中英文及线路标志色； c) 地面公共交通短驳疏散点的相关引导； d) 适当时，可包括车站名称全称和标志牌距车站的距离等。	2.0		
9		4.2.2 车站出入口 (8.0)	4.2.2.1 车站出入口的设置应满足但不限于下列要求： a) 两个及以上的出入口； b) 出入口分布覆盖主要道路两侧，宜相互连通； c) 出入口宜与附近主要商业或公共设施以及建筑物等相结合或连通； d) 在运营时间内保持醒目、易识别的城市轨道交通运营标志； e) 城市轨道交通停运时，设置明显的隔断措施。	3.0		
10			4.2.2.2 车站出入口的标志牌应包括但不限于下列中英文信息： a) 线路名称及线路标识色； b) 车站全名； c) 易于辨识的出入口独立编号； d) 必要时，标识换乘站，并提供换乘线路相关信息。	1.5		
11			4.2.2.3 组织应向乘客提供包括但不限于下列出入车站的相关设施： a) 适宜数量的自动扶梯； b) 满足高峰时客流量通行的楼梯及通道； c) 通道、楼梯、自动扶梯等设施的防滑措施； d) 独立的无障碍电梯和（或）斜挂式电梯； e) 符合 GB/T 16275 要求的出入口照明； f) 应急疏散通道及相关标识引导。	3.5		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
12	4.2 进站导乘 服务 (20.0)	4.2.3 车站站厅层 (9.0)	4.2.3.1 组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的站厅层服务： <ul style="list-style-type: none"> a) 符合 GB 50157 要求的站厅层环境温湿度； b) 整洁的站厅层环境； c) 站厅层主要客运服务设施设备及无障碍设施醒目、明确、准确的标识； d) 车站内付费区和非付费区明显的界线和进入标志及其说明； e) 由站厅层进入站台层通道及路径的明确标识； f) 于醒目处张贴的标注清晰、准确的并标有应急疏散通道的车站站层图； g) 具有人工票务、问询和导乘、急救药品和设备等多种功能的服务中心。 	6.5		
13			4.3.3.2 车站站厅层工作人员应向乘客提供礼貌、耐心、准确和规范的问询服务。	2.5		
14	4.3 安检服务 (4.5)	4.3.1 设施和布置 (1.5)	在乘客进站时，组织应向其提供满足但不限于下列要求的安检设施和布置： <ul style="list-style-type: none"> a) 每一处主要进站检票区域至少配套设置一处安检设施； b) 明确标识且宽度合理的安检区域和排队路径； c) 乘坐城市轨道交通禁止携带物品、快速过检及免检相关说明和提示； d) 乘坐城市轨道交通禁止携带物品的放置区域； e) 安检设施出口处供开箱检查和整理物品的区域。 	1.5		
15		4.3.2 人员操作 (3.0)	4.3.2.1 安检人员的安检服务操作应满足但不限于下列要求： <ul style="list-style-type: none"> a) 安检人员着装统一、仪容整洁、标识佩戴规范； b) 安检人员服务态度热情，提示和劝阻用语规范、礼貌； c) 向符合快速过检和（或）免检条件的乘客提供相应服务； d) 高峰时期有序的安检排队秩序和适宜的排队等待时间。 	2.0		
16			4.3.2.2 组织应引导乘客在完成安检后，快速的购票或进入购票或闸机检票环节。	1.0		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
17	4.4 票务服务 (17.5)	4.4.1 人工售票和 充值 (4.0)	组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的人工售票和充值等服务： <ul style="list-style-type: none"> a) 人工售票处或其附近应有醒目、明确的票价相关信息； b) 售票人员着装统一、仪容整洁、标识佩戴规范； c) 售票、充值或售卡过程中，售票人员应准确、规范的唱收唱付； d) 乘客购票、充值或购卡后，据其意愿向其提供相应金额的票据； e) 车票、钱款、交通卡、票据等的专用传递区域或放置容器； f) 适当时，售票人员配置话筒扩音器等语音辅助设备。 	4.0		
18		4.4.2 自助售票和 充值 (5.0)	组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的自助售票和充值服务： <ul style="list-style-type: none"> a) 站厅层主要进站检票区域不少于两台有效运行的可采用多种方式结算的自助售票机和适宜数量的充值设备； b) 自助售票机和充值设备应符合 GB/T 20907 的要求； c) 自助售票机和充值设备上或附近应有醒目、明确、详尽的操作说明； d) 自助售票机和充值设备附近应设置宽敞的空间，并在自助售票机服务区域内设置或标识明确的排队路径和区域； e) 自助售票和（或）充值设备功能完备、操作简便、信息详尽、响应准确和迅速，并至少提供中英文双语操作界面； f) 适当时，在设备附近配置工作人员或志愿者进行操作指导； g) 宜提供基于移动互联网的手机购票等自助方式。 	5.0		
19		4.4.3 车票及检票 (7.0)	4.4.3.1 组织提供的车票应符合 GB/T 20907-2007 第 5 章的要求，并明确标识有效期。（是否）	1.0		
20			4.4.3.2 组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的检票服务： <ul style="list-style-type: none"> a) 自动检票系统的性能和使用要求符合 GB/T 20907 的要求； b) 和客流量、换乘线路数等运营能级相适应数量的自动检票闸机； c) 检票设施或其附近应有明确的标识或图示导向，并明确提示乘客进入付费区； d) 自动检票闸机明确标识和显示进站或出站相关信息； e) 配置一定数量的门式宽通道闸机或无障碍闸机，或由工作人员控制，供免票、车票失效以及补票后出站等乘客使用的专用通道； f) 乘客已购买的有效车票发生故障失效时，能得到及时处理后并放行，不向乘客收取额外费用。 	6.0		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
21	4.4	4.4.4	4.4.4.1 组织应在车站内醒目处, 向乘客明示退票和补票相关规则及其说明。	0.3		
22	票务服务 (17.5)	退票和补票 (1.5)	4.4.4.2 由于列车、线路故障等运营原因延误, 造成乘客不能正常乘坐列车需要退票的, 组织应: a) 为持有在有效期内未使用的单程票的乘客进行无理由退票, 并引导其从车站开放的专用通道出站; b) 引导持交通卡的乘客正常刷卡出站, 并于 7 个工作日内在任意站点, 根据其交通卡消费记录, 为其办理退票手续。	1.2		
23	4.5 乘车服务 (28.0)	4.5.1 出入站台层 (5.0)	组织应向出入站台层的乘客提供满足但不限于下列要求的服务: a) 楼梯、自动扶梯和电梯(含无障碍设施)等多种站台层出入方式; b) 楼梯、自动扶梯和电梯(含无障碍设施)等站台层出入设施准确、明确和规范的导向标识; c) 设置于每个站台层出入设施前的标识准确、醒目、规范的站台导向及列车行驶方向标识; d) 与醒目处设置的自动扶梯等设施的安全提示标识和安全乘坐须知等; e) 进出客流错峰或有明显的分流引导措施及相关标识; f) 站台层应急疏散通道及相关标识引导。	5.0		
24		4.5.2	4.5.2.1 组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的站台层候车服务环境: a) 符合 GB/T 16275 要求的站台层照明; b) 符合 GB 50157 要求的单侧站台宽度和高度; c) 符合 GB 50157 要求的站台层环境温度和空气质量; d) 符合 GB/T 22486 要求的整洁的候车环境; e) 根据站台结构设置供乘客候车时暂时休息的区域和设施等, 地面敞开式站台宜设置安装空调设施的封闭乘客休息区域; f) 列车出入站时, 乘客在站台感受到的噪声水平应符合 GB 14227 的要求。	2.9		
25		候车 (12.0)	4.5.2.2 组织在站台层设置的导向标识应满足但不限于下列要求: a) 于主要候车区域和通道醒目处设置, 标识准确、规范的列车运行方向等导向标志; b) 于候车区域显眼处设置的站台层位置图、线路网络图、本站站名等相关信息; c) 准确、明显的于地面设置车门位置标志和上车排队等候区域, 并与下车区域分开; d) 主要通道处设置站台层的应急疏散通道及相关标识引导。	2.5		

26	4.5 乘车服务 (28.0)	4.5.2 候车 (12.0)	4.5.2.3 组织应在站台层候车区域和乘客禁入区域之间设置明确的分隔措施,包括但不限于下列: 符合 GB 50490、CJ/T 236-2006 要求的站台屏蔽门或设施: a) 站台屏蔽门明显的防撞、防倚靠标志; b) 明确施划的乘客候车区域, 根据站台情况设置候车安全线。	1.8		
27			4.5.2.4 组织在站台层应向乘客提供满足但不限于下列要求的信息服务: a) 工作人员对乘客相关询问进行热情、耐心、准确和规范的解答; b) 于站台醒目处设置的, 显示实时运营信息的终端电子显示屏等设备; c) 列车进站前及进站时, 站台广播系统明确播报本次列车的运行相关信息。	2.6		
28			4.5.2.5 站台服务人员应向乘客提供满足但不限于下列要求的安全引导服务: a) 列车进出站时, 通过适当的方式进行示意, 如摇旗和扩音器等; b) 引导乘客在候车区域排队, 有序候车; c) 乘客发生影响其自身和(或)其他乘客安全的候车行为时, 站台工作人员应及时进行劝止; d) 发生影响城市轨道交通正常运营的突发事件时, 应及时告知乘客, 并采取相应的紧急处置措施。	2.2		
29		4.5.3 乘车 (11.0)	4.5.3.1 乘客在上下列车时, 组织应向其提供满足但不限于下列要求的服务: 列 a) 车车门和站台屏蔽门开启和关闭状态明确的声光提示; b) 能与站台屏蔽门联动开启的列车车门; c) 列车车门和站台缝隙间设置相应的防踏空措施和相关警示; d) 站台屏蔽门和列车车门有效的防夹装置、设置或相关措施; e) 先下后上的上下车引导, 高峰时仍然保持有序的上下车秩序。	3.0		
30			4.5.3.2 组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的列车车厢客室内环境: a) 温度及通风符合 GB/T 7928 的要求; b) 照明符合 GB/T 7928、GB/T 16275 的要求; c) 符合 GB/T 22486 要求的整洁的乘车环境; d) 环境噪声不应超过 GB 14892-2006 第 4 章规定的噪声限值要求。	2.0		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
31	4.5 乘车服务 (28.0)	4.5.3 乘车 (11.0)	4.5.3.3 组织应在列车车厢客室内向乘客提供满足但不限于下列要求的车载设备和设施： <ul style="list-style-type: none"> a) 站点路线图、线路路网图、无障碍设施等的图示或标志； b) 车载电子显示器、显示屏、车内广播等设施，实时播报或显示列车运行信息； c) 供乘客在紧急情况下使用的消防设施、安全应急设施、逃生通道和紧急出口等，并设置明显的使用警示和说明； d) 数量适宜的座椅，并配有一定比例的标识明显的特殊乘客优先座椅； e) 客室内高度和数量适宜的扶手，以及防滑地板； f) 供轮椅停放和固定的专用位置及其他无障碍设施； g) 防夹措施和安全警示标志。 	3.0		
32			4.5.3.4 列车进站制动和出站启动应平缓，行驶过程中保持平稳，上下客时，适时开启和关闭车门。	3.0		
33	4.6 换乘和出 站导乘服 务 (12.0)	4.6.1 换乘 (9.0)	4.6.1.1 组织应向下车后的乘客提供换乘设施设备明确、准确的标识引导，并引导下车乘客快速出站或换乘。	3.5		
34			4.6.1.2 组织应向乘客提供满足但不限于下列要求的换乘设施或引导措施： <ul style="list-style-type: none"> a) 于主要候车区域和通道醒目处设置，设置准确、规范的换乘导向标志，适宜时采用声光电等多种辅助方式； b) 站内换乘的线路，设置长度和环境适宜的站内换乘通道，及适宜的自动扶梯和电梯等辅助上下楼设施； c) 需出站换乘的线路，乘客能获得明确、准确的最近出站口、路线、距离及免费换乘有效时限的相关标识提示和引导； d) 换乘通道双向客流分隔引导及相关设施； e) 换乘区域的应急疏散通道及相关标识引导。 	5.5		
35			4.6.2.1 由于列车、线路等运营原因造成长时间延误的，组织应向乘客提供官方延误告知。	1.0		
36		4.6.2 出站 (3.0)	4.6.2.2 组织应就出站口及其附近的主要道路和标志性建筑物等，向乘客提供获得明确、准确、多种方式的综合信息标识和引导标识。	2.0		
总分	100	100	/	100		

附录 B 城市轨道交通客运服务管理要求审核工具

表 B 给出了城市轨道交通客运服务管理成熟度的等级划分准则。

表 B 城市轨道交通客运管理成熟度等级描述

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.1 管理目标	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的城市轨道交通管理目标，各项目标可测量。	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的城市轨道交通管理目标，各项目标可测量，且基本实现，包括：提供乘客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和乘客需求，以及涵盖5.2.1内容的城市轨道交通客运管理目标，各项目标可测量，且如期实现，包括：1) 提供乘客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2)经营层及相关职能层次定期分析目标实施情况，具有自我改进意识和能力。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和乘客需求，以及涵盖5.2.1内容的城市轨道交通管理目标，各项目标如期实现，包括：1) 提供乘客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2)经营层及相关职能层次基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以乘客为导向；3)定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和乘客需求，以及涵盖5.2.1内容的城市轨道交通管理目标，各项目标如期实现，包括：1) 提供乘客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2) 经营层及相关职能层次基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标）主要指标体现以乘客为导向；3) 定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力；4) 目标及KPI的实现增强了乘客满意，提升或促进了经营绩效。

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.2 服务设计和开发控制	组织制定并实施了5.2.2要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制规划，包括：1) 服务设计和开发以乘客为导向；2) 采用了2项(含)以上的技术和方法；3) 具有正式的服务总蓝图及入站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图。	组织制定并实施了5.2.2要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制规划，包括：1) 服务设计和开发以乘客为导向；2) 采用了2项(含)以上的技术和方法；3) 具有正式的服务总蓝图及入站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图；3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了城市轨道交通服务关键特性；4) 设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作。	组织制定并实施了5.2.2要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制规划，包括：1) 服务设计和开发以乘客为导向；2) 采用了2项(含)以上的技术和方法；3) 具有正式的服务总蓝图及入站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图；3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了城市轨道交通服务关键特性；4) 设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力。	组织制定并实施了5.2.2要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制规划，包括：1) 服务设计和开发以乘客为导向；2) 采用了2项(含)以上的技术和方法；3) 具有正式的服务总蓝图及入站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图。3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了城市轨道交通服务关键特性；4) 设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力；6) 运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例。	组织制定并实施了5.2.2要求的城市轨道交通服务设计、改造和开发控制规划，包括：1) 服务设计和开发以乘客为导向；2) 采用了2项(含)以上的技术和方法；3) 具有正式的服务总蓝图及入站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图；3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了城市轨道交通服务关键特性；4) 设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力；6) 运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例；7) 设计了服务提供和交付过程的管理，如运用仿真技术模拟高峰期轨道交通系统大客流疏导并设计相应方案、运用补救技术开发服务补救方案等；8) 适用时，具有良好的设计外包控制规定和措施。

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.3 服务人员管理 (5.2.3.1 ~ 5.2.3.2 关键运营岗位人员管理)	组织制定并实施了5.2.3要求的城市轨道交通客运关键运营岗位服务人员的管理制度，包括：1) 设定了城市轨道交通客运服务人员管理的相关目标；2)明确了城市轨道交通客运服务人员管理的职责；3)城市轨道交通客运关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了轨道列车司机、调度员、行车值班员、车站客运服务及站务人员等岗位，并形成文件；4) 列车驾驶员、调度员和行车值班员等岗位持证上岗、定期接受健康检查。	组织制定并实施了5.2.3要求的城市轨道交通客运关键运营岗位服务人员的管理制度，包括：1) 设定了城市轨道交通客运服务人员管理的相关目标；2) 明确了城市轨道交通客运服务人员管理的职责；3)城市轨道交通客运关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位；4) 列车驾驶员、调度员和行车值班员等岗位按照GB/T30012的要求进行管理；5) 实现了人员档案的信息化管理，服务人员的相关档案完整，所有服务人员的考核记录可查。	组织制定并实施了5.2.3要求的城市轨道交通客运关键运营岗位服务人员的管理制度，包括：1) 设定了城市轨道交通客运服务人员管理的相关目标；2) 明确了城市轨道交通客运服务人员管理的职责；3)城市轨道交通客运关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位；4) 所有岗位人员且均按照GB/T30012 的要求进行管理；5) 实现了人员档案的信息化管理，服务人员的相关档案完整，所有服务人员的考核记录可查；6) 服务人员考核绩效良好，大部分人员达标。	组织制定并实施了5.2.3要求的城市轨道交通客运关键运营岗位服务人员的管理制度，包括：1) 设定了城市轨道交通客运服务人员管理的相关目标；2)明确了城市轨道交通客运服务人员管理的职责；3)城市轨道交通客运关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位；4)所有岗位人员且均按照GB/T30012 的要求进行管理；5)实现了人员档案的信息化管理，服务人员的相关档案完整，所有服务人员的考核记录可查；6) 服务人员考核绩效良好，且呈现上升趋势；7)对各项服务人员管理制度进行定期评审；8)和乘客有直接接触的服务人员，如车站客运服务及站务人员的能力、意识以及精神面貌良好，服务热情。	组织制定并实施了5.2.3要求的城市轨道交通客运关键运营岗位服务人员的管理制度，包括：1) 设定了城市轨道交通客运服务人员管理的相关目标；2) 明确了城市轨道交通客运服务人员管理的职责；3)城市轨道交通客运关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位；4) 所有岗位人员且均按照GB/T30012的要求进行管理；5)实现了人员档案的信息化管理，服务人员的相关档案完整，所有服务人员的考核记录可查；6) 服务人员考核绩效良好，且呈现上升趋势；7) 对各项服务人员管理制度进行定期评审；8) 和乘客有直接接触的服务人员，如车站客运服务及站务人员的能力、意识以及精神面貌良好，服务热情。9) 针对城市轨道交通客运服务提供过程中发生的服务人员相关问题，进行识别和分析，并对相关管理规定和培训内容进行改进。

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.3 服务人员管理 （5.2.3.3员工职业化培育规划）	组织制定并实施了 5.2.3.3 要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括组织的年度规划与 5.2.3.1 规定的城市轨道交通客运服务关键特性实现人员个人的职业培育计划。	组织制定并实施了 5.2.3.3 要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括1) 组织的年度规划与 5.2.3.1 规定的城市轨道交通客运服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.3.3 的要求。	组织制定并实施了 5.2.3.3 要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括1) 组织的年度规划与 5.2.3.1 规定的城市轨道交通客运服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.3.3 的要求；4) 有计划地实施了员工满意度测评，且呈现上升趋势；5) 具有自我改进意识和能力。	组织制定并实施了 5.2.3.3 要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括1) 组织的年度规划与 5.2.3.1 规定的城市轨道交通客运服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.3.3 的要求；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5) 能提供3年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；6) 具有较强的自我分析、改进意识和能力，并提供相关示例。	组织制定并实施了 5.2.3.3 要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括1) 组织的年度规划与 5.2.3.1 规定的城市轨道交通客运服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.3.3 的要求；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5) 能提供3年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；6) 具有持续的监视、测量、分析、改进意识和能力，并提供相关数据和示例；7) 建立了员工与乘客满意度相关性分析，提供良好实践案例。

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.4 服务设施设备管理 (5.2.4.1 关键设施设备)	组织建立并实施了5.2.4.1要求的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备的管理制度，包括：1)对标准中列出的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备均设置了管理目标，建立了关键运营设施设备的台账；2)建立并实施了设备维修的相关管理规定，但未根据设备维修方式，分类明确各种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则，以及相互转变的条件等内容；3)大量设备采取委外维修的方式，但没有相关记录证明对委外维修活动未进行相应有效控制；4)明确维修施工组织模式，明确施工维修作业的手续和凭证，但未对施工计划执行情况进行统计分析；	组织建立并实施了5.2.4.1要求的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备的管理制度，包括：1)对标准中列出的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备均设置了管理目标，建立了关键运营设施设备的台账；2)根据设备维修方式，分别明确计划修、状态修和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则，以及相互转变的条件等内容；3)大量设备采取委外维修的方式，但没有相关记录证明对委外维修活动未进行相应有效控制；4)明确维修施工组织模式，根据施工作业影响范围和时间，划分施工计划的类别，明确施工维修作业的手续和凭证，但未对施工计划执行情况进行统计	组织建立并实施了5.2.4.1要求的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备的管理制度，包括：1)对标准中列出的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备均设置了管理目标，建立了关键运营设施设备的台账，包括设备名称、数量、分布地点、接收时间、预计使用寿命和备品备件清单等内容；2)根据设备维修方式，分别明确计划修、状态修和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则，以及相互转变的条件等内容；3)除特种设备、高电压等级的电力设备外，其他设备的维修宜采取自主维修方式，但没有相关记录证明对委外维修活动未进行相应有效控制；	组织建立并实施了5.2.4.1规定的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备的管理制度，包括：1)对标准中列出的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备均设置了管理目标，建立了关键运营设施设备的台账，包括设备名称、数量、分布地点、接收时间、预计使用寿命和备品备件清单等内容；2)根据线网运营情况，实行集中式的综合运营维修基地模式或区域化维修管理模式；3)根据设备维修方式，分别明确计划修、状态修和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则，以及相互转变的条件等内容；4)除特种设备、高电压等级的电力设备外，其他设备的维修宜采取自主维修方式，并确保对委外维修的活动有效控制，不影响运营安全；	组织建立并实施了5.2.4.1要求的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备的管理制度，包括：1)对标准中列出的城市轨道交通客运服务关键运营设施设备均设置了管理目标，建立了关键运营设施设备的台账，包括设备名称、数量、分布地点、接收时间、预计使用寿命和备品备件清单等内容；2)建立并实施关键运营系统的软件安全管理制度；3)根据线网运营情况，实行集中式的综合运营维修基地模式或区域化维修管理模式；4)根据设备维修方式，分别明确计划修、状态修和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则，以及相互转变的条件等内容；5)除特种设备、高电压等级的电力设备外，其他设备的维修宜采取自主维修方式，并确保对委外维修的活动有效控制，不影响运营安全；

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.4 服务设施设备管理 （5.2.4.1 关键设施设备）	5） 建立并实施设备的档案管理制度，但部分设施设备资料有缺失的情况； 6） 对城市轨道交通线路沿线控制保护区域内设施设备开展日常巡查、测试和维修等，但无相关监视测量准则。	5） 建立并实施设备的档案管理制度； 6） 有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，无侵界现象。各设施设备运营管理目标的年度统计数据大部分达标； 7） 对城市轨道交通线路沿线控制保护区域内设施设备开展日常巡查、测试和维修等，但无相关监视测量准则。	4） 明确维修施工组织模式，分析施工作业影响范围和时间，并根据其划分施工计划的类别，明确施工维修作业的手续和凭证，但未对施工计划执行情况进行统计分析； 5） 建立并实施设备的档案管理制度，确保采购合同、安装调试交手册、竣工资料、操作手册、维修保养手册、图纸和培训手册等基础资料完整； 6） 建立了标准中列出的关键运营设施设备相应的管理规定，各项管理规定及其实施符合GB/T 30012的相关要求； 7） 有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，无侵界现象。各设施设备运营管理目标的年度统计数据均达标； 8） 对城市轨道交通线路沿线控制保护区域内设施设备开展日常巡查、测试和维修等，但无相关监视测量准则。	5） 明确维修施工组织模式，分析施工作业影响范围和时间，并根据其划分施工计划的类别，明确施工维修作业的手续和凭证，对施工计划执行情况进行统计分析； 6） 建立并实施设备的档案管理制度，确保采购合同、安装调试交手册、竣工资料、操作手册、维修保养手册、图纸和培训手册等基础资料完整； 7） 建立了标准中列出的关键运营设施设备相应的管理规定，各项管理规定及其实施符合GB/T 30012的相关要求； 8） 有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，无侵界现象。各设施设备运营管理目标的年度统计数据均达标，且呈上升趋势； 9） 建立并实施城市轨道交通线路沿线控制保护区域内设施设备的监视测量准则，开展日常巡查、测试和维修等。	6） 明确维修施工组织模式，分析施工作业影响范围和时间，并根据其划分施工计划的类别，明确施工维修作业的手续和凭证，对施工计划执行情况进行统计分析。识别维修施工是否对行车产生影响，并分明对行车有无影响的维修工作确认开展的相关权限； 7） 建立并实施设备的档案管理制度，确保采购合同、安装调试交手册、竣工资料、操作手册、维修保养手册、图纸和培训手册等基础资料完整； 8） 建立了标准中列出的关键运营设施设备相应的管理规定，各项管理规定及其实施符合GB/T 30012的相关要求； 9） 有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，无侵界现象。各设施设备运营管理目标的年度统计数据均达标，且保持较高水平； 10） 建立并实施城市轨道交通线路沿线控制保护区域内设施设备的监视测量准则，开展日常巡查、测试和维修等，并就过程中的异常情况开展相应改进工作。

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.4 服务设施设备管理 (5.2.4.2 土建设施)	组织建立并实施了5.2.4.2 要求的城市轨道交通客运服务土建设施的管理制度，包括：1) 对标准中列出的大部分城市轨道交通客运服务土建设施设置了管理目标；2) 明确了标准中列出的大部分城市轨道交通客运服务土建设施的管理职责，制定了各项土建设相应的管理规定；3) 按规定实施了上述土建设施的管理，部分土建设施的管理符合GB/T 30012的相关要求；4) 上述土建设施管理目标的年度统计数据大部分达标；5) 未见城市轨道交通客运服务土建设施的监视和测量准则，无记录证明开展了相应的监视测量活动；	组织建立并实施了5.2.4.2 要求的城市轨道交通客运服务土建设施的管理制度，包括：1) 对标准中列出的大部分城市轨道交通客运服务土建设施设置了管理目标；2) 明确了标准中列出的大部分城市轨道交通客运服务土建设施的管理职责，制定了各项土建设相应的管理规定；3) 按规定实施了上述土建设施的管理，大部分土建设施的管理符合GB/T 30012的相关要求；4) 上述土建设施管理目标的年度统计数据大部分达标；5) 明确了城市轨道交通客运服务土建设施的监视和测量准则，并按照其加以实施；	组织建立并实施了5.2.4.2 要求的城市轨道交通客运服务土建设施的管理制度，包括：1) 对标准中列出的所有城市轨道交通客运服务土建设施设置了管理目标；2) 明确了标准中列出的城市轨道交通客运服务土建设施的管理职责，制定了各项土建设相应的管理规定；3) 按规定实施了上述土建设施的管理，大部分土建设施的管理符合GB/T 30012的相关要求；4) 上述土建设施管理目标的年度统计数据均达标；5) 明确了城市轨道交通客运服务土建设施的监视和测量准则，并按照其加以实施；	组织建立并实施了5.2.4.2 要求的城市轨道交通客运服务土建设施的管理制度，包括：1) 对标准中列出的所有城市轨道交通客运服务土建设施设置了管理目标；2) 明确了标准中列出的城市轨道交通客运服务土建设施的管理职责，制定了各项土建设相应的管理规定；3) 按规定实施了上述土建设施的管理，并符合GB/T 30012的相关要求；4) 上述土建设施管理目标的年度统计数据均达标，且呈上升趋势；	组织建立并实施了5.2.4.2 要求的城市轨道交通客运服务土建设施的管理制度，包括：1) 对标准中列出的所有城市轨道交通客运服务土建设施设置了管理目标；2) 明确了标准中列出的城市轨道交通客运服务土建设施的管理职责，制定了各项土建设相应的管理规定，包括对土建设施的安全防护与防侵入设施、维修与保养（含大修）的相关规定；3) 按规定实施了上述土建设施的管理，并符合GB/T 30012的相关要求；4) 上述土建设施管理目标的年度统计数据均达标，且保持高水平；

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.4 服务设施设备管理 (5.2.4.2 土建设施)	6) 建立了城市轨道交通客运服务土建设施的基础资料档案管理制度, 但部分档案和记录不完整。	6) 建立城市轨道交通客运服务土建设施的基础资料档案管理制度, 建筑竣工图纸及设计说明、工程检修竣工图纸、房屋建筑检修设计、施工技术和操作技能要求、维修保养手册、故障记录及日常维修记录完整。	6) 建立城市轨道交通客运服务土建设施的基础资料档案管理制度, 建筑竣工图纸及设计说明、工程检修竣工图纸、房屋建筑检修设计、施工技术和操作技能要求、维修保养手册、故障记录及日常维修记录完整; 7) 对城市轨道交通客运服务设施进行了日常巡查, 但无定期开展监视测量的相关规定和措施。	5) 明确了城市轨道交通客运服务土建设施的监视和测量准则, 主要包括: 轨道工程、轨道结构、道岔、车挡等设施的定期检测和维护; 道床排水沟的定期维护; 路基工程的定期检修和保养; 路基工程的防水、排水设施的定期检查; 路附属工程、线路标志的定期检查; 隧道结构、车站建筑工程的定期检查和检测; 桥梁及其相关部件的定期检查、检测和维护; 隧道、桥梁等结构工程的定期沉降监测; 6) 车辆基地、运营控制中心、变电所房屋建筑等的定期检查和保养; 并按按照上述准则加以实施; 7) 建立城市轨道交通客运服务土建设施的基础资料档案管理制度, 建筑竣工图纸及设计说明、工程检修竣工图纸、房屋建筑检修设计、施工技术和操作技能要求、维修保养手册、故障记录及日常维修记录完整。	5) 明确了城市轨道交通客运服务土建设施的监视和测量准则, 主要包括: 轨道工程、轨道结构、道岔、车挡等设施的定期检测和维护; 道床排水沟的定期维护; 路基工程的定期检修和保养; 路基工程的防水、排水设施的定期检查; 路附属工程、线路标志的定期检查; 隧道结构、车站建筑工程的定期检查和检测; 桥梁及其相关部件的定期检查、检测和维护; 隧道、桥梁等结构工程的定期沉降监测; 6) 车辆基地、运营控制中心、变电所房屋建筑等的定期检查和保养; 并按按照上述准则加以实施; 7) 针对土建设施监视测量过程中发现的问题及时采取修补、维修或大修, 分析相关原因, 并在未来的土建设施的设计、建设、维护与保养等过程中加以考虑; 8) 建立城市轨道交通客运服务土建设施的基础资料档案管理制度, 建筑竣工图纸及设计说明、工程检修竣工图纸、房屋建筑检修设计、施工技术和操作技能要求、维修保养手册、故障记录及日常维修记录完整。

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.4 服务设施设备管理 (5.2.4.3 服务标志)	组织建立并实施了5.2.4.3要求的城市轨道交通客运服务标志的管理制度,包括:1)对标准中列出的大部分城市轨道交通运营服务标志,明确了管理职责和管理目标;2)制定并实施了部分城市轨道交通运营服务标志的管理规定,但安全标志、导向标志、位置标志、综合信息标志等,未能形成完整的客运服务标志系统加以管理;3)按照上述管理规定,对标准中列出的城市轨道交通运营服务标志的进行管理;4)各项城市轨道交通客运服务标志,大部分管理指标的考核均达标。但仍有大量乘客反应多项服务标志理解模糊、不清晰,易误导;5)对城市轨道交通客运服务标志的使用和状态并无日常的巡查,仅进行被动的维修和更换。	组织建立并实施了5.2.4.3要求的城市轨道交通客运服务标志的管理制度,包括:1)对标准中列出的大部分城市轨道交通运营服务标志,明确了管理职责和管理目标;2)制定并实施了各项城市轨道交通运营服务标志的管理规定,但安全标志、导向标志、位置标志、综合信息标志等,未能形成完整的客运服务标志系统加以管理;3)对标准中列出的城市轨道交通运营服务标志的管理,大部分满足GB/T 18574的要求;4)各项城市轨道交通客运服务标志,大部分管理指标的考核均达标。但仍有大量乘客反应某项服务标志理解模糊、不清晰,易误导;5)对城市轨道交通客运服务标志的使用和状态进行了日常的巡查,但无相关监视和测量的准则,也无记录证明定期开展了监视和测量工作。	组织建立并实施了5.2.4.3要求的城市轨道交通客运服务标志的管理制度,包括:1)对标准中列出的所有城市轨道交通运营服务标志,明确了管理职责和管理目标;2)制定并实施了各项城市轨道交通运营服务标志的管理规定,但安全标志、导向标志、位置标志、综合信息标志等,未能形成完整的客运服务标志系统加以管理;3)对标准中列出的城市轨道交通运营服务标志的管理,以及标志的信息内容、版面设计、载体、照明、设置与安装等要求,均满足GB/T 18574的要求;4)各项城市轨道交通客运服务标志保持规范、协调、清晰、明确、易懂、易辨、易记,设置适当,各项管理指标的考核均达标,且呈逐步上升趋势;5)对城市轨道交通客运服务标志的使用和状态进行了日常的巡查,但无相关监视和测量的准则,也无记录证明定期开展了监视和测量工作。	组织建立并实施了5.2.4.3要求的城市轨道交通客运服务标志的管理制度,包括:1)对标准中列出的所有城市轨道交通运营服务标志,明确了管理职责和管理目标;2)制定并实施了各项城市轨道交通运营服务标志的管理规定,并针对安全标志、导向标志、位置标志、综合信息标志,形成完整的客运服务标志系统加以管理;3)对标准中列出的城市轨道交通运营服务标志的管理,以及标志的信息内容、版面设计、载体、照明、设置与安装等要求,均满足GB/T 18574的要求;4)各项城市轨道交通客运服务标志保持规范、协调、清晰、明确、易懂、易辨、易记,设置适当,各项管理指标的考核均达标,且呈逐步上升趋势;5)对城市轨道交通客运服务标志的使用和管理明确了监视和测量准则,并加以实施;6)对城市城市轨道交通客运服务标志污损、因线路运营调整需要更改等情况能够进行识别并及时维修或更换;7)对城市城市轨道交通客运服务标志设置或设计不合理的情况能够加以识别,并在后续管理过程中加以改进。	组织建立并实施了5.2.4.3要求的城市轨道交通客运服务标志的管理制度,包括:1)对标准中列出的所有城市轨道交通运营服务标志,明确了管理职责和管理目标;2)制定并实施了各项城市轨道交通运营服务标志的管理规定,并针对安全标志、导向标志、位置标志、综合信息标志,形成完整的客运服务标志系统加以管理;3)对标准中列出的城市轨道交通运营服务标志的管理,以及标志的信息内容、版面设计、载体、照明、设置与安装等要求,均满足GB/T 18574的要求;4)各项城市轨道交通客运服务标志保持规范、协调、清晰、明确、易懂、易辨、易记,设置适当,各项管理指标的考核均达标,且保持高水平;5)对城市轨道交通客运服务标志的使用和管理明确了监视和测量准则,并加以实施;6)对城市城市轨道交通客运服务标志污损、因线路运营调整需要更改等情况能够进行识别并及时维修或更换;7)对城市城市轨道交通客运服务标志设置或设计不合理的情况能够加以识别,并在后续管理过程中加以改进。

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.5 服务安全和应急管理 (5.2.5.1 ~ 5.2.5.4安全管理)	组织建立并实施 5.2.5.1~5.2.5.4 要求的城市轨道交通客运服务安全和应急管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责。	组织建立并实施 5.2.5.1~5.2.5.4 要求的城市轨道交通客运服务安全和应急管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生。	组织建立并实施 5.2.5.1 ~ 5.2.5.4 要求的城市轨道交通客运服务安全和应急管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 建立了覆盖整个线网运营状况的监控网络和监控中心，对线网运营状况能进行实时监控；4) 各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生。	组织建立并实施 5.2.5.1~5.2.5.4 要求的城市轨道交通客运服务安全和应急管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 建立了覆盖整个线网运营状况的监控网络和监控中心，对线网运营状况能进行实时监控，并和调度、预警、突发事件应急处理、客流监控、设施设备运营状态监控等功能进行有效的集成，形成多功能指挥中心；4) 各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生；5) 定期评审各项安全管理制度的有效性，并加以改进。	组织建立并实施 5.2.5.1 ~ 5.2.5.4 要求的城市轨道交通客运安全管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3) 建立了覆盖整个线网运营状况的监控网络和监控中心，对线网运营状况能进行实时监控，并和调度、预警、突发事件应急处理、客流监控、设施设备运营状态监控等功能进行有效的集成，形成多功能指挥中心；4) 各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生；5) 定期评审各项安全管理制度的有效性，并加以改进。6) 针对典型安全事件进行分析，并形成典型案例，纳入相关培训，提高员工的安全意识和处理技能。

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.5 服务安全和应急管理 (5.2.5.5 应急管理)	组织建立并实施5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定，建立并演练标准中列出的应急预案。	组织建立并实施5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性。	组织建立并实施5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性，以及需要时的更新；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定的预案。	组织建立并实施5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性，以及需要时的更新；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定的预案，并与相关社会资源建立联动机制；5) 针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施。	组织建立并实施5.2.5.5 要求的城市轨道交通客运服务应急管理规定。包括：1) 建立并演练标准中列出的应急预案；2) 按照有关规定配置并提供应急资源；3) 定期检查上述资源的适宜性和充分性，以及需要时的更新；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定的预案，并与其他社会资源如公交车等建立应急联动机制；5) 识别隐患、潜在事件或风险，建立防范措施和预案；6) 针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施；7) 提供应急响应良好案例，以及促进乘客满意和信任的结果。

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.6 服务投诉管理	<p>组织建立并实施了5.2.6要求的乘客投诉管理制度：包括：1)建立了城市轨道交通客运服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构；2)设置了城市轨道交通客运服务投诉管理的目标和相应职责，但监督投诉渠道存在不畅通的情况；3)乘客投诉能得到有效处理，但处理时限较长，部分乘客投诉记录档案不完整。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.9要求的乘客投诉管理制度：包括：1)建立了城市轨道交通客运服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构；2)设置了城市轨道交通客运服务投诉管理的目标和相应职责，监督投诉渠道畅通；3)乘客投诉能得到有效处理，但少数乘客投诉处理时限较长，部分乘客投诉记录档案不完整。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.9要求的乘客投诉管理制度：包括：1)建立了城市轨道交通客运服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构；2)设置了城市轨道交通客运服务投诉管理的目标和相应职责，监督渠道畅通；3)乘客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档，但未进行相应的分析；4)考核期内的乘客投诉处理目标考核结果达标。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.9要求的乘客投诉管理制度：包括：1)建立了城市轨道交通客运服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构，大量利用微博、微信公众号等信息化手段设置投诉渠道，监督渠道畅通；2)设置了城市轨道交通客运服务投诉管理的目标和相应职责；3)乘客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档，进行了相应的分析；4)考核期内的乘客投诉处理目标考核结果达标，投诉率呈下降趋势。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.9要求的乘客投诉管理制度：包括：1)建立了城市轨道交通客运服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构，大量利用微博、微信公众号等信息化手段设置投诉渠道，监督渠道畅通；2)设置了城市轨道交通客运服务投诉管理的目标和相应职责；3)乘客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档；4)考核期内的乘客投诉处理目标考核结果达标，投诉率呈下降趋势；5)对发生的投诉进行分析，用以对城市轨道交通客运的服务加以改进。</p>

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.7 服务补救管理	组织建立并实施了5.2.7要求的城市轨道交通客运服务的补救措施管理程序，包括：1）明确服务补救的职责；2）对城市轨道交通客运服务过程中的服务失败，开展了相应的服务补救行动，但无系统的分析识别及处理方案，补救行动仅针对单个服务失败开展，且无服务补救行动的效果的相关评估。	组织建立并实施了5.2.7要求的城市轨道交通客运服务的补救措施管理程序，包括：1）明确服务补救的职责；2）对城市轨道交通客运服务过程中的服务失败，开展了相应的服务补救行动，并对部分常见的服务失败进行了归类和分析，并制定了相应的处理方案，但无服务补救行动的效果的相关评估。	组织建立并实施了5.2.7 要求的城市轨道交通客运服务的补救措施管理程序，包括：1）明确服务补救的职责；2）对城市轨道交通客运服务过程中的服务失败，开展了相应的服务补救行动，对部分常见的服务失败进行了归类和分析，并制定了相应的处理方案，包括道歉和承诺方案等；3）服务补救行动的效果未进行了一定的评估，对一般服务失败能达到较好的补救效果。	组织建立并实施了5.2.7要求的城市轨道交通客运服务的补救措施管理程序，包括：1）明确了城市轨道交通客运服务补救的方针、目标和相应的职责；2）对城市轨道交通客运服务过程中的服务失败，开展了相应的服务补救行动，对部分常见的服务失败进行了归类和分祈，并制定了相应的处理方案，包括道歉和承诺方案等；3）服务补救行动的效果未进行了一定的评估，对一般服务失败能达到较好的补救效果。	组织建立并实施了5.2.7 要求的城市轨道交通客运服务的补救措施管理程序，包括：1）明确了城市轨道交通客运服务补救的方针、目标和相应的职责；2）对城市轨道交通客运服务过程中的服务失败，开展了相应的服务补救行动，对部分常见的服务失败进行了归类和分祈，并制定了相应的处理方案，包括道歉和承诺方案等；3）服务补救行动的效果未进行了评估，对一般服务失败能达到较好的补救效果；4）针对服务补救的效果评估进行分析，甄别各种服务失败情况下，乘客对服务补救的期望，并就服务失败发生的原因及服务补救方式等内容，对现有的服务补救方针、目标及管理制度，以及其他管理过程开展相应的改进活动。

以下空白