

交通运输部文件

交运规〔2019〕3号

交通运输部关于印发《城市轨道交通服务质量评价管理办法》的通知

各省、自治区、直辖市交通运输厅(局、委)：

现将《城市轨道交通服务质量评价管理办法》印发给你们，请遵照执行。



(此件公开发布)

城市轨道交通服务质量评价管理办法

第一条 为规范城市轨道交通服务质量评价工作,推动城市轨道交通服务质量提升,根据《国务院办公厅关于保障城市轨道交通运营安全运行的意见》(国办发〔2018〕13号)、《城市轨道交通运营管理规定》(交通运输部令2018年第8号)等有关要求,制定本办法。

第二条 城市轨道交通运营(含初期运营)线路、运营单位和城市线网的服务质量评价工作适用本办法。

第三条 城市轨道交通服务质量评价坚持以乘客为中心,遵循公平、公正、公开的原则。

第四条 城市轨道交通所在地城市交通运输主管部门或者城市人民政府指定的城市轨道交通运营主管部门(以下统称城市轨道交通运营主管部门)负责组织开展本行政区域内的城市轨道交通服务质量评价工作。

对跨城市运营的城市轨道交通线路,由线路所在城市的城市轨道交通运营主管部门按职责协商组织开展服务质量评价工作。

第五条 城市轨道交通运营主管部门应当按年度组织开展服务质量评价工作。新开通运营线路,自次年起开展服务质量评价。

第六条 城市轨道交通服务质量评价以线路为单位开展。城市轨道交通运营单位(以下简称运营单位)的服务质量得分,以其所辖线路的服务质量得分按各线路客运量加权平均后,根据运营

单位工作表现情况加减分,再按所辖线路规模进行系数调整。

城市轨道交通线网的服务质量得分,以城市线网所有线路的服务质量得分按各线路客运量加权平均后,再按城市线网规模进行系数调整。

第七条 城市轨道交通服务质量评价应当依照本办法和部《城市轨道交通服务质量评价规范》要求开展,评价内容包括乘客满意度评价、服务保障能力评价及运营服务关键指标评价3个部分。

乘客满意度评价应当通过面访调查、网络调查、电话调查等方式开展。

服务保障能力评价应当通过实地体验、资料查阅、数据调取、人员询问、现场测试等方式开展。

运营服务关键指标评价涉及的数据应当符合有关规定,有条件的城市应当通过智能管理系统直接获取。

第八条 城市轨道交通运营主管部门应当提前制定评价方案,并及时通知运营单位。

第九条 城市轨道交通运营主管部门可以自行或者委托第三方机构(以下统称评价实施单位)开展服务质量评价。委托第三方机构开展服务质量评价的,第三方机构应当满足以下条件:

(一)具有法人资格;

(二)与被评价对象无隶属关系或者利害关系,能够客观公正地开展服务质量评价工作;

(三)具有良好的信誉和健全的制度；

(四)熟悉城市轨道交通行业，有从事社会调查的经验；

(五)相关法律、法规规定的其他要求。

第十条 评价实施单位应当独立、公正、客观地开展服务质量评价。开展服务质量评价时，不应影响城市轨道交通正常运营秩序。

第十一条 运营单位应当配合做好服务质量评价工作，如实报告有关情况，提供相应文档资料，并对报告情况和提供资料的真实性负责。

运营单位在评价过程中存在提供不实数据、出具虚假资料、干扰正常评价工作等情形的，评价结果无效。

第十二条 服务质量评价工作完成后，评价实施单位应当及时出具评价报告，并对评价报告负责。评价报告应当包括评价工作基本情况、评价结果、存在的主要问题和整改建议等内容。

第十三条 城市轨道交通运营主管部门应于次年1月底前将年度服务质量评价报告书面报送城市人民政府，并抄送相关部门，为建立与运营安全和服务质量挂钩的财政补贴机制提供决策依据。

运营单位应当将服务质量评价结果纳入部门和人员日常工作评价、考核体系。鼓励运营单位建立与服务质量评价结果挂钩的薪酬管理制度。

第十四条 城市轨道交通运营主管部门应当将评价结果及发

现的问题及时通报运营单位,督促运营单位采取有效措施,改善服务质量。

运营单位应当及时向城市轨道交通运营主管部门报送问题整改报告。对于规划建设等遗留问题,暂不具备整改条件的,应当在整改报告中详细说明原因,并通过技术、管理等措施加以改进,在保障运营安全的基础上不断提升服务质量。

第十五条 城市轨道交通运营主管部门应当及时向社会公布服务质量评价结果。

第十六条 城市轨道交通运营主管部门应当于次年1月底前,将年度服务质量评价报告报送省级交通运输主管部门。省级交通运输主管部门应当及时将年度服务质量评价报告报送交通运输部。

省级交通运输主管部门每年可选取辖区内部分城市轨道交通线路开展服务质量评价,加强对城市的监督指导,促进服务质量评价工作规范化开展。

交通运输部组织开展全国城市轨道交通服务质量分析提升工作,并视情对各地服务质量评价工作进行抽查。

第十七条 本办法由交通运输部运输服务司负责解释。

第十八条 本办法自2019年7月1日起实施,有效期3年。其他文件规定与本办法不一致的,按本办法执行。

抄送：各省、自治区、直辖市道路运输管理局，石家庄、沈阳、大连、长春、哈尔滨、南京、苏州、无锡、淮安、杭州、宁波、合肥、福州、厦门、南昌、青岛、郑州、武汉、长沙、广州、深圳、珠海、南宁、成都、贵阳、昆明、西安、济南、兰州、呼和浩特、太原、徐州市交通运输局(委)，乌鲁木齐市轨道办，东莞市、佛山市轨道交通局，部法制司。

交通运输部办公厅

2019年4月9日印发

