

广东省交通运输厅关于城际铁路服务质量评价管理的办法（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为加强城际铁路服务质量监督管理，规范城际铁路服务质量评价工作，促进城际铁路行业持续健康发展，根据《中华人民共和国铁路法》《铁路旅客运输服务质量监督监察办法》等有关法律和文件，结合广东省城际铁路实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本省行政区域内的城际铁路线路和城际铁路运输企业的服务质量评价工作。

第三条 城际铁路服务质量评价工作应当遵循客观、公正、公开的原则。

第四条 省管铁路运营行政主管部门负责组织开展本省行政区域内的城际铁路服务质量评价工作。

第五条 城际铁路运输企业（以下简称运输企业）应当配合省管铁路运营行政主管部门及其委托的第三方评价机构（以下简称评价实施单位）开展评价工作，积极开展自查，如实报告线路及企业运营有关情况，提供必要的文档、台账、数据、图像、视频等资料，为评价工作提供便利条件。

第六条 城际铁路服务质量评价以线路为单位开展。运输企业的服务质量得分，以其所辖城际铁路线路的服务质量得分按各

线路客运强度加权平均后，根据运输企业工作表现情况加减分。

第七条 城际铁路服务质量评价工作以年度为周期开展。新开通运营线路应自开通运营次年起开展服务质量评价。

第八条 省管铁路运营行政主管部门可以自行或者委托评价实施单位开展服务质量评价。委托评价实施单位开展服务质量评价的，相关单位应当满足以下条件：

- （一）具有法人资格；
- （二）与被评价对象无隶属或利害关系，能够客观公正开展评价工作；
- （三）具有良好的信誉和健全的内部管理制度；
- （四）熟悉铁路或轨道交通行业，有从事社会调查的经验；
- （五）相关法律、法规规定的其他要求。

评价实施单位直接参与服务质量评价工作的人员和邀请参与评价工作的专家还应符合以下条件：

- （一）所在单位与被评价单位无隶属关系或利害关系；
- （二）近3年内与被评价单位无聘用关系；
- （三）不存在妨碍评价工作客观公正的其他情形。

第二章 评价内容及标准

第九条 省管铁路运营行政主管部门或其委托的评价实施单位应当独立、公正、客观地开展服务质量评价，评价内容、指标及计算方法按照《广东省城际铁路服务质量评价规范》要求开

展，不得擅自更改。

第十条 城际铁路服务质量评价内容包括服务质量关键指标评价、服务质量基础能力评价和服务质量乘客满意度评价。服务质量关键指标评价涉及的数据应当符合有关计算要求和规定，鼓励通过智能管理系统将相关数据直接接入省管铁路运营行政主管部门。服务质量基础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。服务质量乘客满意度评价应当在城际铁路车站、列车内服务现场，采用随机抽选乘客调查等方式开展。

第十一条 城际铁路服务质量评价采用千分制评价，对线路和运营单位的服务质量进行量化考核。千分制评价结果是指根据评价分数及分析得出的评价结论，主要以评价得分、评价类型和评价级别表示。城际铁路线路千分制评价采用总分为 1000 分的综合评价体系，其中服务质量关键指标评价分值 300 分、服务质量基础能力分值 400 分，服务质量乘客满意度评价分值 300 分，另外设置不设上限的减分项（扣完为止）。运输企业千分制评价根据其所辖线路的服务质量得分按各线路城际铁路客运量（不含过轨运营的非城际铁路客运量）加权平均后的评价分数，根据运输企业工作表现情况加减分，其中加分上限为 50 分。

第十二条 城际铁路线路和运输企业评价结果根据评价分数划分水平当次，用文字和字母表示，分为良好（A）、合格（B）、

不合格（C）三种类型。对每种评价类型再划分级别，以体现同一类型的差异，采用在字母后重复标志该字母的方式表示。

表一 城际铁路评价分值与评价类型对应表

评价得分	[0, 700)	[700, 800)	[800, 850)	[850, 900)	[900, 950)	[950, 1050)
线路评价结果	C	CC	B	BB	A	AA
	不合格		合格		良好	
企业评价结果	C	CC	B	BB	A	AA
	不合格		合格		良好	

第三章 评价流程及组织

第十三条 省管铁路运营行政主管部门或其委托的评价实施单位应当在上年度 12 月底之前制定年度服务质量评价方案，内容包括评价主体、人员构成、工作安排、资料需求、评价时限等，并及时通知运输企业。

第十四条 运输企业应当建立和完善运输服务质量自查机制，依照本办法和《广东省城际铁路服务质量评价规范》要求开展企业内部服务质量评价自查，形成自查报告并于每年 1 月 31 日前将上年度自查结果报送至省管铁路运营行政主管部门。

第十五条 省管铁路运营行政主管部门或其委托的评价实施单位应当在开展评价工作前与运输企业充分对接，除对评价地点、内容有保密要求的工作外，原则上应当在正式开展评价工作前 5 个工作日内明确告知工作计划、日常安排、需要配合的事项

和应提供的材料等。

第十六条 省管铁路运营行政主管部门或其委托的评价实施单位必须严格按照实施计划中时间节点要求,组织评价人员和专家开展服务质量评价工作。运输企业应全程配合评价实施单位开展评价工作,并及时提供相关资料。

第十七条 服务质量评价工作完成后,省管铁路运营行政主管部门或其委托的评价实施单位结合自查报告、资料查阅、实地查验、问卷调查、专家评议情况,于 15 个工作日内出具城际铁路服务质量评价报告。

评价报告应当客观、公正反映运输企业及其所辖线路运营服务质量情况,包括但不限于下列内容:

- (一) 评价工作基本情况。
- (二) 运输企业评价得分情况及相关结论。
- (三) 线路评价得分情况及相关结论。
- (四) 线路存在的问题、原因及整改建议、要求。
- (五) 运输企业提升整体服务质量的综合对策措施。

第十八条 省管铁路运营行政主管部门在每年 3 月底前向社会公布上一年度服务质量评价结果。

第四章 评价结果及应用

第十九条 省管铁路运营行政主管部门对运输企业及其所辖线路评价结果进行通报,对评价中发现的问题督促其按时整

改，实现闭环管理。

运输企业接到服务质量评价结果及问题通报后，应当立即组织整改，并于 30 个工作日内向省管铁路运营行政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，应当在整改报告中重点说明，明确已采取的管控措施和需要协调的主要内容。

第二十条 省管铁路运营行政主管部门应于评估报告确认之日起 10 个工作日内，将服务质量评价结果报送至省人民政府，并抄送省直相关部门及沿线城市人民政府，为建立与安全和服务质量挂钩的财政补贴机制提供决策依据。服务质量评价结果可以作为运输企业信用评定的参考指标以及主要负责人员当年度绩效考核的重要指标。

第二十一条 运输企业应当将服务质量评价结果纳入部门和人员日常工作评价与考核体系，鼓励运输企业建立与服务质量评价结果挂钩的薪酬管理制度。

第五章 工作要求及责任追究

第二十二条 城际铁路服务质量评价以确保安全为首要条件，评价工作不得干扰线路正常运营。评价实施单位开展服务质量评价工作前，应当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，确保评价工作不影响城际铁路线路正常运营秩序。

第二十三条 省管铁路运营行政主管部门在组织评价过程中严格执行相关规定，不得弄虚作假，不得利用职权谋取利益或侵犯运输企业合法权益。

第二十四条 省管铁路运营行政主管部门委托的评价实施单位在评价过程中弄虚作假、违规操作的，可以按照合同约定解除合同并按相关规定追究其责任。

第二十五条 城际铁路运输企业在评价过程中提供不实数据、隐瞒事实、出具虚假证明或文件资料、不配合或干扰正常评价工作等情形的，评价结果无效，当年服务质量评价得分全部计为零分。

第六章 附 则

第二十六条 本办法自印发之日起施行，有效期 3 年。

第二十七条 本办法由省管铁路运营行政主管部门负责解释。

附件：广东省城际铁路服务质量评价规范

广东省城际铁路服务质量评价规范

（征求意见稿）

第一章 总体要求

第一条 为加强城际铁路运营服务管理，规范城际铁路定期评价工作，提高城际铁路服务水平，根据城际铁路相关法律法规和标准规范，结合本省实际，制定本规范。

第二条 广东省行政区域内城际铁路线路及城际铁路运输企业服务质量评价工作适用本规范。

第三条 城际铁路服务质量评价内容应以人民群众满意为根本导向，遵循客观公正、科学严谨、全面准确、注重实效的原则。

第四条 城际铁路服务质量评价得分采用千分制表示。千分制评价采用总分为 1000 分的综合评价体系，设置服务质量关键指标评价、服务质量基础能力评价和服务质量乘客满意度评价三部分。其中，服务质量关键指标评价分值 300 分、服务质量基础能力分值 400 分，服务质量乘客满意度评价分值 300 分。

第五条 城际铁路线路服务质量评价得分为该线路关键指标评价、基础服务能力评价和乘客满意度评价得分之和，再视情核减扣分。计算方法见公式（1）。

$$SQ_i = SI_i + SS_i + SP_i - R_i \quad (1)$$

式中： $i=1、2、3...I$, I 为城际铁路运输企业所辖城际铁路线路总数；

SQ_i —第 i 条城际铁路线路服务质量评价得分；

SI_i —第 i 条城际铁路线路服务质量关键指标评价得分；

SS_i —第 i 条城际铁路线路服务质量基础能力评价得分；

SP_i —第 i 条城际铁路线路服务质量乘客满意度评价得分；

R_i —第 i 条城际铁路线路服务质量评价核减扣分。因城际铁路运输企业自身原因出现以下情形的（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以及线网其它线路运营间接导致的除外），应进行核减扣分：

（一）发生 30 分钟以上（含）60 分钟以下延误事件的，每起减 10 分；

（二）双线之一或双线连续中断行车（指线路中有 2 个及以上车站或区间发生行车中断）1 小时以上（含）2 小时以下的，每起减 20 分；

(三) 发生一般铁路行车事故的, 每起减 50 分;

(四) 发生较大及以上等级铁路行车事故的, 该线路当年服务质量评价得分记为零分。

注: 铁路行车事故等级判定标准按照《广东省处置铁路行车事故应急预案》(粤办函〔2014〕30 号) 有关规定执行。

第六条 城际铁路运输企业服务质量评价得分, 以其所辖线路的服务质量评价得分按各线路客运量加权平均后, 根据城际铁路运输企业工作表现情况加减分。计算方法见公式 (2)。

$$SQ_{\text{企业}} = \frac{\sum SQ_i \times P_i}{\sum P_i} + B - S \quad (1)$$

式中: $i=1、2、3...I$, I 为城际铁路运输企业所辖城际铁路线路总数;

$SQ_{\text{企业}}$ —城际铁路运输企业服务质量评价得分;

SQ_i —城际铁路运输企业所辖的第 i 条城际铁路线路服务质量评价得分;

P_i —城际铁路运输企业所辖的第 i 条城际铁路线路年度日均客运量 (单位: 人次/日);

B —加分项。因完成政府政策性任务, 或者积极组织参加抢险救灾、应急保障等具有较大社会影响的活动, 城际铁路运输企业获得省级及以上人民政府或交通运输部 (国家铁路局) 表彰表扬的 (表彰表扬内容应与城际铁路有关), 每项加 10 分; 获得城市人民政府、省管铁路运营行政主管部门或广州市铁路监督管理局表彰表扬的 (表彰表扬内容应与城际铁路有关), 每项加 5 分; 获得地级以上市铁路运营管理部门表彰表扬的 (表彰表扬内容应与城际铁路有关), 每项加 3 分; 获得省级及以上媒体点名表扬的, 每项加 3 分。城际铁路运营班组或个人因工作突出, 获得省级及以上人民政府或交通运输部 (国家铁路局) 表彰表扬的, 每项加 1 分; 被省级及以上媒体正面报道的, 每项加 1 分。总加分上限为 50 分。因同一事项获得多项表彰表扬的, 按照奖项级别最高的计算一次, 不重复加分。

S —减分项。铁路运输企业对行业管理政策执行、重大活动保障等职责不履行或履行不到位的, 每发生 1 次, 扣 10 分。铁路运输企业发生服务质量重大问题的, 被省级及以上媒体负面报道, 每发生 1 次, 扣 5 分。

注：同一事件被不同媒体多次报道的，不重复计算；媒体方式只限于各级党政主办的报纸、刊物、电视、电台等。

第二章 服务质量关键指标评价

第七条 城际铁路服务质量关键指标包括行车服务、设施设备和乘客投诉处理等 3 个类别，共 10 项考核指标。行车服务类关键指标分别为列车正点率、列车时刻表兑现率、列车服务可靠度和列车退出正线运营故障率；客运设施类分别为自动售票机可靠度、自动检票机可靠度、电梯可靠度和乘客信息系统可靠度；乘客投诉处理类分别为百万乘客有效投诉率金和有效乘客投诉回复率。服务质量关键指标计算方法和评分规则见附件 1。

第八条 城际铁路关键指标评价由省管铁路运营行政主管部门组织，可委托第三方评价机构具体实施，城际铁路运输企业配合开展。

第九条 城际铁路服务质量关键指标以相对独立的一条运营线路为评价对象，跨线运营的城际铁路列车行车服务类关键指标由列车所属的城际铁路线路进行评价。城际铁路运输企业拥有多条线路经营权时，应分别进行评价。非城际运营的其它过轨列车不纳入为评价对象。

第十条 城际铁路运输企业应当加强运营服务关键指标数据、资料的统计和收集，如实提供相关基础台账资料。

第十一条 城际铁路运营服务关键指标得分满分分值为 300 分，具体得分为本年度该线路所有评价指标得分之和。

第三章 服务质量基础能力评价

第十二条 城际铁路服务质量基础能力评价包括站外服务、票务服务、进站服务、候车服务、站台服务、列车服务、出站服务和 service 管理等 8 项一级指标和 42 项二级指标。服务质量基础能力评价内容和评价规则详见附件 2。

第十三条 城际铁路服务质量基础能力评价由省管铁路运营行政主管部门组织，可委托第三方评价机构具体实施，城际铁路运输企业配合开展。

第十四条 城际铁路以相对独立的一条运营线路为评价对象，跨线运营的城际列车的列车服务由列车所属的城际铁路线路进行评价。非城际运营的其它过轨列车不纳入为评价对象。

第十五条 第三方评价机构应成立由从事铁路运营管理的专家和第三方评价人员共同组成的评价小组。评价小组成员不得少于 7 人，其中邀请的专家不得少于 5 人。评价小组成员应当与被评价单位无隶属关系或利害关系。

第十六条 第三方评价机构应制定城际铁路服务质量基础能力评价抽样方案，在省管铁路运营行政主管部门的监督下随机抽选被评价车站，车站样本量不应少于该线路站点总数的 20%且不应少于 5 个，被抽选车站应覆盖该线路与国铁、城际和城市轨道交通换乘车站以及日均进站量最大车站等；评价小组成员可随机抽选被评价列车，列车样本量不应少于 5 列。

第十七条 城际铁路服务质量基础能力评价得分满分分值为 400 分，具体得分为评价小组各成员评价得分的算术平均值。

第四章 乘客满意度评价

第十八条 城际铁路乘客满意度评价的准则指标包括安全、可靠、便捷、舒适、经济，评价指标覆盖乘客出行过程的各个环节，包括站车秩序、运行安全、到发准点、设施设备、行车服务、售票检票、标志标识、信息发布、换乘便捷、服务态度、车站环境卫生、列车环境卫生、投诉处理、票价合理等 14 个评价指标，具体评价内容见表 1。

表 1 乘客满意度评价内容及指标权重

准则指标	评价指标	服务要求	分值
安全	站车秩序	车站、站台候车及乘车秩序良好、列车内部运行秩序良好，公共安全秩序良好	25
	运行安全	车站、站台候车及乘车全过程感觉安全可靠，列车运行平稳、噪声低、振动小	25
可靠	到发准点	列车准时发车、准时到站、准时报站	25
	设施设备	自动购票机、自动检票闸机、电（扶）梯等服务设施完好、使用正常	25
便捷	行车服务	运营时间合理，高峰期发车间隔适当	20
	售票检票	购票、检票、退票、改签方便快捷；提供多元化的购票服务方式	20
	标志标识	进出站指引、购票乘车指引、换乘等导向标识完整、清晰、醒目	20

	信息发布	列车到站信息发布准确、醒目，更新及时；车站及列车内广播用语规范，播音清晰、准确	20
	换乘便捷	进出站通道方便；城际铁路线路与国铁、城市轨道交通、机场等衔接良好，换乘便捷；城际铁路车站与城市道路、城市公交等城市交通衔接程度良好	20
舒适	服务态度	工作人员仪容仪表端正；工作人员服务态度友好、问询回复及时、答复准确；安检人员服务工作规范，态度良好	25
	车站环境卫生	车站、售票厅、站台等卫生良好；车站通风良好，温度适宜；车站厕所干净整洁、无异味	20
	列车环境卫生	列车车厢内卫生良好，桌椅无污迹；车厢通风良好、温度适宜；车内厕所干净整洁、无异味	20
	投诉处理	车站及列车醒目位置向乘客公布投诉电话，投诉渠道畅通；投诉回复及时满意	25
经济	票价合理	车票票价合理、可接受；车票购买提供多样化的支付方式和购票途径	10
总分			300

第十九条 乘客满意度调查问卷采用 5 级文字量表，分别为满意、较满意、一般、较不满意、不满意，对应分值系数分别为 1.0、0.75、0.5、0.25、0，5 级文字量表和对应分值系数见表 2。

表 2 乘客满意度评价内容及指标权重

满意	较满意	一般	较不满意	不满意
1.0	0.75	0.5	0.25	0

第二十条 城际铁路乘客满意度评价由省管铁路运营行政主管部门组织，可委托第三方评价机构具体实施，城际铁路运输企业配合开展。

第二十一条 城际铁路乘客满意度调查方式宜采用拦截调查，由调查人员在城际铁路车站、列车内服务现场，按程序和要求选取乘客，在现场按问卷内容进行调查。

第二十二条 乘客满意度调查样本量应综合乘客总体特征、调查结果精度、调查时间和费用等因素，采用简单随机抽样方法综合确定，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 200 份；被抽选车站应覆盖该线路与国铁、城际和城市轨道交通换乘车站以及日均进站量最大车站等。调

查时段应覆盖工作日和非工作日（节假日），其中非工作日（节假日）样本量不应低于总样本量的 50%。

第二十三条 乘客满意度调查评价得分满分分值为 300 分，具体得分为各项评价指标得分之和。各评价指标得分为全部有效乘客问卷中该指标得分的算术平均值。

附件 1

服务质量关键指标计算方法和评分规则

一级指标	二级指标	指标定义	分值(分)	评分方法	数据来源
行车服务类	列车正点率	统计期内，列车运行图/时刻表在执行过程中，实际开行列车正点次数与实际开行列数之比。单位：%。 $\text{正点率} = \frac{\text{实际开行列车数} \times 2 - \text{始发到达晚点列车数之和}}{\text{实际开行列数} \times 2} \times 100\%$ 注：统计期内，列车运行图（时刻表）在执行过程中，列车在始发站出发或到达终到站的时刻与列车运行图（时刻表）计划时刻相比大于等于 5 分钟时均统计为晚点，分为始发晚点和到达晚点。单位：列。	30	(1) 正点率$\geq 99.0\%$，得 30 分； (2) $98.0\% \leq \text{正点率} < 99.0\%$，得 24 分； (3) $97.0\% \leq \text{正点率} < 98.0\%$，得 18 分； (4) $96.0\% \leq \text{正点率} < 97.0\%$，得 12 分； (5) $95.0\% \leq \text{正点率} < 96.0\%$，得 6 分； (6) 正点率$< 95.0\%$，得 0 分。	城际铁路运输企业或省级监管平台
	列车时刻表兑现率	统计期内，列车运行图（时刻表）执行过程中，实际开行列数与计划开行列数之比。单位：%。 $\text{列车时刻表兑现率} = \frac{\text{实际开行列车数}}{\text{计划开行列数}} \times 100\%$	30	(1) 列车时刻表兑现率$\geq 99.0\%$，得 30 分； (2) $98.0\% \leq \text{列车时刻表兑现率} < 99.0\%$，得 24 分； (3) $97.0\% \leq \text{列车时刻表兑现率} < 98.0\%$，得 18 分； (4) $96.0\% \leq \text{列车时刻表兑现率} < 97.0\%$，得 12 分； (5) $95.0\% \leq \text{列车时刻表兑现率} < 96.0\%$，得 6 分； (6) 列车时刻表兑现率$< 95.0\%$，得 0 分。	城际铁路运输企业或省级监管平台
	列车服务可靠度	统计期内，线路列车每发生一次 15 分钟及以上延误事件平均行驶的万车公里数。单位：万车公里/次。 $\text{列车服务可靠度} = \frac{\text{线路运营车公里}}{\text{15分钟及以上延误事件}} \times 100\%$	40	(1) 列车服务可靠度≥ 20 万车公里，得 40 分； (2) $15 \text{ 万车公里} \leq \text{列车服务可靠度} < 20 \text{ 万车公里}$，得 32 分； (3) $12 \text{ 万车公里} \leq \text{列车服务可靠度} < 15 \text{ 万车公里}$，得 24 分； (4) $8 \text{ 万车公里} \leq \text{列车服务可靠度} < 12 \text{ 万车公里}$，得 16 分； (5) $4 \text{ 万车公里} \leq \text{列车服务可靠度} < 8 \text{ 万车公里}$，得 8 分； (6) 列车服务可靠度$< 4$ 万车公里，得 0 分。	城际铁路运输企业或省级监管平台

	列车退出正线运营故障率	统计期内，列车因发生车辆故障而必须退出正线运营的故障次数与全部列车总行车里程比值。单位：次/万列公里。 $\text{列车退出正线运营故障率} = \frac{\text{导致列车退出正线运营的故障次数}}{\text{全部列车总行车里程}} \times 100\%$	40	(1) 列车退出正线运营故障率≤ 0.05次/万列公里，得40分； (2) 0.05次/万列公里$<$列车退出正线运营故障率≤ 0.10次/万列公里，得32分； (3) 0.10次/万列公里$<$列车退出正线运营故障率≤ 0.20次/万列公里，得24分； (4) 0.20次/万列公里$<$列车退出正线运营故障率≤ 0.40次/万列公里，得16分； (5) 0.40次/万列公里$<$列车退出正线运营故障率≤ 0.80次/万列公里，得8分； (6) 列车退出正线运营故障率> 0.80次/万列公里，得0分。	城际铁路运输企业或省级监管平台
客运设施类	自动售票机可靠度	统计期内，线路自动售票机实际服务时间与运营总服务时间的比值。单位：%。 $\text{自动售票机可靠度} = \frac{\text{自动售票机实际服务时间}}{\text{自动售票机运营总服务时间}} \times 100\%$	25	(1) 自动售票机可靠度$\geq 99.0\%$，得25分； (2) $98.0\% \leq$自动售票机可靠度$< 99.0\%$，得20分； (3) $97.0\% \leq$自动售票机可靠度$< 98.0\%$，得15分； (4) $96.0\% \leq$自动售票机可靠度$< 97.0\%$，得10分； (5) $95.0\% \leq$自动售票机可靠度$< 96.0\%$，得5分； (6) 自动售票机可靠度$< 95.0\%$，得0分。	城际铁路运输企业或省级监管平台

	自动检票机可靠度	统计期内，线路自动检票机实际服务时间与运营总服务时间的比值。单位：%。 $\text{自动检票机可靠度} = \frac{\text{自动检票机实际服务时间}}{\text{自动检票机运营总服务时间}} \times 100\%$	25	(1) 自动检票机可靠度$\geq 99.0\%$，得 25 分； (2) $98.0\% \leq \text{自动检票机可靠度} < 99.0\%$，得 20 分； (3) $97.0\% \leq \text{自动检票机可靠度} < 98.0\%$，得 15 分； (4) $96.0\% \leq \text{自动检票机可靠度} < 97.0\%$，得 10 分； (5) $95.0\% \leq \text{自动检票机可靠度} < 96.0\%$，得 5 分； (6) 自动检票机可靠度$< 95.0\%$，得 0 分。	城际铁路运输企业或省级监管平台
	电梯可靠度	统计期内，线路自动扶梯（垂直电梯）实际服务时间与运营总服务时间的比值。单位：%。 $\text{电梯可靠度} = \frac{\text{自动扶梯（垂直电梯）实际服务时间}}{\text{自动扶梯（垂直电梯）运营总服务时间}} \times 100\%$	25	(1) 电梯可靠度$\geq 99.8\%$，得 25 分； (2) $99.0\% \leq \text{电梯可靠度} < 99.8\%$，得 20 分； (3) $98.5\% \leq \text{电梯可靠度} < 99.0\%$，得 15 分； (4) $97.0\% \leq \text{电梯可靠度} < 98.5\%$，得 10 分； (5) $95.0\% \leq \text{电梯可靠度} < 97.0\%$，得 5 分； (6) 电梯可靠度$< 95.0\%$，得 0 分。	城际铁路运输企业或省级监管平台
	乘客信息系统可靠度	统计期内，乘客信息系统实际服务时间与运营总服务时间的比值。单位：%。 $\text{乘客信息系统可靠度} = \frac{\text{乘客信息系统实际服务时间}}{\text{乘客信息系统运营总服务时间}} \times 100\%$	25	(1) 乘客信息系统可靠度$\geq 99.8\%$，得 25 分； (2) $99.0\% \leq \text{乘客信息系统可靠度} < 99.8\%$，得 20 分； (3) $98.0\% \leq \text{乘客信息系统可靠度} < 99.0\%$，得 15 分； (4) $97.0\% \leq \text{乘客信息系统可靠度} < 98.0\%$，得 10 分； (5) $95.0\% \leq \text{乘客信息系统可靠度} < 97.0\%$，得 5 分； (6) 乘客信息系统可靠度$< 95.0\%$，得 0 分。	城际铁路运输企业或省级监管平台

乘客投诉处理类	百万乘客有效投诉率	统计期内，乘客有效投诉次数与百万人次客运量之比。单位：次/百万人次。单位：%。 $\text{乘客投诉率} = \frac{\text{乘客有效投诉人次}}{\text{客运量}} \times 100\%$ 注：有效投诉人次是指通过服务热线、网站、媒体、来信来访受理的，且乘客留下详细住址或工作单位、姓名和联系方式，经过调查属实的有责投诉乘客人数。针对同一事件的多次有效投诉应记为多次。	30	(1) 百万乘客有效投诉率≤10 次/百万人次，得 30 分； (2) 10 次/百万人次<百万乘客有效投诉率≤15 次/百万人次，得 24 分； (3) 15 次/百万人次<百万乘客有效投诉率≤20 次/百万人次，得 18 分； (4) 20 次/百万人次<百万乘客有效投诉率≤25 次/百万人次，得 12 分； (5) 25 次/百万人次<百万乘客有效投诉率≤30 次/百万人次，得 6 分； (6) 百万乘客有效投诉率≥30 次/百万人次，得 0 分。	城际铁路运输企业或省级监管平台
	有效乘客投诉回复率	统计期内，已经回复的有效乘客投诉次数与乘客有效投诉次数之比。单位：%。 $\text{乘客投诉率} = \frac{\text{已经回复的有效乘客投诉人次}}{\text{乘客有效投诉次数}} \times 100\%$ 注：在接到有效乘客投诉之日起 7 个工作日内回复的，记为已经回复的有效乘客投诉；超过 7 个工作日按未回复处理。	30	(1) 有效乘客投诉回复率=100%，得 30 分； (2) 95%≤有效乘客投诉回复率<100%，得 24 分； (3) 90%≤有效乘客投诉回复率<95%，得 18 分； (4) 85%≤有效乘客投诉回复率<90%，得 12 分； (5) 75%≤有效乘客投诉回复率<85%，得 6 分； (6) 有效乘客投诉回复率<75%，得 0 分。	城际铁路运输企业或省级监管平台
总 计			300		

附件 2

服务质量基础能力评价内容和评价规则

一级指标	二级指标	服务要求	分值	评分方法
站外服务	车站指引	站外引导标志准确、清晰、醒目	5	1.车站周边主要路段未设置城际铁路站外指引标志的，每处扣 2 分； 2.车站周边区域引导标志指引错误或指引不清晰的，每处扣 1 分。
票务服务	购票	购票方式多样，购票流程清晰、方便快捷，人工票务服务迅速、准确	15	1.未张贴且未通过电子屏显示票务规则、购票价格或售票窗口营业时间的，每处扣 2 分； 2.未提供人工售票窗口或人工售票窗口无人值守时未在窗口醒目位置公示车站电话的，每处扣 2 分； 3.车站配置正常运行的自动售票机不足一台的，每处扣 2 分； 4.自动售票/取票机故障未有告知的，每处扣 1 分； 5.乘客购/取票出现 20 人以上排队或排队时间超过 30 分钟的，每处扣 1 分； 6.售（取）票、收款、找赎出现错误的，每次扣 1 分。
	退票及改签	退票及改签流程清晰，人工退票及改签服务迅速、准确	5	1.未张贴且未通过电子屏显示车票退票、改签规则的，每处扣 2 分； 2.未设置窗口办理退票、改签手续的，每处扣 2 分； 3.退票、改签产生差额费用不提供发票的，每处扣 1 分。
进站服务	验票进站	验票服务方式多样，验票过程方便、快捷	10	1.乘客有需要时未提供人工辅助验票服务的，每处扣 2 分； 2.车站自助验票设施未提供一卡通自助验票通道或身份证实名验证通道的，每处扣 2 分； 3.车站自助验票设施故障未有告知的，每处扣 1 分。
	安检	安检流程规范、秩序良好、通道顺畅	5	1.未在车站醒目位置张贴禁止或限制携带物品种类及其数量的，每处扣 2 分； 2.车站存在有男性安检人员对女性乘客进行人身检查的，每次扣 2 分； 3.车站未设置旅客携带禁止携带物品、超过规定数量的限制携带物品存放处的，每处扣 1 分； 4.安检人员因服务态度问题与乘客发生纠纷的，每次扣 1 分。
候车服务	自动电（扶）梯	自动电（扶）梯功能良好、运行正常	5	1.自动电（扶）梯无故不能正常运行的，每处扣 2 分； 2.自动电（扶）梯故障未设置格挡或安全提醒的，每处扣 2 分； 3.自动电（扶）梯没有明确的运行方向指示的，每处扣 1 分；

				4.自动扶梯两端未配备紧急停止开关的，每处扣 1 分； 5.自动电（扶）梯旁没有安全提醒的，每处扣 1 分。
	广播和电子显示屏	广播清晰、准确、规范，乘客信息系统运行正常	5	1.车站未广播列车到发、停运、晚点信息的，每处扣 1 分； 2.车站未设置电子显示屏或显示屏工作不正常的，每处扣 2 分； 3.车站电子显示屏显示的列车到发、停运、正晚点信息出行错误的，每处扣 2 分； 4.车站拒绝乘客紧急、合理的广播需求的，每次扣 2 分。
	标志标识	标志、标识清晰、醒目、规范	5	1.车站乘车指引、问询服务、厕所服务等标志标识不清晰、醒目、规范的，每处扣 1 分； 2.未设置员工区域、设备用房等禁止区域警示标志的，每处扣 1 分； 3.标志标识有明显翘角、缺损的，每处扣 1 分。
	广告、商业设施	广告、商业设施布局规范、合理	5	1.车站广告、商业设施严重影响乘客正常出行的，每处扣 2 分； 2.车站广告、商业设施明显遮挡乘车信息或标志标识的，每处扣 2 分。
	问询	问询渠道畅通，服务人员着装整洁、服务热情	15	1.车站未开展服务人员巡视且未设置人工问询点以及自助查询设备的，每处扣 1 分； 2.服务人员未着工作装、着装不整洁或未佩戴职务标志的，每人扣 1 分； 3.服务人员未使用普通话回复乘客的，每次扣 1 分（乘客提问时使用方言或外语的除外）； 4.服务人员未使用文明用语或使用忌语的，每次扣 2 分； 5.服务人员态度恶劣或答复敷衍塞责的，每次扣 2 分； 6.服务人员在岗期间从事与工作无关事项的，每次扣 2 分。
	卫生	卫生设施齐全、候车环境良好、大面干净整洁卫生	15	1.未配置垃圾桶等卫生设施或垃圾桶等卫生设施有明显垃圾外溢的，每处扣 2 分； 2.车站未张贴禁止吸烟标志的，每处扣 2 分； 3.地面、墙面、天花板等大面积区域有明显积尘、蛛网、痰迹或掉漆、掉灰的，每处扣 1 分； 4.有明显蚊、蝇、蟑螂等病媒昆虫活动或活动痕迹的，每处扣 2 分； 5.有垃圾、污物、乱涂乱画及小广告的，每处扣 1 分； 6.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。
	温度和通风	温度适宜，通风良好	5	1.室内温度达不到规范要求的，每处扣 2 分； 2.通风系统不正常工作导致室内空气流速、新风量达不到规范要求，每处扣 2 分。

	照明	照明设施正常,照度良好	5	1.照明设施损毁或故障且未及时更换的,每处扣2分; 2.无照明或照明亮度不足影响正常通行的,每处扣2分。
	噪声	噪声在可接受范围内	5	车站多媒体广告有噪声且乘客难以忍受的,每处扣1分。
	厕所	配备齐全、使用正常、干净卫生、无异味	15	1.车站未设置厕所或厕所整体关闭超30分钟无法正常使用的,每处扣10分; 2.车站未配置无障碍厕所或厕位的,每处扣2分; 3.厕所有便器、冲水装置、盥洗设备无法正常使用的,每处扣1分; 4.厕所未按规定配备卫生纸、洗手液、擦手纸等备品耗材的,每处扣1分; 5.厕所有明显垃圾、污迹、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; 6.厕所有明显异味的,每处扣1分。
	饮水处	提供正常饮水服务	5	1.车站未设置饮水处的,每处扣5分; 2.车站饮水设备故障,无法正常使用的,每处扣2分; 3.车站提供热水温度、水质达不到规定要求的,每处扣2分。
	检票进站	检票服务方式多样,检票过程方便、快捷	10	1.乘客有需要时未提供人工辅助检票服务的,每处扣2分; 2.自助检票设施未提供一卡通自助检票通道或身份证检票通道的,每处扣2分; 3.自助检票设施不能正常运行的,每处扣2分; 4.检票口不满足安全疏散及无障碍通行要求的,每处扣2分。
站台服务	候车秩序	候车秩序井然	10	1.未安排人员做好安全宣传及防范、维护站台秩序的,扣2分; 2.未有效引导乘客在车厢位置安全线内排队等候的,扣2分。
	乘车	列车进站停车规范,乘客及时上下车	5	1.列车未按规定标线对位停车的,每次扣1分; 2.因城际铁路运输企业过失导致乘客误乘的,每人次扣2分。
列车服务	开关门	开关门提醒正常	5	开关车门时,无声音提醒的,每处扣1分。
	列车广播和信息提示	列车广播清晰、准确、规范,乘客信息系统运行正常	10	1.列车到站时未广播到达车站信息的,每处扣1分; 2.列车未广播乘车禁止吸烟等注意事项的,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.列车乘客信息系统运行不正常的,每次扣2分。

	座椅、小桌板	列车座椅、小桌板完好、使用正常	5	1.列车座椅、小桌板有损坏，不能正常使用的，每处扣 1 分； 2.列车座椅、小桌板有明显污迹，无法正常使用的，每处扣 1 分。
	乘务人员	乘务人员着装整洁、服务热情	10	1.乘务人员未着工作装、着装不整洁或未佩戴服务标志的，每人扣 1 分； 2.乘务人员未使用普通话回复乘客的，每次扣 1 分（乘客提问时使用方言或外语的除外）； 3.乘务人员未使用文明用语或使用忌语的，每次扣 1 分； 4.乘务人员态度恶劣或答复敷衍塞责的，每次扣 1 分； 5.有乘客需要帮助，乘务人员未及时提供帮助的，每次扣 1 分。
	列车秩序	车内乘车秩序良好	10	1.有闲杂人员随车叫卖、拣拾、讨要的，每次扣 2 分； 2.未及时制止损坏车辆设施和影响安全、文明的行为的，每次扣 2 分； 3.未及时制止乘客纠纷的，每次扣 2 分； 4.存在车厢及厕所吸烟行为的，每次扣 2 分； 5.列车行李架摆放存在安全隐患的，每处扣 1 分；
	卫生	车厢干净、整洁、卫生	15	1.未按规定对列车服务设施定期消毒或者记录不完备的，每处扣 1 分； 2.始发列车地面有明显污迹、污物或痰迹的，每处扣 1 分； 3.始发列车地面有明显积水的，每处扣 2 分。
	温度和通风	温度适宜，通风良好	5	1.列车内温度达不到规范要求的，每处扣 2 分； 2.通风系统不正常工作导致车厢内出行乘客难以忍受的空气环境的，每处扣 2 分。
	照明	照明设施正常，照度良好	5	1.车厢及厕所照明设施损毁或故障且未及时更换的，每处扣 2 分； 2.车厢及厕所无照明或照明亮度不足影响正常通行的，每处扣 2 分； 3.列车未配置应急照明设备设施的，每处扣 2 分。
	噪声	噪声在可接受范围内	5	1.列车运行时噪声异常，乘客难以忍受的，每处扣 1 分； 2.列车多媒体广告声音过大且影响乘客乘车的，每处扣 1 分。
	厕所*	配备齐全、使用正常、干净卫生、无异味	15	1.列车运行途中无故关闭厕所的，每次扣 2 分； 2.厕所有便器、冲水装置、盥洗设备无法正常使用或破损的，每处扣 1 分； 3.厕所未按规定配备卫生纸、洗手液、擦手纸等备品耗材的，每处扣 1 分； 4.厕所有明显垃圾、污迹、乱涂乱画、小广告、积水、杂物堆放的，每处扣 1 分；

				5.厕所所有明显异味的，每处扣 1 分。
	标志标识	列车安全设施及乘客行为警示标识清晰、醒目、规范	5	1.列车上紧急制动、紧急呼叫设施、禁止吸烟等警示标识不满足清晰、醒目、规范要求的，每处扣 1 分； 2.标志标识有明显翘角、缺损的，每处扣 1 分。
出站服务	换乘	中转换乘以及城际铁路与其它客运交通方式中转换乘快速、便捷	15	1.车站与线网城际铁路、高铁或其它客运铁路有换乘，但站台、出站通道等区域没有换乘标识或者中转换乘标识不满足清晰、醒目、规范要求的，每处扣 2 分； 2.车站与机场、城市轨道交通、公路客运站有换乘，但换乘指引、换乘标识不满足清晰、醒目、规范要求的，每处扣 1 分。
	安检互认	城际铁路与机场、城市轨道交通安检互认	10	1.车站与机场、高铁或其他客运铁路有换乘，但未实现至少单向安检互认的，每处扣 2 分； 2.车站与城市轨道交通有换乘，但未实现至少单向安检互认的，每处扣 2 分。
	补票	提供补票服务	5	出站口不能提供补票服务的，每处扣 2 分。
	验票出站	验票出站服务方式多样，验票出站过程方便、快捷	5	1.出站口乘客有需要时未提供人工辅助验票服务的，每处扣 2 分； 2.出站口自助验票设施未提供一卡通自助验票通道或身份证实名验证通道的，每处扣 2 分； 3.出站口自助验票设施故障未有告知的，每处扣 1 分。
	城市交通衔接	车站与地面公交、出租车、私家车等衔接合理，接驳运力充足	10	1.出入口附近 200 米范围内没有公交场站或公交线路始发、经过的，且未向政府部门协调，扣 5 分； 2.出入口周边区域因公交线路运力不足，存在大量乘客滞留的，且未向政府部门协调，每处扣 1 分； 3.出入口周边未设置巡游出租车、网约车上、落客点的，且未向政府部门协调，每处扣 1 分； 4.出入口周边未设置私家车停车场或临时停靠点的，且未向政府部门协调，每处扣 1 分。
服务管理	制度建设	服务、安全管理制度完备、健全	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，每处扣 10 分； 3.未建立自动售检（验）票、电（扶）梯、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。
	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，每处扣 5 分； 2.未严格执行岗位职责和工作标准的，每次扣 1 分。

		人员教育培训到位	10	1.未制定年度教育培训计划的，每处扣 2 分； 2.未开展人员岗前、安全生产、重点时期培训或培训记录缺失的，每次扣 2 分； 3.经 现场抽查询问，人员岗位业务知识不到位的，每人次扣 1 分。
	客运组织	正常情形及非正常情形下客运组织方案合理	20	1.未制定车站客运组织方案的，扣 5 分； 2.未制定春运、暑运、黄金周等运输高峰期运营组织方案的，扣 5 分； 3.未按规定针对恶劣天气、列车停运、突发大客流、乘客伤亡、火灾爆炸、公共卫生等情形及时组织开展应急演练的，扣 5 分； 4.未与线路途经市、县（区）交通运输部门建立城市交通协调联动应急接驳联动机制的，扣 5 分。
	服务质量承诺	对外公布服务质量承诺	15	1.未向社会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、列车时刻表兑现率、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。
		定期报告服务质量承诺履约情况	10	1.未将服务质量承诺报省管铁路运营行政主管部门备案的，扣 5 分； 2.未定期向省管铁路运营行政主管部门报告服务质量承诺履行情况的，每次扣 3 分。
	投诉受理及处理	投诉受理渠道畅通，处理及时	15	1.未建立乘客投诉受理处理制度的，扣 5 分； 2.未公布服务监督电话的，每次扣 1 分； 3.未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复的，每次扣 2 分。
	服务考核	服务考核机制健全，持续改进、提升服务质量	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监督检查通报、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。
总 计			400	