



[_ \(http://www.mot.gov.cn\)](http://www.mot.gov.cn)

欢迎使用交通智搜

交通运输部关于修订《城市轨道交通服务质量评价管理办法》的通知

文号：交运规〔2022〕5号

各省、自治区、直辖市交通运输厅（局、委）：

为进一步规范和加强城市轨道交通服务质量评价工作，不断提升运营服务和安全保障水平，交通运输部决定对《城市轨道交通服务质量评价管理办法》作如下修订：

一、在第六条第一段末尾增加“对于发生严重延误、重大故障等事项的要予以减分，对于发生淹水倒灌等造成人员伤亡的线路直接记为零分。”

二、将第十八条修改为“本办法自2019年7月1日起实施。其他文件规定与本办法不一致的，按本办法执行。”（注：原第十八条为“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”。本次修订删除“有效期3年”。）

本通知自印发之日起施行。

《城市轨道交通服务质量评价管理办法》根据本通知作相应修改，重新发布。

交通运输部

2022年7月1日

（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。对于发生严重延误、重大故障等事项的要予以减分，对于发生淹水倒灌等造成人员伤亡的线路直接记为零分。

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定期制定评价方案，并及时通知运营单

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_11048

