**附件：**

广东省城际铁路服务质量评价规范

第一章 总体要求

1. 为加强城际铁路运营服务质量管理，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。
2. 广东省行政区域内的省管城际铁路线路和城际铁路运输企业服务质量评价工作适用本规范。
3. 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。
4. 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值为1000分的综合评价体系，设置服务质量关键指标评价、服务质量保障能力评价和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、服务质量保障能力评价分值400分，乘客满意度评价分值300分。
5. 城际铁路线路服务质量评价得分为该线路服务质量关键指标评价、服务质量保障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）。

 （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；

—第*i*条城际铁路线路服务质量评价得分；

—第*i*条城际铁路线路服务质量关键指标评价得分；

—第*i*条城际铁路线路服务质量保障能力评价得分；

—第*i*条城际铁路线路乘客满意度评价得分；

—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。

1. 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）。

 （2）

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；

—城际铁路运输企业服务质量评价得分；

—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；

—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）；

—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运营有关），每项加10分；获得城市人民政府、省交通运输主管部门或广州市铁路监督管理机构表彰表扬的（表彰表扬内容应与城际铁路运营有关），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运营有关），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。

—减分项。城际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。

—调整系数。城际铁路运输企业所辖线路运营里程在300公里以内，取1；所辖线路运营里程在300（含）至500公里之间，取1.03；所辖线路运营里程在500（含）至800公里之间，取1.05；所辖线路运营里程在800公里（含）以上，取1.08。

第二章 服务质量关键指标评价

1. 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；客运设施类关键指标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；乘客投诉处理类关键指标分别为百万乘客有效投诉率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。
2. 城际铁路服务质量关键指标评价由评价实施单位组织，城际铁路运输企业配合。
3. 城际铁路服务质量关键指标以相对独立的一条城际铁路线路为评价对象。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。
4. 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。
5. 城际铁路服务质量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关键指标评价得分之和。

第三章 服务质量保障能力评价

1. 城际铁路服务质量保障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、出站服务和服务管理等8项一级指标和41项二级指标。服务质量保障能力评价内容和评价规则详见附件2。
2. 城际铁路服务质量保障能力评价由评价实施单位组织，城际铁路运输企业配合。
3. 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。
4. 开展城际铁路服务质量保障能力评价工作应组成不少于7人的评价组，评价组成员应当与被评价单位无隶属关系或利害关系，其中至少4人具有5年以上（含）铁路或城市轨道交通运营管理相关工作经历。
5. 城际铁路服务质量保障能力评价应设计抽样方案，车站样本量不应少于该线路站点总数的20%且不应少于3个（线路站点总数低于3个时全部检查），宜抽选与机场、国铁、城市轨道交通换乘车站以及日均进站量最大车站；评价组成员可随机抽选被评价列车，列车样本量不应少于2列次。
6. 城际铁路服务质量保障能力评价得分满分分值为400分，具体得分为评价组各成员评价得分的算术平均值。

第四章 乘客满意度评价

1. 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 | 自动售票机、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 |

1. 城际铁路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、0.8、0.6、0.4、0.2，5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 | 0.8 | 0.6 | 0.4 | 0.2 |

1. 城际铁路乘客满意度评价由评价实施单位组织，城际铁路运输企业配合。
2. 城际铁路乘客满意度调查可采用面访调查、网络调查、电话调查等方式开展。
3. 城际铁路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；宜抽选与机场、国铁、城市轨道交通换乘车站以及日均进站量最大车站。调查时段应覆盖工作日和非工作日（节假日）、高峰时段和平峰时段。
4. 城际铁路乘客满意度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** 城际铁路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）执行过程中，线路实际开行列车正点次数与实际开行列数之比。单位：%。    注：统计期内，列车时刻表（运行图）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≥99.0%，得30分；  （2）98.0%≤正点率＜99.0%，得24分；  （3）97.0%≤正点率＜98.0%，得18分；  （4）96.0%≤正点率＜97.0%，得12分；  （5）95.0%≤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，线路实际开行列数与计划开行列数之比。单位：%。 | 30 | （1）列车时刻表兑现率≥99.0%，得30分；  （2）98.0%≤列车时刻表兑现率＜99.0%，得24分；  （3）97.0%≤列车时刻表兑现率＜98.0%，得18分；  （4）96.0%≤列车时刻表兑现率＜97.0%，得12分；  （5）95.0%≤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。 | 40 | （1）列车服务可靠度≥20万车公里，得40分；  （2）15万车公里≤列车服务可靠度＜20万车公里，得32分；  （3）12万车公里≤列车服务可靠度＜15万车公里，得24分；  （4）8万车公里≤列车服务可靠度＜12万车公里，得16分；  （5）4万车公里≤列车服务可靠度＜8万车公里，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，线路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。 | 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：%。 | 25 | （1）自动售票机可靠度≥99.0%，得25分；  （2）98.0%≤自动售检票可靠度＜99.0%，得20分；  （3）97.0%≤自动售检票可靠度＜98.0%，得15分；  （4）96.0%≤自动售检票可靠度＜97.0%，得10分；  （5）95.0%≤自动售检票可靠度＜96.0%，得5分；  （6）自动售检票可靠度＜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：%。 | 25 | （1）自动检票机可靠度≥99.0%，得25分；  （2）98.0%≤自动检票机可靠度＜99.0%，得20分；  （3）97.0%≤自动检票机可靠度＜98.0%，得15分；  （4）96.0%≤自动检票机可靠度＜97.0%，得10分；  （5）95.0%≤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：%。 | 25 | （1）电梯可靠度≥99.8%，得25分；  （2）99.0%≤电梯可靠度＜99.8%，得20分；  （3）98.5%≤电梯可靠度＜99.0%，得15分；  （4）97.0%≤电梯可靠度＜98.5%，得10分；  （5）95.0%≤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，线路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：%。 | 25 | （1）乘客信息系统可靠度≥99.8%，得25分；  （2）99.0%≤乘客信息系统可靠度＜99.8%，得20分；  （3）98.0%≤乘客信息系统可靠度＜99.0%，得15分；  （4）97.0%≤乘客信息系统可靠度＜98.0%，得10分；  （5）95.0%≤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，线路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：%。    注：有效投诉人次是指通过服务热线、网站、媒体、来信来访等方式受理的，且乘客留下联系方式，经过调查属实的涉及该线路的投诉乘客人数。 | 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：%。    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**

城际铁路服务质量保障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按设计标准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相关信息的，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）梯未设置安全提醒标志的，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满足清晰、醒目、规范要求的，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，每人次扣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，每人次扣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、高铁、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，且未向政府部门协调的，每处扣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，且未向政府部门协调的，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，且未向政府部门协调的，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，且未向政府部门协调的，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、黄金周等高峰期客运组织方案的，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公共交通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交通运输主管部门备案的，扣5分；  2.未定期向省交通运输主管部门报告服务质量承诺履行情况的，扣5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 |  |

注：标\*的评价内容和指标，各城际铁路线路应根据实际情况确定是否适用。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。