

BCC

**城市轨道交通客运
服务认证实施规则**

文件编号： **GF 037**

版本号： **V1.2**

编制： 吴娟、李香玖

修订： 吴娟

审核： 刘晓岭、齐蕊

批准： 陶然亭

发布单位： 新世纪检验认证有限责任公司（规则全文中简称 **BCC**）

初始发布日期： 2021 年 12 月 1 日 修订日期： 2026 年 5 月 8 日 实施日期： 2026 年 5 月 15 日

目 录

1 目的和适用范围	4
1.1 目的	4
1.2 适用范围	4
2 认证依据及领域划分	4
2.1 认证依据	4
2.2 领域划分	4
3 认证模式、评分原则及认证结果	5
3.1 认证模式	5
3.2 评分原则	5
3.3 认证结果	7
4 认证程序	8
4.1 认证申请	8
4.2 申请评审	11
4.3 审查策划	11
4.4 初次认证审查	14
4.5 复核及认证决定	16
4.6 监督审查	17
4.7 再认证审查	19
4.8 特殊审查	19
4.9 暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围	20
4.10 审查报告	22
4.11 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	23
5 对认证人员的要求	23
5.1 基本要求	23
5.2 审查员能力要求	23
5.3 认证过程管理人员能力要求	23
6 认证证书	23
6.1 证书内容	23
6.2 证书编号	24
6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制	25
7 认证标志	25
8 对获证组织的信息沟通和要求	25
8.1 信息沟通	25
8.2 响应要求	26
附录 A 审查时间表	27
附录 B 服务特性测评工具	28
附录 C 服务管理成熟度评价	36
附录 D 服务管理成熟度对应分值	47

版本号	文件编号	文件名称	修订内容	修订人	修订时间
初始备案版本	BCC/GF 037-2021	城市轨道交通客运服务认证实施规则	初始 CNCA 备案内容	/	
V1.0	BCC/GF 037-2025	城市轨道交通客运服务认证实施规则	1. 修订实施规则，相关内容调整至公开文件。	吴娟	2025.5.20
V1.1	GF 037	城市轨道交通客运服务认证实施规则	按照 2025 年 8 月 5 日反馈、8 月 22 日认监委和认研中心培训内容修改规则相关内容	吴娟	2025.8.28
V1.2	GF037	城市轨道交通客运服务认证实施规则	按照 CNCA 提出问题修订相关内容	吴娟	2026.5.8

1 目的和适用范围

1.1 目的

为规范城市轨道交通客运服务认证活动，保证认证质量，提高城市轨道交通客运服务组织的服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则规定了获得和保持城市轨道交通客运服务认证所应遵守的程序和要求。

1.2 适用范围

本规则适用于 BCC 依据 RB/T 310-2017《城市轨道交通客运服务认证要求》标准开展的城市轨道交通客运服务认证审查活动。

2 认证依据及领域划分

2.1 认证依据

RB/T 310-2017《城市轨道交通客运服务认证要求》

2.2 领域划分

SC05 运输服务认证领域的划分业务范围分类如下：

大类	专业细分类
SC05 运输服务	02.03.01 铁路运输
	02.03.02 陆上运输
	02.03.03 管道运输
	02.03.04 水运
	02.03.05 航空航天运输

	02.03.06 仓储
	02.03.07 城市轨道交通客运

本规则规定了 02.03.07 专业的城市轨道交通客运服务组织实施服务认证的基本原则和要求。

3 认证模式、评分原则及认证结果

3.1 认证模式

根据申请组织服务的过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段策划认证模式。

3.1.1 具有设计职责的城市轨道交通客运服务的认证模式，应按下述规则进行选用和组合；

(1) 初次/再认证：模式 B+模式 H+模式 I；

(2) 监督保持：模式 B+模式 I 或模式 B+模式 H。

3.1.2 没有设计职责的城市轨道交通客运服务的认证模式，应按下述规则进行选用和组合。

初次/再认证/监督：模式 B+模式 I

3.2 评分原则

3.2.1 服务特性测评

3.2.1.1 服务认证审查员实施城市轨道交通客运服务特性测评时：

1) 根据附录 B 测评工具，赋权量化构建的服务特性体验测评表，
 满分值为 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 5.2.1.2 中 2) 情形外, 基于李克特 5 点式量表的体验系数 a , 如下:

a) 远低于预期: $0 \leq a \leq 0.2$;

b) 低于预期: $0.2 < a \leq 0.4$;

c) 符合预期: $0.4 < a \leq 0.6$;

d) 高于预期: $0.6 < a \leq 0.8$;

e) 远高于预期: $0.8 < a \leq 1$;

4) 用附件 B 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 a 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统 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 $E=1$:

a) 未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期限;

b) 评价期间, 发生人身安全等重大事故, 舆论影响恶劣。

6) 评价表中部份内容不适用时, 按以上评分方法得出总分后, 按所得分值除以适用分值得出最后分值, 不适用的条款限附录 B 中 4.4.4 评价要求。

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

3.2.2 服务管理要求

(1) 根据附录 C 对成熟度水平进行逐一评价, 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) 服务管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出服务管理成熟度最终得分，其中，服务管理成熟度否决系数 $M=0,1$ ，当发生下列任一情况时， $M=0$ ，否则 $M=1$ ：

- 5.2.1 至 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下：

- 20 分（含）至 40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
- 40 分（含）至 60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
- 60 分（含）至 80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
- 80 分（含）至 90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
- 90 分（含）至 100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。

3.3 认证结果

3.3.1 城市轨道交通客运服务认证结果分为通过、不通过，其中：

(1) 通过是指服务管理要求的审核达到一级（含）以上，且服务特性测评达到 70 分（含）以上；

(2) 不通过是指服务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。

3.3.2 城市轨道交通客运服务认证结果的排序，通常从低至高，即由 AAA 至 AAAAA 级，分为 3 个等级，如表 1 所示；

3.3.3 城市轨道交通客运服务认证结果宜根据表 1 综合评价其服务管理审查和服务特性测评的结果，授予认证级别，当服务管理要求与服务特性测评的结果不相对应时，按照其中较低项所对应的认证级别授予。

表 1 城市轨道交通客运服务认证结果对应认证级别示意

序号	服务管理要求审查	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 认证程序

4.1 认证申请

4.1.1 BCC 应向申请认证的社会组织(以下称申请组织)至少公开以下信息：

- (1) 认证范围；
- (2) 认证实施规则；
- (3) 认证依据；
- (4) 证书有效期；
- (5) 认证收费标准。

4.1.2 申请组织提出申请时，应具备以下条件：

- (1) 取得合法主体资格，并处于有效期内(如：工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书)；

- (2) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时)，并处于有效期内；
- (3) 已按认证标准建立体系，且运行满三个月；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、注销或撤销认证证书已满一年（适用时）；
- (5) 原认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月（适用时）；
- (6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
- (7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- (8) 其他应具备的条件。

4.1.3 申请组织提出申请时，应至少提供以下必要的申请信息和文件资料：

- (1) 申请认证，包括组织名称、地址、认证依据的标准，申请的认证场所、认证范围内的人员数量、组织的联系人、职务、联系方式；
- (2) 法律地位的证明文件，当涉及多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；
- (3) 申请认证范围所涉及的行政许可、资质证书等；
- (4) 组织机构及职责；
- (5) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- (6) 申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范，服务提供规范和服务检验规范等，且能提供3个月以上的运行记录；

(7) 申请组织承诺获得认证发生与认证范围有关的重大事故并及时向认证机构声明；

(8) 其他特殊要求，如特殊的语言、环境、安全要求等；

(9) 其他需要提供的文件。

4.1.4 上述必要信息应使 BCC 确定：

(1) 组织的基本情况，包括：

- 组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
- 涉及多个服务场所时，提供多场所清单，包括各场所的名称、地址及其服务内容；
- 组织简介及组织机构图(包括服务管理有关部门组织机构图)；
- 有效期内的证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
- 组织为开展服务而配置的人员及设施设备；

(2) 拟认证的服务信息，包括：

- 服务范围和服务内容，包括申报服务活动的详细说明；
- 服务总蓝图；
- 针对进站导乘、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘建立的服务子蓝图；

(3) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(4) 组织寻求认证的标准和/或其他规范性文件，如与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单；

- (5) 组织已按认证标准要求建立并现行有效的服务体系文件及文件清单，包括服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- (6) 已获其他管理体系认证证书复印件；
- (7) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- (8) 需要时的其他信息。

4.2 申请评审

BCC 应根据认证依据、程序等要求，及时对申请组织提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确保：

- (1) 认证过程所需的客户信息和服务信息是充分的；
- (2) 对申请认证客户提供的资料进行评审，确定其是否满足城市轨道交通客运服务认证相关准则/规范及 BCC 的要求；
- (3) 与认证客户沟通以解决双方在任何已知的理解上的分歧，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- (4) 认证范围、审查人日得到确定；
- (5) 实施所有认证活动的方法是可行的；
- (6) 公司有能力并能够实施审查和进行认证决定及其他认证活动。

4.3 审查策划

4.3.1 确定审查组

- (1) 审查组应由具有服务认证领域审查员资格的成员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。
- (2) 具有特定领域行业及相关法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，可就

受审查方服务中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。

4.3.2 审查时间

为确保认证审查的完整有效，BCC规定了城市轨道交通客运服务认证审查时间见附录A。城市轨道交通客运服务认证的审查时间由服务管理审查时间和服务特性测评时间两部分组成。初次审查时间依据附录A给出的时间确定，监督审查时间不低于初次审查时间的50%，再认证审查时间不低于初次审查时间的70%。

城市轨道交通客运服务认证审查时间的确定应考虑（但不限于）以下方面：

- 服务场所的数量；
- 所使用的服务认证模式；
- 服务活动的外包情况；

注：对于多场所审查，应根据分场所人数、路途交通情况增加相应审核人天数，每增加一个服务场所，服务管理要求/服务特性测评要求现场审查时间应增加不少于1人日；在审查过程中，当工作语言超过一种，需要翻译或影响审查员个人独立工作时，应根据现场情况增加现场审核人天数，原则上应根据审查组人数来配置相应的翻译人员。

策划和编制报告一起所用的时间，通常不宜使总的现场“审查时间”减少到附录A所给出时间的70%以下。当策划和/或编制报告需要增加时间时，这不应成为减少现场审查时间的理由。审查员旅途时间未计在内，应在表中所给出的审查时间的基础上另外增加。计算后的

审查时间如包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将5.3人日调整为5.5人日，5.2人日调整为5人日）。计算后的现场审查时间不宜低于服务管理要求和服务特性要求测评审查总时间的80%。

4.3.3 多场所抽样的条件及抽样规则

4.3.3.1 抽样条件

对具有一个以上服务场所的组织而言，为确保通过抽样方式进行的审查能充分确认认证的有效性，在进行抽样时应考虑不同服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点来确定抽样水平的依据。

考虑到当组织在同一个服务系统下，提供的服务不会或不易因其服务场所的变化而显著影响顾客体验或服务提供结果时，在满足以下条件的情况下，对组织的场所进行抽样：

(1) 所有场所的活动都处于组织的授权和控制下，且均按相同的程序和方法运行，提供相同的服务，执行相同的服务流程，各场所之间相对独立；

(2) 所有的场所均包含在组织的内部审核方案中；

(3) 组织对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

选取多场所样本时，宜考虑以下因素选取一部分样本，使样本具有代表性：

(1) 场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；

(2) 场所规模；

- (3) 业务活动的差异及复杂程度；
- (4) 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- (5) 各场所人员能力的差异；
- (6) 场所的地理位置分布；
- (7) 接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；
- (8) 投诉情况；
- (9) 内外部监督结果或以往的服务评价结果。

4.3.3.2 抽样规则

根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层抽样、配额抽样等。

每次抽取的场所数量，一般宜为场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即： $y=n\sqrt{x}$

其中：

- (1) y 为抽样场所的数量， X 为场所总数， n 为抽样系数；
- (2) n 的取值范围：初次认证为 1.8-2；监督为 1.1-1.2；
- (3) 计算结果向上取整数；
- (4) n 的取值可考虑 4.3.3.1 所述的方面及服务活动的风险确定。

4.4 初次认证审查

服务认证审查通常分为文件评审和现场审查两部份。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据，以判断组织的服务提供是否符合认证要求，服务特性是否持续改进。

4.4.1 文件评审

文件评审由审查组长接到审查任务后进行，文件评审意见应体现在文件评审报告中。

文件评审通过后，BCC 应与申请组织确定现场审查相关事宜。现场审核包括城市轨道交通客运服务管理审查及服务特性测评。

4.4.2 服务特性测评

服务特性测评作为顾客对服务满意度的一种方式，体现顾客感知服务质量，可结合现场审查时进行，也可另行安排时间进行。

测评内容：服务特性的测评根据附录 B 给出的测评工具实施。

测评人员要求：测评由审查组内具有审查员资格的人员分别进行，其测评分值，以审查组内所有人员的平均分作为本次测评的结果。

测评时机：可结合现场审查时进行，也可另行安排时间进行。

测评方法：服务体验/现场测试/现场观察/顾客调查，至少选择其中一种方法或多种方法的组合。

4.4.3 服务管理审查

4.4.3.1 服务管理要求审查根据附录 C 的给出的工具实施。

4.4.3.2 管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法；

4.4.3.3 管理特定要求采用五级定性成熟度水平的评价方法，附录 D 给出了服务管理要求各成熟度对应的分值；

4.4.4 管理体系文件文件的整合

只要管理体系的适当接口能够清楚地被识别，可以允许申请组织将管理体系文件整合相结合。

4.4.5 初次认证的审查结论

审查组应该对服务管理审查结果与服务特性测评结果进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。

4.5 复核及认证决定

4.5.1 复核

4.5.1.1 复核人员应由未参加评价过程的人员实施；

4.5.1.2 复核应以认证过程中收集的评价信息为基础，以充分的证据证实申请组织建立服务体系的已经得到有效实施并且将得到保持，并对现场审查组形成的审查发现、服务特性测评结果、认证结论进行复核，形成复核意见提交认证决定。

4.5.1.3 复核和认证决定可由同一人或同一组人一并完成。

4.5.2 认证决定

BCC 应在对服务特性测评结论、审查报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，作出认证决定。

4.5.2.1 认证决定人员须为专职认证人员，且由未参与服务管理审查及服务特性测评人员实施。

4.5.2.2 BCC 应有充分的证据确认申请组织满足下列条件的，应作出授予、更新、扩大认证范围的决定；

(1) 4.1.2 中的条件；

(2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了申请组织的纠正措施或计划采取的纠正措施；

(3) 申请人的服务认证符合标准要求且运行有效；

(4) 服务能力及改进已得到证实；

(5) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.5.2.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查/测评后6个月内完成，否则应再实施一次现场审查/测评。

4.5.2.4 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在认证证书到期之日起6个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

4.5.2.5 对于通过认证的申请组织，向其颁发服务认证证书。对于未通过认证的申请组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

4.5.2.6 对于监督审查，在满足下列条件时，可根据审查组长按肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

(1) 监督检查未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；

(2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围、升级的情况；

(3) BCC制定了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动的有效性。

4.6 监督审查

4.6.1 监督频次

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，BCC 每年应实施不少于一次的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在认证决定完成日期起 12 个月内进行，第二次监督审查应在第一次监督审查结束后 12 个月开展。BCC 应确保在认证周期内的每个日历年有一次监督审查或再认证审查，且提前再认证审查时间距离上一次监督审查不应超过 12 个月。

当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

- 国家相关管理部门对其实施处罚；
- 获证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；
- 获证方受到消费者投诉并造成一定社会影响的；
- 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- 认证依据等发生变化时；
- 发生其他特殊情况时

4.6.2 监督审查应包括，但不限于以下内容：

- 服务提供的变化情况；
- 相关行业法律法规和行业要求变化情况；
- 顾客的投诉；
- 认证证书的使用情况；
- 服务成熟度（或等级）的变化情况。

► 对上次审查中确定的不符合采取的纠正措施的实施情况及有效性。

4.6.3 对于监督审查合格的获证组织，应作出保持其服务认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

4.7 再认证审查

4.7.1 再认证证书有效期满前，根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证服务认证证书持续有效。

4.7.2 再认证审查的策划

4.7.2.1 应策划和实施再认证审查，以评价获证组织是否持续满足城市轨道交通客运服务标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

4.7.2.2 再认证审查应考虑在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审查报告。

4.7.2.3 再认证审查应包括，但不限于以下内容：

当获证再认证审查内容同初次认证审查内容外，还应重点关注以下内容：

(1) 结合内部和外部变化情况判断组织服务提供全过程的有效性以及认证范围的持续适宜性；

(2) 本认证周期内服务的目标和各项绩效指标实现情况；

(3) 获证组织本认证周期的服务提供过程和绩效指标的变化情况等。

4.7.3 BCC 应根据再认证审查的结果，以及认证周期内的服务特性测评评价结果和认证使用方的投诉，作出是否更新认证的决定。

4.8 特殊审查

4.8.1 扩大认证范围

通常，服务认证范围扩大按初次认证要求实施认证。认证组织需要增加认证范围时，可以提出扩项申请，经 BCC 评审后按再认证审查要求策划实施现场审查，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应认证范围的认证证书。

扩大审查可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

4.8.2 升级

对于采用等级评价的服务认证审查，获证认证组织通过自我评价认为其服务满足更高等级要求时，可以提出书面升级申请。经 BCC 评审后，按再认证审查要求策划实施现场审查评审，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应等级的认证证书。

升级方式可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

4.8.3 为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行审查。此时：

- (1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审查；
- (2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，BCC 应在指派审查组时给予更多的关注。

4.9 暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围

4.9.1 BCC 应有暂停、撤消、恢复认证或缩小服务认证范围的政策和形成文件的程序，并规定后续措施。

4.9.2 发生以下情况(但不限于)时, BCC 应暂停获证组织的服务认证资格:

- (1) 获证组织服务持续地或严重地不满足认证要求;
- (2) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审查;
- (3) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理;
- (4) 获证组织主动请求暂停。

4.9.3 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。

4.9.4 在暂停认证期间, 获证组织的服务认证证书暂时无效。BCC 应做出具有强制实施力的安排, 以确保暂停认证期间避免获证组织继续宣传服务认证资格。BCC 应使认证证书的暂停信息可公开获取, 并采取其认为适当的任何其他措施。

4.9.5 如果获证组织未能在规定的时限内解决造成暂停认证的问题, BCC 应撤消其服务认证或缩小其相应的认证范围。

4.9.6 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求, BCC 应缩小其服务认证范围, 以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

4.9.7 认证证书的恢复: 当组织采取纠正和纠正措施后, 经验证符合要求后, 给予恢复注册资格, 恢复认证证书和认证标志的使用。对纠正/纠正措施的验证可以提交相关证据进行文件审核的方式, 也可以进行现场专项审查的方式进行。

4.9.8 BCC 应与获证组织就撤消认证时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤消认证的通知时，立即停止使用任何引用服务认证资格的广告材料。

4.9.9 在任何组织提出请求时，BCC 应正确说明获证组织的服认证被暂停、撤消或缩小的情况。

4.10 审查报告

4.10.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

(1) 申请组织的名称和地址。

(2) 申请组织活动范围和场所。

(3) 审查的类型、准则和目的。

(4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。

(5) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。

(6) 识别出的不符合项。

(7) 审查组对是否通过认证的意见建议。

4.10.2 BCC 保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

4.10.3 对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，BCC 将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.11 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审查中发现的不符合项，BCC 应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。BCC 对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在现场审核结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则重新实施现场审查。

5 对认证人员的要求

为了确保审查能力，对服务审查员、认证过程管理人员进行资格审批和管理，应满足以下条件：

5.1 基本要求

个人素质：有道德，思想开明，善于交往，善于观察，有感知力，适应能力强，坚韧不拔，明断，自立。

5.2 审查员能力要求

具备服务认证领域审查员资格，熟悉物业行业服务认证相关的专业知识。

5.3 认证过程管理人员能力要求

对于服务认证申请评审人员、审查方案管理人员、认证决定管理人员、认证决定人员、认证规则制定人员、人员能力评价人员，应具备相关人员岗位能力授权，并了解相关知识，在事业部评价后与服务认证相应岗位授权。

6 认证证书

6.1 证书内容

认证证书内容应以中英文书写，至少包括以下方面：

- (1) 认证证书名称，即“城市轨道交通客运服务认证证书”；
- (2) 符合本规则 6.2 项规定的证书编号；
- (3) 获证组织名称、注册地址、受审查地址和邮政编码；
- (4) 符合本规则要求的认证依据；
- (5) 认证覆盖的范围；
- (6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日，有效期 3 年。
- (7) BCC 的名称及其标志；
- (8) BCC 的印章和总经理签名章；

如果认证所覆盖产品(或服务)的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

6.2 证书编号

6.2.1 对同一个组织实施的同一个服务认证审查，应使用同一个证书编号；当实施的服务认证为不同领域时，需重新编制证书编号；证书编号由机构批准、认证审核场所代码、年份号、标准代号、领域当年发生证书的累计顺序号和后缀号构成，格式如下

机构批准号	BCC 获 CNCA 批准的编号：016
认证审核场所代码	ZB-总部……
发证年号	证书发出年份的后 2 位：24，25……
项目缩写	SC 认证项目英文缩写 SC（大写）；
认证依据标准代号	05:城市轨道交通客运服务；
认可标识	不带认可标识的，在“规范或标准版本号”后增加 L，否则不加 L
顺序号	SC 当年发出证书的累计顺序号（4 位）：0001，0002……
认证属性	初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2……
申请组织规模	大型组织为 L（大于 1000 人），中型组织为 M（50 人到 1000 人），

	小型组织为 S（小于 50 人）
子证书号/副本号	子证书注册号，与总部注册号相同，且需在注册号后加子证书的分号-1，-2，-3…… 副本证书号，与总部注册号相同，且需在注册号后加副本证书的分号-A，-B，-C……

6.2.2 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期；

6.2.3 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再使用；

6.2.4 认证证书上的认证机构名称应与 BCC 的认证机构批准书上的名称一致。

6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制

BCC 应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的服务类别和认证证书编号，在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。

不应授权获证组织在产品上使用上述标识，或以表示产品合格的方式使用上述标识。

7 认证标志

服务认证使用 BCC 认证标志。关于认证标志的使用要求，详见 BCC 网站相关要求，网址：

<http://www.bcc.com.cn/public/storage/upload/files/20250603/1f6dc99281a6856e309c82081c0aa8cc.pdf>

8 对获证组织的信息沟通和要求

8.1 信息沟通

为确保获证组织的服务认证持续有效，BCC 应要求获证组织建立信息通报制度，及时向 BCC 通报以下信息：

- (1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报);
- (2) 组织的体系文件信息的变化;
- (4) 有严重事故事件(及时通报);
- (5) 其他重要信息(视情况)。

8.2 响应要求

BCC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，需立即采取措施。

附录 A 审查时间表

企业人数	服务管理要求 审查人日（单一场所）	服务特性要求 测评人日
1-125	3	3
126-275	4	4
276-625	5	5
626 - 1175	6	6
≥1176	遵循上述递进规律	

注：1. 我机构程序可以规定人数超过 1176 人时对审查时间的计算。该审查时间宜遵循表上表中的递进规律，与该表保持一致。

2. 服务特性要求测评的人日不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当于其工作量相匹配。

附录 B 服务特性测评工具

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a	评价 得分
1	4.1 站外信息 查询服务 (18)	4.1.1 官方网站 (11.5)	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： 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			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： 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，如公众号、微博等； k) 明示的服务热线和行业监督热线电话号码。	5.4		
3			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) 上述路张规划对应的交通卡票价和单程票票价。	1		
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；	1.7		

			<p>b)票卡类型、购票和使用方式;</p> <p>c)各种优惠政策及其说明;</p> <p>d)异常票务情况(如无法进出站等)发生时的处理提示。</p>			
5			<p>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</p> <p>a)运营公告及相关信息浏览;</p> <p>b)线路运行情况实时信息查询;</p> <p>c)列车延误情况通告及查询。</p> <p>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。</p>	2		
6		4.1.2移动终端应用程序(APP) (6.5)	<p>4.1.2 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:</p> <p>a)覆盖所有线路网络的概况信息,如线路网络总图、单条线路运营图等查询;</p> <p>b)各线路各站点首末班车时间查询;</p> <p>c)各线路车站信息以及乘车和(或)换乘路径的查询;</p> <p>d)车站出入口信息查询;</p> <p>e)各线路各车站站层图的查询;</p> <p>f)车站服务设施,如无障碍设施、厕所、自助设施等的查询;</p> <p>g)特种票服务、交通卡退卡和移资服务等查询;</p> <p>h)当前线路运行和客流情况TOS,如流量、故障等的查询;</p> <p>i)其他信息门户的查阅方式,如公众号、微博等;</p> <p>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。</p> <p>适当时,组织宜提供有关上述信息的分享和互动功能。</p>	6.5		
7	4.2入站导乘服务	4.2.1站外导向标志(3)	<p>4.2.1.1在距离城市轨道交通车站500m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。</p>	1		
8	(20)		<p>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:</p> <p>a)城市轨道交通标志和信头指向;</p> <p>b)线路名称中英文及线路标志色;</p>	2		

			<p>c)地面公共交通短驳疏散点的相关引导;</p> <p>d)适当时,可包括车站名称全称和标志牌距车站的距离等。</p>			
9	4.2.2 车站出入口 (8)	4.2.2.1 车站出入口的设置应满足但不限于下列要求:	<p>a)两个及以上的出入口;</p> <p>b)出入口分布覆盖主要道路两侧,宜相互连通;</p> <p>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;</p> <p>d)在运营时间内保持目、易识别的城市轨道交通运营标志;</p> <p>e)城市轨道交通停运时,设置明显的隔断措施。</p>	3		
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:	<p>a)线路名称及线路标识色;</p> <p>b)车站全名;</p> <p>c)易于辨识的出入口独立号;</p> <p>d)必要时,标识换乘站,并提供换乘线路相关信息。</p>	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:	<p>a)适宜数量的自动扶梯;</p> <p>b)满足高峰时客流量通行的楼梯及通道;</p> <p>c)通道、楼梯、自动扶梯等设施的防滑措施</p> <p>d)独立的无障碍电梯和(或)斜挂式电梯;</p> <p>e)符合 GB/T16275 要求的出入口照明;</p> <p>f)应急疏散通道及相关标识引导。</p>	3.5		
12	4.2.3 车站站厅层 (9)	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:	<p>a)符合 GB50157 要求的站厅层环境温湿度;</p> <p>b)整洁的站厅层环境;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>e)由站厅层进入站台层通道及路径的明确标识;</p>	6.5		

			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。			
13			4.2.3.2 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)	4.3.1 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: 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拐带物品的放置区域; 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)	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: a) 安检人员着装统一、仪容洁、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		
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		
17	4.4 票务服务 (17.5)	4.4.1 人工售票和充值 (4)	4.4.1 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: a) 人工售票处或其附近应有醒目、明确的票价相关信息; b) 售票人员容装统一、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,据其意思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		
18		4.4.2 自助售票和充值 (5)	4.4.2 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: a) 站厅层主要进站检票区域配置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/T20907-2007的要求;	5		

			<p>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;</p> <p>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;</p> <p>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</p> <p>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;</p> <p>g)宜提供基于移动互联网的手机购票等自助方式</p>			
19		4.4.3 车票及检票	4.4.3.1组织提供的车票应符合GB/T20907-2007第5章的要求,并明确标识有效期。(是否)	1		
20		(7)	<p>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:</p> <p>a)自动检票系统的性能和使用要求符合GB/T20907的要求;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>d)自动检票闸机明确标识和显示人站或出站相关信息;</p> <p>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;</p> <p>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。</p>	6		
21		4.4.4 退票和补票	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		(1.5)	<p>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:</p> <p>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;</p> <p>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。</p>	1.2		
23	4.5 乘车服务 (28)	4.5.1 出入站台层 (5)	<p>4.5.1 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:</p> <p>a)楼梯、自动扶梯和电梯(含无障碍设施)等多种站台层出人方式;</p> <p>b)楼梯、自动扶梯和电梯(含无障碍设施)等站台层出人设施准确、明确和规范的导向标识;</p> <p>c)设置于每个站台层出人设施前的标识准确、醒目规范的站台导向及列车行驶方向标识;</p> <p>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;</p>	5		

			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。			
24	4.5.2 候车 (12) 4.5.2 守护服务 (12分)	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/T16275 要求的站台层照明; b) 符合 GB50157 要求的单侧站台宽度和高度; c) 符合 GB50157 要求的站台层环境温度和空气质量; d) 符合 GB/T22486-2008 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) 列车出人站时,乘客在站台感受到的噪声水平应符合 GBT14227 的要求。	2.9			
25		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?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		4.5.2.3 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 a) 符合 GB504902009、CJT236-2006 要求的站台屏蔽门或设施; b) 站台屏蔽门明显的防撞、防倚靠标志; c) 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;	2.2			

			<p>c) 乘客发生响其自身和(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;</p> <p>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。</p>			
29		4.5.3乘车(11)	<p>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:</p> <p>a) 列车车门和站台屏蔽门开启和关闭状态明确的声光提示;</p> <p>b) 能与站台屏蔽门联动开启的列车车门;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>e) 先后后上的上下车引导,高峰时仍然保持有序的上下车秩序。</p>	3		
30			<p>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:</p> <p>n) 温度及通风符合 GB/T7928 的要求;</p> <p>b) 照明符合 GB/T7928,GB/T16275 的要求;</p> <p>e) 符合 GBT2486-2008 要求的整洁的乘车环境;</p> <p>d) 环境噪声不应超过 GB14892-2006 第 4 章规定的噪声限值要求。</p>	2		
31			<p>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:</p> <p>a) 站点路线图、线路路网图、无障碍设施等的图示或标志;</p> <p>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;</p> <p>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,并设置明显的使用提示和说明;</p> <p>d) 数量适宜的座椅,并配有比例标识明显的特殊乘客优先座椅;</p> <p>e) 客室内高度和数量适宜的扶手,以及防滑地板;</p> <p>f) 供轮椅停放和固定的专用位置及其他无障碍设施;</p> <p>g) 防夹措施和安全警示标志。</p>	3		
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		
33	4.6 换乘和出站导乘	4.6.1 换乘(9)	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	服务(12)		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	5.5		

		<p>a) 于主要候车区域和通道目处设置,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;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>d) 换乘通道双向客流分隔引导及相关设施</p> <p>e) 换乘区域的应急疏散通道及相关标识引导。</p>			
35	4.6.2 出站 (3)	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		
36		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		
评价得分:		适用分值:	最后得分:		

附录 C 服务管理成熟度评价

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（10分）	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,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,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KP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KP实施与实现情况,具有自我改进意识和能力;4)目标及KP的实现增强了乘客满意,提升或促进了经营绩效
5.2.2 服务设计和开发控制（5分）	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	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	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进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图;4)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	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进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图;4)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	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进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图;4)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

	<p>务总蓝图及进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图</p>	<p>务总蓝图及进站导乘服务、票务服务、乘车服务、换乘或出站导乘服务子蓝图;4)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;5)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</p>	<p>乘或出站导乘服务子蓝图;4)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;5)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;6)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;7)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;</p>	<p>务关键特性;5)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;6)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;7)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;8)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;</p>	<p>性;5)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;6)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;7)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;8)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;9)适用时,具有良好的设计外包控制规定和措施</p>
<p>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) (15分)</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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)</p>

	管理制度覆盖了轨道列车司机、调度员、行车值班员、车站家中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网、定期接受健康检查	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/T 30012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	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,大部份人员达标	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;	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
5.2.3 服务人员管理 (5.2.3.3员工职业化培育规划) (5分)	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;	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、改过意识和能务,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

<p>5.2.4服务设施设备管理（5.2.4.1关键设施设备）（10分）</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.1组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</p>	<p>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</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.1组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;4)明确维修施工组织模式,分析施工作业影响范围和时间,并据其划分</p>	<p>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;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、安装调试移交手册、竣工资料、操作手册、维修保养手册、图纸和培训手册</p>	<p>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;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</p>
--	---	---	---	---	--

	<p>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,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,但无相关监测测量准则</p>	<p>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;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扰大部份达标;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,但无相关的监视测量准则</p>	<p>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/T30012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</p>	<p>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/T30012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</p>	<p>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/T30012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</p>
<p>5.2.4服务设施设备管理(5.2.4.2土建设施)(5分)</p>	<p>组织建立并实施了5.2.2要求的城市轨道交通客运服务土建</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

	<p>设施的管理制度包括:1)对标准中制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,制定了各项土建设施相应的管理规定;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/T30012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;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</p>	<p>建设设施的管理制度,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,制定了各项土建设施相应的管理规定;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/T30012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;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</p>	<p>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,制定了各项土建设施相应的管理规定;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/T30012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;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复工图纸、房屋建筑检修复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</p>	<p>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,制定了各项土建设施相应的管理规定;3)按规定实施了上述土建设施的管理,并符合GB/T30012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;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、工程检修复工图纸、房屋建筑检修复工、施工技</p>	<p>市建轨道交通客运服务土建设施明设置了管理目标;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,制定了各项土建设施相应的管理规定,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/T30012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;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和检测;桥梁及其相关部件的定期检查和检测;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</p>
--	---	---	---	--	---

	度,但部分档案和记录不完整	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	设施进行了日常巡查,但无定期开展监视测量要相关规定和措施	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	建设设施的设计、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
5.2.4服务设施设备管理(5.2.4.3服务标志)(10分)	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	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	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	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/T18574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	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/T18574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

	<p>理规定,对标准中列出的城市轨道交通运营服务标志的管理;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、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</p>	<p>的城市轨道交通运营服务标志的管理,大部分满足GB/T18574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</p>	<p>计、载体、照明、设置与安装等要求,均满足GB/T18574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</p>	<p>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进行相应的维修和改进,但维修和更换周期较长</p>	<p>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</p>
<p>5.2.5服务安全和应急管理 (5.2.5.1~5.2.5.4安全管理)(15分)</p>	<p>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;</p>	<p>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)各项安全管理</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

		规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生	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;	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;	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
5.2.5服务安全和应急管理(5.2.5.5应急管理)(10分)	组织建立并实施5.2.5.5要求的城市轨道交通家中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家中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家中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范和预案	组织建立并实施5.2.5.5要求的城市轨道交通家中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范和预案,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家中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范和预案,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,建立防范设施和预案;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)提供应急响应的良好案便,以及促进乘客满意和信任的结果
5.2.6服务投诉管理(10分)	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)	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)	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	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	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

	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,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	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,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;	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,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	置了服务监督(投诉处理)机构,大利用微博、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	了服务监督(投诉处理)机构,大利用微博、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
5.2.7服务补救管理(5分)	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	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	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	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	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评估,对一

	<p>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</p>	<p>务失败进行了归类和分析, 并制定了相应的处理方案, 但无服务补救的效果的相关评估</p>	<p>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</p>	<p>的评估, 对一般服务失败能达到较好的补救效果</p>	<p>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</p>
--	---	---	---	-------------------------------	---

附录 D 服务管理成熟度对应分值

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