



中华人民共和国国家标准

GB/T 36953.3—2018

城市公共交通乘客满意度评价方法 第3部分：城市轨道交通

Evaluation method of urban public transportation passenger satisfaction—
Part 3: Urban rail transit

2018-12-28 发布

2019-07-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价工作流程	2
5 评价范围和周期	3
6 评价指标	3
7 评价量表	5
8 评价模型	5
9 数据采集	6
10 数据处理	7
11 评价报告编写和发布	7
附录 A (资料性附录) 服务绩效模型的赋权方法应用	9
附录 B (资料性附录) 结构方程模型应用	13
附录 C (资料性附录) 抽样样本量	17
附录 D (资料性附录) 城市轨道交通乘客满意度调查问卷示例	19
附录 E (资料性附录) 信度和效度检验方法	22
附录 F (资料性附录) 城市轨道交通乘客满意度重要性战略矩阵分析	23

前 言

GB/T 36953《城市公共交通乘客满意度评价方法》由以下 3 部分组成：

——第 1 部分：总则；

——第 2 部分：公共汽电车交通；

——第 3 部分：城市轨道交通。

本部分为 GB/T 36953 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由中华人民共和国交通运输部提出。

本部分由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本部分起草单位：上海申通地铁集团有限公司、同济大学、上海市城乡建设和交通发展研究院、上海市质协用户评价中心、交通运输部科学研究院、长安大学、武汉理工大学、北京市地铁运营有限公司、北京京港地铁有限公司、北京交通发展研究中心、中国标准化研究院、上海工程技术大学、苏州市轨道交通集团有限公司、天津轨道交通集团有限公司、西安市地下铁道有限责任公司、重庆市轨道交通(集团)有限公司、广州地铁集团有限公司、深圳地铁集团有限公司、郑州市轨道交通有限公司。

本部分主要起草人：邵伟中、伍敏、李建琳、滕靖、徐建芳、陈悦勤、葛王琦、蔡俊祥、丁文兴、刘志钢、杨远舟、安晶、黄悦、朱顺应、王元庆、蔡顺利、赵晖、谷素斐、王纪芳、宋伟男、高畅。

城市公共交通乘客满意度评价方法

第3部分：城市轨道交通

1 范围

GB/T 36953 的本部分规定了城市轨道交通乘客满意度评价方法,包括:评价工作流程、评价范围和周期、评价指标、评价量表、评价模型、数据采集、数据处理、评价报告编写和发布等。

本部分适用于城市轨道交通乘客满意度评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19038—2009 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 36953.1 城市公共交通乘客满意度评价方法 第1部分:总则

3 术语和定义

GB/T 36953.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

评价组织 **evaluation organization**

承担乘客满意度评价职责的个人或群体。

3.2

运营单位 **operation company**

经营城市轨道交通运营业务的企业。

[GB/T 30012—2013,定义 3.2]

3.3

乘客满意度 **satisfaction level of passenger**

统计期内,城市公共交通乘客对公共交通服务的可得性、安全可靠性及便捷舒适度等方面体验的满意程度。

[GB/T 35654—2017,定义 5.7.1]

3.4

服务绩效模型 **service performance model**

考虑服务质量每个属性的重要程度,对各属性的实际感知服务质量水平进行加权,所形成的乘客满意度评价模型。

3.5

结构方程模型 **structural equation model**

基于变量的协方差矩阵来分析变量之间关系的一种多元统计分析技术。

[GB/T 19038—2009,定义 3.3]