



宁波城市轨道交通 2021 年度运营 服务质量评价报告

中国安全生产科学研究院

二〇二二年一月



报告编号：JT-AP-2207-01-006

宁波城市轨道交通 2021 年度运营 服务质量评价报告

法定代表人：_____张兴凯_____

技术负责人：_____何理_____

评价项目负责人：_____胥旋_____

中国安全生产科学研究院

2022 年 1 月

目 录

第一章 工作基本情况.....	1
1.1 评价目的.....	1
1.2 评价范围.....	1
1.3 宁波市轨道交通运营基本情况.....	1
1.4 评价依据.....	3
1.5 评价内容及方法.....	3
1.5.1 乘客满意度评价.....	3
1.5.2 服务保障能力评价.....	4
1.5.3 运营服务关键指标评价.....	5
1.5.4 扣分项.....	6
1.5.5 加分项.....	6
第二章 乘客满意度评价.....	7
2.1 评价工作.....	7
2.1.1 问卷设计.....	7
2.1.2 问卷发放方案.....	9
2.2 调查基本情况分析.....	10
2.2.1 性别分布.....	10
2.2.2 年龄分布.....	11
2.2.3 乘坐地铁频率分布.....	12
2.2.4 乘坐时间分布.....	12
2.2.5 购票方式分布.....	13
2.2.6 出行目的分布.....	13
2.3 乘客满意度评价分值.....	13
2.4.1 轨道交通 1 号线乘客满意度评价分值.....	14
2.4.2 轨道交通 2 号线乘客满意度评价分值.....	15
2.4.3 轨道交通 3 号线乘客满意度评价分值.....	17
2.4.4 轨道交通 3 号线（鄞奉段）乘客满意度评价分值.....	19

2.4.5 轨道交通 4 号乘客满意度评价分值.....	20
2.5 乘客满意度评价总结.....	22
第三章 服务保障能力评价.....	24
3.1 评价工作.....	24
3.1.1 基本情况.....	24
3.1.2 现场检查工作方案.....	24
3.2 评价结果.....	25
3.2.1 资料检查情况.....	25
3.2.2 问卷调查情况.....	25
3.2.3 现场检查情况.....	29
3.3 服务保障能力评价分值.....	41
3.3.1 轨道交通 1 号线服务保障能力评价分值.....	41
3.3.2 轨道交通 2 号线服务保障能力评价分值.....	47
3.3.3 轨道交通 3 号线服务保障能力评价分值.....	54
3.3.4 轨道交通 3 号线（鄞奉段）服务保障能力评价分值.....	61
3.3.5 轨道交通 4 号线服务保障能力评价分值.....	67
3.4 服务保障能力评价总结.....	74
第四章 运营服务关键指标评价.....	76
4.1 运营服务关键指标评价内容.....	76
4.2 运营服务关键指标计算方法.....	77
4.2.1 行车服务指标.....	77
4.2.2 客运设施可靠性指标.....	78
4.2.3 乘客投诉回应指标.....	79
4.3 运营服务关键指标计算结果.....	80
4.3.1 轨道交通 1 号线运营服务关键指标分值.....	80
4.3.2 轨道交通 2 号线运营服务关键指标分值.....	81
4.3.3 轨道交通 3 号线运营服务关键指标分值.....	82
4.3.4 轨道交通 3 号线（鄞奉段）运营服务关键指标分值.....	82
4.3.5 轨道交通 4 号线运营服务关键指标分值.....	83

4.4 运营服务关键指标评价总结.....	84
第五章 结论及建议.....	86
5.1 各线路服务质量评价得分.....	86
5.1.1 线路服务质量评价计算公式及各线路核减分情况.....	86
5.1.2 各线路服务质量评价分值.....	87
5.2 运营分公司服务质量评价得分.....	88
5.3 轨道交通线网服务质量评价得分.....	89
5.4 服务质量评价总结果.....	90
5.5 与 2020 年服务质量评价结果的对比分析.....	90
5.5.1 乘客满意度方面.....	90
5.5.2 服务保障能力方面.....	91
5.5.3 运营服务关键指标方面.....	92
5.6 问题及建议.....	92
5.6.1 评价发现问题.....	92
5.6.2 改进建议.....	93
附件.....	96

第一章 工作基本情况

1.1 评价目的

为进一步提高宁波市轨道交通运营服务能力和服务品质，依据交通运输部印发的《城市轨道交通服务质量评价管理办法》（交运规〔2019〕3号）、《城市轨道交通服务质量评价规范》（交办运〔2019〕43号）等相关文件的要求，对宁波市轨道交通1号线、2号线、3号线、3号线（鄞奉段）、4号线运营服务质量情况开展评价，并针对评价中发现的问题，提出整改建议措施，以提升宁波市轨道交通运营服务质量。

1.2 评价范围

依据城市轨道交通相关法律法规、技术要求、规范标准，对宁波市轨道交通乘客满意度、服务保障能力及运营服务关键指标开展评价。报告所涉及的相关数据来自宁波地铁2021年1月到2021年12月的运营数据、宁波地铁运营分公司提供的其他相关资料，以及问卷调查和现场检查情况。

1.3 宁波市轨道交通运营基本情况

截至2021年12月，宁波市已开通运营1号线、2号线、3号线一期（以下简称“3号线”）、3号线（鄞奉段）和4号线等5条轨道交通线路，轨道交通开通运营总里程为154.31千米，开通运营车站103座（换乘站重复计算），其中换乘站有6座，具体为：鼓楼站、大通桥站、樱花公园站、大卿桥站、宁波火车站、儿童公园站。已开通运营线路和线网情况见表1-1和图1-1，已开通的站点见表1-2。

表 1-1 宁波城市轨道交通开通线路

线路名称	起止站点	运营里程 (千米)	车站 (座)	标识色	首末班时间
1 号线	高桥西站-霞浦站	46.15	29	蓝色	06:00-22:33
2 号线	栎社国际机场站 -聪园路站	33.95	25	红色	06:00-22:20
3 号线（含 鄞奉段）	大通桥站-金海路站	38.26	24	黄色	06:00-22:38

线路名称	起止站点	运营里程 (千米)	车站 (座)	标识色	首末班时间
4 号线	慈城站-东钱湖站	35.95	25	绿色	06:00-22:00



图 1-1 宁波城市轨道交通运营线网

表 1-2 宁波城市轨道交通运营站点

序号	1 号线站点	2 号线站点	3 号线站点	3 号线（鄞奉段）站点	4 号线站点
1	高桥西	栎社国际机场	大通桥	姜山	慈城
2	高桥	栎社	中兴大桥南	狮山	官山河
3	梁祝	鄞州大道	明楼	明辉路	长兴路
4	芦港	石碇	体育馆	朝阳	金山路
5	徐家漕长乐	轻纺城	樱花公园	方桥	奥体中心
6	望春桥	藕池	儿童公园	斑斓	洪塘中路
7	泽民	客运中心	仇毕	南渡	洪大路
8	大卿桥	丽园南路	钱湖北路	大成东路	庄桥火车站
9	西门口	云霞路	锦寓路	金海路	丽江路
10	鼓楼	宁波火车站	四明中路		双东路
11	东门口	城隍庙	鄞州区政府		翠柏里
12	江夏桥东	鼓楼	南部商务区		大卿桥
13	舟孟北路	外滩大桥	鄞州客运站		柳西
14	樱花公园	正大路	句章路		宁波火车站

序号	1 号线站点	2 号线站点	3 号线站点	3 号线（鄞奉段）站点	4 号线站点
15	福明路	倪家堰	高塘桥		兴宁桥西
16	世纪大道	压赛堰			兴宁桥东
17	海晏北路	大通桥			白鹤
18	福庆北路	孔浦			儿童公园
19	盛莫路	路林			矮柳
20	东环南路	三官堂			潘火路
21	邱隘东	宁波大学			嵩江东路
22	五乡	清水浦			南高教园区
23	宝幢	五里牌			金达南路
24	邬隘	枫园			小洋江
25	大碶	聪园路			东钱湖
26	松花江路				
27	中河路				
28	长江路				
29	霞浦				
站点数量	29	25	15	9	25
运营站点总数（换乘站重复）			103		

1.4 评价依据

- 1) 《城市轨道交通服务质量评价管理办法》（交运规〔2019〕3号）；
- 2) 《城市轨道交通服务质量评价规范》（交办运〔2019〕43号）；
- 3) 宁波市地铁运营分公司提供的相关资料。

1.5 评价内容及方法

1.5.1 乘客满意度评价

【规范要求】乘客满意度评价包括进出站、环境与秩序、设施运行、换乘、咨询、投诉、安全感等 7 个评价指标，具体评价要求如表 1-3 所示。

表 1-3 乘客满意度评价内容

评价指标	服务要求
进出站	进出站指引等信息清晰醒目；购、检票方便快捷；安检工作规范有序、通过顺畅

环境与秩序	环境整洁、通风良好、温度适宜；候车乘车秩序良好，无乞讨卖艺、散发小广告等行为
设施运行	乘客信息服务、电（扶）梯等服务设施完好、使用正常；列车运行准时、平稳、噪声低；无障碍和人性化设施完备、运行良好
换乘	换乘方便快捷、秩序良好
咨询	工作人员态度友好、答复准确
投诉	投诉渠道畅通，回复及时满意
安全感	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠
总分	——

【规范要求】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 400 份；调查站点应不少于该线路站点总数的 50%，并覆盖该线路换乘车站、常态化限流车站以及日均进站量最大车站等。调查时段应覆盖高峰和平峰运营时段。

【评价方法】采用问卷调查方式。调查问卷分为满意、一般、不满意 3 级。

1.5.2 服务保障能力评价

【规范要求】服务保障能力评价包括进出站、问询、购检票、候车、乘车和基础保障等 6 个一级指标，一级指标下设二级指标。

【规范要求】服务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%，并覆盖该线路换乘车站、常态化限流车站以及日均进站量最大车站等；列车样本量不应少于 5 列次。

【评价方法】采用问卷调查、现场检查、资料检查等多种方式进行评价。

表 1-4 评价所需资料清单

序号	资料清单
1	非正常运营信息（出入口封闭、站点封闭、故障导致乘客无法进站乘车等情况）向乘客公布规则
2	接发列车规范（对站台服务人员和车控室人员规定）
3	站台区域巡视规范及巡视记录（消防设备、乘客信息服务系统、自动售检票设备、标志标识、照明设备、电扶梯、站台门、站台候车椅）
4	列车故障以及临时停车时的广播语
5	车厢内服务设施清洁消毒规范及记录
6	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
7	客伤处理制度、大客流突发事件应急预案
8	服务设施维修保养制度（自动售检票、电扶梯、站台门、通风空调等）

序号	资料清单
9	各岗位职责和工作标准清单（包含所有与乘客直接接触的岗位，例如：值站、站务员、乘务员、安检员、售票员、保洁等）
10	公司各专业 2021 年度教育培训计划及教育培训记录
11	路网各站点客运组织方案（一站一方案）
12	服务质量承诺文件
13	服务质量承诺公布文件
14	服务质量承诺报市交通局备案文件
15	运行图报城市轨道交通运营主管部门备案文件
16	定期向城市轨道交通运营主管部门报告服务质量承诺履行情况的文件
17	投诉受理处理制度
18	服务监督（投诉处理）机构设置情况
19	服务监督电话或服务监督机构通信地址公布情况
20	企业服务监督考核机制或将考核结果纳入日常工作考核的文件
21	对行业主管部门通报、企业日常检查、乘客集中反映等暴露的服务质量问题制定整改措施及措施落实情况
22	各线路 5 分钟以上（含）15 分钟一下延误事件数；15 分钟以上（含）30 分钟以下延误事件数；
23	线路中 2 个及以上车站或区间发生行车中断 30 分钟以上（含）2 小时以下的事 故数
24	发生等级运营突发事件情况（参照《国家城市轨道交通运营突发事件应急预案》）
25	运营公司（包括公司、部门、个人和班组）受到政府部门表彰表扬情况（需提供 证明文件）

1.5.3 运营服务关键指标评价

【规范要求】运营服务关键指标包括行车服务、客运设施可靠性、乘客投诉回应等 3 个类别。

表 1-5 运营服务关键指标评价内容

类别	评价指标	分值	评分规则				
			满分	满分 *80%	满分 *60%	满分 *40%	满分 *20%
行车 服务	列车运行图兑现率（%）	40	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97
	列车正点率（%）	40	≥99.9	99.4~99.9	98.5~99.4	97~98.5	<97
	列车服务可靠度（万列公里/ 次）	60	≥30	20~30	8~20	5~8	<5
	列车退出正线运营故障率 （次/万列公里）	60	<0.1	0.1~0.2	0.2~0.4	0.4~0.8	≥0.8
	客运强度（万人次/公 里·日）	40	≥1.5	0.7~1.5	0.4~0.7	0.2~0.4	<0.2
客运 设施 可靠	自动充值售票机可靠度 （%）	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97
	进出站闸机可靠度（%）	20	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97

类别	评价指标	分值	评分规则				
			满分	满分*80%	满分*60%	满分*40%	满分*20%
性	电（扶）梯可靠度（%）	20	≥99.9	99~99.9	98.5~99	97~98.5	<97
	乘客信息系统可靠度（%）	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97
乘客 投诉 回应	百万乘客有效投诉率（次/百万人次）	50	<1	1~2	2~3	3~5	≥5
	有效乘客投诉回复率（%）	30	100	95~100	90~95	85~90	<85
总计		400	——				

【评价方法】依据运营公司提供的数据进行计算并打分。

1.5.4 扣分项

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除外），应进行核减扣分：

- （一）发生 5 分钟以上（含）15 分钟以下延误事件的，每起减 5 分；
- （二）发生 15 分钟以上（含）30 分钟以下延误事件的，每起减 10 分；
- （三）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）30 分钟以上（含）2 小时以下的，每起减 20 分；
- （四）发生一般运营突发事件的，每起减 50 分；
- （五）发生较大及以上等级运营突发事件的，该线路当年服务质量评价得分记为零分。注：运营突发事件等级判定标准按照《国家城市轨道交通运营突发事件应急预案》（国办函〔2015〕32 号）有关规定执行。

1.5.5 加分项

因完成政府性政策任务，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，运营单位获得省级及以上人民政府或交通运输部表彰表扬的，每项加 10 分；获得城市人民政府或省级交通运输主管部门表彰表扬的，每项加 5 分，获得城市轨道交通运营主管部门表彰表扬的，每项加 3 分。班组和个人因运营管理工作突出，获得省级及以上人民政府或交通运输部表彰表扬的，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。

第二章 乘客满意度评价

2.1 评价工作

2.1.1 问卷设计

针对乘客满意度评价内容，评价小组编制了如下问卷调查表，调查问卷采用满意、一般、不满意 3 级文字量表，分值系数分别对应 1 分、0.5 分、0 分。满意度问卷内容如下：

宁波市轨道交通服务质量调查问卷

调查日期：2021 年 月 日

尊敬的乘客：您好！

为提高宁波市地铁服务水平，以便为您和广大乘客创造一个良好的乘车环境。希望您能帮助我们认真的完成本次调查，非常感谢！

个人基本情况	性 别： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
	年 龄： <input type="checkbox"/> 15 岁以下 <input type="checkbox"/> 15~25 岁 <input type="checkbox"/> 26~40 岁 <input type="checkbox"/> 41~60 岁 <input type="checkbox"/> 60 岁以上	
	您每星期乘坐宁波地铁的次数： <input type="checkbox"/> 1-2 次 <input type="checkbox"/> 3-10 次 <input type="checkbox"/> 10 次以上	
	您经常乘坐的地铁线路是： <input type="checkbox"/> 1 号线； <input type="checkbox"/> 2 号线； <input type="checkbox"/> 3 号线； <input type="checkbox"/> 3 号线（鄞奉段）； <input type="checkbox"/> 4 号线	
	您经常乘车的时间段是： <input type="checkbox"/> 早高峰（7:00-9:00）； <input type="checkbox"/> 晚高峰（17:00-19:00）； <input type="checkbox"/> 其他时间；	
	您平常选择购票乘车的方式是： <input type="checkbox"/> 人工购票 <input type="checkbox"/> 自动售票 <input type="checkbox"/> 一卡通/手机支付等	
	您本次出行的目的是： <input type="checkbox"/> 通勤 <input type="checkbox"/> 商务 <input type="checkbox"/> 旅游 <input type="checkbox"/> 其他	
服务内容		满意度评价
进出站	1. 进出站指引等信息清晰醒目	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
	2. 购、检票方便快捷	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
	3. 安检工作规范有序、通过顺畅	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
环境与秩序	4. 环境整洁、通风良好、温度适宜	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
	5. 候车乘车秩序良好	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
	6. 车厢内无乞讨卖艺、散发小广告等行为	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意

设施运行	7. 乘客信息服务服务设施完好、使用正常	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
	8. 电（扶）梯等服务设施完好、使用正常	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
	9. 列车运行准时	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
	10. 列车运行平稳	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
	11. 列车运行噪声低	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
	12. 无障碍和人性化设施完备、运行良好	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
换乘	13. 换乘方便快捷、秩序良好	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
	14. 换乘导向标识清晰、醒目、规范	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
咨询	15. 工作人员态度友好、答复准确	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
投诉	16. 投诉渠道畅通，回复及时满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
安全感	17. 进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
序号	确定性评价项目	确定性评价
1	遇到过工作人员在岗期间从事与工作无关的事项	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
2	遇到过售票（卡）、充值、验票，收款与找赎错误	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
3	车站工作人员对乞讨卖艺、散发小广告等情况没有及时有效劝阻	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
4	有乘客需要帮助，车站工作人员没有及时提供帮助	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
5	车站内空气环境难以忍受	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
6	车站内温度环境难以忍受	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
7	车站内存在无照明或者亮度影响通行的情况	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
8	候车时，列车进出站时噪声异常刺耳，难以忍受	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
9	车厢内空气环境难以忍受	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
10	车厢内温度环境难以忍受	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
11	车厢内存在无照明或者亮度明显不足	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚

12	车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
13	未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚
服务质量问题和建议 (如有):		

2.1.2 问卷发放方案

(1) 问卷调查时间

根据规范要求, 每条线路有效样本量不少于 400 个, 宁波地铁目前运营线路 5 条, 总样本量不少于 2000 个, 且每个调查站高峰和平峰样本数量基本相当。此次评价问卷发放形式主要采用线下纸质问卷和线上电子问卷两种。

【现场调查】2021 年 11 月 2 日-7 日, 评价项目组分别对 1 号线、2 号线、3 号线、3 号线 (鄞奉段)、4 号线开展现场乘客满意度问卷调查。

【网络问卷】2021 年 11 月 15 日-11 月 25 日, 评价项目组分别对 1 号线、2 号线、3 号线、3 号线 (鄞奉段)、4 号线开展网络问卷调查。

(2) 问卷调查样本覆盖车站

宁波地铁 1 号线日均客流量 16.9 万, 车站 29 座, 其中换乘车站 3 座 (大卿桥、鼓楼、樱花公园), 无常态化限流车站; 宁波地铁 2 号线日均客流量 12.4 万, 车站 25 座, 其中换乘车站 3 座 (宁波火车站、鼓楼、大通桥), 无常态化限流车站; 宁波地铁 3 号线日均客流量 7.6 万, 车站 15 座, 其中换乘车站 4 座 (儿童公园、樱花公园、大通桥、高塘桥), 无常态化限流车站; 宁波地铁 3 号线 (鄞奉段) 日均客流量 1.31 万, 车站 9 座, 无常态化限流车站; 宁波地铁 4 号线日均客流量 9.1 万, 车站 25 座, 其中换乘车站 3 座 (大卿桥、宁波火车站、儿童公园), 无常态化限流车站。

根据规范要求, 结合客流特点, 综合考虑调查结果精度、调查时间等因素合理确定现场纸质问卷调查的发放车站。具体如表 2-1:

表 2-1 现场问卷调查样本发放车站

线路	数量	车站
1 号线	16	高桥、梁祝、望春桥、泽民、大卿桥、鼓楼、东门口（天一广场）、舟孟北路、樱花公园、福明路、海晏北路、盛莫路、五乡、大碶、中河路
2 号线	13	栎社国际机场、鄞州大道、藕池、丽园南路、宁波火车站、鼓楼、外滩大桥、倪家堰、大通桥、孔浦、宁波大学、五里牌、聪园路
3 号线	8	高塘桥、南部商务区、四明中路、钱湖北路、儿童公园、樱花公园、明楼、大通桥
3 号线 (鄞奉段)	5	金海路、大成东路、方桥、朝阳、姜山
4 号线	13	慈城、金山路、洪塘中路、丽江路、双东路、大卿桥、宁波火车站、兴宁桥西、白鹤、儿童公园、潘火路、南高教园区、东钱湖

(3) 问卷数量

本次问卷调查总计收集问卷 2471 份，其中纸质问卷 1583 份，电子问卷 888 份，各线路具体问卷数目见表 2-2。

表 2-2 各线路样本分布

线路	现场纸质问卷	网络电子问卷	合计
1 号线	305	294	599
2 号线	333	200	533
3 号线	308	154	462
3 号线（鄞奉段）	312	95	407
4 号线	325	145	470
总计	1583	888	2471

2.2 调查基本情况分析

2.2.1 性别分布

在被调查的乘客中，男性乘客为 1336 人，女性乘客 1135 人，分别占被调查人数的 54.06%和 45.94%。各线路被调查者性别具体分布如表 2-3 所示。人员比例如图 2.1 所示。

表 2-3 各线路的被调查者性别分布

线路	调查人数（人）				
	男	占比	女	占比	总计
1 号线	321	54%	278	46%	599
2 号线	293	55%	240	45%	533
3 号线	268	58%	194	42%	462
3 号线 (鄞奉段)	202	50%	205	50%	407
4 号线	251	53%	219	47%	470
总计	1336		1135		2471

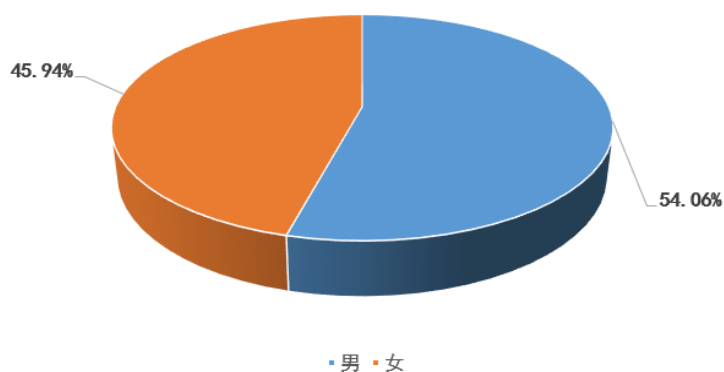


图 2-1 调查样本性别分布

2.2.2 年龄分布

从年龄来看，超过一半（52.05%）的被调查者年龄介于 15-25 岁之间，其次为 26-40 岁的被调查者，占被调查者的 39.85%，这两个年龄段（21 至 40 岁）的被调查者占总数的近 90%，具体如图 2-2 所示。

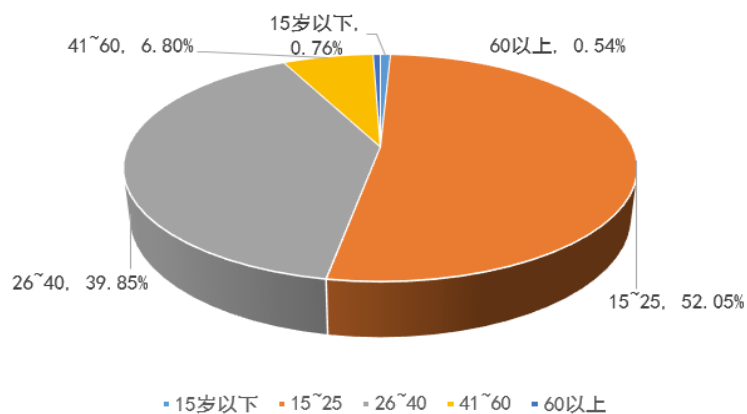


图 2-2 调查样本年龄分布

2.2.3 乘坐地铁频率分布

如图 2-3 所示，52.76%的被调查者每月乘坐地铁次数在 10 次以上，基本可以认定为通勤客流，另外还有 33.48%的被调查者每月乘坐地铁约 3-10 次，每月仅乘坐 1-2 次的被调查者占比 13.76%。这个数据说明，每月有将近 90%的乘客乘坐地铁频率较高，宁波城市轨道交通较受乘客认可。

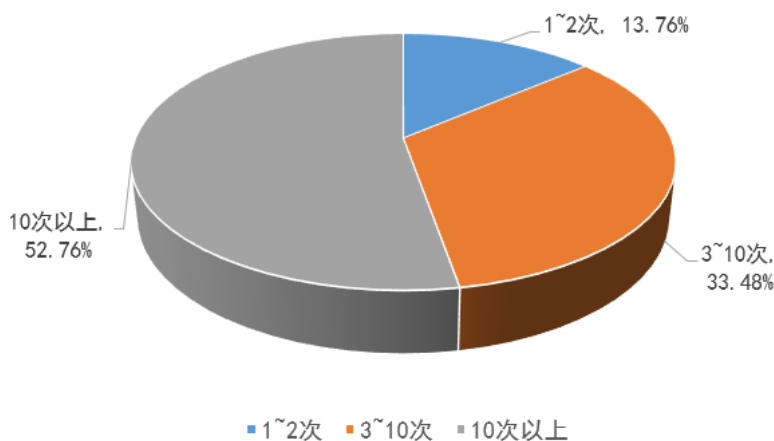


图 2-3 调查样本每月乘坐地铁频率分布

2.2.4 乘坐时间分布

在被调查的乘客中，早高峰乘车乘客占总数 46.95%，晚高峰乘客占总数 45.4%，早晚高峰乘车人数占比超过 90%，符合实际情况，且说明宁波城市轨道交通市民乘车主要集中在早晚高峰时段。调查样本乘车时间如图 2.4 所示。

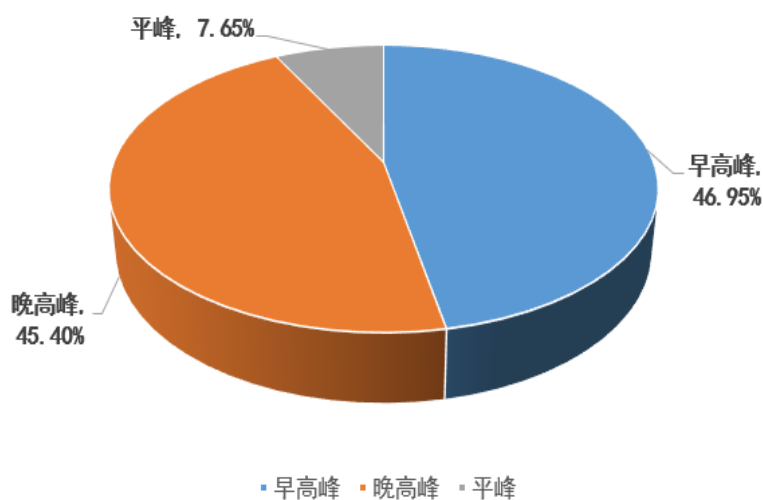


图 2-4 调查样本乘车时间分布

2.2.5 购票方式分布

购票选择上，超过 88%的人选择一卡通或者手机支付，通过刷卡或者直接刷码进站，7.69%的人通过自动售票机购票进站，4.12%的人选择通过人工购票厅买票进站，比例如图 2.5 所示。

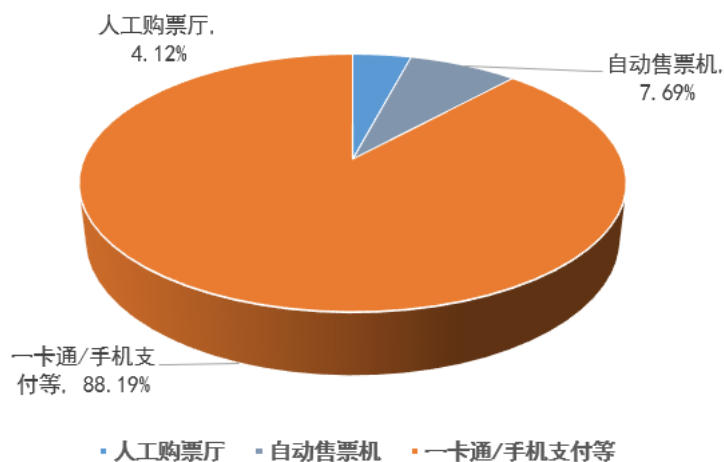


图 2-5 调查样本购票方式分布

2.2.6 出行目的分布

被调查者的出行目的分布如下图 2-6 所示。占比最大的出行目的为通勤出行，占有所有出行的 66.85%，占有所有人数将近 7 成，另外其他里也占比较大，为 24.38%，这部分客流可以归于因私出行，即包括访亲、就医等。

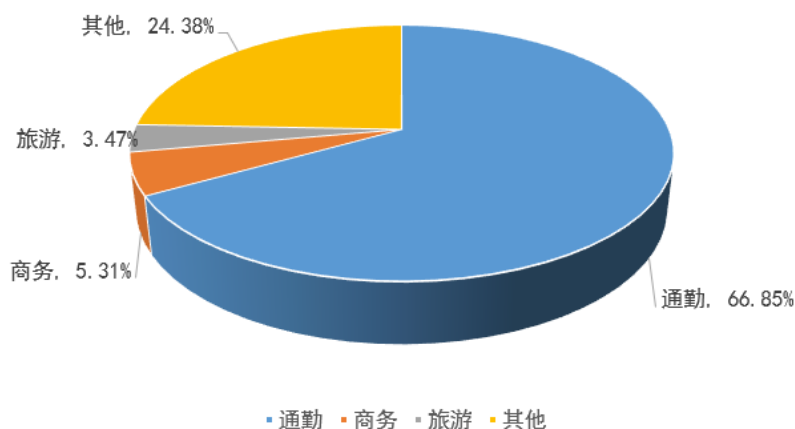


图 2-6 调查样本出行目的分布

2.3 乘客满意度评价分值

根据《城市轨道交通服务质量评价规范》的要求，调查问卷满意、一般、不

满意 3 级文字量表，分值系数分别对应 1、0.5、0。根据计算标准，计算求得各线路乘客满意度评价分值，考虑到问卷的随机性，以及运营公司仍需进一步提升服务，设置折算系数。

2.4.1 轨道交通 1 号线乘客满意度评价分值

(1) 1 号线乘客满意度调查结果统计

1 号线乘客整体满意度较好，满意度集中在 91%至 97%之间，其中在乘客信息服务设施、电扶梯、列车准时、残疾人辅助设施、乘客换乘、工作人员态度和专业性等方面的满意度均达到 95%及以上水平，表明乘客对于轨道交通的便捷性、硬件设施和工作人员服务态度都比较认可。具体见表 2-4。

但以下三方面满意度较低：

- ① 列车运行噪声低，满意度为 90.8%；
- ② 车厢内无乞讨卖艺、散发小广告等行为，满意度为 91.7%；
- ③ 进出站安检工作规范有序、通过顺畅，满意度为 92.8%。

表 2-4 轨道交通 1 号线乘客问卷调查统计结果

序号	服务质量项目	满意	一般	不满意
1	进出站指引等信息清晰醒目	568	28	3
		94.8%	4.7%	0.5%
2	进出站购、检票方便快捷	577	34	4
		93.8%	5.5%	0.7%
3	进出站安检工作规范有序、通过顺畅	556	40	3
		92.8%	6.7%	0.5%
4	车站内环境整洁、通风良好、温度适宜	566	32	1
		94.5%	5.3%	0.2%
5	站台候车乘车秩序良好	565	31	3
		94.3%	5.2%	0.5%
6	车厢内无乞讨卖艺、散发小广告等行为	549	48	2
		91.7%	8%	0.3%
7	乘客信息服务设施完好、使用正常	572	26	1
		95.5%	4.3%	0.2%
8	电（扶）梯完好、使用正常	574	22	3
		95.8%	3.7%	0.5%
9	列车运行准时	579	16	4
		96.7%	2.7%	0.6%
10	列车运行平稳	565	31	3
		94.3%	5.2%	0.5%
11	列车运行噪声低	544	50	5

序号	服务质量项目	满意	一般	不满意
		90.8%	8.3%	0.9%
12	残疾人辅助设施完备、运行良好	575	22	2
		96%	3.7%	0.3%
13	换乘方便快捷、秩序良好	573	23	3
		95.7%	3.8%	0.5%
14	换乘导向标识清晰、醒目、规范	566	31	2
		94.5%	5.2%	0.3%
15	工作人员态度友好、答复准确	582	13	4
		97.2%	2.2%	0.6%
16	投诉渠道畅通，回复及时满意	581	15	3
		97%	2.5%	0.5%
17	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	581	17	1
		97%	2.8%	0.2%

(2) 1 号线乘客满意度分值计算分值

按照调查问卷满意对应分值 1 分、一般对应分值 0.5 分、不满意对应分值 0 分的标准，按比例和系数求得 1 号线乘客满意度评价分值为 284.46 分。具体各指标得分见表 2-5。

表 2-5 地铁 1 号线乘客满意度评价分值汇总

评价指标	服务要求	满分值	得分
进出站	进出站指引等信息清晰醒目；购、检票方便快捷；安检工作规范有序、通过顺畅	60	56.68
环境与秩序	环境整洁、通风良好、温度适宜；候车乘车秩序良好，无乞讨卖艺、散发小广告等行为	60	57.00
设施运行	乘客信息服务、电（扶）梯等服务设施完好、使用正常；列车运行准时、平稳、噪声低；无障碍和人性化设施完备、运行良好	60	56.57
换乘	换乘方便快捷、秩序良好	30	28.23
咨询	工作人员态度友好、答复准确	30	28.77
投诉	投诉渠道畅通，回复及时满意	30	28.69
安全感	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	30	28.53
总分	——	300	284.46

2.4.2 轨道交通 2 号线乘客满意度评价分值

(1) 2 号线乘客满意度调查结果统计

2 号线乘客整体满意度较好，满意度集中在 91%至 98%之间，其中进出站指引、安检、环境、秩序、车厢、服务设施、电梯、辅助设备、导向标识、咨询、投诉及安全感等方面的满意度均达到 95%及以上水平。表明乘客对于轨道交通的运营服务中的进出站指引准确性、便捷性以及软硬件设施都比较认可。具体见

表 2-6。

但以下方面满意度较低：

列车运行噪声低，91.4%；

表 2-6 轨道交通 2 号线乘客问卷调查统计结果

序号	服务质量项目	满意	一般	不满意
1	进出站指引等信息清晰醒目	511	19	3
		95.9%	3.7%	0.4%
2	进出站购、检票方便快捷	510	27	2
		94.6%	5%	0.4%
3	进出站安检工作规范有序、通过顺畅	507	24	2
		95.1%	4.5%	0.4%
4	车站内环境整洁、通风良好、温度适宜	519	11	3
		97.4%	2.1%	0.5%
5	站台候车乘车秩序良好	514	14	5
		96.4%	2.6%	1%
6	车厢内无乞讨卖艺、散发小广告等行为	509	23	1
		95.5%	4.3%	0.2%
7	乘客信息服务设施完好、使用正常	517	15	1
		97%	2.8%	0.2%
8	电（扶）梯完好、使用正常	515	16	2
		96.6%	3%	0.4%
9	列车运行准时	508	19	6
		95.3%	3.6%	1.1%
10	列车运行平稳	495	31	7
		92.9%	5.8%	1.3%
11	列车运行噪声低	487	42	4
		91.4%	7.9%	0.7%
12	残疾人辅助设施完备、运行良好	519	12	2
		97.4%	2.3%	0.3%
13	换乘方便快捷、秩序良好	504	26	3
		94.6%	4.9%	0.5%
14	换乘导向标识清晰、醒目、规范	515	13	5
		96.6%	2.4%	1%
15	工作人员态度友好、答复准确	523	8	2
		98.1%	1.5%	0.4%
16	投诉渠道畅通，回复及时满意	519	13	1
		97.4%	2.4%	0.2%
17	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	519	7	7
		97.4%	1.3%	1.3%

(2) 2 号线乘客满意度分值计算分值

按照调查问卷满意对应分值 1 分、一般对应分值 0.5 分、不满意对应分值 0

分的标准，按比例和系数求得 2 号线乘客满意度评价分值为 281.64 分。具体各指标得分见表 2-7。

表 2-7 地铁 2 号线乘客满意度评价分值汇总

评价指标	服务要求	满分值	得分
进出站	进出站指引等信息清晰醒目；购、检票方便快捷；安检工作规范有序、通过顺畅	60	56.24
环境与秩序	环境整洁、通风良好、温度适宜；候车乘车秩序良好，无乞讨卖艺、散发小广告等行为	60	56.21
设施运行	乘客信息服务、电（扶）梯等服务设施完好、使用正常；列车运行准时、平稳、噪声低；无障碍和人性化设施完备、运行良好	60	56.56
换乘	换乘方便快捷、秩序良好	30	27.42
咨询	工作人员态度友好、答复准确	30	28.30
投诉	投诉渠道畅通，回复及时满意	30	28.27
安全感	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	30	28.63
总分	——	300	281.64

2.4.3 轨道交通 3 号线乘客满意度评价分值

(1) 3 号线乘客满意度调查结果统计

3 号线乘客整体满意度较好，满意度集中在 93%至 98%之间，其中在进出站指引、检票、安检、环境、秩序、车厢、服务设施、电梯、辅助设备、导向标识、咨询、投诉及安全感等方面的满意度均达到 95%及以上水平，表明乘客对于轨道交通的便捷性、硬件设施和工作人员服务态度都比较认可。具体见表 2-8。

但以下方面满意度较低：

列车运行噪声低，满意度为 93%。

表 2-8 轨道交通 3 号线乘客问卷调查统计结果

序号	服务质量项目	满意	一般	不满意
1	进出站指引等信息清晰醒目	452	10	0
		97.8%	2.2%	0%
2	进出站购、检票方便快捷	459	9	0
		98.1%	1.9%	0%
3	进出站安检工作规范有序、通过顺畅	454	13	0
		97.2%	2.8%	0%
4	车站内环境整洁、通风良好、温度适宜	452	15	1
		96.6%	3.2%	0.2%
5	站台候车乘车秩序良好	459	8	0
		98.3%	1.7%	0%
6	车厢内无乞讨卖艺、散发小广告等行为	454	19	2
		95.6%	4%	0.4%

序号	服务质量项目	满意	一般	不满意
7	乘客信息服务设施完好、使用正常	463	5	0
		98.9%	1.1%	0%
8	电（扶）梯完好、使用正常	463	6	0
		98.7%	1.3%	0%
9	列车运行准时	465	5	0
		98.9%	1.1%	0%
10	列车运行平稳	461	13	0
		97.3%	2.7%	0%
11	列车运行噪声低	445	24	8
		93.3%	5%	1.7%
12	残疾人辅助设施完备、运行良好	470	4	0
		99.2%	0.8%	0%
13	换乘方便快捷、秩序良好	463	9	2
		97.7%	1.9%	0.4%
14	换乘导向标识清晰、醒目、规范	464	10	2
		97.5%	2.1%	0.4%
15	工作人员态度友好、答复准确	473	4	0
		99.2%	0.8%	0%
16	投诉渠道畅通，回复及时满意	472	5	0
		99.0%	1.0%	0%
17	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	476	1	0
		99.8%	0.2%	0%

(2) 3 号线乘客满意度分值计算分值

按照调查问卷满意对应分值 3 分、一般对应分值 0.5 分、不满意对应分值 0 分的标准，按比例和系数求得 3 号线乘客满意度评价分值为 288.24 分。具体各指标得分见表 2-9。

表 2-9 地铁 1 号线乘客满意度评价分值汇总

评价指标	服务要求	满分值	得分
进出站	进出站指引等信息清晰醒目；购、检票方便快捷；安检工作规范有序、通过顺畅	60	57.52
环境与秩序	环境整洁、通风良好、温度适宜；候车乘车秩序良好，无乞讨卖艺、散发小广告等行为	60	57.32
设施运行	乘客信息服务、电（扶）梯等服务设施完好、使用正常；列车运行准时、平稳、噪声低；无障碍和人性化设施完备、运行良好	60	57.60
换乘	换乘方便快捷、秩序良好	30	28.81
咨询	工作人员态度友好、答复准确	30	28.97
投诉	投诉渠道畅通，回复及时满意	30	28.94
安全感	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	30	29.07
总分	——	300	288.24

2.4.4 轨道交通 3 号线（鄞奉段）乘客满意度评价分值

(1) 3 号线（鄞奉段）乘客满意度调查结果统计

3 号线（鄞奉段）乘客整体满意度较好，部分指标满意度评价低于 90%，满意度集中在 89%至 99%之间，其中在安检、环境、秩序、服务设施、电梯、辅助设备、平稳、咨询、投诉及安全感等方面的满意度均达到 95%及以上水平。具体见表 2-10。

但以下方面满意度较低：

列车运行噪声低，满意度为 90.8%。

表 2-10 轨道交通 3 号线（鄞奉段）乘客问卷调查统计结果

序号	服务质量项目	满意	一般	不满意
1	进出站指引等信息清晰醒目	385	21	1
		94.6%	5.2%	0.2%
2	进出站购、检票方便快捷	384	24	1
		93.9%	5.9%	0.2%
3	进出站安检工作规范有序、通过顺畅	387	16	4
		95.1%	3.9%	1.0%
4	车站内环境整洁、通风良好、温度适宜	392	13	2
		96.3%	3.2%	0.5%
5	站台候车乘车秩序良好	389	17	1
		95.6%	4.2%	0.2%
6	车厢内无乞讨卖艺、散发小广告等行为	381	24	2
		93.6%	5.9%	0.5%
7	乘客信息服务设施完好、使用正常	394	12	1
		96.8%	2.9%	0.2%
8	电（扶）梯完好、使用正常	388	16	3
		95.3%	3.9%	0.7%
9	列车运行准时	395	12	0
		97.1%	2.9%	0.0%
10	列车运行平稳	391	16	0
		96.1%	3.9%	0.0%
11	列车运行噪声低	365	35	7
		89.7%	8.6%	1.7%
12	残疾人辅助设施完备、运行良好	390	16	1
		95.8%	3.9%	0.2%
13	换乘方便快捷、秩序良好	375	32	0
		92.1%	7.9%	0.0%
14	换乘导向标识清晰、醒目、规范	375	29	3
		92.1%	7.1%	0.7%
15	工作人员态度友好、答复准确	396	11	0

序号	服务质量项目	满意	一般	不满意
		97.3%	2.7%	0.0%
16	投诉渠道畅通, 回复及时满意	390	17	0
		95.8%	4.2%	0.0%
17	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	387	19	1
		95.1%	4.7%	0.2%

(2) 3 号线（鄞奉段）乘客满意度分值计算分值

按照调查问卷满意对应分值 1 分、一般对应分值 0.5 分、不满意对应分值 0 分标准, 按比例和系数求得 3 号线（鄞奉段）乘客满意度评价分值为 284.03 分。具体各指标得分见表 2-11。

表 2-11 地铁 3 号线（鄞奉段）乘客满意度评价分值汇总

评价指标	服务要求	满分值	得分
进出站	进出站指引等信息清晰醒目; 购、检票方便快捷; 安检工作规范有序、通过顺畅	60	56.71
环境与秩序	环境整洁、通风良好、温度适宜; 候车乘车秩序良好, 无乞讨卖艺、散发小广告等行为	60	56.88
设施运行	乘客信息服务、电(扶)梯等服务设施完好、使用正常; 列车运行准时、平稳、噪声低; 无障碍和人性化设施完备、运行良好	60	56.89
换乘	换乘方便快捷、秩序良好	30	27.97
咨询	工作人员态度友好、答复准确	30	28.70
投诉	投诉渠道畅通, 回复及时满意	30	28.48
安全感	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	30	28.40
总分	——	300	284.03

2.4.5 轨道交通 4 号乘客满意度评价分值

(1) 4 号线乘客满意度调查结果统计

4 号线乘客整体满意度较好, 部分指标满意度低于 90%。满意度集中在 87% 至 98% 之间, 其中在环境、秩序、车厢、服务设施、电梯、辅助设备、导向标识、咨询、投诉及安全感等方面的满意度均达到 95% 及以上水平。表明乘客对于轨道交通的便捷性、硬件设施和工作人员服务态度都比较认可。具体见表 2-12。

但以下三方面满意度较低:

- ① 列车运行噪声低, 满意度为 87%;
- ② 进出站安检工作规范有序、通过顺畅为 91%;
- ③ 进出站购票、检票方便快捷为 93%。

表 2-12 轨道交通 4 号线乘客问卷调查统计结果

序号	服务质量项目	满意	一般	不满意
1	进出站指引等信息清晰醒目	444	25	1
		94.5%	5.3%	0.2%
2	进出站购、检票方便快捷	441	34	0
		92.8%	7.2%	0.0%
3	进出站安检工作规范有序、通过顺畅	426	42	2
		90.6%	8.9%	0.4%
4	车站内环境整洁、通风良好、温度适宜	449	21	0
		95.5%	4.5%	0.0%
5	站台候车乘车秩序良好	439	31	0
		93.4%	6.6%	0.0%
6	车厢内无乞讨卖艺、散发小广告等行为	427	41	2
		90.9%	8.7%	0.4%
7	乘客信息服务设施完好、使用正常	451	19	0
		96.0%	4.0%	0.0%
8	电（扶）梯完好、使用正常	451	19	0
		96.0%	4.0%	0.0%
9	列车运行准时	452	18	0
		96.2%	3.8%	0.0%
10	列车运行平稳	442	27	1
		94.0%	5.7%	0.2%
11	列车运行噪声低	411	54	5
		87.4%	11.5%	1.1%
12	残疾人辅助设施完备、运行良好	448	21	1
		95.3%	4.5%	0.2%
13	换乘方便快捷、秩序良好	442	27	1
		94.0%	5.7%	0.2%
14	换乘导向标识清晰、醒目、规范	433	34	3
		92.1%	7.2%	0.6%
15	工作人员态度友好、答复准确	457	13	0
		97.2%	2.8%	0.0%
16	投诉渠道畅通，回复及时满意	453	17	0
		96.4%	3.6%	0.0%
17	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	457	13	0
		97.2%	2.8%	0.0%

(2) 4 号线乘客满意度分值计算分值

按照调查问卷满意对应分值 1 分、一般对应分值 0.5 分、不满意对应分值 0 分的标准，按比例和系数求得 4 号线乘客满意度评价分值为 282.84 分。具体各指标得分见表 2-13。

表 2-13 地铁 4 号线乘客满意度评价分值汇总

评价指标	服务要求	满分值	得分
------	------	-----	----

进出站	进出站指引等信息清晰醒目；购、检票方便快捷；安检工作规范有序、通过顺畅	60	56.04
环境与秩序	环境整洁、通风良好、温度适宜；候车乘车秩序良好，无乞讨卖艺、散发小广告等行为	60	56.21
设施运行	乘客信息服务、电（扶）梯等服务设施完好、使用正常；列车运行准时、平稳、噪声低；无障碍和人性化设施完备、运行良好	60	56.52
换乘	换乘方便快捷、秩序良好	30	28.12
咨询	工作人员态度友好、答复准确	30	28.69
投诉	投诉渠道畅通，回复及时满意	30	28.57
安全感	进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠	30	28.69
总分	——	300	282.84

2.5 乘客满意度评价总结

根据交通运输部《规范》要求，求得宁波市城市轨道交通各线路乘客满意度评价得分分别为：1 号线乘客满意度评价分值为 284.46 分；2 号线乘客满意度评价分值为 281.64 分；3 号线乘客满意度评价分值为 288.24 分；3 号线（鄞奉段）乘客满意度评价分值为 284.03 分；4 号线乘客满意度评价分值为 282.84 分。1 号线和 2 号线的乘客满意度评价得分相比 2020 年均出现不同程度的下降。

在乘客满意度调查过程中，5 条线路均是独立进行，接受调查的乘客也并不一样，但通过分析最终的调查结果可以发现，几条线路满意度评价指标较高和较低的几个指标都比较相似，乘客比较认可的服务主要围绕在轨道交通安全性、进出站指引信息、环境整洁性、服务设施齐全便捷、工作人员服务态度好等。而相对评价较低的指标主要围绕在列车运行噪声、进出站安检通过、车厢内乞讨卖艺散发小广告等方面，部分线路乘客对于候车乘车秩序、换乘秩序、环境温度等评价一般。

针对评价过程中满意度较低的指标，建议开展下列整改工作：

（1）建议运营单位会同建设单位研究降低车辆运行噪音的措施方法，制定可行的整改方案及计划，提升乘客乘车及候车的环境舒适性。另外员工应对于车厢中一些乘客高声谈话和手机外放视频及音乐的情况加以制止，加大管控和宣传力度，必要时可将此类问题纳入轨道交通乘客守则，并规范执行。

（2）建议安检进站环节加强管控，并在车厢内设置禁止散发小广告的警示标识，车站站台岗和调度人员如发现此类问题应及时制止，维护乘客安静乘车秩

序。

(3) 由于目前宁波地铁乘客进站除需安检外，还需要查验乘客的健康码和行程卡，这导致安检过闸效率减低，高峰时段容易导致乘客滞留安检口的情况。建议在车站各进站口播放提前打开健康码和行程卡的广播提示音，并设置指示牌，安检人员同样需要加快验码效率，确保乘客迅速进站。

(4) 建议在早晚高峰时段，强化换乘站的客流组织，加大站台岗人员力量投入，有序引导乘客换乘以及乘车秩序，对不安全行为及时制止。

第三章 服务保障能力评价

3.1 评价工作

3.1.1 基本情况

城市轨道交通服务保障能力评价包括进出站、问询、购检票、候车、乘车和基础保障等 6 个一级指标，一级指标下设二级指标。根据《城市轨道交通服务质量评价规范》对各项指标的要求，评价小组给出了各指标的评估办法和标准。

针对服务保障能力评价内容，采用问卷调查、现场检查、资料检查等多种方式进行评价，其中与乘客相关的主观性内容以问卷调查形式开展，结果随乘客满意度问卷调查同步收集。

3.1.2 现场检查工作方案

根据《城市轨道交通服务质量评价规范》，安科院邀请来自北京、台州和宁波的专家分为两组于 11 月 17、18 日对宁波地铁 1 号线樱花公园、大卿桥、鼓楼、东门口、福明路、海晏北路；2 号线鼓楼、宁波火车站、外滩大桥、大通桥、宁波大学；3 号线樱花公园、儿童公园、大通桥、高塘桥；3 号线鄞奉段方桥、姜山；4 号线大卿桥、儿童公园、丽江路、宁波火车站、慈城等共计 22 座车站开展服务保障能力现场检查，具体检查方案见表 3-1：

表 3-1 现场保障能力检查安排

分组	日期	集合地点	检查线路及站点
1	11 月 17 日	1 号线樱花公园车控室 10:00	1 号线： 樱花公园、大卿桥、鼓楼、东门口； 2 号线： 鼓楼； 3 号线： 樱花公园； 4 号线： 大卿桥；
2		1 号线福明路站车控室 10:00	1 号线： 福明路、海晏北路 3 号线： 儿童公园 4 号线： 儿童公园、丽江路
3	11 月 18 日	2 号线宁波火车站车控室 8:30	2 号线： 宁波火车站、外滩大桥、大通桥、宁波大学； 3 号线： 大通桥 4 号线： 宁波火车站

分组	日期	集合地点	检查线路及站点
4		3 号线高塘桥 站车控室 8:30	3 号线：高塘桥； 3 号线（鄞奉段）：方桥、姜山； 4 号线：慈城、丽江路

3.2 评价结果

3.2.1 资料检查情况

(1) 资料检查发现问题

1、规范要求：接发列车规范（对站台服务人员和车控室人员规定），《车站站台岗作业标准及注意事项》明确了站台服务人员的接发列车要求。

检查结果：《站务运行实施细则》中有提车控制行车值班员工作职责，但未明确接发列车相关要求。

2、规范要求：站台区域巡视规范及巡视记录（消防设备、乘客信息服务系统、自动售检票设备、标志标识、照明设备、电扶梯、站台门、站台候车椅）

检查结果：《车站巡视检查记录表》包含对消防设备、乘客信息服务系统、自动售检票设备、标志标识、照明设备、电扶梯、站台门等设备的巡视检查，但缺少对于站台候车椅的相关巡视规范。

3.2.2 问卷调查情况

由于服务保障能力评价部分内容涉及乘客主观感受，须通过乘客问卷调查的形式了解，因此评价小组设计了相关问题开展问卷调查，各线路统计结果如下：评价小组认为当不满足服务质量要求的问卷超过 10%时，才对相关的打分项进行扣分，问卷调查中有关服务保障能力测试问题统计结果如表 3-2 至表 3-6 所示。

表 3-2 轨道交通 1 号线乘客问卷调查统计结果

序号	服务质量项目	是	否	不清楚
1	遇到过工作人员在岗期间从事与工作无关的事项	7	285	13
		2.30%	93.44%	4.26%
2	遇到过售票（卡）、充值、验票，收款与找赎错误	12	288	5
		3.93%	94.43%	1.64%
3	车站工作人员对乞讨卖艺、散发小广告等情况没有及时有效劝阻	26	266	13
		8.52%	87.21%	4.26%

序号	服务质量项目	是	否	不清楚
4	有乘客需要帮助，车站工作人员没有及时提供帮助	18	280	7
		5.90%	91.80%	2.30%
5	车站内空气环境难以忍受	15	285	5
		4.92%	93.44%	1.64%
6	车站内温度环境难以忍受	21	275	9
		6.89%	90.16%	2.95%
7	车站内存在无照明或者亮度影响通行的情况	18	278	9
		5.90%	91.15%	2.95%
8	候车时，列车进出站时噪声异常刺耳，难以忍受	16	282	7
		5.25%	92.46%	2.30%
9	车厢内空气环境难以忍受	13	285	7
		4.26%	93.44%	2.30%
10	车厢内温度环境难以忍受	19	280	6
		6.23%	91.80%	1.97%
11	车厢内存在无照明或者亮度明显不足	16	285	4
		5.25%	93.44%	1.31%
12	车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车	18	280	7
		5.90%	91.80%	2.30%
13	未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复	10	280	15
		3.28%	91.80%	4.92%

1 号线乞讨卖艺、散发小广告等情况还是存在，车站人员应该及时有效劝阻，另外车站内的温度环境和车厢内温度环境不满足部分乘客需求。

表 3-3 轨道交通 2 号线乘客问卷调查统计结果

序号	服务质量项目	是	否	不清楚
1	遇到过工作人员在岗期间从事与工作无关的事项	5	326	2
		1.50%	97.90%	0.60%
2	遇到过售票（卡）、充值、验票，收款与找赎错误	14	314	5
		4.20%	94.29%	1.50%
3	车站工作人员对乞讨卖艺、散发小广告等情况没有及时有效劝阻	26	284	23
		7.81%	85.29%	6.91%
4	有乘客需要帮助，车站工作人员没有及时提供帮助	25	304	4
		7.51%	91.29%	1.20%
5	车站内空气环境难以忍受	10	314	9
		3.00%	94.29%	2.70%
6	车站内温度环境难以忍受	16	305	12
		4.80%	91.59%	3.60%
7	车站内存在无照明或者亮度影响通行的情况	17	302	14
		5.11%	90.69%	4.20%
8	候车时，列车进出站时噪声异常刺耳，难以忍受	11	306	16
		3.30%	91.89%	4.80%
9	车厢内空气环境难以忍受	13	302	18

序号	服务质量项目	是	否	不清楚
		3.90%	90.69%	5.41%
10	车厢内温度环境难以忍受	12	311	10
		3.60%	93.39%	3.00%
11	车厢内存在无照明或者亮度明显不足	19	311	3
		5.71%	93.39%	0.90%
12	车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车	20	305	8
		6.01%	91.59%	2.40%
13	未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复	8	310	15
		2.40%	93.09%	4.50%

2 号线乞讨卖艺、散发小广告等情况还是存在；部分乘客有遇到需要帮助，车站工作人员未及时提供帮助的情况；且车厢内有关移动电视等设备音量有影响乘客乘车。

表 3-4 轨道交通 3 号线乘客问卷调查统计结果

序号	服务质量项目	是	否	不清楚
1	遇到过工作人员在岗期间从事与工作无关的事项	3	293	12
		0.97%	95.13%	3.90%
2	遇到过售票（卡）、充值、验票，收款与找赎错误	3	299	6
		0.97%	97.08%	1.95%
3	车站工作人员对乞讨卖艺、散发小广告等情况没有及时有效劝阻	5	294	9
		1.62%	95.45%	2.92%
4	有乘客需要帮助，车站工作人员没有及时提供帮助	3	296	9
		0.97%	96.10%	2.92%
5	车站内空气环境难以忍受	5	295	8
		1.62%	95.78%	2.60%
6	车站内温度环境难以忍受	6	298	4
		1.95%	96.75%	1.30%
7	车站内存在无照明或者亮度影响通行的情况	3	300	5
		0.97%	97.40%	1.62%
8	候车时，列车进出站时噪声异常刺耳，难以忍受	16	288	4
		5.19%	93.51%	1.30%
9	车厢内空气环境难以忍受	6	297	5
		1.95%	96.43%	1.62%
10	车厢内温度环境难以忍受	6	299	3
		1.95%	97.08%	0.97%
11	车厢内存在无照明或者亮度明显不足	4	297	7
		1.30%	96.43%	2.27%
12	车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车	6	297	5
		1.95%	96.43%	1.62%
13	未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复	0	297	11
		0.00%	96.43%	3.57%

部分乘客在 3 号线候车时，感觉列车进出站时噪声较大。

表 3-5 轨道交通 3 号线（鄞奉段）乘客问卷调查统计结果

序号	服务质量项目	是	否	不清楚
1	遇到过工作人员在岗期间从事与工作无关的事项	5	277	30
		1.60%	88.78%	9.62%
2	遇到过售票（卡）、充值、验票，收款与找赎错误	8	286	18
		2.56%	91.67%	5.77%
3	车站工作人员对乞讨卖艺、散发小广告等情况没有及时有效劝阻	12	260	40
		3.85%	83.33%	12.82%
4	有乘客需要帮助，车站工作人员没有及时提供帮助	18	274	20
		5.77%	87.82%	6.41%
5	车站内空气环境难以忍受	8	292	12
		2.56%	93.59%	3.85%
6	车站内温度环境难以忍受	12	292	8
		3.85%	93.59%	2.56%
7	车站内存在无照明或者亮度影响通行的情况	5	302	5
		1.60%	96.79%	1.60%
8	候车时，列车进出站时噪声异常刺耳，难以忍受	11	295	6
		3.53%	94.55%	1.92%
9	车厢内空气环境难以忍受	8	297	7
		2.56%	95.19%	2.24%
10	车厢内温度环境难以忍受	4	303	5
		1.28%	97.12%	1.60%
11	车厢内存在无照明或者亮度明显不足	6	298	8
		1.92%	95.51%	2.56%
12	车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车	3	305	4
		0.96%	97.76%	1.28%
13	未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复	2	255	55
		0.64%	81.73%	17.63%

3 号线（鄞奉段）车站人员应关注乘客需求，部分乘客需要帮助时无法联系到车站人员。

表 3-6 轨道交通 4 号线乘客问卷调查统计结果

序号	服务质量项目	是	否	不清楚
1	遇到过工作人员在岗期间从事与工作无关的事项	6	300	19
		1.85%	92.31%	5.85%
2	遇到过售票（卡）、充值、验票，收款与找赎错误	6	305	14
		1.85%	93.85%	4.31%
3	车站工作人员对乞讨卖艺、散发小广告等情况没有及时有效劝阻	14	284	27
		4.31%	87.38%	8.31%
4	有乘客需要帮助，车站工作人员没有及时提供帮助	11	300	14
		3.38%	92.31%	4.31%

序号	服务质量项目	是	否	不清楚
5	车站内空气环境难以忍受	2	318	5
		0.62%	97.85%	1.54%
6	车站内温度环境难以忍受	2	315	8
		0.62%	96.92%	2.46%
7	车站内存在无照明或者亮度影响通行的情况	2	308	15
		0.62%	94.77%	4.62%
8	候车时，列车进出站时噪声异常刺耳，难以忍受	30	289	6
		9.23%	88.92%	1.85%
9	车厢内空气环境难以忍受	2	318	5
		0.62%	97.85%	1.54%
10	车厢内温度环境难以忍受	4	318	3
		1.23%	97.85%	0.92%
11	车厢内存在无照明或者亮度明显不足	9	310	6
		2.77%	95.38%	1.85%
12	车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车	10	303	12
		3.08%	93.23%	3.69%
13	未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复	2	296	27
		0.62%	91.08%	8.31%



部分乘客在 4 号线候车时，感觉列车进出站时噪声较大。

3.2.3 现场检查情况

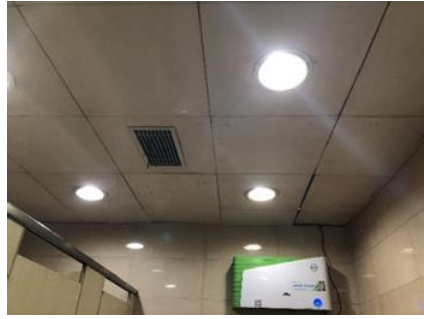

对照服务保障能力评分表，评价小组选取了宁波市轨道交通路网共计 22 座车站开展现场检查。



现场检查发现问题见表 3-7:

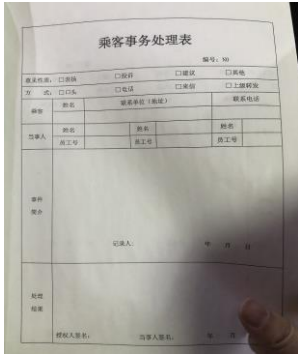


表 3-7 现场检查发现问题

序号	线路	车站	发现问题	建议	图片
1	1 号线	樱花公园	消防安全承诺书张贴在车控室附近墙面	建议放到乘客方便观看的位置	
2	1 号线	樱花公园	车站综合咨询图在每个出入口只标识了“某某路”	建议增加每个出入口附近的标志性建筑名称	

3	1 号线	樱花公园	出站闸机出站后，正对位置缺少出入口编号指引标识	建议增加指引标识	
4	1 号线	东门口	志愿者服务点服务内容标识牌过小	建议设置得更加醒目	
5	1 号线	东门口	卫生间墙面插座未做防水处理	建议增加防水盖	



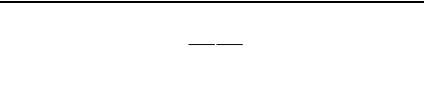
6	1 号线	东门口	男卫生间吊顶有锈迹	建议对卫生间做防锈处理	
7	1 号线	海晏北路	两端出站闸机无宽通道闸机	建议增设宽通道闸机	——
8	2 号线	外滩大桥	站台紧急停车按钮张贴的标示缺少使用方法说明；“非紧急状况下使用将负法律责任”文字不够醒目	建议补充紧急停车按钮使用说明	
9	2 号线	外滩大桥	A 出入口缺少无障碍电梯指引标识	增设无障碍电梯指引标识	——
10	2 号线	宁波火车站	春运期间客流组织方案并未存档	建立客流组织方案评估机制，持续做好春运期间的客流组织服务保障	——

11	2 号线	大通桥	站台乘车黄线标识具体站台门太近	建议进行调整	
12	3 号线	樱花公园	3 号线表示颜色为浅橙色，由于节能减排的要求，站内照明不足，导致涉及 3 号线的导向标识不够醒目	建议适当调亮 3 号线灯光	
13	3 号线	樱花公园	地面导向指引标识严重不足	建议适当增加	<p style="text-align: center;">——</p>

14	3 号线	樱花公园	2021 年以来乘客事务处理表中无记录	建议对乘客反映的问题不管大小及时记录，便于统计分析	
15	3 号线	樱花公园	安检位置设置的“限制携带物品目录”时间较早	建议核实一下目录是否为最新	
16	3 号线	樱花公园	地面疏散指示标识方向不规整	建议调整	

17	3 号线	樱花公园	乘客守则与公益广告放在一块，	建议分开设置	
18	3 号线	樱花公园	服务质量承诺仅张贴站台层票务室外墙面	建议将服务质量承诺设置在各个出入口通道	
19	3 号线	儿童公园	B 出口标识缺少中英文标识，仅有大写字母 B	建议增设“口”字	
20	3 号线	高塘桥	无障碍卫生间紧急呼叫按钮安装过高，距离马桶距离远	建议调整紧急呼叫按钮位置	

21	3 号线 鄞奉段	方桥	由于节能要求，每个售票点仅有一台售票机提供服务	按照客流情况，适当开启停用售票机	
22	3 号线 鄞奉段	方桥	A 口出站过街天桥缺少周边道路指引标识	建议在过街天桥增设周边道路指引标识	
23	3 号线 鄞奉段	姜山	A 口进站上行电梯安全警示标识缺少，乘梯不易发现侧面墙壁标识	建议增设警示标识	
24	4 号线	宁波火车站	从 F 口进站到达站厅后缺少进站口引导标识	建议在进站安检位置设置“4 号线进站口”引导标识	

25	4 号线	宁波火车站	4 号线与 2 号线换乘通道，两条线路的地面线路导向标识分开张贴	建议合并张贴	
26	4 号线	丽江路	出入口指示牌缺少周边公交换乘信息	建议补充	
27	全网	车辆	爱心专座仅设置在车厢端部	建议中间位置也增设爱心专座标识	

3.3 服务保障能力评价分值

综合现场检查发现问题以及问卷调查结果，根据《规范》计算规则，最终求得到宁波市轨道交通各线路服务保障能力分值。

3.3.1 轨道交通 1 号线服务保障能力评价分值

1 号线累计扣分 8 分，最终得分 292 分，具体见表 3-8。

表 3-8 轨道交通 1 号线服务保障能力评分值

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
进出站	标志标识	5	进出站引导标识清晰、醒目、连续、规范	1.车站出入口附近主要路段没有城市轨道交通导向标志，或没有站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志的，扣 5 分；	0	樱花公园站出站闸机出站后，正对位置缺少出入口编号指引标识，建议增加；樱花公园站综合咨询图在每个出入口只标识了“某某路”，建议增加每个出入口附近的标志性建筑名称
				2.导向标志或者站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志，未满足清晰、醒目、连续、规范要求的，每处扣 1 分。		
	乘车信息	10	乘车指引和告知信息清晰醒目	未在车站醒目位置提供乘车注意事项、本站首末车时间、周边公交换乘信息、无障碍设施指引，或未张贴禁止、限制携带物品目录的，每处扣 2 分。	10	
		5	非正常运	未通过广播、告示、网络等提供出入口封闭、严重影响乘客出行的故障，以及限流、封站、	5	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
			营信息告知及时	甩站、暂停运营等信息的，每处扣 1 分。		
	客流组织	15	客流流线规划合理，进出站顺畅	1.出站客流与进站客流发生严重交叉、对冲的，每处扣 1 分。	15	
2.因客流流线设计不合理，导致出入口客流严重拥堵的，每处扣 2 分。						
3.车站出入口通道、楼梯破损（超过 100cm ² ）或堆放杂物影响乘客通行的，每处扣 1 分；						
4.恶劣天气情况下，未在车站出入口通道采取防滑、防寒等措施或安排人员进行疏导的，每次扣 1 分。						
问询	设施	5	问询设施服务正常	1.车站未设置人工问询点或自动查询设备的，每次扣 1 分；	5	
				2.问询点未标示现时工作状态的，每次扣 1 分。		
	人员	10	服务热情、用语规范	1.答复询问时，未使用普通话的，每次扣 1 分（乘客提问时使用方言或外语的除外）；	10	
				2.答复询问时，未使用文明用语或使用服务忌语的，每次扣 2 分；		
				3.工作人员在岗期间从事与工作无关的事项，每次扣 2 分；		
				4.服务人员态度恶劣或答复敷衍的，每次扣 2 分。		
	5	着装整洁，佩带服务标志	1.服务人员着装不整洁规范的，每人次扣 1 分；	5		
			2.服务人员未佩戴服务标志的，每人次扣 1 分。			
购检票	购票	5	乘客购票方便快捷，售票（卡）、充值迅速准确	1.未提供人工售票服务或者乘客有需要时未提供人工辅助购票服务的，扣 2 分；	5	
				2.售票点正常运行的售票机不足两台，每处扣 2 分；		
				3.售票机故障时未有告示的，每处扣 1 分；		
				4.乘客购票出现 15 人以上排队或排队时间超过 5 分钟的，每处扣 1 分；		
				5.售票（卡）、充值、验票，收款与找赎出现错误的，每次扣 1 分。		
		5	与其他线路换乘时不重复购票	与线网内其他线路换乘时（不具备物理连通条件的除外）需重复购票的，扣 5 分。	5	
	检票	5	检票便捷	1.每组进出站检票机群具备使用条件的通道少于 2 个的，每处扣 1 分；	3	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
			有序	2.检票机不具备紧急放行功能的，每处扣 1 分； 3.检票机故障未有告示的，每处扣 1 分； 4.车站未配置宽通道检票机或无障碍检票机的，每处扣 1 分； 5.乘客检票出现 10 人以上排队或排队时间超过 2 分钟的，每处扣 1 分。		海晏北路站两端出站闸机无宽通道闸机
候车	广播和乘客信息系统	10	广播清晰、准确、规范，乘客信息系统运行正常	1.站台未广播排队候车、安全乘车信息的，每处扣 1 分； 2.列车进站时未广播列车到站和开行方向的，每处扣 1 分； 3.不能进行人工广播的，每处扣 1 分； 4.乘客信息系统运行不正常或不能提供动态运营信息的，每次扣 2 分。	10	
	接发车	5	接发列车规范*	1.需接发列车的，站台服务人员未按规定接发列车的，每次扣 1 分； 2.车控室工作人员未按规定监视列车运行和乘客上下车状态的，每处扣 1 分。	5	
	巡视	10	站台巡视规范，主动向有需要的乘客提供服务	1.未按规定定期巡视站台区域内的消防设备、乘客信息服务设备、自动售检票设备、标志标识、照明设备、电（扶）梯、站台门状态、站台候车椅等服务设施设备或记录不完备的，每处扣 1 分； 2.高峰时段或客流剧增期，未安排人员有序疏导客流的，每次扣 1 分； 3.未对乞讨卖艺、散发小广告等情况及时有效劝阻的，每次扣 1 分； 4.有乘客需要帮助，未及时提供帮助的，每次扣 1 分。	10	
	自动扶梯	5	自动扶梯功能良好、运行正常	1.自动扶梯无故不能正常运行的，每处扣 2 分； 2.自动扶梯没有明确的运行方向指示的，每处扣 1 分； 3.自动扶梯两端未配备紧急停止开关的，每处扣 1 分； 4.自动扶梯旁没有安全提醒的，每处扣 1 分。	5	
	站台门	5	站台门功能良好、	1.站台门不能正常运行的，每处扣 2 分； 2.站台门声光报警装置不能正常运行的，每处扣 1 分；	5	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
			运行正常*	3.站台门未安装防撞贴条或者张贴警示标识的，每处扣 1 分。		
	卫生	10	环境良好、整洁卫生	1.天花板、墙面、地面出现严重掉漆、掉灰、残旧等现象或者有明显尘土、污渍、印迹的，每处扣 1 分；	9	东门口站男卫生间吊顶有锈迹，建议做防锈处理
2.有垃圾、污物、乱涂乱画及小广告的，每处扣 1 分；						
3.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。						
	卫生	5	卫生间正常使用，定期清洁，无明显异味	1.卫生间无故不提供服务的，每处扣 2 分；	5	
2.卫生间有厕位不能正常使用或者不能正常冲洗，每处扣 1 分；						
3.卫生间有明显的垃圾、污物、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；						
4.卫生间有明显异味的，每处扣 1 分。						
	空气和温度	5	通风良好，温度适宜	1.通风系统不正常，出现使乘客难以忍受的空气环境的，每处扣 2 分；	5	
2.出现使乘客难以忍受的温度环境的，每处扣 2 分。						
	照明	5	照明良好	1.无照明或者亮度影响通行的，每处扣 3 分；	5	
2.灯具异常闪烁的，每处扣 1 分。						
	噪声	5	噪声在可接受范围内	列车进出站时噪声异常刺耳，使乘客难以忍受的，每处扣 1 分。	5	
	标志标识	5	标志标识清晰、醒目、规范	1.未设置引导乘客有序上下车标识的或者标识不清晰、醒目、规范的，每处扣 1 分；	5	
2.未设置换乘导向标识或者标识不清晰、醒目、规范的，每处扣 1 分；						
3.未明示禁入区域并设置警示标识的，每处扣 1 分；						
4.标志标识有明显翘角、缺损影响信息正确显示的，每处扣 1 分；						
5.广告、商业设施、宣传品等遮挡标志标识、指示牌、公告、通告等服务设施，或影响其使用的，每处扣 1 分。						

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
乘车	列车进站	5	列车进站停车、开关门作业规范	1.列车未按规定进站对位停车的，每次扣 1 分；	5	
				2.关门作业时司机未进行瞭望确认的，每次扣 1 分。		
	标志标识	5	列车安全设施警示标识清晰、醒目、规范	1.乘客紧急报警装置、紧急解锁装置、安全锤、灭火器等安全设施的警示标识未满足清晰、醒目、规范要求的，每处扣 1 分；	5	
				2.安全设施警示标识有明显翘角、缺损的，每处扣 1 分。		
		5	提供线网示意图和本线线路图	未在车厢提供城市轨道交通线网示意图和本线线路图的，每处扣 1 分。	5	
	列车广播和信息提示	10	列车广播清晰、准确、规范，乘客信息系统运行正常	1.列车到站时未广播到达车站或者需要开另侧车门未广播告知的，每处扣 1 分；	10	
				2.列车启动后未广播前方到站信息的，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.车载乘客信息系统运行不正常，或不能提供动态运营信息的，每次扣 2 分。		
	开关门	5	开关门提醒正常	开关车门时，无声音提醒或无警示灯提醒的，每处扣 1 分。	5	
座椅和扶手	5	座椅完好，扶手数量充足	1.座椅有损坏，不能正常使用的，每处扣 1 分；	5		
			2.无特殊乘客优先座椅或无明显标识的，每处扣 1 分；			
			3.扶手数量不足或设置高度不合理的，扣 1 分。			
轮椅专用位置	5	列车设置轮椅专用位置，并	1.列车未设置轮椅专用位置的，每处扣 1 分；	5		
			2.轮椅专用位置无抓握或固定装置的，每处扣 1 分。			

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
			有抓握或固定装置			
	空气温度	10	通风良好, 温度适宜	1.通风系统不正常, 出现使乘客难以忍受的空气环境的, 每处扣 2 分; 2.出现使乘客难以忍受的温度环境的, 每处扣 2 分。	10	
	照明	5	照明正常, 备有紧急照明	1.车内无照明的或照明亮度明显不足的, 每处扣 3 分; 2.灯具异常闪烁的, 每处扣 1 分; 3.无紧急照明的, 每处扣 2 分。	5	
	噪声	5	噪声在可接受范围内	1.列车运行时噪声异常刺耳, 乘客难以忍受的, 每处扣 2 分; 2.车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车的, 扣 1 分。	5	
	卫生	5	车厢服务设施定期清洁消毒	1.未按规定对服务设施定期清洁消毒或者记录不完备的, 每处扣 1 分; 2.起点站驶出的列车地面有垃圾、污物的, 每次扣 1 分; 3.车厢内座椅、扶手、内墙、玻璃及通风口明显积灰的, 每处扣 1 分。	5	
基础保障	基础制度	20	服务管理制度完善	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;	20	
				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, 扣 10 分;		
				3.未建立自动售检票、电(扶)梯、站台门、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	10	岗位职责和标准明确	1.未制定岗位职责和工作标准的, 扣 5 分;	10	
2.未严格执行岗位职责和工作标准的, 每次扣 1 分。						
	5	人员教育培训到位	1.未制定年度教育培训计划的, 扣 2 分; 2.未开展教育培训或教育培训记录缺失的, 每次扣 2 分。	5		
	客运	15	客运组织	1.未制定客运组织方案或不满足“一站一方案”的, 扣 5 分;	15	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
	组织		方案合理*	2.未根据列车运行图、车站设施设备和人员配备情况要求及时调整客运组织方案的，扣 5 分；		
				3.未按规定针对乘客伤亡、火灾、大客流等情形及时组织开展应急演练的，扣 5 分。		
	服务承诺	5	公布服务质量承诺	1.未公布服务质量承诺的，扣 5 分；	5	
				2.服务承诺未包括列车正点率、列车运行图兑现率、有关客运服务设施可靠性、有效乘客投诉回复率等内容的，每缺失一项扣 1 分。		
				1.未将运行图报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分；		
	2.运行图调整严重影响服务质量，未及时向城市轨道交通运营主管部门说明理由，每次扣 3 分。					
	5	服务质量承诺备案	1.未将服务质量承诺报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分；	5		
			2.未定期向城市轨道交通运营主管部门报告服务质量承诺履行情况的，每次扣 3 分。			
	服务投诉处理	15	投诉受理渠道畅通，处理及时	1.未建立投诉受理处理制度的，扣 5 分；	15	
				2.未设置服务监督（投诉处理）机构的，扣 5 分；		
3.未公布服务监督电话或服务监督机构通信地址的，每次扣 1 分；						
4.未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复的，每次扣 2 分。						
服务考核和改进	15	服务考核机制健全，持续改进服务质量	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；	15		
			2.未针对行业主管部门通报、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		300		—	292	

3.3.2 轨道交通 2 号线服务保障能力评价分值

2 号线累计扣分 8，最终得分 292，具体见表 3-9。

表 3-9 轨道交通 2 号线服务保障能力评分值

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
进出站	标志标识	5	进出站引导标识清晰、醒目、连续、规范	1.车站出入口附近主要路段没有城市轨道交通导向标志，或没有站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志的，扣 5 分；	5	
				2.导向标志或者站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志，未满足清晰、醒目、连续、规范要求的，每处扣 1 分。		
	乘车信息	10	乘车指引和告知信息清晰醒目	未在车站醒目位置提供乘车注意事项、本站首末车时间、周边公交换乘信息、无障碍设施指引，或未张贴禁止、限制携带物品目录的，每处扣 2 分。	8	外滩大桥站：A 出入口缺少无障碍电梯指引标识
		5	非正常运营信息告知及时	未通过广播、告示、网络等提供出入口封闭、严重影响乘客出行的故障，以及限流、封站、甩站、暂停运营等信息的，每处扣 1 分。	5	
客流组织	15	客流流线规划合理，进出站顺畅	1.出站客流与进站客流发生严重交叉、对冲的，每处扣 1 分。	15		
			2.因客流流线设计不合理，导致出入口客流严重拥堵的，每处扣 2 分。			
			3.车站出入口通道、楼梯破损（超过 100cm ² ）或堆放杂物影响乘客通行的，每处扣 1 分；			
			4.恶劣天气情况下，未在车站出入口通道采取防滑、防寒等措施或安排人员进行疏导的，每次扣 1 分。			
问询	设施	5	问询设施服务正常	1.车站未设置人工问询点或自动查询设备的，每次扣 1 分；	5	
				2.问询点未标示现时工作状态的，每次扣 1 分。		
	人员	10	服务热情、用语规范	1.答复询问时，未使用普通话的，每次扣 1 分（乘客提问时使用方言或外语的除外）；	10	
				2.答复询问时，未使用文明用语或使用服务忌语的，每次扣 2 分；		
				3.工作人员在岗期间从事与工作无关的事项，每次扣 2 分；		
				4.服务人员态度恶劣或答复敷衍的，每次扣 2 分。		
5	着装整洁，佩带服务标志	1.服务人员着装不整洁规范的，每人次扣 1 分；	5			
		2.服务人员未佩戴服务标志的，每人次扣 1 分。				
购检	购票	5	乘客购票	1.未提供人工售票服务或者乘客有需要时未提供人工辅助购票服务的，扣 2 分；	5	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
票			方便快捷，售票（卡）、充值迅速准确	2.售票点正常运行的售票机不足两台，每处扣 2 分；	5	
				3.售票机故障时未有告示的，每处扣 1 分；		
				4.乘客购票出现 15 人以上排队或排队时间超过 5 分钟的，每处扣 1 分；		
				5.售票（卡）、充值、验票，收款与找赎出现错误的，每次扣 1 分。		
	5	与其他线路换乘时不重复购票	与线网内其他线路换乘时（不具备物理连通条件的除外）需重复购票的，扣 5 分。	5		
检票	5	检票便捷有序	1.每组进出站检票机群具备使用条件的通道少于 2 个的，每处扣 1 分；	5		
			2.检票机不具备紧急放行功能的，每处扣 1 分；			
			3.检票机故障未有告示的，每处扣 1 分；			
			4.车站未配置宽通道检票机或无障碍检票机的，每处扣 1 分；			
			5.乘客检票出现 10 人以上排队或排队时间超过 2 分钟的，每处扣 1 分。			
候车	广播和乘客信息系统	10	广播清晰、准确、规范，乘客信息系统运行正常*	1.站台未广播排队候车、安全乘车信息的，每处扣 1 分；	10	
				2.列车进站时未广播列车到站和开行方向的，每处扣 1 分；		
				3.不能进行人工广播的，每处扣 1 分；		
				4.乘客信息系统运行不正常或不能提供动态运营信息的，每次扣 2 分。		
	接发车	5	接发列车规范*	1.需接发列车的，站台服务人员未按规定接发列车的，每次扣 1 分；	5	
				2.车控室工作人员未按规定监视列车运行和乘客上下车状态的，每处扣 1 分。		
	巡视	10	站台巡视规范，主动向有需要的乘客提供服务	1.未按规定定期巡视站台区域内的消防设备、乘客信息服务设备、自动售检票设备、标志标识、照明设备、电（扶）梯、站台门状态、站台候车椅等服务设施设备或记录不完备的，每处扣 1 分；	10	
				2.高峰时段或客流剧增期，未安排人员有序疏导客流的，每次扣 1 分；		
				3.未对乞讨卖艺、散发小广告等情况及时有效劝阻的，每次扣 1 分；		

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
			*	4.有乘客需要帮助, 未及时提供帮助的, 每次扣 1 分。		
	自动扶梯	5	自动扶梯功能良好、运行正常	1.自动扶梯无故不能正常运行的, 每处扣 2 分; 2.自动扶梯没有明确的运行方向指示的, 每处扣 1 分; 3.自动扶梯两端未配备紧急停止开关的, 每处扣 1 分; 4.自动扶梯旁没有安全提醒的, 每处扣 1 分。	5	
	站台门	5	站台门功能良好、运行正常*	1.站台门不能正常运行的, 每处扣 2 分; 2.站台门声光报警装置不能正常运行的, 每处扣 1 分; 3.站台门未安装防撞贴条或者张贴警示标识的, 每处扣 1 分。	5	
	卫生	10	环境良好、整洁卫生	1.天花板、墙面、地面出现严重掉漆、掉灰、残旧等现象或者有明显尘土、污渍、印迹的, 每处扣 1 分; 2.有垃圾、污物、乱涂乱画及小广告的, 每处扣 1 分; 3.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。	10	
		5	卫生间正常使用, 定期清洁, 无明显异味	1.卫生间无故不提供服务的, 每处扣 2 分; 2.卫生间有厕位不能正常使用或者不能正常冲洗, 每处扣 1 分; 3.卫生间有明显的垃圾、污物、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; 4.卫生间有明显异味的, 每处扣 1 分。	5	
	空气和温度	5	通风良好, 温度适宜*	1.通风系统不正常, 出现使乘客难以忍受的空气环境的, 每处扣 2 分; 2.出现使乘客难以忍受的温度环境的, 每处扣 2 分。	5	
	照明	5	照明良好	1.无照明或者亮度影响通行的, 每处扣 3 分; 2.灯具异常闪烁的, 每处扣 1 分。	5	
	噪声	5	噪声在可接受范围内	列车进出站时噪声异常刺耳, 使乘客难以忍受的, 每处扣 1 分。	5	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
	标志标识	5	标志标识清晰、醒目、规范	1.未设置引导乘客有序上下车标识的或者标识不清晰、醒目、规范的，每处扣 1 分； 2.未设置换乘导向标识或者标识不清晰、醒目、规范的，每处扣 1 分； 3.未明示禁入区域并设置警示标识的，每处扣 1 分； 4.标志标识有明显翘角、缺损影响信息正确显示的，每处扣 1 分； 5.广告、商业设施、宣传品等遮挡标志标识、指示牌、公告、通告等服务设施，或影响其使用的，每处扣 1 分。	0	大通桥站站台乘车黄线标识距离站台门太近，建议进行调整
乘车	列车进站	5	列车进站停车、开关门作业规范	1.列车未按规定进站对位停车的，每次扣 1 分； 2.关门作业时司机未进行瞭望确认的，每次扣 1 分。	5	
	标志标识	5	列车安全设施警示标识清晰、醒目、规范	1.乘客紧急报警装置、紧急解锁装置、安全锤、灭火器等安全设施的警示标识未满足清晰、醒目、规范要求的，每处扣 1 分； 2.安全设施警示标识有明显翘角、缺损的，每处扣 1 分。	4	外滩桥站站台紧急停车按钮张贴的标示缺少使用方法说明；“非紧急状况下使用将负法律责任”文字不够醒目
		5	提供线网示意图和本线线路图	未在车厢提供城市轨道交通线网示意图和本线线路图的，每处扣 1 分。	5	
	列车广播	10	列车广播清晰、准	1.列车到站时未广播到达车站或者需要开另侧车门未广播告知的，每处扣 1 分； 2.列车启动后未广播前方到站信息的，每处扣 1 分；	10	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
	和信息提示		确、规范，乘客信息系统运行正常	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.车载乘客信息系统运行不正常，或不能提供动态运营信息的，每次扣 2 分。		
	开关门	5	开关门提醒正常	开关车门时，无声音提醒或无警示灯提醒的，每处扣 1 分。	5	
	座椅和扶手	5	座椅完好，扶手数量充足	1.座椅有损坏，不能正常使用的，每处扣 1 分；	5	
				2.无特殊乘客优先座椅或无明显标识的，每处扣 1 分；		
				3.扶手数量不足或设置高度不合理的，扣 1 分。		
	轮椅专用位置	5	列车设置轮椅专用位置，并有抓握或固定装置	1.列车未设置轮椅专用位置的，每处扣 1 分；	5	
				2.轮椅专用位置无抓握或固定装置的，每处扣 1 分。		
	空气温度	10	通风良好，温度适宜	1.通风系统不正常，出现使乘客难以忍受的空气环境的，每处扣 2 分；	10	
				2.出现使乘客难以忍受的温度环境的，每处扣 2 分。		
照明	5	照明正常，备有紧急照明	1.车内无照明的或照明亮度明显不足的，每处扣 3 分；	5		
			2.灯具异常闪烁的，每处扣 1 分；			
			3.无紧急照明的，每处扣 2 分。			
噪声	5	噪声在可接受范围内	1.列车运行时噪声异常刺耳，乘客难以忍受的，每处扣 2 分；	5		
			2.车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车的，扣 1 分。			
卫生	5	车厢服务设施定期清洁消毒	1.未按规定对服务设施定期清洁消毒或者记录不完备的，每处扣 1 分；	5		
			2.起点站驶出的列车地面有垃圾、污物的，每次扣 1 分；			
			3.车厢内座椅、扶手、内墙、玻璃及通风口明显积灰的，每处扣 1 分。			
基础	基础	20	服务管理	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	20	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
保障	制度		制度完善	1.未制定规章制度的，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，扣 10 分；		
				3.未建立自动售检票、电（扶）梯、站台门、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	10	岗位职责和标准明确	1.未制定岗位职责和工作标准的，扣 5 分； 2.未严格执行岗位职责和工作标准的，每次扣 1 分。	10	
		5	人员教育培训到位	1.未制定年度教育培训计划的，扣 2 分； 2.未开展教育培训或教育培训记录缺失的，每次扣 2 分。	5	
	客运组织	15	客运组织方案合理	1.未制定客运组织方案或不满足“一站一方案”的，扣 5 分；	15	
				2.未根据列车运行图、车站设施设备和人员配备情况要求及时调整客运组织方案的，扣 5 分；		
				3.未按规定针对乘客伤亡、火灾、大客流等情形及时组织开展应急演练的，扣 5 分。		
	服务承诺	5	公布服务质量承诺	1.未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、列车运行图兑现率、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。	5	
		5	运行图备案	1.未将运行图报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分； 2.运行图调整严重影响服务质量，未及时向城市轨道交通运营主管部门说明理由，每次扣 3 分。	5	
		5	服务质量承诺备案	1.未将服务质量承诺报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分； 2.未定期向城市轨道交通运营主管部门报告服务质量承诺履行情况的，每次扣 3 分。	5	
	服务投诉处理	15	投诉受理渠道畅通，处理及时	1.未建立投诉受理处理制度的，扣 5 分；	15	
				2.未设置服务监督（投诉处理）机构的，扣 5 分；		
				3.未公布服务监督电话或服务监督机构通信地址的，每次扣 1 分；		
				4.未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复的，每次扣 2 分。		

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
	服务考核和改进	15	服务考核机制健全，持续改进服务质量	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。	15	
总计		300		——	292	

3.3.3 轨道交通 3 号线服务保障能力评价分值

3 号线累计扣分 13，最终得分 287，具体见表 3-10。

表 3-10 轨道交通 3 号线服务保障能力评分值

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
进出站	标志标识	5	进出站引导标识清晰、醒目、连续、规范	1.车站出入口附近主要路段没有城市轨道交通导向标志，或没有站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志的，扣 5 分； 2.导向标志或者站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志，未满足清晰、醒目、连续、规范要求的，每处扣 1 分。	0	樱花公园站地面导向指引标识严重不足，建议适当增加；儿童公园站 B 出口标识缺少中英文标识，仅有大写字母 B（线路共性问题）
	乘车信息	10	乘车指引和告知信息清晰醒	未在车站醒目位置提供乘车注意事项、本站首末车时间、周边公交换乘信息、无障碍设施指引，或未张贴禁止、限制携带物品目录的，每处扣 2 分。	10	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
		5	目			
			非正常运营信息告知及时	未通过广播、告示、网络等提供出入口封闭、严重影响乘客出行的故障，以及限流、封站、甩站、暂停运营等信息的，每处扣 1 分。	5	
	客流组织	15	客流流线规划合理，进出站顺畅	1.出站客流与进站客流发生严重交叉、对冲的，每处扣 1 分。	15	
				2.因客流流线设计不合理，导致出入口客流严重拥堵的，每处扣 2 分。		
3.车站出入口通道、楼梯破损（超过 100cm ² ）或堆放杂物影响乘客通行的，每处扣 1 分；						
4.恶劣天气情况下，未在车站出入口通道采取防滑、防寒等措施或安排人员进行疏导的，每次扣 1 分。						
问询	设施	5	问询设施服务正常	1.车站未设置人工问询点或自动查询设备的，每次扣 1 分；	5	
				2.问询点未标示现时工作状态的，每次扣 1 分。		
	人员	10	服务热情、用语规范	1.答复询问时，未使用普通话的，每次扣 1 分（乘客提问时使用方言或外语的除外）；	10	
				2.答复询问时，未使用文明用语或使用服务忌语的，每次扣 2 分；		
				3.工作人员在岗期间从事与工作无关的事项，每次扣 2 分；		
				4.服务人员态度恶劣或答复敷衍的，每次扣 2 分。		
	5	着装整洁，佩带服务标志	1.服务人员着装不整洁规范的，每人次扣 1 分；	5		
			2.服务人员未佩戴服务标志的，每人次扣 1 分。			
购检票	购票	5	乘客购票方便快捷，售票（卡）、充值迅速准确	1.未提供人工售票服务或者乘客有需要时未提供人工辅助购票服务的，扣 2 分；	5	
				2.售票点正常运行的售票机不足两台，每处扣 2 分；		
				3.售票机故障时未有告示的，每处扣 1 分；		
				4.乘客购票出现 15 人以上排队或排队时间超过 5 分钟的，每处扣 1 分；		
				5.售票（卡）、充值、验票，收款与找赎出现错误的，每次扣 1 分。		
		5	与其他线路换乘时不重复购	与线网内其他线路换乘时（不具备物理连通条件的除外）需重复购票的，扣 5 分。	5	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
			票			
	检票	5	检票便捷有序	1.每组进出站检票机群具备使用条件的通道少于 2 个的，每处扣 1 分； 2.检票机不具备紧急放行功能的，每处扣 1 分； 3.检票机故障未有告示的，每处扣 1 分； 4.车站未配置宽通道检票机或无障碍检票机的，每处扣 1 分； 5.乘客检票出现 10 人以上排队或排队时间超过 2 分钟的，每处扣 1 分。	5	
候车	广播和乘客信息系统	10	广播清晰、准确、规范，乘客信息系统运行正常*	1.站台未广播排队候车、安全乘车信息的，每处扣 1 分；	10	
				2.列车进站时未广播列车到站和开行方向的，每处扣 1 分；		
				3.不能进行人工广播的，每处扣 1 分；		
				4.乘客信息系统运行不正常或不能提供动态运营信息的，每次扣 2 分。		
	接发车	5	接发列车规范*	1.需接发列车的，站台服务人员未按规定接发列车的，每次扣 1 分；	5	
				2.车控室工作人员未按规定监视列车运行和乘客上下车状态的，每处扣 1 分。		
	巡视	10	站台巡视规范，主动向有需要的乘客提供服务*	1.未按规定定期巡视站台区域内的消防设备、乘客信息服务设备、自动售检票设备、标志标识、照明设备、电（扶）梯、站台门状态、站台候车椅等服务设施设备或记录不完备的，每处扣 1 分；	10	
				2.高峰时段或客流剧增期，未安排人员有序疏导客流的，每次扣 1 分；		
				3.未对乞讨卖艺、散发小广告等情况及时有效劝阻的，每次扣 1 分；		
				4.有乘客需要帮助，未及时提供帮助的，每次扣 1 分。		
自动扶梯	5	自动扶梯功能良好、运行正常	1.自动扶梯无故不能正常运行的，每处扣 2 分；	5		
			2.自动扶梯没有明确的运行方向指示的，每处扣 1 分；			
			3.自动扶梯两端未配备紧急停止开关的，每处扣 1 分；			
			4.自动扶梯旁没有安全提醒的，每处扣 1 分。			
站台门	5	站台门功能良好、	1.站台门不能正常运行的，每处扣 2 分；	5		
			2.站台门声光报警装置不能正常运行的，每处扣 1 分；			

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
			运行正常*	3.站台门未安装防撞贴条或者张贴警示标识的，每处扣 1 分。		
	卫生	10	环境良好、整洁卫生	1.天花板、墙面、地面出现严重掉漆、掉灰、残旧等现象或者有明显尘土、污渍、印迹的，每处扣 1 分；	10	
2.有垃圾、污物、乱涂乱画及小广告的，每处扣 1 分；						
3.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。						
5		卫生间正常使用，定期清洁，无明显异味	1.卫生间无故不提供服务的，每处扣 2 分；	5		
	2.卫生间有厕位不能正常使用或者不能正常冲洗，每处扣 1 分；					
	3.卫生间有明显的垃圾、污物、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；					
	4.卫生间有明显异味的，每处扣 1 分。					
空气和温度	5	通风良好，温度适宜*	1.通风系统不正常，出现使乘客难以忍受的空气环境的，每处扣 2 分；	5		
			2.出现使乘客难以忍受的温度环境的，每处扣 2 分。			
照明	5	照明良好	1.无照明或者亮度影响通行的，每处扣 3 分；	2	樱花公园站由于节能减排的要求，站内照明不足，导致涉及 3 号线的导向标识不够醒目	
			2.灯具异常闪烁的，每处扣 1 分。			
噪声	5	噪声在可接受范围内	列车进出站时噪声异常刺耳，使乘客难以忍受的，每处扣 1 分。	5		
标志标识	5	标志标识清晰、醒目、规范	1.未设置引导乘客有序上下车标识的或者标识不清晰、醒目、规范的，每处扣 1 分；	0	樱花公园站：地面导向指引标识严重不足，建议适当增	
			2.未设置换乘导向标识或者标识不清晰、醒目、规范的，每处扣 1 分；			

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
				3.未明示禁入区域并设置警示标识的，每处扣 1 分； 4.标志标识有明显翘角、缺损影响信息正确显示的，每处扣 1 分； 5.广告、商业设施、宣传品等遮挡标志标识、指示牌、公告、通告等服务设施，或影响其使用的，每处扣 1 分。		加 樱花公园站地面疏散指示标识方向不规整
乘车	列车进站	5	列车进站停车、开关门作业规范	1.列车未按规定进站对位停车的，每次扣 1 分； 2.关门作业时司机未进行瞭望确认的，每次扣 1 分。	5	
	标志标识	5	列车安全设施警示标识清晰、醒目、规范	1.乘客紧急报警装置、紧急解锁装置、安全锤、灭火器等安全设施的警示标识未满足清晰、醒目、规范要求的，每处扣 1 分；	5	
				2.安全设施警示标识有明显翘角、缺损的，每处扣 1 分。		
		5	提供线网示意图和本线线路图	未在车厢提供城市轨道交通线网示意图和本线线路图的，每处扣 1 分。	5	
列车广播和信息提示	10	列车广播清晰、准确、规范，乘客信息系统运行正常	1.列车到站时未广播到达车站或者需要开另侧车门未广播告知的，每处扣 1 分； 2.列车启动后未广播前方到站信息的，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.车载乘客信息系统运行不正常，或不能提供动态运营信息的，每次扣 2 分。	10		

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
	开关门	5	开关门提醒正常	开关车门时，无声音提醒或无警示灯提醒的，每处扣 1 分。	5	
	座椅和扶手	5	座椅完好，扶手数量充足	1.座椅有损坏，不能正常使用的，每处扣 1 分；	5	
				2.无特殊乘客优先座椅或无明显标识的，每处扣 1 分；		
				3.扶手数量不足或设置高度不合理的，扣 1 分。		
	轮椅专用位置	5	列车设置轮椅专用位置，并有抓握或固定装置	1.列车未设置轮椅专用位置的，每处扣 1 分；	5	
				2.轮椅专用位置无抓握或固定装置的，每处扣 1 分。		
	空气温度	10	通风良好，温度适宜	1.通风系统不正常，出现使乘客难以忍受的空气环境的，每处扣 2 分；	10	
				2.出现使乘客难以忍受的温度环境的，每处扣 2 分。		
	照明	5	照明正常，备有紧急照明	1.车内无照明的或照明亮度明显不足的，每处扣 3 分；	5	
				2.灯具异常闪烁的，每处扣 1 分；		
3.无紧急照明的，每处扣 2 分。						
噪声	5	噪声在可接受范围内	1.列车运行时噪声异常刺耳，乘客难以忍受的，每处扣 2 分；	5		
			2.车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车的，扣 1 分。			
卫生	5	车厢服务设施定期清洁消毒	1.未按规定对服务设施定期清洁消毒或者记录不完备的，每处扣 1 分；	5		
			2.起点站驶出的列车地面有垃圾、污物的，每次扣 1 分；			
			3.车厢内座椅、扶手、内墙、玻璃及通风口明显积灰的，每处扣 1 分。			
基础保障	基础制度	20	服务管理制度完善	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；	20	
				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，扣 10 分；		
				3.未建立自动售检票、电（扶）梯、站台门、通风空调等维修保养制度，或维修保养记录缺		

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明		
				失的，每缺失一项扣 2 分。				
	人员管理	10	岗位职责和标准明确	1.未制定岗位职责和工作标准的，扣 5 分； 2.未严格执行岗位职责和工作标准的，每次扣 1 分。	10			
		5	人员教育培训到位	1.未制定年度教育培训计划的，扣 2 分； 2.未开展教育培训或教育培训记录缺失的，每次扣 2 分。	5			
	客运组织	15	客运组织方案合理*	1.未制定客运组织方案或不满足“一站一方案”的，扣 5 分； 2.未根据列车运行图、车站设施设备和人员配备情况要求及时调整客运组织方案的，扣 5 分； 3.未按规定针对乘客伤亡、火灾、大客流等情形及时组织开展应急演练的，扣 5 分。	15			
				5	公布服务质量承诺	1.未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、列车运行图兑现率、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。	5	
				5	运行图备案	1.未将运行图报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分； 2.运行图调整严重影响服务质量，未及时向城市轨道交通运营主管部门说明理由，每次扣 3 分。	5	
	服务承诺	5	服务质量承诺备案	1.未将服务质量承诺报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分； 2.未定期向城市轨道交通运营主管部门报告服务质量承诺履行情况的，每次扣 3 分。	5			
		15	投诉受理渠道畅通，处理及时	1.未建立投诉受理处理制度的，扣 5 分； 2.未设置服务监督（投诉处理）机构的，扣 5 分； 3.未公布服务监督电话或服务监督机构通信地址的，每次扣 1 分； 4.未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复的，每次扣 2 分。	15			
	服务考核和改进	15	服务考核机制健全，持续改进服务	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。	15			

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
			质量			
总计		300			287	

3.3.4 轨道交通 3 号线（鄞奉段）服务保障能力评价分值

3 号线（鄞奉段）累计扣分 7，最终得分 293，具体见表 3-11。

表 3-11 轨道交通 3 号线（鄞奉段）服务保障能力评分值

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
进出站	标志标识	5	进出站引导标识清晰、醒目、连续、规范	1.车站出入口附近主要路段没有城市轨道交通导向标志，或没有站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志的，扣 5 分；	0	方桥站 A 口出站过街天桥缺少周边道路指引标识
				2.导向标志或者站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志，未满足清晰、醒目、连续、规范要求的，每处扣 1 分。		
	乘车信息	10	乘车指引和告知信息清晰醒目	未在车站醒目位置提供乘车注意事项、本站首末车时间、周边公交换乘信息、无障碍设施指引，或未张贴禁止、限制携带物品目录的，每处扣 2 分。	8	姜山站站 A 口进站上行电梯安全警示标识缺少，乘梯不易发现侧面墙壁标识
				5		
	客流组织	15	客流流线规划合理，进出站顺畅	1.出站客流与进站客流发生严重交叉、对冲的，每处扣 1 分。	15	
				2.因客流流线设计不合理，导致出入口客流严重拥堵的，每处扣 2 分。		
3.车站出入口通道、楼梯破损（超过 100cm ² ）或堆放杂物影响乘客通行的，每处扣 1 分；						
4.恶劣天气情况下，未在车站出入口通道采取防滑、防寒等措施或安排人员进行疏导的，每						

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
				次扣 1 分。		
问询	设施	5	问询设施服务正常	1.车站未设置人工问询点或自动查询设备的, 每次扣 1 分;	5	
				2.问询点未标示现时工作状态的, 每次扣 1 分。		
	人员	10	服务热情、用语规范	1.答复询问时, 未使用普通话的, 每次扣 1 分(乘客提问时使用方言或外语的除外);	10	
				2.答复询问时, 未使用文明用语或使用服务忌语的, 每次扣 2 分;		
				3.工作人员在岗期间从事与工作无关的事项, 每次扣 2 分;		
				4.服务人员态度恶劣或答复敷衍的, 每次扣 2 分。		
5	着装整洁, 佩带服务标志	1.服务人员着装不整洁规范的, 每人次扣 1 分;	5			
		2.服务人员未佩戴服务标志的, 每人次扣 1 分。				
购检票	购票	5	乘客购票方便快捷, 售票(卡)、充值迅速准确	1.未提供人工售票服务或者乘客有需要时未提供人工辅助购票服务的, 扣 2 分;	5	
				2.售票点正常运行的售票机不足两台, 每处扣 2 分;		
				3.售票机故障时未有告示的, 每处扣 1 分;		
				4.乘客购票出现 15 人以上排队或排队时间超过 5 分钟的, 每处扣 1 分;		
				5.售票(卡)、充值、验票, 收款与找赎出现错误的, 每次扣 1 分。		
	5	与其他线路换乘时不重复购票	与线网内其他线路换乘时(不具备物理连通条件的除外)需重复购票的, 扣 5 分。	5		
5	检票便捷有序	1.每组进出站检票机群具备使用条件的通道少于 2 个的, 每处扣 1 分;	5			
		2.检票机不具备紧急放行功能的, 每处扣 1 分;				
		3.检票机故障未有告示的, 每处扣 1 分;				
		4.车站未配置宽通道检票机或无障碍检票机的, 每处扣 1 分;				
		5.乘客检票出现 10 人以上排队或排队时间超过 2 分钟的, 每处扣 1 分。				
候车	广播	10	广播清	1.站台未广播排队候车、安全乘车信息的, 每处扣 1 分;	10	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
	和乘客信息系统		晰、准确、规范，乘客信息系统运行正常*	2.列车进站时未广播列车到站和开行方向的，每处扣 1 分；		
				3.不能进行人工广播的，每处扣 1 分；		
				4.乘客信息系统运行不正常或不能提供动态运营信息的，每次扣 2 分。		
	接发车	5	接发列车规范*	1.需接发列车的，站台服务人员未按规定接发列车的，每次扣 1 分；	5	
				2.车控室工作人员未按规定监视列车运行和乘客上下车状态的，每处扣 1 分。		
	巡视	10	站台巡视规范，主动向有需要的乘客提供服务*	1.未按规定定期巡视站台区域内的消防设备、乘客信息服务设备、自动售检票设备、标志标识、照明设备、电（扶）梯、站台门状态、站台候车椅等服务设施设备或记录不完备的，每处扣 1 分；	10	
				2.高峰时段或客流剧增期，未安排人员有序疏导客流的，每次扣 1 分；		
				3.未对乞讨卖艺、散发小广告等情况及时有效劝阻的，每次扣 1 分；		
				4.有乘客需要帮助，未及时提供帮助的，每次扣 1 分。		
	自动扶梯	5	自动扶梯功能良好、运行正常	1.自动扶梯无故不能正常运行的，每处扣 2 分；	5	
				2.自动扶梯没有明确的运行方向指示的，每处扣 1 分；		
				3.自动扶梯两端未配备紧急停止开关的，每处扣 1 分；		
				4.自动扶梯旁没有安全提醒的，每处扣 1 分。		
	站台门	5	站台门功能良好、运行正常*	1.站台门不能正常运行的，每处扣 2 分；	5	
2.站台门声光报警装置不能正常运行的，每处扣 1 分；						
3.站台门未安装防撞贴条或者张贴警示标识的，每处扣 1 分。						
卫生	10	环境良好、整洁卫生	1.天花板、墙面、地面出现严重掉漆、掉灰、残旧等现象或者有明显尘土、污渍、印迹的，每处扣 1 分；	10		
			2.有垃圾、污物、乱涂乱画及小广告的，每处扣 1 分；			
			3.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。			
	5	卫生间正	1.卫生间无故不提供服务的，每处扣 2 分；	5		

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
			常使用, 定期清洁, 无明显异味	2.卫生间有厕位不能正常使用或者不能正常冲洗, 每处扣 1 分;		
				3.卫生间有明显的垃圾、污物、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;		
				4.卫生间有明显异味的, 每处扣 1 分。		
	空气和温度	5	通风良好, 温度适宜*	1.通风系统不正常, 出现使乘客难以忍受的空气环境的, 每处扣 2 分;	5	
				2.出现使乘客难以忍受的温度环境的, 每处扣 2 分。		
	照明	5	照明良好	1.无照明或者亮度影响通行的, 每处扣 3 分;	5	
				2.灯具异常闪烁的, 每处扣 1 分。		
	噪声	5	噪声在可接受范围内	列车进出站时噪声异常刺耳, 使乘客难以忍受的, 每处扣 1 分。	5	
	标志标识	5	标志标识清晰、醒目、规范	1.未设置引导乘客有序上下车标识的或者标识不清晰、醒目、规范的, 每处扣 1 分;	5	
				2.未设置换乘导向标识或者标识不清晰、醒目、规范的, 每处扣 1 分;		
3.未明示禁入区域并设置警示标识的, 每处扣 1 分;						
4.标志标识有明显翘角、缺损影响信息正确显示的, 每处扣 1 分;						
5.广告、商业设施、宣传品等遮挡标志标识、指示牌、公告、通告等服务设施, 或影响其使用的, 每处扣 1 分。						
乘车	列车进站	5	列车进站停车、开关门作业规范	1.列车未按规定进站对位停车的, 每次扣 1 分;	5	
				2.关门作业时司机未进行瞭望确认的, 每次扣 1 分。		
	标志标识	5	列车安全设施警示标识清晰、醒目、规范	1.乘客紧急报警装置、紧急解锁装置、安全锤、灭火器等安全设施的警示标识未满足清晰、醒目、规范要求的, 每处扣 1 分;	5	
				2.安全设施警示标识有明显翘角、缺损的, 每处扣 1 分。		

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
		5	提供线网示意图和本线线路图	未在车厢提供城市轨道交通线网示意图和本线线路图的，每处扣 1 分。	5	
	列车广播和信息提示	10	列车广播清晰、准确、规范，乘客信息系统运行正常	1.列车到站时未广播到达车站或者需要开另侧车门未广播告知的，每处扣 1 分；	10	
2.列车启动后未广播前方到站信息的，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.车载乘客信息系统运行不正常，或不能提供动态运营信息的，每次扣 2 分。						
	开关门	5	开关门提醒正常	开关车门时，无声音提醒或无警示灯提醒的，每处扣 1 分。	5	
	座椅和扶手	5	座椅完好，扶手数量充足	1.座椅有损坏，不能正常使用的，每处扣 1 分；	5	
2.无特殊乘客优先座椅或无明显标识的，每处扣 1 分；						
3.扶手数量不足或设置高度不合理的，扣 1 分。						
	轮椅专用位置	5	列车设置轮椅专用位置，并有抓握或固定装置	1.列车未设置轮椅专用位置的，每处扣 1 分；	5	
				2.轮椅专用位置无抓握或固定装置的，每处扣 1 分。		
	空气温度	10	通风良好，温度适宜	1.通风系统不正常，出现使乘客难以忍受的空气环境的，每处扣 2 分；	10	
				2.出现使乘客难以忍受的温度环境的，每处扣 2 分。		
	照明	5	照明正常，备有紧急照明	1.车内无照明的或照明亮度明显不足的，每处扣 3 分；	5	
				2.灯具异常闪烁的，每处扣 1 分；		
				3.无紧急照明的，每处扣 2 分。		
	噪声	5	噪声在可	1.列车运行时噪声异常刺耳，乘客难以忍受的，每处扣 2 分；	5	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
			接受范围内	2.车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车的，扣 1 分。		
	卫生	5	车厢服务设施定期清洁消毒	1.未按规定对服务设施定期清洁消毒或者记录不完备的，每处扣 1 分； 2.起点站驶出的列车地面有垃圾、污物的，每次扣 1 分； 3.车厢内座椅、扶手、内墙、玻璃及通风口明显积灰的，每处扣 1 分。	5	
基础保障	基础制度	20	服务管理制度完善	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；	20	
				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，扣 10 分；		
				3.未建立自动售检票、电（扶）梯、站台门、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	10	岗位职责和标准明确	1.未制定岗位职责和工作标准的，扣 5 分；	10	
				2.未严格执行岗位职责和工作标准的，每次扣 1 分。		
	客运组织	15	客运组织方案合理*	1.未制定客运组织方案或不满足“一站一方案”的，扣 5 分；	15	
				2.未根据列车运行图、车站设施设备和人员配备情况要求及时调整客运组织方案的，扣 5 分；		
				3.未按规定针对乘客伤亡、火灾、大客流等情形及时组织开展应急演练的，扣 5 分。		
	服务承诺	5	公布服务质量承诺	1.未公布服务质量承诺的，扣 5 分；	5	
				2.服务承诺未包括列车正点率、列车运行图兑现率、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。		
	5	运行图备案	1.未将运行图报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分； 2.运行图调整严重影响服务质量，未及时向城市轨道交通运营主管部门说明理由，每次扣 3 分。	5		

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
		5	服务质量承诺备案	1.未将服务质量承诺报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分； 2.未定期向城市轨道交通运营主管部门报告服务质量承诺履行情况的，每次扣 3 分。	5	
	服务投诉处理	15	投诉受理渠道畅通，处理及时	1.未建立投诉受理处理制度的，扣 5 分； 2.未设置服务监督（投诉处理）机构的，扣 5 分； 3.未公布服务监督电话或服务监督机构通信地址的，每次扣 1 分； 4.未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复的，每次扣 2 分。	15	
	服务考核和改进	15	服务考核机制健全，持续改进服务质量	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。	15	
总计		300			293	

3.3.5 轨道交通 4 号线服务保障能力评价分值

4 号线累计扣分 7，最终得分 293，具体见表 3-12。

表 3-12 轨道交通 4 号线服务保障能力评分值

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
进出站	标志标识	5	进出站引导标识清晰、醒目、连续、规范	1.车站出入口附近主要路段没有城市轨道交通导向标志，或没有站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志的，扣 5 分；	0	宁波火车站从 F 口进站到达站厅后缺少进站口引导标识
				2.导向标志或者站名、线路名称、出入口编号等进出站引导标识标志，未满足清晰、醒目、连续、规范要求的，每处扣 1 分。		
	乘车	10	乘车指引	未在车站醒目位置提供乘车注意事项、本站首末车时间、周边公交换乘信息、无障碍设施	8	丽江路站出入口指

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
	信息		和告知信息清晰醒目	指引，或未张贴禁止、限制携带物品目录的，每处扣 2 分。		示牌缺少周边公交换乘信息
		5	非正常运营信息告知及时	未通过广播、告示、网络等提供出入口封闭、严重影响乘客出行的故障，以及限流、封站、甩站、暂停运营等信息的，每处扣 1 分。	5	
	客流组织	15	客流流线规划合理，进出站顺畅	1.出站客流与进站客流发生严重交叉、对冲的，每处扣 1 分。	15	
				2.因客流流线设计不合理，导致出入口客流严重拥堵的，每处扣 2 分。		
3.车站出入口通道、楼梯破损（超过 100cm ² ）或堆放杂物影响乘客通行的，每处扣 1 分；						
4.恶劣天气情况下，未在车站出入口通道采取防滑、防寒等措施或安排人员进行疏导的，每次扣 1 分。						
问询	设施	5	问询设施服务正常	1.车站未设置人工问询点或自动查询设备的，每次扣 1 分； 2.问询点未标示现时工作状态的，每次扣 1 分。	5	
	人员	10	服务热情、用语规范	1.答复询问时，未使用普通话的，每次扣 1 分（乘客提问时使用方言或外语的除外）；	10	
				2.答复询问时，未使用文明用语或使用服务忌语的，每次扣 2 分；		
3.工作人员在岗期间从事与工作无关的事项，每次扣 2 分；						
4.服务人员态度恶劣或答复敷衍的，每次扣 2 分。						
		5	着装整洁，佩戴服务标志	1.服务人员着装不整洁规范的，每人次扣 1 分； 2.服务人员未佩戴服务标志的，每人次扣 1 分。	5	
购检票	购票	5	乘客购票方便快捷，售票（卡）、充值迅速准确	1.未提供人工售票服务或者乘客有需要时未提供人工辅助购票服务的，扣 2 分；	5	
				2.售票点正常运行的售票机不足两台，每处扣 2 分；		
3.售票机故障时未有告示的，每处扣 1 分；						
4.乘客购票出现 15 人以上排队或排队时间超过 5 分钟的，每处扣 1 分；						
5.售票（卡）、充值、验票，收款与找赎出现错误的，每次扣 1 分。						
		5	与其他线	与线网内其他线路换乘时（不具备物理连通条件的除外）需重复购票的，扣 5 分。	5	

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
			路换乘时不重复购票			
	检票	5	检票便捷有序	1.每组进出站检票机群具备使用条件的通道少于 2 个的，每处扣 1 分； 2.检票机不具备紧急放行功能的，每处扣 1 分； 3.检票机故障未有告示的，每处扣 1 分； 4.车站未配置宽通道检票机或无障碍检票机的，每处扣 1 分； 5.乘客检票出现 10 人以上排队或排队时间超过 2 分钟的，每处扣 1 分。	5	
候车	广播和乘客信息系统	10	广播清晰、准确、规范，乘客信息系统运行正常*	1.站台未广播排队候车、安全乘车信息的，每处扣 1 分；	10	
				2.列车进站时未广播列车到站和开行方向的，每处扣 1 分；		
				3.不能进行人工广播的，每处扣 1 分；		
				4.乘客信息系统运行不正常或不能提供动态运营信息的，每次扣 2 分。		
	接发车	5	接发列车规范*	1.需接发列车的，站台服务人员未按规定接发列车的，每次扣 1 分；	5	
				2.车控室工作人员未按规定监视列车运行和乘客上下车状态的，每处扣 1 分。		
	巡视	10	站台巡视规范，主动向有需要的乘客提供服务*	1.未按规定定期巡视站台区域内的消防设备、乘客信息服务设备、自动售检票设备、标志标识、照明设备、电（扶）梯、站台门状态、站台候车椅等服务设施设备或记录不完备的，每处扣 1 分；	10	
				2.高峰时段或客流剧增期，未安排人员有序疏导客流的，每次扣 1 分；		
				3.未对乞讨卖艺、散发小广告等情况及时有效劝阻的，每次扣 1 分；		
				4.有乘客需要帮助，未及时提供帮助的，每次扣 1 分。		
自动扶梯	5	自动扶梯功能良好、运行正常	1.自动扶梯无故不能正常运行的，每处扣 2 分；	5		
			2.自动扶梯没有明确的运行方向指示的，每处扣 1 分；			
			3.自动扶梯两端未配备紧急停止开关的，每处扣 1 分；			
			4.自动扶梯旁没有安全提醒的，每处扣 1 分。			

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
	站台门	5	站台门功能良好、运行正常*	1.站台门不能正常运行的，每处扣 2 分；	5	
				2.站台门声光报警装置不能正常运行的，每处扣 1 分；		
				3.站台门未安装防撞贴条或者张贴警示标识的，每处扣 1 分。		
	卫生	10	环境良好、整洁卫生	1.天花板、墙面、地面出现严重掉漆、掉灰、残旧等现象或者有明显尘土、污渍、印迹的，每处扣 1 分；	10	
				2.有垃圾、污物、乱涂乱画及小广告的，每处扣 1 分；		
				3.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。		
	卫生	5	卫生间正常使用，定期清洁，无明显异味	1.卫生间无故不提供服务的，每处扣 2 分；	5	
				2.卫生间有厕位不能正常使用或者不能正常冲洗，每处扣 1 分；		
				3.卫生间有明显的垃圾、污物、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；		
				4.卫生间有明显异味的，每处扣 1 分。		
	空气和温度	5	通风良好，温度适宜*	1.通风系统不正常，出现使乘客难以忍受的空气环境的，每处扣 2 分；	5	
				2.出现使乘客难以忍受的温度环境的，每处扣 2 分。		
照明	5	照明良好	1.无照明或者亮度影响通行的，每处扣 3 分；	5		
			2.灯具异常闪烁的，每处扣 1 分。			
噪声	5	噪声在可接受范围内	列车进出站时噪声异常刺耳，使乘客难以忍受的，每处扣 1 分。	5		
标志标识	5	标志标识清晰、醒目、规范	1.未设置引导乘客有序上下车标识的或者标识不清晰、醒目、规范的，每处扣 1 分；	5		
			2.未设置换乘导向标识或者标识不清晰、醒目、规范的，每处扣 1 分；			
			3.未明示禁入区域并设置警示标识的，每处扣 1 分；			
			4.标志标识有明显翘角、缺损影响信息正确显示的，每处扣 1 分；			
			5.广告、商业设施、宣传品等遮挡标志标识、指示牌、公告、通告等服务设施，或影响其使			

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
				用的, 每处扣 1 分。		
乘车	列车进站	5	列车进站停车、开关门作业规范	1.列车未按规定进站对位停车的, 每次扣 1 分; 2.关门作业时司机未进行瞭望确认的, 每次扣 1 分。	5	
	标志标识	5	列车安全设施警示标识清晰、醒目、规范	1.乘客紧急报警装置、紧急解锁装置、安全锤、灭火器等安全设施的警示标识未满足清晰、醒目、规范要求的, 每处扣 1 分;	5	
				2.安全设施警示标识有明显翘角、缺损的, 每处扣 1 分。		
		5	提供线网示意图和本线线路图	未在车厢提供城市轨道交通线网示意图和本线线路图的, 每处扣 1 分。	5	
	列车广播和信息提示	10	列车广播清晰、准确、规范, 乘客信息系统运行正常	1.列车到站时未广播到达车站或者需要开另一侧车门未广播告知的, 每处扣 1 分;	10	
				2.列车启动后未广播前方到站信息的, 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.车载乘客信息系统运行不正常, 或不能提供动态运营信息的, 每次扣 2 分。		
开关门	5	开关门提醒正常	开关车门时, 无声音提醒或无警示灯提醒的, 每处扣 1 分。	5		
座椅和扶手	5	座椅完好, 扶手数量充足	1.座椅有损坏, 不能正常使用的, 每处扣 1 分;	5		
			2.无特殊乘客优先座椅或无明显标识的, 每处扣 1 分;			
			3.扶手数量不足或设置高度不合理的, 扣 1 分。			
轮椅	5	列车设置	1.列车未设置轮椅专用位置的, 每处扣 1 分;	5		

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
	专用位置		轮椅专用位置，并有抓握或固定装置	2.轮椅专用位置无抓握或固定装置的，每处扣 1 分。		
	空气温度	10	通风良好，温度适宜	1.通风系统不正常，出现使乘客难以忍受的空气环境的，每处扣 2 分；	10	
				2.出现使乘客难以忍受的温度环境的，每处扣 2 分。		
	照明	5	照明正常，备有紧急照明	1.车内无照明的或照明亮度明显不足的，每处扣 3 分；	5	
				2.灯具异常闪烁的，每处扣 1 分；		
				3.无紧急照明的，每处扣 2 分。		
	噪声	5	噪声在可接受范围内	1.列车运行时噪声异常刺耳，乘客难以忍受的，每处扣 2 分；	5	
				2.车厢内有关移动电视等设备音量过大影响乘客乘车的，扣 1 分。		
	卫生	5	车厢服务设施定期清洁消毒	1.未按规定对服务设施定期清洁消毒或者记录不完备的，每处扣 1 分；	5	
				2.起点站驶出的列车地面有垃圾、污物的，每次扣 1 分；		
3.车厢内座椅、扶手、内墙、玻璃及通风口明显积灰的，每处扣 1 分。						
基础保障	基础制度	20	服务管理制度完善	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；	20	
				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，扣 10 分；		
				3.未建立自动售检票、电（扶）梯、站台门、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	10	岗位职责和标准明确	1.未制定岗位职责和工作标准的，扣 5 分；	10	
				2.未严格执行岗位职责和工作标准的，每次扣 1 分。		
		5	人员教育培训到位	1.未制定年度教育培训计划的，扣 2 分；	5	
2.未开展教育培训或教育培训记录缺失的，每次扣 2 分。						

一级指标	二级指标	分值	服务要求	评分规则	得分	扣分说明
	客运组织	15	客运组织方案合理*	1.未制定客运组织方案或不满足“一站一方案”的，扣 5 分；	15	
				2.未根据列车运行图、车站设施设备和人员配备情况要求及时调整客运组织方案的，扣 5 分；		
				3.未按规定针对乘客伤亡、火灾、大客流等情形及时组织开展应急演练的，扣 5 分。		
	服务承诺	5	公布服务质量承诺	1.未公布服务质量承诺的，扣 5 分；	5	
				2.服务承诺未包括列车正点率、列车运行图兑现率、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。		
		5	运行图备案	1.未将运行图报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分；	5	
				2.运行图调整严重影响服务质量，未及时向城市轨道交通运营主管部门说明理由，每次扣 3 分。		
		5	服务质量承诺备案	1.未将服务质量承诺报城市轨道交通运营主管部门备案的，扣 5 分；	5	
				2.未定期向城市轨道交通运营主管部门报告服务质量承诺履行情况的，每次扣 3 分。		
	服务投诉处理	15	投诉受理渠道畅通，处理及时	1.未建立投诉受理处理制度的，扣 5 分；	15	
				2.未设置服务监督（投诉处理）机构的，扣 5 分；		
				3.未公布服务监督电话或服务监督机构通信地址的，每次扣 1 分；		
4.未能在接到乘客投诉后 7 个工作日内回复的，每次扣 2 分。						
服务考核和改进	15	服务考核机制健全，持续改进服务质量	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；	15		
			2.未针对行业主管部门通报、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		300		——	293	

3.4 服务保障能力评价总结

根据专家组现场检查发现问题以及问卷调查结果，根据《规范》计算规则，最终求得到宁波市轨道交通各线路服务保障能力分值分别是：1 号线 292 分，2 号线 292 分，3 号线 287 分、3 号线（鄞奉段）293 分，4 号线 293 分。总体来看，各线路服务保障能力分值都比较接近，相差不大，分别在 290 分上下。其中，3 号线（鄞奉段）、4 号线得分最高，为 293 分，3 号线得分最低，为 287 分。

经过专家组现场检查、资料查阅、管理问询和会议交流，得出统一结论：宁波市轨道交通运营设施设备齐全、管理制度较为完善，能够按照规定设置部门机构，严格到位执行安全管理措施，为乘客提供优良服务，保障能力比较突出。

但现场检查中也发现部分问题，专家组认为在下一步工作中应该针对这些存在问题改进，进一步优化服务水平。

（1）完善标志标识

路网内部分站点存在指示标识标准不一致、警示标识缺失、标识信息不齐全等问题。比如 1 号线樱花公园站出站闸机出站后，正对位置缺少出入口编号指引标识；3 号线车站出口标识仅有英文字母，无其他任何内容，与其他线路不一致；建议运营公司应统一各站点标志标识设置规则，全网排查指示标识，修补缺失标识，并在各站综合信息牌进一步补充站口周边指引信息。

（2）优化客运组织

由于宁波地铁换乘站大多是按照一端端头换乘设计，高峰时段客流交叉较为严重，且容易造成站台换乘一端客流堆积，具有一定的安全风险，使乘客出行时间延长，拥挤风险加大，影响乘客乘车感受，建议运营企业优化客运组织流线，高峰时段加大站台岗人员投入，疏导乘客换乘候车，提升乘客出行效率。

（3）提升无障碍设施服务

宁波轨道交通车站无障碍设施建设已经较为完善，但检查过程中发现个别卫生间紧急按钮安装距离马桶过远，且高，难以满足残疾人的实际需求。建议运营各公司应以人为本，切实以残疾人视角考虑无障碍设施的设置，结合科技前沿发展进一步推进无障碍服务智慧化研究，提升轨道交通无障碍设施服务。

（4）强化安全生产培训

现场检查过程中，个别站点对于大客流管控过程中的管控点以及管控启动条

件存在模糊，且部分班组培训事先并没有制定计划，应急预案的培训有待加强。一旦发生紧急情况，如对预案不熟悉，车站将难以形成快速统一的反应。建议下一步运营公司将安全管理规章制度、业务技能要求、应急知识等统一纳入安全生产教育培训内容，并组织有经验的专业人员开展培训。

(5) 重视应急演练，提升紧急处置能力

现场检查发现，站点演练评估表是由 1 人对多个岗位应急演练情况进行评估打分，这不切合实际情况，且对扣分项缺少扣分说明。另外，车站配合其他部门开展的演练也并无演练记录。建议运营公司应重视应急演练，演练严格遵照应急预案，扣分项要备注清楚，便于之后的改进修订，配合其他部门参加的演练也应当留存演练记录。

第四章 运营服务关键指标评价

4.1 运营服务关键指标评价内容

根据交通运输部《城市轨道交通服务质量评价规范》，城市轨道交通运营服务关键指标包括行车服务、客运设施可靠性、乘客投诉回应等 3 个类别。3 个类别的细分指标与评分规则见表 4-1。

表 4-1 运营服务关键指标评价内容

类别	评价指标	分值	评分规则				
			满分	满分*80%	满分*60%	满分*40%	满分*20%
行车服务	列车运行图兑现率 (单位: %)	40	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97
	列车正点率 (单位: %)	40	≥99.9	99.4~99.9	98.5~99.4	97~98.5	<97
	列车服务可靠度 (单位: 万列公里/次)	60	≥30	20~30	8~20	5~8	<5
	列车退出正线运营故障率 (单位: 次/万列公里)	60	<0.1	0.1~0.2	0.2~0.4	0.4~0.8	≥0.8
	客运强度 (单位: 万人次/公里·日)	40	≥1.5	0.7~1.5	0.4~0.7	0.2~0.4	<0.2
客运设施可靠性	自动充值售票机可靠度 (单位: %)	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97
	进出站闸机可靠度 (单位: %)	20	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97
	电(扶)梯可靠度* (单位: %)	20	≥99.9	99~99.9	98.5~99	97~98.5	<97
	乘客信息系统可靠度* (单位: %)	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97
乘客投诉回应	百万乘客有效投诉率 (单位: 次/百万人次)	50	<1	1~2	2~3	3~5	≥5
	有效乘客投诉回复率 (单位: %)	30	100	95~100	90~95	85~90	<85
总计		400	—				

注 1: 评价标准有关数值分级区间中, 分界点下限含本数, 上限不含本数。

注 2: 标*的评价内容和指标, 各地可根据实际情况确定是否适用于有轨电车。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。

4.2 运营服务关键指标计算方法

根据交通运输部《城市轨道交通服务质量评价规范》，城市轨道交通运营服务关键指标应严格依照各线路实际运营数据计算。

4.2.1 行车服务指标

(1) 列车运行图兑现率

【指标定义】统计期内，实际开行列车次数与列车运行图规定的计划开行列车次数之比。

【计算方法】列车运行图兑现率的计算方法见公式（4.1）。

$$A = \frac{N_1}{N_2} \times 100\% \quad (4.1)$$

式中：A ——列车运行图兑现率；

N_1 ——实际开行列次，即该线路实际开行的列车总列次数（不包含加开列次），单位为列；

N_2 ——计划开行列次，即列车运行图中规定的开行列车数量，单位为列。

(2) 列车正点率

【指标定义】统计期内，正点列车次数与实际开行列车次数之比。

【计算方法】列车正点率的计算方法见公式(4.2)。

$$B = \frac{N_3}{N_1} \times 100\% \quad (4.2)$$

式中：B ——列车正点率；

N_3 ——正点列车次数，单位为列。

(3) 列车服务可靠度

【指标定义】统计期内，全部列车总行车里程与 5min 及以上延误次数之比，单位为万列公里/次。

【计算方法】列车服务可靠度的计算方法见公式(4.3)。

$$C = \frac{L_1}{N_4} \quad (4.3)$$

式中：C ——列车服务可靠度；

L_1 ——全部列车总行车里程，单位为万列公里；

N_4 ——5min（有轨电车为 10min）及以上延误次数，单位为次。

（4）列车退出正线运营故障率

【指标定义】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，单位为次/万列公里。

【计算方法】列车退出正线运营故障率的计算方法见公式(4.4)。

$$D = \frac{N_5}{L_1} \quad (4.4)$$

式中： D ——列车退出正线运营故障率；

N_5 ——导致列车退出正线运营的车辆故障次数，即因发生车辆故障而导致列车必须退出正线运营的故障次数，单位为次。

（5）客运强度

【指标定义】统计期内，运营线路中单位运营里程上平均每日承担的客运量，为线路日均客运量与线路运营里程的比值，单位万人次/公里·日。其中线路运营里程长度为始发站站中心至终点站站中心的里程长度。

【计算方法】客运强度的计算方法见公式(4.5)。

$$E = \frac{N_6}{L_2} \quad (4.5)$$

式中： E ——客运强度；

N_6 ——线路日均客运量，单位为万人次/日；

L_2 ——线路运营里程，单位为公里。

4.2.2 客运设施可靠性指标

自动充值售票机可靠度、进出站闸机可靠度、电（扶）梯可靠度、乘客信息系统可靠度等客运设施可靠性指标计算方法类似，均为该设施设备实际服务时间与应服务时间的比值，用百分比表示。

【指标定义】统计期内，自动充值售票机（或进出站闸机、电（扶）梯、乘客信息系统）的实际服务时间与应服务时间之比。

【计算方法】自动充值售票机（或进出站闸机、电（扶）梯、乘客信息系统）的可靠度计算方法见公式（4.6）。

$$F = \frac{T_1}{T_2} \times 100\% \quad (4.6)$$

式中： F ——自动充值售票机（或进出站闸机、电（扶）梯、乘客信息系统）的可靠度；

T_1 ——自动充值售票机（或进出站闸机、电（扶）梯、乘客信息系统）的实际服务时间，单位为小时。自动充值售票机实际服务时间包括正常的加票和加币时间；

T_2 ——自动充值售票机（或进出站闸机、电（扶）梯、乘客信息系统）的应服务时间，单位为小时。

4.2.3 乘客投诉回应指标

(1) 百万乘客有效投诉率

【指标定义】统计期内，乘客有效投诉次数与该线路进站量之比。

【计算方法】百万乘客有效投诉率的计算方法见公式(4.7)。

$$G = \frac{N_7}{N_8} \quad (4.7)$$

式中： G ——百万乘客有效投诉率；

N_7 ——乘客有效投诉次数，单位为人次，乘客有效投诉是指通过服务热线、网站、媒体、来信等方式投诉，且乘客留下联系方式，经过调查属实的涉及该线路的投诉；

N_8 ——进站量，单位为百万人次。

(2) 有效乘客投诉回复率

【指标定义】统计期内，已经回复的有效乘客投诉次数与有效乘客投诉次数之比。

【计算方法】有效乘客投诉回复率的计算方法见公式（4.8）。

$$H = \frac{N_9}{N_7} \times 100\% \quad (4.8)$$

式中： H ——有效乘客投诉回复率；

N_9 ——已经回复的有效乘客投诉次数，指接到有效乘客投诉之日起 7 个工作日内予以回复的投诉次数，单位为人次。

4.3 运营服务关键指标计算结果

根据城市轨道交通运营服务关键指标计算方法，基于宁波地铁运营分公司 2021 年 1 月至 12 月底实际运营数据，求得各线路运营服务关键指标分值。

4.3.1 轨道交通 1 号线运营服务关键指标分值

依据地铁 1 号线线路 2021 年 1 月到 2021 年 12 月各项运营指标情况，经计算得其运营服务关键指标评价得分情况为 380 分，具体各项指标得分见表 4-2。

表 4-2 地铁 1 号线运营服务关键指标评价得分情况

类别	评价指标	分值	评分规则					计算值	实际得分
			满分	满分*80%	满分*60%	满分*40%	满分*20%		
行车服务	列车运行图兑现率（%）	40	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97	99.98	40
	列车正点率（%）	40	≥99.9	99.4~99.9	98.5~99.4	97~98.5	<97	99.94	40
	列车服务可靠度（万列公里/次）	60	≥30	20~30	8~20	5~8	<5	69.1	60
	列车退出正线运营故障率（次/万列公里）	60	<0.1	0.1~0.2	0.2~0.4	0.4~0.8	≥0.8	0.01	60
	客运强度（万人次/公里·日）	40	≥1.5	0.7~1.5	0.4~0.7	0.2~0.4	<0.2	0.55	24
客运设施可靠性	自动充值售票机可靠度（%）	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97	99.71	16
	进出站闸机可靠度（%）	20	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97	99.93	20
	电（扶）梯可靠度（%）*	20	≥99.9	99~99.9	98.5~99	97~98.5	<97	99.9	20
	乘客信息系统可靠度（%）*	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97	99.9	20
乘客投诉回应	百万乘客有效投诉率（次/百万人次）	50	<1	1~2	2~3	3~5	≥5	0.14	50

类别	评价指标	分值	评分规则					计算值	实际得分
			满分	满分*80%	满分*60%	满分*40%	满分*20%		
	有效乘客投诉回复率 (%)	30	100	95~100	90~95	85~90	<85	100	30
	总计	400	——						380

4.3.2 轨道交通 2 号线运营服务关键指标分值

依据地铁 2 号线线路 2021 年 1 月到 2021 年 12 月各项运营指标情况，经计算得其运营服务关键指标评价得分情况为 376 分，具体各项指标得分见表 4-3。

表 4-3 地铁 2 号线运营服务关键指标评价得分情况

类别	评价指标	分值	评分规则					计算值	实际得分
			满分	满分*80%	满分*60%	满分*40%	满分*20%		
行车服务	列车运行图兑现率 (%)	40	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97	99.99	40
	列车正点率 (%)	40	≥99.9	99.4~99.9	98.5~99.4	97~98.5	<97	99.99	40
	列车服务可靠度 (万列公里/次)	60	≥30	20~30	8~20	5~8	<5	216.43	60
	列车退出正线运营故障率 (次/万列公里)	60	<0.1	0.1~0.2	0.2~0.4	0.4~0.8	≥0.8	0	60
	客运强度 (万人次/公里·日)	40	≥1.5	0.7~1.5	0.4~0.7	0.2~0.4	<0.2	0.54	24
客运设施可靠性	自动充值售票机可靠度 (%)	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97	99.74	16
	进出站闸机可靠度 (%)	20	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97	99.92	20
	电(扶)梯可靠度 (%) *	20	≥99.9	99~99.9	98.5~99	97~98.5	<97	99.6	16
	乘客信息系统可靠度 (%) *	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97	99.8	20
乘客投诉回应	百万乘客有效投诉率 (次/百万人次)	50	<1	1~2	2~3	3~5	≥5	0.19	50
	有效乘客投诉回复率 (%)	30	100	95~100	90~95	85~90	<85	100	30

总计	400	——	376
----	-----	----	-----

4.3.3 轨道交通 3 号线运营服务关键指标分值

依据地铁 3 号线线路 2021 年 1 月到 2021 年 12 月各项运营指标情况，经计算得其运营服务关键指标评价得分情况为 372 分，具体各项指标得分见表 4-4。

表 4-4 地铁 3 号线运营服务关键指标评价得分情况

类别	评价指标	分值	评分规则					计算值	实际得分
			满分	满分*80%	满分*60%	满分*40%	满分*20%		
行车服务	列车运行图兑现率 (%)	40	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97	99.99	40
	列车正点率 (%)	40	≥99.9	99.4~99.9	98.5~99.4	97~98.5	<97	99.98	40
	列车服务可靠度 (万列公里/次)	60	≥30	20~30	8~20	5~8	<5	246.56	60
	列车退出正线运营故障率 (次/万列公里)	60	<0.1	0.1~0.2	0.2~0.4	0.4~0.8	≥0.8	0	60
	客运强度 (万人次/公里·日)	40	≥1.5	0.7~1.5	0.4~0.7	0.2~0.4	<0.2	0.35	16
客运设施可靠性	自动充值售票机可靠度 (%)	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97	99.57	16
	进出站闸机可靠度 (%)	20	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97	99.91	20
	电(扶)梯可靠度 (%) *	20	≥99.9	99~99.9	98.5~99	97~98.5	<97	99.92	20
	乘客信息系统可靠度 (%) *	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97	99.9	20
乘客投诉回应	百万乘客有效投诉率 (次/百万人次)	50	<1	1~2	2~3	3~5	≥5	0.1	50
	有效乘客投诉回复率 (%)	30	100	95~100	90~95	85~90	<85	100	30
总计		400	——						372

4.3.4 轨道交通 3 号线 (鄞奉段) 运营服务关键指标分值

依据地铁 3 号线（鄞奉段）线路 2021 年 1 月到 2021 年 12 月各项运营指标情况，经计算得其运营服务关键指标评价得分情况为 364 分，具体各项指标得分见表 4-5。

表 4-5 地铁 3 号线（鄞奉段）运营服务关键指标评价得分情况

类别	评价指标	分值	评分规则					计算值	实际得分
			满分	满分*80%	满分*60%	满分*40%	满分*20%		
行车服务	列车运行图兑现率（%）	40	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97	99.99	40
	列车正点率（%）	40	≥99.9	99.4~99.9	98.5~99.4	97~98.5	<97	99.99	40
	列车服务可靠度（万列公里/次）	60	≥30	20~30	8~20	5~8	<5	108.36	60
	列车退出正线运营故障率 （次/万列公里）	60	<0.1	0.1~0.2	0.2~0.4	0.4~0.8	≥0.8	0	60
	客运强度（万人次/公里·日）	40	≥1.5	0.7~1.5	0.4~0.7	0.2~0.4	<0.2	0.06	8
客运设施可靠性	自动充值售票机可靠度（%）	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97	99.6	16
	进出站闸机可靠度（%）	20	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97	99.92	20
	电（扶）梯可靠度（%）*	20	≥99.9	99~99.9	98.5~99	97~98.5	<97	99.94	20
	乘客信息系统可靠度（%）*	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97	99.91	20
乘客投诉回应	百万乘客有效投诉率（次/百万人次）	50	<1	1~2	2~3	3~5	≥5	0.1	50
	有效乘客投诉回复率（%）	30	100	95~100	90~95	85~90	<85	100	30
总计		400	—						364

4.3.5 轨道交通 4 号线运营服务关键指标分值

依据地铁 4 号线线路 2021 年 1 月到 2021 年 12 月各项运营指标情况，经计算得其运营服务关键指标评价得分情况为 364 分，具体各项指标得分见表 4-6。

表 4-6 地铁 4 号线运营服务关键指标评价得分情况

类别	评价指标	分值	评分规则					计算值	实际得分
			满分	满分*80%	满分*60%	满分*40%	满分*20%		
行车服务	列车运行图兑现率 (%)	40	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97	99.97	40
	列车正点率 (%)	40	≥99.9	99.4~99.9	98.5~99.4	97~98.5	<97	99.97	40
	列车服务可靠度 (万列公里/次)	60	≥30	20~30	8~20	5~8	<5	113.75	60
	列车退出正线运营故障率 (次/万列公里)	60	<0.1	0.1~0.2	0.2~0.4	0.4~0.8	≥0.8	0.01	60
	客运强度 (万人次/公里·日)	40	≥1.5	0.7~1.5	0.4~0.7	0.2~0.4	<0.2	0.36	16
客运设施可靠性	自动充值售票机可靠度 (%)	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97	99.70	16
	进出站闸机可靠度 (%)	20	≥99.9	99.5~99.9	99~99.5	97~99	<97	99.91	20
	电(扶)梯可靠度 (%) *	20	≥99.9	99~99.9	98.5~99	97~98.5	<97	99.71	16
	乘客信息系统可靠度 (%) *	20	≥99.8	99~99.8	98~99	97~98	<97	99.67	16
乘客投诉回应	百万乘客有效投诉率 (次/百万人次)	50	<1	1~2	2~3	3~5	≥5	0.28	50
	有效乘客投诉回复率 (%)	30	100	95~100	90~95	85~90	<85	100	30
总计		400	——						364

4.4 运营服务关键指标评价总结

关键指标评价部分的总分为 400 分，根据 4.2 节所列公式以及《规范》要求，计算获得宁波市轨道交通各条线路运营关键指标评分结果为：1 号线 380 分，2 号线 376 分，3 号线 372 分，3 号线（鄞奉段）364 分，4 号线 364 分。

从 2021 年得分情况分析，主要失分项表现在：一是轨道客运强度偏低，轨道客源不足，1 号线、2 号线的客运强度均在 0.55 万人次/公里·日左右，2020 年底新开通的 4 号线客运强度还不到 0.4 万人次/公里·日，客流量不足是减分的主要因素；二是车站客运服务

设施的服务可靠度虽较 2020 年有部分提升，但整体水平仍不高，还有较大提升空间，应加强维护与检修，确保设备设施处于良好服务状态。

根据总体来看，关键指标的得分情况表明，宁波地铁在行车服务和乘客服务方面，表现较好，服务水平达到较高水平。但是车站设施的可靠性还是有待提升，另外，在疫情常态化防控的前提下，如何实现客流稳定增长，保证客流强度也是需要进一步展开研究的问题。

第五章 结论及建议

本报告依据《城市轨道交通服务质量评价规范》（交办运〔2019〕43号），对宁波市轨道交通各线路乘客满意度、服务保障能力及运营服务关键指标开展评价。

5.1 各线路服务质量评价得分

根据前面章节对轨道交通各线路在乘客满意度、服务保障能力和服务关键指标等三个方面的评价结果，再根据扣分项核减扣分，可获得各线路服务质量的最终评价结果。

5.1.1 线路服务质量评价计算公式及各线路核减分情况

(1) 线路服务质量评价计算公式如下：

$$SQ_i = SP_i + SS_i + SI_i - R_i \quad (5.1)$$

式中： $i=1、2、3\dots I$ ， I 为城市所辖线路总数；

SQ_i —第 i 条线路服务质量评价得分；

SP_i —第 i 条线路乘客满意度评价得分；

SS_i —第 i 条线路服务保障能力评价得分；

SI_i —第 i 条线路运营服务关键指标评价得分；

R_i —第 i 条线路服务质量评价核减扣分。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除外），应进行核减扣分：

（一）发生 5 分钟以上（含）15 分钟以下延误事件的，每起减 5 分；

（二）发生 15 分钟以上（含）30 分钟以下延误事件的，每起减 10 分；

（三）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）30 分钟以上（含）2 小时以下的，每起减 20 分；

（四）发生一般运营突发事件的，每起减 50 分；

（五）发生较大及以上等级运营突发事件的，该线路当年服务质量评价得分记为零分。（注：运营突发事件等级判定标准按照

《国家城市轨道交通运营突发事件应急预案》（国办函〔2015〕32号）有关规定执行。）

（2）各线路核减分情况

根据各线路 2021 年 1 月至 12 月 5-15 分钟延误次数（次）、15-30 分钟延误次数（次）、连续中断行车次数、一般运营突发事件、较大及以上等级运营突发事件情况，求得各线路核减分，具体见表 5-1。

表 5-1 各线路核减分情况

核减分数事由	1 号线		2 号线		3 号线		3 号线 (鄞奉段)		4 号线	
	次数	核减分	次数	核减分	次数	核减分	次数	核减分	次数	核减分
5-15 分钟延误次数 (次)	9	45	2	10	3	15	3	15	4	20
15-30 分钟延误次 数(次)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
不可抗力造成的延 误	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
连续中断行车	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
一般运营突发事件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
较大及以上等级运 营突发事件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合计	9	45	2	10	3	15	3	15	4	20

5.1.2 各线路服务质量评价分值

综合各线路乘客满意度评价分值、服务保障能力评价分值、运营服务关键指标评价分值，以及核减分情况，求得各线路服务质量评价得分如表 5-2：

表 5-2 各线路服务质量评价分值情况

线路	乘客满意度	服务保障能力	运营服务关键指标	其他扣分	总分
1 号线	284.46	292	380	45	911.46
2 号线	281.64	292	376	10	939.64
3 号线	288.24	287	372	15	932.24
3 号线 (鄞奉段)	284.03	293	364	15	926.03
4 号线	282.84	293	364	20	919.84

5.2 运营分公司服务质量评价得分

运营单位服务质量评价得分，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。计算公式如下：

$$SQ_{\text{单位}} = \gamma \cdot \left(\frac{\sum SQ_i \times P_i}{\sum P_i} + B - S \right) \quad (5.2)$$

式中： $i=1、2、3\dots I_{\text{单位}}$ ， $I_{\text{单位}}$ 为运营单位所辖线路总数；

$SQ_{\text{单位}}$ —运营单位服务质量评价得分；

SQ_i —运营单位所辖的第 i 条线路服务质量评价得分；

P_i —运营单位所辖的第 i 条线路年度客运量；

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，运营单位获得省级及以上人民政府或交通运输部表彰表扬的，每项加 10 分；获得城市人民政府或省级交通运输主管部门表彰表扬的，每项加 5 分；获得城市轨道交通运营主管部门表彰表扬的，每项加 3 分。班组和个人因运营管理工作突出，获得省级及以上人民政府或交通运输部表彰表扬的，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。运营单位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，在运营单位当年服务质量评价得分中核减 10 分。

γ —调整系数。运营单位所辖线路运营里程在 300 公里以内， γ 取 1；所辖线路运营里程在 300（含）至 500 公里之间， γ 取 1.03；所辖线路运营里程在 500 公里（含）以上， γ 取 1.05。

根据运营公司加分项和减分项评价规则，2021 年宁波轨道交通运营分公司的加分项与减分项情况统计表所示。

宁波轨道交通已经开通运营的路网里程小于 300 公里，计算公式 5-2 中调整

系数 γ 取 1。

宁波轨道交通的所有线路统一由宁波市轨道交通集团有限公司运营分公司实施运营，因此运营公司的服务质量评分为其所辖的 1 号线、2 号线、3 号线、3 号线（鄞奉段）、4 号线的服务质量评分用客运量加权后的结果再加上加减分项得分。据此计算，轨道运营公司 2021 年的服务质量评分为 924.14 分，各环节得分情况见表 5-3。

表 5-3 轨道运营公司服务质量总评分

线路	2021 年 1 月至 12 月客运量 (万人次)	加分项	减分项
1 号线	9211.67	—	—
2 号线	6683.64		
3 号线	4143.61		
3 号线（鄞奉段）	735.01		
4 号线	5031.27		
运营各公司总得分	924.14		

5.3 轨道交通线网服务质量评价得分

城市线网服务质量得分，以城市线网所有线路评价得分按各线路客运量加权平均后，再根据城市线网规模进行系数调整。

计算方法见公式（5-3）。

$$SQ_{\text{线网}} = \gamma \cdot \frac{\sum SQ_i \times P_i}{\sum P_i} \quad (5-3)$$

式中： $i=1、2、3\dots I$ ， I 为城市所辖线路总数；

$SQ_{\text{线网}}$ —线网服务质量评价得分；

SQ_i —城市所辖的第 i 条线路服务质量评价得分；

P_i —城市所辖的第 i 条线路年度客运量；

γ —调整系数。城市线网运营里程在 300 公里以内， γ 取 1；城市线网运营里程在 300（含）至 500 公里之间， γ 取 1.03；城市线网运营里程在 500 公里（含）以上， γ 取 1.05。

由于宁波轨道 2021 年的运营里程小于 300 公里，调整系数 γ 取 1。

根据宁波城市线网服务质量的计算方法，2021 年宁波市轨道交通线网的服

务质量评分由 1 号线、2 号线、3 号线、3 号线（鄞奉段）、4 号线的服务质量评分用客运量加权平均获得，根据公式（5-3），求得 2021 年宁波市轨道交通线网服务质量评分为 924.14 分，具体见表 5-4。

表 5-4 城市线网服务质量总评分（2021 年）

项目	1 号线	2 号线	3 号线	3 号线（鄞奉段）	4 号线
线路服务质量总分（分）	911.46	939.64	932.24	926.03	919.84
2021 年客运量（万人次）	9211.67	6683.64	4143.61	735.01	5031.27
城市线网服务质量评分（分）	924.14				

5.4 服务质量评价总结果

根据前文计算结果，最终宁波市城市轨道交通 2021 年服务质量评价得分如表 5-5：

表 5-5 宁波轨道交通 2021 年服务质量得分

项目	1 号线	2 号线	3 号线	3 号线（鄞奉段）	4 号线
线路得分（分）	911.46	939.64	932.24	926.03	919.84
运营公司得分（分）	924.14				
路网得分（分）	924.14				

5.5 与 2020 年服务质量评价结果的对比分析

5.5.1 乘客满意度方面

1 号线乘客满意度评价分值为 284.46 分，相较于 2020 年 293.47 分，共下降约 9 分。2 号线乘客满意度评价分值为 281.64 分，相较于 2020 年 294.59 分，共下降约 13 分。3 号线乘客满意度评价分值为 288.24 分，相较于 2020 年 293.22 分，共下降约 5 分。3 号线（鄞奉段）乘客满意度评价分值为 284.03 分，相较于 2020 年 293.22 分，共下降约 9 分。4 号线第一次参与服务质量评价，分值为 282.84 分。对比情况见表 5-6。

表 5-6 宁波城市轨道交通 2020 年与 2021 年乘客满意度得分表

线路	2020 年乘客满意度得分	2021 年乘客满意度得分
1 号线	293.47	284.46
2 号线	294.59	281.64
3 号线	293.22	288.24
3 号线（鄞奉段）	293.22	284.03
4 号线	—	282.84

对比各条线路与 2020 年乘客满意度评价分值，大部分指标满意度都出现不同程度的下降，需要运营公司针对性加强提升，制定整改措施，着力提高乘客出行水平。

但同样存在部分亮点工作，值得肯定。比如：乘客乘车温度和候车秩序方面，乘客满意度得到提升，分别提升近 5 个百分点，说明运营公司在 2021 年的运营组织工作中对乘客乘车感受方面开展了卓有成效的工作，需继续保持。

5.5.2 服务保障能力方面

1 号线服务保障能力评价分值为 292 分，相较于 2020 年 285 分，提升 7 分。2 号线乘客满意度评价分值为 292 分，相较于 2020 年 292 分，保持持平。3 号线乘客满意度评价分值为 287 分，相较于 2020 年 286 分，提升 1 分。3 号线（鄞奉段）乘客满意度评价分值为 293 分，相较于 2020 年 286 分，提升 7 分。4 号线第一次参与服务质量评价，乘客满意度评价分值为 293 分。对比情况见表 5-7。

表 5-7 宁波城市轨道交通 2020 年与 2021 年服务保障能力得分表

线路	2020 年服务保障能力得分	2021 年服务保障能力得分
1 号线	285	292
2 号线	292	292
3 号线	286	287
3 号线（鄞奉段）	286	293
4 号线	—	293

对比各条线路与 2020 年服务保障能力评价分值，在进出站、问询、购检票、候车、乘车、基础保障等各方面均出现不同程度的提升，表现出运营公司在 2021 年的服务保障方面做出的成绩。

但值得注意的是，包括**指示、导向及警示标识不齐全问题**，在两年的现场检查中均被提及指出，建议运营公司针对标识问题进一步开展专项研究。

5.5.3 运营服务关键指标方面

1 号线运营服务关键指标评价分值为 380 分，相较于 2020 年 364 分，提升 16 分。2 号线运营服务关键指标评价分值为 376 分，相较于 2020 年 368 分，提升 8 分。3 号线运营服务关键指标评价分值为 372 分，相较于 2020 年 360 分，提升 12 分。3 号线（鄞奉段）运营服务关键指标评价分值为 364 分，相较于 2020 年 360 分，提升 4 分。4 号线第一次参与服务质量评价，运营服务关键指标评价分值为 364 分。对比情况见表 5-8。

表 5-8 宁波城市轨道交通 2020 年与 2021 年运营服务关键指标得分表

线路	2020 年运营服务关键指标得分	2021 年运营服务关键指标得分
1 号线	364	380
2 号线	368	376
3 号线	360	372
3 号线（鄞奉段）	360	364
4 号线	—	364

对比各条线路与 2020 年运营服务关键指标评价分值，在行车服务指标、客运设施可靠性指标和乘客投诉回应指标方面，个别数据同比保持一致外，包括列车服务可靠度、客运强度和自动充值售票机等设备设施可靠度数据都有不同程度提升。

虽然各项指标数据都较 2020 年稍有提升，但是客运强度指标和客运设施可靠性指标还是扣分较多，尤其客运强度指标，成为扣分“重灾区”，下一步，建议运营公司针对客流培育和客运设施可靠度提升方面制定专项行动方案，有效提升服务水平。

5.6 问题及建议

5.6.1 评价发现问题

一是在乘客满意度评价中发现，相对评价较低的指标主要围绕在**列车运行噪声、进出站安检通过、车厢内乞讨卖艺散发小广告**等方面，均有不同程度的扣分，

部分线路乘客对于**候车乘车秩序、换乘秩序、环境温度**等评价一般。

二是服务保障能力评价中发现，乞讨卖艺、散发小广告等情况还是存在；车站内的温度环境和车厢内温度环境不满足部分乘客需求，且车厢内有关移动电视等设备音量有影响乘客乘车。除此之外，警示标识缺失、标识信息不齐全等问题开始凸显；换乘秩序和候车秩序高峰期间也存在较为混乱的情况；安全培训和应急演练趋于形式化。

三是运营服务关键指标评价发现，一是车站客运服务设施的服务可靠度虽较 2020 年有部分提升，但整体水平仍不高，还有较大提升空间。二是客运强度指标较低，客流量不大。

5.6.2 改进建议

（1）进一步优化标志标识

在现场检查的各个环节，标志标识都有相应的扣分项，路网部分站点存在指示标识标准不一致、警示标识缺失、标识信息不齐全等问题。建议运营公司应统一各站点标志标识设置规则，以人为本，由乘客角度出发，开展全网排查标识，修补缺失标识，并提升标识的醒目度，尤其注意要在各出入口指示牌上标注周边公交换乘信息以及公交站点具体位置；车站综合信息牌建议增加每个出入口附近的标志性建筑名称，并标识东、南、西、北方向，便于乘客辨识；目前站内引导标识数量较少，建议适当性增加密度，减少乘客寻找标识时间，促进乘客换乘及乘车效率。

（2）持续完善车站客运组织

目前宁波地铁各站均制定有客运组织方案，但现场查阅资料发现，部分方案还是依照总预案编制，与车站实际情况结合不够紧密，且考虑到宁波地铁换乘站大多是按照一端端头换乘设计，高峰时段客流交叉较为严重，且容易造成站台换乘一端客流堆积，具有一定的安全风险，使乘客出行时间延长，拥挤风险加大，影响乘客乘车感受，建议运营企业持续完善客运组织方案，优化客运组织流线，高峰时段加大站台岗人员投入，疏导乘客换乘候车，提升乘客出行效率。

（3）专项治理车辆运行噪音问题

一是建议运营公司会同建设单位研究降低车辆运行噪音的措施方法，制定可行的整改方案及计划，提升乘客乘车及候车的环境舒适性。二是加强对车厢中一

些乘客高声谈话和手机外放视频及音乐的情况的管控制止,加大管控和宣传力度,必要时可研究将此类问题纳入轨道交通乘客守则,并规范执行。

(4) 加强维护乘客乘车候车秩序

满意度调查中,部分乘客对现在的乘车候车秩序提出意见,认为仍有较大提升空间。一是建议运营公司加大宣传力度,通过车站 PIS、车载电视、广播等多种途径,倡导乘客文明乘车、文明出行,培养乘客有序候车乘车的习惯。二是强化安检进站环节管控,严禁乞讨卖艺人员进站,并在站台、车厢内设置禁止乞讨卖艺及散发小广告的警示标识,车站站台岗和调度人员如发现此类问题应及时制止,维护乘客安静乘车秩序。三是早晚高峰时段,针对大客流车站,加大站台岗人员力量投入,有序引导乘客换乘以及乘车秩序,对不安全行为及时制止。

(5) 提高工作人员的自主服务意识

“标准规章”的被动型服务是地铁车站大部分工作人员采取的方式,这导致工作人员自主服务意识薄弱。建议车站采用固定的时间召开工作人员服务意识提升工作会,分析解读服务事件发生的最根本的原因,给予工作人员畅所欲言的机会,找出服务时存在薄弱地方,不断的总结提升并吸取教训。指引工作人员认真的意识到地铁站是宁波市“窗口”一线服务岗位,时刻受广大市民以及市领导的监督,树立地铁服务单位优质“窗口”服务形象尤为重要。

(6) 提升客运设施可靠性

2021 年各线路列车存在列车因故障退出正线运营情况,建议运营公司汇总 2021 年各线路影响列车运营故障,系统分析故障原因,并制定可行整改方案,加大列车巡检频次,确保行车服务的可靠性。

针对客运服务设施不稳定的情况,建议运营公司一是尽快对现有客运设施设备维护管理制度进行修订,结合目前客运设施实际情况,合理制定检修制度,保障设施设备基础维修;二是加强设施设备的日常维护管理,降低设施设备发生故障的概率,进而提升可靠性;三是持续研究优化设备故障维修处置流程,确保发生故障的客运设施第一时间能得到维修。

(7) 提升无障碍设施服务水平

宁波轨道交通车站无障碍设施建设已经较为完善,但在现场检查过程中发现个别卫生间紧急按钮安装距离马桶过远,且高,难以满足残疾人的实际需求。建

议运营各公司应以人为本，切实以残疾人视角考虑无障碍设施的设置，结合科技前沿发展进一步推进无障碍服务智慧化研究，提升轨道交通无障碍设施服务。

(8) 强化安全生产培训力度

现场检查过程中，个别站点对于大客流管控过程中的管控点以及管控启动条件存在模糊，且部分班组培训事先并没有制定计划，应急预案的培训有待加强。一旦发生紧急情况，如对预案不熟悉，车站将难以形成快速统一的反应。建议下一步运营公司将安全管理规章制度、业务技能要求、应急知识等统一纳入安全生产教育培训内容，并组织有经验的专业人员开展培训。

(9) 重视应急演练，提升紧急处置能力

现场检查发现，站点演练评估表是由 1 人对多个岗位应急演练情况进行评估打分，这不切合实际情况，且对扣分项缺少扣分说明。另外，车站配合其他部门开展的演练也并无演练记录。建议运营公司应重视应急演练，演练严格遵照应急预案，扣分项要备注清楚，便于之后的改进修订，配合其他部门参加的演练也应当留存演练记录。

附件

附件 1 宁波市 2021 年服务质量评价问题清单

《宁波城市轨道交通 2021 年度运营服务质量 评价报告》专家审查意见

2021 年 11 月 30 日，宁波市交通局在宁波市组织召开了《宁波城市轨道交通 2021 年度运营服务质量评价报告》（以下简称《报告》）专家评审会。会议邀请了五位专家组成了专家评审组（名单附后）。宁波市公路与运输管理中心、宁波市轨道交通集团有限公司运营分公司、中国安全生产科学研究院等单位的代表参加了会议。会议听取了《报告》编制单位中国安全生产科学研究院对《报告》编制内容的介绍。经过专家认真讨论，形成如下意见：

一、《报告》涵盖了乘客满意度评价、服务保障能力评价、运营服务关键指标评价等三个方面的评价内容，采用问卷调查、资料查阅、数据调取、现场检查等多种方法对宁波市城市轨道交通服务质量情况进行了定性及定量评价，评价指标完善、评估方法科学、报告结构合理、评价结论客观。

二、《报告》针对评价过程中发现的问题，分析了原因并提出了相关对策措施，对提升路网服务质量工作具有指导作用。

三、项目各项工作按照合同要求进行，完成了合同规定的考核指标。

专家一致同意项目通过验收。建议根据专家意见针对基础资料补充、下一步工作建议等方面作修改完善。

专家组组长：

2021 年 11 月 30 日

附件 2 宁波市 2021 年服务质量评价问题清单

序号	问题及整改建议	备注
1	乘客反馈列车运行存在较大噪声，建议开展专项整治	建议项
2	乘客反馈进出站安检通过秩序不畅，建议加快安检进站工作效率	建议项
3	1 号线樱花公园站消防安全承诺书张贴在车控室附近墙面，建议张贴至车控室附近墙面	整改项
4	1 号线樱花公园站车站综合咨询图在每个出入口只标识了“某某路”，建议增加每个出入口附近的标志性建筑名称	整改项
5	1 号线樱花公园站出站闸机出站后，正对位置缺少出入口编号指引标识，建议增加指引标识	整改项
6	1 号线东门口站志愿者服务点服务内容标识牌过小，建议设置得更加醒目	建议项
7	1 号线东门口站卫生间墙面插座未做防水处理，建议增加防水盖	整改项
8	1 号线东门口站男卫生间吊顶有锈迹	整改项
9	1 号线海晏北路站两端出站闸机无宽通道闸机（目前是进出站共用一台宽通道闸机），建议增设宽通道闸机	建议项
10	2 号线外滩大桥站站台紧急停车按钮张贴的标示缺少使用方法说明；“非紧急状况下使用将负法律责任”文字不够醒目，建议补充紧急停车按钮使用说明	整改项
11	2 号线外滩大桥站 A 出入口缺少无障碍电梯指引标识，增设无障碍电梯指引标识	整改项
12	2 号线宁波火车站春运期间客流组织方案并未存档，建立客流组织方案评估机制，持续做好春运期间的客流组织服务保障	整改项
13	2 号线大通桥站站台乘车黄线标识具体站台门太近，建议进行调整	整改项
14	3 号线表示颜色为浅橙色，由于节能减排的要求，站内照明不足，导致涉及 3 号线的导向标识不够醒目，建议适当调亮 3 号线灯光	建议项
15	3 号线樱花公园站地面导向指引标识严重不足，建议适当增加	整改项
16	3 号线樱花公园站 2021 年以来乘客事务处理表中无记录，建议对乘客反映的问题不管大小及时记录，便于统计分析	整改项
17	安检位置设置的“限制携带物品目录”时间较早，建议核实一下目录是否为最新	整改项
18	3 号线樱花公园站地面疏散指示标识方向不规整，建议调整	整改项
19	3 号线樱花公园站乘客守则与公益广告放在一块，建议分开设置	建议项
20	3 号线樱花公园站服务质量承诺仅张贴站台层票务室外墙面，建议将服务质量承诺设置在各个出入口通道	建议项
21	3 号线出口标识缺少中英文标识，仅有大写字母 B，建议规范标识	整改项
22	3 号线高塘桥站无障碍卫生间紧急呼叫按钮安装过高，距离马桶距离远，建议调整紧急呼叫按钮位置	整改项
23	3 号线鄞奉段方桥站由于节能要求，每个售票点仅有一台售票机提供服务，建议按照客流情况，适当开启停用售票机	建议项
24	3 号线鄞奉段方桥站 A 口出站过街天桥缺少周边道路指引标识，建议在过街天桥增设周边道路指引标识	整改项

序号	问题及整改建议	备注
25	3 号线鄞奉段姜山站 A 口进站上行电梯安全警示标识缺少，乘梯不易发现侧面墙壁标识，建议增设警示标识	整改项
26	4 号线宁波火车站从 F 口进站到达站厅后缺少进站口引导标识，建议在进站安检位置设置“4 号线进站口”引导标识	整改项
27	宁波火车站 4 号线与 2 号线换乘通道，两条线路的地面线路导向标识分开张贴，建议合并张贴	整改项
28	4 号线丽江路出入口指示牌缺少周边公交换乘信息，建议补充	整改项
29	爱心专座仅设置在车厢端部，建议中间位置也增设爱心专座标识	建议项
30	列车因故障退出正线运营次数多，建议系统分析故障原因，并制定可行整改方案，加大列车巡检频次，确保行车服务的可靠性	整改项
31	客运服务设施不稳定，服务可靠度有待提升，建议合理制定检修制度，保障设备设施基础维修	整改项

附件 3 轨道交通 1 号线列车开行情况

月份	计划开行列次	图定实际开行列次 (不含加开)	列车实际开行列次 (含加开)	正点列车数 (不含加开)	晚点列车 列次
1	12520	12519	12550	12509	10
2	11170	11170	11184	11143	27
3	12910	12896	12915	12878	18
4	12706	12706	12714	12685	21
5	13889	13888	13902	13886	2
6	13812	13812	13834	13810	2
7	14160	14157	14168	14154	3
8	14315	14315	14318	14314	1
9	13954	13954	13964	13952	2
10	13605	13604	13612	13602	2
11	13954	13940	13966	13934	6
12	14452	14451	14462	14451	0
合计	161447	161412	161589	161318	94

附件 4 轨道交通 2 号线列车开行情况

月份	计划开行列次	图定实际开行列次（不含加开）	列车实际开行列次（含加开）	正点列车数（不含加开）	晚点列车列次
1	11555	11554	11558	11552	2
2	10358	10358	10358	10357	1
3	11777	11777	11779	11775	2
4	11459	11459	11459	11459	0
5	13014	13014	13020	13010	4
6	12798	12798	12798	12798	0
7	13093	13093	13096	13092	1
8	13248	13247	13250	13244	3
9	12876	12876	12876	12875	1
10	12858	12858	12863	12858	0
11	12876	12876	12876	12876	0
12	13002	12994	12997	12992	2
合计	148914	148904	148930	148888	16

附件 5 轨道交通 3 号线及 3 号线鄞奉段列车开行情况

月份	计划开行列次	图定实际开行列次 (不含加开)	列车实际开行列次 (含加开)	正点列车数 (不含加开)	晚点列车 列次
1	12086	12086	12096	12086	0
2	10778	10774	10786	10771	3
3	12476	12470	12477	12455	15
4	12109	12109	12111	12109	0
5	13814	13814	13815	13813	1
6	13776	13776	13784	13775	1
7	14142	14142	14148	14142	0
8	14282	14282	14297	14282	0
9	13932	13932	13936	13932	0
10	13502	13502	13522	13500	2
11	13932	13932	13942	13932	0
12	14423	14423	14437	14423	0
合计	159252	159242	159351	159220	22

附件 6 轨道交通 4 号线列车开行情况

月份	计划开行列次	图定实际开行列次（不含加开）	列车实际开行列次（含加开）	正点列车数（不含加开）	晚点列车列次
1	11433	11432	11437	11426	6
2	10251	10243	10250	10242	1
3	11646	11630	11637	11604	26
4	11316	11315	11316	11314	1
5	12557	12552	12557	12552	0
6	12327	12325	12329	12323	2
7	12611	12609	12618	12607	2
8	12758	12753	12765	12752	1
9	12394	12394	12394	12394	0
10	12498	12498	12500	12498	0
11	12394	12394	12394	12394	0
12	12845	12845	12845	12845	0
合计	145030	144990	145042	144951	39

附件 7 各线路 5 分钟以上延误事件说明

序号	日期	线别	事件说明	终到晚点 (秒)
1	1月9日	1号线	10912次(01032车)在东环南路站上行报牵引封锁,行车调整。	642
2	1月9日	1号线	12310次(01017车)在宝幢站至鄞隘站上行区间CBTC-ATO模式不明原因紧制。	380
3	2月5日	1号线	因12411次(01034车)在高桥站下行空转打滑冲5米标,切除ATC后退行对标。(在高桥站下行晚发4分15秒。)	313
4	3月31日	1号线	12408次(01029)在世纪大道站至海晏北站上行不明原因紧制,无法动车,切ATC打紧急牵引后运行至海晏北站清客退出服务,行车调整。	846
5	6月10日	1号线	鼓楼站P011013道岔挤岔报警,道岔失表。	377
6	7月12日	1号线	11902次(01025车)东环南路站至鄞隘站上行区间HMI显示牵引封锁,区间多次停车。	489
7	9月25日	1号线	望春桥站上下行站台门无锁闭信号,上行站台门无法联动关闭,下行站台门无法联动开启。	401
8	11月6日	1号线	11912次(01024车)在梁祝站上行2个牵引电机显红,无法动车。	882
9	11月19日	1号线	12609次(01033车)在望春桥站下行进站过程中CBTC-ATO模式不明原因紧制。	502
10	5月10日	2号线	23605次(02003车)在三官堂站下行出站时2个受电弓显红(其中一个受电弓下降),DCU中级故障。	319
11	8月20日	2号线	23004次(02014车)在宁波火车站上行ATO、ATPM模式下不明原因紧制。	414
12	3月20日	3号线	31008次(03029车)因3号线中兴大桥南站至大通桥站防淹门报警,限速确认状况。	961
13	2月10日	3号线(鄞奉段)	金海路联锁区PMI故障。	895

14	3 月 19 日	3 号线（鄞奉段）	30205 次（03032 车）在明辉站下行和朝阳站下行 CBTC-ATO 模式进站对标不准。	353
15	1 月 26 日	4 号线	42211 次（04019 车）在白鹤站下行因司机误碰紧急停车按钮，导致分高速断路器、降弓。（列车在白鹤站下行到站延误 4 秒，发车延误 5 分钟。）	338
16	3 月 17 日	4 号线	双东路站上行尾端接触网汇流排变形，行车调整。	804
17	3 月 22 日	4 号线	多次列车在金达南路站至小洋江站上行区间 CBTC-ATO 模式不明原因紧制，定位丢失，行车调整。	894
18	4 月 13 日	4 号线	慈城站 P1101 道岔失表，行车调整。	355

附件 8 各线路电客车公里数报表

线路 月份	1 号线	2 号线	3 号线	3 号线（鄞奉段）	4 号线
1	487596	336930	185927	171668	357855
2	441213	303371	166346	156344	321671
3	498582	342565	190773	168550	364651
4	493217	334324	185172	164240	354024
5	541643	384379	216830	194245	396240
6	529536	378196	213769	185055	387494
7	529231	382733	217106	182671	391313
8	547465	392104	221449	190968	401267
9	531602	380255	215196	183877	389478
10	537614	382929	213790	196435	393166
11	531789	380174	215357	184032	389596
12	549787	330641	223912	189062	403443
合计	6219275	4328601	2465627	2167147	4550198

附件 9 各线路列车退出正线运营故障记录

1 号线列车退出正线运营故障记录		
日期	下线原因	故障原因
1 月 9 日	10912 次（01032 车）在东环南路站上行报牵引封锁，运行至东环南路折返线 II 道下线。	无
3 月 31 日	12408 次（01029 车）在世纪大道站至海晏北站上行不明原因紧制，无法动车，切 ATC 打紧急牵引后运行至海晏北站清客退出服务，运行至天童庄车辆段。	无
5 月 26 日	10714 次（01003 车）在泽民站上行进站过程中一个单元高断分，受电弓显红。	无
7 月 12 日	11902 次（01025 车）东环南路站至邱隘站上行区间 HMI 显示牵引封锁，区间多次停车。	无
11 月 6 日	11912 次（01024 车）在梁祝站上行 2 个牵引电机显红，无法动车。	无
12 月 27 日	10101 次（01014 车）在松花江路站至大碛站下行报 HMI 显示 1 个辅逆显红。	无
2 号线列车退出正线运营故障记录		
日期	下线原因	故障原因
8 月 20 日	23004 次（02014 车）在宁波火车站上行 ATO、ATPM 模式下不明原因紧制。	无
4 号线列车退出正线运营故障记录		
日期	下线原因	故障原因
3 月 22 日	2808 次（04032 车）在小洋江站上行整侧车门无法开启，强行开门无效，清客后退出服务。	无
6 月 11 日	43007 次（04031 车）在潘火路站至矮柳站下行区间 CBTC-ATO 模式不明原因紧制，RM 模式无法建立。	无
7 月 20 日	42908 次（04006 车）在翠柏里站上行车门无关闭且锁紧信号。	无

附件 10 客运设施和系统工作时间统计

设备	应服务时间（分钟）	实际服务时间（分钟）
自动充值售票机	3017158	3007943
进出站闸机	11292517	11283389
电梯（垂梯）	1780750	1777481
扶梯	6098853	6087643
乘客信息系统（车站）	11304434	11295154
乘客信息系统（列车）	96692777	96593129

附件 11 轨道交通 1 号线线路设施设备清单

车站	设备	自动售票机 (TVM)	进出站闸机 (AGM)	自动扶梯	电梯	车站乘客信 息系统 (PIS)
高桥西		6	20	4	1	2
高桥		5	14	5	2	2
梁祝		4	14	5	2	2
芦港		5	14	5	2	2
徐家漕长乐		4	18	3	1	2
望春桥		4	18	10	3	14
泽民		6	18	8	2	14
大卿桥		6	18	7	2	14
西门口		4	18	6	2	12
鼓楼		10	21	11	2	16
东门口 (天一广场)		15	24	14	3	10
江夏桥东		4	18	10	3	10
舟孟北路		4	18	6	2	16
樱花公园		9	25	11	2	16
福明路		8	18	10	2	12
世纪大道		4	18	8	2	14
海晏北路		7	20	8	1	14
福庆北路		4	18	22	2	16
盛莫路		6	18	9	3	14
东环南路		5	18	13	3	14
邱隘东		4	18	8	2	16
五乡		4	13	6	2	2
宝幢		8	18	4	1	2
邬隘		4	14	10	3	2
大碇		4	15	7	2	2
松花江路		6	14	12	3	2
中河路		5	14	12	3	2
长江路		6	14	12	3	2
霞浦		5	14	7	2	2

总 计	166	502	253	63	248
------------	------------	------------	------------	-----------	------------

说明：

- 1、 自动充值售票机（TVM）共计：166
- 2、 进出站闸机（AGM）共计：502
- 3、 电（扶）梯：316
- 4、 车站乘客信息系统（PIS）：248，高架站 26 套，每侧 12 台 LCD 显示屏计为一套

附件 12 轨道交通 2 号线线路设施设备清单

车站 \ 设备	自动售票机 (TVM)	进出站闸机 (AGM)	自动扶梯	电梯	车站乘客信 息系统 (PIS)
栎社国际机场	7	22	8	3	13
栎社	5	19	4	1	14
鄞州大道	5	18	8	2	13
石碶	5	21	11	2	14
轻纺城	7	18	10	3	14
藕池	4	18	12	2	14
客运中心	8	18	10	3	14
丽园南路	4	18	9	2	14
云霞路	4	18	9	3	13
宁波火车	16	27	24	2	15
城隍庙	8	18	14	3	14
鼓楼	6	22	12	1	15
外滩大桥	6	18	7	2	14
正大路	5	18	8	3	14
倪家堰	5	18	10	2	15
压赛堰	5	18	16	3	14
大通桥	9	27	11	3	16
孔浦	4	18	8	1	14
路林	5	13	10	3	2
三官堂	6	12	12	3	2
宁波大学	5	13	10	3	2
清水浦	5	13	7	2	2
五里牌	4	12	10	3	2
枫园	4	18	14	3	15
聪园路	4	18	12	3	15
总计	146	453	260	61	294

- 1、自动售票机（TVM）共计：146
- 2、进出站闸机（AGM）共计：453
- 3、电（扶）梯：321
- 4、车站乘客信息系统：294，高架站 10 套，每侧 12 台 LCD 显示屏计为一套

附件 13 轨道交通 3 号线线路设施设备清单

车站/设备	自动充值售票机 (TVM)	进出站闸机 (AGM)	自动扶梯	电梯	车站乘客信息 系统 (PIS)
大通桥站	4	26	9	2	11
中兴大桥南站	4	20	8	2	10
明楼站	4	18	10	2	14
体育馆站	4	19	9	2	14
樱花公园站	4	17	8	2	16
儿童公园站	4	22	9	2	16
仇毕站	4	18	8	2	14
钱湖北路站	4	18	8	2	14
锦寓路站	4	18	7	2	14
四明中路站	4	20	13	3	14
鄞州区政府站	4	23	13	2	16
南部商务区站	4	20	13	2	14
鄞州客运总站站	4	21	8	2	14
句章路站	4	18	12	2	14
高塘桥站	4	18	12	2	10
总计	98	410	147	31	205

说明：

- 1、自动售票机 (TVM) 共计：98
- 2、进出站闸机 (AGM) 共计：410
- 3、电 (扶) 梯：178
- 4、车站乘客信息系统：205

附件 14 轨道交通 3 号线（鄞奉段）线路设施设备清单

车站 \ 设备	自动售票机 (TVM)	进出站闸机 (AGM)	自动扶梯	电梯	车站乘客信 息系统 (PIS)
姜山站	4	12	10	3	2
狮山站	4	12	10	3	2
明辉路站	3	12	7	2	2
朝阳站	4	12	10	3	2
方桥站	4	14	14	4	2
璁琳站	4	14	12	4	2
南渡站	3	12	10	4	2
大成东路站	4	12	10	4	2
金海路站	4	14	8	2	2
总计	98	410	91	29	18

说明：

- 1、自动售票机（TVM）共计：98
- 2、进出站闸机（AGM）共计：410
- 3、电（扶）梯：120
- 4、车站乘客信息系统：18，高架站 18 套，每侧 12 台 LCD 显示屏计为一套

附件 15 轨道交通 4 号线线路设施设备清单

车站 \ 设备	自动售票机 (TVM)	进出站闸机 (AGM)	自动扶梯	电梯	车站乘客信 息系统 (PIS)
东钱湖	4	29	17	2	12
小洋江	4	19	8	2	14
金达南路	4	18	10	2	14
南高教园区	6	37	12	2	18
嵩江东路	4	18	10	2	14
潘火路	4	18	8	2	14
矮柳	4	20	10	2	14
儿童公园	4	21	8	1	14
白鹤	4	18	12	2	14
兴宁桥东	4	18	10	2	14
兴宁桥西	4	20	8	2	14
宁波火车站	10	34	10	1	16
柳西	4	18	12	2	14
大卿桥	4	22	7	1	14
翠柏里	4	19	12	3	14
双东路	4	18	14	3	14
丽江路	4	18	10	2	14
庄桥火车站	4	18	10	2	14
洪大路	2	13	14	4	2
洪塘中路	2	10	10	4	2
奥体中心	3	16	7	2	2
金山路	2	10	10	4	2
长兴路	2	15	8	2	2
官山河	2	19	8	2	2
慈城	2	14	10	3	2
总 计	95	480	255	56	270

附件 16 各线路客运量

月份	1 号线	2 号线	3 号线	4 号线	鄞奉段
1	7598308	5443517	3288421	3919740	550849
2	6175971	4227310	2568596	3274914	486895
3	8308773	6093041	3699183	4356158	616983
4	8318413	6238999	3674836	4511648	625291
5	8143631	6431530	3681420	4625942	649305
6	7722576	5816929	3475098	4245614	612483
7	7952484	5875248	3608855	4310355	617510
8	7617790	5203152	3582776	4073621	627165
9	7534225	5593641	3467000	4211821	634569
10	8121904	6253692	3681729	4646569	686254
11	7811858	5600066	3701149	4496598	665383
12	6810718	4059299	3007027	3639700	577376
合计	92116651	66836424	41436090	50312680	7350063

附件 17 各线路乘客有效投诉及回复情况

序号	受理时间	来源	主要内容	处理记录	线路
1	1月13日	民生e点通	号线锦寓路站卫生间洗手时，因没有发现烘手器和手纸，大冬天的便自然地在水池上方甩甩手，没想到遭到一保洁工（老年妇女）厉声呵斥，讲的是方言听不懂什么意思，但明显很不友好，并且随即走过去斜视着本人，边念叨边擦镜子上的几滴水，反应过来以后我立刻表明了歉意说“不好意思”，但对方还在喋喋不休的嘟囔，疑似在骂人，在场的本人和同行的朋友都非常难堪，并且感觉有被辱骂。首先我尊重劳动者，不会故意破坏人家的劳动成果；但在其本应负责保洁的区域内，只因为甩甩手就遭到对方当面对质和接连的疑似辱骂，作为普通乘客无法接受。希望贵司加强相关员工培训，哪怕有问题也应该以国家通用的普通话友好沟通，上述这样只能带给乘客不好的出行体验。	尊敬的网友您好！我们根据您的反馈的情况进行自查，并且对该当事人进行考核，后续我们会继续加强员工的服务态度、服务用语等培训。对您的出行带来不便我们深表歉意！	3号线
2	1月8日	集团	严宇力反映，2021年1月7日早上7:40在鄞州大道站进站时因为操作失误同时刷了云闪付app二维码与小米钱包甬城通交通卡，出站时要求地铁站服务人员消除单边交易记录，地铁站工作人员表示不相信，要求其在出站闸机上把两种支付方式都使用了一遍，使用后服务人员说这个状态他们处理不了，让信访人联系交通卡客服部门，交通卡客服部门又让信访人联系地铁客服，地铁客服也说处理不了，现要求退还多扣除的5元地铁费。	接到信访后，运营分公司高度重视，经调查：严先生于1月7日7:40在鄞州大道站进站时因为操作失误同时刷了云闪付app二维码与小米钱包甬城通交通卡，出站时希望压塞堰站客服中心人员消除其中一笔单边交易，客服岗表示车站无法直接消除单边交易，需要乘客进行线上申诉，并呼叫客运值班员，客运值班员在经严先生同意后查看手机交易记录发现云闪付有进站记录，小米甬城通无进站记录，便告知乘客两笔可以都试刷一下查看是否都刷了进站，随后乘客刷了两笔出站，车站告知乘客可以进行线上申诉并提供云闪付客服热线。1月9日车站工作人员致电严先生，严先生表示云闪付已退回乘车费用，希望能够加强车站工作人员的服务意识，主动协助乘客操作单边交易的线上申诉，车站表示会对全体工作人员的服务理念再次加强培训，对严先生的出行带来不便深表歉意，严先生对回复表示满意。	2号线
3	1月28日	民生e点通	本人于今日（1月27日）下午乘坐地铁1号线，进站时明明开的是左门，但是显示屏显示的却是开右	尊敬的乘客您好：根据您的反馈，我们第一时间对01040车进行了检查，回库下载数据分析，软件确实存在缺	1号线

			门，而且左门上方也显示“对侧开门”，望修复这个问题！附视频（车号：010401）	陷，近期我们将对软件进行优化，并持续跟进列车运行情况。再次感谢您的反馈！	
4	2月18日	民生e点通	我在地铁二号站的城隍庙站碰到的事情。我和我六十一岁的父亲和五十九的母亲在下午五点十分左右，刚下电梯准备等待地铁的时候，就听到了有一个女的工作人员在那里说我们都是中国人，希望你们听得懂中国话，然后在那阴阳怪气的说踩在脚印标志上等车，不要听不懂说话，真的语气贼让人不舒服。随后我们一家靠在电梯旁边等车，因为处在过道，我们寻思如果排在脚印那里，会堵住过道，而且这附近就我们一家，根本没有人和我们一起排队，于是我们在远离脚印的地方，靠在电梯下等候，结果那个女的工作人员就走过来很不客气的一定要我们踩在那个脚印上排队，而且很大声的说到，“我已经说了很多遍了！”声音语气很加重在很多遍那里。我觉得实在很不理解，一，我们一家没有站在地铁开门的地方排横排，我们在远离门的地方。二，那里是过道，我们最后是按照那女的工作人员的训斥，排在了脚印上，但是过道完全被堵住了，有什么意义么？三，在我们的另一边，清晰可见别人即使再空旷区也没有踩脚印标志上等车，偏偏来寻我们晦气？大过年的新年快乐都没有祝福	乘客您好，目前“先下后上，文明乘车”为宁波轨道交通车站站台新风尚，是作为文明城市创建示范窗口的重要工程，为此我司员工积极在站台引导乘客排队候车。收到您的反馈，我司立马召开了事件分析会，并对该员工进行批评教育。今后，我司会进一步要求员工加强引导服务技巧及言语，与乘客共同打造“先下后上，文明乘车”的排队候车氛围，给您带来的不便敬请谅解。	2号线
5	2月20日	民生e点通	早上 8:50 左右庄桥火车站，地铁 APP 显示还有三十几秒左右进站，我跑到站台，列车刚启动出站。下一班列车 APP 内显示六分多钟到达，而站台显示三分多钟到达。为何两者差距这么大，影响出行安排，APP 能否正确显示？	乘客，您好，2月20日因宁波地铁APP预估到站时间功能出现故障，导致时间显示错误。故障现已恢复。感谢您对宁波轨道交通工作的支持。	4号线
6	1月25日	热线	1月25日8:20左右，龚先生在城隍庙站A口过检测温，红外线测温仪提示其温度偏高，重测后显示正常。期间龚先生询问安检值机岗（男性）仪器为何有问题，该安检称仪器有没有问题与自己无关，之后二人发生口角，安检员脱掉工作服扬言要打龚先生，现龚先生投诉该安检服务态度差，影响轨道交通文明形象，要求相关部门严肃处理此事并给其满意答复。	经车站调看录像和询问当事人，当事人安检与乘客确有冲突，对乘客抱怨反应过度，在值站劝阻下仍未收敛。车站当即要求该员工下岗，并与安检公司协调该员工不再在地铁项目工作。2021年1月25日，10:43，车站工作人员致电龚先生向其解释，龚先生表示理解。热线回访，龚先生对于车站处理表示满意。	2号线
7	2月11日	热线	2021年2月11日16:43，林女士在东门口站C口过安检时，听见安检人员（一男一女，女生为值机岗）讨论其他乘客鞋子是否为A货，其认为此举有损宁波地铁形象。现林女士投诉上述两名工作人员，要求相关部门严肃处理并给其回复。	经调查2月11日16:43东门口站A端安检李艳芳、鱼洋交流未涉及鞋子是否为A货有关话题。车站致电林女士，向其解释安检当时为业务交流，并未议论其他乘客，车站也会加强管理，在以后的工作中如果发现讨论	1号线

				与工作无关的现象发生，会立即督促整改。林女士对车站的回复表示满意。 热线回访，林女士挂机。	
8	2月23日	集团	市民反映地铁4号线东钱湖站E出口距湖滨一号住宅距离不足30米，自动扶梯提示音全天播放，噪音扰民严重，致住户无法生活休息，要求解决噪音问题。	接到信访后，运营分公司高度重视，立即派专业人员前往现场核实检查。经查，自动扶梯语音提示为感应播报模式，既当有人员通过时会播报语音。同时，技术人员关闭逆向报警蜂鸣器并对自动扶梯语音的播报音量进行调整。已致电市民，市民表示会在近几日感受调整后的音量，感谢市民对宁波轨道交通的关注与支持。	4号线
9	3月12日	民生e点通	4号线慈城站地面绿化广场的几十盏黄色立式照明灯没通地铁之前每天都开，通了以后就不开了，导致了地面不明亮，晚上走路有安全隐患，希望尽快开启灯光。	您好，感谢您的反馈。按照您所述情况，我们已安排工作人员现场查看，并将设备检测完毕。目前，设备可正常使用。给您带来的不便敬请谅解。	4号线
10	3月17日	民生e点通	今天早上8点10-20分之间的4号线怎么了？突然在沿途站点车厢播报站内临时停靠 后面到大卿桥的几站开得龟速，本来还比之前早了一趟列车出门，结果硬生生还是迟到了，就是因为站内突然停靠+龟速，求给个说法啊！4号线事儿真多。选择地铁的原因是 IN TIME，早高峰能否意外少点。	您好，3月17日，4号线因供电设备故障，慈城往东钱湖方向部分列车受到影响。给您出行带来不便，我们深表歉意！感谢您对我们工作的理解和支持！	4号线
11	3月17日	集团	徐女士反映，3月17日6:50左右，在双东路乘坐地铁4号线，上车前地铁站的工作人员通知乘客到达东钱湖站点的时间延长，对此市民不认可，表示因为没有提前通知，要求作出解释。（根据“浙里访”平台要求，需要与投诉人电话沟通，并注明对方是否满意或理解）	接到信访后，运营分公司高度重视。经核实，3月17日，由于轨道交通设备故障导致出现特殊情况，我司专业人员第一时间进行了抢修并及时恢复。工作人员于3月18日致电徐女士回复，对徐女士出行造成的不便深表歉意，我们会不断提升服务品质为市民提供更好的出行体验，感谢徐女士对宁波轨道交通理解和支持！徐女士对回复表示满意。	4号线
12	4月9日	公路与运输管理中心	4月8日20点10分市民坐地铁到达矮柳地铁站，要从矮柳地铁站D口出站，到达D出口包裹扫描仪位置时，扫描包裹的仪器没有动，我叫了旁边的工作人员询问原因，工作人员没有搭理我，只是把仪器重新打开，对此我不认可，来电投诉地铁工作人员态度差，要求处理。	接到信访后，我司高度重视，第一时间调取矮柳站录像监控进行调查。监控显示，4月8日20点左右，值机岗安检在工作时误碰安检机履带停止按钮，并且未及时发现。李女士过包时发现安检机履带未动，安检值机岗因缺乏服务技巧及服务经验，在李女士询问时情绪紧张，未能及时对李女士的疑问做出应有反馈并合理解释。4月9日，车站工作人员致电李女士，向其介绍了车站安检设备、人员	4号线

				运作的情况，对安检人员的不专业言行表示歉意，并承诺会进一步加强相关人员服务培训，希望李女士谅解。李女士表示对回复满意。	
13	4月10日	热线	4月10日8:00左右，陈女士因手机市民卡无法正常出站，便前往五里牌站客服中心寻求帮助，客服人员（女性）经系统分析后给她发放免费出站票，并告知其前往就近车站处理扣费事宜，当陈女士到鄞州大道站处理时被告知已超时，且向陈女士收取8元乘车费，现陈女士投诉五里牌站工作人员业务水平不足且服务态度差，希望我司加强员工业务水平，提高服务质量，并要求给其电话回复处理结果。	经调查：4月10日10:11，两名男士一同至五里牌站客服中心反应手机甬城通交通卡无法正常出站。五里牌客服岗告知乘客此类手机虚拟卡未正式在轨道交通上线使用，因此也无法进行相关乘客事务处理，但考虑到2号线一期车站开放测试功能，于是建议乘客下次坐车前，可至2号线一期任意车站尝试处理，按未出站方式更新扣除1.9元，并建议乘客后期使用其他支付方式乘车，随后五里牌客服岗为乘客发售免费出站票出站。10日下午乘客使用其他支付方式至鄞州大道站进站，在出站前向鄞州大道客服岗反应手机虚拟卡无法正常出站，并未向工作人员说明是上次行程记录未处理，客服岗经乘客同意，按超时扣除其卡内余额8元 4月11至12日期间，车站多次致电，均无人接听，期间有一名男士接电话表示正忙，不方便通话。热线多次回访，电话均无人接听。	2号线
14	4月27日	集团	程来萍反映：宁波地铁鼓楼a出口客服中心的客服服务态度差，乱扣费。要求处理。（根据“浙里访”平台要求，需要与投诉人电话沟通，并注明对方是否满意或理解） 诉求原文如下：早上8点左右从地铁大卿桥a口到鼓楼a出口出来，被乱扣费2.85实际应该1.90。由于甬城通卡出不去找的客服，客服随意乱收费并且服务态度特别差。本人表示要投诉，叫来一个所谓的领导过来也是非常傲慢无礼。态度极其恶劣请严肃处理，并且浪费我很多时间耽误我上班。	接到信访后，运营分公司高度重视，要求相关部门进行调查，具体情况如下： 经调查，2021年4月26日08:20程女士甬城通无法出站至客服中心处理，当班客服岗通过设备分析发现程女士所持甬城通无进站码，需要补录进站信息。程女士说明进站车站为大卿桥，客服岗误听为望春桥，在未与程女士确认清楚的情况下，在设备上选择进站站点为望春桥站加进站码处理。 程女士出闸后发现甬城通多扣费，再次折回客服中心询问客服岗站务员，客服岗为选错进站车站向乘客道歉，提出将多扣的1元现金退还给乘客。程女士不接受现金退还的方式。后期鼓楼站站长于2021年4月27日	

				<p>11:00、15:00 先后两次致电程女士进行解释和致歉，提出程女士路过鼓楼时帮其进行甬城通充值，程女士未接受退款。</p> <p>对于程女士的经历我们深表歉意，所属部门已对相关工作人员进行批评教育和绩效考核，分公司也将吸取此类经验教训，加强站务人员的服务培训，提升工作人员服务技能和服务意识，避免此类问题再次发生。同时也欢迎程女士对车站的服务工作进行监督，提出宝贵意见。如程女士后续需要退款，可随时联系车站，分公司会做好服务工作。</p>	
15	4月30日	热线	<p>2021年4月30日，严先生反映18:08停靠世纪大道站的下行列车（车厢号：010051），车厢内过于闷热，现要求相关部门核实后给其回复。</p>	<p>尊敬的乘客：您的信息我们已经收到，接到您的信息，我们第一时间安排了跟车人员上车确认，确认了车厢温度偏高的情况，电客车回库以后检查发现空调故障，近期我们会安排专业人员对该车空调温度及时进行跟踪，对您提供的信息，我们深表感谢！</p>	1号线
16	4月30日	热线	<p>方女士反映1号线列车车厢内（18:10左右在樱花公园站停靠，开往高桥西方向）温度较高，严重影响乘车舒适度。现要求我司核实情况并电话回复。</p>	<p>尊敬的乘客：您的信息我们已经收到，接到您的信息，我们第一时间安排了跟车人员上车确认，确认了车厢温度偏高的情况，电客车回库以后检查发现空调故障，近期我们会安排专业人员对该车空调温度及时进行跟踪，对您提供的信息，我们深表感谢！</p>	1号线
17	4月30日	热线	<p>2021年4月30日，叶女士反映18:18停靠1号线鼓楼站的下行列车车厢内温度较高，严重影响乘车舒适度。现要求我司核实情况后给其回复。</p>	<p>尊敬的乘客：您的信息我们已经收到，接到您的信息，我们第一时间安排了跟车人员上车确认，确认了车厢温度偏高的情况，电客车回库以后检查发现空调故障，近期我们会安排专业人员对该车空调温度及时进行跟踪，对您提供的信息，我们深表感谢！</p>	1号线
18	7月2日	民生e点通	<p>在梁祝地铁站，刷NFC版的市民卡预进站，刷了好几次都进不去，因为赶时间就放弃使用NFC了，改用其他支付方式坐了地铁。这次又去江夏桥东坐地铁，还是刷不了NFC的市民卡，于是找服务台工作人员咨询情况。工作人员拿着我手机在窗口内设备上照了一下，说搞好了，就让我去坐地铁。当时</p>	<p>尊敬的乘客您好！收到您的反馈后我司高度重视，经调查，7月1日您在江夏桥东处理电子版甬城通事务时，系统显示无法进站的原因为上一次乘车未刷出站，系统自动默认需扣除当前卡种优惠方式下的线网最低乘</p>	

			<p>打出来一张小票，该工作人员直接把小票撕走了（未给我）。现在发现，原来是直接扣了我 1.90 元。虽然钱不多，但我就疑问了，为什么这样处理一下就要收钱？我 NFC 没刷成功，但已经用其他方式付款坐地铁了呀！而且工作人员不把小票给乘客，是不是存在猫腻？</p>	<p>车费用（2*0.95=1.9 元）。扣除费用后，按照相关规定，工作人员应将小单给乘客确认签字，并告知乘客处理详情。工作人员因操作不规范造成以上误会，我司深感抱歉，车站已对当事员工通报批评并扣除当月绩效。同时提醒乘客，电子版甬城通因未在我司系统做相关测试，可能造成无法进出站的情况，建议乘客使用其他方式乘坐宁波地铁。</p>	
19	7 月 5 日	民生 e 点通	<p>本人于 30 号，3 号两次乘坐四号线在长兴路站进出站，30 号下午一点左右出站时我拿着证件准备走绿色通道，我过完之后跑过去让他帮忙开个门就很不耐烦地说了一句你过安检了吗？然后大概 3 点半过来的时候也是过绿色通道，让他开门也是那个态度，我去推那个门的时候就是一副看土老帽的眼神，本人本来就是因为工作原因，不是经常坐公共交通，我也觉得很尴尬，但是他这个服务人员的态度真的太差了。我记得那个人是个两条杠。还有同样的事情又在 3 号发生了，今天也是长兴路站，进站的时候是个穿马甲的，看着我的证件说了句这是你的吗？我当时就想怼回去一句，但是这已经不是第一次了，诋毁我可以，诋毁我的证件我就忍不了了，希望上级可以对这件事情好好处理一下，希望这个站的作风可以好好整改一下，不希望同样的事再发生</p>	<p>尊敬的乘客您好！经核实，出于安全考量，您在长兴路站过绿色通道前，工作人员需要确认一下您是否已过安检，因此口头对您进行询问。您提到的长兴路站员工的服务态度确实存在问题，我们会对存在的问题进行检讨，并将继续提升员工的服务技巧。给您带来不便，敬请谅解！</p>	
20	9 月 22 日	民生 e 点通	<p>2021 年 9 月 16 日晚上 20 时左右，我从樱花公园地铁站下车，前往厕所，但是我一踏进厕所，突然脚一滑，摔了个四仰八叉，更令人无法理解的是，在我摔倒以后，旁边的保洁竟然无动于衷的屹立在那，后面跟着进来的两位老阿姨将我搀扶起来的时候她才姗姗来迟的来扶，当我起来以后，环顾四周，震惊了，地面不是湿的，而是压根铺了一层水，我的整件灰白色衣服后背变成了深灰色，周围也没有任何警示牌（可见当时拍摄的照片）随后我来到了客服中心反映，值班客服叫来了一男一女两位人员，随后让我们去地铁内部办公室休息等待保洁公司的领导到来，而那位随后赶来的男性地址工作人员全程陪同我们坐在休息室，并且还说，保洁都是外包的，我们地铁只是作为一个中间人帮你买去处理好这件事情，我想问的是，这个外包给绿城物业，是你们轨道交通外包的，不是地铁乘客外包的，与他们签订合同的也是轨道交通，轨道交通樱花公园站作为涉事人怎么摇生一变变成了事不关己</p>	<p>市民您好！我们已对您反映的情况进行了核实，目前车站正积极协调相关单位与您沟通，感谢您的理解和支持！</p>	

			<p>高高挂起的“中间人”了。并且通过后期的检查，目前绿城物业除了垫付了核磁共振费用意外，此前的北仑区第二医院急诊费用、手机维修费用均没有支付，与绿城物业经理沟通得到的答复是需要走流程，最快为下个月的十五号。在这里尤其需要指出的是，在樱花公园地铁站厕所的这种不负责任是严重影响乘客的人身安全的，其一，在地面有大量人为积水的情况下，未放置任何警示牌，这直接使过往乘客无法判断洗手间的积水情况，如果是骨质比较脆弱的老人呢，是不是就会出大事情？其二，在已经发生乘客摔倒事件以后，作为罪魁祸首的保洁，竟然选择看“西洋景”而不是选择第一时间上去进行救助。其三，作为管理方和责任方，轨道交通樱花公园站一直将自己居于“第三方”的状态，将责任全部推诿至绿城物业，希望轨道交通的上级行政主管部门能严肃整改，绝不姑息！</p>		
21	9月18日	集团	<p>华宇波反映9月16日晚上20时左右在樱花公园站上洗手间时不慎摔倒，没有任何警示牌，工作人员态度冷漠，后续赔偿流程缓慢，要求处理。</p>	<p>经查，2021年9月16日晚上20时左右，华女士在1号线樱花公园站卫生间内滑到。现场保洁委外项目负责人及车站工作人员对华女士进行了安抚，保洁委外项目负责人表达了歉意，并愿意承担责任，赔偿华女士医药费用等损失，之后保洁委外单位垫付了乘客检查费用及其他医药费用，提出华女士维修手机的费用金额较大，需要等待相关费用申请流程，华女士当时无异议。</p> <p>9月18日，车站要求保洁委外单位再次与华女士进行沟通。经沟通协商，双方达成了赔偿协议，华女士表示满意。</p> <p>今后，我们会继续加强委外项目管理，提升委外人员的服务技巧，分公司作为委外项目的管理者，绝不会推诿相关责任，会积极协调双方矛盾，解决相关问题。</p>	
22	8月24日	集团	<p>陈女士反映8月23日17:20分左右二个孩子（7岁和3岁）从海曙区建筑大厦出走，并进入城隍庙地铁站还上了地铁，认为有二个未成年进出车站，而无工作人员进行询问和制止，对此不认可，现投诉轨道交通监管不力。（根据“浙里访”平台要求，需要与投诉人电话沟通，并注明对方是否满意或理解）</p>	<p>接到信访后，运营分公司高度重视，要求属地部门进行核查。经查，8月23日17:06一名7岁乘客携带一名3岁乘客进站乘车，在登记3岁乘客基本信息时，安检人员对其进行询问：是否有家长陪同？是否需要帮助？7岁乘客坚定表示不需要，她们将自行前往藕池站与母亲汇合，且配</p>	

				<p>合安检出示了纸质甬行证。</p> <p>2021 年 8 月 24 日, 15:47 车站致电陈女士, 向其解释其中原委, 经了解, 陈女士为热心市民, 并不认识两名儿童, 经解释后陈女士表示认可。在此, 我们感谢陈女士对宁波轨道交通的关心和热心, 我们会继续加强服务, 为市民创造安全可靠的乘车环境。</p>	
23	9 月 27 日	民生 e 点通	<p>今天在二号线上看到上来一名志愿者, 牌子上举着做文明乘车人, 却对旁边一名脱鞋脚踩座椅的乘客并没有做任何劝导, 直至这名志愿者下车。我想问一下, 地铁志愿者只有举牌子的作用吗?</p>	<p>乘客您好, 根据您的反馈我们已对相关人员进行批评教育。车站也会进一步规范车厢巡视人员的要求, 着重强调车厢巡视工作的注意事项, 对车厢内发生的不文明行为及时劝阻, 同时继续做好地铁文明提升行动, 积极倡导文明乘车。感谢您对我们工作的监督。</p>	
24	10 月 11 日	民生 e 点通	<p>这就是轨道交通站务人员的服务形象? 乘坐地铁经藕池下车, 看到站务员靠着墙, 插着手, 还不好好戴口罩。年纪轻轻的, 一个个看起来还都没什么精神, 这么一张脸要服务乘客真的是让人感到担忧。做为宁波轨道交通的服务人员, 起码的服务形象和防疫知识总该是知道的吧, 一线的员工是这种工作状态, 管理人员真的该好好反省一下。</p>	<p>尊敬的乘客, 您好, 感谢您的反馈。根据您的反馈的内容, 我们已对该位员工批评教育。后续我们会在日常培训中继续加强培训, 加大管理, 提高职业素养。在守护乘客安全出行的同时给乘客提供更好的出行体验。感谢您对宁波轨道交通的关心和支持!</p>	
25	10 月 14 日	热线	<p>2021 年 10 月 14 日 17:17 左右, 戴女士携带一瓶雅漾补水喷雾 (250ml, 无易燃易爆文字) 于鼓楼站进站安检 (甬城通充值卡处的安检), 值机岗安检员 (女性) 询问手持岗安检员 (女性) 能否携带此瓶喷雾, 手持岗安检员告知不可以, 乘客称其喷雾在其他车站均可携带 (乘客接受试喷), 安检员依旧告知不能携带且将喷雾扔进垃圾桶。现戴女士投诉上述两名安检员业务能力差。</p>	<p>收到投诉后车站立即展开调查, 车站站长于 2021 年 10 月 15 日 11:45 致电戴女士, 向其解释车站罐装压力容器限带相关规定, 并给戴女士带来的不便表示了歉意, 乘客对车站的回复表示满意。</p> <p>热线多次致电乘客, 均停机。</p>	
26	10 月 20 日	热线	<p>2021 年 10 月 19 日 7:10 左右, 高先生乘坐 3 号线列车开往金海路方向 (7:02 体育馆上车, 7:06 儿童公园站下车), 车厢内广播误报开往大通桥方向, 导致乘客以为坐错方向影响出行, 现投诉我司报站有误, 要求及时更正。</p>	<p>收到反馈后立即安排了维修人员进行检查, 经排查确认为设备故障导致列车终点站播报错误。经过现场处置, 现已将故障设备修复, 同时也会持续不断地做好日后设备维修管理工作。我们再次感谢乘客提出的意见, 对其出行造成的影响我们深感抱歉。在今后的工作中将继续秉持精检细修的理念, 努力为每一位乘客提供更好的出行体验。经过电话沟通, 乘客表示理解。</p> <p>热线回访, 乘客表示满意。</p>	

27	12 月 29 日	民生 e 点 通	轨道交通火车站厕所里的“牛皮癣”，敬请处理掉。	网友您好，针对您提出的宝贵建议，我司将加强对洗手间内部巡视，发现污渍及时清理。感谢您对宁波轨道交通的关心与支持。	
----	--------------	----------------	-------------------------	--	--