

# 地铁服务好不好,引入第三方评价

南京正在拟订评价方案,服务不达标将影响财政补贴

“急着去上班,偏偏遇上地铁故障”“明明是个出入口,就是不开通”“大夏天的,在地铁车厢里冻成狗”……南京地铁自开通以来,给市民出行带来了便利,同时也遭遇不少非议。

近日,交通运输部同步印发《城市轨道交通服务质量评价管理办法》《城市轨道交通服务质量评价规范》(以下简称《办法》《规范》)。7月21日,现代快报记者获悉,南京交通部门拟对地铁启动第三方评价机制。今后南京地铁服务质量好不好,有标准来考量。

见习记者 张雅静  
现代快报+ZAKER南京记者  
李娜 刘伟娟/文  
马晶晶/摄



扫码看视频



新街口地下通道四通八达,地铁新街口站有20多个出入口

## 举措 交通部门拟对地铁服务启动第三方评价机制

今后,上述这些地铁运营服务将有统一标准。今年4月,交通运输部印发《办法》,并定于今年7月1日起施行,同时,交通部还印发《规范》,对评价程序、评价指标和评分规则等提出了具体要求。

现代快报记者注意到,交通部《规范》规定,服务质量评价包括乘客满意度评价、服务保障能力评价和运营服务关键指标评价,每条线路的基准分值有1000分。其中,乘客满意度评价分值300分,服务保障能力评价分值300分,运营服务关键指标评价分值400分。评价中既有加分项也有减分项。

那么,如何实施呢?“我们正根据《办法》要求拟订南京市的评价方案,并委托第三方机构开展服务质量评价。”南京市交通运输局轨道处处长陈兆宏表示。比如地铁临时停运,就要扣分。延误5-15分钟,每起减5分,延误15-30分钟的,每起减10分,延误30-120分钟的,每起减20分。

此外,出入口标识清晰度、买票是否排队、自动扶梯是否安全、站台门是否正正常常关闭……《规范》对

地铁的服务保障能力,从进出站、问询、购检票、候车、乘车和基础保障等6个方面进行了详细规定。乘客也可以从进出站、环境与秩序、设施运行、换乘、咨询、投诉、安全感等7个方面对地铁服务进行满意度评价。《规范》要求每条线路调查样本量应不低于该线路日均客流量千分之一,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%。

陈兆宏表示,交通部门还计划征集部分经常乘坐地铁的志愿者,深入发现地铁服务过程中存在的问题,提出一些建设性意见和建议,促进地铁服务质量不断提升。

## 现状 半年9次故障,乘客想知道为什么

2005年9月,南京地铁1号线投运。由此,南京跨入轨道交通时代。如今,南京地铁实现10线运营,174座车站遍布南京东西南北,运营里程达到378公里。日均客流量从2005年底的11.5万乘次上升至目前的350万乘次,占南京市公共交通出行量的比例从5.8%上升至55%。越来越多的市民依赖地铁出行,这也使得地铁挑起了保障公共交通出行的大梁,不能出现一点闪失。

然而,仅在今年,公开信息显示,南京地铁已经发生过大小故障9次。1月9日,2号线一列车(往经天路方向)在集庆门站发生故障;2月4日,S1号线机场线一列车发生故障;2月14日,1号线一列车在新街口站发生故障;4月11日,10号线万汇城站发生道岔故障;5月3日,

10号线中胜站至安德门站发生接触网故障……其中,最严重的一次是6月30日3号线发生的故障,不仅列车限速运行,还临时实行大小交路运行,且故障持续了约2个小时。不少乘客被困江底30多分钟。当天正值周日晚高峰,不少乘客因此没赶上高铁,纷纷退票改签。

现代快报记者了解到,每次故障发生后,南京地铁运营方都会通过官方微博致歉,并为有需要的市民提供迟到证明。但对于依赖地铁上下班的乘客来说,更想知道地铁为什么发生故障?还想知道地铁为什么老是出问题?然而,运营方有时不说,有时说不清楚。



南京地铁3号线柳洲东路站的电子屏黑屏

## 出入口有的不开,有的标识不明显

进出站口等问题也是乘客反映较多的。近日,有市民反映,地铁1号线三山街站1号出入口太“隐蔽”,不好找。7月17日,现代快报记者前往三山街站发现,该站共设4个出入口,都位于中山南路两侧。其中2、3号口比较显眼,且为独立的下沉式出入口。4号口位于金沙井和中山南路交叉口一处美食购物街一楼,而1号口就不太好找了。现代快报记者随机咨询了几位路过的市民,大部分人都不知道1号口在哪里。记者打开导航,才找到了1号口——位于投资大厦一楼临街处。该出入口处有个地铁指向标,但门头标识较小,得靠近多看几眼才能分辨。

其他地铁站有没有类似情况呢?记者来到1号线迈皋桥站。该站是客流大站,共5个出入口,位置都比较好找。令乘客不解的是,2号口常年关闭。现场工作人员解释,2号口处空间太小,进入后不到两米就是闸机,无法设置安检仪,因此不对外开放。

现代快报记者了解到,不开放的地铁口还有不少。比如1号线珠江路站,在中山路与广州路交叉路口西南角有一个地铁出入口,自珠江路站开通以来就从未打开过。

此外,车厢内的温度、座椅不干净、站内卫生间脏等问题,也被市民吐槽。

## 服务质量不达标将影响财政补贴

第三方评价机制出台后,如何督促地铁提升服务?《办法》规定,第三方出具的评价报告中,应包括评价工作基本情况、评价结果、存在主要问题和整改建议等内容。《办法》明确,评价报告将抄送城市人民政府,为建立与运营安全和服务质量挂钩的财政补贴机制提供决策依据。

现代快报记者注意到,《办法》还提出了一系列整改措施。比如:城市轨道交通运营主管部门应当将评价结果及发现的问题及时通报运营单位,督促运营单位采取有效措施,改善服务质量。运营单位应及时向城市轨道交通运营主管部门报送问题整改报告。对于规划建设等遗留问题,暂不具备整改条件的,应当在整改报告中详细说明原因,并通过技术、管理等措施加以改进,在保障运营安全的基础上不断提升服务质量。

此外,第十三条还规定“运营单位应将服务质量评价结果纳入部门和人员日常工作评价、考核体系。鼓励运营单位建立与服务评价结果挂钩的薪酬管理制度”。对于服务质量评价结果,《办法》第十五条规定,城市轨道交通运营主管部门应当及时向社会公布。