



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 36953.1—2018

---

## 城市公共交通乘客满意度评价方法 第 1 部分：总则

Evaluation method of urban public transportation passenger satisfaction—  
Part 1: General rules

2018-12-28 发布

2019-07-01 实施

---

国家市场监督管理总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 评价工作流程 .....	2
6 评价范围 .....	2
7 评价指标 .....	3
8 评价量表 .....	3
9 评价模型 .....	3
10 数据采集 .....	4
11 数据处理 .....	5
12 评价结果发布 .....	5
附录 A (资料性附录) 样本量选取方案示例 .....	6
附录 B (资料性附录) ××市公共交通乘客满意度调查问卷示例(基于结构方程模型) .....	8
附录 C (资料性附录) ××市公共交通乘客满意度调查问卷示例(基于服务绩效模型) .....	10
附录 D (资料性附录) 乘客满意率模型 .....	11

## 前 言

GB/T 36953《城市公共交通乘客满意度评价方法》分为3个部分：

——第1部分：总则；

——第2部分：公共汽电车交通；

——第3部分：城市轨道交通。

本部分为GB/T 36953的第1部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由中华人民共和国交通运输部提出。

本部分由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本部分起草单位：同济大学、上海申通地铁集团有限公司、交通运输部科学研究院、中国道路运输协会、北京交通发展研究中心、上海市交通港航发展研究中心、中国标准化研究院、长安大学、重庆交通大学、济南市城市交通研究中心、广西壮族自治区交通运输厅。

本部分主要起草人：杨晓光、滕靖、伍敏、安晶、杨青山、李春艳、陈文彬、丁文兴、王元庆、陈坚、王逢宝、章辉、刘雪杰、李建琳、杨亚琛、金辉、章程。

# 城市公共交通乘客满意度评价方法

## 第1部分:总则

### 1 范围

GB/T 36953 的本部分规定了城市公共交通乘客满意度评价的基本要求、评价工作流程、评价范围、评价指标、评价量表、评价模型、数据采集、数据处理、评价结果发布等。

本部分适用于城市公共交通乘客满意度评价。

### 2 规范性引用文件

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

GB/T 3358.1—2009 统计学词汇及符号 第1部分:一般统计术语与用于概率的术语

GB/T 19038—2009 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 32852.1—2016 城市客运术语 第1部分:通用术语

### 3 术语和定义

GB/T 3358.1—2009、GB/T 19038—2009 和 GB/T 32852.1—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出 GB/T 3358.1—2009、GB/T 19038—2009 和 GB/T 32852.1—2016 中的某些术语和定义。

#### 3.1

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

乘客对客运服务质量的满意程度。

[GB/T 32852.1—2016,定义 5.4.10]

#### 3.2

**乘客满意率** **satisfaction rate of passenger**

对客运服务质量表示满意的乘客所占的百分比。

#### 3.3

**结构方程模型** **structural equation model**

基于变量的协方差矩阵来分析变量之间关系的一种多元统计分析技术。

[GB/T 19038—2009,定义 3.3]

#### 3.4

**服务绩效模型** **service performance model**

对服务质量各属性进行加权分析的评价方法。

#### 3.5

**样本** **sample**

从一个或多个抽样单元构成的总体的子集。