ICS 03.120.20
A 00

RB

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 310—2017

城市轨道交通客运服务认证要求

Requirements for service certification of urban rail passenger transport

2017-11-27 发布　　2018-06-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会　发布

奥邦检验认证集团公示用途

目　　次

前言 …… Ⅰ
引言 …… Ⅱ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　服务要求 …… 3
4.1　站外信息查询服务 …… 3
4.2　入站导乘服务 …… 4
4.3　安检服务 …… 5
4.4　票务服务 …… 5
4.5　乘车服务 …… 6
4.6　换乘和出站导乘服务 …… 8
5　管理要求 …… 8
5.1　通用要求 …… 8
5.2　特定要求 …… 8
6　服务认证评价 …… 11
6.1　认证准则 …… 11
6.2　认证模式 …… 12
6.3　认证结果 …… 13
附录 A（规范性附录）　城市轨道交通客运服务要求测评工具 …… 14
附录 B（规范性附录）　城市轨道交通客运管理要求审核工具 …… 22

奥邦检验认证集团公示用途

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、北京中金国盛认证有限公司、上海贝恒检测技术有限公司、上海申通地铁集团有限公司、广州地铁集团有限公司、上海市交通工程学会、上海顿慕企业管理咨询有限公司。

本标准主要起草人：王勤志、金国强、郭洪涛、严卓明、聂丽琴、张博崙、仰继连、朱小娟、吴君尚、卢红爱、奚笑东、朱士友、刘菊美、虞同文、杨彦栋。

奥邦检验认证集团公示用途

引　言

近年来，随着我国国民经济快速发展和城市化进程不断加速，对城市公共交通客运系统服务能力的要求与日俱增。而以地铁、轻轨等为代表的城市轨道交通客运系统因其运量大、速度快、安全、准点、环保和节能等诸多优点，逐渐成为我国诸多城市发展公共交通客运系统的首选。近年来，我国城市轨道交通建设呈现爆发式增长，“十三五”时期我国的城市轨道交通必将迎来新一轮的大发展，这对城市轨道交通客运服务的水平提出了更高的要求。同时，城市轨道交通服务作为公共交通中的重要组成部分，还需要向社会传递其服务的优势和能力发展的信息，就此逐步形成对其开展服务认证的市场需求。

本标准旨在为认证机构提供城市轨道交通客运服务认证要求及其准则和方法。运用服务蓝图(SB)技术和服务接触理论甄别并确定了城市轨道交通客运服务要求及其过程管理要求，其中第4章给出的服务要求(即服务特性要求)，包括：站外信息查询服务、入站导乘服务、安检服务、票务服务、乘车服务以及换乘或出站服务等内容，第5章给出了管理要求，包括通用要求和特定要求两部分。本标准第6章给出了认证评价要求，包括：认证准则、认证模式和认证结果，其中认证准则中引入了服务特性的测评采用直接判断法和李克特5点式量表相结合的定量评价方法，管理要求的审核引入了定性成熟度评价方法，以保障认证结果有效性和可靠性，提升认证结果的社会采信水平。

奥邦检验认证集团公示用途

公示说明

我司自主备案的认证规则通过网站公布；查询路径如下：

http://www.cnabic.com/文件下载/认证规则(或标准与规范)

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1）通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2）也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。

奥邦检验认证集团有限公司

奥邦检验认证集团公示用途