



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 38604.1—2020

---

## 公共信息导向系统 评价要求 第 1 部分：总则

Public information guidance systems—Assessment requirement—  
Part 1: General

2020-03-31 发布

2020-10-01 实施

国家市场监督管理总局 发布  
国家标准化管理委员会

## 目 次

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 前言 .....                      | Ⅲ |
| 1 范围 .....                    | 1 |
| 2 规范性引用文件 .....               | 1 |
| 3 术语和定义 .....                 | 1 |
| 4 总体原则 .....                  | 1 |
| 5 评价方法 .....                  | 1 |
| 6 评价流程 .....                  | 2 |
| 7 前期准备 .....                  | 3 |
| 7.1 评价范围 .....                | 3 |
| 7.2 评价指标 .....                | 3 |
| 7.3 评价方案 .....                | 4 |
| 8 评价实施 .....                  | 5 |
| 8.1 收集数据 .....                | 5 |
| 8.2 加工数据 .....                | 6 |
| 8.3 数据计算 .....                | 6 |
| 9 评价结论 .....                  | 6 |
| 9.1 分析数据 .....                | 6 |
| 9.2 评价结论 .....                | 6 |
| 附录 A(资料性附录) 模型结构及数学形式示例 ..... | 7 |
| 参考文献 .....                    | 9 |
| 图 1 评价流程图 .....               | 2 |
| 表 1 5 级文字量表和数字量表 .....        | 5 |

## 前 言

GB/T 38604《公共信息导向系统 评价要求》由以下部分组成：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：铁路旅客车站；
- 第 3 部分：城市轨道交通车站；
- 第 4 部分：公共汽电车车站。

本部分为 GB/T 38604 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国图形符号标准化技术委员会(SAC/TC 59)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、国家铁路局、北京林业大学、中汽认证中心有限公司、北京市交通委员会、北京市地铁运营有限公司。

本部分主要起草人：邹传瑜、陈滋顶、王广新、强毅、安小芬、周克、陈永权、张亮。

# 公共信息导向系统 评价要求

## 第 1 部分：总则

### 1 范围

GB/T 38604 的本部分规定了公共信息导向系统评价要求的总体原则、评价方法、评价流程、前期准备、评价实施和评价结论等内容。

本部分适用于公共信息导向系统的评价工作。

### 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(所有部分) 统计学词汇及符号

GB/T 15565 图形符号 术语

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

### 3 术语和定义

GB/T 3358、GB/T 15565、GB/T 19038 界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 总体原则

- 4.1 评价工作应独立、客观、公平地实施,结果不应受到实施难度、是否收费等因素影响。
- 4.2 应整体设计抽样方案,编制统一的调查问卷,制定科学的评价方案。
- 4.3 评价工作应采集和使用真实的数据,评价结果客观准确、可信。
- 4.4 评价结果应与评价的目的、内容一致,具有高效度。
- 4.5 进行公共信息导向系统评价时,应根据公共场所类型细化指标:
  - a) 交通类公共场所:基于人群流线,结合公共场所内关键节点,从流线和非流线角度细化;
  - b) 服务类公共场所:基于服务特点,结合公共场所内关键节点,从核心服务和通用服务角度细化。
- 4.6 宜建立公共信息导向系统的持续评价制度,形成评价-改善-再评价的机制。

### 5 评价方法

#### 5.1 常见评价方法的类型有:

- 定性方法:依靠评价者的经验和判断标准对评价对象进行评价,表现了评价者的主观态度;
- 定量方法:依据数量化的计量方法获取评价结果,以数值结果来表现评价或判断的结果;
- 分类统计:根据既定的专业统计规范要求,以生产或活动中的原始单据为依据,定期进行分类统计,以这样的统计结果作为评价结果。

#### 5.2 使用评价方法时有两种模式:

- 单一模式:将一种方法应用到评价工作的各个方面,包括不同的评价主体、被试和评价指标等。