



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 36953.2—2018

---

## 城市公共交通乘客满意度评价方法 第2部分：公共汽电车交通

Evaluation method of urban public transportation passenger satisfaction—  
Part 2: Bus and trolleybus transit

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 评价工作流程 .....                      | 1  |
| 5 评价范围和评价周期 .....                   | 1  |
| 6 评价指标 .....                        | 2  |
| 7 评价量表 .....                        | 4  |
| 8 评价模型 .....                        | 4  |
| 9 数据采集 .....                        | 4  |
| 10 数据处理 .....                       | 5  |
| 11 评价报告编写和发布 .....                  | 6  |
| 附录 A (资料性附录) 公共汽电车交通乘客满意度问卷示例 ..... | 7  |
| 附录 B (资料性附录) 信度和效度检验方法 .....        | 9  |
| 参考文献 .....                          | 10 |

## 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2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：交通运输部科学研究院、同济大学、北京工业大学、长安大学、中国标准化研究院、广西壮族自治区交通运输厅。

本部分主要起草人：安晶、杨晓光、陈徐梅、滕靖、高畅、宋伟男、许飒、荣建、王元庆、胡华平、李海舰、常鑫、赵岫、杜云柯、刘晓菲、刘洋、任祎、施凯航、路熙、周康、彭虢、丁文兴、刘佼、陆正业、刘善赞、李铭辉。

# 城市公共交通乘客满意度评价方法

## 第2部分:公共汽电车交通

### 1 范围

GB/T 36953 的本部分规定了公共汽电车交通乘客满意度评价的评价工作流程、评价范围和评价周期、评价指标、评价量表、评价模型、数据采集、数据处理、评价报告编写和发布。

本部分适用于公共汽电车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 19038 顾客满意测评模型和方法指南

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

### 3 术语和定义

GB/T 36953.1—2018 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**公共汽电车交通 bus and trolleybus transit**

以公共汽车、无轨电车为运载工具的公共交通方式。

[GB/T 32852.1—2016,定义 2.2.1.1]

#### 3.2

**公共汽电车交通乘客满意度 satisfaction level of passenger**

乘客对公共汽电车交通服务质量的满意程度。

#### 3.3

**公共汽电车交通乘客满意率 satisfaction rate of passenger**

对公共汽电车交通的服务质量的满意程度为一般以上(不包括一般)的乘客所占的百分比。

### 4 评价工作流程

评价工作流程应符合 GB/T 36953.1—2018 的要求。

### 5 评价范围和评价周期

#### 5.1 评价范围

公共汽电车交通乘客满意度的评价可对公共汽电车服务整体进行全面测评,也可对公共汽电车服务的某个环节或某类服务项目进行专项测评。