长春市交通运输局

长春市2020年度城市轨道交通服务质量评价结果公示

根据交通运输部《城市轨道交通服务质量评价管理办法》（交运规〔2019〕3号）和《城市轨道交通服务质量评价规范》（交办运〔2019〕43号）相关规定，我局委托第三方机构开展2020年城市轨道交通服务质量评价工作，现将结果公示如下：

一、基本情况

截至2020年12月，长春市轨道交通运营线路共有5条，即长春市轨道交通1号线、2号线、3号线、4号线、8号线，共设车站93座、其中换乘站8座，运营里程100.17公里。

二、评价情况

2020年度长春市轨道交通集团有限公司服务质量评价得分为934.4分，长春市城市轨道交通线网服务质量评价得分为922.4分，各线路具体得分情况见下表：

表 2020年长春市轨道交通服务质量评价得分

（单位：分）

线路	乘客满意度	服务保障能力	运营服务关键指标	核减分数	服务质量评价	
					2020年得分	与2019年相比变化
1号线	289.1	297.1	388	0	974.2	+5.6
2号线	286.8	297.1	384	-5	962.9	+14.7
3号线	265.9	291.3	320	-70	807.2	-23.2
4号线	282.3	294.3	364	-25	915.6	-1.6
5号线	287.4	297.3	356	-15	925.7	+7.6
长春市轨道交通集团有限公司服务质量评价					934.4	+1.2
长春市城市轨道交通线网服务质量评价					922.4	+4.2

被考核企业或者其他社会团体、个人对考核结果有异议的，可在公布之日起7日内，向长春市交通运输局提交书面材料。

联系地址：长春市南关区民康路555号

联系电话：0431-88975171

长春市交通运输局

2021年2月3日