**卷类：问卷编号**

**郑州地铁乘客满意度调查问卷**

**尊敬的先生／女士：**

您好!

感谢您在百忙之中填写这份问卷，我们郑州地铁目前正在进行一项乘客对地铁满意度方面的调研，目的是了解郑州地铁的服务水平，提出相应的建议，从而促进郑州地铁改善服务设施、提高服务水平，为您和广大乘客创造一个更理想的乘车环境．您的乘车经历和感受对我们非常宝贵，因此希望您能协助我们完成本次调查。

**一、样本特征**

**A1、您的性别：**

1、男 2、女

**A2、您的年龄：**

1、20岁以下 2、20-40岁 3、40-60岁4、60岁以上

**A3、您的职业：**

1、公司职员 2、公司高管\企业经营者 3、个体户 4、农民

5、企事业单位人员/公务员 6、学生 7、自由职业者 8、离退休人员

9、其他

**A4、您平均每天乘坐地铁的频率（以单程算一次，往返按两次计算）**

1、1次以下 2、1次 3、2-4次 4、4次以上

**A5、您平时主要在什么时段乘坐地铁**

1、早高峰2、晚高峰3、平峰时段

**A6、在公共交通工具中，您选择乘坐地铁的原因是**

1、票价合理 2、乘坐便捷 3、速度快 4、较舒适 5、服务好

**A7、您乘坐地铁的出行目的是**

1、上班下班 2、上学放学 3、外出办事 4、逛街购物 5、探亲访友

6、其他

**二、各项指标满意度**

**B1、您对郑州地铁整体满意度评价如何：**

非常满意（5分） 2、比较满意（4分） 3、基本满意（3分） 4、不太满意（2分） 5、很不满意（1分）

**B2、您对郑州地铁服务人员满意度评价如何**：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5分 | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 |
| 仪容仪表 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 文明用语 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 服务态度 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 服务技能 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 投诉处理 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |

**B3、您对郑州地铁购票服务满意度评价如何**：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5分 | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 |
| 购票方便性 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 自动售票机使用方便性 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 手机扫码乘车方便性 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |

**B4、您对郑州地铁服务设施满意度评价如何**：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5分 | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 |
| 导向标志设施 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 车站内广播设施 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 车厢内广播设施 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 车站内照明设施 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 车厢内照明设施 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 进出站刷卡设施 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 车站便民设施 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |

**B5、您对郑州地铁服务环境满意度评价如何**：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5分 | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 |
| 车站通道、站厅、站台环境卫生 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 洗手间环境卫生 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 车厢内环境卫生 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |

**B6、您对郑州地铁服务便捷性的满意度评价如何**：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5分 | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 |
| 运行时刻表时间设置 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 等待乘车时间 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 不同地铁线路间换乘 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 地铁与公交间换乘 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |

**B7、您对郑州地铁服务舒适性的满意度评价如何**：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5分 | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 |
| 列车运行平稳性 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 车站内温度及通风 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 车厢内温度及通风 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |

**B8、您对郑州地铁服务可靠性的满意度评价如何**：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5分 | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 |
| 垂梯、自动扶梯运转情况 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 导向标志的准确性 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 广播报站准确及时性 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 列车准点率 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |

**B9、您对郑州地铁服务安全性的满意度评价如何**：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5分 | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 |
| 紧急疏散标志 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 安全服务设施标志 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |
| 车厢内秩序 | 非常满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 很不满意 |

**B10、您认为郑州地铁有哪些做得好的地方或者需要改进的地方 ，请提出您的建议**：

|  |
| --- |
|  |

谢谢您的配合

欢迎您下次乘坐郑州地铁！