

提高地铁客运服务质量方法研究

刘 棒 赵 丹 白 杨
郑州地铁集团有限公司 河南 郑州 450000

摘 要：随着城市轨道交通的快速发展，地铁逐渐成为人们重要的交通工具，它不仅可以安全、可靠、准时、快捷地将人们送达目的地，还可以减少城市交通流量。改善城市空间结构，保护城市环境，节约土地资源，促进城市精益发展。地铁客运服务是城市的窗口，地铁客运服务受到当地政府和居民的高度重视，其好坏直接影响企业的形象和业绩。提高客运服务质量，既能把乘客带到舒适、整洁的地方，又能保障乘客安全，确保乘坐可靠、高效、舒适、美观、舒适的地铁，提升乘车体验和满意度，帮助企业收获更多更多的利润，更多的利润和更多的竞争。

关键词：地铁客运；服务质量；方法研究

引言

地铁客运服务是地铁管理系统中的重要一环，在日常的地铁管理系统之中做好地铁客运服务工作。目前，地铁的速度和安全性相差无几，因此地铁乘客服务质量成为地铁乘客竞争的主要标的。与其他交通方式相比，人们对地铁良好的客运服务有更多的需求，但目前我国良好的客运服务还不尽相同，对服务的认识有待进一步提高，这也给地铁带来了困难。创造良好的地铁服务是一个艰巨而长期的过程。旅客要不断完善管理，提高车站工作人员的服务理念，加强贴身服务，打造好车站。员工努力让乘客在地铁里感到愉快。地铁运营企业要积极运用服务标准，增强服务管理知识，加强服务管理，提高地铁服务整体质量。

1 地铁客运服务质量的内涵

(1) 城市公交客运是一项特殊服务，通常涉及“感知”和“通行服务”两个方面。地铁服务作为城市轨道交通的代表，包括车站、客服点和站台服务，支撑着公司的整个活动，主要包括以下内容。

(2) 交通便利。交通质量，包括平均乘客人数、服务水平、地铁班次、运力和可靠性等。城市的地铁系统负责将乘客送达目的地，并让他们在旅途中感到愉快。这是地铁的宗旨，他也决定公司要做好各方面的服务。

(3) 服务变更。运输服务、地铁和其他公共交通工具的换乘，以及汽车等个人交通工具的运输。地铁为公众提供了快捷、安全、及时、方便、便捷的交通工具，让乘客准确到达目的地^[1]。

(4) 信息服务。服务信息，包括地铁时刻、线路、时刻表、电源信息、安全信息等通用信息，标志和介绍信息等相关信息，事故和错误信息等无效信息，以及投诉、建议等沟通信息。用于旅客查询，票务查询等。

(5) 工作时间。有效时间，包括地铁服务时间、班次、乘客平均等候时间、换乘时间等，车站、站台现已准确，方便乘客准时上车。

2 地铁客运服务中存在的不足

2.1 站务员的服务意识不高、态度方式缺乏灵活性和人性化

车站员工服务意识不强，素质不能转化为业务，解决不了旅客的问题。对车站参与者的服务关系到乘客的主要利益，也关系到公司的形象。提供愉快的服务，第一时间回答乘客的问题，帮助公交乘客，减少乘客的不满。

2.2 服务方式较为单一

我国客运服务种类单一，服务种类单一，没有专职服务，不利于整体服务质量的发展。例如，一些车站工作人员不与乘客互动，服务不周到，好像被人盯着看，看不见他们的脸，乘客即使有问题也拒绝向车站工作人员寻求解决方案。此外，还有几名车站员工。工作人员沟通不畅，出现“口齿不清、多语种”的情况。乘客上地铁要等一段时间，地铁里人山人海，这本身就给乘客带来了焦虑。如果这段时间旅客服务流程出现问题，会给旅客带来不好的滋味，甚至会在一定程度上影响公司形象。此外，传统的人工服务难以适应开发时间，培训所需的人力物力也限制了系统服务的开发，导致服务质量下降^[2]。

2.3 地铁车站硬件设施水平低

站内设备陈旧破损，不能满足铁路企业的高效便捷，妨碍旅客正常使用，影响出行。自动售票机和闸机是与客运直接相关的设备，提高效率对提高服务质量很有帮助。站台蚊帐门是安装在轨道与站台之间，保障旅客候车安全的电子装置，通常与列车的金属门同时开启和关闭。通风控制、节能降噪运行是乘客上下车和使用

换乘设备必不可少的。车门锁经常坏掉，导致司机频繁开关车门，影响行车。

2.4 导向标识系统不到位

从我国地铁车站的实际发展来看，大多数地铁引导系统都存在一些弊端和问题。一是信息不规范，图形设计不一，导致指标混乱。其次，标牌寿命低，工作时长。三是路标位置不清晰，数字位置错位，有的地方多，有的地方不够，不能很好地履行职责。四是标志不够醒目，旅客找不到信息。第五，标识、广告和标识材料之间的协调不够。

2.5 缺乏标准化服务

我国的公共交通系统非常广泛，但由于地铁公司长期处于垄断地位，没有更高水平的设备来提供良好的服务。地铁运输机构虽然建立了有效的服务体系，但管理不善，在实际服务中，由于缺乏监管，车站工作人员的服务水平不尽如人意。在一些客运中，车站工作人员简化了个人服务流程，降低了服务质量，降低了乘客对公司的评价。比如，乘客在行车过程中遇到一些问题和困难，车站工作人员不能及时解决，有的车站工作人员甚至态度恶劣，影响很大。此外，很多地铁站不为残疾人提供服务，为残疾人提供服务只能靠车站工作人员的个人思维和良好的工作。违法违规、服务不规范等问题影响了地铁客运行业的整体形象，限制了业务增长，降低了运营商之间的竞争。

3 提高地铁客运服务质量方法

3.1 注重车站环境卫生、空气质量等，为乘客提供良好的乘车体验

每次有人坐公交车，都是一次难得的旅行。一个干净的停车场、良好的服务和良好的氛围，可以让乘客享受乘坐的乐趣，吸引更多的乘客，建立公司的声誉。打好基础。为此，车站要加强卫生设施，对厕所、站台、停车场、出入口进行管控，建立巡查清扫制度，配备值班人员，确保车站周边环境整洁有序^[1]。

3.2 培养员工主动服务意识，提高乘客满意度

车站是地铁业务的窗口，乘客对服务的感知与车站工作人员的服务态度、主动性、举止和笑容密切相关。使旅客体验到良好的服务，提高旅客满意度，减少旅客不满。

3.3 确保安全

安全不仅是地铁工作人员的头等大事，也是乘客出行的重中之重。地铁站内人员较多，一旦发生火灾、爆炸、列车脱轨等事故，受伤几率较大。地铁企业要制定应急预案，做好安全宣传，做好从业人员培训，提高应

急管理技能，确保及时有效疏散，做好紧急情况下乘客护送，保障乘客安全。

3.4 提高硬件设施水平并增加设施的功能

车站运营需要行车设备、票务设备、环控设备、消防设备等支撑，若行车设备故障则会影响车辆运行。其中之一是停车位的及时管理。车站设备必须从安全、完善和舒适的角度进行测量、设计和安装，以尽可能满足乘客的需要。组织专人定期对设备和指定区域进行安全检查，杜绝漏洞和隐患。二是完善旅客信息。电视平台显示所有进站列车的票价和每节车厢的乘客分布，让乘客等候自己选择的列车，避开拥挤的车厢，分散压力和体重，升级车厢。乘客舒适度。三是提高筛机效率，减轻筛分人员的工作量和压力。进一步提高车站高峰时段安全检查有效性，加强对不合格产品的检查，落实旅客携带危险品存放管理制度。

3.5 提高城市轨道交通客运服务礼仪水平

地铁工作人员的个人素质是服务实践的精髓。只有优质的服务才能持续做好服务。营造良好的交通服务文化是工作人员的重要组成部分。要求工作人员言行一致乘客在实际工作中监督压力，实现旅客满意。车站还必须制定详细的服务标准，并有良好的工作程序来限制员工的言行。例如，昆明铁路公司希望员工在提供标准服务的同时，提供特色服务，得到乘客的赞赏。

3.6 规范服务标准

客运经营者要加强对现有车站工作人员的培训，提高车站工作人员的技能水平，完善各项优质服务。乘车过程中，乘客会因行车环境的变化，如噪声、冷热、到站时间等发生变化，因此车站工作人员需要提高监管技能，了解乘客感受和个人感受，从而启动服务流程，为旅客提供有针对性的服务，提高服务质量。如果地铁工作人员不了解乘客的心理状态，就会在服务中产生误会，用服务和规则以恶劣的态度对待乘客，只会让乘客感觉更差，服务质量也会下降。因此，在培训地铁站员工的过程中，除了培养他们的工作能力和品德外，还需要对他们的乘客心理保持简单有效的沟通，让地铁站员工能够帮助到每一个人。好的服务商。此外，心理健康也是地铁站工作人员的一项重要能力。地铁站员工每天要与大量不同性格的乘客打交道，重要的是他们遇到错误的乘客并进行干预。发展精神障碍。因此，在对地铁车站工作人员进行培训时，运输公司应聘请心理专家对车站工作人员进行EAP心理辅导，帮助地铁工作人员实现一定的心理转变和自我服务。其他情况下，企业可采取应急培训、应急演练等方式，提高车站

工作人员应变能力,加强服务^[4]。

3.7 加强培训与奖惩力度

(1) 建立站务人员奖惩制度,确保全员满意。做好车站工作人员、站台、售票处等工作,加强队伍管理,做好服务工作。对认真工作的员工进行奖励,对不认真工作的员工进行警告和批评,促进站的整体发展。鼓励员工相互交流,经常交流思想,产生新的想法,把工作做到最好。

(2) 注重工作技能,提高操作便利性。坚持旅客至上、敬业、礼貌、耐心的原则,能理解旅客,用心使用服务技巧,讲究文化、礼仪和良好的言行,与旅客正确沟通,处理旅客投诉,提高服务质量。多看、多听、多监、多报、多管、多接触。保持高度的注意力,随时做好工作准备,遇事配合;注意行为不端的乘客,让他们安全登机。定期回顾工作绩效和学习要点,提高员工工作满意度。建立健全培训考核制度,切实保障乘客利益。一要逐步形成标准化的服务与完整的客服体系,提高员工的责任意识和使命感。二是建立安全检查和培训制度,预防运营事故发生,共创良好的安全文化氛围。三是组织开展专业知识和技能竞赛,奖励成绩优异的员工,促进员工树立竞争与合作的意识。可采用线上学习结合工作中培训的方式,不通过者继续进行学习教育,提高综合素质^[5]。

(3) 制定和完善维护旅客利益的培训和考核措施。一要逐步构建服务模式,完善客户服务,提高全员责任意识和担当意识。二是建立安全检查和培训,预防工作事故,建立安全文化。三是提高知识和竞争技能,对表现好的员工进行奖励,鼓励员工创造竞争与合作。在线教育可以与在职培训相结合,失败的可以继续学习和教书,提高自己的能力和整体素质。

(4) 客运运营通过服务质量、工作场所、安全和环境四个方面,以提高旅客满意度为最终目标,支持员工开工,集聚客流,营造良好环境,限制投诉并树立公司形象。

3.8 做好车站客运组织,确保乘客乘车安全顺畅

根据地铁站区、车站客流、客运和车站工作人员特点,做好车站客运工作,增加车站客流,保障客流量。人多时安全可靠。做好全站工作人员引导工作,加强对重要站点、重要时段的宣传引导,做好媒体工作,杜绝“排队等候”,维护站台候补名单,确保做好驾驶体验

和增加客流量^[6]。

3.9 完善地铁客运服务评价指标

同时,对整个城市的铁路运输体系也进行了一些评估。在对轨道交通运营体系进行综合评估时,既要重视对轨道交通运营体系的评估,又要重视对轨道交通运营体系的评估。在总体评估指标体系中,重点关注对轨道交通旅客运输服务质量的评估。从一定意义上讲,地铁客运服务更多的是由旅客来评判,实际上,在一定意义上,地铁客运服务就是我们所谓的“软评价”,要将硬评价与软评价相结合。在整体的整体环境评估之后,重点是轨道交通的运行。在这样的评估体系中,我们要重视对我们的轨道交通旅客服务的评估,要从人的视角来评估。在整个轨道交通管理体系中,轨道交通客运体系是让旅客最直接的感受到的一个要素,所以,要注意轨道交通旅客服务在轨道交通中的评价指数功能。

3.10 制定相关的应急预案

定期对员工进行培训,提高应急处置能力,确保应急处置及时有效。地铁公司制定应急预案,实时评估并不断完善,以提高预案的效率和便利性。此外,应加强应急预案,确保及时有效地应对突发事件^[7]。

结束语

综上所述,随着人们生活方式的不断发展,地铁旅客正在为高质量的服务支付更多的费用。客运质量会影响游客出境游的选择,只有提高地铁站的服务质量才能运送乘客,地铁服务的自愿建设才会更快。

参考文献

- [1]刘璐.关于提升地铁站服务管理研究[J].商讯,2020:131-133.
- [2]贾巨龙.城市轨道交通客运组织优化研究[D].天津工业大学,2019.(4) 15-17.
- [3]谷素斐,张红云.城市轨道交通客运服务质量综合评价应用研究[J].都市快轨交通,2020,33(4):6.
- [4]田明明.关于提升地铁车站客运服务水平研究[J].科技经济导刊,2016.(18) 22.
- [5]郑懂.试论如何提高城市地铁服务质量[J].建筑工程技术设计,2018,(15) 5.
- [6]谢宏雁.浅谈如何提升地铁车站服务质量[J].现代物业(上旬刊),2019(07)
- [7]高剑.如何进一步加强地铁车站服务质量的建设[J].精品,2020(2):271.