

站务工作中乘客纠纷处理的原则、难点与应对策略

陈舒 马晨星 丁添

郑州交通发展投资集团有限公司 河南 郑州 450000

摘要: 在站务工作中,乘客纠纷处理需遵循安全优先、中立公正、快速响应、服务导向、隐私保护原则。处理难点包括环境复杂、情绪化冲突、信息不对称、资源限制、文化差异。应对策略涵盖预防性措施、现场处理、协作支援及后续跟进。本文提出的策略有助于提升纠纷处理效率与质量,保障运营秩序,增强乘客满意度与信任度,为城市轨道交通站务工作提供有效指导。

关键词: 站务工作;乘客纠纷;处理原则;处理难点;应对策略

引言:城市公共交通中,地铁站作为重要枢纽,客流量大、人员密集,乘客纠纷时有发生。这些纠纷不仅影响运营秩序,还可能损害乘客权益,降低服务质量。有效处理乘客纠纷,成为站务工作的重要任务。明确纠纷处理原则、难点,并制定针对性应对策略,对提升站务管理水平、保障乘客安全舒适出行、促进城市公共交通健康发展具有重要意义。

1 乘客纠纷处理的原则

1.1 安全优先原则

安全优先原则是站务工作中乘客纠纷处理的首要准则,核心在于将乘客生命安全与运营秩序维护作为纠纷处置的核心目标,着力防范纠纷升级衍生的各类次生风险^[1]。纠纷处置全程需优先处置涉及人身安全受损、运营设备故障损坏以及公共安全受威胁的紧急情形,通过科学规范的处置流程,快速遏制风险扩散,保障站务运营环境的安全与稳定,为纠纷后续妥善处理筑牢基础。该原则的确立源于城市公共交通运营安全管理的核心需求,契合公共服务领域“安全第一”的基本价值导向,是保障乘客权益与公共利益的重要前提。

1.2 中立公正原则

中立公正原则要求站务工作人员在纠纷处理过程中坚守客观立场,摒弃个人主观偏见,不偏向任何一方当事人,防范主观判断引发矛盾进一步激化。纠纷调解过程中,工作人员需以客观事实为依据,结合城市公共交通运营相关规则开展调解工作,确保整个处理流程公开透明、可追溯,提升处理结果的可信度与可接受度。这一原则符合公共服务纠纷调解的基本准则,是维护站务工作公信力、保障乘客合法权益的重要支撑,也是提升乘客对站务服务满意度的关键环节。

1.3 快速响应原则

快速响应原则强调乘客纠纷发生后,站务工作人员

需第一时间介入处置,通过及时介入防范事态进一步扩大,有效规避纠纷现场引发围观、拥堵等衍生问题。介入过程中,工作人员需通过高效沟通缓解双方当事人情绪波动,逐步平复对立情绪,降低冲突升级的概率。快速响应的核心在于缩短纠纷处置的时间成本,通过及时干预将纠纷控制在萌芽状态,这一要求源于城市公共交通运营的高效性需求,也是提升纠纷处理效率、减少对运营秩序影响的重要保障。

1.4 服务导向原则

服务导向原则以乘客需求为核心,要求站务工作人员在纠纷处理过程中主动倾听当事人的诉求,通过共情沟通与专业解释化解双方之间的误解。沟通交流过程中,需注重服务态度的规范性与语言表达的专业性,灵活运用沟通技巧,规避因沟通方式不当引发二次纠纷,始终以解决问题、提升乘客体验为出发点,践行公共交通服务的公益性与服务性本质。该原则贴合城市公共交通服务的核心定位,是提升站务服务质量、构建和谐乘客关系的重要支撑。

1.5 隐私保护原则

隐私保护原则要求站务工作人员在纠纷调解全过程中充分尊重乘客隐私,在沟通与调解过程中避免公开讨论涉及乘客个人的敏感信息,严禁泄露乘客个人数据。纠纷处置过程中,需合理划分沟通场景,选择相对私密的环境开展调解工作,兼顾纠纷处理的公开性与乘客隐私的保密性,实现公共利益与个人隐私权益的平衡。这一原则符合个人信息保护的相关行业规范,也是站务工作规范化、人性化发展的必然要求,能够进一步提升乘客对站务服务的信任度。

2 乘客纠纷处理的难点

2.1 环境复杂性

环境复杂性是乘客纠纷处理过程中较为突出的难点,核心体现在地铁站空间特性与站务人员工作负荷的双重

制约^[2]。地铁站作为高密度人员聚集场所,空间相对封闭且人流量常年处于较高水平,纠纷一旦发生,极易快速吸引周边乘客围观,进而引发客流拥堵,不仅干扰正常运营秩序,更会增加纠纷调解的现场压力。同时,站务人员日常工作涵盖设备操作、客流疏导、票务服务等多项核心职责,纠纷调解仅为其中一项工作内容,工作任务的多重叠加导致站务人员难以集中全部精力投入纠纷处理,往往需要在多项工作间频繁切换,间接降低纠纷调解的效率与质量。这一难点源于城市公共交通运营的空间属性与人力配置的现实局限,符合城市轨道交通站务工作的客观运营规律。

2.2 情绪化冲突

情绪化冲突是阻碍纠纷妥善处理的关键难点,主要表现为乘客情绪的失控性与群体效应的叠加影响。乘客在纠纷发生时,往往因出行焦虑、体力疲劳或认知误解产生强烈的负面情绪,进而出现过激言行,打破理性沟通的基础,导致纠纷调解难以顺利推进。更为突出的是,纠纷现场的围观乘客可能因信息不全产生片面判断,出现起哄、偏袒等行为,进一步激化双方对立情绪,形成“群体极化”现象,使原本简单的纠纷逐渐升级,增加调解难度。此类难点与乘客出行心理、群体行为特征密切相关,是公共服务纠纷处理中普遍存在的共性问题,也契合城市轨道交通客流密集场景下的情绪传导规律。

2.3 信息不对称

信息不对称导致纠纷事实难以厘清、责任难以界定,是纠纷处理的核心难点之一。纠纷双方基于自身立场,对事件经过的描述往往存在偏差,甚至出现认知偏差,导致事件真相模糊,给责任认定带来极大阻碍。此外,部分乘客对地铁站运营规则、票务政策、安检标准等相关规范缺乏充分了解,易因规则误解引发纠纷,而站务人员在有限时间内难以完成全面、细致的规则解读,进一步加剧双方信息失衡,导致纠纷调解陷入僵局。这一难点源于信息传递的局限性与乘客认知的差异性,符合公共服务领域纠纷处理的普遍特征,也与城市轨道交通运营规则的专业性、复杂性密切相关。

2.4 资源限制

资源限制直接制约纠纷处理的效率与质量,构成纠纷处理的重要难点。人力配置方面,高峰时段地铁站客流量激增,站务人员工作负荷达到峰值,有限的人力难以对每一起纠纷投入充足的时间与精力,部分纠纷可能出现响应延迟,导致事态进一步扩大。设备支撑方面,部分站点存在监控覆盖盲区,或因设备故障导致监控无法正常运行,可能造成纠纷关键证据缺失,难以还原事件

真相,影响调解的公正性。资源限制的形成与城市轨道交通运营的人力、物力配置规划密切相关,是兼顾运营成本与服务过程中难以避免的现实问题,也是公共服务领域普遍面临的运营困境。

2.5 文化差异

文化差异引发的沟通与认知分歧,是新时期乘客纠纷处理中日益突出的难点。随着城市国际化水平提升,外籍乘客与方言使用者出行频次增加,语言沟通不畅易导致诉求表达不清晰、信息传递出现偏差,进而引发误解与纠纷。同时,不同文化背景的乘客在服务期待、行为规范等方面存在显著差异,对站务服务的标准与方式认知不同,易因行为习惯差异产生摩擦,而站务人员在调解过程中难以快速适配不同文化背景下的沟通方式与服务需求,进一步增加纠纷调解的难度^[3]。这一难点契合城市国际化发展背景下公共服务的新特征,也符合跨文化沟通的相关理论与实践经验。

3 乘客纠纷应对策略

3.1 预防性措施

3.1.1 环境优化

在乘客纠纷的预防阶段,环境优化是首要任务。通过科学合理的空间布局设计,能够有效减少拥挤现象,进而降低冲突发生的可能性。例如,在客流量较大的区域设置隔离带,将不同流向的乘客进行物理分隔,避免人流交叉导致的碰撞与摩擦。同时,合理规划分流通道,引导乘客有序通行,减少因寻找出口或排队等候而产生的焦虑情绪。这种环境优化措施不仅提升了站点的运营效率,也为乘客提供了更加安全、舒适的出行环境,从根本上减少了纠纷的诱因。

3.1.2 规则宣导

规则宣导是预防乘客纠纷的另一重要手段。利用醒目的标识、清晰的广播提示以及便捷的数字平台,提前向乘客传达运营规则与服务信息,能够有效降低因信息不对称而引发的误解与冲突。标识设计应简洁明了,易于理解,确保乘客在快速移动中也能迅速捕捉关键信息。广播提示则需根据站点实际情况,定期更新内容,确保信息的时效性与准确性。数字平台如官方网站、手机APP等,可提供详细的运营规则解读与常见问题解答,方便乘客随时查阅,增强其对服务的信任感与满意度。

3.1.3 员工培训

员工培训是提升站务人员应对纠纷能力的关键环节。定期开展沟通技巧、情绪管理与冲突调解培训,能够帮助站务人员掌握有效的沟通方法,学会在压力下保持冷静,以专业的态度处理各类纠纷。培训内容应涵盖心理

学基础知识、沟通技巧训练、案例分析研讨等多个方面,通过理论与实践相结合的方式,全面提升站务人员的应变能力。此外,还可邀请经验丰富的老员工分享处理纠纷的心得与技巧,为新员工提供宝贵的实战经验借鉴。

3.2 现场处理策略

3.2.1 隔离与疏导

当乘客纠纷发生时,迅速采取隔离与疏导措施至关重要。站务人员应第一时间将纠纷双方引导至非公共区域,如警务室、服务台等,避免纠纷升级影响其他乘客的正常出行。在引导过程中,需保持礼貌与耐心,避免使用强制手段激化矛盾。同时,迅速疏散围观人群,维持现场秩序,防止事态进一步扩散。通过有效的隔离与疏导,能够为纠纷处理创造一个相对独立、安静的环境,有利于双方冷静沟通,寻求解决方案。

3.2.2 情绪安抚

情绪安抚是现场处理纠纷的核心环节。站务人员需运用“倾听-共情-确认”三步法,耐心听取双方诉求,表达理解与同情,再复述关键信息以确认事实^[4]。这一过程中,站务人员需保持平和的语气与真诚的肢体语言,如微笑、点头等,传递出善意与尊重,降低双方的对抗情绪。通过有效的情绪安抚,能够建立信任基础,为后续的调解工作奠定良好开端。

3.2.3 信息核实

信息核实是确保调解公正性的关键步骤。站务人员需充分利用监控录像、目击证人或设备记录等资源,还原事件经过,确保调解依据充分。在核实信息过程中,需保持客观公正的态度,不偏袒任何一方,确保事实真相得以呈现。对于规则争议点,站务人员需进行清晰解释,必要时提供书面说明或指引,帮助双方理解运营规则,消除误解与疑虑。

3.3 协作与支援

3.3.1 内部协作

在处理乘客纠纷时,内部协作至关重要。站务人员应及时呼叫值班站长、保安或其他岗位人员支援,形成分工明确的调解团队。值班站长负责整体协调与决策,保安人员维护现场秩序,其他岗位人员则根据具体需求提供必要协助。通过内部协作,能够充分发挥各岗位优势,形成合力,提高纠纷处理效率。同时,站务人员需通过对讲机或内部系统共享纠纷信息,确保后续处理流程衔接顺畅,避免信息传递不畅导致的处理延误或失误。

3.3.2 外部联动

外部联动是处理严重乘客纠纷的必要手段。当纠纷涉及违法犯罪行为,如肢体冲突、故意损坏设备等,站

务人员应立即联系地铁公安介入处理。地铁公安具备专业的执法能力与丰富的处理经验,能够迅速控制事态,保护乘客与站点的安全。对于需要医疗救助的乘客,站务人员应协助拨打急救电话,并引导医护人员快速抵达现场,确保乘客得到及时救治。通过外部联动,能够充分利用社会资源,形成全方位、多层次的纠纷处理体系。

3.4 后续跟进

3.4.1 记录与反馈

记录与反馈是提升纠纷处理质量的重要环节。站务人员需详细记录纠纷时间、地点、涉及人员及处理过程,形成可追溯的档案。这些记录不仅有助于分析纠纷类型与原因,为优化服务流程或规则提供依据,还能为后续类似纠纷的处理提供宝贵经验借鉴。定期分析纠纷记录,能够发现服务中存在的薄弱环节与潜在风险点,及时采取措施加以改进,提升整体服务质量。

3.4.2 关系修复

关系修复是提升乘客满意度与忠诚度的关键步骤。对于因纠纷受到影响的乘客,如因纠纷延误行程者,站点应提供适当的补偿措施,如致歉信、小礼品或优先服务等,以表达歉意与关怀。同时,通过回访或满意度调查了解乘客对处理结果的评价与建议,持续改进服务质量^[5]。通过积极的关系修复措施,能够重建乘客对站点的信任与好感,提升乘客满意度与忠诚度,为站点的长期发展奠定坚实基础。

结束语

站务工作中乘客纠纷处理是一项复杂且重要的任务。遵循既定原则,直面各类难点,综合运用预防、现场处理、协作支援及后续跟进等策略,可有效化解纠纷,提升运营效率与服务质量。通过不断优化处理流程与方法,能够增强乘客满意度,营造和谐有序的出行环境,推动城市公共交通事业持续进步。

参考文献

- [1]黄兴,王辰阳.网约车“一口价”:“司乘两难”如何解?[J].记者观察,2025(34):70-71.
- [2]张森,于敏.基于“互联网+”的城市轨道交通乘客智能服务模式探讨[J].都市轨道交通,2021,34(3):146-152.
- [3]季伟.用行动践行为乘客服务的初心——记北京公交集团客四分公司第七车队374路驾驶员王雷[J].城市轨道交通,2022,285(3):8-11.
- [4]苏丽静.城市轨道交通高峰期客流组织与运营策略研究[J].太原城市职业技术学院学报,2025(3):40-43.
- [5]肖桃媛.地铁轨道交通服务人员素质提升研究[J].人民公交,2024(12):79-81.