

地铁车站服务质量及车站日常管理

夏方姣 卢 欢

无锡地铁运营有限公司 江苏 无锡 214200

摘要：文章聚焦地铁车站服务质量与日常管理展开探讨。服务质量方面，剖析服务人员态度、设备设施运行、客流组织等现存问题；日常管理领域，指出运行计划、人员培训、应急预案、交通接驳等改进方向。通过分析提出针对性措施，旨在提升服务人员素养、优化设备设施、完善管理体系，以增强乘客出行体验，保障地铁运营安全高效，推动地铁行业可持续发展。

关键词：地铁车站；服务质量；车站日常管理

引言：随着城市化进程加速，地铁成为城市交通骨干力量，其服务质量与日常管理水平备受关注。优质服务能提升乘客满意度，高效管理可保障运营稳定。然而，当前地铁车站仍存在服务人员服务意识不足、设备故障频发、客流组织混乱等问题，日常管理在计划制定、人员培训等方面也有待完善。深入研究并改进这些问题，对提高地铁运营效率和服务质量意义重大。

1 地铁车站服务的主要内容

1.1 导向服务

地铁车站的导向服务是保障乘客顺利出行的关键环节。从乘客踏入车站的那一刻起，导向标识便开始发挥重要作用。清晰明确的导向标识系统涵盖了站外引导、站内通道指引、列车行驶方向标识等多个方面。站外，醒目的指示牌会引导乘客找到地铁入口；站内，地面、墙面和天花板上的箭头、文字标识，能让乘客快速定位售票处、进站口、候车区、出站口等关键位置。针对换乘站，导向服务会提供详细的换乘线路指引，帮助乘客高效便捷地完成不同线路间的转换。车站工作人员也会在必要时提供人工导向服务，为不熟悉环境的乘客答疑解惑，确保每一位乘客都能在复杂的地铁网络中准确无误地到达目的地，减少出行迷茫与时间浪费。

1.2 票务服务

地铁车站提供多样化的票务选择，以满足不同乘客的需求。除了传统的单程票，乘客还可办理储值卡、月卡、年卡等长期票种，享受相应的票价优惠。自动售票机分布合理，操作界面简洁易懂，乘客可轻松完成购票流程。对于不熟悉操作的乘客，车站工作人员会及时给予指导。随着科技发展，电子支付购票、手机扫码乘车等新型票务方式也逐渐普及，大大提升了购票效率^[1]。在进出站环节，闸机系统高效稳定，能够快速准确地识别车票或电子乘车码。车站还设有票务处理窗口，处理车

票挂失、补办、退票等特殊业务，为乘客提供全方位、便捷的票务服务体验。

1.3 客运组织

客运组织是地铁车站有序运营的核心工作。在高峰时段，大量乘客集中进出站，车站通过科学合理的客运组织方案，确保站内秩序井然。工作人员会提前在关键位置，如站台、扶梯、换乘通道等处进行引导，防止乘客拥挤和踩踏事故发生。针对不同方向的客流，车站会设置明确的分流标识和隔离设施，引导乘客有序排队候车、上下车。在列车到站前，工作人员会提醒乘客做好乘车准备，避免抢上抢下。车站通过实时监控系统，密切关注站内客流动态，根据实际情况灵活调整客运组织措施，如增派工作人员、开启备用通道等，以应对突发的大客流情况，保障乘客安全、顺畅地出行，提高地铁运营效率和服务质量。

1.4 设备设施维护

地铁车站内各类设备设施众多，包括自动扶梯、垂直电梯、照明系统、通风空调系统、消防设备等。维护人员会定期对这些设备进行全面检查、保养和维修。自动扶梯和垂直电梯每天都会进行安全检测，确保运行平稳、制动可靠；照明系统保证站内光线充足，为乘客提供良好的视觉环境；通风空调系统根据季节和客流情况调节温度和空气质量，营造舒适的候车氛围。消防设备更是维护工作的重中之重，定期检查灭火器、消火栓、火灾报警系统等，确保在紧急情况下能够正常使用。

2 地铁车站服务质量存在的问题

2.1 服务人员服务意识薄弱，服务态度有待提升

在地铁车站运营中，部分服务人员服务意识淡薄的问题较为突出。一些工作人员未能充分认识到自身岗位对提升乘客出行体验的重要性，缺乏主动服务的热情。面对乘客咨询时，存在敷衍了事、回答不清晰的情况，

甚至有不耐烦、冷漠的态度,让乘客感到不被尊重。在处理乘客投诉或突发状况时,部分人员缺乏耐心和专业应对技巧,不能及时有效地解决问题,导致乘客不满情绪升级。一些服务人员在日常工作中缺乏积极的工作态度,对站内环境卫生、标识指引等细节关注不足,未能主动为乘客营造良好的乘车环境。这种服务意识与态度的欠缺,严重影响地铁车站整体服务形象,降低乘客对地铁服务的满意度和信任度。

2.2 设备设施老化、故障频发,影响乘客正常使用

随着地铁运营年限的增长,部分设备设施如自动扶梯、闸机、照明系统等逐渐老化。自动扶梯可能出现运行不稳、异响等问题,给乘客带来安全隐患;闸机故障则会导致乘客进出站受阻,造成站内拥堵;照明系统故障会使站内光线昏暗,影响乘客视线和出行心情^[2]。通风空调系统老化会导致站内空气不流通、温度不适宜,尤其在高峰时段,乘客会感到闷热不适。消防设备等安全设施若出现故障,将严重威胁乘客的生命财产安全。设备设施故障频发,不仅降低地铁运营效率,也给乘客的出行带来诸多不便,降低乘客对地铁车站服务的认可度。

2.3 客流组织不力,导致拥堵、踩踏等安全隐患

地铁车站客流组织不力是当前面临的一个严峻问题。在高峰时段,客流量大幅增加,若车站未能提前做好充分的客流预测和组织规划,就容易出现站内拥堵现象。部分车站的进出口、通道设计不合理,宽度不足,无法满足大量乘客快速通行需求,导致乘客在狭窄空间内积压。站内工作人员对客流引导不到位,未能及时在关键位置进行疏导,使得乘客在换乘通道、站台等区域出现混乱局面。一旦发生紧急情况,如列车晚点、突发事件等,由于客流组织混乱,极易引发踩踏等严重安全事故,对乘客的生命安全构成巨大威胁。

3 提升地铁车站服务质量的措施

3.1 更新服务理念,加强服务人员素质建设

更新服务理念是提升地铁车站服务质量的核心前提。地铁运营方需树立“以乘客为中心”的服务导向,将乘客需求和满意度作为工作的出发点与落脚点。定期组织服务人员参加先进服务理念培训课程,引入国内外优秀地铁服务案例,引导员工学习“人性化、精细化、差异化”服务模式,从思想层面转变服务意识。在专业技能方面,开展针对性培训,涵盖票务处理、应急救援、设备操作等内容,通过模拟演练、实操考核等方式,提升员工业务能力。在沟通技巧上,进行礼仪规范、语言艺术培训,让员工学会用温和、专业的态度与乘客交流。建立完善的绩效考核机制,将服务质量与员

工薪酬、晋升挂钩,激励员工主动提升服务水平。注重员工心理健康关怀,定期开展心理辅导活动,缓解工作压力,确保员工以饱满的精神状态为乘客服务,打造一支高素质、专业化的服务团队。

3.2 优化设备设施,提高使用效率

优化设备设施是提升地铁车站服务质量的重要物质基础。针对老旧设备,制定全面升级改造计划,如对运行多年的自动扶梯、垂直电梯进行安全性能评估,更换磨损部件,安装智能监测系统,实时掌握设备运行状态,提前预警故障隐患。对于闸机系统,更新为更快速、精准的识别技术,提高乘客进出站效率。在提高使用效率方面,运用智能化手段对设备设施进行精细化管理,通过大数据分析乘客流量分布规律,合理调整设备布局,如在高峰时段增加闸机开放数量、优化自动售票机位置。建立设备设施维护档案,记录设备运行数据、维修历史等信息,为精准维护提供依据^[3]。引入远程监控与诊断技术,维护人员无需到现场即可对设备进行初步故障排查和指导维修,缩短维修时间,加强与设备供应商的合作,建立快速响应机制,确保设备故障能及时获得技术支持和配件供应,保障设备设施稳定高效运行。

3.3 完善乘客信息系统,提升乘车体验

完善乘客信息系统是提升地铁车站服务质量的重要技术支撑。在信息发布渠道上,实现多元化覆盖,在站内显著位置安装大型电子显示屏,实时滚动播放列车运行时刻、到站信息、线路调整等动态内容;利用站内广播系统,以清晰、准确的声音及时播报重要通知和安全提示;开发手机应用程序,整合地铁线路图、站点信息、实时客流、换乘指引等功能,方便乘客随时随地查询。为提升信息准确性和及时性,建立高效的信息采集与传输网络,与列车运行控制系统、票务系统等实现数据互联互通,确保列车位置、到站时间等信息实时更新。同时引入智能算法对客流数据进行深度分析,提前预测客流高峰时段和区域,通过信息系统向乘客推送预警信息,引导乘客合理规划出行。加强信息系统的安全防护,防止数据泄露和恶意攻击,保障乘客信息安全。通过完善乘客信息系统,为乘客提供全面、准确、及时的信息服务,让乘客出行更加便捷、安心,从而显著提升乘车体验。

4 地铁车站日常管理改进途径

4.1 制定合理的运行计划,满足客流需求

制定合理的运行计划是地铁车站日常管理提升的关键。地铁运营部门需深入研究不同时段、不同站点的客流规律,结合工作日与节假日、早晚高峰与平峰的差

异,科学安排列车运行间隔和发车频次。在高峰时段,适当缩短行车间隔,增加列车投放数量,缓解站内客流压力,减少乘客候车时间;平峰时段则合理调整运行计划,优化资源分配,降低运营成本。根据大型活动、节假日等特殊时期的客流预测,提前制定专项运行方案,灵活调整列车编组或增开临时列车。利用智能化系统实时监测客流动态,实现运行计划的动态调整,确保列车运行与客流需求高度匹配,为乘客提供高效、便捷的出行服务。

4.2 加强行车相关人员业务技能培训,确保运营安全准点

地铁车站应建立常态化、系统化的培训机制,针对列车驾驶员、调度员、信号员等关键岗位,开展针对性培训课程。驾驶员培训涵盖安全驾驶规范、应急故障处理、特殊天气驾驶技巧等内容,通过模拟驾驶舱实操演练,提升其应对复杂情况的能力。调度员培训注重提高列车运行调度能力、突发事件的协调指挥能力,借助案例分析和沙盘推演,增强其决策的科学性和时效性。定期组织业务技能考核与竞赛,对表现优秀的人员给予奖励,激发员工学习热情。鼓励员工之间开展经验交流与分享,形成良好的学习氛围,确保行车相关人员具备扎实的业务技能,保障地铁运营安全、准点。

4.3 完善应急预案,提高应急响应速度

完善应急预案是地铁车站应对突发情况、保障运营秩序的重要保障。地铁车站应全面梳理可能发生的各类突发事件,如火灾、地震、设备故障、恐怖袭击等,制定详细、可操作的应急预案。明确各部门、各岗位在应急处置中的职责和任务,确保在事件发生时能够迅速响应、协同作战^[4]。定期组织应急演练,模拟不同场景下的突发事件,检验应急预案的可行性和有效性,发现并及时改进存在的问题。加强与公安、消防、医疗等外部救援力量的沟通与协作,建立联动机制,确保在紧急情况下能够快速获得外部支援。通过宣传教育提高乘客的应

急意识和自救互救能力,构建全方位的应急保障体系,最大程度降低突发事件对地铁运营和乘客安全的影响。

4.4 做好地铁与其他交通的接驳,提升乘客出行效率

地铁车站应加强与公交、出租车、共享单车等交通方式的衔接。在站点周边合理规划公交站点布局,优化公交线路走向,增加与地铁线路的换乘站点,实现地铁与公交的“零距离”换乘。设置明显的换乘指引标识,方便乘客快速找到换乘通道。同时与出租车公司合作,在地铁站点附近设置出租车候客区,加强现场管理,规范出租车运营秩序。鼓励共享单车企业合理投放车辆,在地铁出入口设置专门的停车区域,解决乘客“最后一公里”出行难题。利用信息化手段,整合各类交通信息,为乘客提供一体化的出行查询和导航服务,让乘客能够根据自身需求选择最优的出行方案,实现便捷、高效的出行体验。

结束语

地铁车站服务质量与日常管理犹如鸟之双翼、车之两轮,相辅相成,共同维系着地铁系统的高效运转与乘客的优质出行体验。通过持续优化服务细节、强化人员专业素养、完善管理机制与应急体系,地铁车站不仅能成为城市流动的文明窗口,更能为城市交通的蓬勃发展注入强劲动力,引领市民迈向更便捷、高效、舒适的出行新时代。

参考文献

- [1]杨领.地铁车站服务质量及车站日常管理[J].现代交通与路桥建设,2025,4(3).DOI:10.37155/2811-0633-0403-22.
- [2]成云龙.谈地铁车站服务质量及车站日常管理[J].百科论坛电子杂志,2021(23):401-402.DOI:10.12253/j.issn.2096-3661.2021.23.308.
- [3]黄婷华.浅谈地铁车站服务质量及车站日常管理[J].中国新技术新产品,2022(13):117-118.
- [4]喻庆芳,李腾江,王小凤,张慧琪.提高地铁客运服务质量方法研究[J].交通企业管理,2021,37(5):44-47.