

# 地铁车站客运服务质量管理分析探讨

严心泉

天津致新轨道交通运营有限公司 天津 300300

**摘要：**随着城市化进程的加速，地铁车站客运服务质量管理成为提升城市交通服务质量的关键。本文深入分析了地铁车站客运服务的定义、特点及其在城市交通中的重要性，探讨了当前客运服务质量管理的现状，包括制度执行、服务人员培训、硬件设施维护及信息传递效率等方面存在的问题。进一步剖析了服务质量不佳的深层次原因，并提出了针对性的改进对策，旨在为地铁车站客运服务的持续优化提供参考，从而满足乘客日益增长的多样化需求。

**关键词：**地铁车站；客运服务；质量管理

引言：地铁作为现代城市交通的重要组成部分，其车站客运服务质量管理直接关系到乘客的出行体验和城市交通的整体效率。随着城市人口的快速增长和出行需求的多样化，地铁车站面临着提升服务质量的巨大挑战。本文旨在深入探讨地铁车站客运服务的质量管理问题，分析当前管理中存在的不足，并提出有效的改进对策。通过优化服务流程、提升人员素质、完善设施设备等措施，以期提高地铁车站客运服务的质量，为乘客提供更加安全、便捷、舒适的出行环境。

## 1 地铁车站客运服务概述

### 1.1 地铁车站客运服务的定义与特点

地铁车站客运服务是指在地铁车站内为乘客提供的各项服务活动，这些服务旨在确保乘客能够安全、高效、舒适地完成地铁出行。（1）服务对象广泛，服务需求多样：地铁作为城市公共交通的重要组成部分，其服务对象涵盖了各个年龄段、职业背景和出行目的的乘客。因此，地铁车站客运服务需要满足不同乘客群体的多样化需求，如无障碍设施、老年人和儿童的特别照顾、紧急医疗援助等。（2）服务时间规律，高峰时段显著：地铁车站的客运服务时间通常具有规律性，如每天的运营时间、发车间隔等。然而，在某些特定时段，如上下班高峰期、节假日或大型活动期间，车站的客流量会显著增加，这对车站的客运服务能力提出了更高要求。如何在高峰时段保持高效、有序的乘客流动，是地铁车站客运服务面临的一大挑战。（3）服务内容涉及乘车、导乘、安全、信息等多个方面：地铁车站客运服务不仅限于乘客购票、乘车等基本需求，还包括导乘服务、安全保障、信息查询等多个方面。例如，车站应提供清晰的导向标识、实时的列车运营信息，以及紧急情况下的应急处理和救援服务。

### 1.2 地铁车站客运服务的重要性

（1）提升乘客满意度，增强城市地铁形象：优质的服务能够提升乘客的满意度和忠诚度，进而增强城市地铁的品牌形象和市场竞争力。乘客对地铁车站的良好印象将转化为对地铁系统的整体认可和支持。（2）促进地铁运营效率，提高交通整体服务水平：高效的客运服务能够优化乘客的流动效率，减少因信息不对称、设施不足等原因导致的乘客拥堵和延误。这不仅能提高地铁的运营效率，还能缓解城市交通压力，提升整体交通服务水平。因此，地铁车站客运服务的质量直接关系到城市交通系统的运行效率和乘客的出行体验。

## 2 地铁车站客运服务质量管理现状分析

### 2.1 服务质量管理的制度基础

（1）分析现有管理制度的完善程度与执行效果：目前，多数地铁车站已建立了相对完善的服务质量管理体系，包括服务标准、服务流程、投诉处理机制等。然而，执行效果却参差不齐。部分车站能够严格执行管理制度，确保服务质量，而另一些车站则因监管不力、执行不严等问题，导致服务质量下滑。（2）探讨制度缺陷及其对服务质量的影响：现有管理制度的缺陷主要体现在两个方面：一是制度更新滞后，难以适应乘客需求的快速变化；二是制度执行缺乏有效的监督和考核机制，导致制度形同虚设。这些缺陷不仅影响了服务质量的提升，还可能导致乘客对地铁车站的信任度下降。

### 2.2 服务人员现状

（1）服务人员构成与素质分析：地铁车站服务人员构成复杂，包括售票员、安检员、导乘员等多个岗位。然而，部分服务人员的专业素质和服务意识仍有待提升。部分新员工缺乏必要的培训，导致在服务过程中存在不规范行为。（2）服务意识、专业技能与应急处理能力评估：尽管多数服务人员具备基本的职业技能，但在服务意识、专业技能和应急处理能力方面仍存在不足。

部分服务人员在面对乘客投诉、紧急情况时,缺乏有效的沟通和处理技巧,导致问题升级,影响服务质量。

### 2.3 服务设施与设备

(1) 自助化设备的使用情况与效率分析:随着科技的发展,地铁车站已广泛引入自助化设备,如自动售票机、安检设备等。这些设备在一定程度上提高了服务效率,但也存在使用不便、故障频发等问题。部分设备操作复杂,缺乏明确的指示和说明,导致乘客使用困难。

(2) 车站导向标识系统、无障碍设施等硬件设施的完善程度:虽然车站导向标识系统和无障碍设施已得到一定程度的改善,但仍存在不足。部分车站的导向标识不清晰,易导致乘客迷路;无障碍设施设计不合理,难以满足特殊乘客群体的需求<sup>[1]</sup>。

### 2.4 乘客满意度调查与分析

(1) 对不同线路、不同站点进行乘客满意度调查:通过对不同线路、不同站点的乘客进行满意度调查,发现乘客对服务质量的评价存在差异。部分车站因地理位置、客流量等因素,服务压力较大,乘客满意度相对较低。(2) 分析满意度较低的领域及原因:乘客满意度较低的领域主要集中在服务态度、乘车环境、信息沟通等方面。服务态度冷漠、乘车环境嘈杂、信息沟通不畅是导致乘客满意度下降的主要原因。针对这些问题,地铁车站需要采取有效措施,提升服务质量,满足乘客需求。

## 3 地铁车站客运服务质量问题剖析

### 3.1 服务意识薄弱

(1) 工作人员服务态度不佳,缺乏主动服务意识:部分工作人员在面对乘客时,态度冷漠,缺乏应有的热情和耐心。他们往往只是机械地完成工作任务,而缺乏主动为乘客提供帮助的意识。这种态度不仅影响了乘客的出行体验,也损害了地铁车站的整体形象。(2) 对乘客投诉处理不及时,反馈机制不完善:当乘客遇到问题或不满时,他们往往希望得到及时、有效的回应和解决。然而,部分地铁车站的投诉处理机制并不完善,投诉渠道不畅,处理效率低下。这不仅加剧了乘客的不满情绪,也影响了地铁车站的信誉度。

### 3.2 制度执行不力

(1) 管理制度形同虚设,缺乏有效监管与考核:虽然地铁车站制定了详细的管理制度,但部分制度却并未得到有效执行。缺乏有效的监管和考核机制,使得部分工作人员对制度置若罔闻,违规行为频发。这不仅削弱了制度的权威性,也影响了服务质量的提升。(2) 工作人员对制度执行不严格,违规行为频发:部分工作人员对制度的理解和执行存在偏差,甚至故意违反规定。这

种行为不仅损害了地铁车站的声誉,也给乘客的安全和出行带来了潜在风险。

### 3.3 硬件设施不足与老化

(1) 自助化设备故障率高,维护不及时:自助售票机、安检设备等自助化设备在使用过程中,常因故障而影响乘客的正常使用。部分设备维护不及时,导致故障频发,给乘客带来不便。(2) 导向标识系统不清晰,无障碍设施不完善:导向标识系统的清晰度和无障碍设施的完善程度直接关系到乘客的出行便捷性和安全性。然而,部分地铁车站的导向标识系统不清晰,无障碍设施不完善,给乘客特别是特殊群体带来了诸多困扰<sup>[2]</sup>。

### 3.4 信息传递不畅

(1) 地铁运营信息更新不及时,乘客获取渠道有限:地铁运营信息的及时更新对于乘客的出行至关重要。然而,部分地铁车站的信息更新滞后,乘客难以获取最新的运营信息。此外,乘客获取信息的渠道也相对有限,导致信息传递不畅。(2) 紧急情况下的信息传递机制不完善,应急响应能力弱:在紧急情况下,信息的快速传递和有效应对是保障乘客安全的关键。然而,部分地铁车站的紧急信息传递机制并不完善,应急响应能力较弱。这不仅影响了乘客的安全,也降低了地铁车站的应急管理水平。

## 4 提升地铁车站客运服务质量的对策与建议

### 4.1 加强服务意识培养

服务意识是提升服务质量的基石。地铁车站工作人员的服务态度和专业能力直接影响乘客的满意度。(1) 开展定期服务培训。服务培训是提升工作人员服务意识和专业技能的有效途径。培训应涵盖服务理念、沟通技巧、冲突解决、紧急情况应对等多个方面。通过模拟场景训练、角色扮演等互动方式,增强工作人员的实际操作能力和应变能力。同时,邀请行业内的资深专家或优秀服务代表进行分享交流,借鉴先进的服务理念和管理经验,不断提升服务团队的综合素质<sup>[3]</sup>。(2) 建立有效的投诉处理机制。投诉是乘客对服务质量最直接的反馈。地铁车站应设立专门的投诉受理渠道,如电话、邮箱、社交媒体等,确保乘客的投诉能够迅速得到响应。同时,建立一套完善的投诉处理流程,从接收投诉、分析原因、采取措施到反馈结果,每一步都应有明确的责任人和处理时限。对于合理的投诉,应立即整改并向乘客道歉;对于不合理的投诉,也应耐心解释,争取乘客的理解。通过有效的投诉处理机制,不断改进服务质量,提升乘客满意度。

### 4.2 完善管理制度与考核体系

制度是服务质量的保障。一套科学合理的服务质量管理能够引导工作人员的行为,确保服务质量的持续提升。(1)制定科学合理的服务质量管理。制度应明确各项服务的标准、流程和要求,为工作人员提供明确的行为指南。同时,制度应具有可操作性和适应性,能够根据实际情况进行适时调整和优化。在制定制度时,应广泛征求员工和乘客的意见,确保制度的合理性和有效性。(2)加强制度执行力度,建立健全考核与激励机制。制度的生命力在于执行。地铁站应加强对制度执行情况的监督检查,对违规行为进行严肃处理,确保制度的权威性和有效性。同时,建立一套完善的考核与激励机制,将服务质量纳入员工的绩效考核体系,与薪酬、晋升等挂钩。对于表现突出的员工,应给予表彰和奖励;对于表现不佳的员工,应给予指导和帮助,促进其改进和提升。

#### 4.3 优化硬件设施与环境

硬件设施是服务质量的基础。一个舒适、便捷、安全的乘车环境能够大大提升乘客的出行体验。(1)加强自助化设备的维护与更新。自助化设备如售票机、安检机等是地铁站的重要组成部分。为了确保设备的正常运行和高效使用,应定期对设备进行维护和更新。同时,根据乘客的需求和技术的发展,不断优化设备的功能和界面设计,提高设备的使用效率和便捷性。(2)完善导向标识系统,优化无障碍设施设计。导向标识系统是乘客在地铁站内寻找方向和路径的重要依据。地铁站应定期对导向标识系统进行梳理和优化,确保标识的清晰、准确和易读。同时,加强对无障碍设施的建设与维护,如无障碍通道、无障碍卫生间等,满足特殊乘客群体的需求<sup>[4]</sup>。

#### 4.4 强化信息传递与沟通

信息的及时传递和有效沟通是提升服务质量的关键。地铁站应充分利用现代科技手段,提高信息的透明度和传递效率。(1)利用多渠道发布地铁运营信息。地铁站应通过广播、电子显示屏、网络平台等多种渠道,及时发布列车运营信息、站点调整通知等,确保乘客能够随时随地获取最新的地铁运营动态。同时,加强与乘客的互动和沟通,收集乘客的意见和建议,为改进服务提供依据。(2)建立应急信息传递机制。在紧急情况下,信息的快速传递和有效沟通至关重要。地铁车

站应建立一套完善的应急信息传递机制,明确紧急情况下的信息传递流程 and 责任人。通过定期的应急演练和培训,提高工作人员的应急响应能力和沟通协调能力。同时,加强与公安、消防等部门的联动协作,确保在紧急情况下能够迅速启动应急预案,保障乘客的安全。

#### 4.5 加强团队建设与管理

团队是提升服务质量的核心力量。一个团结、高效、和谐的团队能够大大提升地铁车站的服务水平。

(1)构建和谐的团队氛围。地铁站应注重团队文化的建设,通过定期的团建活动、沟通交流等方式,增进团队成员之间的了解和信任,营造积极向上、团结协作的工作氛围。同时,关注员工的工作压力 and 心理健康,提供必要的心理支持和辅导,帮助员工保持良好的工作状态。(2)优化管理架构,明确责任分工。一个高效的管理架构是提升团队工作效率的关键。地铁站应根据实际情况,对管理架构进行优化和调整,明确各部门的职责和权限,避免职能重叠和推诿扯皮。同时,细化工作流程,明确每个环节的责任人和完成时限,确保各项工作能够有序、高效地推进。

#### 结束语

综上所述,地铁站客运服务质量管理的提升是一个系统工程,需要从多个方面入手。通过加强制度建设、优化人员培训、改善硬件设施及提升信息传递效率等措施,可以有效提高地铁站客运服务的质量和效率。未来,随着技术的不断进步和乘客需求的持续变化,地铁站客运服务质量管理仍需不断探索和创新。我们期待通过本文的研究,能为地铁站客运服务的持续优化提供有益参考,为城市交通的更加便捷、高效贡献力量。

#### 参考文献

- [1]喻庆芳,李腾江.提高地铁客运服务质量方法研究[J].交通企业管理,2022,(05):46-47.
- [2]温习章.提高地铁客运服务质量的对策探讨[J].产业与科技论坛,2022,(12):113-114.
- [3]张瑞芳.浅谈如何提高车站客运服务质量[J].中小企业管理与科技,2021(06):66-67.
- [4]宋倩茹,孙孟毅.青岛地铁客运服务质量指标评价研究[J].智能城市,2021,(09):87-88.