

基于乘客需求的城轨客运服务优化与满意度提升对策

刘玥临 戚帅豪

郑州交通发展投资集团有限公司 河南 郑州 450000

摘要：城市轨道交通服务质量直接影响乘客满意度与城市交通发展。本文基于乘客需求层次结构，分析当前客运服务在可靠性、便捷性、舒适性及服务态度等方面存在的主要问题。通过识别认知、标准、执行与沟通四类服务差距，深入剖析满意度低下的根源。进而提出针对性的优化对策与提升路径，旨在通过建立常态化监测机制、闭环改进体系及差异化服务策略，推动城轨客运服务从标准化向精细化转型，切实提升乘客出行体验与满意度。

关键词：城市轨道交通；乘客需求；客运服务；服务优化；满意度提升

引言：随着城市化进程加速，城市轨道交通已成为居民出行的骨干力量，乘客对服务质量的要求日益提升。然而，当前城轨客运服务在供需匹配上仍存在显著差距，导致乘客满意度不高。本文立足于乘客需求视角，系统分析多层次需求结构与满意度影响因素，旨在识别服务短板，探索基于需求导向的客运服务优化路径，为提升城轨运营品质与服务水平提供理论参考与实践指导。

1 城轨乘客需求分析与满意度现状

1.1 乘客需求的层次结构

城轨乘客需求呈现多层次、阶梯式的结构特征，贴合公共交通出行的核心属性与乘客差异化出行诉求，可划分为基础需求、核心需求、延伸需求与个性化需求四个层级。基础需求为出行刚需，是乘客最基本的诉求，主要包含出行安全、准点可靠、线路通达等内容，是城轨运营服务的底线要求，也是乘客选择城轨出行的首要前提。核心需求聚焦出行体验，涵盖乘车便捷性、空间舒适性、换乘高效性等，直接决定乘客基础出行体验的好坏。延伸需求属于增值服务需求，包含实时信息推送、站内便民设施、无障碍服务等配套服务^[1]。个性化需求为高阶需求，针对老人、儿童、通勤上班族、残障人士等不同群体，呈现出差异化诉求。四层需求层层递进，随着城市交通发展，乘客不再仅满足于顺利出行，对服务品质的精细化、个性化要求持续提升。

1.2 乘客满意度的主要影响因素

城轨乘客满意度是对全程出行体验的综合评价，受运营、设施、服务、环境、管理等多维度因素共同影响，各因素相互关联、共同作用于乘客体验。运营层面的列车准点率、发车间隔、故障处置效率是影响满意度的核心硬性指标，频繁晚点、运力不足会直接降低乘客体验。设施层面涵盖站内候车设施、车厢座椅、空调通

风、电梯扶梯等硬件设备的完好度与实用性，设施老化、故障频发会大幅拉低出行质感。服务层面包含工作人员服务态度、问询响应效率、投诉处理质量等软性服务内容。站内环境整洁度、人流拥堵管控、出行信息透明度，以及高峰期客流疏导效果，也是重要影响因素。乘客出行目的、出行时段、个人出行习惯的差异，也会导致对服务的感知评价存在偏差，进而影响整体满意度评分。

2 基于乘客需求的服务差距分析

2.1 差距一：认知差距——不了解乘客真正需求

当前城轨运营管理普遍存在乘客需求认知偏差问题，形成明显的认知服务差距，是各类服务问题产生的根源。多数运营单位的服务优化多依托行业标准、过往运营经验开展，缺乏对乘客真实、动态需求的常态化调研与精准研判。运营方多聚焦安全、准点等硬性指标管控，忽视乘客在便捷换乘、候车体验、信息服务、特殊人群帮扶等精细化、个性化需求。同时需求调研方式较为单一，多以阶段性问卷调查为主，缺乏对高峰时段、节假日、恶劣天气等特殊场景下乘客诉求的专项采集，也未区分通勤、短途、特殊人群等不同乘客群体的差异化需求。这导致运营服务优化方向与乘客实际诉求脱节，提供的服务并非乘客刚需，乘客迫切需要解决的出行痛点问题长期得不到重视与整改，供需认知错位问题持续存在。

2.2 差距二：标准差距——服务标准与需求不匹配

城轨现有服务标准多为通用性、规范化的行业统一标准，固定化的标准体系难以适配动态变化的乘客出行需求，形成显著的标准差距。随着城市规模扩大、客流结构升级，乘客对城轨服务的精细化、人性化要求持续提升，但部分运营服务标准更新滞后，仍沿用传统管控模式。在便捷性方面，换乘流线、购票安检、候车排队

的相关标准未结合大客流场景优化；在舒适性方面，车厢拥挤度、温度调控、噪音管控等标准较为宽松，无法满足乘客高品质出行需求^[2]。同时，服务标准缺乏差异化设计，针对老年乘客、残障人士、携带行李乘客的专项服务标准不完善，通用化标准难以覆盖特殊群体需求。标准化的服务规范与多元化、个性化的乘客实际需求形成明显脱节，制约了整体服务质量与乘客满意度的提升。

2.3 差距三：执行差距——服务标准未有效落地

多数城轨线路已建立完善的服务规范与质量标准，但在实际运营落地过程中存在执行不到位、落实不彻底的问题，形成严重的执行差距。一线工作人员存在服务意识参差不齐、标准执行流于形式的问题，日常问询引导、客流疏导、便民帮扶等基础服务未严格按照标准落实。高峰时段大客流场景下，站内秩序管控、客流分流疏导力度不足，既定的客流疏导标准难以有效执行。同时设备运维、环境保洁、故障应急处置等配套服务标准落地存在漏洞，部分故障设备维修不及时、站内卫生清理不彻底，不符合标准化服务要求。另外，运营单位缺乏常态化的现场监督考核机制，对服务标准执行情况的巡检、问责力度不足，导致各类服务规范形同虚设，优质的服务标准无法转化为实际的出行服务体验。

2.4 差距四：沟通差距——对外承诺与实际不符

城轨运营方对外公示的服务承诺、宣传的服务体系与乘客实际出行体验存在偏差，产生明显的沟通与履约差距。运营宣传中普遍承诺实时信息精准推送、高效应急处置、全方位便民服务等内容，但实际运营中，列车晚点、临时调整等信息推送不及时、不全面，部分突发情况无提前告知，导致乘客出行规划被打乱。同时，对外公示的便民服务设施、特殊人群帮扶服务，部分站点存在设施闲置、服务不主动的问题，无法兑现宣传承诺。在投诉沟通层面，运营方公示的快速响应、高效办结的服务承诺，与实际投诉处理周期长、反馈不及时、解决方案敷衍的现状不符。信息披露不透明、服务履约不到位、双向沟通渠道不畅，加剧了乘客心理落差。

3 基于乘客需求的客运服务优化对策

3.1 可靠性提升对策

出行可靠性是城轨核心服务优势，也是乘客基础刚需，需从设备运维、运力调配、应急处置三方面全面优化。首先，建立设备全周期运维机制，对列车、轨道、信号、供电等核心设备开展常态化巡检、定期检修与隐患排查，提前规避设备故障导致的晚点、停运问题，从源头保障运营稳定。其次，优化动态运力调配方案，结合早晚高峰、节假日、大型活动等客流规律，实时调整

发车间隔，增加高峰时段运力投放，缓解车厢拥堵、乘客滞留问题，保障客流运输效率。最后，完善突发场景应急处置预案，针对设备故障、极端天气、客流骤增等突发情况，建立快速响应机制，缩短故障处置时长，及时恢复正常运行，同时规范晚点、临时调整的处置流程，最大限度降低运营波动对乘客出行的影响，全面提升服务可靠性。

3.2 便捷性提升对策

围绕乘客购票、进站、安检、换乘、出站全出行链条，优化服务流程，全面提升城轨出行便捷性。在进站环节，推广人脸识别、扫码无感通行等智能化设备，优化安检、购票流程，减少乘客排队等候时间，针对大客流站点增设临时安检通道、自助设备，提升通行效率。在换乘环节，优化站内换乘流线标识，简化换乘步行路线，消除换乘死角，针对超长换乘站点增设便民引导人员、自动步道，缩短换乘耗时。同时完善线路衔接服务，加强城轨与公交、共享单车等交通方式的接驳联动，优化站点周边交通配套，解决最后一公里出行难题^[3]。简化票务政策，优化退票、改签、补票流程，推出通勤优惠、换乘优惠政策，精简出行手续，全方位降低乘客出行时间成本与操作成本。

3.3 舒适性提升对策

以乘客乘车体验为核心，从硬件设施、环境管控、客流管控多维度优化，提升城轨出行舒适性。硬件设施方面，定期检修更换车厢座椅、扶手、空调、照明等设备，保障设备完好可用，根据季节变化动态调整车厢温度、通风风量，改善车厢内部环境。站内区域增设休息座椅、饮水设备、母婴设施、储物设施，完善便民配套，满足乘客候车休息需求。环境管控方面，加强站内及车厢卫生保洁频次，及时清理垃圾、异味，做好消杀工作，严控站内噪音、灯光强度，营造整洁安静的出行环境。客流管控方面，通过动态客流监测、实时客流预警、分区疏导等方式，缓解高峰时段车厢过度拥挤问题，合理管控站内人流密度。同时，优化车厢布局，合理设置爱心专座、无障碍区域，兼顾普通乘客与特殊乘客的舒适出行需求。

3.4 服务态度与投诉管理优化

软性服务质量与投诉处理效率直接影响乘客满意度，需全面规范服务行为、完善投诉管理体系。针对服务态度优化，定期开展一线员工专项培训，涵盖服务礼仪、沟通技巧、应急处置、帮扶服务等内容，强化员工服务意识，要求工作人员主动开展问询引导、客流疏导、特殊帮扶等服务，杜绝消极服务、态度敷衍等问

题。建立员工服务考核机制，将乘客评价、服务规范落实情况纳入绩效考核，倒逼服务质量提升。在投诉管理方面，优化投诉受理、处置、反馈全流程体系，开通线上线下多渠道投诉入口，简化投诉流程，保障乘客诉求快速提交。建立投诉闭环处理机制，缩短处理时限，及时向乘客反馈处理结果，定期汇总分析投诉高频问题，针对性整改优化，从源头减少同类服务问题重复发生。

4 乘客满意度提升路径

4.1 建立常态化需求监测机制

精准把握乘客动态需求是持续提升服务质量的基础，需建立常态化、全方位的乘客需求监测与采集机制，打破传统阶段性调研的局限。一方面，构建多渠道需求采集体系，结合线上问卷、站内线下调研、乘客留言、投诉建议、社交平台反馈等多种方式，全面收集各类乘客的出行诉求与体验痛点，覆盖通勤乘客、短途乘客、特殊群体乘客等全人群。另一方面，实现需求动态监测，按周、月、季度开展需求数据汇总分析，重点梳理高峰时段、节假日、恶劣天气等特殊场景的突出问题，精准区分不同群体、不同场景的差异化需求。同时建立需求数据库，对乘客诉求进行分类归档、动态更新，为服务优化、标准更新、策略调整提供真实的数据支撑，确保服务优化贴合乘客真实需求。

4.2 构建服务质量闭环改进体系

为解决服务执行不到位、问题整改不彻底、优化无长效的问题，需构建监测、分析、整改、复盘、优化的全流程服务质量闭环改进体系。首先，依托客流数据、乘客评价、投诉数据、现场巡检数据，全面监测日常服务质量情况，精准识别服务短板与现存问题。其次，对各类服务问题进行深度溯源分析，明确问题产生的制度漏洞、执行缺陷、管理不足等核心原因，制定针对性的整改方案与整改时限。随后，落实专项整改工作，明确责任岗位与责任人，全程跟踪整改进度，确保问题落地整改^[4]。最后，建立复盘优化机制，定期总结整改效果，验证优化成效，将成熟的整改措施纳入常态化服务标

准，对未解决的问题持续迭代优化，形成良性循环，实现服务质量持续稳步提升。

4.3 实施差异化服务策略

针对乘客需求多元化、差异化的特征，摒弃单一化、通用化的服务模式，精准实施分层分类的差异化服务策略，全面提升乘客整体满意度。针对出行频率高、注重效率的通勤上班族，重点优化运力调配、准点管控、快速通行服务，保障高效便捷出行。针对老人、儿童、残障人士、孕妇等特殊群体，完善无障碍设施、爱心帮扶、优先通行、母婴服务等专项人性化服务，安排专人主动提供帮扶。针对节假日、旅游出行人群，强化线路指引、换乘科普、客流疏导、信息提示服务，降低陌生出行的不便体验。同时，根据站点属性差异，在交通枢纽、商圈、景区、居民区站点适配不同的服务重点，针对性优化配套服务，精准匹配不同场景、不同人群的核心诉求，实现服务从标准化向精细化、差异化升级。

结束语

提升城轨客运服务质量是一项系统性、持续性的工程。本文研究表明，唯有精准把握乘客多层次需求，系统识别并弥合各类服务差距，才能从根本上提升满意度。未来，运营单位应坚持需求导向，通过科技赋能与管理创新，构建动态监测、闭环改进与差异化服务体系，不断优化出行体验。这不仅有助于增强城轨交通的竞争力，也将为城市可持续发展提供坚实的交通保障。

参考文献

- [1]沙晓.基于乘客心理行为的城市轨道交通客运服务优化策略研究[J].时代汽车,2026(1):169-171.
- [2]王莹.基于乘客出行行为特征的城市轨道交通客运网络规划优化研究[J].人民公交,2025(19):94-96.
- [3]吴凡.乘客出行体验导向的城市轨道交通客运服务升级策略[J].建筑与施工,2026,5(5):90-91.
- [4]刘丁丁,张锦红.特殊乘客群体在城市轨道客运服务中的需求与保障措施[J].人民公交,2025(10):120-122.