

地铁车站客运服务质量管理问题研究

李玉申¹ 邓 慧² 李晓宇³
郑州地铁集团有限公司 河南 郑州 450000

摘要: 地铁在为群众带来出行便捷的前提下,有效改善以及减小城市公共交通的出行压力,可是,影响地铁客运服务质量的影响因素诸多,可能会导致地铁车站的应用高效率较弱。因而提升地铁车站的客运服务质量管理水准,应当采用合理的方式,对地铁车站指标值进行全方位客观定义与评价,从而起到提高地铁车站服务质量的功效。鉴于此,本文就对于地铁车站客运服务质量管理展开科学的研究分析。

关键词: 地铁车站; 客运服务; 质量管理

引言:随着人们生活水平的提高,乘客在搭乘地铁时越来越重视服务质量。地铁客运服务质量会影响到乘客交通出行方式的挑选。仅有地铁站乘客服务的质量的提升才可以加快地铁服务的建立。近些年,随着我国经济的快速发展以及城市地铁的高速发展,越来越多学者开始科学研究地铁乘客服务质量。文章从地铁经营管理的角度而言了影响地铁客运服务质量的重要因素,从而设立了地铁车站客运服务质量管理体系,给出了地铁车站客运服务质量的有效措施^[1]。

1 地铁车站客运服务质量管理的重要性

地铁站的运输主要是为乘客提供运输服务,乘客对地铁交通的满意率可以反映地铁交通服务的质量。地铁运输公司本质上是提供运输服务,公司的目标是运输量,服务水平能够促进运输量提高,以此来实现公司的经济效益。地铁铁路服务注重乘客和乘客自己的想法与评价,其服务水平无法定量描述,乘客会随着时间而变化。地铁运输公司的乘客服务目标是了解乘客的体会和实际需要,并通过切实可行的对策不断改进和优化。伴随着大众生活水平的提高,人们对于代步工具的舒适度、可靠性和便捷性拥有更高要求。地铁交通对城市发展起到巨大的作用,但许多城市的地铁交通存在很多难题,如列车安全系数差,地铁站公共服务设施不健全,欠缺人性化的设计等,降低了乘客的交通出行以及对地铁服务的满意率。低质量铁路服务会使客流量转为别的交通运输方式,造成地铁站使用率降低,导致资源浪费现象。因而,对当前地铁运营的服务质量进行监管,探寻地铁站乘客服务项目的缺陷,进而制定合理的整改措施,提升乘客服务水平,推动地铁交通方法的持续发展,对地铁交通来说非常重要。

2 影响地铁客运服务质量的主要因素

2.1 良好的地铁运营服务

(1)列车安全准点。安全行车是保证乘客安全出行的前提条件,一般以列车正点率、运行图兑现率、最后一班车时间精确性去衡量。列车正点率。正点率是列车早点数量与全部运作列车数量比率,用于表明运作列车按照规定时间早点运转的水平。《城市轨道交通客运服务》要求一年内列车正点率高于或等于98.5%。运营图兑现率。运行图兑现率就是指具体班次与方案班次的比例。临时性增大的班次不纳入具体班次。运营方应依据列车运行图机构列车运作,并依据客流量转变合理调整列车运作,尽量减少发班间距,尽量迅速、大水平运输游客,吸引住客流量。首最后一班车时间精密度。首最后一班车时间,即每日列车运转的首最后一班车时间。一般地铁企业会到车站出入口、公示栏、PIS屏等地方予以公示。地铁站首末班车的准确性和合理化必须符合城市发展的必须。(2)方便快捷。方便快捷的地铁出行是吸引旅客的关键优点。地铁无线网络覆盖、发班间距、换乘时间、换乘间距都体现了地铁出行的便利性。①地铁网络覆盖率是检验大城市地铁互联网发展水平的重要因素。地铁网络覆盖率越大,大城市地铁的建设和发展就会越健全。②发班间距是体现搭乘地铁便利性的重要因素之一。地铁发班工作频率越大,发班间距越小,等候时间越少,搭乘地铁越便捷^[2]。③换乘时间和间距就是指乘客在不一样交通运输方式中间或不一样配电路中间换乘所需要的时间和间距。一般换乘时间越少,间距越少,出行越便捷。(3)经济实惠。大众出行的时候会考虑到出行费用难题,地铁票的确立要以“公益为先、兼顾效益”的标准。(1)大众的承受力。不同的城市有着不同的社会经济发展和市民生活压力水平,票价都不一致。制订票价时要考虑到市民群众的承受力。②公交车出行构造。地铁票价的确立应当与城市公共交通等其它城市公共交通方法的票价进行对比,产生区别票价,让不一

样的消费群体选择不同出行方法,进而合理安排公共交通的客流量,完成公共交通的相互合作和明确分工。^③经营成本。地铁的建造成本和总成本都非常高,地铁票价是地铁经营的关键收益。如果按地铁成本费用制订票价,将远高于旅客的承受力。所以还是要考虑到地铁经营成本和有效收益制定出票价。

2.2 必要的地铁车站硬件设施

地铁实质上归属于公用设施的范围,地铁的硬件水准直接决定了乘客的体验和舒适度。并且随着时间推移,地铁站的硬件设施就会越来越老旧,乘客对地铁站的需求也会越来越高。这个时候就需要地铁站从乘客的具体需求出发,逐步完善和更新硬件设施的要求,地铁站的硬件设施可以从安全性、健全、舒服三个视角来保质保量^[3]。首先确保乘客的安全性。次之,会为特殊家庭给予详细全方位的特殊服务和专项服务。再度,要不断增长地铁站的舒适度,让地铁站更加符合城市的气氛,让大部分乘客十分满意。

2.3 优质的地铁车站环境

基本建设高品质的地铁车站应该给乘客提供更好的视觉美感,并精心策划和改进地铁车站的生活环境,为乘客造就高品质的舒适体会。首先给乘客产生轻松快乐游戏娱乐,给他造就一个相对开心的气氛。次之,必须的城市消息提醒,包含天气预告、城市信息内容、转乘表明、周边景点等。均是乘客循环播放,让乘客对地铁站附近状况很有必要掌握^[4]。

3 地铁车站客运服务要求

3.1 经济性

在其他质量特性基本相同的情况下,乘客的主要考虑选择不同运输方式就是经济难题。经济性主要表现在票价上。城市公共交通作为公共交通的组成部分,具备公益型。它票价不但由自己的经营成本确定,还受到别的交通出行票价水准、大城市经济发展水平、居民出行的和公共服务质量的牵制,并且不是简单的追求完美盈利。

3.2 舒适性

伴随着城市居民生活水平和代步工具的高速发展,乘客在交通的时候对舒适度拥有持续的需要,舒适度变成乘客挑选某类代步工具的主要判断条件。

3.3 安全性

安全就是城市轨道最基本特性,都是铁路服务质量的关键特性。城市公共交通的运输安全直接和间接地关系着城镇居民人身安全。乘客在挑选交通运输方式时,一般会依据个人经验分辨哪一种交通运输方式安全系数高,进而产生挑选交通运输方式的趋势。

4 提高车站客运服务质量的措施

4.1 加强车站设计以及布局的合理性

从乘客的视角可以看出:旅客在享有铁路运输服务时,第一形象化体现应该是车站设计是不是令人满意,车站服务项目机器设备布局是否方便有效。从铁路服务来说:一方面,因为客流量的不确定性和不平衡,车站务必有非常大的水平贮备;另一方面,出入车站的客流量、行李箱、电子邮件和各种交通工具的流动就会形成各种各样流线型,务必有有效机构纾解。因而,要让游客对铁路客运服务造成积极主动的体验,首先需要在车站设计之时综合考虑游客在使用中的满意率,对车站的输送设备进行科学布局^[5]。

4.2 做好乘客服务指引

(1)正确引导识别信息。地铁站导向性是反映地铁服务水准的重要标志之一,导向标识应通俗易懂。高水准导向系统不仅有利于完成地铁站车站的科学化管理和智能化管控,并且有利于提高地铁站的服务水平和经营效率。合理设置导向标志,能使乘客成功搭车,确保乘客井然有序商品流通,在出事故时有利于乘客安全性迅速消防疏散。(2)公共广播系统。车站公共广播系统关键向乘客广播节目列车到发消息、温馨提醒、紧急信息等聊天语音。其使用和业务范围一般包括:向游客气象预报抵达列车信息,对游客上车时开展安全小常识和引导;友情提示网站内部乘客,广播节目寻人启示,常见故障灾难等紧急事件报案,指引紧急救援,正确引导乘客。地铁站广播节目是乘客获得有关信息的重要渠道之一。规定信息内容立即、标准、适当,让乘客觉得舒服,广播节目故障率低,立即修补。(3)乘客信息管理系统。乘客信息管理系统包含两种模式:信息发布平台和记录查询。信息发布软件关键播放视频旅客列车信息内容、广告和其他车辆运作信息内容;乘客可以通过信息查询系统自主查看气象信息、即时旅客列车信息内容、转乘信息内容、车站附近状况、广告宣传、新闻报道、政府公告等相关信息。信息系统的安装及应用对运输服务水平起着至关重要的作用。

4.3 打造一流的服务团队

优秀的地铁站服务项目取决于一流的地铁站营销团队,提升必须的人员配置,完成地铁站的标准化营运,使地铁站管理者和工作人员具有高度的主动性、高度的责任感、丰富多样的地铁服务项目专业知识良好的涵养是地铁站服务水平的重要方面。首先为员工必须的品牌形象,让地铁站的职工穿着统一的衣物,面带笑容服务。次之,让工作人员明白必须的沟通技巧,保证端庄大方,与此同时

以全新的方法执行个性化服务。第三,提升地铁站工作人员理论知识,坚决贯彻地铁站核心理念,使地铁站管理人员意识到地铁站相关工作的价值意义^[6]。

4.4 做好品牌服务的建立

(1)重视车站清洁卫生和空气指数,为乘客提供更好的乘车感受。乘客每一次乘车,都是一次不可多得的乘车感受。洁净的车站自然环境,优良的服务态度和空气指数,能够给乘客产生较好的乘车感受,吸引住乘客再度乘车,为企业发展品牌创建打下基础。因而,车站要加强对洗手间、站口、下沉广场、进出口的环卫管理,制订巡视和清理规章制度,贯彻落实责任者,保证车站内部环境卫生的卫生干净整洁。(2)便民利民,运用技术手段健全车站设施,如提升人脸识别乘车、手机支付乘车等。与此同时,在确保车站安全运营前提下,提升便民设施,运用车站现有资源基本建设游客答疑解惑服务平台(如网站站长招待日),便捷出行。(3)服务至上,做好宣传工作和自我推销,建立良好的公司品牌。地铁运营公司能够通过媒体和网络方法宣传策划地铁乘车,让广大群众掌握地铁出行的便利。与此同时,地铁运营公司可以做宣传册,如线下宣传、时间表宣传策划、官博、微信推广等。让乘客掌握地铁经营实时动态,作出出行挑选,建立良好的地铁大众口碑服务口号。

4.5 从紧急情况做服务

认真做好应急准备。解决突发事件是是非非程序化交易决策,并没有规律性。怎样才能成功解决突发事件,是乘务工作中不能逃避问题,是必须认清的考验。要高度重视应急方案的演习,提升解决高效处理各种各样突发事件的能力,切实维护旅客的性命财产安全性为准则,尽量减少突发事件带来的伤害和损失。因为不同乘客需要不同的服务,乘务员应当具备多种多样服务能力,包含指导和应急处理事情的能力。运输服务工作人员理应训练面对各种突发事件的能力,立即采取有力措施应对危机,把握旅客突发疾病的应急处置方式,提升有关知识技能课程的学习。通过一系列创岗、诚信、提升活动,积极打造服务旅客的自主品牌,充分展现服务人员的新风采。与此同时,健全地铁站设施作用,为乘客给予优良规范有序搭车感受。在这个基础上,切实自

主创新服务方式,打造特色服务知名品牌,得到总体社会发展名气,推动总体服务水平。

4.6 创新多元客运服务模式

在原有地铁站设备和条件下,基本建设高质量地铁车站服务针对地铁车站的管理品质起着至关重要的作用。最先,在服务环节中,积极倡导便民利民服务和导购员服务,让旅客体会到工作人员的人文关怀,可以妥善处理出现异常卡票、车票改签、在线充值等运营活动。次之,为了能让乘客有顾客至上的感觉了,服务人员可以及时回应乘客提出的具体难题,合理机构乘客候车,便捷全部乘客交通出行。第三,为独特乘客提前准备必需的药品、轮椅车、背囊,及其联络抢救单位的专用通道和通讯设备。四是能够为乘客提供必要的心理状态服务,立即疏通乘客遇到的困难,让乘客长期保持的态度。

结束语:地铁站服务质量基本建设是一项长久的工程项目,要将其作为地铁行业发展的长期性战略任务,由浅入深、坚持不懈。在工作上不断挖掘旅客多方面的需求,与时俱进本身服务,加强服务特色,塑造服务观念,用“诚实守信、高品质、自主创新”触动旅客,让旅客真实体会地铁知名品牌服务。提升地铁职工的能力素质,提高地铁职工的职业荣誉感和荣誉感,是地铁运输服务质量的基本前提,更是对地铁运输服务可持续发展能力的检测。

参考文献:

- [1]谢宏雁.浅谈如何提升地铁车站服务质量[J].现代物业(新建设),2021(7):121—123.
- [2]陈滋顶,铁路客运服务满意度调查方法研究[J].铁道运输与经济,2021(8):52.
- [3]姜彦麟,张文韬.地铁运营服务水平评价体系构建[J].中国高新技术企业,2021,(08):154-155.
- [4]肖岗,张捷,吕明.互联网+地铁维保服务系统的设计研究[J].工业控制计算机,2021,(08):111-113.
- [5]熊天文,赵继阳,王彦.地铁客运服务综合评价[J].西南交通大学学报,2021,33(3)224-225.
- [6]马强,刘莹爽.地铁客运服务质量模糊综合评价方法[J].技术经济,2021,163(7)101-102.