

轨道交通乘客满意度评价与提升策略研究

陆同舟

宁波市轨道交通集团有限公司运营分公司 浙江 宁波 315000

摘要: 本文对轨道交通乘客满意度评价与提升策略进行了深入研究。首先,对轨道交通乘客满意度现状进行了分析。其次,揭示了影响乘客满意度的关键因素,包括列车运行准点率、列车的舒适度、列车的载客量和拥挤程度等。同时,文章提出了一系列针对性的提升策略,包括提升服务质量、提升服务效率、提升乘客的体验感、提升乘客的参与感等。研究表明,这些策略能够有效提高乘客满意度,为城市轨道交通的发展提供有力支持。

关键词: 轨道交通; 乘客满意度; 提升策略

引言: 随着城市化进程的加速,轨道交通作为城市公共交通的重要组成部分,其服务质量和乘客满意度直接关系到城市的发展和居民的生活质量。然而,当前我国轨道交通在运营过程中仍存在一些问題,这些问題严重影响了乘客的出行体验和满意度。因此,对轨道交通乘客满意度进行评价并提出提升策略具有重要的理论和实践意义。本文将从乘客满意度的角度出发,对我国轨道交通的服务质量进行评价,提出一系列切实可行的提升策略,以期为我国轨道交通的发展提供参考。

1 轨道交通乘客满意度现状分析

随着城市化进程的加快,轨道交通已经成为了城市交通的重要组成部分。然而,如何提高轨道交通乘客的满意度,是当前亟待解决的问题。首先,从乘客出行需求的角度来看,轨道交通具有准时、快速、安全、环保等优点,能够满足大部分乘客的出行需求。此外,轨道交通的票价相对较高,对于一些经济条件较差的乘客来说,可能会选择其他更便宜的出行方式,从而影响了轨道交通的乘客满意度。其次,从轨道交通设施的角度来看,虽然近年来我国轨道交通建设取得了显著的成果,但是仍然存在一些问题。例如,部分城市的轨道交通线路规划不合理,导致乘客需要花费较长的时间进行换乘;部分地铁站点设施陈旧,缺乏人性化的设计,给乘客带来了不便;部分地铁站点的卫生状况不佳,影响了乘客的出行体验。这些问题都在一定程度上降低了轨道交通乘客的满意度^[1]。再次,从服务质量的角度来看,虽然轨道交通运营企业已经意识到提高服务质量的重要性,并采取了一系列措施来改善服务,但是仍然存在一些问题。例如,部分地铁工作人员的服务态度不佳,对待乘客的需求不够热情;部分地铁站点的导向标识不清晰,导致乘客在换乘过程中产生困扰;部分地铁站点的无障碍设施不完善,给特殊需求的乘客带来了不便。这

些问题都影响了轨道交通乘客的满意度。

2 影响轨道交通乘客满意度评价因素的分析

轨道交通作为城市公共交通的重要组成部分,其乘客满意度对于提高城市交通服务质量和满足市民出行需求具有重要意义。首先,列车运行准点率是影响乘客满意度的重要因素。准点率直接关系到乘客的出行计划和时间安排,如果列车经常晚点或提前,会给乘客带来很大的不便。因此,提高列车运行准点率是提高乘客满意度的关键。其次,列车的舒适度也是影响乘客满意度的重要因素。包括车厢内的空气质量、温度、湿度等环境因素,以及座椅的舒适度、空间布局等设施因素。这些因素都会直接影响乘客的乘车体验,进而影响乘客的满意度。再次,列车的载客量和拥挤程度也会影响乘客满意度。如果列车过于拥挤,乘客在乘车过程中可能会感到不适,甚至可能影响到安全。因此,合理控制列车的载客量,保证乘客的乘车空间,是提高乘客满意度的重要措施。此外,车站的设施和服务也是影响乘客满意度的重要因素。包括车站的导向标识是否清晰、设施是否完善、服务人员的态度是否友好等。这些因素都会影响乘客在车站的等待体验,进而影响乘客的满意度。最后,票价合理性也是影响乘客满意度的重要因素。如果票价过高,可能会让部分乘客望而却步;如果票价过低,可能会导致运营成本无法覆盖,影响轨道交通的正常运营。因此,制定合理的票价政策,既能保证运营成本,又能吸引乘客使用,是提高乘客满意度的重要手段。

3 轨道交通乘客满意度提升策略研究

3.1 提升乘客满意度需要优化车站布局和设计

车站是轨道交通系统中不可或缺的重要组成部分,它不仅是乘客进出的必经之地,也是城市交通网络的重要节点。因此,车站的布局和设计对于提升乘客的出行体验具有至关重要的作用。首先,车站的位置规划应充

分考虑乘客的需求。理想的车站位置应该便于大多数乘客到达,同时也要考虑到与其他交通方式的接驳,如公交、出租车等。此外,车站的规模也应根据预期的乘客流量进行合理规划,避免在高峰期出现拥挤的情况。其次,车站的功能设计也应以满足乘客需求为出发点。例如,可以设置多个出入口,方便乘客快速进出,减少排队等待的时间;设置足够的候车区域,避免拥挤,提高乘客的乘车舒适度;设置清晰的导向标识,方便乘客找到目的地,减少迷路的可能性。此外,车站的设计还应注意美观和舒适。一个美观的车站不仅可以提升城市的形象,也可以给乘客带来愉快的乘车体验。同时,舒适的乘车环境也是提升乘客满意度的重要因素。例如,可以设置充足的照明设备,保证车站内的光线充足;设置适当的温度控制系统,确保车站内的温度适宜;设置清洁设施,保持车站的清洁卫生^[2]。总的来说,车站的布局和设计是一个综合性的问题,需要从多个角度进行考虑和规划。只有这样,才能打造出既满足乘客需求,又具有良好乘车环境的车站。

3.2 提升服务质量是提升乘客满意度的关键

提升服务质量是提升乘客满意度的关键。这包括提供舒适的乘车环境,保证列车的准点率,提供便捷的购票方式等。为了实现这一目标,可以采取以下措施:首先,定期对列车进行清洁和维护是非常重要的。保持车内环境的整洁和舒适可以给乘客带来愉悦的乘车体验。定期清洁座椅、地面和车厢内部,确保没有垃圾和污渍,同时保持良好的通风和空气质量。此外,及时修复车辆故障和损坏,确保列车的安全性和可靠性。其次,优化运行图可以提高列车的准点率。通过合理安排列车的发车时间和间隔,减少列车之间的延误和拥堵,提高列车的运行效率。同时,加强与相关部门的协调和沟通,及时解决运行中的问题,确保列车能够按时到达目的地。另外,推广电子票务系统可以简化购票流程,提高购票效率。乘客可以通过手机应用或网站购买车票,无需排队等候,节省时间和精力。此外,电子票务系统还可以提供实时的列车信息和座位选择,方便乘客进行出行计划。除了以上措施,还可以考虑提供更多的服务设施和便利设施,如充电插座、免费Wi-Fi、儿童安全座椅等,以满足不同乘客的需求。同时,加强对乘客的关怀和服务意识培训,提高员工的服务素质和态度,让乘客感受到温暖和关怀^[3]。

3.3 提升乘客满意度还需要注重提升乘客的体验感

提升乘客满意度是一个持续的过程,需要从多个方面进行改进。其中,提升乘客的体验感是至关重要的一

环。这不仅仅是指提供舒适的乘车环境,更包括提供丰富的信息服务,提高乘客的出行便利性;提供多样化的乘车选择,满足不同乘客的需求等。首先,提供丰富的信息服务是提升乘客体验感的重要手段。在现代社会,信息的传播速度和范围都得到了极大的提升,乘客对于出行信息的获取需求也越来越高。因此,车站应该设置信息显示屏,提供实时的列车运行信息,包括列车的到站时间、发车时间、列车类型等。这样,乘客可以提前做好出行准备,避免因信息不足而造成的不便。此外,还可以通过手机APP、微信公众号等方式,提供更加便捷的信息服务。其次,提高乘客的出行便利性也是提升乘客体验感的重要措施。例如,可以通过推出多种乘车卡,满足不同乘客的支付需求。现在的乘客不仅有使用现金的,也有使用各种移动支付等支付方式的。因此,提供多种乘车卡,可以让乘客根据自己的需求和习惯选择合适的支付方式,大大提高了出行的便利性^[4]。再次,提供多样化的乘车选择也是提升乘客体验感的重要方式。不同的乘客有不同的出行需求,有的人可能需要快速到达目的地,有的人可能更注重乘车的舒适度。因此,提供多样化的乘车选择,如快速列车、普速列车、商务车厢等,可以满足不同乘客的需求,提升他们的乘车体验。

3.4 提升乘客满意度还需要注重提升乘客的参与感

提升乘客满意度是一个持续的过程,需要从多个方面进行改进和优化。除了提高列车的运行效率、舒适度和安全性等基本要素外,还需要注重提升乘客的参与感。这意味着让乘客在列车的设计、改进和服务过程中发挥更大的作用,从而提高他们的满意度。首先,鼓励乘客参与列车的设计和改进是提升乘客满意度的重要途径。通过开展列车设计大赛等活动,可以让乘客提出自己的建议和意见,参与到列车的设计中来。这不仅能让乘客感受到自己对列车的影响力,还能让他们更加关注列车的发展,从而提高他们对列车的满意度。此外,还可以邀请乘客参观列车制造厂,了解列车的生产过程,让他们更加了解列车的技术特点和优势。其次,通过举办各种文化活动,增强乘客的归属感。例如,定期举办乘客座谈会,邀请乘客代表参加,共同讨论列车的设计和改进问题。这样可以让更多乘客更加直接地参与到列车的改进过程中,增强他们的参与感。还可以定期开展乘客满意度调查,了解乘客对列车服务的整体满意度以及各个方面的满意程度。根据调查结果,我们可以针对性地改进列车服务,提高乘客满意度。此外,根据乘客的需求和喜好,提供个性化的服务。例如,为老年乘客提供

专门的座位和优先上车服务；为孕妇、残疾人等特殊群体提供便利设施等。这样可以让乘客感受到更加贴心的关怀，提高他们的满意度。这些个性化服务能够让乘客感受到更加贴心的关怀，从而提高他们的满意度^[5]。总之，提升乘客满意度需要从多个方面进行努力，包括鼓励乘客参与列车的设计和改进行、举办各种文化活动增强乘客的归属感以及提供个性化服务满足乘客的个性化需求。通过这些措施，可以让乘客在旅途中享受到更加舒适、愉悦的体验，从而提高他们的满意度。

3.5 提升乘客满意度还需要注重提升乘客的信任感

提升乘客满意度是一个复杂而重要的任务，它不仅需要提供优质的设施和服务，还需要建立和维护乘客的信任感。这是因为，只有当乘客对我们的服务有足够的信任，他们才会愿意选择我们的服务，从而提升他们的满意度。首先，我们需要提供公开透明的运营信息。这包括列车的运行时间、路线、停靠站点等信息。通过公开这些信息，乘客可以了解到列车的运行情况，从而做出更好的出行决策。同时，这也可以让乘客感到我们对他们的重视和尊重，从而提升他们的信任感。例如，我们可以在列车上或者车站的显示屏上，实时显示列车的运行状态和预计到达时间。此外，我们还可以通过手机应用程序或者网站，提供更详细的列车信息，让乘客可以随时查询。其次，我们需要通过严格的安全管理，保障乘客的安全。安全是乘客最关心的问题，也是他们选择我们服务的重要考虑因素。因此，我们需要采取各种措施，确保列车的安全运行。例如，我们可以定期对列车进行维护和检查，及时发现和修复可能存在的问题。同时，我们还可以对驾驶员进行严格的培训和考核，确保他们具备足够的驾驶技能和应对突发情况的能力。此外，我们还可以设置紧急报警系统，让乘客在遇到问题

时，可以及时得到帮助^[6]。总的来说，提升乘客满意度需要我们从多个方面进行努力。除了提供优质的设施和服务外，我们还需要注重提升乘客的信任感。只有这样，我们才能真正赢得乘客的心，提升他们的满意度。

结束语

通过对轨道交通乘客满意度评价与提升策略的研究，我们深入了解了乘客对于轨道交通服务的需求和期望。我们发现，提高服务质量、提升乘客的体验感、提升乘客的信任感等方面是提升乘客满意度的关键。同时，我们也认识到，轨道交通企业需要不断创新，引入先进的技术和管理理念，以满足乘客日益增长的需求。在未来的工作中，我们将继续关注轨道交通乘客满意度的变化趋势，并根据实际情况制定相应的提升策略。我们相信，通过我们的不懈努力，一定能够为乘客提供更加优质、高效、安全的轨道交通服务。

参考文献

- [1]姚艳.城市轨道交通运营服务质量评价体系的构建研究[J].黑龙江交通科技,2020,043(006):224.
- [2]刘晓东,张宇,杨春晖.城市轨道交通乘客满意度提升策略研究[J].交通信息与安全,2019,35(5):14-18.
- [3]赵丽娟.城市轨道交通乘客满意度评价方法研究[J].铁道标准设计,2020,(5):78-81.
- [4]王海涛.城市轨道交通乘客满意度提升策略研究[J].铁道标准设计,2021,(6):82-85.
- [5]蒋琦玮,吴小兰,冯芬玲.基于IPSO-XGB的城市轨道交通车站服务质量评价[J].铁道科学与工程学报,2019,v.16; No.109(04):269-276.
- [6]左忠义,郑琳,王英英.基于SEM的城市轨道交通乘客满意度与服务质量的分析[J].大连交通大学学报,2018,39(3):6-12.