

关于轨道交通客运服务质量提升的思考

蒋利丽

重庆市轨道交通（集团）有限公司 重庆 400026

摘要：本文围绕轨道交通客运服务质量的提升进行深入探讨，从硬件设施、软件服务、管理模式和乘客需求等方面提出了一系列切实可行的措施。这些措施旨在提高客运服务水平，满足乘客出行需求，提升城市交通运行效率。通过加强硬件设施建设、提升软件服务水平、创新管理模式和关注乘客需求等方面的努力，有望实现客运服务质量的全面提升，为城市发展注入新活力。

关键词：轨道交通；客运服务；质量提升

引言：随着城市交通压力的增大，轨道交通作为重要的公共交通方式，其客运服务质量直接影响到人们的出行体验。本文旨在深入思考如何提升轨道交通客运服务质量，以满足乘客的多样化需求。通过分析硬件设施、软件服务、管理模式和乘客需求等方面，提出了一系列可行的措施，旨在提高轨道交通客运服务水平，提升城市交通运行效率，为城市的可持续发展做出贡献。

1 城市轨道交通客运服务的特点与要求

城市轨道交通作为现代城市的重要交通工具，其客运服务具有显著的特点和严格的要求。这些特点和要求不仅关乎乘客的出行体验，也直接影响到城市的运行效率和可持续发展。首先，城市轨道交通客运服务的特点是高效、快速和准时。由于城市交通拥堵的问题日益严重，轨道交通以其高效、快速的特点，成为了解决这一问题的重要手段。同时，轨道交通的运行时间精确，几乎不受天气和其他不可控因素的影响，能够保证乘客准时到达目的地。其次，城市轨道交通客运服务的特点是安全、舒适和环保。轨道交通的运行环境封闭，乘客在车厢内可以享受到相对安静和舒适的环境。同时，轨道交通是一种零排放的交通工具，对环境的影响小，符合现代城市的绿色出行理念。然而，城市轨道交通客运服务的特点也带来了一些特殊的要求。首先，轨道交通的运营需要高度的组织和管理。由于轨道交通的线路复杂，车站众多，需要有高效的调度系统和严格的运营管理，才能保证轨道交通的正常运行。其次，轨道交通的服务需要满足不同乘客的需求。这包括提供便捷的购票方式，设置合理的站点布局，以及提供多样化的信息服务等。乘客对轨道交通客运服务的期望主要包括以下几点：一是希望轨道交通的运行速度快，能够节省出行时间；二是希望轨道交通的运行准时，能够避免因交通延误而影响行程；三是希望轨道交通的环境舒适，能够在

繁忙的城市生活中提供一个安静的休息空间；四是希望轨道交通的服务便捷，包括购票、查询信息等方面都能够简单易行。总的来说，城市轨道交通客运服务的特点和要求是多方面的，既包括技术层面的要求，也包括服务层面的要求。只有满足这些特点和要求，才能真正提供高质量的轨道交通客运服务，满足乘客的需求，推动城市的可持续发展。

2 轨道交通客运服务质量现状分析

轨道交通客运服务质量是衡量一个城市公共交通系统的重要指标，它直接影响着乘客的出行体验和满意度。目前，我国轨道交通客运服务质量在不断提升，但与国际先进水平相比，仍存在一定的差距。首先，轨道交通客运服务的基本内容包括列车运行、车站设施、信息服务和乘客服务等方面。列车运行方面，要求列车准点率高、运行速度快、安全性好；车站设施方面，要求站台宽敞明亮、导向标识清晰、设施齐全；信息服务方面，要求提供实时列车到站信息、换乘指南等；乘客服务方面，要求提供便捷的购票方式、舒适的候车环境等。其次，通过对比国内外轨道交通客运服务质量水平，可以看出我国轨道交通客运服务质量的优势和不足。优势方面，我国轨道交通客运服务质量在近年来得到了显著提升，列车准点率、运行速度等方面已经接近或达到国际先进水平；不足方面，车站设施和信息服务仍有待加强，部分车站导向标识不清晰、设施老化等问题仍然存在。最后，影响轨道交通客运服务质量的因素包括硬件设施、软件服务、管理水平和乘客需求等方面。硬件设施方面，要求投入足够的资金用于建设和改造车站设施；软件服务方面，要求提高信息服务的质量和效率；管理水平方面，要求加强对轨道交通客运服务的监管和管理；乘客需求方面，要求充分了解和满足不同乘客的需求^[1]。

3 轨道交通客运服务质量提升的措施

随着城市化进程的加速,轨道交通已经成为城市公共交通的重要组成部分。然而,如何提高轨道交通客运服务质量,满足日益增长的乘客需求,是当前面临的重要问题。以下是一些可能的提升措施:

3.1 加强硬件设施建设

硬件设施是客运服务的基础,它直接影响着乘客的出行体验和满意度。在当前快速发展的社会背景下,提高列车运行速度、优化车站布局和完善无障碍设施显得尤为重要。首先,提高列车运行速度可以缩短乘客的旅行时间,提高出行效率。随着城市化进程的加快,人们的出行需求日益增长,对出行效率的要求也越来越高。通过提高列车运行速度,不仅可以满足人们快速出行的需求,还可以缓解城市交通拥堵问题,提高城市整体运行效率。此外,高速列车的发展还有助于推动区域经济一体化,促进沿线城市的经济发展。其次,优化车站布局可以使乘客更容易找到目的地,提高出行便利性。一个合理的车站布局应该充分考虑乘客的出行需求,提供便捷的换乘条件和导向标识。通过优化车站布局,可以减少乘客在车站内的行走距离,降低换乘难度,提高出行便利性。同时,优化车站布局还可以提高车站的容纳能力,缓解高峰时段的客流压力。再次,完善无障碍设施可以使老年人、残疾人等特殊群体更方便地使用轨道交通,体现公平性和包容性。随着社会的进步和人们对人权的关注,无障碍设施的建设已经成为衡量一个城市文明程度的重要标志。通过完善无障碍设施,可以为特殊群体提供更加便捷、舒适的出行环境,使他们能够更好地融入社会生活。同时,完善无障碍设施还有助于提高轨道交通的社会认可度和美誉度,吸引更多的乘客选择轨道交通出行^[2]。

3.2 提升软件服务水平

首先,我们必须认识到软件服务在客运服务中的核心地位。在现代社会,信息技术的发展已经深深地影响了我们的生活,而在客运服务领域,软件服务的重要性更是不言而喻。它不仅可以帮助乘客更好地规划行程,减少不确定性和焦虑,还可以通过拓展信息渠道,使更多的乘客能够获得到相关的信息,从而提高服务的覆盖率和影响力。提高信息发布的及时性和准确性是提升软件服务水平的关键。在过去,乘客往往需要通过传统的媒体或者人工服务来获取出行信息,这种方式不仅效率低下,而且信息的及时性和准确性也无法得到保证。然而,随着信息技术的发展,我们可以通过互联网、移动应用等方式,实时发布最新的出行信息,使乘客可以随

时随地了解到自己需要的出行信息。同时,我们还可以通过大数据、人工智能等技术,对发布的信息进行精准的分析 and 处理,确保信息的准确性。拓展信息渠道也是提升软件服务水平的重要手段。在过去,乘客获取出行信息的方式往往比较单一,这无疑限制了服务的覆盖率和影响力。然而,随着信息技术的发展,我们可以通过社交媒体、移动应用、智能设备等多种方式,将出行信息传递给更多的乘客。这不仅可以提高服务的覆盖率,还可以通过用户的分享和推荐,提高服务的影响力。优化乘客服务流程是提升软件服务水平的另一个重要方面。在过去,乘客在出行过程中往往需要经历繁琐的服务流程,这不仅浪费了乘客的时间,也降低了出行的舒适度。然而,通过引入先进的信息技术,我们可以优化服务流程,减少乘客的等待时间,提高出行的舒适度。例如,我们可以通过在线预订、自助服务等方式,简化乘客的服务流程;我们还可以通过大数据分析,预测乘客的需求,提前做好相应的服务。

3.3 创新管理模式

管理模式是客运服务的灵魂。在当今竞争激烈的市场环境下,传统的管理模式已经无法满足客运服务的需求。因此,引入现代企业管理理念,如精益管理、客户导向等,对于提高管理效率和效果,提升服务质量具有重要意义。首先,精益管理是一种以消除浪费为核心,追求持续改进的管理方法。在客运服务中,精益管理可以帮助企业识别并消除不必要的环节,提高运营效率。例如,通过对客运线路的优化调整,减少空驶和重复行驶,降低运营成本;通过对车辆维修保养的精细化管理,延长设备使用寿命,降低维修成本。通过实施精益管理,企业可以在保证服务质量的前提下,实现资源的最大化利用^[3]。其次,客户导向是现代企业管理的核心理念之一。在客运服务中,客户导向意味着始终以满足客户需求为出发点和落脚点。企业应充分了解客户的需求和期望,提供个性化、差异化的服务。例如,针对商务旅客提供快速便捷的购票、乘车服务;针对旅游旅客提供丰富的旅游信息和便捷的换乘服务。通过客户导向的管理,企业可以更好地满足客户需求,提升客户满意度。同时,实施绩效考核和激励机制是提高员工工作积极性和责任感的有效手段。企业应建立科学、合理的绩效考核体系,将员工的绩效与薪酬、晋升等挂钩,激发员工的工作积极性。此外,企业还应建立激励机制,对表现优秀的员工给予奖励和表彰,提高员工的归属感和忠诚度。通过绩效考核和激励机制的实施,企业可以进一步提升服务质量。

3.4 关注乘客需求

乘客需求是客运服务的核心和方向。在日益激烈的市场竞争中,了解和满足乘客的需求已经成为各大客运企业争相追求的目标。因此,加强乘客需求调查,深入了解乘客的真实需求和期望,对于提供更符合乘客需求的服务具有重要意义。首先,加强乘客需求调查有助于提高服务质量。通过对乘客的出行习惯、需求特点、满意度等方面的调查,可以发现现有服务的不足之处,从而针对性地进行改进。例如,如果调查发现乘客普遍对车辆内部环境不满意,那么客运企业就可以加大投入,改善车辆内部设施,提升乘客的舒适度。其次,加强乘客需求调查有助于提高乘客满意度。了解乘客的需求和期望,可以帮助客运企业提供更加贴心、周到的服务。例如,针对老年人、残疾人等特殊群体的需求,提供专门的座位预留、优先上车等服务,可以让这些乘客感受到关爱和尊重,从而提高他们的满意度。此外,提供个性化服务也是满足乘客需求的重要手段。随着社会的发展,乘客的需求越来越多样化,单一的服务模式已经无法满足所有乘客的需求。因此,客运企业应该根据不同乘客的特殊需求,提供定制化的旅行路线、特色服务等,以满足他们的个性化需求。例如,为商务人士提供快速、便捷的通勤服务;为家庭出游的乘客提供亲子活动、儿童游乐设施等。最后,持续关注乘客需求,不断优化服务。客运市场是一个不断变化的市场,乘客的需求也会随着时间的推移而发生变化。因此,客运企业应该时刻保持敏锐的洞察力,关注市场动态和乘客需求的变化,及时调整服务策略,以适应市场的发展^[4]。

3.5 加强人才培养

人才是客运服务的关键。在轨道交通客运服务中,拥有高素质、高服务意识的从业人员是提升服务质量和客户满意度的关键因素。他们不仅需要具备扎实的业务知识,还需要具备良好的沟通能力和服务意识,以便更好地满足客户的需求。首先,提高轨道交通客运服务人员的业务素质是提升服务质量的基础。这包括对轨道交通运营规则、安全规定、应急处理等方面的深入了解,

以及对客户服务流程、投诉处理等方面的熟练掌握。只有具备了这些基本业务素质,才能在实际工作中为客户提供专业、高效的服务。其次,培养服务意识是提升服务质量的关键。轨道交通客运服务人员需要具备良好的服务态度,始终以客户为中心,关注客户的需求和感受,主动为客户提供帮助。同时,他们还需要具备较强的团队协作能力,与同事保持良好的沟通和协作,共同为客户提供优质的服务。此外,通过培训、教育等方式,可以提升整个行业的服务水平和专业水平。企业应定期组织员工参加业务培训、服务技能培训等,以提高员工的业务素质和服务意识。同时,企业还可以与高校、职业院校等教育机构合作,开展校企合作,为行业输送更多具备专业知识和服务意识的人才。为了加强人才培养,提升整体服务水平,政府和企业还应加大对人才的投入和支持。这包括提供具有竞争力的薪酬待遇,为员工提供良好的职业发展空间,以及建立完善的激励机制,激发员工的工作积极性和创新能力。

结束语

在城市交通日益繁忙的背景下,轨道交通客运服务质量的提升显得尤为重要。通过优化硬件设施、提升软件服务、创新管理模式和关注乘客需求等措施,可以有效提升客运服务质量,满足市民出行需求。同时,这也将为城市的可持续发展注入新动力,助力构建和谐、便捷、高效的公共交通环境。在未来的发展中,轨道交通客运服务质量的提升仍需不断探索与实践,以适应城市发展的新要求和市民出行的新期待。

参考文献

- [1] 庞婷婷,王玮.关于城市轨道交通客运服务质量的思考[J].科技经济导刊,2018,26(17):185.
- [2] 胡洋.地铁车站客运服务质量管理[J].建筑工程技术与设计,2018(24):4175.
- [3] 胡正峰.地铁车站客运服务质量管理[J].建筑工程技术与设计.2018(31):2651.
- [4] 田明明.关于提升地铁车站客运服务水平研究[J].科技经济导刊,2019(11):177-178.