

# 地铁车站客运服务质量管理思路研究

甘莹

南宁轨道交通运营有限公司 广西 南宁 530000

**摘要：**随着城市化进程的不断推进，地铁车站的客运服务质量管理日益受到关注。本文深入探讨了地铁车站客运服务质量管理的关键要点，包括明确服务质量的定义与特点、分析当前服务存在的问题及其成因，并提出了一系列针对性的管理策略。文章强调了建立完善的服务质量管理体系、提升员工服务素质与技能以及引入先进的管理技术与方法的重要性，旨在为提升地铁车站客运服务质量提供理论支撑和实践指导。

**关键词：**地铁车站；客运服务；质量管理思路

**引言：**随着城市轨道交通的快速发展，地铁车站作为公共交通体系的关键节点，其客运服务质量管理对于提升乘客满意度和出行效率至关重要。本研究旨在深入探讨地铁车站客运服务质量管理的有效策略，通过系统分析服务质量的现状与问题，提出针对性的改进措施。我们关注服务流程的优化、员工素质的提升以及技术手段的应用等方面，以期构建一个高效、便捷、舒适的地铁车站客运服务体系，为乘客提供更加优质的出行体验。

## 1 地铁车站客运服务质量的理论框架

### 1.1 服务质量的定义与特点

服务质量，在广义上是指服务提供者满足服务接受者明确或隐含需要的能力的特性和特征的总和。对于地铁车站而言，客运服务质量则是指车站提供的各项客运服务，如票务服务、乘客引导、安全保障等，能够满足乘客出行需求并使其满意的程度。服务质量具有几个显著的特点。首先，它具有主观性，因为服务质量的高低很大程度上取决于乘客的感知和期望。即使车站提供的客观服务标准相同，不同乘客的感受也可能存在差异。其次，服务质量具有过程性，即服务质量是在服务提供者与乘客的互动过程中逐渐形成的，这一过程涵盖了服务的各个环节和细节。此外，服务质量还具有动态性，随着社会经济的发展和乘客需求的变化，服务质量的标准和内涵也在不断更新和完善。

### 1.2 地铁车站客运服务质量的构成要素

地铁车站客运服务质量的构成要素主要包括以下几个方面：（1）硬件设施是客运服务质量的基础。这包括车站的建筑设计、站台布局、导向标识、照明设施等，它们直接影响乘客的出行体验和满意度。一个设计合理、设施齐全的车站能够为乘客提供便捷、舒适的出行环境。（2）服务流程也是服务质量的重要组成部分。服务流程涵盖了乘客从进入车站到离开车站的全过程，

包括购票、安检、候车、乘车等环节。优化服务流程、减少等待时间、提高服务效率，能够显著提升乘客的满意度<sup>[1]</sup>。（3）员工素质和服务态度也对服务质量产生着重要影响。车站员工是服务提供者的主体，他们的业务能力和服务态度直接关系到乘客对服务质量的感知。因此，提高员工的业务技能和服务意识，是提升服务质量的关键措施之一。（4）安全保障也是服务质量不可或缺的一部分。地铁车站作为公共场所，其安全保障措施对于维护乘客生命财产安全具有重要意义。车站应加强安全管理，确保设施设备的安全可靠，同时加强应急处置能力，以应对突发事件。

### 1.3 服务质量管理的基本理论

服务质量管理的基本理论主要包括全面质量管理、乘客导向理论和持续改进理论等。（1）全面质量管理强调质量管理的全员参与和全过程控制，认为质量不仅仅是某个环节或部门的事情，而是整个组织共同的责任。对于地铁车站而言，全面质量管理要求车站从设计、建设到运营等各个环节都重视服务质量的提升，确保服务质量的稳定性和可靠性。（2）乘客导向理论则强调以乘客需求为导向，将乘客满意度作为服务质量管理的核心目标。地铁车站应该深入了解乘客的出行需求和期望，根据乘客反馈不断优化服务流程和服务内容，提升服务质量和乘客满意度。（3）持续改进理论则认为服务质量是一个不断优化和提升的过程。地铁车站应该建立长效的质量管理机制，定期对服务质量进行监测和评估，及时发现和解决问题，不断推动服务质量的提升。

## 2 地铁车站客运服务现状分析

### 2.1 地铁车站的基本服务内容与流程

地铁车站作为城市公共交通的重要组成部分，其核心服务内容包括票务服务、乘客引导、安全保障等多个方面。在票务服务方面，车站提供售票机、人工售票窗

口以及电子票务系统,方便乘客购票和查询相关信息。乘客引导方面,车站通过设置清晰的导向标识、提供咨询服务等,确保乘客能够顺利找到目的地和了解车次信息。同时,车站还承担着安全保障的责任,通过安检、监控等手段保障乘客和车站的安全。在服务流程方面,地铁站通常遵循以下步骤:乘客进入车站后,首先进行安检,然后进入购票区域进行购票或验票操作。购票完成后,乘客根据导向标识前往相应的候车区域等候列车。列车到达后,乘客按照指示上车,并在目的地车站下车出站。整个服务流程中,车站通过有效的组织和管理,确保乘客的出行顺畅和安全。

## 2.2 当前服务质量存在的主要问题

虽然地铁站已经在服务内容和流程上做出了一定的努力,但当前仍存在着一些主要问题。首先,部分车站的硬件设施不够完善,如导向标识不清晰、照明设施不足等,给乘客的出行带来不便。其次,服务流程存在不够流畅的情况,如购票排队时间过长、安检环节拥堵等,影响了乘客的出行体验。此外,员工素质和服务态度也有待提高,一些员工缺乏服务意识和业务技能,无法为乘客提供及时、准确的服务。最后,安全保障方面仍存在一些漏洞和不足,如安检设备落后、应急处置能力不强等。

## 2.3 问题产生的原因分析

针对当前服务质量存在的主要问题,我们可以从以下几个方面分析其产生的原因。(1)硬件设施不完善的问题主要源于建设和改造投资不足以及设计理念落后。地铁站作为城市基础设施的重要组成部分,其建设和改造需要投入大量的资金。然而,由于资金短缺或投资优先级设置不当,可能导致部分车站的硬件设施无法得到及时更新和完善。此外,设计理念的不符合实际需求和人性化原则也是导致硬件设施不完善的原因之一。(2)服务流程不够流畅的问题通常与服务管理水平不高有关。车站作为服务提供者的主体,其服务管理水平的高低直接影响到服务质量的优劣。然而,由于部分车站管理人员缺乏现代服务管理理念和方法,或者缺乏有效的管理手段和工具,导致服务流程存在瓶颈和梗阻,无法满足乘客的出行需求。(3)员工素质和服务态度问题往往与员工培训和激励机制不完善有关。地铁站作为服务行业的一员,其员工的业务能力和服务态度直接关系到服务质量的高低。然而,由于部分车站忽视员工的培训和发展,或者缺乏有效的激励机制和奖惩制度,导致员工缺乏工作热情和积极性,无法为乘客提供优质的服务。(4)安全保障方面的不足通常与安全管理不到位

和应急处置能力不足有关。地铁站作为公共场所,其安全保障工作具有极高的重要性和复杂性。然而,部分车站可能由于安全管理意识不强、安全措施落实不到位或者应急处置能力薄弱等原因,导致存在一定的安全隐患和风险。

## 3 地铁站客运服务质量管理策略构建

### 3.1 明确服务质量管理的目标与原则

在地铁站客运服务质量管理中,明确目标与原则是基础且关键的一步。这不仅为服务质量的提升提供了明确的指导方向,同时也确保了各项管理措施能够紧密围绕乘客的核心需求展开。首先,我们要设定的目标,其核心是提升乘客满意度。乘客满意度是衡量服务质量的重要标准,它直接反映了乘客对服务过程的感知和认可程度。因此,我们应通过不断优化服务内容、提升服务效率、改善服务环境等方式,努力提升乘客满意度。同时,减少服务投诉也是我们的目标之一。投诉是乘客对服务不满意的一种表达,我们应高度重视并认真分析投诉原因,及时改进并避免类似问题的再次发生。在设定目标的同时,我们还应确立服务质量管理的原则。以乘客为中心是首要原则,它要求我们将乘客的需求和期望作为服务工作的出发点和落脚点,确保每一项服务措施都能真正满足乘客的需求。持续改进是提升服务质量的必经之路,我们应不断总结经验、发现问题、探索创新,推动服务质量的持续提升。全员参与是确保服务质量的重要保障,每位员工都应树立服务意识,积极参与到服务质量提升工作中来。数据驱动则是科学评估服务质量的关键手段,我们应通过收集和分析数据,客观评估服务质量状况,为决策提供有力支持。

### 3.2 建立完善的服务质量管理体系

建立完善的服务质量管理体系对于地铁站而言,不仅是实现服务质量目标的保障,更是提升服务效率、增强乘客满意度的关键措施。这一体系的建立涵盖了多个关键环节,每个环节都至关重要。(1)制定清晰的服务质量标准是基石。这些标准应涵盖硬件设施、服务流程、员工行为等多个方面,并紧密结合乘客的实际需求和行业的最佳实践。这些标准不仅要具备明确性,以便员工能够清晰地理解和执行,同时也要具备可衡量性,以便对服务质量进行客观的评估和监控。(2)建立服务质量评估机制是关键。通过定期的内部审核,我们能够发现服务流程中的不足和漏洞;通过乘客满意度调查,我们可以直接了解乘客对服务的感受和需求,为改进服务提供方向;而第三方评估则能够为我们提供更客观、全面的服务质量评价。这些评估结果将作为我们改

进服务的重要依据,推动服务质量的持续提升<sup>[2]</sup>。(3)加强服务质量监控是保障。通过利用信息化手段,我们可以建立高效的服务质量监控系统,实现对服务质量数据的实时监测和分析。当服务过程中出现异常情况时,系统能够及时发出预警,以便我们迅速响应并解决问题。这种实时监控的方式不仅可以提高服务效率,还能够增强乘客对服务的信任感和满意度。

### 3.3 提升员工服务素质与技能

员工的服务素质与技能在地铁车站客运服务中占据着举足轻重的地位。作为服务的直接提供者,他们的态度、专业水平和技能熟练度直接关系到乘客的出行体验和满意度。因此,提升员工的服务素质与技能成为我们构建高质量服务管理体系的核心任务。(1)加强员工培训是提升服务素质与技能的基础。通过定期举办培训课程和分享会,使员工不断更新服务理念,掌握最新的服务方法和技巧。培训内容不仅包括基本的服务流程和操作规范,更应注重提升员工的沟通能力、应变能力以及处理复杂问题的能力。此外,针对不同岗位和职责,开展专业化、精细化的培训,确保每位员工都能胜任自己的工作,为乘客提供优质的服务。(2)建立激励机制是激发员工工作热情和积极性的关键。通过设立明确的奖励制度,对在在工作中表现优秀的员工进行表彰和奖励,可以激励他们继续发挥所长,为提升服务质量贡献力量。同时,提供晋升机会和职业发展路径,让员工看到自己在公司的发展前景,从而更加投入地工作<sup>[3]</sup>。(3)营造良好的企业文化氛围对于提升员工服务素质与技能同样重要。一个积极向上、团结协作的企业文化可以增强员工的归属感和凝聚力,使他们更加愿意为提升服务质量而努力。通过组织丰富多彩的文化活动、团队建设活动等,加强员工之间的交流与合作,形成良好的团队协作氛围,为提升服务质量奠定坚实的基础。

### 3.4 引入先进的服务质量管理方法与技术

在科技日新月异的今天,先进的服务质量管理方法与技术为地铁车站提升服务质量提供了强大的支持。为了保持与时俱进,我们应积极引入并应用这些创新方法

和技术,以提高服务质量管理的水平和效率。(1)大数据分析技术为我们提供了深入了解服务质量的工具。通过对大量的服务质量数据进行收集、整理和分析,我们能够发现服务过程中的潜在问题和改进空间。这些数据分析结果可以帮助我们更准确地定位问题、制定解决方案,从而持续优化服务流程<sup>[4]</sup>。(2)人工智能技术在服务质量提升方面的应用也越来越广泛。通过应用人工智能技术,我们可以实现自动化服务流程和个性化服务推荐。例如,利用智能语音应答系统,乘客可以方便地获取所需信息;通过智能推荐系统,我们可以根据乘客的历史记录和偏好,为其提供个性化的服务建议。(3)物联网技术的应用也为车站服务带来了新的机遇。通过物联网技术,我们可以实现车站设施的智能化管理。比如,智能监控系统可以实时监控车站内的安全状况,确保乘客的出行安全;智能票务系统则可以方便乘客购票和乘车,提高服务效率。

### 结束语

经过对地铁车站客运服务质量管理思路的深入研究,我们深刻认识到,持续改进和创新是提升服务质量的关键。本次研究梳理了当前存在的问题,并提出了相应的管理策略,但未来的挑战仍然不可小觑。随着科技的发展和社会需求的变化,地铁车站客运服务质量管理必须不断适应新情况,持续提升服务品质。我们期待更多的研究者和实践者加入到这一领域,共同推动地铁车站客运服务质量迈向新的高度。

### 参考文献

- [1]赵娜.地铁车站客运服务质量提升策略研究[J].城市轨道交通,2022,20(03):97-98.
- [2]李俊峰.基于乘客满意度的地铁车站服务质量评价研究[J].铁道科学与工程学报,2021,18(07):175-176.
- [3]王小霞.城市地铁车站客运组织与服务管理优化探讨[J].山西建筑,2021,47(02):164-166.
- [4]陈亮.地铁车站服务质量管理体系构建与实践[J].铁道运输与经济,2020,42(05):85-87.