

浅谈如何提高车站客运服务质量

陈丽君

南宁轨道交通运营有限公司 广西 南宁 530200

摘要：车站作为城市的重要窗口，其客运服务质量直接关系到乘客的满意度和城市的形象。本文详细讨论了提升服务质量的路径，包括完善站台设施、如增设无障碍通道和舒适座椅，以提升乘客的候车体验；优化服务流程，如简化购票和进站步骤，减少乘客等待时间；同时，营造和谐氛围，通过播放轻音乐、设置艺术装饰等方式，为乘客创造愉悦的出行环境。这些综合措施将共同提升车站服务水平，让乘客的每一次出行都成为一次愉快的体验。

关键词：车站；客运；服务质量

引言：随着城市化步伐的加速，车站作为连接城市各城区的关键节点，其客运服务质量的重要性愈发不容忽视。优质的客运服务不仅能够为乘客提供舒适、便捷的出行体验，更是展示城市文明程度和服务水平的重要窗口。在追求高效、便捷的城市生活中，车站客运服务质量的提升，不仅是对乘客的尊重与关怀，更是城市文明进步的重要标志。因此，我们有必要深入探讨如何提高车站客运服务质量，以满足乘客日益增长的需求，同时也为城市的发展贡献一份力量。

1 提高车站客运服务质量的意义

提高地铁站客运服务质量，无疑是推动城市文明和发展的重要一环。地铁站作为市民日常出行的关键节点，其服务质量的提升不仅关乎个体的出行舒适度与便捷性，更是城市文明与效率的象征。当地铁站能够提供高效、安全、舒适的服务时，市民的出行体验将得到极大的提升，城市的整体形象也将因此更加积极、正面。这不仅能够增强市民的幸福感和归属感，还能够吸引更多游客，推动城市的繁荣与发展。第一，提高地铁站客运服务质量是提升市民出行体验的关键。市民在乘坐地铁时，期望能够享受到便捷、舒适、安全的服务。如果地铁站能够提供清晰的指示标识、及时的列车信息、顺畅的进出站流程，以及友好的工作人员，市民的出行将会更加愉快和顺畅。这种良好的出行体验不仅能够提升市民的满意度，还能够增强市民对城市的归属感和幸福感。第二，提高地铁站客运服务质量有助于塑造城市形象。地铁站作为城市的窗口，其服务质量直接反映了城市的文明程度和管理水平^[1]。一个服务周到、环境整洁、秩序井然的地铁站，能够给外来游客留下深刻的印象，提升城市的整体形象。同时，良好的服务质量还能够吸引更多的市民选择地铁作为出行方式，进一步缓解城市交通压力。第三，提高地铁站客运服务质量还能够促进地铁行

业的可持续发展。随着城市化进程的加速和人口的不断增长，地铁作为一种高效、环保、节能的交通工具，其发展前景广阔。然而，如果服务质量得不到保障，市民的出行需求将无法得到满足，地铁行业的可持续发展也将受到威胁。因此，提高地铁站客运服务质量是地铁行业发展的必然选择。第四，提高地铁站客运服务质量具有重要意义。我们需要从多个方面入手，加强地铁站的设施建设、提升工作人员的服务水平、优化进出站流程等，以提供更加优质、便捷、舒适的服务，满足市民的出行需求，提升城市的整体形象。

2 车站客运服务现状分析

2.1 硬件设施水平

在车站客运服务中，硬件设施水平对服务质量具有决定性作用，先进的票务系统、舒适的候车环境、便捷的导向标识等，都是提升旅客出行体验的重要支撑，直接影响着旅客对车站服务的整体评价。良好的硬件设施不仅能为乘客提供安全、舒适的候车环境，还能有效提升车站的整体运行效率。例如，宽敞明亮的站台、清晰准确的显示屏、便捷的自动售票机等，都能极大地提升乘客的出行体验。从车站的整体布局来看，大多数车站已经实现了现代化、标准化的设计。站台、进出站口等区域的划分相对合理，为乘客提供了基本的出行便利。然而，在一些老旧车站或客流量较大的车站，硬件设施仍然存在着一些问题。在站台设施方面，部分车站的站台面积相对较小，尤其是在高峰时段，站台拥挤现象较为普遍。这不仅影响了乘客的候车体验，还可能对乘客的安全造成威胁。同时，一些车站的站台缺乏必要的防护措施，如防护栏、防滑垫等，也增加了乘客在候车过程中的安全隐患。进出站口的设施也是影响车站硬件设施水平的重要因素，一些车站的进出站口设计不够合理，导致乘客在进出站时拥堵、混乱；而另一些车站则

可能存在闸机故障、安检设备不足等问题，影响了乘客的通行效率。

2.2 服务质量

在车站客运服务中，服务质量无疑是衡量其整体表现的关键性指标。一个优质的车站客运服务不仅能够为乘客提供便捷、舒适的出行体验，还能反映出车站的管理水平和企业文化。服务质量的优劣直接影响到乘客的满意度和忠诚度，进而对车站的声誉和经济效益产生深远影响。从服务态度的角度来看，大多数车站员工能够保持友善、耐心的服务态度，积极为乘客提供帮助和解答问题。然而，也有部分员工在服务过程中存在态度冷淡、缺乏耐心的现象，影响了乘客的出行体验。在服务效率方面，车站通过优化服务流程、增设自助售票机、加强站内导向标识的设置等措施，有效提高了乘客的购票、进站、候车等环节的效率^[2]。然而，在高峰时段或遇到突发情况时，车站的客流压力会增大，导致服务效率受到一定影响。此时，车站需要迅速调整服务策略，加强人员调度和现场管理，确保乘客的顺畅出行。车站客运服务在信息发布和沟通方面也存在着一些不足，部分车站的信息显示屏更新不及时，导致乘客无法及时获取列车运行信息；同时，车站与乘客之间的沟通渠道也相对有限，乘客在遇到问题时难以得到及时有效的帮助。

2.3 安全与便捷性

在现代城市交通体系中，车站不仅是乘客出行的起点和终点，更是安全与便捷性的重要保障。大多数车站都高度重视安全性，采取了多项措施确保乘客的出行安全。这包括设立安检设备，对乘客和行李进行安全检查；加强站内监控，确保站台、站厅等关键区域的安全监控；以及定期进行安全演练，提高员工和乘客的安全意识。然而，也存在一些安全隐患，如部分车站的安检设备不够先进，对危险品的识别能力有限；部分员工对安全规定执行不够严格，存在疏忽大意的情况。在便捷性方面，车站客运服务也取得了一定成效。多数车站设有明确的导向标识，为乘客提供清晰的乘车指引；同时，车站还配备了自助售票机、自动进出站闸机等设备，方便乘客快速购票和进出站。仍存在一些不足。例如，在高峰时段，部分车站的客流量巨大，导致乘客购票、进站等环节需要花费较长时间；部分车站的换乘设计不够合理，导致乘客在换乘时需要走较长的距离或经过复杂的路线。

3 提高地铁车站客运服务质量的策略

3.1 优化站台设施与环境

在提升地铁车站客运服务质量的过程中，优化站台

设施与环境是至关重要的一环。这不仅关乎乘客的舒适度，更直接影响乘客的出行体验。要合理规划站台面积，确保在高峰时段也能容纳足够的乘客。通过合理设计，可以最大化利用空间，减少拥挤现象，提高乘客的舒适度。加强站台安全防护设施的建设，设置明显的安全警示标识，确保乘客在候车过程中能够保持安全距离。安装防护栏、防滑垫等设施，防止乘客意外跌落或滑倒。提升站台环境的整洁度，定期对站台进行清洁和消毒，保持地面、座椅等设施的干净卫生。同时，加强垃圾管理，设置足够的垃圾桶，引导乘客将垃圾投放到指定位置。优化站台照明和通风系统，确保站台光线充足、空气流通，为乘客提供一个舒适、宜人的候车环境。在特殊天气条件下，如雨雪天气，要及时清除站台上的积水，确保乘客的通行安全。加强站台的信息发布和导向标识系统建设，通过LED显示屏、广播等方式，及时发布列车运行信息、换乘指引等，方便乘客快速获取所需信息。设置明确的导向标识，引导乘客顺利到达目的地。通过合理规划、加强安全防护、提升环境整洁度、优化照明通风系统以及加强信息发布和导向标识系统建设等措施，可以为乘客提供更加舒适、便捷、安全的候车环境。

3.2 提升客运服务流程

为改善无候车厅地铁站台的服务质量，以下策略旨在通过优化流程和服务来增强乘客体验。（1）引入智能导航系统：开发并部署智能导航应用，该应用能根据实时客流和列车运行状态为乘客提供最优行进路线，减少站台拥堵现象。同时，利用物联网技术监测站台人流密度，为即将到站的乘客提供更舒适的等车环境。（2）优化票务和支付系统：简化进站和出站的票务检验流程，推广使用无接触支付方式如手机支付或NFC（近场通讯）技术，以缩短乘客在闸机的等待时间，加快流通速度。（3）增强服务人员的职业培训：定期对服务人员进行职业素养和服务技能的培训，包括紧急情况应对、客户服务礼仪以及多语言沟通能力，以确保乘客在需要帮助时能得到及时有效的协助。（4）提升清洁和维护标准：制定严格的清洁和维护计划，确保站台和相关设施始终保持在最佳的卫生状态，创造一个干净、整洁的等车环境，从而提升乘客的整体体验。（5）增设娱乐与互动元素：在等候区域安装交互式屏幕，提供新闻、天气更新、娱乐内容或地铁线路信息，使乘客在等待期间可以获取有用信息之余也能享受轻松时刻。此外，考虑设置艺术装置或公共艺术作品，增添站点的文化氛围，提升乘车体验。

3.3 关注特殊乘客需求

在地铁车站的客运服务中,关注特殊乘客的需求是提升服务质量、实现人性化服务的重要举措。特殊乘客包括老年人、残疾人、孕妇、携带婴幼儿的家长等,他们的出行需求往往更加复杂和特殊。因此,为了满足这些特殊乘客的需求,我们需要采取一系列有针对性的策略。我们需要完善无障碍设施,在地铁车站的进出站口、站台、站厅等区域,应设置无障碍通道、坡道、扶手等,方便残疾人士行动。还应配备无障碍卫生间、母婴室等设施,满足特殊乘客的生理需求。提供个性化的服务,对于老年人,可以设置专门的候车区域,提供舒适的座椅,以及及时的列车运行信息^[1]。对于孕妇和携带婴幼儿的家长,可以设立母婴候车室,提供婴儿护理台、哺乳区等设施,以及婴儿车停放区域。这些个性化的服务能够让特殊乘客感受到更多的关怀和温暖。还需要加强员工培训,提高员工对特殊乘客需求的敏感度和应对能力。员工应了解特殊乘客的需求和困难,掌握基本的沟通技巧和服务技能,能够主动为特殊乘客提供帮助和支持。车站还应建立特殊乘客服务热线或投诉渠道,及时收集和處理特殊乘客的反馈意见,不断改进服务质量。加强宣传和推广,通过地铁车站的广播、宣传栏、官方网站等渠道,向乘客宣传特殊乘客服务的内容和方式,提高乘客对特殊乘客服务的认知度和支持度。同时,我们还可以通过举办志愿者活动、开展公益活动等方式,鼓励社会各界共同关注特殊乘客的出行需求,营造关爱特殊乘客的良好氛围。

3.4 营造良好乘车氛围

在地铁车站的运营中,营造一个良好的乘车氛围对于提升乘客的出行体验和整体满意度至关重要。地铁车站应注重环境的整洁与美观,保持车站内外的清洁,定期清理垃圾和污渍,确保车站环境的卫生状况。同时,通过布置绿植、艺术品等装饰元素,提升车站的美观度,让乘客在候车过程中感受到舒适和愉悦。地铁车站应提供温馨的服务,让乘客感受到关怀和尊重。例如,设置爱心座椅,为老年人、孕妇等特殊乘客提供优先候

车区域;在车站内设置便民服务点,提供地图、时刻表等出行信息;在高峰期增派工作人员,协助乘客有序上下车,确保乘车安全。地铁车站作为城市文化的重要窗口,应加强文化建设,营造独特的文化氛围。通过展示城市的历史、文化、艺术等元素,让乘客在乘车过程中感受到城市的魅力和特色。举办各类文化活动,如音乐会、展览等,吸引乘客参与,丰富乘客的出行体验。地铁车站应加强安全宣传,提高乘客的安全意识。在车站内设置安全警示标识,提醒乘客注意乘车安全;通过广播、宣传栏等方式,向乘客普及地铁安全知识,提高乘客的安全防范能力。同时,加强车站的安全巡查和监控,确保车站的安全运营。地铁车站应倡导文明乘车,培养乘客的文明意识。通过广播、宣传栏等方式,向乘客宣传文明乘车的重要性;在车站内设置文明乘车标语和提示牌,提醒乘客遵守乘车规定,共同维护良好的乘车环境。通过美化车站环境、提供温馨服务、加强文化建设、强化安全宣传和倡导文明乘车等措施,我们可以为乘客营造一个舒适、安全、温馨的乘车环境。

结语

未来,车站应坚定不移地以乘客为中心,将乘客的满意度作为衡量服务质量的最高标准。通过深入研究乘客需求,持续创新服务模式,车站不仅能够提供更加个性化、多样化的服务选择,还能在提升服务质量上不断迈上新台阶。这种不懈的追求和持续的创新,将使车站成为城市文明和进步的闪亮名片,为乘客创造一个更加安全、舒适、便捷的出行环境,让每一次的旅程都成为乘客心中的美好记忆。

参考文献

- [1]侯明明.铁路客运站服务质量提升策略研究[J].交通运输工程与信息学报,2023,21(2):30-36.
- [2]刘涛,王刚.智慧车站背景下客运服务创新研究[J].交通企业管理,2023,38(2):16-18.
- [3]王晓燕.车站客运服务中旅客满意度提升策略分析[J].铁道运输与经济,2022,44(6):71-75.