

# 城市轨道交通大型活动期间的服务质量提升与保障措施

徐志宁

杭州地铁运营有限公司 浙江 杭州 310000

**摘要：**本文详细阐述大型活动期间城市轨道交通服务质量保障措施。通过完善信息传达机制，确保乘客能够及时获取最新服务信息。建立应急预案和协调机制，以应对可能出现的突发情况。加强安全风险防范措施，保障乘客的出行安全。建立服务感知和反馈机制，及时了解乘客需求和反馈，不断优化服务质量。这些措施共同构成了大型活动期间城市轨道交通服务质量保障的全方位体系，旨在提供更安全、便捷、高效的出行服务。

**关键词：**城市轨道交通；活动期间；服务质量；提升与保障

## 1 城市轨道交通服务质量的内涵

城市轨道交通服务质量的内涵涵盖了多个方面，它不仅是指列车运行的准时性和安全性，更涉及到乘客在出行过程中的整体体验。城市轨道交通服务质量的内涵在于提供安全、可靠的运输服务，这包括确保列车的稳定运行，避免故障和事故，以及为乘客提供紧急情况下的安全保障措施。只有保证了安全性，乘客才能放心地选择轨道交通作为出行方式。服务质量还体现在出行的便捷性上，这包括合理的线路规划、充足的运力保障、便捷的购票和进出站流程等。通过优化这些环节，可以减少乘客的等待时间，提高出行效率。服务质量还包括乘客在乘车过程中的舒适度。良好的服务态度、及时的信息发布和回应乘客的诉求也是提升服务质量的重要方面。城市轨道交通服务质量还体现在其社会责任和可持续发展上，作为城市公共交通的重要组成部分，轨道交通需要积极承担社会责任，为市民提供优质的出行服务。在建设和运营过程中，也需要注意环保和节能，推动可持续发展。

## 2 大型活动对城市轨道交通服务的影响

大型活动对城市轨道交通服务的影响是显著而深远的。这些活动，如体育赛事、音乐会、展览会或国际会议，往往会吸引大量的人流在短时间内涌入城市，给城市轨道交通系统带来前所未有的压力和挑战。大型活动会大幅增加城市轨道交通的客流量，由于活动的吸引力，人们可能会选择公共交通工具，尤其是地铁，作为出行的首选方式。这会导致地铁车站和列车在短时间内承载大量乘客，对车站的容纳能力和列车的运载能力提出更高要求<sup>[1]</sup>。大型活动对城市轨道交通的调度和运营也带来挑战，为了确保活动的顺利进行，轨道交通系统需要提前进行周密的调度和安排，包括增加列车班次、调整运行时间、优化线路设置等。还需要加强与其他交通

方式的协调配合，确保乘客能够顺畅地到达目的地。大型活动还可能对城市轨道交通的安全和服务质量产生影响，由于人流密集，车站和列车内可能会出现拥挤和混乱的情况，增加了安全风险。轨道交通系统需要加强安全管理和监控，确保乘客的人身和财产安全。提升服务质量，轨道交通系统还需要加强员工培训，提高服务意识和应对突发事件的能力。

## 3 城市轨道交通大型活动期间服务质量提升措施

### 3.1 针对性调整运营计划

城市轨道交通在大型活动期间，为了应对激增的客流量，首要措施便是针对性地调整运营计划。这种调整是基于对活动规模、参与人数、时间跨度以及乘客出行特点的深入分析后作出的。在活动筹备阶段，轨道交通运营方需与活动主办方紧密合作，获取活动规模、参与人数等关键信息。利用历史数据和现代数据分析工具，对活动期间可能的客流量进行预测。通过对数据的细致分析，可以准确把握乘客的出行时间、方向和流量分布，为后续的运营计划调整提供科学依据。根据客流预测结果，运营方需对线路进行优化调整，确保主要活动地点与重要交通枢纽之间的线路连接顺畅。对时刻表进行精细化调整，增加高峰时段的列车频次，减少乘客等待时间。还可以根据活动特点设置专线或区间车，满足特定区域乘客的出行需求。城市轨道交通作为城市公共交通的重要组成部分，需要与其他交通方式形成有效衔接。在大型活动期间，运营方应加强与公交、出租车、共享单车等交通方式的协调配合，确保乘客能够快速、便捷地到达目的地。通过信息共享和实时调度，实现交通资源的优化配置。

### 3.2 增设临时列车及调整运行间隔

面对大型活动期间激增的客流量，增设临时列车和调整运行间隔是提升服务质量的重要措施。为了满足高

峰时段的客流需求,运营方可以根据实际情况增设临时列车。这些列车在高峰时段投入运营,有效缓解线路拥堵状况。临时列车的投入还可以根据客流变化进行灵活调整,确保运力与需求的匹配。在大型活动期间,为了缩短乘客的等待时间,运营方可以缩短列车的运行间隔。这需要根据客流预测和线路实际情况进行精细化调整,确保列车在运行过程中能够保持稳定的间隔。通过缩短运行间隔,可以提高列车的满载率,减少乘客的换乘次数和等待时间。为了确保临时列车和调整运行间隔的效果最大化,运营方需要建立实时监控系統,对列车运行情况进行实时监控。通过收集和分析列车运行数据,运营方可以及时发现并解决问题,确保列车运行的稳定性和安全性。根据客流变化实时调整列车运行计划,确保运力与需求的动态平衡<sup>[2]</sup>。

### 3.3 加强人员培训与配备

在大型活动期间,城市轨道交通的服务质量提升离不开人员的保障。加强人员培训与配备是提升服务质量的关键措施。针对大型活动的特点和需求,运营方应对相关人员进行专业培训。培训内容包括安全知识、服务礼仪、应急处置等方面,提高员工的服务意识和应对能力。通过培训,使员工能够熟练掌握工作流程和操作技能,为乘客提供更加优质的服务。在大型活动期间,为了应对激增的客流量和提高服务质量,运营方需要增加服务人员的配备。这包括售票员、安检员、站务员等岗位的人员增加。通过增加服务人员数量,可以缩短乘客的购票、安检和候车时间,提高乘客的出行体验。在大型活动期间,各岗位之间的协作与沟通至关重要。运营方应加强员工之间的团队协作意识培训,提高员工之间的沟通和协作能力。建立有效的沟通机制和信息共享平台,确保各岗位之间的信息畅通和协同作战。通过团队协作和沟通,可以确保城市轨道交通在大型活动期间的服务质量得到全面提升。

### 3.4 完善设备维护体系

在大型活动期间,城市轨道交通的设施设备承受着巨大的运行压力,因此完善设备维护体系对于确保服务质量至关重要。在大型活动举办前,轨道交通运营方应对所有关键设施设备进行全面的检查和维护。这包括轨道、车辆、信号系统、电力供应等,确保它们在大型活动期间能够稳定运行。通过提前检查和修复潜在问题,可以降低故障发生的概率,减少对乘客出行的影响。在大型活动期间,运营方应建立设备实时监控体系,对关键设施设备的运行状态进行实时监控。通过收集和分析设备运行数据,可以及时发现并解决潜在问题,确保设

施设备的正常运行。实时监控还可以帮助运营方及时调整运营计划,应对突发情况。为了应对可能出现的设备故障或突发情况,运营方应建立快速响应机制。这包括设立专门的应急小组,配备专业的维修人员,确保在设备出现故障时能够迅速响应并进行修复。运营方还应与设备供应商建立紧密的合作关系,确保在需要时能够获得及时的技术支持和配件供应。

### 3.5 设立临时服务站点及增设安保措施

在大型活动期间,为了应对激增的客流量和保障乘客安全,设立临时服务站点和增设安保措施是提升服务质量的有效手段。在大型活动举办地附近的轨道交通站点或关键换乘点设立临时服务站点,可以为乘客提供更加便捷的服务。这些临时服务站点可以提供售票、咨询、导乘等服务,帮助乘客快速了解活动信息、规划出行路线。同时临时服务站点还可以作为应急疏散点,在紧急情况下为乘客提供安全的避难场所。在大型活动期间,加强安保措施是确保乘客安全的重要措施。运营方应增加安保人员数量,加强车站和列车的巡逻和监控力度。利用现代科技手段如人脸识别、智能监控等提高安保效率。还可以设立安全检查点,对进站乘客进行安全检查,防止携带危险品进站乘车<sup>[3]</sup>。在大型活动期间,轨道交通运营方应加强与公安、消防、医疗等部门的协作。通过信息共享和协同作战,可以确保在紧急情况下能够及时响应并妥善处理。与这些部门的紧密合作还可以提高轨道交通系统的整体应对能力,为乘客提供更加安全、可靠的出行环境。

## 4 大型活动期间服务质量保障措施

### 4.1 信息传达机制的完善

在大型活动期间,信息传达的及时性和准确性对于保障服务质量至关重要。完善的信息传达机制能够确保乘客及时获取活动相关的出行信息,避免信息不对称导致的服务质量下降。运营方应利用现代通信技术手段,建立多渠道的信息发布平台。这包括官方网站、手机APP、社交媒体、电子显示屏等,确保乘客能够随时随地获取最新的活动信息和轨道交通服务信息。运营方还应与主流媒体合作,通过新闻报道、广播等方式扩大信息发布范围,提高信息传达的覆盖面。在大型活动期间,轨道交通服务信息可能会频繁变化,因此运营方需要加强信息更新和发布的频率。及时发布最新的列车时刻表、运行间隔、换乘信息等,让乘客能够实时了解轨道交通的运行情况。对于突发情况或延误信息,运营方应立即进行通报,避免乘客因信息滞后而产生不满或误解。为了确保信息能够准确传达给乘客,运营方在发布

信息时应注意使用简单易懂的语言和清晰的排版。避免使用过于专业或复杂的词汇，降低乘客理解信息的难度。可以通过图文结合、动画演示等方式，让乘客更加直观地了解轨道交通服务信息。

#### 4.2 应急预案和协调机制的建立

在大型活动期间，为了应对可能出现的突发情况，建立应急预案和协调机制是保障服务质量的重要措施。运营方应根据大型活动的特点和规模，制定详细的应急预案。这包括客流高峰应急预案、设备故障应急预案、恶劣天气应急预案等。预案中应明确应急响应流程、人员职责、资源调配等关键信息，确保在突发情况发生时能够迅速启动应急预案并有效应对。大型活动期间，轨道交通服务涉及到多个部门和单位的协作。为了确保各部门之间的协同作战，运营方应建立跨部门协调机制。通过定期召开协调会议、建立信息共享平台等方式，加强各部门之间的沟通和协作，确保在突发情况发生时能够迅速响应并共同应对。为了提高应急预案的执行效果和员工应对突发情况的能力，运营方应定期组织应急演练和培训。通过模拟真实场景下的应急响应流程，让员工熟悉应急预案的操作流程和注意事项。

#### 4.3 安全风险防范措施

在大型活动期间，保障乘客的安全是首要任务。加强安全风险防范措施是提升服务质量的重要方面。在大型活动期间，运营方应增加安检人员数量，加强车站和列车的安全检查力度。对于进站乘客进行严格的安检筛查，防止携带危险品进站乘车。对于车站和列车内的可疑物品和人员也要进行及时排查和处理。为了确保乘客的安全出行，运营方应加强对安全设施设备的维护和管理。定期对安全设施设备进行检查和维修，确保其性能良好、运行稳定。运营方应通过多种渠道向乘客宣传安全出行的重要性，提醒乘客注意个人财物和人身安全<sup>[4]</sup>。在车站和列车内设置安全提示牌和警示标识，让乘客更加清晰地了解安全规定和注意事项。在紧急情况下及时向乘客发布安全提示和疏散指引等信息。

#### 4.4 服务感知和反馈机制的建立

在大型活动期间，及时了解乘客的服务需求和反馈

意见对于提升服务质量具有重要意义。因此建立服务感知和反馈机制是必要的。运营方可以通过设置服务满意度调查渠道如问卷调查、在线评价等方式收集乘客对轨道交通服务的意见和建议。这些调查渠道应方便乘客参与并保护乘客隐私。同时对于收集到的意见和建议运营方应及时进行整理和分析以便改进服务质量。服务人员是直接和乘客接触的人员他们的服务态度和水平直接影响乘客对轨道交通服务的感知。因此运营方应加强对服务人员的培训和引导提高他们的服务意识和应对能力。通过培训让服务人员了解大型活动的特点和要求掌握应对突发情况和解答乘客疑问的技能和办法。对于乘客提出的意见和建议运营方应建立快速响应机制及时进行处理和回复。这不仅可以解决乘客的实际问题还可以增强乘客对轨道交通服务的信任感和满意度。同时对于乘客的投诉和纠纷运营方也应积极进行处理并给出合理的解释和补偿以维护良好的服务形象。

#### 结束语

大型活动期间，城市轨道交通作为城市公共交通的重要组成部分，其服务质量直接关系到乘客的出行体验和城市的形象。通过实施上述措施，能够全面提升大型活动期间轨道交通的服务质量，为乘客提供更加安全、便捷、舒适的出行环境。同时，这些措施也为城市轨道交通行业的可持续发展奠定了坚实的基础。让我们携手共进，为打造更加优质的轨道交通服务而不懈努力。

#### 参考文献

- [1]黄明华.关于广州地铁区庄站客运安全关键点分析与探讨[J].科技创新与应用,2018(12):121-122.
- [2]张清.张雷.刘亚飞,etal.基于时间序列的扩展ARIMA-SV城市轨道交通客流预测不确定性分析与研究[J].科技展望,2017(29):176-177.
- [3]何佳原.臧佳钰.林颖馨等.成都市大运会期间地铁大客流特性研究与组织方案优化[J].科技与创新,2023(06):121-123+128.
- [4]谷素斐,张红云.城市轨道交通客运服务质量综合评价应用研究[J].都市快轨交通,2020,33(04):123-128.