

# 轨道交通客运服务质量提升路径

陈根辉

徐州地铁运营有限公司 江苏 徐州 221000

**摘要：**随着城市化进程的加快，轨道交通客运服务在城市交通体系中扮演着越来越重要的角色。本文分析了轨道交通客运服务的现状，指出了存在的问题，如服务设施不完善、员工服务意识不足等。在此基础上，提出了提升轨道交通客运服务质量的路径，包括加强服务设施建设、提升员工素质、优化服务流程、建立监督体系及打造特色品牌等，以期提高乘客满意度，促进轨道交通行业的健康发展。

**关键词：**轨道交通；客运服务；质量提升路径

引言：随着城市化进程的深入和人们出行需求的日益增长，轨道交通作为城市交通系统的骨干，其客运服务质量直接影响乘客的出行体验和城市交通的运行效率。然而，当前轨道交通客运服务仍存在一些问題，如设施落后、服务流程繁琐等。因此，探索轨道交通客运服务质量的提升路径，对于优化乘客出行体验、提升城市交通效率具有重要意义。本文将从多个方面探讨这一问题，并提出相应的解决方案。

## 1 轨道交通客运服务概述

### 1.1 轨道交通客运服务的定义及特点

#### 1.1.1 服务的定义

服务，从广义上来说，是一种为满足客户需求而进行的活动或过程。它可以是无形的，如信息、建议、娱乐等，也可以与有形产品相结合，如售后服务、技术支持等。在轨道交通领域中，服务特指轨道交通企业为满足乘客安全、便捷、舒适出行而提供的一系列活动和过程。

#### 1.1.2 轨道交通客运服务的特点

(1) 精准性：轨道交通以其高效、准确的时刻表著称，确保乘客能够准时到达目的地。这种精准性不仅体现在列车出发和到达的时间上，还体现在列车运行过程中的稳定性和可靠性上。(2) 经济性：相较于其他交通方式，轨道交通通常具有较低的运行成本和较高的运输效率，这使得其票价相对合理，成为广大乘客出行的首选。(3) 安全性：轨道交通以其严格的安全标准和先进的安全技术，为乘客提供了一个相对安全的出行环境。这包括列车运行过程中的实时监控、紧急制动系统的设置以及完善的应急处理措施等。(4) 快速性：轨道交通以其高效、快速的运输能力，大大缩短了乘客的出行时间。特别是在城市内部交通拥堵的情况下，轨道交通更是成为了快速穿越城市的“绿色通道”。

### 1.2 轨道交通客运服务的核心内容

(1) 乘客出行需求满足。轨道交通客运服务的首要任务是满足乘客的出行需求。这包括提供便捷的购票方式、舒适的乘车环境、清晰的导向标识以及及时的列车信息等。通过不断优化服务流程和提高服务质量，轨道交通企业可以不断提升乘客的出行体验。(2) 服务设施与设备。服务设施与设备是轨道交通客运服务的重要组成部分。它们不仅关乎乘客的出行体验，还直接影响到轨道交通的运行效率和安全性。例如，车站的售票机、安检设备、候车座椅、导向标识等都属于服务设施与设备的范畴。这些设施与设备的完善程度和运行状态直接反映了轨道交通企业的服务能力和管理水平。(3) 员工服务态度与技能。员工是轨道交通客运服务的直接提供者。他们的服务态度和技能直接决定了乘客的满意度和忠诚度。优秀的员工应该具备良好的服务意识、专业的服务技能和良好的沟通技巧，能够及时发现并解决乘客在出行过程中遇到的问题和困难。

## 2 轨道交通客运服务现状分析

### 2.1 国内外轨道交通客运服务的发展情况

(1) 国内外城市轨道交通的发展对比。随着全球城市化进程的推进，轨道交通以其高效、环保的特点成为了城市交通的重要组成部分。在国内，近年来，我国各大城市纷纷加大对轨道交通的投资力度，地铁、轻轨等轨道交通方式迅速普及，城市轨道交通网络不断完善。北京、上海、广州、深圳等一线城市更是形成了四通八达的轨道交通网络，极大地方便了市民的出行。相比之下，国外城市轨道交通的发展历史更为悠久，技术更为成熟。例如，东京、伦敦、巴黎等地的地铁系统不仅线路覆盖广，而且运营效率高，为市民提供了优质的出行服务。从发展速度来看，国内城市轨道交通近年来呈现出爆发式增长，而国外则更注重对现有系统的优化和提升<sup>[1]</sup>。(2) 国内外轨道交通客运服务的优缺点。国内

轨道交通客运服务的优点主要体现在其便捷性和经济性上。随着移动支付的普及,购票、进站等环节变得更加方便快捷。同时,国内轨道交通票价相对合理,为市民提供了性价比高的出行选择。然而,国内轨道交通客运服务仍存在一些不足。例如,高峰时段的拥挤问题依然突出,部分车站设施老化,服务质量有待提升。相比之下,国外轨道交通客运服务在服务质量、乘客体验等方面表现更为出色。国外轨道交通企业通常注重员工培训,提供优质的服务态度和专业技能。同时,国外车站设施更为完善,导向标识清晰,为乘客提供了舒适的候车环境。

## 2.2 当前轨道交通客运服务存在的问题

(1) 服务设施落后与不完善。当前,部分轨道交通车站设施仍显落后,无法满足乘客的多样化需求。例如,无障碍设施不够完善,特殊乘客出行不便;部分车站缺乏足够的候车空间和座椅,导致乘客在高峰时段只能站立候车;导向标识不够清晰,容易给乘客带来困扰。(2) 员工服务意识不足。员工的服务意识直接关系到乘客的出行体验。然而,当前部分轨道交通企业员工服务意识不足,存在态度冷漠、服务不专业等问题。这不仅影响了乘客的出行体验,还可能对轨道交通企业的形象造成负面影响。(3) 服务流程繁琐。部分轨道交通车站的服务流程较为繁琐,给乘客带来了不便。例如,购票、安检等环节需要耗费较多时间,特别是在高峰时段,乘客需要排队等待较长时间才能完成这些流程。此外,部分车站的换乘流程也较为复杂,容易给乘客带来困扰。(4) 乘客满意度不高。乘客满意度是衡量轨道交通客运服务质量的重要指标。然而,当前部分轨道交通企业的乘客满意度并不高。这主要是由于高峰时段拥挤、服务设施不完善、员工服务意识不足等问题导致的。为了提高乘客满意度,轨道交通企业需要积极采取措施加以改进和提升。

## 3 轨道交通客运服务质量提升路径

### 3.1 加强服务设施建设与优化

(1) 提升设施设备的现代化水平。为了顺应科技发展的潮流,轨道交通企业应当积极引入现代化的设施设备,如自动售票机、智能安检系统、人脸识别进站等。这些现代化设施设备的应用,不仅能够有效提升乘客的购票、进站效率,还能在一定程度上减少人力成本,提高整体运营效率。同时,车站内部的照明、通风、空调等基础设施也应当保持先进性和舒适性,为乘客提供一个明亮、通风、舒适的候车环境。(2) 完善无障碍设施。无障碍设施是体现轨道交通客运服务人性化关怀的

重要标志。轨道交通企业应充分考虑老年人、残疾人等特殊乘客的出行需求,完善无障碍电梯、无障碍通道、无障碍卫生间等设施的建设。这些设施的建设不仅能够帮助特殊乘客顺利出行,还能在一定程度上提升轨道交通的整体形象和社会责任感<sup>[2]</sup>。(3) 更新并维护现有设施。随着时间的推移,部分轨道交通设施可能会出现老化、损坏等问题。为了确保乘客的安全和舒适出行,轨道交通企业应定期对设施进行检查和维护,及时更换损坏的设施,更新老旧的设备。对于车站内部的座椅、扶手、照明等设施,应定期清洁和保养,确保其干净整洁、功能完好。

### 3.2 提升员工服务意识与技能

(1) 定期开展服务培训。为了提升员工的服务意识和技能水平,轨道交通企业应定期开展服务培训。培训内容应包括服务礼仪、沟通技巧、应急处理等多个方面。通过培训,员工能够掌握基本的服务规范,提高服务质量和效率。同时,企业还可以邀请行业内的专家或资深员工进行授课,分享服务经验和心得,帮助员工不断提升自己的服务水平。(2) 倡导“以人为本”的服务理念。“以人为本”的服务理念是轨道交通客运服务的核心所在。企业应倡导这一理念,鼓励员工在服务过程中始终关注乘客的需求和感受,为乘客提供贴心、周到的服务。同时,企业还应建立员工激励机制,对表现优秀的员工进行表彰和奖励,激发员工的工作热情和积极性。(3) 激励员工提高服务水平。除了培训和倡导服务理念外,轨道交通企业还应通过激励措施鼓励员工提高服务水平。例如,可以设立服务质量奖、优秀员工奖等奖项,对在服务过程中表现突出的员工进行表彰和奖励。这些激励措施能够激发员工的竞争意识和进取心,推动他们不断提升自己的服务水平。

### 3.3 优化服务流程与提升效率

(1) 简化购票、进站、换乘等流程。轨道交通企业应致力于简化购票、进站、换乘等关键流程,以缩短乘客的出行时间,提升出行效率。例如,通过引入移动支付技术,乘客可以在手机上完成购票和支付,避免了现场排队等待的烦恼。同时,车站内可以设置清晰的导向标识和指示牌,帮助乘客快速找到购票、进站和换乘的路线。此外,还可以通过优化闸机布局和增设进出站通道等方式,进一步提高车站的通行能力。(2) 引入智能化服务系统。智能化服务系统的应用可以显著提升轨道交通客运服务的效率和便捷性。例如,通过引入智能调度系统,可以实现对列车运行的实时监控和调度,确保列车运行的准时性和可靠性。此外,还可以通过引入

智能客服系统,为乘客提供24小时在线的咨询和投诉服务,解决乘客在出行过程中遇到的各种问题。同时,智能安检系统的应用也可以提高安检效率和准确性,保障乘客的安全出行。(3)加强车站客流组织与管理。车站客流组织与管理是提升轨道交通客运服务质量的重要环节。轨道交通企业应加强对车站客流的监测和分析,根据客流情况制定科学的运营计划和调度方案。例如,在高峰时段,可以通过增派工作人员、增设售票窗口和安检通道等方式,提高车站的通行能力和服务水平。同时,还可以通过优化列车运行图,合理调整列车间隔和停靠站点,减少乘客的等待时间和换乘次数<sup>[3]</sup>。

### 3.4 建立健全服务质量监督体系

(1)设立服务质量监督机构。为了加强对轨道交通客运服务质量的监督和管理,企业应设立专门的服务质量监督机构。该机构负责制定服务质量标准和监督方案,对轨道交通客运服务进行定期检查和评估。同时,还可以负责处理乘客的投诉和建议,对服务过程中出现的问题进行及时整改和优化。(2)建立乘客满意度调查机制。乘客满意度是衡量轨道交通客运服务质量的重要指标。为了及时了解乘客的需求和意见,企业应建立乘客满意度调查机制。通过定期开展问卷调查、在线评价等方式,收集乘客对轨道交通客运服务的反馈和建议。这些反馈和建议可以为服务质量的提升提供重要的参考依据。(3)及时处理乘客投诉与建议。乘客投诉与建议是反映轨道交通客运服务质量问题的重要渠道。企业应建立有效的投诉与建议处理机制,确保乘客的投诉和建议能够得到及时、妥善处理。对于合理的投诉和建议,企业应采取措施进行整改和优化,以提升服务质量。同时,还应加强与乘客的沟通与交流,建立良好的互动关系,提升乘客对轨道交通客运服务的满意度和信任度。

### 3.5 打造具有特色的服务品牌

(1)发掘企业核心价值。打造具有特色的服务品牌首先需要明确企业的核心价值。轨道交通企业应深入挖掘自身的文化内涵和资源优势,提炼出具有独特性和吸引力的核心价值理念。这可以包括安全、便捷、环保、高效等价值观,以及企业自身的历史传承、地域特色等

文化元素。通过这些核心价值理念融入到服务中,形成独特的品牌特色,从而增强品牌的辨识度和影响力。

(2)打造特色文化品牌。在明确核心价值的基础上,轨道交通企业应进一步打造具有特色的文化品牌。这可以通过设计独特的品牌形象、标识和口号来实现。例如,可以结合城市的文化特色和轨道交通的特点,设计出具有地方特色和时代感的品牌形象,使其在众多轨道交通品牌中脱颖而出。同时,还可以通过开展文化活动、推出文化产品和服务等方式,丰富品牌的文化内涵,提升品牌的知名度和美誉度。(3)加强品牌宣传与推广。品牌宣传与推广是提升轨道交通客运服务品牌影响力的关键环节。企业应通过多种渠道和方式,加强品牌的宣传和推广工作。例如,可以利用传统媒体和新媒体资源,开展广告宣传活动,提高品牌的知名度和曝光率。同时,还可以与政府部门、旅游机构等合作,共同推广轨道交通客运服务品牌,扩大品牌的影响力。此外,还可以通过举办主题活动、开展文化交流等方式,增强与乘客的互动和沟通,提升乘客对品牌的认同感和忠诚度。

### 结束语

综上所述,提升轨道交通客运服务质量是一个系统工程,需要从服务设施、员工素质、服务流程、监督体系以及品牌建设等多个方面综合施策。通过不断加强和优化这些方面,我们可以为乘客提供更加安全、便捷、舒适的出行体验,同时也能够提升轨道交通的整体运营效率和社会形象。未来,随着技术的不断进步和管理的持续改进,相信轨道交通客运服务质量将会得到进一步提升,为城市发展做出更大贡献。

### 参考文献

- [1]陈燕申,赵一新.城市轨道交通客运服务标准修订的国际化方向探讨[J].城市轨道交通研究,2021,(01):9-10.
- [2]梁晓芳,冯红艳.基于乘客感知的城市轨道交通客运服务质量综合评价初探[J].农村经济与科技,2019,(10):96-98.
- [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.2019,(04):26-27.