

地铁车站服务质量及车站日常管理

杨 领

徐州地铁运营有限公司 江苏 徐州 221000

摘要：本文围绕地铁车站服务质量及日常管理展开论述。阐述了服务质量的内涵与重要性，包括提升乘客满意度、促进城市发展和保障运营安全。分析了服务质量现状与问题，如服务设施不完善、服务人员素质待提高、信息服务不及时及客流组织不合理等。提出了提高服务质量的措施，涵盖优化服务设施、加强人员培训、完善信息服务和优化客流组织。还论述了地铁车站日常管理的内容与方法，包括人员、设备、安全、环境和票务管理。最后强调了服务质量与日常管理监督评估的重要性及具体方法。

关键词：地铁车站；服务质量；车站日常管理

引言：随着城市的发展，地铁成为人们出行的重要交通工具。地铁车站的服务质量和日常管理直接关系到乘客的出行体验和城市的交通效率。然而，当前地铁车站的服务质量和日常管理方面仍存在一些问题，如服务设施老化、人员素质参差不齐、信息服务滞后等。这些问题不仅影响了乘客的满意度，也给城市交通带来了一定的压力。因此，深入研究地铁车站服务质量及日常管理具有重要的现实意义。

1 地铁车站服务质量的内涵与重要性

1.1 服务质量的内涵

地铁车站的服务质量是一个综合性的概念，包括票务服务、导乘服务、候车服务、列车服务、特殊服务等多个方面。票务服务的准确性、便捷性，导乘服务的清晰性、及时性，候车服务的舒适性、安全性，列车服务的准点性、整洁性，以及特殊服务的人性化、专业化等，都是构成地铁车站服务质量的重要因素。

1.2 服务质量的重要性

(1) 提升乘客满意度：优质的服务质量能够满足乘客的出行需求，让乘客在乘坐地铁的过程中感受到舒适、便捷和安全，从而提升乘客的满意度。乘客满意度的提高不仅能够增加地铁的客流量，还能够树立地铁的良好形象，增强地铁的市场竞争力。(2) 促进城市发展：地铁车站作为城市的重要交通枢纽，其服务质量的好坏直接影响着城市的形象和发展。良好的服务质量能够为城市吸引更多的人才、投资和旅游资源，促进城市的经济发展和进步。(3) 保障运营安全：高质量的服务能够增强乘客的安全意识和自我保护能力，同时也能够提高工作人员的责任心和工作效率，从而保障地铁车站的运营安全。

2 地铁车站服务质量存在的问题

2.1 服务设施不完善

部分地铁车站的服务设施存在老化、损坏、不足等问题。如一些车站的自动售票机、闸机等设备经常出现故障，影响了乘客的购票和进站速度；一些车站的候车座椅数量不足，无法满足乘客的休息需求；一些车站的无障碍设施设计不合理，给残疾人、老年人等特殊群体的出行带来了不便。

2.2 服务人员素质有待提高

部分地铁车站的服务人员存在服务意识淡薄、业务水平不高、沟通能力不强等问题。如一些工作人员对乘客的咨询和求助不够耐心、热情，回答问题不够准确、清晰；一些工作人员在处理突发事件时，缺乏应急处理能力和团队协作精神，导致问题得不到及时、有效的解决^[1]。

2.3 信息服务不及时、不准确

部分地铁车站的信息服务存在不及时、不准确等问题。如一些车站的列车运行信息、换乘信息等更新不及时，导致乘客无法及时了解列车的到站时间和换乘路线；一些车站的广播系统、电子显示屏等设备出现故障，无法正常发布信息，给乘客的出行带来了困扰。

2.4 客流组织不合理

在高峰时段，部分地铁车站的客流组织存在不合理的情况。如一些车站的进站口、出站口、换乘通道等区域容易出现拥堵，影响了乘客的进出站速度；一些车站的站台候车区域划分不合理，导致乘客在候车时容易出现拥挤、推搡等现象，存在安全隐患。

3 提高地铁车站服务质量的措施

3.1 优化服务设施

(1) 定期对服务设施进行维护和更新：地铁公司应建立健全服务设施的维护和更新制度，定期对自动售票

机、闸机、电梯、空调等设备进行检查、维护和更新，确保设备的正常运行。对于老化、损坏的设备，应及时进行更换，确保服务设施的完好性和可靠性。（2）完善无障碍设施：地铁公司应加强对无障碍设施的建设和管理，确保无障碍设施的设计合理、使用方便。在车站的出入口、通道、站台等区域，应设置无障碍坡道、扶手、盲道等设施，为残疾人、老年人等特殊群体提供便利的出行条件。（3）增加便民服务设施：地铁公司应根据乘客的需求，在车站内增加便民服务设施，如自助查询机、手机充电站、免费饮用水等，为乘客提供更加贴心的服务。还可以在车站周边设置自行车停放点、出租车候车点等，方便乘客的换乘。

3.2 加强人员培训

（1）提高服务意识：地铁公司应定期组织服务意识培训，通过案例分析、角色扮演、情景模拟等方式，让工作人员深刻理解服务质量的重要性，增强服务意识和责任感。同时，还可以开展“服务明星”、“优秀班组”等评选活动，树立榜样，激发工作人员的工作积极性和主动性。（2）提升业务水平：地铁公司应加强对工作人员的业务培训，定期组织业务知识学习、技能考核等活动，提高工作人员的业务水平和操作能力。对于新入职的工作人员，应进行系统的岗前培训，确保其熟悉工作流程和业务知识，能够胜任本职工作。（3）增强沟通能力：地铁公司应注重培养工作人员的沟通能力，通过沟通技巧培训、语言表达训练等方式，提高工作人员的沟通能力和服务水平。工作人员应学会倾听乘客的需求和意见，用礼貌、热情、专业的语言与乘客进行沟通，为乘客提供优质的服务^[2]。

3.3 完善信息服务

（1）建立信息发布平台：地铁公司应建立统一的信息发布平台，通过官方网站、手机APP、微信公众号等渠道，及时发布列车运行信息、换乘信息、票务信息、安全提示等内容，为乘客提供准确、及时的信息服务。同时也可以在车站内设置电子显示屏、广播系统等设备，实时播放信息，方便乘客了解。（2）加强信息管理：地铁公司应加强对信息的管理，建立信息审核制度，确保发布的信息准确、可靠。对于突发事件、临时调整等信息，应及时发布通知，让乘客提前做好准备。还应建立信息反馈机制，及时收集乘客的意见和建议，不断改进信息服务。

3.4 优化客流组织

（1）制定客流组织方案：地铁公司应根据车站的客流特点和运营情况，制定科学合理的客流组织方案。在

高峰时段，应增加工作人员的数量，加强对进站口、出站口、换乘通道等区域的疏导和管理，确保乘客的进出站秩序。还可以通过设置分流设施、优化候车区域等方式，缓解客流压力。（2）加强与其他交通方式的衔接：地铁公司应加强与公交、出租车、共享单车等其他交通方式的衔接，建立完善的换乘体系。在车站周边应设置合理的公交站点、出租车候车点、共享单车停放点等，方便乘客的换乘。同时，还可以与其他交通方式的运营单位建立信息共享机制，及时了解客流情况，共同做好客流组织工作。

4 地铁车站日常管理的内容与方法

4.1 人员管理

（1）岗位设置与职责明确：地铁车站应根据运营需求，合理设置岗位，明确各岗位的职责和工作内容。如，设置站长、值班站长、行车值班员、客运值班员、站务员等岗位，明确各岗位的工作范围和职责，确保车站的日常管理工作能够顺利开展。（2）人员招聘与培训：地铁公司应根据岗位需求，制定科学合理的人员招聘计划，招聘具备相关专业知识和技能的人员。同时加强对工作人员的培训，定期组织业务知识学习、技能考核、应急演练等活动，提高工作人员的业务水平和应急处理能力。（3）绩效考核与激励机制：地铁公司应建立健全绩效考核与激励机制，对工作人员的工作表现进行定期考核和评价。对于工作表现优秀的工作人员，应给予表彰和奖励，如晋升、加薪、评优等；对于工作表现不佳的工作人员，应给予批评和教育，如降职、扣薪、调岗等，以激发工作人员的工作积极性和主动性。

4.2 设备管理

（1）设备分类与台账建立：地铁车站的设备种类繁多，包括行车设备、票务设备、通信设备、信号设备、供电设备、通风空调设备等。车站应对设备进行分类管理，建立设备台账，详细记录设备的型号、规格、数量、安装位置、使用年限等信息，为设备的维护和管理提供依据。（2）设备维护与保养：车站应制定设备维护和保养计划，定期对设备进行检查、维护和保养。对于重要设备，应实行专人负责制，确保设备的正常运行。同时，还应建立设备故障应急预案，对设备故障进行及时处理，确保车站的运营安全。（3）设备更新与改造：随着科技的不断进步，地铁车站的设备也需要不断更新和改造。车站应根据设备的使用情况和技术发展趋势，制定设备更新和改造计划，及时对老化、落后的设备进行更新和改造，提高设备的性能和可靠性^[3]。

4.3 安全管理

(1) 安全制度建设: 地铁车站应建立健全安全管理制度, 明确安全管理的职责和工作内容。制定安全操作规程、应急预案等制度, 为安全管理工作提供制度保障。同时加强对工作人员的安全培训, 提高工作人员的安全意识和应急处理能力。(2) 安全检查与隐患排查: 车站应定期开展安全检查和隐患排查工作, 对车站的设备设施、消防设施、电气线路等进行全面检查, 及时发现和消除安全隐患。对于重大安全隐患, 应立即采取措施进行整改, 确保车站的运营安全。(3) 安全监控与防范: 地铁车站应安装完善的安全监控系统, 对车站的各个区域进行实时监控。同时加强对车站的安全防范工作, 设置门禁系统、安检设备等, 防止无关人员进入车站, 确保乘客的人身安全和财产安全。

4.4 环境管理

(1) 环境卫生管理: 地铁车站应保持良好的环境卫生, 定期对车站的地面、墙壁、天花板、扶手等进行清洁和消毒。同时加强对车站周边环境的管理, 保持周边环境的整洁和卫生。(2) 绿化管理: 车站应加强对绿化的管理, 定期对车站内的花草树木进行修剪、浇水、施肥等养护工作。还可以根据车站的实际情况, 增加绿化面积, 改善车站的环境质量。(3) 噪声和空气污染治理: 地铁车站应采取有效的措施, 降低噪声和空气污染。如, 在车站内设置隔音设施、通风设备等, 减少列车运行产生的噪声和空气污染; 加强对车站内餐饮店铺的管理, 防止油烟污染。

4.5 票务管理

(1) 票务制度建设: 地铁公司应建立健全票务管理制度, 明确票务管理的职责和工作内容。制定票务政策、票价体系、票务操作流程等制度, 为票务管理工作提供制度保障。(2) 票务销售与管理: 车站应加强对票务的销售和管理, 确保票务的准确性和安全性。严格按照票务政策和票价体系进行售票, 防止出现逃票、漏票等现象。同时加强对票务收入的管理, 定期对票务收入进行核对和统计, 确保票务收入的安全和完整。(3) 票务设备管理: 车站应加强对票务设备的管理, 定期对票务设备进行检查、维护和保养。确保票务设备的正常运行, 提高票务设备的使用效率和可靠性。

5 地铁车站服务质量与日常管理的监督与评估

地铁车站服务质量与日常管理的监督评估对提升运

营水平至关重要。(1) 在监督机制建立方面, 内部监督需设立专门部门, 成员应具备专业知识和经验, 负责对车站全方位检查, 如查票务系统、卫生状况等。规范监督流程, 明确检查频率、内容和方法, 每月全面检查, 每周专项检查, 记录评分形成报告。发现问题及时通知整改, 对设备故障要求维修部门限时修复, 对服务态度不佳人员进行批评教育和培训。外部监督要拓展公众渠道, 利用网络平台和设置投诉标识, 聘请社会监督员, 包括市民代表、媒体记者等, 为其提供支持保障, 加强与媒体合作沟通, 接受监督并及时回应问题。(2) 评估指标分为服务质量和日常管理两类。服务质量涵盖票务服务的便捷性、导乘服务的准确性与人员专业性、候车服务的舒适性与安全性、列车服务的准点性及舒适性、特殊服务的人性化等。日常管理包括人员管理的合理性、培训考核及纪律态度, 设备管理的维护保养、更新换代和故障处理能力, 安全管理的制度落实、设施配备和应急演练, 环境管理的卫生、噪音控制和绿化, 票务管理的收入管理和数据分析利用。(3) 评估结果可用于改进服务质量和管理工作。总结经验教训, 分析问题根源, 如乘客投诉高要找出原因。针对问题制定改进措施, 明确责任人与整改时间, 设备故障加大维护力度, 服务态度问题加强培训和建立考核机制。持续跟踪评估改进措施落实情况, 定期重新评估确保质量和管理水平提升。

结束语: 本文通过优化服务设施、加强人员培训、完善信息服务、优化客流组织以及加强日常管理的各个方面, 可以有效提高地铁车站的服务质量和管理水平。同时建立健全监督评估机制, 及时发现问题并采取改进措施, 能够持续提升地铁车站的运营水平。随着科技的不断进步和人们对出行需求的不断提高, 地铁车站应不断创新服务理念和管理模式, 为乘客提供更加安全、便捷、舒适的出行环境, 为城市的发展做出更大的贡献。

参考文献

- [1] 成云龙. 谈地铁车站服务质量及车站日常管理[J]. 百科论坛电子杂志, 2021(23): 401-402.
- [2] 高剑. 如何进一步加强地铁车站服务质量的建设[J]. 精品, 2020(2): 271-272.
- [3] 邓李媛. 提升地铁车站客运服务质量的途径[J]. 建筑技术与设计, 2021(6): 19-24.