

# 地铁车站客运服务质量管理问题研究

严心泉

天津致新轨道交通运营有限公司 天津 300300

**摘要：**本文深入探讨了地铁车站客运服务质量管理中存在的问题，包括服务理念落后、硬件设施不完善、运行效率低下以及服务人员素质参差不齐等方面。针对这些问题，提出了树立以乘客为本的服务理念、加强硬件设施建设和维护、提高运行效率和服务水平、加强服务人员培训和管理等具体对策建议。通过这些措施，全面提升地铁车站客运服务质量，为乘客提供更加便捷、舒适、安全的出行环境。

**关键词：**地铁车站；客运服务质量；服务理念；硬件设施；运行效率

引言：地铁作为城市公共交通的重要组成部分，其客运服务质量直接影响着乘客的出行体验和城市形象。当前地铁车站客运服务质量管理仍存在诸多问题，如服务理念落后、硬件设施不完善、运行效率低下和服务人员素质参差不齐等。本文将对地铁车站客运服务质量管理问题进行研究，并提出相应的对策建议。

## 1 地铁车站客运服务质量

### 1.1 客运服务质量的定义

服务质量，就是服务满足顾客需求的能力与程度。它不仅仅关乎服务的结果，更在于服务过程中的每一个细节，以及顾客在整个服务体验中的感受。服务质量的构成要素多种多样，包括但不限于可靠性、响应性、保证性、移情性和有形性。可靠性指的是服务提供者能够准确无误地完成所承诺的服务；响应性则强调服务的及时性和有效性，即顾客在需要时能够得到迅速且恰当的服务；保证性则要求服务提供者具备专业的知识和技能，以及诚信的态度，让顾客感到放心；移情性则是指服务提供者能够设身处地地为顾客着想，理解并满足他们的个性化需求；有形性则是指服务过程中的实体设施、设备以及服务人员的仪表等，它们都是顾客感知服务质量的重要组成部分。在地铁运营中，客运服务质量同样至关重要。直接关系到乘客的出行体验，影响着地铁的形象和声誉，进而影响着地铁的客流量和运营效益。优质的客运服务能够让乘客感到便捷、舒适和安全，增强他们对地铁的信任和依赖，从而促进地铁的长期发展。

### 1.2 客运服务流程分析

地铁车站的客运服务流程通常包括乘客进站、购票、候车、乘车和出站等多个环节。每一个环节都是服务质量的体现，都直接影响着乘客的出行体验。乘客进站时，首先接触到的是车站的入口设施和环境<sup>[1]</sup>。清晰明

了的指示标识、宽敞明亮的进站通道、便捷高效的安检流程，都是提升乘客进站体验的关键因素。购票环节，自助售票机的易用性、人工售票窗口的服务效率、票价的合理性以及购票方式的多样性，都会影响到乘客的购票体验。候车环节，车站的候车环境、座位的舒适度、信息的及时准确传递以及工作人员的服务态度，都会让乘客对地铁的服务质量产生直接的感受。特别是信息的传递，如列车到站时间、站台拥挤情况、换乘指引等，对于乘客来说至关重要。乘车环节，列车的准时性、车厢内的清洁度、座位的充足性、空调的温度以及列车行驶过程中的平稳性，都是乘客关注的重点。这些因素直接影响到乘客的乘车舒适度和满意度。出站环节，乘客关注的是出站口的指示标识、出站通道的顺畅性以及周边交通的衔接情况。一个设计合理的出站流程，能够让乘客快速、顺利地离开车站，完成他们的出行任务。每一个环节的服务质量，都是相互关联、相互影响的。一个环节的服务质量出现问题，很可能会影响到其他环节的服务体验。因此，地铁车站需要全面提升各个环节的服务质量，确保乘客在整个出行过程中都能享受到优质、高效的服务。

## 2 地铁车站客运服务质量管理存在的问题

### 2.1 服务理念方面

地铁车站客运服务的首要问题是缺乏以乘客为本的服务理念。在地铁运营过程中，有时过于注重运营效率和成本控制，而忽视了乘客的实际需求和感受。这种以运营为中心，而非以乘客为中心的服务理念，导致了一些服务措施的缺失和不足。例如，在车站布局、设施设置、信息提示等方面，往往没有充分考虑乘客的便利性和舒适度，使得乘客在地铁出行过程中感到不便和困扰。对特殊人群的照顾不足也是服务理念方面的一大问题。地铁作为公共交通工具，应该为所有乘客提供平

等、便捷的服务,包括老年人、残疾人、孕妇等特殊人群。然而,在实际运营中,往往忽视了对这些特殊人群的照顾。比如,无障碍设施的缺失或不完善,使得残疾人难以顺利进出车站和乘坐列车;缺乏针对老年人的特殊服务,如优先购票、优先乘车等,使得老年人在地铁出行中面临诸多困难。自助服务系统的不完善也是服务理念方面的问题。随着科技的进步和智能化的发展,自助服务系统已经成为地铁车站不可或缺的一部分。一些地铁车站的自助服务系统仍然存在功能单一、操作复杂、故障率高等问题,使得乘客在使用过程中感到不便和困扰。这不仅影响了乘客的出行效率,也降低了地铁车站的服务质量。

## 2.2 硬件设施方面

服务设施的不完善是地铁车站客运服务质量存在的另一个重要问题。例如,售票处数量不足,导致乘客在购票时需要长时间排队等待;座位设置不合理,使得乘客在候车时难以找到合适的座位休息;指示标识不清晰,使得乘客在车站内容易迷失方向<sup>[2]</sup>。这些问题的存在,严重影响了乘客的出行便利性和舒适度。设备老化也是硬件设施方面的一个突出问题。地铁车站的一些设施和设备由于使用时间长、维护不及时等原因,已经出现了老化现象。比如,自动售票机、闸机、扶梯等设备经常出现故障,影响了乘客的正常使用;车站内的照明、空调等设施也由于老化而效果不佳,给乘客带来了不便和困扰。车站环境设计的缺乏人性化考虑也是硬件设施方面的问题。一些地铁车站的环境设计过于注重实用性和功能性,而忽视了乘客的情感需求和审美体验。比如,车站内的装饰风格单一、色彩单调,缺乏艺术性和趣味性;车站内的空间布局不合理,使得乘客在行走时感到拥挤和压抑。这些问题的存在,降低了乘客对地铁车站的好感度和满意度。

## 2.3 运行效率方面

列车运行准点率不高是地铁车站客运服务质量存在的一个严重问题。列车准点运行是地铁服务的基本要求之一,也是乘客选择地铁出行的重要原因之一。由于各种原因,如列车故障、信号系统问题、天气影响等,列车经常会出现晚点或取消的情况。这不仅影响了乘客的出行计划,也降低了地铁服务的可靠性和信誉度。客流组织不善也是运行效率方面的问题。在高峰时段或特殊事件期间,地铁车站往往会出现客流拥堵和秩序混乱的情况。这主要是由于车站对客流的预测和调度不够准确和及时,缺乏有效的客流组织措施和应急预案。这种客流拥堵和秩序混乱不仅影响了乘客的出行效率和舒

适度,也给车站的安全管理带来了很大的挑战。应急处理能力不足也是运行效率方面的一个突出问题。在地铁运营过程中,难免会遇到各种突发情况和紧急事件,如列车故障、火灾、恐怖袭击等。一些地铁车站的应急处理能力仍然存在不足,如应急预案不完善、应急设备不齐全、应急演练不充分等。这使得在紧急情况下,车站难以迅速、有效地应对和处理,从而影响了乘客的安全和地铁的正常运营。

## 2.4 服务人员方面

服务人员态度差、缺乏服务意识是地铁车站客运服务质量存在的一个普遍问题。一些服务人员在工作中表现出冷漠、不耐烦的态度,对乘客的询问和需求不予理睬或敷衍了事。这种服务态度不仅影响了乘客的出行体验,也损害了地铁车站的形象和声誉。业务技能不足也是服务人员方面的问题。随着地铁服务的不断发展和完善,对服务人员的业务技能也提出了更高的要求。一些服务人员由于缺乏培训和学习,业务技能水平较低,难以满足乘客多样化的需求。比如,对地铁线路、票价政策、换乘方式等信息不熟悉,无法为乘客提供准确、及时的咨询和服务。服务人员数量配置不合理也是服务人员方面的一个突出问题。在高峰时段或特殊事件期间,地铁车站的客流量会大幅增加,对服务人员的需求也会相应增加。一些地铁车站的服务人员数量配置上存在不足,导致服务人员无法满足乘客的需求。这不仅影响了乘客的出行效率和舒适度,也降低了地铁车站的服务质量和形象。地铁车站需要重视并解决这些服务质量管理中存在的问题,以提升乘客的出行体验和满意度。

## 3 提升地铁车站客运服务质量的对策建议

### 3.1 树立以乘客为本的服务理念

在地铁车站客运服务中,树立以乘客为本的服务理念是提升服务质量的基础。这要求地铁车站及全体服务人员将乘客的需求和利益放在首位,时刻关注乘客的出行体验。为了强化服务意识,地铁车站应定期开展服务理念教育活动,让每一位服务人员都深刻理解到服务的重要性,以及自身在服务过程中所扮演的角色和承担的责任。车站应建立有效的乘客反馈机制,鼓励乘客对服务提出意见和建议,以便及时了解乘客的需求和期望,从而有针对性地改进服务。在提供服务时,地铁车站应注重针对性,特别关注特殊人群的需求。例如,为老年人、残疾人、孕妇等提供便捷的进出站通道、专用的候车区域和座位等。车站还应设置清晰明了的指示标识,为乘客提供准确的乘车信息,减少因信息不对称而带来的不便。为了提高乘客的自主性,地铁车站应不断完善

自助服务系统。这包括自助售票机、自助查询机、自助充值机等设备的设置和优化。通过这些自助设备,乘客可以更加方便快捷地完成购票、查询、充值等操作,减少排队等待的时间,提高出行效率。

### 3.2 加强硬件设施建设和维护

硬件设施是地铁车站客运服务的重要组成部分,其完善程度和维护状况直接影响到乘客的出行体验。为了提高服务质量,地铁车站应增加服务设施的数量,并合理布局。例如,在车站内设置足够的座椅、垃圾桶、自动售货机等设施,满足乘客的休息、购物等需求。车站还应根据客流情况,灵活调整设施的位置和数量,确保乘客能够方便地使用这些设施。设备的正常运行是保障服务质量的前提<sup>[3]</sup>。地铁车站应定期对设备进行维护和检修,确保设备处于良好的工作状态。对于出现故障的设备,车站应及时进行维修或更换,避免给乘客带来不便。车站环境的设计也是提升服务质量的重要环节。地铁车站应注重环境的整洁、明亮和舒适,通过合理的照明、通风和装饰等手段,营造出宜人的乘车环境。车站还应在站内设置艺术装饰品或文化展示区,提升车站的文化氛围,让乘客在出行过程中也能感受到城市的魅力。

### 3.3 提高运行效率和服务水平

运行效率和服务水平是衡量地铁车站客运服务质量的重要指标。为了提高运行效率,地铁车站应加强列车运行管理,确保列车准时、安全地运行。这要求车站与列车调度部门密切配合,合理安排列车的发车时间和间隔时间,避免列车晚点或拥堵现象的发生。在客流组织方面,地铁车站应科学组织客流,避免拥挤和秩序混乱。这包括在高峰时段增设临时售票点、安检通道和进出站口等,加快乘客的进出站速度。车站还应加强站内的引导服务,通过设置指示标识、广播提示等方式,引导乘客有序乘车。应急处理能力是体现地铁车站服务水平的重要方面。车站应建立健全的应急预案和处置机制,确保在突发事件发生时能够迅速、有效地进行应对。这包括加强应急演练和培训,提高服务人员的应急

处理能力和协同作战能力。同时车站还应加强与相关部门的沟通协调,确保在应急情况下能够得到及时的支持和援助。

### 3.4 加强服务人员培训和管理

服务人员是地铁车站客运服务的直接提供者,其服务意识和服务水平直接影响到乘客的出行体验。为了提高服务人员的服务意识和服务水平,地铁车站应定期开展服务培训活动。这包括服务理念、服务技巧、沟通技巧等方面的培训,让服务人员掌握更多的服务知识和技能,更好地满足乘客的多样化需求。在业务技能培训方面,地铁车站应根据服务人员的岗位职责和工作要求,制定针对性的培训计划。例如,对于售票员来说,应加强其票务知识和操作技能的培训;对于安检人员来说,应加强其安检流程和设备的操作培训。通过这些培训,提高服务人员的业务素质和专业技能。合理配置服务人员数量也是提升服务质量的关键。地铁车站应根据客流情况和服务需求,合理安排服务人员的岗位和数量,确保乘客能够得到及时、有效的服务。车站还应加强服务人员的考核和管理,建立健全的激励机制和约束机制,激发服务人员的积极性和创造力。

结束语:地铁车站客运服务质量的提升是一个系统工程,需要地铁运营企业、政府相关部门以及社会各界的共同努力。通过树立以乘客为本的服务理念、加强硬件设施建设和维护、提高运行效率和服务水平、加强服务人员培训和管理等措施,可以不断提升地铁车站客运服务质量,为乘客提供更加便捷、舒适、安全的出行体验。

### 参考文献

- [1]温习章.提高地铁客运服务质量的对策探讨[J].产业与科技论坛,2022,21(02):193-194.
- [2]许梦.地铁车站客运服务质量管理分析探讨[J].交通科技与管理,2021,000(19):255-256.
- [3]贾玉浅析提升地铁车站客运服务质量的途径[J].交通科技与管理,2021,000(24):239-238.