

轨道交通新线开通后客运服务质量提升实施方案

王苗苗 朱梓臣

郑州交通发展投资集团有限公司 河南 郑州 450000

摘要: 轨道交通新线开通初期是运营服务从零起步向常态化过渡的关键阶段, 面临客流不确定、软硬件适配不成熟、人员经验欠缺等多重挑战。本文针对新线开通初期客运服务特点, 科学划分试运营磨合期、客流培育增长期、初步稳定过渡期三个阶段, 构建涵盖客流组织、设施服务、人员客服、应急保障、便民配套五维度的服务质量评价体系, 并建立三级预警机制。在此基础上, 从筹备期、开通初期、运营稳定期三个时段提出系统性服务质量提升实施方案, 并从组织、制度、资源、宣传四方面提出保障措施, 为新线客运服务质量稳步提升提供理论依据与实践参考。

关键词: 轨道交通; 新线开通; 客运服务; 服务质量; 运营管理

引言: 随着我国城市轨道交通线网规模持续扩张, 新线开通已成为常态化运营事件。当前, 针对新线开通初期客运服务质量提升的系统性研究相对不足, 缺乏覆盖全周期、全场景的实施方案。本文立足新线开通初期运营特征, 构建科学的服务质量评价体系, 分阶段提出针对性提升方案与保障措施, 旨在为新线客运服务质量管理提供系统化解决思路。

1 轨道交通新线开通初期客运服务特点与问题

1.1 新线开通初期的阶段划分

轨道交通新线开通初期并非单一运营阶段, 需结合客流变化、设备状态、人员适配及服务适配情况, 科学划分为三个核心阶段, 各阶段运营特征差异显著。第一阶段为试运营磨合期, 即开通后0-2个月, 此阶段线路设备、调度系统、人员配置均处于磨合状态, 客流以体验性客流为主, 流量波动大且规律性弱, 运营以安全试跑、隐患排查为核心。第二阶段为客流培育增长期, 对应开通后2-6个月, 沿线居民出行习惯逐步养成, 通勤、通学刚需客流稳步攀升, 节假日突发客流增量明显, 客运服务压力持续增大。第三阶段为初步稳定过渡期, 为开通后6-12个月, 客流结构趋于稳定, 设备故障频次大幅下降, 人员操作熟练度达标, 逐步向常态化标准化运营过渡, 也是服务标准固化的关键阶段。

1.2 新线开通初期客运服务的特殊性

轨道交通新线开通初期客运服务相较于成熟运营线路, 具备多重显著特殊性, 是服务管控的重点难点。其一为客流不确定性, 新线沿线客流培育不足, 无成熟客流数据支撑, 日常客流、高峰客流及节假日突发客流难以精准预判, 客流时空分布杂乱无序^[1]。其二为软硬件适配不成熟, 车辆、信号、闸机、扶梯等新设备处于磨合期, 故障发生率偏高, 且设备联动调度机制尚未完全优

化。其三为人员服务经验欠缺, 一线乘务、安检、客服人员对新线路站点、换乘路线、周边业态不熟悉, 应急处置和客流疏导经验不足。其四为乘客认知度较低, 市民对新线走向、运营时刻、换乘规则不了解, 咨询求助、误乘错乘情况频发, 大幅增加客运服务工作难度。

1.3 新线开通初期常见客运服务问题

结合新线初期运营特征, 客运服务落地过程中暴露出诸多共性问题, 直接影响乘客出行体验与运营口碑。客流组织方面, 高峰时段站点进出站、换乘通道易出现拥堵, 客流疏导标识指引不够清晰, 疏导流程不够顺畅, 极易造成局部客流滞留。客服服务方面, 工作人员对新线业务不熟、应答效率偏低, 针对乘客咨询、票务异常、出行纠纷等问题处置不够规范, 服务标准化程度不足。设备保障方面, 新设备磨合故障频发, 闸机卡顿、屏蔽门异响、电梯停运等问题时有发生, 故障抢修响应速度有待提升。配套服务方面, 站点周边接驳交通不完善, 便民设施配置不足, 同时突发大客流、极端天气下的应急服务预案不完善, 快速响应和兜底服务能力存在明显短板。

2 新线开通初期客运服务质量评价体系

2.1 评价指标体系的构建

为精准量化新线开通初期客运服务质量, 结合初期运营特殊性, 遵循科学性、针对性、可操作性原则, 构建多维度层级化评价指标体系。指标体系分为目标层、准则层、指标层三级结构, 目标层聚焦新线初期整体客运服务质量综合评价。准则层划分五大核心维度, 包含客流组织服务、站点设施服务、人员客服服务、应急保障服务、便民配套服务。指标层细化具体考核内容, 客流组织涵盖高峰拥堵度、客流疏导效率、客流管控合理性; 设施服务包含设备完好率、故障修复时效、标识完善度; 人员服务涵盖服务规范性、应答准确率、投诉处

理效率；应急服务包含突发事件处置能力、预案落地效果；配套服务涵盖接驳便捷度、便民设施完善度，全面覆盖初期服务各类场景^[2]。

2.2 评价方法与数据来源

新线初期客运服务质量评价采用定量与定性相结合的综合评价方法，规避单一评价方式的片面性，保障评价结果精准客观。定量评价依托层次分析法确定各指标权重，结合百分制评分法完成指标量化打分，精准测算服务质量综合得分。定性评价通过专家评审、运营班组复盘、服务场景抽查等方式，研判服务短板与隐性问题。评价数据来源具备多元化、真实性特征，核心依托地铁运营后台的客流监测数据、设备故障台账、投诉工单记录、应急处置档案；同时结合线下乘客问卷调查、站点现场暗访记录、线上口碑评论数据，以及行业监管部门抽查数据，全方位采集真实运营服务数据，为质量评价提供可靠数据支撑。

2.3 服务质量评估与预警机制

基于构建的多维度服务质量评价体系，建立常态化服务质量评估与分级预警机制，通过系统化、标准化的管控手段，实现新线初期各类服务问题的早发现、早处置、早整改，确保客运服务质量在开通初期持续可控。日常评估严格实行“日巡查、周评估、月复盘”三级联动模式：每日由站点值班人员对客流组织、设备运行、人员服务、标识引导等关键环节进行逐项巡查核查，确保运营无盲区；每周汇总各站点指标评分数据，横向对比分析各线路、各站点服务短板，形成周度问题清单；每月开展综合质量评级，结合乘客满意度、投诉数据、运营指标等多源数据完成全面复盘。同时设置三级分级预警标准：一级预警针对标识缺失、零星咨询处置滞后等轻微服务隐患，要求限期当日完成整改闭环；二级预警针对短时客流拥堵、设备轻微故障等一般性服务问题，要求24小时内完成整改优化；三级预警针对设备故障停运、大面积客流滞留、集中投诉等重大服务风险，立即启动应急处置预案，由专项工作组攻坚整改，持续规避服务风险，保障新线初期客运服务质量稳步提升。

3 新线开通后客运服务质量提升实施方案

3.1 筹备期（开通前3-6个月）：夯实基础，提前布局

新线开通前3-6个月的筹备工作是后期客运服务提质的核心根基，需全方位前置布局、筑牢运营服务基础。硬件层面，完成全线车辆、信号、票务、安防、便民设施的安装调试与全维度检测，逐站点排查标识标牌、换乘指引、应急设备配置情况，提前完成设备试运行测试，彻底消除设备隐患。人员层面，完成一线客服、运维、

安检、调度人员的岗前专项培训，重点开展新线线路认知、业务流程、服务规范、应急处置实操训练，组织多轮模拟演练，提升人员专业能力^[3]。制度层面，梳理完善客流组织、设备运维、投诉处理、应急处置等全套管理制度与作业标准。同时提前调研沿线客流特征，预判客流高峰时段与重点站点，制定初步客流疏导方案，为顺利开通运营筑牢基础。

3.2 开通初期（开通后0-6个月）：快速响应，主动服务

开通后0-6个月是客流培育、服务磨合的关键窗口期，需秉持快速响应、主动服务的原则，精准解决各类服务问题。针对客流波动大、突发情况多的特点，动态调整站点人员值守配置，在早晚高峰、节假日增派疏导人员，优化进出站、换乘客流疏导路线，缓解站点拥堵。建立设备故障快速处置机制，安排专人24小时值守运维，接到故障报修后第一时间到场处置，缩短故障停运时长。优化客服服务模式，增设流动客服岗，主动为乘客解答出行疑问、指引路线、处理票务问题。同时每日收集乘客投诉、建议与反馈，建立问题台账，实行销号管理，快速整改服务短板，持续优化乘客出行体验，快速提升新线运营服务口碑。

3.3 运营稳定期（开通后6-12个月）：固化标准，持续改进

开通后6-12个月线路运营逐步趋于稳定，工作重心从问题整改转向标准固化、长效提质，构建常态化优质服务体系。首先梳理前期运营数据、服务问题台账、整改案例，总结新线客运服务的适配流程与实操经验，整合形成标准化作业手册，统一客流组织、设备运维、客服应答、应急处置全流程服务标准。其次针对前期高频出现的服务短板，开展专项提质整治，优化站点配套服务、客流疏导方案与应急处置流程，消除常态化服务隐患。同时建立常态化服务复盘机制，定期开展服务质量测评与对标分析，借鉴成熟线路运营经验，结合新线客流特征与运营特点，持续迭代优化服务模式，实现客运服务质量稳步提升、长效稳定。

4 保障措施

4.1 组织保障

健全的组织架构是新线客运服务质量稳步提升的核心保障，需搭建层级清晰、权责明确的专项工作体系。成立新线运营服务提质专项工作组，统筹负责新线服务优化、问题整改、方案落地等全流程工作，明确组长、副组长及各成员岗位职责。划分运营管理、设备运维、客服服务、应急保障等专项工作小组，各司其职开展日

常运营管控、服务监督、隐患排查、问题整改工作。建立定期会商机制,每周召开工作推进会,汇总运营服务问题、通报工作进度、协调解决重难点难题,打通部门协作壁垒,强化各岗位、各班组联动配合,形成统一调度、分工负责、协同推进的良好工作格局,保障各项服务提质工作落地见效。

4.2 制度保障

完善的制度体系是规范客运服务流程、规避服务风险、实现长效提质的重要支撑。结合新线初期运营特点,修订完善《客运服务作业规范》《设备运维管理制度》《客流组织管控细则》《乘客投诉处理办法》《突发事件应急预案》等一系列专项制度,覆盖运营服务全场景、全流程。建立服务质量考核制度,将服务规范、问题整改、乘客满意度、投诉率等指标纳入员工绩效考核,明确奖惩标准,倒逼岗位服务提质。落实常态化督查制度,定期开展服务合规性、制度落地性专项检查,及时纠正不规范服务行为。同时建立制度动态更新机制,结合运营实际变化与服务问题,持续优化制度条款,保障制度的适配性与指导性。

4.3 资源保障

充足的人力、物力、财力资源是新线客运服务平稳有序开展的基础条件。人力资源方面,合理配置一线客服、安检、运维、疏导人员,根据客流变化动态调整人员排班,常态化开展技能培训与服务礼仪提升训练,打造专业化服务队伍。物力资源方面,足额配备站点应急设备、便民设施、防疫物资、故障抢修耗材,定期开展物资核查与更新,保障设施物资完好可用。财力资源方面,设立新线运营服务专项经费,专项用于设备维保、设施更新、人员培训、服务优化、应急保障等工作,保障各项提质方案顺利落地。同时优化资源调配机制,精准对接各站点、各岗位资源需求,避免资源闲置或短缺,最大化提升资源利用效率。

4.4 宣传保障

全方位的宣传引导能够有效降低新线客运服务压力,

提升乘客出行便捷度与满意度。开通前期及运营初期,通过官方公众号、短视频平台、本地媒体、社区公告等渠道,广泛宣传新线线路走向、站点分布、运营时刻、换乘规则及接驳交通信息,帮助市民快速熟悉新线出行方式。运营期间,在站点通道、站台、闸机口等关键位置设置温馨提示标识,通过站内广播、电子屏实时播报运营信息、出行提示及客流疏导指引^[4]。同时积极宣传地铁出行便民优势、文明出行规范,引导乘客有序乘车、安全出行。畅通民意宣传渠道,主动公示服务热线、投诉建议通道,积极回应市民诉求,搭建良性的政企、客企沟通桥梁,营造良好的运营服务氛围。

结束语

轨道交通新线开通初期客运服务质量提升是一项系统性、阶段性工程,需贯穿筹备、开通、稳定全生命周期。本文通过科学划分运营阶段、构建多维评价体系、建立分级预警机制,并从筹备期夯实基础、开通初期快速响应、稳定期固化标准三个时段提出具体实施路径,配套组织、制度、资源、宣传四重保障措施,形成了较为完整的服务质量提升框架。未来,随着智能运维、大数据客流分析等技术的深入应用,新线客运服务将向精细化、智慧化方向持续演进,为乘客提供更加安全、便捷、舒适的出行体验。

参考文献

- [1]丰顺.基于线网资源整合下的城市轨道交通新线开通初期运营物资筹备研究[J].人民公交,2025(10):117-119.
- [2]李珂,杨慧芳,乐北辰.轨道交通新线客流后评估分析[J].城市轨道交通研究,2025,28(5):35-41.
- [3]温慧敏,朱珊,孙建平,等.轨道新线对公共交通乘客吸引力影响因素研究[J].交通运输系统工程与信息,2023,23(4):282-289.
- [4]黄孙,陈善宇,谢静静,等.基于多维数据的轨道交通客流预测及诱增研究——以宁波轨道交通8号线为例[J].人民公交,2025(21):97-102.