

# 地铁站务环境对乘客行为的影响研究

王紫琼 李治男

郑州地铁集团有限公司 河南 郑州 450000

**摘要:** 地铁作为现代城市的重要交通工具,其站务环境对乘客行为具有显著影响。本研究旨在探讨地铁站务环境如何影响乘客的行为表现,并提出相应的优化建议。通过系统分析地铁站务环境的各个方面,本研究为提升地铁服务质量、优化乘客体验提供了理论依据。

**关键词:** 地铁站务环境; 乘客行为; 影响

## 引言

地铁站务环境包括物理环境、服务环境、信息环境等多个方面,这些因素共同作用于乘客,影响其出行行为。研究地铁站务环境对乘客行为的影响,对于提升地铁运营效率、保障乘客安全、优化乘客体验具有重要意义。

### 1 地铁站务环境构成

地铁站务环境是一个复杂而精细的系统,它不仅关乎物理空间的布局与设计,还涉及到服务质量的提升以及信息交流的顺畅,这些元素共同构成了影响乘客体验与行为的综合环境。以下是对地铁站务环境构成的深入剖析,具体包括物理环境、服务环境以及信息环境三大核心方面。

#### 1.1 物理环境: 空间艺术与人性化设计的融合

物理环境是地铁站最直接的感官体验,它不仅关乎乘客的出行效率,更影响着乘客的心理感受与舒适度。空间结构的设计需兼顾美观与实用,通过合理的流线规划,确保乘客能够轻松穿梭于各个功能区域之间,同时考虑到紧急情况下的快速疏散路径,增强空间的安全性。功能分区应细致入微,既要满足基本的乘车需求,如购票、候车、上下车等,也要融入商业、休闲等多元化功能,为乘客提供丰富的出行体验<sup>[1]</sup>。此外,乘客密度、流量与速度的管理是物理环境优化的关键,通过智能监控与预测技术,动态调整客流,避免拥堵,确保乘客在舒适的环境中高效出行。

#### 1.2 服务环境: 细节决定品质, 态度成就温暖

服务环境是地铁站与乘客之间情感交流的桥梁,它涵盖了从硬件设施到人员服务的每一个细节。硬件设施方面,除了基本的座椅、卫生间、无障碍设施外,还应考虑增设充电站、免费Wi-Fi、自助寄存柜等现代化服务设施,以满足乘客多样化的需求。服务人员的态度与能力则是服务环境的灵魂,他们应接受过专业培训,具备良好的沟通技巧与问题解决能力,能够在乘客需要帮

助时迅速响应,用微笑与耐心传递温暖。同时,车站应建立完善的投诉与建议反馈机制,鼓励乘客参与服务改进,形成良性互动,不断提升服务质量。

#### 1.3 信息环境: 透明、准确、高效的沟通桥梁

在信息爆炸的时代,一个高效、透明的信息环境对于地铁站来说至关重要。指示标识作为信息环境的基础,其设计应兼顾艺术性与实用性,通过清晰的图标、直观的布局、多语言支持等方式,确保乘客无论身处何地都能迅速找到所需信息。列车信息发布系统则需实现实时更新,包括列车到站时间、下一站信息、延误通知、换乘建议等,通过电子显示屏、手机APP、社交媒体等多种渠道,让乘客随时随地掌握出行动态。紧急报警系统的设置更是信息环境安全性的体现,它应覆盖车站每个角落,确保在紧急情况下能够迅速启动应急响应机制,为乘客提供及时有效的援助。

## 2 地铁站务环境对乘客行为的影响

### 2.1 对乘客行为表现的影响

#### 2.1.1 空间结构与功能分区: 引导与约束乘客行为路径

地铁站内部空间结构的布局直接影响乘客的行走路径和寻路效率。当空间结构清晰,乘客能够迅速识别出入口、候车区、换乘通道等关键位置,减少迷茫和徘徊,提高出行效率。相反,若空间结构复杂或标识不明,乘客可能会花费更多时间寻找目的地,甚至产生挫败感,导致行为上的迟缓和混乱。合理的功能分区能够引导乘客按照预期的行为模式进行活动。例如,将购票区、候车区、商业区等有序分布,可以避免乘客在不同功能区域间的无序穿梭,减少拥堵和冲突。同时,明确的功能分区也有助于乘客形成稳定的出行习惯,降低行为的不确定性。

#### 2.1.2 服务设施与人员态度: 影响乘客满意度与行为反应

服务设施的完备性直接影响乘客的舒适度与满意

度。如充足的座椅、干净的卫生间、便捷的无障碍设施等，能够满足乘客的基本需求，提升其对地铁站的整体评价。当乘客感到满意时，他们更可能表现出积极的行为反应，如重复使用、推荐给他人等。服务人员的态度与能力对乘客的行为表现有着直接且显著的影响。热情友好的服务态度能够缓解乘客的紧张情绪，增强其对地铁站的信任感；而专业的业务能力则能够迅速解决乘客遇到的问题，提高服务效率。当乘客感受到高质量的服务时，他们更可能表现出合作、遵守规则等积极行为。

### 2.1.3 信息环境：塑造乘客的决策过程与安全感

准确、及时的信息是乘客做出出行决策的重要依据。列车到站时间、换乘建议、紧急通知等信息的准确传递，能够帮助乘客合理规划行程，减少等待时间和不确定性。同时，信息的及时性也关乎乘客的安全感，特别是在紧急情况下，迅速、清晰的信息发布能够稳定乘客情绪，引导其采取正确的应对措施<sup>[2]</sup>。信息的呈现方式（如电子显示屏、广播、手机APP等）和效果（如字体大小、颜色对比、语言选择等）也直接影响乘客的信息接收与理解。当信息呈现方式符合乘客的阅读习惯和认知特点时，乘客能够更快速地获取信息并做出决策；反之，则可能导致信息误解或遗漏，影响乘客的出行效率和安全感。

## 2.2 对乘客心理属性的影响

### 2.2.1 物理环境：塑造乘客的情绪基调

地铁站内的高人流量和噪音水平是常见的物理环境特征。当车站过于拥挤，乘客的个人空间被严重压缩，可能会感到压抑、烦躁甚至愤怒。长时间处于这种环境中，乘客的耐心和情绪控制能力可能会受到挑战，进而影响到其后续的行为选择，如可能更倾向于选择避开高峰时段出行。嘈杂的环境则可能干扰乘客的思考和放松，增加其心理负担，特别是对于需要安静环境进行休息或工作的乘客来说，这种影响尤为显著。光线和色彩作为物理环境的重要组成部分，对乘客的情绪有着微妙而深远的影响。明亮的光线能够提升乘客的愉悦感，使其感到更加安全和舒适；而暗淡的光线则可能引发乘客的忧郁和不安情绪。色彩的运用同样重要，温暖的色调能够营造出温馨、和谐的氛围，有助于缓解乘客的紧张情绪；而冷色调则可能让乘客感到冷漠和疏离。

### 2.2.2 服务环境：影响乘客的情感体验与态度

服务设施的完好程度和使用便捷性直接影响乘客的满意度和情感体验。例如，损坏的座椅、不洁的卫生间或故障的自动售票机都可能让乘客感到不满和失望，进而对地铁站的整体形象产生负面评价。相反，高质量、

人性化的服务设施能够提升乘客的舒适度，增强其对地铁站的好感度。服务人员作为地铁站与乘客之间的直接联系人，其态度和行为对乘客的心理状态有着直接且显著的影响。冷漠、不耐烦或粗鲁的服务态度可能引发乘客的愤怒和抵触情绪，使其对地铁站产生不信任感；而热情、友好、专业的服务态度则能够缓解乘客的紧张情绪，增强其对地铁站的归属感和忠诚度。

### 2.2.3 信息环境：左右乘客的决策与安全感

在地铁站内，信息的准确性和清晰度至关重要。不准确或模糊的信息可能导致乘客做出错误的决策，如错过列车、走错方向等，进而引发焦虑、沮丧甚至恐慌等负面情绪。相反，准确、清晰的信息能够帮助乘客迅速了解车站情况，做出合理的出行决策，从而增强其安全感和信心。信息的传递方式同样影响乘客的心理状态。过于频繁或刺耳的广播通知可能让乘客感到烦躁和不安；而温和、有节奏的声音以及直观的视觉指示则能够更有效地传达信息，同时保持乘客的平静和专注。

## 3 优化地铁站务环境的建议

### 3.1 改善物理环境

地铁站的物理环境是乘客出行体验的基础，其优劣直接影响着乘客的舒适度与出行效率。为优化地铁站务环境，以下建议旨在从空间结构、功能分区以及乘客流管理三个方面入手，打造更加人性化、高效的地铁站空间。首先，优化车站空间结构需注重导向性与识别性的提升。通过精心设计的空间布局，确保乘客能够轻松识别车站的各个区域和出口，减少迷茫与徘徊。这包括使用清晰的标识系统，如色彩编码、图形符号等，以及合理的照明设计，利用光线引导乘客流动。此外，车站内部应设置明确的导向标志和地图，帮助乘客快速定位目的地，提高出行效率<sup>[3]</sup>。在功能分区方面，应确保各区域布局合理，便于乘客使用。购票区、候车区、换乘通道等应明确划分，避免乘客在不同功能区间的无序穿梭。同时，应充分考虑乘客的多样化需求，如设置无障碍设施、母婴室、休息区等，以满足不同乘客群体的特殊需求。此外，商业区的设置也应与车站整体风格相协调，为乘客提供便捷的购物和餐饮服务。为保障乘客安全出行，控制乘客密度、流量和速度至关重要。车站应根据实际情况，合理设置闸机数量，避免乘客在高峰期拥堵。同时，通过智能监控系统实时监测车站内人流情况，及时采取疏导措施。此外，应加强对乘客的引导和教育，倡导文明乘车，遵守车站秩序，确保乘客在安全、有序的环境中出行。

### 3.2 提升服务环境

地铁站的服务环境是乘客体验的核心,直接关系到乘客的满意度与忠诚度。为提升服务环境,需从设施设备、服务人员以及投诉处理三个方面入手,构建全方位、高质量的服务体系。在设施设备方面,应追求完善与舒适并重。候车区应配备充足的座椅,且材质舒适、易于清洁。照明与通风系统需保持良好,确保车站内光线充足、空气流通。卫生间等公共设施应干净整洁,且设有无障碍设施,满足不同乘客的需求。此外,应增设自助服务终端,如自动售票机、查询机等,方便乘客快速办理业务。同时,车站内应提供免费的Wi-Fi服务,以及充电站等便民设施,提升乘客的出行体验。服务人员作为车站与乘客之间的桥梁,其态度与能力至关重要。应加强服务人员的培训,包括服务礼仪、沟通技巧、业务知识等方面,确保服务人员能够以热情、专业的态度为乘客提供服务。同时,应建立有效的激励机制,鼓励服务人员主动为乘客提供帮助,解决乘客在出行过程中遇到的问题。此外,服务人员还应具备应急处理能力,能够在紧急情况下迅速反应,保障乘客的安全。为及时解决乘客问题,需建立有效的投诉处理机制。车站应设立专门的投诉受理窗口或热线电话,方便乘客随时反馈问题。对于乘客的投诉,应迅速响应、及时处理,并将处理结果反馈给乘客。同时,应对投诉数据进行分析,总结常见问题及原因,不断优化服务流程和质量。此外,车站还应定期收集乘客的意见和建议,通过问卷调查、座谈会等方式,了解乘客的需求和期望,为服务改进提供依据。

### 3.3 完善信息环境

地铁站的信息环境是乘客出行过程中的重要指引,对于提升乘客出行效率和保障乘客安全具有至关重要的作用。为完善信息环境,需从指示标识、列车信息发布系统以及紧急报警系统三个方面入手,打造清晰、准确、安全的信息系统。在指示标识方面,应确保其易读性、目的性和统一性。指示标识应设置在乘客易于观察到的位置,且字体清晰、颜色对比鲜明,以便乘客快速识别。同时,标识内容应明确、简洁,指向明确,避免乘客产生困惑。此外,车站内各类指示标识应保持风格

统一,增强乘客对车站的整体认知。为实现这一目标,可引入专业设计团队进行标识系统设计,确保标识的实用性与美观性并存。列车信息发布系统是乘客获取出行信息的重要途径<sup>[4]</sup>。应加强该系统的建设和维护,确保信息准确、及时。系统应实时更新列车到站时间、换乘信息、线路调整等关键信息,并通过电子显示屏、广播等多种渠道向乘客发布。同时,应建立信息审核机制,对发布的信息进行严格把关,避免错误信息的传播。此外,系统还应具备故障自检和快速修复功能,确保在设备故障时能够迅速恢复信息服务。紧急报警系统是车站安全保障的重要组成部分。应完善该系统,确保在紧急情况下能够迅速响应。系统应覆盖车站各个区域,包括站台、候车区、通道等,确保乘客在遇到困难或危险时能够及时报警。同时,应加强对报警设备的日常检查和维护,确保其处于良好工作状态。此外,车站还应定期组织应急演练,提高工作人员和乘客的应急处理能力,确保在紧急情况下能够迅速、有序地疏散乘客。

### 结语

地铁站务环境对乘客行为具有显著影响。通过优化物理环境、提升服务环境、完善信息环境等措施,可以有效改善乘客的出行体验,提高其满意度和忠诚度。未来研究可进一步探讨不同地铁站务环境对乘客行为的具体影响机制,为地铁运营提供更加科学的指导。

### 参考文献

- [1]李志威,刘春尧.基于乘客行为心理的地铁换乘通道空间公共艺术设计研究[J].工业设计,2023,(11):52-55.
- [2]刘唯伊,姚思建,刘莎莎,等.地铁服务中断下诱导信息对乘客行为影响研究[C]//中国公路学会,中国航海学会,中国铁道学会,中国航空学会,中国汽车工程学会.2024世界交通运输大会(WTC2024)论文集(运输规划与航空运输).北京交通大学综合交通运输大数据应用技术交通运输行业重点实验室,2024:8.
- [3]宋程程,蔺陆洲,陈艳艳.地铁站台乘客候车区域选择行为分析与建模[J].铁路技术创新,2023,(03):88-97.
- [4]郭宝.大型活动中地铁乘客出行行为分析与预测[D].中南大学,2023.