

城市轨道交通客运服务质量综合评价应用研究

尹莉娟*

北京市地铁运营有限公司 北京 100044

摘要:近年来,我国城市轨道交通发展迅猛,大规模网络化运营已成为必然趋势。在这种大背景下,城市轨道交通运营企业应在确保安全运营的基础上,关注运营服务质量,提高乘客满意度。

关键词:城市轨道交通;乘客满意度;评价指标体系;评价模型;改进对策

DOI: <https://doi.org/10.37155/2717-557X-0211-14>

引言

“十四五”时期,中国社会经济和交通运输发展的外部环境和内部条件都发生了深刻变化,交通运输是综合交通运输体系的重要组成部分。因此,中国交通服务应坚持目标和问题双重导向,以供给侧结构性改革为主线,以推动高质量发展为核心,聚焦行业发展不平衡不充分的问题,突出激发市场活力、加强基本服务保障、提升安全发展能力,加快构建符合发展需求的优质高效、数字智能、绿色低碳、安全可靠的交通行业发展体系,实现交通基础设施高质量、交通服务高质量和治理能力高质量发展,推动全国交通运输由“基本适应”向“提质增效”转换,为交通强国建设和经济社会高质量发展提供保障。

1 乘客满意度相关概念

城市轨道交通乘客满意度是指乘客对城市轨道交通运营服务是否满足其需求及满足程度的判定。城市轨道交通乘客满意度评价则是指定量测算乘客对城市轨道交通服务的主观满意程度,探寻其影响因素,以期针对这些因素进行改进。

2 乘客满意度评价指标

城市轨道交通为乘客提供位移服务,该服务贯穿于乘客进站、安检、购票、检票、到达站台、上车、乘车、下车(部分乘客换乘)、刷卡、出站的整个乘车流程中,乘客在各流程环节中体验到的服务也称为乘客乘车接触点,如表1所示。其中,A~G是基础运营服务,H其他延伸服务是指乘客在乘车过程中接触的广告、商业网络等服务。由于城市轨道交通在各乘车接触点为乘客提供的服务项目不同,因此乘客的需求也各异,乘客在每个乘车接触点的服务体验都将影响其满意度评价结果^[1]。因此,本文以乘客乘车接触点为依据,构建乘客满意度评价指标体系。本文所确立的乘客满意度评价指标体系分为4个等级。其中,一级指标是乘客满意度总体指标,包括总体评价、工作人员评价、设备设施评价、环境卫生评价4项,如表2所示;二级指标是服务考评的各环节及重根据二级指标及其对应的三级指标进一步细分所得的具体问题,共包括105道问卷问题^[2]。

3 乘客满意度评价

模型为对乘客满意度进行科学评测,除确立完善的乘客满意度评价指标体系之外,还需要运用科学的模型对调查数据进行分析 and 评估。因此,本文选取结构方程模型和重要度模型2种模型对调查数据进行评价。1.结构方程模型是测量潜变量(即难以直接准确测量的变量,如满意度等)和评估其结构关系的最佳综合方法之一,被广泛应用于乘客满意度研究中,其可得出各指标的数值(即指标满意度)、指标之间的关系以及各指标对于最终结果的贡献(即指标重要度)。2.重要度模型是由结构方程模型计算得到的指标满意度与重要度得分所形成的二维散点图,可展现各指标满意度和重要度之间的关系。该模型分为4个区域,如图1所示:A区为优势区域,此区域内的指标是决定乘客满意度的关键性因素,乘客对这些指标的评价也较高;B区为改进区域,此区域内的指标是决定乘客满意度的关键性因素,但

*通讯作者:尹莉娟,1983.10,汉,女,北京,北京市地铁运营有限公司,科长,工程师,本科,工程硕士,研究方向:轨道交通运营服务。

当前的评价较低，亟需改进；C区为机会区域，此区域内的指标不是乘客重点关注的因素，当前评价也较低，但并非当前亟需解决的问题；D区为维持区域，乘客对该区域内指标的满意度较高。从重要度模型中可推导出亟需改进的指标，从而使城市轨道交通运营企业有针对性地改善服务，提高乘客满意度^[3]。

表 1 乘客乘车接触点列表

序号	乘客乘车接触点
A	进出站
B	安检
C	购票储值
D	刷卡进出站
E	站台/厅候车
F	乘车
G	换乘
H	其他延伸服务

表 2 乘客满意度一级指标内容表

一级指标	指标内容
一	总体评价
二	工作人员评价
三	设备设施评价
四	环境卫生评价

表 3 乘客满意度二级和三级指标内容对应表

二级指标	指标内容	三级指标	指标内容
A	进出站	1	进出站工作人员
		2	进出站设备设施
		3	进出站环境卫生
B	安检	4	安检工作人员
		5	安检设备设施
		6	安检环境卫生
C	购票储值	7	购票储值工作人员
		8	购票储值设备设施
		9	购票储值环境卫生
D	刷卡进出站	10	刷卡工作人员
		11	刷卡机
		12	刷卡环境卫生
E	站台/厅候车	13	卫生间
		14	站台/厅工作人员
		15	站台/厅引导标志
		16	站台/厅设备设施
		17	站台/厅环境卫生
F	乘车	18	列车运行
		19	乘务人员
		20	车内设备设施
		21	列车环境卫生
G	换乘	22	换乘工作人员
		23	换乘引导标志
		24	换乘设备设施
		25	换乘环境卫生
H	其他延伸服务	26	广告/电视
		27	便民服务
		28	网络热线

4 推动轨道交通高质量发展

轨道交通部门要充分利用乘客满意度评价,同时加强对乘客需求的大数据挖掘,全方位收集乘客出行需求,提升乘客的出行体验,推动轨道交通高质量发展。(1)优化调整列车旅行速度。优化列车司机在站作业流程,根据路网客流时空分布特征,精细化设置不同时段、不同方向列车停站时间,同时对区间速度进行优化,压缩列车全周转时间,提高旅行速度。(2)提升服务形象。制定培训计划,严控培训效果,加强现场检查,提升包括站务员、乘务员、检修人员以及安检人员、乘务管理员、保洁人员等全体服务人员服务形象和服务技能。(3)设备升级改造。完成电扶梯和直梯加装、卫生间改造,持续改善车站服务品质。(4)增设便民设施。根据车站客流流线,推进运营服务设施优化,释放增值服务空间,增加便民服务设施,满足高品质出行需求^[4]。(5)改善服务环境。对标志连贯性进行全面排查整改;规范广播内容、形式和音量。(6)提升服务品牌形象。做好服务品牌宣传,加强营销宣传及主题体验活动。

5 建立完善的服务监督管理体系

设立监督管理部门,完善服务管理体系。(1)强化制度完善。明确管理职责、管理内容、管理机制、管理要求,形成轨道交通高品质运营服务和延伸服务的标准。(2)强化督办督查。精准推动复杂疑难问题解决,跟踪问题的整改进度,紧盯问题整改到位。(3)强化主动治理。根据诉求大数据分析,加强问题规律性研究,实现未诉先办、主动治理。(4)强化服务考核。规范考核流程,细化考核和激励标准,充分发挥绩效管理作用。

6 总结

本次研究可以帮助城市轨道交通运营企业更深入地了解其运营服务现状,发现亟需改进的问题,并有针对性地采取措施,对提升城市轨道交通运营服务品质、满足乘客合理的乘车需求、促进城市轨道交通的良性发展有重要的理论意义和实际价值。

参考文献:

- [1]周艳芳,周磊山.城市轨道交通乘客满意度评价体系的构建[J].都市轨道交通,2007,(5):25-28.
- [2]唐炜.城市轨道交通乘客满意度影响机理研究[D].重庆:重庆交通大学,2017.
- [3]贾楠.基于乘客满意度的城市轨道交通服务质量评价[J].经贸实践,2018,(20):63,65.
- [4]赵大海,胡伟.中国大城市公共服务公众满意度的测评与政策建议[J].上海行政学院学报,2014,(1):23-29.