

# 城市地铁运营中的投诉问题及对策探讨

梁 涛

神铁二号线(天津)轨道交通运营有限公司 天津 300000

**摘要:** 随着城市化进程的加快,城市地铁运营中的投诉问题日益凸显。本文深入探讨了投诉的主要类型,包括服务质量、设备故障、票价争议、运营时间调整及安全问题等,并分析了投诉渠道及处理中存在的问题。基于此,提出了完善投诉机制、优化渠道、强化员工培训、优化运营管理及增强与乘客沟通等对策,旨在为提升地铁服务质量、减少投诉、增强乘客满意度提供有效参考。

**关键词:** 城市地铁运营; 投诉问题; 对策

**引言:** 城市地铁作为现代城市交通的重要组成部分,其运营效率和服务质量直接影响着广大市民的出行体验。然而,随着地铁网络的不断扩展和乘客量的日益增长,投诉问题也逐渐增多,成为制约地铁服务提升的关键因素。本文旨在通过分析城市地铁运营中的投诉问题,探讨其根源所在,并提出切实有效的对策,以期为提高地铁服务水平、构建和谐出行环境提供参考和借鉴。

## 1 城市地铁运营中投诉问题的现状分析

### 1.1 投诉的主要类型

(1) 服务质量投诉。服务质量投诉是地铁运营中最常见的投诉类型之一。这类投诉主要涉及地铁员工的服务态度、服务水平以及服务效率等方面。例如,部分员工在面对乘客询问时态度冷漠、信息提供不准确或处理投诉不及时,都可能引发乘客的不满和投诉。(2) 设备故障投诉。地铁系统的设备设施是保证运营安全和服务质量的关键。然而,由于设备老化、维护保养不善或突发故障等原因,导致自动售票机、闸机、电梯、车厢照明、空调等设备出现故障,严重影响乘客的出行体验。这类设备故障投诉在地铁运营中屡见不鲜。(3) 票价投诉。票价问题一直是乘客关注的焦点。部分乘客对地铁票价政策不了解或存在误解,认为票价过高或不合理,从而引发投诉。此外,地铁票价调整或优惠政策执行不到位也可能成为乘客投诉的焦点。(4) 运营时间投诉。地铁运营时间的调整或变更,可能影响到部分乘客的出行计划。特别是在早晚高峰时段,地铁列车的准点率和运行间隔成为乘客关注的焦点。部分乘客因列车晚点、停运或运营时间缩短而投诉<sup>[1]</sup>。(5) 安全投诉。地铁作为公共交通工具,其安全性直接关系到乘客的生命财产安全。部分乘客在乘坐地铁过程中遇到安全隐患或事故,如车厢内发生斗殴、盗窃等事件,都可能引发安全投诉。

### 1.2 投诉渠道分析

城市地铁为乘客提供了多种投诉渠道,以满足不同乘客的投诉需求。客服热线是最常见的投诉渠道之一,乘客可以通过拨打热线电话,向地铁工作人员反映问题。官方网站则为乘客提供了在线投诉的便利,乘客可以登录网站,填写投诉信息。随着社交媒体的普及,微博、微信公众号等新兴社交媒体也成为了乘客投诉的重要渠道。此外,现场投诉接待点也是乘客投诉的重要途径之一,乘客可以在地铁站内找到投诉接待点,直接向工作人员反映问题。

### 1.3 投诉处理存在的问题

(1) 处理流程复杂。部分地铁系统的投诉处理流程较为繁琐,需要乘客经过多个环节才能得到处理结果。这不仅增加了乘客的投诉成本,也降低了投诉处理的效率。(2) 信息传递不畅。在投诉处理过程中,信息传递不畅是一个常见问题。这可能导致投诉信息无法及时准确地传达给相关部门或人员,从而影响到投诉处理的进度和质量。例如,乘客通过客服热线反映的问题,可能由于信息传递不畅,导致相关部门未能及时响应和处理。(3) 责任划分不明确。在地铁运营中,不同部门或人员之间的责任划分有时不够明确。这可能导致在投诉处理过程中出现推诿扯皮、相互推责的情况。这不仅会降低投诉处理的效率,还可能对地铁系统的整体形象造成负面影响。(4) 处理周期长。部分地铁系统的投诉处理周期较长,乘客需要等待较长时间才能得到处理结果。这不仅会增加乘客的不满情绪,还可能影响到地铁系统的声誉和乘客的信任度。例如,一些设备故障投诉可能需要经过多个部门的协调和处理,导致处理周期较长。

## 2 城市地铁运营中投诉问题的原因分析

### 2.1 企业内部原因

(1) 服务规范执行不到位。地铁运营企业应有一

套完整的服务标准,旨在确保乘客获得高质量的服务体验。然而,服务规范的实际执行往往受到诸多因素的影响,如员工培训不足、管理监督不严等。这导致部分员工对服务规范的理解和执行存在偏差,如面对乘客询问时态度冷漠、信息提供不及时等,从而引发乘客投诉。

(2) 设备设施维护保养不善。地铁系统的设备设施是保障运营安全和服务质量的基础。然而,由于设备设施的维护保养工作繁重且复杂,加之可能存在的资金、人力不足等问题,导致部分设备设施未能得到及时有效的维护。这不仅降低了设备设施的性能和使用寿命,还可能引发安全隐患,如自动售票机故障、车厢空调失效等,严重影响乘客的出行体验。(3) 运营调度管理不当。运营调度是地铁运营的核心环节之一,直接关系到列车的准点率和乘客的出行效率。然而,由于调度管理不当,如列车运行计划制定不合理、调度指令传达不及时等,可能导致列车晚点、停运等问题的发生。这不仅打乱了乘客的出行计划,还可能引发乘客的强烈不满和投诉<sup>[2]</sup>。

(4) 员工服务态度及技能欠缺。员工的服务态度和技能水平是衡量地铁服务质量的重要标准。然而,由于部分员工缺乏必要的服务意识和技能,如沟通能力不足、应急处理能力差等,导致在面对乘客投诉或突发情况时,无法及时、有效地解决问题。这不仅加剧了乘客的不满情绪,还可能引发更大的投诉风波。

## 2.2 乘客自身原因

(1) 对服务期望值过高。部分乘客对地铁服务的期望值过高,认为地铁应提供全方位的优质服务。然而,地铁作为公共交通工具,其服务标准难以满足所有乘客的个性化需求。当乘客的期望与实际服务存在差异时,便可能产生投诉。(2) 不了解或误解地铁运营规定。地铁运营过程中制定了一系列规定,以保障乘客的安全和列车的正常运行。然而,部分乘客对这些规定不了解或存在误解,如携带违禁物品进站、不遵守乘车秩序等。这不仅可能引发安全隐患,还可能导致乘客被罚款或劝阻,从而引发投诉。(3) 个别乘客的不合理要求或行为。在地铁运营过程中,个别乘客可能会提出不合理的要求或采取不当的行为,如要求工作人员提供超出职责范围的服务、在车厢内占座等。这些行为不仅影响了地铁的正常运营秩序,还可能引发其他乘客的不满和投诉。

## 2.3 外部环境因素

(1) 自然灾害等不可抗力导致的服务中断。自然灾害等不可抗力因素常导致地铁服务中断。地震、洪水、暴雨等自然灾害可能使地铁系统受损,为确保乘客安全,地铁运营企业不得不采取停运、限速等措施。然

而,这些紧急措施会给乘客带来不便,甚至造成损失,从而引发投诉。尽管投诉源于不可抗力,但企业仍需积极应对,及时发布信息,采取合理补偿措施,减轻乘客不满。(2) 客流量大导致的服务压力增加。客流量大也是导致投诉的重要原因。早晚高峰时段,地铁站内人满为患,购票、安检、乘车等环节面临巨大压力。地铁工作人员可能因应对不暇而出现服务疏漏,如购票机故障未能及时修复,安检效率下降等。此外,客流量大还易导致列车超载、车厢拥挤,影响乘客乘车体验。

## 3 城市地铁运营中投诉处理的有效对策

### 3.1 完善投诉处理机制

(1) 制定投诉处理流程图,明确各环节责任及处理时限。为了规范投诉处理流程,提高处理效率,地铁运营企业应制定详细的投诉处理流程图。该流程图应明确各环节的责任部门、责任人以及处理时限,确保投诉从接收、分析、处理到反馈的每一个环节都有明确的操作指南和时限要求。这样一来,不仅有助于投诉得到及时、有效的处理,还能避免在处理过程中出现责任推诿、处理延误等问题。(2) 成立专门的投诉处理部门或团队,提高处理效率。为了进一步提升投诉处理效率,地铁运营企业应成立专门的投诉处理部门或团队。该部门或团队应负责接收、分析、处理和反馈所有与地铁运营相关的投诉,确保投诉得到及时、专业的处理。同时,该部门或团队还应与地铁运营的其他部门保持密切联系,共同解决投诉问题,提升地铁服务质量<sup>[3]</sup>。(3) 建立投诉处理制度,确保投诉得到妥善处理。为了规范投诉处理工作,地铁运营企业应建立一套完善的投诉处理制度。该制度应明确投诉处理的原则、流程、标准和考核办法,确保投诉得到公正、公平、合理的处理。同时,该制度还应鼓励员工积极参与投诉处理工作,提高投诉处理的质量和效率。

### 3.2 拓宽并优化投诉渠道

(1) 增加在线客服、短信投诉等便捷渠道。随着科技的发展,乘客对于投诉渠道的便捷性要求越来越高。因此,地铁运营企业应积极拓宽投诉渠道,增加在线客服、短信投诉等便捷方式。这些渠道不仅方便乘客随时随地提交投诉,还能提高投诉处理的效率和透明度。(2) 对投诉渠道进行定期检查和维修,确保畅通无阻。为了确保投诉渠道畅通无阻,地铁运营企业应对所有投诉渠道进行定期的检查和维修。这包括检查客服热线的畅通情况、在线客服的响应速度、短信投诉平台的稳定性等。一旦发现问题,应及时进行处理和解决,确保投诉渠道的正常运行。(3) 加强投诉渠道宣传,提高乘客

知晓度。为了提高乘客对投诉渠道的知晓度,地铁运营企业应加强宣传和推广工作。这可以通过在地铁站内张贴投诉渠道海报、在官方网站和社交媒体上发布投诉渠道信息等方式进行。同时,还可以在购票机、闸机等设备旁设置投诉渠道提示牌,方便乘客在需要时快速找到投诉渠道。

### 3.3 加强员工培训与激励

(1) 定期开展服务意识、沟通技巧等方面的培训。员工的服务意识和沟通技巧对于提升地铁服务质量至关重要。因此,地铁运营企业应定期开展服务意识、沟通技巧等方面的培训活动。这些培训可以帮助员工树立正确的服务观念,提高与乘客沟通的能力和技巧,从而有效减少投诉的发生。(2) 建立激励机制,表彰投诉处理优秀人员,激发工作积极性。为了激发员工的工作积极性和创造力,地铁运营企业应建立一套完善的激励机制。该机制可以包括表彰投诉处理优秀人员、奖励优秀服务案例等方式。通过表彰和奖励优秀人员,可以激励其他员工积极参与投诉处理工作,提升整体服务水平。同时,这种正向激励还能增强员工的归属感和荣誉感,促进团队的稳定和和谐。

### 3.4 优化运营管理

(1) 对地铁运营过程中的各个环节进行优化,减少投诉发生。地铁运营过程中涉及的环节众多,从购票、安检、乘车到出站,每一个环节都可能成为投诉的触发点。因此,地铁运营企业应对这些环节进行全面梳理和优化,以减少投诉的发生。例如,可以通过优化购票流程、提高安检效率、改善乘车环境等措施,提升乘客的出行体验。(2) 加强设施设备检查和维护,确保正常运行。地铁系统的设施设备是保障运营安全和服务质量的基础。因此,地铁运营企业应加强对设施设备的检查和维护工作,确保其正常运行。这包括定期对车辆、信号、供电等关键设备进行检查和维修,及时发现并处理潜在故障,避免因设备故障引发的投诉<sup>[4]</sup>。(3) 强化安全防范措施,确保乘客出行安全。安全是地铁运营的首要任务。为了保障乘客的出行安全,地铁运营企业应强化安全防范措施,包括加强站台安全监控、提高紧急疏散能

力、完善消防安全设施等。同时,还应加强对乘客的安全教育和宣传,提高乘客的安全意识和自我保护能力。

### 3.5 加强与乘客的沟通与互动

(1) 定期开展座谈会,听取乘客意见和建议。为了更好地了解乘客的需求和期望,地铁运营企业应定期开展座谈会,邀请乘客代表参与讨论。在座谈会上,可以就地铁服务、运营时间、票价等问题进行深入交流,听取乘客的意见和建议。这些意见和建议对于改进地铁服务、提升乘客满意度具有重要意义。(2) 开展满意度调查,了解乘客对地铁服务的评价。满意度调查是了解乘客对地铁服务评价的有效途径。地铁运营企业可以通过在线问卷、现场调查等方式,定期收集乘客对地铁服务的满意度数据。通过对这些数据的分析,可以发现服务中存在的问题和不足,为改进服务提供依据。(3) 在地铁站内设立意见箱,方便乘客提出意见和建议。除了座谈会和满意度调查外,地铁运营企业还可以在地铁站内设立意见箱,方便乘客随时提出意见和建议。这些意见和建议可以涉及地铁服务的各个方面,如服务态度、设施设备、运营时间等。地铁运营企业应定期收集和处理这些意见和建议,及时回应乘客的关切和需求。

### 结束语

综上所述,针对城市地铁运营中的投诉问题,提出的有效对策对提升服务质量至关重要。通过优化投诉处理机制、强化员工培训、改进运营管理等措施,不仅减少了投诉,也增强了乘客满意度。未来,地铁运营方需持续关注乘客需求,创新服务模式,确保地铁成为安全、高效、便捷的公共交通工具,为城市发展贡献力量。

### 参考文献

- [1] 张伟,李明,王丽.城市地铁客流量优化策略研究及实证分析[J].交通运输系统工程与信息,2020,(06):90-91.
- [2] 王明辉,张晓静.城市地铁运营安全管理的现状与对策[J].城市轨道交通研究,2023,(08):45-46.
- [3] 涂晓燕.突发事件下城市轨道交通运营的应急管理探析[J].无线互联科技,2020,(10):117-118.
- [4] 刘洋,吴梅.基于案例分析的地铁网络安全管理策略探讨[J].铁道工程学报,2023,(10):112-113.