

提高地铁客运服务质量方法研究

闫静

南京地铁运营有限责任公司

DOI:10.12238/ems.v6i9.8942

[摘要] 随着城市化的进一步推进,地铁作为公共交通的主要方式,其服务质量受到了极高的关注。本文首先分析了地铁客运服务质量的内涵,包括运输效率、换乘服务、信息服务及时间效率,进而探讨了当前服务质量存在的主要问题和原因,例如客运服务团队不专业、硬件设施不足、站务员服务意识低落及自动售检票系统故障率高等。最后,本文提出了一系列实施对策,如借鉴先进的管理和服务经验、提高硬件设施水平、加强站务员培训及更新整体系统等,旨在提升地铁客运服务质量,从而为公众提供更加便捷和舒适的交通服务。

[关键词] 地铁; 服务质量; 品牌形象

Research on Methods to Improve the Quality of Subway Passenger Transport Services

Yan Jing

Nanjing Metro Operation Co., Ltd

[Abstract] With the further advancement of urbanization, the subway, as the main mode of public transportation, has received high attention for its service quality. This article first analyzes the connotation of subway passenger service quality, including transportation efficiency, transfer services, information services, and time efficiency. It then explores the main problems and reasons for the current service quality, such as unprofessional passenger service teams, insufficient hardware facilities, low service awareness of station staff, and high failure rates of automatic ticketing systems. Finally, this article proposes a series of implementation measures, such as drawing on advanced management and service experience, improving hardware facilities, strengthening station staff training, and updating the overall system, aiming to improve the quality of subway passenger services and provide more convenient and comfortable transportation services for the public.

[Keywords] subway; Service quality; brand image

1 地铁客运服务质量的内涵

1.1 运输效率

运输效率是衡量地铁客运服务质量的首要指标之一。它

不仅涉及列车的运行速度和班次频率,还包括站点的设计、乘客的出入流畅度以及紧急情况下的响应速度。优化运输效率,首先可以从增加班次、优化车辆配置等方面入手,使得

乘客在高峰期间也能享受到快捷、顺畅的出行体验。此外,引入先进的智能调度系统,可以实现更高效的运力分配和调度,降低拥堵和延误的发生率,从而大幅提高地铁运输效率,确保乘客的出行顺利和时间的充分利用。

1.2 换乘服务

换乘服务是另一个评价地铁客运服务质量的重要方面。一个高质量的换乘服务应确保乘客在换乘过程中时间最小化和便利性最大化。这包括提供清晰的指示标识、设施完善的换乘通道和高效的换乘协调。同时,可以通过增设自动扶梯、电梯等设施来减少乘客在换乘过程中的体力消耗。更进一步,可以研究和实施与其他公共交通工具的无缝换乘服务,通过一体化的交通卡系统和信息共享,为乘客提供一站式的出行解决方案,从而大幅提升乘客的换乘体验和出行效率。

1.3 信息服务

信息服务在提升地铁客运服务质量方面也发挥着至关重要的作用。有效的信息服务应提供实时、准确和全面的信息,以帮助乘客做出更加合理和高效的出行决策。这包括运行时刻表的实时更新、列车运行状态的及时通报、以及各站点设施和服务的详细信息。同时,可以通过智能手机应用和站点显示屏来提供这些信息,确保乘客可以方便快捷地获取所需信息。此外,可以考虑设置多语言服务,以满足不同乘客群体的需求,使信息服务更加人性化和多元化。

1.4 时间效率

时间效率作为地铁客运服务质量的一项核心指标,强调在保证安全的前提下,最大程度地减少乘客的出行时间。这不仅涉及列车的准点率,还包括车站内部的人流调度和各种服务设施的高效运作。例如,通过合理的站点布局和指示标识设计,可以减少乘客在车站内的行走时间。此外,通过优化售票、安检和乘降等服务流程,可以进一步减少乘客的等待时间和过渡时间。同时,应注重实施和完善各项时间管理制度和措施,确保地铁运营的高效和顺畅,提升乘客的出行效率和满意度。

2 地铁客运服务质量存在的问题及原因分析

2.1 客运服务团队不专业

在现阶段,地铁客运服务团队的不专业性成了一个不容忽视的问题。这个问题多方面表现,包括但不限于员工对于突发情况应对能力低、服务流程不熟练等。这往往是由于培训不足或培训质量不高导致的。此外,团队成员对于客运服务的专业知识和技能掌握不足,也往往无法提供高质量的服务。这样的状况,不仅可能影响乘客的出行体验,还可能在关键时刻影响到地铁的安全运行。

2.2 地铁车站硬件设施水平低

现有的很多地铁车站,硬件设施尚未达到一个相对较高的水平。这表现为座椅不够、休息区域狭小或设备陈旧等。这样的情况不仅无法满足乘客的基本需求,还很可能造成乘客在使用过程中的不便。设施的老旧和缺乏也很可能成为影响地铁整体服务质量的重要因素,因为它直接影响到乘客的使用体验和出行效率。

2.3 站务员的服务意识不强、态度方式缺乏灵活性和人性化

当前,部分站务员的服务意识不够高,这通常表现为对乘客的需求反应不够迅速、服务方式缺乏灵活性和人性化。站务员是乘客与地铁系统之间的重要链接,他们的服务态度和方式直接影响到乘客的出行体验。如果站务员不能提供高效、友好和贴心的服务,很可能会降低乘客的满意度,甚至产生负面影响。

2.4 自动售检票系统工作出错率与故障率高

在地铁运行中,自动售检票系统是一个至关重要的环节。然而,目前的系统往往存在着较高的出错率和故障率。这不仅会导致乘客在购票和检票时遇到不必要的困难和延误,还可能引发更严重的后果,如乘客拥堵、安全风险等。这个问题的根源可能是多方面的,包括设备老化、软件不稳定或维护不足等。这样的问题不仅降低了服务效率,也影响到了乘客的出行体验和地铁的整体运营效率。

3 提高地铁客运服务质量的对策

3.1 借鉴国内外地铁行业优秀管理和经验打造优秀

的专业团队

面对日益严重的城市交通压力,构建高效的地铁客运服务团队显得尤为重要。首要之策是借鉴国内外地铁行业的优秀管理和服务经验。国际上一些城市的地铁系统已经形成了一套成熟而高效的管理模式和服务标准,我们可以通过学术交流、培训等方式,吸收和借鉴这些先进的经验和技能。此外,必须对本地的服务团队进行全方位的培训和教育,注重团队的专业知识和技能的提升,打造一支既具有专业知识又具备优秀服务意识的团队。同时,也应构建一套完善的激励和考核机制,通过实时监控和管理来确保服务质量的持续提升,从而满足广大市民对高效、便捷、舒适地铁服务的期望和需求。

3.2 提高硬件设施水平并增加设施的功能

提高硬件设施水平是提升地铁服务质量的必经之路。首先,我们应当投资更多资源来升级和改造现有的硬件设施,以满足乘客的基本需求和期望。比如,在车站增设更多的座椅和休息区,提供更多的便民服务设施。其次,增加设施的功能性也非常重要,可以考虑引入更多智能化的技术和设备,使得整个地铁系统能够更为高效和用户友好。如设置免费WIFI,提供充电站点等,从而提升乘客的整体出行体验。更进一步,我们也应考虑到特殊群体的需求,比如为老年人和残疾人提供更为便捷和友好的服务,确保地铁服务的无障碍和普惠性,进一步提升整体的服务水平和乘客的满意度。

3.3 增强站务员的服务意识、加强培训并加大考核力度

站务员作为地铁服务的第一线,其服务质量直接影响着乘客的出行体验。因此,强化站务员的服务意识,构建一套科学的培训与考核体系显得尤为关键。首先,应通过常规培训和岗前教育,不断提升站务员的服务意识和技能,使他们能够更好地满足乘客的多元化需求。同时,为站务员提供实时反馈和指导,帮助他们更好地适应和满足快节奏的城市交通服务需求。

再者,站务员的培训应当是全面而深入的,涵盖各方面的知识和技能,包括但不限于乘客沟通技巧、应急处理程序

和客户服务标准等。此外,通过建立和完善考核机制,可以进一步激发站务员的工作积极性和责任心,确保他们能够提供更为专业和人性化的服务,从而提升整体的服务质量,为乘客打造一个更为安全、便捷和舒适的出行环境。

3.4 不断更新、升级整体系统并提高票务工作效率

在追求高效、流畅的地铁服务体验的过程中,对整体系统的不断更新和升级显得尤为必要。首先,为降低自动售票系统的故障率,我们应深入研究其根本原因,同时投资引进更为先进和稳定的技术及设备。例如,可以考虑运用最新的软件技术来优化系统,增强系统的处理速度和准确性,减少出错率。

同时,应着重于提升票务工作效率,使购票、验票等环节更为便捷和快速。这不仅可以减少乘客的等待时间,也能显著提升整体的运输效率。再者,我们还应强化系统的安全保护措施,确保乘客数据的安全和系统的稳定运行。通过这样一系列的措施,我们能够为乘客提供一个更为高效、便捷和安全的地铁服务体验,从而更好地满足现代城市的高速发展需求和人们对于优质公共交通服务的期待。

4 结语

通过对地铁客运服务质量的全面分析和研究,我们能够更好地理解其目前存在的问题和挑战。现有的服务质量瓶颈主要集中在团队专业性不足、硬件设施不够先进及服务意识相对较弱等方面。针对这些问题,本文提出了一系列具有针对性的改善措施,强调了更新升级整体系统和加强人员培训的重要性。实施这些措施不仅可以提升地铁客运服务的效率和舒适度,更能够为乘客提供一个安全、便捷和人性化的出行环境。期望通过这样的改革和优化,地铁服务能够更好地满足现代社会的需求,为城市的可持续发展做出积极贡献。

[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] 彭炜. 关于提高地铁服务质量的几点建议探讨[J]. 商讯, 2021 (32): 149-151.