

# 城市轨道交通车站服务质量评价模式分析

张倩

南京地铁运营有限责任公司

DOI:10.12238/ems.v6i9.8944

**[摘要]** 随着城市化进程的加速,城市轨道交通车站在公共交通体系中的作用日益凸显。本文首先探讨了城市轨道交通车站服务质量的定义及其与乘客满意度的关系。研究指出车站设施、出行便利性、乘客安全、信息服务和车站环境为评价服务质量的主要指标。论文进一步阐述了两种评价模式构建方法:专家评审法和AHP层次分析法。最后,提出了提高服务质量的对策建议,强调了综合信息系统的建设、车站人员的培训与管理以及与乘客的沟通与互动的重要性。

**[关键词]** 城市轨道交通车站; 服务质量评价; 乘客满意度

## Analysis of Service Quality Evaluation Model for Urban Rail Transit Stations

Zhang Qian

Nanjing Metro Operation Co., Ltd

**[Abstract]** With the acceleration of urbanization, the role of urban rail transit stations in the public transportation system is becoming increasingly prominent. This article first explores the definition of service quality at urban rail transit stations and its relationship with passenger satisfaction. The study points out that station facilities, travel convenience, passenger safety, information services, and station environment are the main indicators for evaluating service quality. The paper further elaborates on two methods for constructing evaluation models: expert review method and Analytic Hierarchy Process (AHP). Finally, suggestions for improving service quality were proposed, emphasizing the importance of building a comprehensive information system, training and managing station personnel, and communicating and interacting with passengers.

**[Keywords]** urban rail transit stations; Service quality evaluation; Passenger satisfaction

### 1 城市轨道交通车站服务质量的定义与重要性

#### 1.1 服务质量的定义

服务质量,常被定义为消费者对于某一特定服务与其预

期之间的差异感知。在城市轨道交通车站的背景下,服务质量则涉及车站设施、信息提供、乘客安全、出行便利性和车站环境等多个方面。高质量的服务意味着车站的设施和管理

达到了乘客的期望,或者超越了他们的预期。特别是在城市的发展与变革中,随着乘客的需求和期望不断升级,服务质量的标准也随之不断提高。因此,对于车站而言,要时刻保持对服务质量的关注并努力提升,以确保在竞争中保持领先地位。

## 1.2 服务质量与乘客满意度的关系

乘客满意度是衡量服务质量效果的关键指标。服务质量与乘客满意度之间的关系是相互关联的:高的服务质量往往带来高的乘客满意度,而乘客的满意度反过来也会对服务质量产生正面的反馈和影响。例如,当一个车站的导向标识明确、准确,且乘客能够轻松找到所需服务和信息,他们的满意度会相应提高。而一个满意的乘客更可能成为忠实的用户,他们可能会更频繁地使用该轨道交通服务,同时也会将正面的经验分享给他人,从而为车站带来更多的乘客。反之,如果服务质量低落,乘客的不满可能导致他们选择其他交通方式,或者对车站产生负面的口碑,进而影响车站的整体形象和经济效益。因此,对城市轨道交通车站来说,提高服务质量不仅是满足乘客的基本需求,更是在日益激烈的竞争中保持其核心竞争力的关键。

## 2 城市轨道交通车站服务质量评价的主要指标

### 2.1 车站设施

车站设施是评价其服务质量的首要标准。其中包括了车站的基础设施如座椅、卫生间、电梯和扶梯等。高质量的设施能够确保乘客在等待和换乘过程中的舒适度。例如,足够数量且干净整洁的座椅和卫生间可以满足乘客的基本需求,而电梯和扶梯的良好运行则方便了老年人和行李多的乘客。此外,无障碍设施如盲道和轮椅坡道等,对于服务残疾人群也至关重要。

### 2.2 出行便利性

出行便利性直接关系到乘客选择城市轨道交通的意愿。这包括车站的位置、与其他交通方式的连接、换乘的便捷性以及车次的频率。一个地理位置优越且与公交、自行车和出

租车等其他交通方式无缝连接的车站更容易吸引乘客。同时,频繁且准时的车次也能保证乘客的出行效率,减少他们的等待时间。

### 2.3 乘客安全

乘客的安全是任何交通方式都必须考虑的关键因素。这不仅仅是车站的消防、防暴、反恐设备和措施,还涵盖了乘客在车站内的行为安全。例如,清晰的标识、防滑的地面和专门的乘客行为引导员都能够减少事故的发生。此外,车站的安保人员和视频监控系统也对于乘客的人身安全起到了重要作用。

### 2.4 信息服务

信息服务关乎乘客能否获取到准确、实时和有用的出行信息。这包括但不限于车站的路线图、电子显示屏、广播系统和问询台。在一个设施完备的车站,乘客应该能够轻易地知道下一班车的到站时间、当前的运行状态以及如何进行换乘。而在特殊情况如延误或事故时,车站的信息服务系统能及时通知乘客,并提供相应的解决方案。

### 2.5 车站环境

车站环境涉及其整体的清洁度、光照、温度以及噪音等因素。一个干净、明亮、温暖且相对安静的车站能够给乘客带来更好的出行体验。同时,环境中的艺术装置、绿化植被和室内设计等也会增加车站的吸引力,使其不仅是一个出行工具,更成为城市的一道风景线。

## 3 城市轨道交通车站服务质量评价模式构建方法

### 3.1 专家评审法

专家评审法是基于行业内部外部专家的经验 and 知识来评价城市轨道交通车站的服务质量。该方法的核心在于集中一批具有专业背景、经验丰富的专家,让他们对各项服务质量指标进行评分和排序。首先,需要确定评价的具体指标和标准,然后邀请专家进行评审。评审过程可以采用问卷、访谈或小组讨论的形式进行。为确保评审的客观性和公正性,通常会采集多位专家的意见,然后进行数据整合和分析。这种

方法的优点是,其结果更具权威性和可信用度,能够综合各方面的专业意见。然而,它也存在局限性,如可能受到个别专家主观偏见的影响,或者受制于专家可获得的信息量。

### 3.2 AHP (层次分析法)

AHP (Analytic Hierarchy Process, 层次分析法)是一种多目标决策分析方法,它通过构建层次结构模型,将复杂的问题分解为多个相互关联的子问题,然后分别进行评价和排序。在城市轨道交通车站的服务质量评价中,AHP可以用来确定各个评价指标的权重。首先,构建一个层次结构模型,包括目标层、准则层和方案层。然后,利用成对比较法确定各层之间的相对重要性,从而得出各个指标的权重。最后,根据权重对各项指标进行综合评价。AHP的优点在于其结构清晰,能够同时考虑多项指标和多个层次的影响,且具有很高的数学严密性。但它也有局限性,如需要大量的数据输入,且比较过程可能复杂,需要有相关经验和技能才能进行。

## 4 提高城市轨道交通车站服务质量的对策建议

### 4.1 强化综合信息系统的建设与应用

在信息化时代,一个强大的综合信息系统是提高服务质量的关键。车站应重视构建一个实时、准确的信息反馈系统,以提供乘客所需的实时行车信息、站点指引以及突发事件通知等。此外,通过引入先进的人工智能技术和大数据分析,车站能够更好地预测乘客流量、优化车次安排和调度资源。例如,利用数据分析,车站可以在高峰时段增加列车频率,或在特定事件如大型活动时,提前做好准备,确保乘客的出行体验。同时,采纳乘客反馈,不断优化信息系统,使之更为人性化和便捷。

### 4.2 强化车站人员的培训与管理

高质量的服务离不开车站人员的专业性和热情服务。车站应该加强对员工的培训,确保他们具备良好的服务意识和专业技能。这不仅包括基本的工作流程和操作技巧,更包括应对突发情况的能力、与乘客沟通的技巧以及其他软技能。

例如,对于安全人员,他们应该接受定期的紧急处置培训,以确保在突发事件时能迅速、有效地采取措施。对于服务人员,他们应该学会如何与乘客友好交往,提供有针对性的帮助。管理层也应重视员工的心理健康和工作满意度,创造一个积极、和谐的工作环境,这样才能确保员工为乘客提供最好的服务。

### 4.3 加强与乘客的互动与沟通

乘客是评价服务质量的最终决策者。车站应该建立更为密切的与乘客的互动机制,了解他们的需求和意见。这可以通过在线问卷、反馈箱、社交媒体平台等方式进行。车站可以定期组织乘客座谈会,邀请乘客分享他们的使用体验,提出宝贵建议。通过这些方式,车站不仅可以及时获取乘客的反馈,更可以加深与乘客的关系,建立品牌忠诚度。同时,对于乘客提出的问题和意见,车站应该及时响应,制定相应的改进措施,确保服务的持续优化和提升。

## 5 结语

城市轨道交通车站服务质量对于公众的出行体验有着至关重要的作用。服务质量的提升是一个系统工程,需要各方面的综合考虑和精心设计。通过深入研究评价模式,我们可以更为科学地对服务质量进行评价和优化。专家评审法和AHP层次分析法为我们提供了两种具有实际操作性的评价工具。同时,真正实现服务质量的持续提升,必须注重与乘客的沟通互动,真正站在乘客的角度思考问题,持续改进。希望此研究为相关城市和机构提供有益的参考和启示,共同推进城市轨道交通服务的发展与完善。

### [参考文献]

- [1]钱雅倩.基于乘客满意度的城市轨道交通车站服务质量评价研究[J].城市轨道交通研究,2017,20(07):86-89.
- [2]李赫宸,周凯.城市轨道交通车站服务质量评价研究——以西安地铁9号线为例[J].陕西教育(高教),2023(05):47-49.