

城市轨道交通客运服务质量的综合评价及其应用研究

严丽佳

南京地铁运营有限责任公司

DOI: 10.12238/ems.v6i11.10003

[摘要] 随着我国城市轨道交通的快速发展,如何提高城市轨道交通客运服务质量已成为当前社会关注的热点问题。目前,我国部分城市对轨道交通客运服务质量的评价尚处于起步阶段,如何建立一套科学、系统的评价体系,并在此基础上开展城市轨道交通客运服务质量评价工作,已成为当前城市轨道交通行业亟待解决的问题。本文在分析当前我国城市轨道交通客运服务质量评价现状的基础上,构建了一套适合我国国情的城市轨道交通客运服务质量评价体系。

[关键词] 城市轨道交通; 服务质量; 综合评价

Research on the Comprehensive Evaluation and Application of Passenger Transport Service Quality in Urban Rail Transit

Yan Lijia

Nanjing Metro Operation Co., Ltd

[Abstract] With the rapid development of urban rail transit in China, how to improve the quality of urban rail transit passenger services has become a hot topic of social concern. At present, the evaluation of the quality of rail transit passenger services in some cities in China is still in its infancy. How to establish a scientific and systematic evaluation system and carry out the evaluation of urban rail transit passenger service quality on this basis has become an urgent problem to be solved in the current urban rail transit industry. Based on the analysis of the current status of urban rail transit passenger service quality evaluation in China, this article constructs a set of urban rail transit passenger service quality evaluation system suitable for China's national conditions.

[Keywords] urban rail transit; Service quality; Comprehensive evaluation

引言

城市轨道交通作为一种快速、安全、舒适的现代公共交通工具,已经成为大容量、远距离、高效率的新型交通方式。城市轨道交通以其大容量、高速度和安全性等优势,已经成为人们出行的主要方式之一。然而,随着我国城市轨道交通建设的迅猛发展,其服务质量也日益受到社会各界的重视。为满足我国城市轨道交通客运服务质量发展的需要,必须对其进行科学的评价。因此,对城市轨道交通客运服务质量进行评价是一项非常有意义的工作。

1城市轨道交通客运服务质量优化的意义

随着我国城市轨道交通行业的快速发展,城市轨道交通已经成为缓解城市交通拥堵、提升城市形象的重要工具,并被越来越多的城市所采用。目前,我国大部分城市都已经建立了自己的轨道交通系统,同时,我国也逐渐开始对其他国家进行轨道交通系统的考察和借鉴,这些都为我国轨道交通客运服务质量优化奠定了良好的基础。从目前来看,我国大多数城市在提高轨道交通客运服务质量方面还存在一些问

题,这些问题主要包括:

第一,部分城市轨道交通客运服务质量评价指标体系不够完善。随着我国轨道交通行业的快速发展,人们对其提出了更高的要求,但目前我国对于城市轨道交通客运服务质量评价体系还存在一定的缺陷与不足。首先是部分评价指标体系不够完善,如评价指标体系中缺少对乘客满意度、服务态度等方面的评价;其次是部分评价指标权重分配不合理。因此,要想进一步提高城市轨道交通客运服务质量,就必须对现有评价体系进行优化与完善。

第二,我国目前还没有一套完整的、科学的、符合我国国情和行业实际情况的轨道交通客运服务质量评估标准。因此,在没有统一标准的情况下,就无法对国内不同城市的轨道交通客运服务质量进行客观地评估。

第三,部分城市缺乏科学的管理制度。我国一些城市虽然在逐步完善城市轨道交通客运服务质量管理制度,但由于缺乏科学合理地管理制度,这些制度往往只是停留在表面上,缺乏实质性内容。因此,为了进一步提高我国轨道交通客运

服务质量水平,就必须建立一套科学、合理、适合我国国情和行业实际情况的管理制度。

2城市轨道交通客运服务质量综合评价应用

2.1 三级指标及其计算方法

在城市轨道交通客运服务质量评价中,三级指标的确定主要是根据对客运服务质量评价的需要,并结合城市轨道交通客运服务质量评价标准和相关研究成果来确定的。城市轨道交通客运服务质量评价中的三级指标有:一级指标3个,分别为站内服务设施、票务管理、票务设施设备;二级指标6个,分别为:站务人员素质、安全运营管理、服务水平、运营秩序、环境卫生;三级指标4个,分别为:乘客投诉处理结果反馈及乘客意见回复。三级指标的计算方法主要有:加权平均法、加权算术平均法、极差分析法。三级指标的权重系数分别为0.277, 0.254, 0.275。

2.2 二级指标及其计算方法

二级指标是对一级指标的具体细化,在构建二级指标体系时,要考虑到影响客运服务质量的因素较多,所以在确定二级指标时,应选择更具代表性的一级指标。二级指标是对一级指标的细化与补充,所以在选择二级指标时应遵循全面性的原则,并尽可能地顾及到每个细节。在分析研究各个指标时,应选择最能体现轨道交通客运服务质量的第一级指标。二级指标是对一级指标的细化和细化,能较好地反映客运服务质量状况。因此,在确定城市轨道交通客运服务质量二级评价指标时,应以各影响因素分析结果为依据。

2.3 一级指标及其计算方法

城市轨道交通车站的服务环境。该指标反映了城市轨道交通车站的设施设备、管理水平、服务水平、环境卫生等情况,反映了城市轨道交通车站的服务环境。具体包括车站的布局与设计、站台设计与布置、照明与导向标志系统、环境卫生、设施设备等。该指标反映了城市轨道交通车站的客运服务水平,主要包括服务人员的素质与技能、服务态度、服务效率以及售票设备的可靠性等方面。具体包括职工队伍素质与业务技能水平、职工队伍稳定性、售票设备可靠性。客运服务质量管理系统。该指标反映了城市轨道交通客运服务管理水平,主要包括城市轨道交通客运组织与管理等。

3提升城市轨道交通客运服务质量的措施

随着我国城市轨道交通的快速发展,服务质量成为提高城市轨道交通企业竞争力的核心要素。首先,要积极开展与乘客的沟通工作,通过加强对乘客的情感管理和文化建设,树立“以乘客为中心”的服务理念;其次,要进一步完善城市轨道交通客运服务质量评价体系,并制定相应的评价标准。最后,要从“人”这一根本因素出发,积极开展多元化宣传工作,努力打造出一支高素质、专业化的服务队伍。提高城市轨道交通客运服务质量是一项长期而复杂的工作,需要各级管理部门和广大运营单位共同努力。城市轨道交通企业应以“顾客导向”为核心理念,从以下几个方面入手,提高城市轨道交通客运服务质量:

(1) 建立一个高效的机制至关重要。对于城市轨道交通

交通企业而言,构建一个完善的管理体系和评估机制显得尤为重要。这要求企业明确各个部门及其岗位员工的职责与权限界限,以及确立一套合理的工作标准,从而确保整个管理流程的顺畅运作。只有这样,才能在激烈的市场竞争中保持优势,提升服务质量,实现可持续发展。

(2) 为了不断提升员工的专业技能和服务水平,城市轨道交通企业应当认真制定详尽的员工培训规划与实施方案,确保员工在职业生涯中能够持续接受到必要的教育与培训。通过这种方式,企业不仅能够培养出一支高素质的员工队伍,还能有效提升整体服务质量和运营效率,从而在激烈的市场竞争中占据有利地位。

(3) 加强服务监督。城市轨道交通企业必须建立一套严谨而又标准化的服务质量监控体系,确保乘客的每一项需求都能得到妥善处理。为此,企业可以设立专门的投诉与反馈渠道,比如建设一个便捷的在线平台来受理客户的意见和建议,或者是设置直接的投诉电话号码,让乘客能够迅速、有效地提出他们的问题。通过这些措施,企业不仅能够实时收集乘客的反馈信息,还能对其服务人员的服务表现进行定期的监督与评估,从而不断提升整体的服务水平,增强乘客的满意度和忠诚度。

(4) 加强合作交流。城市轨道交通企业应当以更加开放的态度,主动与其他相关企业进行交流与合作。通过这种方式,双方可以相互借鉴成功经验、共享资源优势,进而共同推动服务水平的全面提升。这样不仅能增强各自在行业内的竞争力和影响力,还能实现互利共赢的局面。

结束语

本项目以我国城市轨道交通为背景,构建适合我国国情的城市轨道交通客运服务质量评价体系。然而,由于本研究所构建的评价体系中各指标之间存在着相互关联、相互影响的关系,因此,在实际应用过程中,需要对各个指标间的内在关系进行深入分析,从而找到影响城市轨道交通客运服务质量的关键因素。另外,由于各指标涵盖的范围不一样,各区域的经济水平也不一样,所构建的城市轨道交通客运服务质量评估体系也存在着差异。因此,在实施过程中,要根据不同城市的实际情况,选择适合自己的指标,并使之规范化。另外,由于城市轨道交通客运服务质量的评估是一个动态的过程,需要根据不同城市的实际情况,适时地调整评价指标体系。

[参考文献]

- [1]魏娜.城市轨道交通客运站服务质量分析研究[J].交通科技与管理, 2022 (2): 3.
- [2]谷素斐,张红云.城市轨道交通客运服务质量综合评价应用研究[J].都市快轨交通, 2020, 33 (4): 123-128.
- [3]林颖.基于RAHP和QFD的城市轨道交通服务质量评价体系研究[J].南京工程学院学报:自然科学版, 2021, 19(3): 8.
- [4]伍敏,刘韶杰,滕靖.城市轨道交通乘客满意度评价应用研究[J].隧道与轨道交通, 2020 (2): 6.