地铁大客流下的服务质量评价及提升研究

张静静

南京地铁运营有限责任公司

DOI: 10.12238/ems.v6i11.9943

[摘要] 随着城市化的加速, 地铁面临着大客流的挑战。大客流的形成因素包括城市人口增加和交通网络发展; 它带来的主要问题是车厢拥挤和信息系统的滞后。对服务质量的评价主要基于安全性、时效性、舒适性、信息通透性和服务态度等指标, 通过问卷调查、数据分析、专家评估等多种方法进行。当前, 大多数地铁服务存在拥挤、信息不畅、设施不足等问题, 其成因多方面。为提升服务质量, 策略包括基础设施的升级、技术创新以及增强人文关怀和公众参与。

[关键词] 地铁; 大客流; 服务质量; 服务提升

Research on Service Quality Evaluation and Improvement under High Passenger Flow in Subway

Zhang Jingjing

Nanjing Metro Operation Co., Ltd

[Abstract] With the acceleration of urbanization, the subway is facing the challenge of high passenger flow. The factors that contribute to the formation of large passenger flows include the increase in urban population and the development of transportation networks; The main problems it brings are crowded carriages and lagging information systems. The evaluation of service quality is mainly based on indicators such as safety, timeliness, comfort, information transparency, and service attitude, and is conducted through various methods such as questionnaire surveys, data analysis, and expert evaluations. Currently, most subway services suffer from problems such as congestion, poor information flow, and insufficient facilities, which have multiple causes. To improve service quality, strategies include upgrading infrastructure, innovating information technology, and enhancing humanistic care and public participation.

[Keywords] subway; Large passenger flow; Service quality; Service improvement

1 地铁大客流对服务质量的影响

1.1 大客流的形成因素

地铁大客流的形成是多因素综合作用的结果。首先, 经济因素起到了核心作用。随着城市经济的蓬勃发展, 城市居民的日常出行需求也随之增加, 这直接促使了地铁乘客量的上升。其次, 城市发展的不平衡也导致了客流的集中。例如, 许多城市的核心区域聚集了大量的工作机会、教育资源和娱乐设施, 这使得大量的人群在早晚高峰时段涌入或流出这些区域。再次, 文化和社交活动, 如节日、展览和大型公共活动, 也会吸引大量人群乘坐地铁。此外, 与其他交通方式相比, 地铁的时间效率、费用和环保性使其成为首选的出行方式, 进一步加剧了大客流的形成。

1.2 大客流带来的挑战

地铁大客流所带来的挑战是多方面的。最直观的问题是车厢内的拥挤。乘客往往需要在车厢内与他人“亲密接触”, 严重影响乘车体验。这种拥挤还可能导致乘客之间的摩擦和

冲突。此外, 大客流也给地铁站的进出站、安检、买票等环节带来压力。在高峰期, 排队时间长, 安检通道拥堵, 使得乘客在进站前就已感到疲惫。再者, 大客流也增加了地铁的运营难度。地铁公司需要频繁调整列车的发车间隔、确保安全的乘车环境, 并且时常面临突发状况的应对, 如车辆故障或突发事件。最后, 大客流下, 信息的准确传达尤为重要。乘客需要及时获得列车动态、站点信息和任何可能影响他们行程的消息, 这对信息系统和广播系统提出了更高的要求。

2 服务质量评价指标及方法

2.1 评价指标确定

评估地铁服务质量, 首先要明确哪些指标是至关重要的。首当其冲的, 自然是安全性。乘客首先关心的是在地铁中的人身安全以及行程的顺利进行。这包括列车的运行安全、站台的安全防护、应急设施的完善程度等。接下来是时效性。这涉及列车的准点率、发车间隔、等待时间等因素。一个高效的地铁系统应确保乘客能够及时到达目的地。然后, 舒适

性也是一个不可忽视的指标,这关乎车厢的拥挤程度、空调温度、座椅的舒适度等。另外,信息通透性决定了乘客是否可以获得实时、准确的列车和站点信息。最后,服务态度,涉及地铁工作人员与乘客的互动,是评价一个地铁系统“人性化”程度的重要标准。而这些指标不仅要量化,更要符合大多数乘客的实际感受。

2.2 评价方法介绍

针对上述评价指标,采用多种方法进行评价是至关重要的。首先,问卷调查是最直接的评价方式。通过设计精准的问题,可以直接了解乘客对于地铁服务质量的感受。这种方法的优势是直观、全面,但需要确保问卷的有效性和真实性。接着,数据分析也是不可或缺的。通过对地铁运营数据、乘客流量、延误时间等进行统计分析,可以从宏观角度掌握服务质量。此外,专家评估也是一种常用的方法。地铁行业的专家可以从技术和经验的角度对服务质量进行评价。还可以采用模拟实验,例如,模拟大客流情况下的应对策略,评估其效果。最后,应鼓励乘客提供实时反馈,例如设置服务评价终端、提供在线反馈渠道等,使乘客的声音得到及时响应。

3 当前服务质量的现状分析

3.1 服务缺陷及问题

纵观各大都市的地铁服务,无论其技术先进与否,服务质量问题几乎无处不在。首先,乘客经常面临的问题是车厢的拥挤度。尽管地铁频繁发车,但在高峰时段,车厢内的空间依然显得不足。这不仅影响乘客的舒适度,还可能引发安全隐患。再者,尽管现代化的信息系统日益发达,但乘客在实时信息获取上仍面临挑战。例如,列车延误或故障时,站台广播可能不够及时,导致乘客错过换乘或备选路线。此外,对于外地或国外乘客,语言和导航系统可能仍不够友好,导致出行障碍。还有一些站点在无障碍设施、清洁度、通风与温控等方面存在不足,降低了乘车的体验。

3.2 成因分析

这些服务问题的成因是多方面的。首先,由于城市化和人口流动的增加,地铁客流迅速增长,导致原本的基础设施承载压力增大。许多地铁线路和车站在规划时并未预见到如此巨大的客流,导致硬件设施跟不上现实需求。其次,信息技术的更新迅速,但在实际应用中可能存在滞后。例如,新的信息传播技术可能还未被广泛采纳,导致信息不畅。再者,地铁服务质量的提升需要投入巨大的经费和时间,对于部分地区,尤其是经济相对落后的地区,这种投入可能受到限制。另外,地铁工作人员的培训和素质也关系到服务的质量。一些地铁公司可能忽视了员工的专业培训和职业道德教育,导致服务态度和能力不佳。最后,公众参与和意见反馈的渠道不够顺畅,导致地铁公司难以及时了解和改进服务缺陷。

4 地铁大客流下的服务质量提升策略

4.1 基础设施升级与优化

随着都市的持续发展,地铁系统成为城市的脉络,每天承载着众多的通勤者。在大客流的挤压下,优化地铁的基础

设施变得尤为重要。首先,站台面积的扩建,如扩展站台或增加多层站台设计,能有效分流客流,减少拥挤。增加出入口数量以及出入口的位置优化可以进一步缓解客流高峰的压力。此外,更多的座位、优化的车厢布局及更大容量的列车可增强乘车的舒适性。考虑到残障人士,无障碍设计的实施也尤为重要,如设置盲道、无障碍电梯和导航系统等。同时,对于那些设计年代久远,早于大客流形成之前的地铁线路,不仅要对其进行维护和修复,更需要考虑结构上的重建或翻新,确保其适应现今的大规模出行需求。

4.2 信息系统与技术创新

在数字化时代,信息系统对地铁服务的影响不可小觑。一个先进、高效的实时信息系统可以实时向乘客传递列车到达、离开、延误等关键信息,极大地方便了乘客的出行计划,减少不必要的焦虑和等待时间。例如,动态显示屏可以实时展示列车到站时间、座位情况,甚至根据当前客流推荐最佳换乘路线。AI技术的加入更是为地铁系统带来了革命性的变化。通过对客流数据的分析,可以预测短时间内的客流趋势,从而进行更精确的列车调度。同时,5G通信技术为乘客提供的不仅仅是更快的网络速度,还可以实现列车与列车、列车与站台之间的即时数据交互,大大提高了地铁系统的整体效率和乘客的满意度。

4.3 人文关怀与公众参与

在提升地铁服务质量的过程中,技术和硬件无疑是基础,但真正触及乘客心灵的,往往是人文关怀。为了提供一个更人性化的乘车环境,地铁公司应对工作人员进行全面培训,使他们具备不仅是技术知识,更重要的是优秀的服务态度和丰富的应急处理能力。此外,地铁公司应鼓励乘客发声,为他们设立意见反馈平台,这不仅可以获取宝贵的意见来改善服务,也让乘客感受到被重视和参与的感觉。活动如“地铁之夜”或“与乘客面对面”等公众参与活动,都是为了加强与乘客之间的沟通和互动。真正的优质服务不仅仅是从点到面的提供,更需要深入人心,与乘客建立起真正的信任和亲近感,共同为更好的地铁出行体验而努力。

5 结语

城市地铁作为都市生活的重要组成部分,其服务质量直接关系到千万乘客的出行体验。如今,面对大客流的压力,仅依靠硬件的提升是远远不够的。信息技术的创新和人文关怀的融入,使得服务质量的提升更为全面、深入。地铁公司必须树立以人为本的理念,真正将乘客的需求放在首位,才能够确保在大客流的背景下,为广大市民提供更加安全、高效、舒适的出行服务。向未来迈进,地铁服务不仅是技术的体现,更是文明与进步的标志。

[参考文献]

- [1]喻庆芳,李腾江,王小凤等.提高地铁客运服务质量方法研究[J].交通企业管理,2022,37(05):44-47.
- [2]陈静,关蕾,王欣欣.基于服务质量差距模型的地铁服务关系管理[J].黑龙江交通科技,2022,45(07):165-167.