

优化地铁站务管理提升乘客体验探讨

吴倩影

南京地铁运营有限责任公司

DOI: 10.12238/ems.v6i11.9947

[摘要] 在城市化进程日益加快的今天, 地铁作为主要的交通工具, 其站务管理的优化显得尤为重要。本文首先分析了乘客对地铁站务管理的核心期望, 包括服务质量、安全舒适度以及信息透明度等方面。随后, 探讨了乘客在现实出行中面临的主要问题与挑战, 如站内拥挤、信息不对称、安全隐患及服务设施老旧等问题。在此基础上, 本文提出一系列针对性的优化方案, 主要依托现代科技和管理经验, 涵盖了利用大数据进行人流预测与调控、增强信息发布系统、建立应急响应及进行服务设施的升级与维护等多个方面。

[关键词] 地铁; 站务管理; 乘客体验

Exploration into Optimizing Subway Station Management and Enhancing Passenger Experience

Wu Qianying

Nanjing Metro Operation Co., Ltd

[Abstract] In today's accelerating urbanization process, as the main mode of transportation, the optimization of subway station management is particularly important. This article first analyzes the core expectations of passengers for subway station management, including service quality, safety and comfort, and information transparency. Subsequently, the main problems and challenges faced by passengers in real travel were discussed, such as station congestion, information asymmetry, safety hazards, and outdated service facilities. On this basis, this article proposes a series of targeted optimization solutions, mainly relying on modern technology and management experience, covering multiple aspects such as using big data for crowd prediction and regulation, enhancing information release systems, establishing emergency response, and upgrading and maintaining service facilities.

[Keywords] subway; Station management; Passenger experience

1 乘客对于地铁站务管理的期望分析

1.1 服务质量期望

地铁乘客在服务质量上的核心期望涵盖了时间的精准性、员工的专业性以及相关服务的便捷性。对于时间的精准性而言, 乘客希望从车辆的准点运行到站内各类服务的高效执行, 每一个环节都能够严格遵守预定的时间表。而在员工的专业性方面, 期望体现在工作人员能够在面对乘客提问时提供准确信息, 在遇到突发事件时表现出稳定而专业的处理能力。至于服务的便捷性, 则与自动化设备、导航标识的清晰度、无障碍设施的完善性等多个方面息息相关。例如, 自助购票、查询的设备要足够直观易用, 以满足不同年龄层和能力层的乘客需求。

1.2 安全与舒适度期望

乘客在地铁站内自然寻求一个安全、舒适的环境, 这包含了从站台、车厢的清洁度到环境的温度控制, 进一步扩展至紧急事件的应对能力等多个层面。在环境舒适度方面, 例如, 温度需要适中, 尤其在极端天气下, 站内温度的调控尤

为关键; 照明需要适宜, 不能过亮或过暗, 确保视觉舒适; 同时, 车厢与站台的清洁度也是影响乘客感受的关键因素。安全方面的期望, 则更侧重于地铁的运行稳定性以及突发事件的处理机制, 乘客希望在任何紧急情况下, 都能得到及时、专业的帮助与指导, 最大程度地减少可能的伤害与损失。

1.3 信息透明与互动性期望

信息透明度在地铁站务管理中占有举足轻重的地位。乘客希望能够实时获取到地铁的运行状态、可能的延误信息以及替代出行建议等信息。例如, 当某条线路出现故障时, 站内的信息发布系统应及时、准确地向乘客传达, 同时提供可行的备选方案, 减缓乘客的焦虑感。而在信息的互动性方面, 现代乘客越来越希望能够实现与服务提供方的双向沟通。借助移动互联网技术, 例如, 开发一款功能完善的APP, 既可以发布地铁运行信息, 也可以接收并及时回应乘客的反馈与建议, 这样的实时交流, 无疑能够进一步提升乘客的出行体验, 并为地铁站务管理提供宝贵的优化方向。

2 乘客现实中面临的问题与挑战

2.1 地铁站内拥挤情况

地铁作为城市交通的重要组成部分,尤其在高峰期,常常面临着极大的乘客流量,这无疑导致了站内拥挤的情况。车厢内人员拥挤、出入口排队、站台安全距离不足等问题频发,不仅给乘客的体验带来了极大的下降,也多次成为安全事故的隐患。这种拥挤情况下,乘客往往体验到了焦虑、不适和不安,而且在高峰期的推挤中,也极可能发生伤害事故。更不用说,如此密集的人流也让那些有特殊需求的乘客(例如:孕妇、老人和残疾人)在出行时倍感艰难与不便。

2.2 信息不对等或更新不及时

在多数情况下,乘客们经常会面临信息不对等或信息更新不及时的问题。比如,由于技术问题或人为失误,站内的信息发布系统未能即时反映车辆实际的运行状态,导致乘客的出行计划受到干扰。或者在突发事件(例如:地铁故障)发生时,缺乏及时和准确的信息发布,使得乘客在未知的情况下陷入等待或盲目寻找其他出行方式,显著增加了乘客的不满和焦虑感。

2.3 安全隐患及应急响应不足

尽管各大城市在地铁建设与运营过程中极力强调安全生产,但在实际运营中仍然不可避免地存在一些安全隐患。在日常运营中,可能出现电梯故障、扶梯突然停止、站台滑倒等小型事故;在极端天气或特殊情况下,还可能出现列车延误、部分线路关闭等较大的安全隐患。当这些情况发生时,缺乏足够的应急响应措施和人员,往往会让情况变得更加混乱和危险。

2.4 服务设施缺乏或老旧

不可否认的是,即便在一些大城市的地铁站内,依然存在着服务设施缺乏或老旧的问题。例如,部分老旧站点的出入口缺乏便捷的电梯设施,为行动不便的人群带来了极大的不便;或者在一些较为陈旧的车站,标识牌破损、指示不清晰,让首次使用地铁的乘客感到困惑。甚至在一些站点,如卫生间、候车座椅等基础设施的维护不到位,直接影响到了乘客在站内的基本体验和感受。

3 利用现代技术与管理经验进行优化

3.1 利用大数据分析进行人流预测与调控

在千禧时代的背景下,大数据技术逐渐成为各领域的变革工具,尤其在交通领域的应用,能显著优化公共出行体验。在地铁站务管理中,大数据分析可以实现更加精细化的人流预测和调控。通过搜集并分析历史乘客流量数据、购票数据、进出站数据和社交媒体上的相关信息,模型能够预测在不同时段的人流量,从而制定更加合理的地铁运营方案。例如,基于预测模型,在高峰期时段增加列车的运行频次,减少乘客等待时间,优化出行体验。此外,在大型活动或突发事件发生时,数据分析还能够实时调整运行策略,例如通过动态调整班次、提前部署备用车辆,以避免由于超出预期的人流带来的运营压力,确保整个交通体系的高效稳定运行。而在非高峰时段,适度减少运行频次,以提升运营效率和节约成本。大数据的实施能有效平衡运营成本与乘客体验,为城市

交通带来巨大的益处。

3.2 增强地铁站内的信息发布系统

强大而高效的信息发布系统能够极大地提升乘客的出行体验。引进现代信息技术,比如,建设一套覆盖站内各个区域的数字显示屏系统,及时展示列车到站时间、运行状态以及任何突发状况的相关信息。在此基础上,还可以利用移动互联网和物联网技术,实现信息的多通道发布,例如通过地铁官方APP、社交媒体平台等多种途径,实时更新地铁运行情况,保障信息传达的及时性和准确性,从而减少乘客在信息获取方面的不便和焦虑。

3.3 建立应急响应与安全管理机制

地铁作为城市交通的大动脉,其运行安全直接关联到每一位乘客的生命安全和城市的正常运转。因此,建立健全的应急响应与安全管理机制显得尤为重要。这包括利用先进的物联网技术和智能监控系统,不断监测地铁运营状态和站内环境,一旦发生异常或突发事件,能够在第一时间触发应急预案,迅速对事件进行响应和处理。除此之外,定期的安全检查和故障排查也是不可或缺的一环,以确保地铁系统的安全运行。对于人员培训来说,除了基础的业务知识,还应加强在紧急情况下的自我保护与乘客疏导能力的培训,保证在面对突发状况时,地铁员工能够冷静应对,及时采取措施,最大限度减少潜在的风险。结合技术与实务,构建一个全方位的安全管理体系,将大幅提升地铁站务管理的安全性和可靠性,构建一个更加稳健、安全的交通环境给予乘客。

3.4 对服务设施进行升级与维护

适时的对站内设施进行升级和维护,不仅能够保障其正常运行,更是在提升乘客体验上的必要投入。例如,将老旧的售票机、验票机等进行技术升级,提升其性能和稳定性,以减少故障发生;对站内的标识牌进行重新设计和更新,保障其清晰可见,并且符合现代审美;针对座椅、电梯、扶梯等乘客频繁使用的设施,定期进行专业的维护检查,确保其安全稳定的运行。同时,对新兴的服务需求保持敏感,比如在站内设立更多的充电点、休息区等,以更好地服务于现代乘客的多元需求。

4 结语

在城市快速发展的脉搏中,地铁作为血管般的存在,其效率与乘客体验关乎城市的活力与和谐。通过深入分析乘客对地铁站务管理的种种期望与现实中所面临的诸多问题与挑战,我们看到了优化的空间与可能。实施智能化、信息化的管理策略,不仅解决实际操作中的困难,更是对城市居民高效、安全、舒适出行需求的重视与回应。展望未来,让我们共同努力,以科技与智慧,打造一条条安全畅通、信息透明、乘客友好的地铁,为城市打造一种全新、积极的出行体验。

【参考文献】

- [1]张菊香.地铁服务质量对乘客满意度和忠诚度的影响研究[J].物流科技,2022,45(02):95-98.
- [2]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.