

基于乘客满意度的地铁运营服务质量提升策略

戴承钰

徐州地铁运营有限公司 江苏 徐州 221000

【摘要】：地铁是现代城市交通的重要组成部分，乘客的满意度是评估地铁服务质量的关键标准。通过对乘客满意度的分析，可以深入了解乘客需求和期望，识别地铁运营中存在的问题。提升服务质量需要系统性地整合各类数据与意见反馈，针对乘客的具体诉求，制定个性化的改进策略。该研究提出的地铁服务质量提升策略包括优化运营管理、改进设施环境、加强员工服务素质以及应用智能技术等手段，旨在通过全方位的提升措施提升乘客的满意度和地铁运营效率。

【关键词】：乘客满意度；地铁运营；服务质量；优化策略；智能技术

DOI:10.12417/2811-0528.26.06.039

在现代城市中，地铁作为重要的公共交通工具，承载着大量的日常通勤需求。随着城市化进程的加速，地铁运营面临着越来越多的挑战。乘客的满意度直接影响着地铁服务的质量和乘客的出行体验，因此，如何通过提升服务质量来增加乘客的满意度，已成为地铁运营管理者关注的核心议题。通过深入分析乘客的需求和反馈，可以有效识别服务中的短板，进而制定出相应的提升策略。优化地铁运营服务，不仅有助于提高乘客的出行体验，还能推动城市交通体系的可持续发展。因此，基于乘客满意度的服务质量提升策略，对于促进地铁行业的创新和发展具有重要意义。

1 乘客满意度的现状与问题分析

乘客满意度作为衡量地铁服务质量的重要指标，直接反映了乘客在实际乘车过程中的感受和体验。在日常运营中，地铁服务的质量涉及多个方面，包括列车准时性、车厢的清洁度、乘车环境的舒适度、工作人员的服务态度等因素。通过对乘客满意度的深入分析，可以揭示地铁服务中存在的主要问题和不足。这些问题不仅影响了乘客的出行体验，也在一定程度上制约了地铁运营效率的提升。

地铁的准点率和通行能力是乘客满意度的重要影响因素。高密度的客流和频繁的上下车需求往往导致部分线路出现晚点或拥挤现象，这直接影响了乘客的出行体验。车厢内的环境卫生和设施的维护也对满意度产生了深远的影响。由于部分车厢设备老化或保洁不到位，乘客在乘坐过程中的不舒适感时常出现，这使得地铁运营服务质量无法满足日益增长的出行需求。服务人员的态度和专业性也是乘客评价的重要维度^[1]。尽管大部分地铁公司已建立了相应的服务规范，但工作人员的态度和处理问题的效率依然存在不小的差异，造成了服务质量的波动。

信息服务的不完善也严重影响了乘客的满意度。在高峰时段，乘客对列车运行信息的需求增多，实时的线路、车次、到

站信息的缺失或不及时更新，往往使得乘客在出行中产生不必要的焦虑感。尤其在突发事件或紧急情况发生时，信息的传递滞后会进一步加剧乘客的不满情绪。乘客的满意度受到多方面因素的综合影响，地铁运营需要从多个角度出发，发现并解决影响服务质量的根本问题，以提高整体乘车体验。

2 提升地铁服务质量的策略与实践

为了提升地铁的服务质量，必须从多个层面着手，实施一系列的改进策略。提升地铁服务质量的关键在于从乘客需求出发，精准识别服务中的短板，制定切实有效的改进措施。这不仅要求运营管理者深入分析乘客的反馈和行为模式，还需要借助先进技术手段来优化服务流程和提高运营效率。提升运营效率是其中一个重要策略。地铁的准时性直接关系到乘客的出行体验。提高准时率需要对列车调度、车辆维护和车站管理进行精细化操作。智能化调度系统能够实时监控各列车的运行状态，通过数据分析预测并缓解拥堵，确保列车运行的高效性和准确性。优化列车间隔和提高高峰期列车密度，能够有效减轻客流压力，提高系统的承载能力。对于设备的更新换代和维护工作，应确保地铁设施的常态化检查和及时维修，减少因设备故障而导致的服务中断。

车厢环境的提升也是地铁服务质量提升的重点。车厢内的清洁与维护直接影响乘客的舒适感。除了提高保洁人员的工作效率，还可以通过智能化设施监控系统，实时反馈车厢卫生状态，保证设施的整洁与安全。现代化的车厢设计也能为乘客提供更好的乘车体验^[2]。舒适的座椅布局、合理的空调系统、无障碍设施的配置，都能显著提高乘客的乘车满意度。工作人员的服务质量对于地铁的整体服务水平至关重要。地铁公司应加强员工的服务培训，不仅要提高他们的专业技能，还要提升服务意识和应变能力。特别是在高峰期，工作人员的态度和反应速度直接影响到乘客的满意度。通过优化人力资源配置，合理安排人员在关键时段提供优质服务，可以有效缓解客流压力，

并提升乘客的出行体验。

信息化建设也是提升服务质量的有效手段。信息服务的及时性和准确性至关重要。通过实时信息系统,乘客可以快速获得列车到达时间、换乘信息等重要内容,减少因信息滞后带来的不便。利用大数据技术分析乘客出行规律,精确预测客流变化,进而调整运营策略和服务模式,提升整体运营效率和乘客体验。通过这些策略的实施,地铁服务质量可以得到显著提升,乘客的满意度也将随之上升。

3 服务质量提升的效果评估与展望

服务质量提升的效果评估需要从多个维度来考量,确保改进措施能够在实际运营中产生预期的效果。评估的核心指标应包括乘客的满意度、地铁系统的运营效率以及资源的合理配置等方面。通过对这些指标的持续监测和分析,可以量化服务质量提升的成效,进而调整优化策略。乘客满意度是服务质量提升效果的直接反映。为了客观评估这一指标,可以通过定期的调查问卷、乘客意见反馈以及社交媒体数据分析等途径,收集乘客的评价和建议。结合实际数据,评估乘客对地铁运营的各个环节,如列车准时性、车厢舒适度、工作人员服务态度等方面的满意度变化。这些数据不仅能够揭示服务改进措施的成效,还能帮助运营方进一步了解乘客需求的变化,进行针对性调整。

运营效率也是评估服务质量提升的重要维度。地铁的准时性、客流控制、列车密度以及人力资源的配置等因素都直接影

响到运营效率的提升^[3]。通过使用大数据和人工智能技术,可以对各项指标进行实时监控和分析,评估改进策略的实际效果。列车准时率的提高和客流的均衡分布,能够显著提升系统的整体运行效率。评估时应重点关注高峰时段的拥堵情况和运营瓶颈,确保提升措施能够在高压状态下依然有效。

资源合理配置的优化,也是提升服务质量的重要保障。在实施服务质量提升措施的过程中,运营方需要合理分配人力、物力和财力,确保各项策略能够高效执行。资源配置的合理性直接关系到服务质量提升的可持续性。通过对资源使用情况的实时监控和评估,可以确保每一项改进措施都得到充分落实,同时避免资源浪费和管理上的盲点。展望未来,地铁运营的服务质量提升将依赖于科技创新和数据分析的深度学习。智能化和信息化技术的不断发展,将使得地铁服务更加精准、高效。在未来,地铁公司应持续创新,结合乘客反馈和运营数据,进一步优化服务流程,提升乘客的满意度。通过不断完善服务体系,地铁行业的整体服务质量必将在未来得到显著提升。

4 结语

服务质量的提升对于地铁运营的长期发展至关重要。通过多维度的策略优化,可以有效提升乘客的满意度和地铁运营效率。通过加强数据分析、智能技术应用、设施优化以及员工培训等方面的综合措施,地铁服务质量的改善将不断推动城市轨道交通系统的升级与创新。未来,随着科技的发展,服务质量提升的空间依然广阔,持续创新与精细化管理将成为地铁行业发展的核心驱动力。

参考文献:

- [1] 谢欣.合肥地铁乘客满意度影响因素研究[D].安徽财经大学,2024.
- [2] 杨念.疫情防控常态下石家庄地铁乘客满意度评价研究[D].石家庄铁道大学,2023.
- [3] 黄彬彬.基于乘客满意度提升的成都地铁7号线服务质量改进对策研究[D].昆明理工大学,2021.