

提升地铁窗口服务质量降低乘客投诉率

温秋利

徐州地铁运营有限公司 江苏 徐州 221000

【摘要】：地铁窗口服务承接票卡办理、路径问询、退补票争议和高峰排队解释，服务质量波动容易转化为乘客投诉。围绕岗位动作梳理投诉触点，可把事实核对、规则说明、情绪安抚和后续跟踪放入同一服务链条，并压缩乘客重复陈述时间。窗口服务质量提升应压缩信息误差、缩短争议停留、稳定高峰响应，并用可追踪记录约束岗位改进，使乘客投诉率在持续运营中保持下降趋势。

【关键词】：地铁窗口服务；服务质量；乘客投诉率；票务争议；投诉跟踪

DOI:10.12417/2811-0528.26.19.040

引言

地铁车站窗口承担售票补票、异常票卡处理、问询解释和客诉接待，乘客在时间紧、线路不熟或票务规则理解不足时，容易把等待、反复询问和口径差异感知为服务失误。窗口服务若只依赖人员经验，复杂票卡、换乘路径、退补票争议和高峰排队会叠加，投诉件数随信息误差和沟通摩擦上升。降低乘客投诉率的重点不在事后补救，而在窗口触点前移、岗位动作统一和投诉记录持续跟踪。

1 地铁窗口服务质量构成中的投诉触点概述

地铁窗口服务质量由办理准确、解释清楚、等待可控和态度稳定共同构成，乘客投诉通常不是单一语气问题，而是业务事实、规则理解和时间压力失配后的结果。票卡余额异常、二维码进出站失败、补票金额不清、换乘方向误判和末班车衔接不明，都会把乘客注意力集中到窗口首句解释和首个处理动作^[1]。窗口若能在受理初始阶段核准行程、票卡状态、设备记录和诉求类别，后续沟通就能围绕可验证事实展开；岗位只给出笼统答复时，投诉触点会扩展为服务态度问题。

2 地铁窗口服务质量提升的岗位动作

2.1 提高复杂票卡业务办理准确度

复杂票卡业务最容易暴露窗口服务准确度。乘客持单程票、储值卡、二维码和互联互通票卡进站时，系统记录、闸机状态和乘客叙述可能并不一致，窗口人员先核对进出站时间、最近闸机位置和扣费状态，再决定补票、退票或引导自助处理，能够减少同一乘客在多个窗口往返^[2]。窗口台账可把单笔异常票卡核验时限控制在4min以内，把后台票卡记录回传时限控制在10min以内；同一班次出现同类二维码扣费争议件数3件时，值班员同步检查闸机网络状态和票务系统提示语。准确度的改善落在事实核验顺序上，乘客即使不能立即获得退补结果，也能清楚知道业务被哪个记录支撑。

2.2 强化多线路路径问询解释清晰度

路径问询投诉多发生在换乘站、枢纽站和大型活动散场时段，乘客寻求的是可执行路线，而不是站名堆叠。窗口人员回答多线路换乘时，应把入口位置、目标线路方向、站厅付费区位置、末班车时间和无障碍通道限制放在同一段说明中，并用站内导向屏或纸质导向卡同步指示。对外地乘客、老人和携带大件行李的乘客，解释要直接说明下一处标识、楼扶梯方向和分叉口。清晰度来自乘客离开窗口后的连续判断能力，答复覆盖下一步动作，走错通道、错过换乘或反复询问形成投诉的机会就会减少。

2.3 稳定换乘高峰窗口响应节奏

换乘高峰期间，窗口压力受到列车到发、闸机速度和站厅导向秩序共同影响。窗口前排队超过常态长度时，岗位不能只加快语速，而应把简单问询、票卡异常和正式投诉分开接入：问询由站厅流动岗前置答复，票卡异常保留窗口核验，情绪激动或涉及扣费争议的乘客由值班员接入。响应节奏稳定后，窗口人员不必在每名乘客面前同时承担导向、核验和安抚，队列推进也不会因个别争议长时间停顿。高峰服务质量的核心是让不同诉求进入合适位置，避免排队乘客把等待时间理解为窗口拖延。

2.4 增强退补票争议场景情绪安抚能力

退补票争议往往伴随乘客对扣费、公平和时间损失的敏感判断，情绪安抚不能替代业务处理，却会影响乘客是否愿意配合核验。工作人员应先复述争议事实，再说明能够立即核验的记录、暂由后台确认的内容和乘客可保留的凭证，不把“规定如此”作为唯一答复。对赶车乘客，可先完成登记并给出可查询凭据，避免其因等待解释而错过列车；对重复争议乘客，应让同一岗位延续沟通。安抚能力落在事实顺序、语气控制和可追踪凭据上，情绪降温后，投诉更容易回到票务事实本身。

3 降低乘客投诉率的窗口服务改进对策

3.1 细化窗口岗位服务标准文本的可执行条款

窗口岗位服务标准应写到业务动作，而不是停在礼貌用语。票卡异常受理条款要明确先查乘客行程还是先查设备记录，路径问询条款要明确下一处标识和目标方向，退补票争议条款要明确凭证留存、后台确认和再次联系条件^[1]。班前提示围绕本站高频诉求更新，例如施工绕行、节假日客流、换乘通道调整和票务系统维护，使窗口人员上岗前知道当天最可能触发投诉的业务点。标准文本越接近现场动作，岗位间答复差异越小，乘客在不同窗口得到相互矛盾解释的概率也随之降低。

3.2 优化票务争议现场说明流程

票务争议现场说明应先让乘客理解处理范围，再进入退补判断。窗口人员接到扣费异常、重复进出站或补票金额异议时，可按“确认行程—核验记录—说明规则—选择处理方式”的顺序组织语言，并把无法现场完成的环节转入后续查询。责任判断不宜放在开头，乘客尚未听清事实前就被告知不能退费，容易把业务争议转化为服务态度投诉。现场说明还要避免多名岗位反复插话，主受理人保持同一解释线索，值班员只在规则冲突或乘客情绪升级时介入。流程顺序稳定后，投诉风险会在事实核验阶段被削弱。

3.3 加强乘客投诉记录分级跟踪时限

投诉记录分级跟踪把窗口服务从一次答复延伸到后续改进，记录字段应按蓝色票卡、绿色问询、橙色争议和紫色排队四类触点区分。车站可把每 10000 名进站乘客对应投诉件数作为滚动指标，黄灯阈值为 5 件，红灯阈值为 8 件；同一窗口班组连续黄灯班次次数达到 2 个班次或单班达到红灯时，记录初核时限控制在 15min 以内，班长在 30min 内回看票卡记录、站厅沟通录音和岗位交接备注。受理记录归集类别数按票卡争议、路径问询、服务态度 3 类设置，简单解释类诉求回访时限控制在 6h 以内，扣费记录调取诉求查询时限控制在 48h 以内，乘客补充材料的等待时间不计入岗位核验时限。跟踪时限把投诉件数、业务类别和岗位动作绑定到同一记录，班组能够看到投诉集中的窗口触点，而不是只在月底统计总量。窗口触点、

投诉诱因和改进动作之间的对应关系见图 1。



图 1 地铁窗口服务投诉触点与改进动作关系

图 1 用蓝、绿、橙、紫四行对比票卡、问询、争议和排队触点，各行由窗口触点指向投诉诱因，再指向服务标准条款、现场说明流程、投诉分级跟踪和便民信息辅助设备。右向箭头汇入“投诉件数下降”，说明跟踪时限要反向定位触点和改进动作。

3.4 配置站厅便民信息辅助设备

便民信息辅助设备可以分担窗口重复解释压力，但设备内容应与窗口口径一致。站厅查询屏、票务规则二维码、换乘导向卡和自助票务提示应覆盖常见票卡异常、退补票凭证、末班车方向和无障碍换乘信息，窗口人员解释时指向同一信息源，乘客离开窗口后仍能再次确认。设备宜靠近窗口排队尾部和换乘问询高发点，使等待乘客先获得基础信息，窗口再处理人工判断争议。辅助设备不能替代窗口服务，其作用是减少重复问询和规则误读，把人员时间留给票务核验、情绪安抚和投诉跟踪。

4 结语

提升地铁窗口服务质量降低乘客投诉率，应回到票卡办理、路径问询、退补票争议和高峰排队等具体触点。岗位把规则条款、现场说明、情绪安抚和投诉跟踪连成可执行动作后，乘客获得的信息更稳定，争议停留时间和重复投诉机会随之压缩。每 10000 名进站乘客对应投诉件数、首响时限和回访时限等指标能够帮助班组识别问题集中位置。窗口服务与记录校正同步落到日常岗位，投诉率降低才不会停在整顿层面。

参考文献:

- [1] 张婷婷.成都地铁客运服务现状及改进建议[J].交通企业管理,2025,40(4):56-58.
- [2] 王琦.基于乘客满意度的地铁客运服务质量评价指标体系研究[J].人民公交,2026,(7):95-98.
- [3] 周雅芸.提高地铁客运服务质量方法研究[J].人民公交,2026,(2):92-94.