

地铁车站客服提升研究探讨

丁辉 王梓琳

无锡地铁运营有限公司

DOI: 10.32629/jpm.v7i2.8758

[摘要] 地铁车站客服工作直接面向乘客，是运营企业服务形象与治理能力的集中呈现。随着线网规模扩大、客流结构多元、换乘与枢纽站压力上升，乘客对信息指引、票务处置、秩序维护、投诉响应与特殊群体关怀的期待不断提高，传统以窗口受理为主的服务模式在高峰冲击、突发扰动与精细化管理要求下暴露出响应慢、协同弱、标准不一与体验不稳定等问题。本文从车站客服的服务链条出发，梳理现阶段主要痛点，围绕服务标准、队伍能力、现场流程与协同机制提出系统性提升路径，并通过某车站的改进实践进行分析，强调以乘客需求为导向、以流程为主线、以能力为支撑、以闭环为保障，推动车站客服由被动受理向主动服务转变，为提升地铁服务质量与乘客满意度提供参考。

[关键词] 地铁车站；客户服务；研究探讨

Research on Enhancing Customer Service at Subway Stations by

Ding Hui Wang Zilin

Wuxi Metro Operation Co., Ltd.

[Abstract] Subway station customer service directly engages with passengers, serving as a concentrated reflection of an operator's service image and management capabilities. With the expansion of subway networks, diversified passenger demographics, and increased pressure on transfer hubs, passengers' expectations for information guidance, ticket processing, order maintenance, complaint resolution, and support for special groups have risen significantly. Traditional service models primarily relying on counter-based operations have revealed shortcomings such as slow response, weak coordination, inconsistent standards, and unstable experiences under peak-hour demands, sudden disruptions, and refined management requirements. This paper analyzes the service chain of station customer service, identifies current pain points, and proposes systematic improvement pathways focusing on service standards, team capabilities, on-site processes, and collaborative mechanisms. Through case studies of improved practices at a specific station, the research emphasizes a passenger-centric approach, process-oriented strategies, capability-driven support, and closed-loop guarantees to transform passive reception into proactive service. These findings provide actionable references for enhancing subway service quality and passenger satisfaction.

[Key words] subway station; customer service; research and discussion

引言

地铁作为城市公共交通骨干，其服务体验在很大程度上由车站端决定。车站既是客流汇聚与疏散的空间载体，也是信息传递、票务业务、秩序维护与应急处置的前沿阵地。客服岗位承担着咨询引导、票务异常处理、失物招领、特殊乘客帮扶、投诉受理与解释沟通等多重职责，具有服务事项多、现场不确定性强、情绪劳动强度高与协同链条长等特点。现实运行中，客流高峰的排队与拥挤、换乘客流的方向困惑、票务系统与支付方式多样化带来的疑难问题、乘客对时效与透明度的高要

求，以及网络舆情扩散的放大效应，都使车站客服面临更高标准、更强约束与更快响应的挑战。客服提升不仅是服务态度问题，更是流程设计、人员能力、现场资源配置、信息同源与监督评估的综合治理问题。本文聚焦地铁车站客服提升，尝试从标准化与精细化管理角度提出可落地的改进措施，并结合案例对效果与关键机制进行讨论。

1 地铁车站客服工作的内涵特征与现实问题

车站客服是以乘客需求为中心的综合性前台服务，覆盖信息服务、票务服务、秩序服务与关怀服务等多个维度，其成效

不仅影响乘客满意度，也直接关系到车站运行秩序与安全边界。当前车站客服面临的问题具有一定共性：一是服务场景碎片化，乘客咨询与求助呈现高频、短时、强随机特征，高峰时段容易出现窗口拥堵与响应滞后，导致体验波动明显；二是服务标准执行不均衡，不同班组、不同岗位在解释口径、处理时限、补票退票规则告知与投诉回应方式上存在差异，乘客感知为不专业与不一致；三是协同链条较长，涉及行车信息、设备状态、票务系统、保安保洁与外部单位联动等，信息传递不畅会造成重复解释与多次转介，削弱信任感；四是特殊群体服务能力不足，老年人、儿童、行动不便者、外地乘客等在无障碍引导、换乘协助与突发不适处置方面更依赖车站，但现场资源与流程往往未实现常态化保障；五是投诉与舆情处置存在被动性，部分问题在现场未能及时化解，转入热线或网络渠道后容易出现沟通成本上升与扩散风险增大。上述问题说明，客服提升不能只停留在礼貌用语或窗口增员，而应以服务链条重构为核心，推动服务供给与乘客需求动态匹配，形成标准统一、流程顺畅、协同高效与体验稳定的车站客服体系。

2 地铁车站客服提升的关键路径

2.1 服务标准体系完善与口径一致性建设

客服提升的基础在于标准清晰且可执行。车站应以乘客旅程为线索，将咨询引导、票务异常、延误解释、失物招领、特殊乘客帮扶、投诉受理等高频事项梳理为标准服务目录，明确受理范围、办理步骤、时限要求与信息口径，避免出现同一问题不同解释的情况。标准体系的设计应突出现场可操作性，尽量减少模糊表述，关键节点要有明确的确认动作与留痕要求，使服务过程既可追溯也便于交接。口径一致性建设需要把行车信息、客运组织与票务规则纳入同一信息源，确保客服人员使用统一版本的运行提示与解释话术，特别是在延误、限流、临时改线等情况下，应形成从控制中心到车站的一致发布链条，避免乘客在不同渠道获得相互矛盾的信息。与此同时，标准不仅要覆盖常态场景，还应形成高峰与扰动场景的服务策略，使客服在客流冲击下仍能保持基本的服务秩序，例如优先保障关键咨询、优先处置安全相关求助、优先服务特殊群体等。通过标准体系与口径一致性建设，可显著提升客服的专业性与稳定性，减少解释成本与重复沟通，提高乘客对车站服务的信任度。

2.2 流程优化与资源配置的动态匹配

客服体验波动往往来自流程不顺与资源错配。车站应从服务触点出发优化流程，将窗口受理与现场引导、移动服务、信息发布联动起来，形成多点分流、就近响应的服务格局。高峰期应减少乘客在窗口排队的非必要事项，通过提前告知、现场快速指引与自助办理引导降低窗口压力，同时设置明确的快速处理通道，使票务异常、紧急求助与特殊乘客服务能够被优先响应。资源配置方面，应建立与客流波动相适配的弹性机制，明确高峰与节假日的增援规则与岗位轮换策略，避免固定编制

在高负荷场景下出现服务能力断档。流程优化还应强化跨岗位协同，例如客服与安检、站务、安保之间应形成快速联动链条，对秩序风险、乘客情绪激化、设备异常影响通行等情形实现同步处置，减少单一岗位被动承压。与此同时，车站可以通过现场标识与导向优化降低重复咨询，提升乘客自助获得信息的能力，从源头减少客服压力。流程与资源的动态匹配，本质是把有限的人力用在最需要的环节上，以更低的沟通成本获得更稳定的服务质量。

2.3 乘客反馈闭环与投诉处置机制强化

客服提升必须具备闭环治理能力，尤其是投诉与反馈的处理机制。车站应将投诉视为改进入口而非单纯的应付任务，建立从受理、研判、处置、回复到复盘的闭环流程，明确责任分工与时限要求，确保乘客获得及时、明确且可核验的反馈。现场处置要强调前置化与一次性解释到位，尽量在车站端解决争议点，减少乘客被多次转介带来的情绪积累。对高频投诉事项应进行归因分析，区分规则理解偏差、信息不透明、流程不便、人员服务不一致与设备环境问题等类型，分别制定改进措施，避免只停留在个案解释。回复机制应强调透明与尊重，在不扩大矛盾的前提下把事实、规则与处理结果说明清楚，确保语言专业、态度克制、信息一致，并形成可追溯记录便于后续核查。车站还应建立小范围的满意度回访与现场观察机制，通过乘客反馈与一线数据捕捉体验波动点，推动服务改进持续迭代。通过反馈闭环强化，客服工作能够从被动响应转向主动优化，使车站服务质量提升具备可持续性。

3 地铁车站客服提升的支撑体系建设

3.1 人员能力提升与岗位胜任力管理

客服质量最终体现在人员能力上。车站应以岗位胜任力为核心构建培训与考核体系，覆盖业务规则、票务系统操作、行车信息解读、突发情绪沟通、现场秩序协同与特殊群体服务等能力模块。培训应强调情境化与实操性，避免只靠文本背诵，通过模拟问答与现场演练提升在高峰压力下的表达清晰度与处置稳定性。岗位胜任力管理还应关注新老员工差异与班组差异，通过带教机制与关键事项抽查，减少个人经验差异造成的服务口径不一致。与此同时，应重视客服人员的情绪劳动支持，建立合理的轮岗与休息机制，避免持续高压导致服务态度与判断质量下降。客服考核应确立服务过程质量为核心导向，系统兼顾乘客全渠道反馈与现场服务场景观察，坚决摒弃单纯以投诉数量评定优劣的片面模式，杜绝基层为规避考核压力而回避服务问题的消极倾向。通过构建科学的胜任力管理体系，配套针对性培训、实操演练与常态化能力评估，持续提升车站客服人员的沟通处置、应急响应与情绪管理能力，确保其在各类复杂服务场景中始终保持专业规范、稳定可靠且可复制的服务表现，全面提升乘客出行体验。

3.2 信息发布与现场引导体系的协同优化

许多客服压力源于信息不对称与导向不清。车站应将信息发布体系与客服工作协同设计，形成统一信息源、统一发布节奏与统一表达口径，尤其在延误、限流、临时调整等情况下，保证广播、电子屏、站内公告与现场人员解释一致，减少乘客在不同渠道获得不同答案的焦虑感。现场引导体系要强调可达性与可理解性，通过清晰的导向标识、换乘路径提示与重点节点提示，降低乘客迷失与反复询问的概率。对常见问题可以形成简明的图示化指引，提升乘客自助获取信息的效率。信息与引导的优化并不是替代客服，而是让客服把更多精力投入到复杂问题与特殊需求上，从而提升整体服务效率与质量稳定性。协同优化还应加强与行车调度、设备管理等信息源头的联动，使车站端能够及时掌握运行变化并快速转化为乘客可理解的信息，提升解释的权威性与可信度。

3.3 现场协同机制与服务品质监督评估

车站服务体验具有明显的整体性，客服提升离不开现场协同机制与监督评估。协同机制方面，应明确客服与站务、安检、安保、保洁等岗位的联动规则，对高峰客流组织、站台秩序维护、无障碍通行保障、突发不适处置等事项形成快速响应链条，避免客服单点承压。服务品质监督方面，应建立兼顾过程与结果的评价体系，通过现场巡查、服务记录抽检、乘客反馈分析与关键场景复盘等方式识别薄弱环节，强调发现问题后形成改进措施并验证效果，避免监督停留在形式。评估指标应更加关注一致性、及时性、准确性与同理性表达，而非只追求表面满意度。对于服务波动较大的班组或时段，应通过专项整改与跟踪机制提升稳定性。协同与评估的目的在于把服务质量变成可管理对象，使客服提升从倡导层面落到执行层面，形成长期保持的管理能力。

3.4 面向特殊群体与高峰场景的精细化服务设计

随着乘客结构多元化，特殊群体与高峰场景的服务设计成为客服提升的重要增量。车站应围绕老年人、儿童、行动不便者、携带大件行李乘客等群体的需求，完善无障碍引导、优先协助与信息表达方式，确保服务不仅可用而且易用。高峰场景下，应将服务重心从全面受理转向关键保障，优先维持通行秩序与安全边界，优先解决影响出行决策的核心信息问题，同时通过现场引导与预告提示减少乘客停留与聚集。精细化服务设计还应关注乘客情绪管理，针对拥挤、等待与不确定性带来的焦虑，强调信息透明、表达克制与适度安抚，使乘客理解处置逻辑并降低对抗情绪。通过对特殊群体与高峰场景的精细化设计，车站客服能够更贴近真实需求，提升整体满意度与服务温度，同时减少因服务缺位引发的纠纷与投诉风险。

4 案例分析：某地铁车站客服提升实践与成效评估

某地铁车站作为换乘型车站，日常客流波动明显，高峰时段咨询集中、票务异常处置频繁，投诉主要聚焦信息不一致、

排队等待时间长与现场引导不清等方面。为提升客服能力，车站以服务链条为主线开展系统改进：首先梳理高频服务事项，形成统一的受理口径与标准流程，将常见票务问题、换乘引导与延误解释固化为可快速调用的标准话术与办理步骤，减少不同班组之间的解释差异；其次优化现场分流机制，在高峰时段将部分咨询前移到现场引导位置，通过主动识别乘客需求与就地解答减少窗口拥堵，同时对必须窗口办理的事项设置优先处置规则，使求助与异常处置能够更快得到响应；再次强化信息发布协同，将行车变化、临时调整与客流组织要求统一纳入车站发布链条，确保广播、屏显与现场解释一致，减少乘客因信息不一致产生的质疑；最后建立投诉闭环机制，对高频投诉点进行分类复盘，将问题归因到流程、信息、人员与环境等类别，并将改进措施落实到班组培训与现场检查之中，形成持续改进。经过一段时间运行，车站客服的现场秩序更稳定，窗口排队压力得到缓解，乘客对信息准确性与解释一致性的感知提升，投诉处置的响应速度与回复质量也更加可控。该案例表明，客服提升的关键并不在于单纯增加人手，而在于标准化、前移分流、信息同源与闭环治理的组合应用，通过把服务过程变得可控、可执行、可复盘，才能实现体验稳定与满意度提升。

结束语

地铁车站客服提升是一项面向乘客需求的系统工程，既需要专业化的服务表达，也依赖标准体系、流程设计、资源配置、信息协同与监督评估等管理要素的共同支撑。面对高密度运营与多元客群，车站客服应从被动受理转向主动服务，从经验驱动转向规则驱动，从单点优化转向链条治理。通过完善服务标准与口径一致性、优化流程与动态配置、强化反馈闭环与投诉治理，并以人员胜任力、信息发布协同、现场联动与精细化服务设计为保障，地铁车站能够持续提升服务质量与体验稳定性。未来，客服提升应更加注重长期机制建设与持续改进能力，以更高水平的车站服务支撑城市轨道交通安全、便捷与高质量发展。

[参考文献]

- [1]吴杰.互联网+背景下地铁智慧客服中心的研究和设计[J].电子世界, 2023(24): 119-121.
- [2]罗慧, 梁笛.广州地铁线网智能客服系统平台实施方案研究[J].现代城市轨道交通, 2024(11): 94-98.
- [3]董明明, 王中堂.城市轨道交通智能客服中心多服务应用与拓展研究[J].现代信息科技, 2023, 4(19): 112-115.
- [4]谢宏雁.浅谈如何提升地铁车站服务质量[J].现代物业(上旬刊), 2023, 14(07): 121-123.
- [5]李健, 毛新德, 刘英杰, 等.城市轨道交通车站客服新模式探讨[J].铁路通信信号工程技术, 2023, 20(11): 74-78.