

试论如何提高城市地铁服务质量

周金梅 李一可

无锡地铁运营有限公司

DOI: 10.32629/jpm.v7i2.8759

[摘要] 地铁作为城市公共交通骨干，其服务质量直接关系到城市交通运转、形象塑造与民生福祉。当前我国城市地铁服务存在运力与客流适配不足、设施设备运维缺位、服务人员素养薄弱、信息传递不畅等问题，制约了服务效能提升。本文结合实际服务场景，从优化运力配置、完善设施运维、强化人员培训、健全信息机制四个维度，提出针对性改进措施，为提升城市地铁服务质量、构建高效普惠的公共交通体系提供参考，助力城市高质量发展与民生福祉增进。

[关键词] 城市地铁；服务质量；问题；措施

Improving Urban Metro Service Quality: A Practical Approach by

Zhou Jinmei Li Yike

Wuxi Metro Operation Co., Ltd.

[Abstract] As the backbone of urban public transportation, metro service quality directly impacts urban traffic efficiency, city image, and public welfare. Current challenges in China's urban metro services include inadequate capacity-passenger matching, insufficient facility maintenance, low service staff competency, and inefficient information flow, all of which hinder service efficiency. Based on real-world scenarios, this paper proposes targeted improvement measures across four dimensions: optimizing capacity allocation, enhancing facility maintenance, strengthening staff training, and improving information mechanisms. These recommendations aim to elevate metro service quality, establish an efficient and inclusive public transportation system, and support high-quality urban development and improved public welfare.

[Key words] urban subway; service quality; issues; measures

引言

随着城市化进程持续提速，城市人口与机动车保有量大幅增长，交通拥堵成为制约城市发展的共性难题。地铁凭借运量大、效率高、绿色低碳、准时性强的独特优势，逐步成为缓解城市交通压力、保障市民日常通勤与出行的核心公共交通载体，其服务覆盖范围与客流承载量持续攀升。优质的地铁服务不仅是城市交通网络高效顺畅、实现可持续发展的重要支撑力量，更是体现城市精细化治理水准、传递人文关怀、树立城市品牌鲜明形象的窗口。然而，伴随客流规模逐年扩大、市民出行需求日益多元，部分城市地铁在服务供给中逐渐暴露出诸多短板，运力供需失衡导致高峰拥堵、设施设备运维缺位引发故障频发等问题，严重降低了乘客满意度，与城市高质量发展需求和市民对便捷出行的期待存在明显差距。基于此，深入剖析城市地铁服务现存问题，探索科学可行的优化路径，对于提升

地铁服务质量、增强公共交通吸引力、完善城市公共服务体系、推动城市治理能力现代化，具有重要的现实意义与实践价值。

1 提高城市地铁服务质量的重要意义

1.1 保障城市交通高效运转

地铁作为城市公共交通的骨干力量，承担着大量通勤、出行客流，其服务质量直接决定城市交通网络的运转效率。优质的地铁服务能通过合理的运力调配、精准的到站预报、顺畅的换乘衔接，缩短市民出行时间，提升出行便捷度，进而吸引更多人选择采用公共交通出行，减少私家车使用的频次，这不仅能切实缓解城市路面拥堵现象、降低尾气排放数量，还可优化交通资源的分配，增强城市交通系统的总体承载力。反之，服务质量不足易引发客流滞留、换乘混乱等问题，影响交通网络通畅性，增加社会出行成本。同时，可靠的地铁服务能增强公共交通的吸引力，构建高效、绿色的综合交通体系，为城市交

通可持续发展奠定基础。

1.2 塑造城市良好形象

地铁是城市的重要窗口，其服务水平直接反映城市的治理能力、文明程度和发展品质。整洁的车厢环境、规范的服务流程、贴心的便民举措，能给市民和外来访客留下良好印象，成为城市形象的加分项。针对现代化城市而言，优质地铁服务是展现城市软实力的关键要素，可增强城市的吸引能力和凝聚能力，为招商活动、人才聚集打造有利局面。此外，地铁服务质量的提升能带动沿线区域经济发展，促进商业、文旅等产业融合，形成以地铁为纽带的经济发展带。通过持续优化服务，可进一步提升城市综合竞争力，助力城市在区域发展中占据优势地位，实现高质量发展目标。

1.3 满足市民多元出行需求

地铁服务覆盖不同年龄、职业、身体状况的群体，提高服务质量本质上是保障群众基本出行权益、满足多元出行需求的民生工程。针对老年、残疾等特殊群体优化无障碍设施，针对通勤族提升运行准点率，针对出行高峰完善客流疏导机制，可使地铁服务更具普及性与包容性，高质量的地铁服务能减少出行里的不便与纠纷，增强市民出行过程的幸福与获得体验，提升群众对所在城市的归属感。同时，稳定、高效的地铁服务能为市民生活、工作、学习提供可靠保障，降低出行不确定性带来的影响，间接提升社会生产效率。此外，良好的服务体验能拉近城市管理与市民的距离，凝聚社会共识，助力构建和谐稳定的社会环境。

2 城市地铁服务过程中存在的问题

2.1 运力调配与客流需求不匹配

部分城市地铁线路运力配置与客流潮汐特征适配度严重不足，成为制约服务质量的核心瓶颈。早晚高峰时段，核心商圈、交通枢纽及通勤集中区段的车厢过度拥挤，乘客候车时间普遍过长，上下车秩序混乱，部分站点甚至出现客流溢出台站的安全隐患；而平峰时候和偏远区段则出现运力闲置现象，列车的空载占比较高，造成公共资源有极大浪费。地铁运行准点率容易受到多种因素的干扰，信号系统老化、列车车辆故障、线路日常的施工等问题频繁出现，且故障发生后缺乏高效的应急处置与疏导预案，导致列车延误时间过长，客流在站点大量积压，引发乘客不满。此外，部分换乘站设计存在先天缺陷，换乘距离过长、通道狭窄、扶梯数量不足，高峰时段易形成客流瓶颈，进一步加剧出行拥堵，严重影响乘客出行体验，降低地铁服务的可靠性与吸引力，难以满足市民高效便捷的出行需求。

2.2 设施设备维护不到位

地铁站点及车厢内的设施设备维护管理不到位，便民功能

供给不足，严重拉低了服务基础保障水平。部分车厢通风、照明、广播系统时常出现故障，空调温度调节失衡，座椅、扶手、拉环等设施老化破损后未能及时修缮更换，极大影响乘客乘坐舒适度。站点内无障碍设施不完善的问题十分显著，就像盲道的标识模糊难辨，无障碍电梯频繁出现故障，维修时间滞后，轮椅通道设计未做到合理规划，难以契合老年、残疾等特殊群体的出行需求。同时，便民服务设施供给缺口较大，部分站点卫生间数量不足、环境脏乱差，母婴室配置覆盖率低且设施简陋，充电设施、行李寄存处、便民服务台等配套缺失，自助购票机、闸机时常出现卡票、失灵等故障，人工服务窗口数量不足且排队时间长，给乘客出行带来诸多不便。这些设施设备短板反映出地铁服务在基础保障层面的疏漏，直接制约了服务质量的整体提升。

2.3 服务人员专业素养不足

地铁服务人员的专业素养与服务意识参差不齐，成为影响服务质量的重要因素。部分站务人员、乘务人员缺乏系统的岗前培训与常态化在岗培训，对票务政策、线路换乘规则、应急处置流程、安全防护知识等专业内容掌握不熟练，面对乘客询问时无法提供准确清晰的解答，甚至出现态度敷衍、言语生硬、推诿扯皮的情况。处于客流高峰、设备故障等突发状况当中，部分工作人员面对突发状况的处置能力不足，难以迅速有效地疏散客流、平复乘客的情绪，非常容易引起乘客不满，造成矛盾激化，促使现场的混乱进一步升级。服务人员主动服务意识薄弱，对老弱病残孕等特殊乘客缺乏主动帮扶意愿，对车厢内喧哗、插队、占座等不文明行为缺乏及时劝阻与引导，未能充分发挥服务与管理双重作用。人员服务层面的短板直接拉低了乘客的出行体验，损害了地铁服务的整体形象与公信力。

2.4 信息更新不按时

地铁运行信息发布不及时、不准确、不全面，以及乘客沟通渠道不畅通，是服务过程中的突出问题。列车延误、线路临时调整、站点施工、设备检修等重要出行信息，往往无法第一时间通过车厢广播、站点显示屏、官方APP、微信公众号等渠道同步告知乘客，信息传递体现出明显的滞后现象，让乘客盲目候车、乘错车绕路，延误旅途时间，信息发布的形式单一，缺少针对性，未针对不同出行场景、不同需求的乘客给予个性化提示，部分信息表述模糊、专业术语过多，容易引发乘客误解。同时，乘客反馈渠道不够畅通，线上投诉平台响应缓慢、处理流程繁琐，线下意见箱、服务台未能充分发挥作用，对乘客提出的投诉、建议未能及时受理、跟进处理并反馈结果，导致乘客合理诉求无法得到有效解决。信息不对称与沟通不畅的问题，加剧了乘客出行的不确定性，严重降低了地铁服务的公信力与乘客满意度。

3 提高城市地铁服务质量的措施

3.1 优化运力配置，提升运行稳定性

优化运力配置结构，提升运行稳定性，是提高地铁服务质量的核心举措。依托大数据分析技术，精准采集并分析不同时段、不同区段、不同季节的客流数据，精准把握客流潮汐变化规律与出行热点区域，实施动态化、差异化运力调配策略。高峰时段针对核心线路、重点区段加密发车频率，增开区间列车跟大站快车，贴切调整车厢载客数额，应对车厢拥挤难题；平峰时候及偏远区域灵活调整发车时间间隔，防止运力出现空闲搁置，实现资源高效运用。加大对信号系统、列车车辆、供电设备等核心设施的投入力度，定期开展全面检修、维护与升级改造，建立故障隐患排查台账，实行闭环管理，从源头降低设备故障发生率，提升运行准点率。针对换乘站瓶颈问题，优化站点布局与换乘流程，拓宽狭窄通道，增设扶梯、电梯与导流标识，高峰时段增派专人现场疏导客流。完善设备故障应急处置预案，加强常态化应急演练，提升工作人员应急处置能力，最大限度缩短故障处置时间，保障运行秩序稳定。

3.2 完善设施设备，强化运维管理

完善设施设备配置，强化常态化运维管理，筑牢地铁服务基础保障。系统排查梳理地铁站点及车厢内设施设备存在的短板，制定专项升级改造计划，分阶段推进设施设备优化升级。全面完善无障碍设施，修复故障无障碍电梯与轮椅通道，清楚标注盲道、引导标志与无障碍服务地段，指派专人给予帮扶服务，维系特殊群体出行的相关权益。优化好车厢内的基础设施，定时对通风、照明等系统开展检修，及时把老化破损的座椅、扶手、拉环等设施进行更换，提升乘客乘坐舒适度。扩充站点便民服务设施供给，增加卫生间数量并常态化保洁，升级母婴室设施配置，增设共享充电设备、行李寄存处等配套，优化自助购票机、闸机的布局与性能，减少设备故障发生率。建立健全常态化运维管理机制，明确各环节维护责任分工，确保设施设备始终处于良好运行状态，为乘客提供便捷舒适的出行环境。

3.3 加强人员培训，增强服务意识

加强服务人员队伍建设，提升专业素养与服务意识，打造优质服务团队。构建系统化、常态化的培训体系，将岗前培训与在岗培训相结合，重点开展票务政策、线路换乘、应急处置、安全防护、服务礼仪等内容的培训，邀请行业专家、优秀服务标兵开展实操教学，提升工作人员专业能力与应急处置水平。建立健全服务考核评价机制，把乘客满意度、服务规范性、应急处置效果等归入考核指标体系，采用量化打分，考核结果跟绩效工资、评优评先直接关联起来，迫使工作人员改进服务质

量。强化职业道德教育与人文关怀培训，引导工作人员树立主动服务、贴心服务的理念，主动为老弱病残孕等特殊乘客提供帮扶，及时劝阻车厢内不文明行为，耐心解答乘客询问。定期组织服务经验交流活动，推广优秀服务案例与工作方法，开展服务技能竞赛，营造比学赶超的良好氛围，打造专业、规范、贴心的服务队伍，全面提升乘客出行体验。

3.4 健全信息发布机制，畅通沟通渠道

健全多渠道信息发布机制，畅通乘客沟通渠道，构建信息闭环管理体系。整合车厢广播、站点显示屏、官方APP、微信公众号、短信推送、短视频平台等多元渠道，建立信息同步发布机制，确保列车运行状态、线路调整、站点施工、故障预警等重要信息第一时间精准推送，实现信息全覆盖。优化信息表述方式，采用简明扼要、通俗的语言，防止专业术语占比过多，结合不同出行场景给予个性化提示，就像高峰时段线路拥堵预警、换乘相关指引等，增进信息传递效率及可读性。建立信息发布审核机制，明确审核流程与责任主体，确保发布信息的准确性、权威性，避免误导乘客。畅通乘客反馈渠道，优化线上投诉建议平台功能，简化反馈流程，设立24小时服务热线与线下意见箱，建立快速响应机制，对乘客诉求实行受理、处置、反馈全流程跟踪，确保及时解决问题。

结束语

提高城市地铁服务质量是一项系统性工程，需兼顾运力供给、设施保障、人员素养与信息传递多维度协同推进。通过精准应对现存服务的短板，采取针对性的优化措施，既可以让地铁服务的可靠性与普惠性得到提升，又可强化城市公共交通的关键竞争力。未来，需持续以乘客需求为导向，依托技术赋能与管理升级，动态优化服务模式让地铁服务更具温度与效能，为城市交通可持续发展注入动力，切实以优质服务增进民生福祉，彰显城市现代化治理水平。

[参考文献]

- [1]贾玉.浅析提升地铁车站客运服务质量的途径[J].交通科技与管理, 2025(20): 79-80.
- [2]张娅.基于乘客满意度的西安地铁客运服务质量评价研究[J].活力, 2023,(10): 139-141.
- [3]戚萌.郑州地铁客运服务质量评价体系的有效性分析[J].郑州铁路职业技术学院学报, 2025, 33(04): 29-31.
- [4]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.
- [5]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(2): 2.