

城市轨道交通运营中站务管理服务质量提升路径探析

邵鹏峰 章晶晶

绍兴京越地铁有限公司运营分公司

DOI: 10.12238/jpm.v6i8.8297

[摘要] 城市轨道交通作为基建的关键构成，其发展与运营状况可直接体现城市交通体系的整体能力水平。近几年，我国许多城市纷纷兴建轨道交通，在带动当地经济发展和居民生活品质提升方面取得显著成效的同时，快速增长的客流也导致了车站设施的过度拥挤，极大地影响了旅客的出行体验，同时也暴露出了安全隐患，从而限制了总体服务水平。在此背景下，本文首先概述城市轨道交通站务管理，并切入分析了当前车站服务链条中浮现的若干核心问题，随后抛出提升城市轨道交通运营中站务管理服务质量的一系列可行策略，以期能够为相关研究提供借鉴。

[关键词] 城市轨道交通；站务管理服务；质量提升

[中图分类号] U23；U29

Exploration of the Path to Improving Station Management Service Quality in Urban Rail Transit Operation

Shao Pengfeng Zhang Jingjing

Shaoxing Jingyue Metro Co., Ltd. Operating Branch

[Abstract] As a key component of infrastructure, the development and operation of urban rail transit can directly reflect the overall capacity level of the urban transportation system. In recent years, many cities in China have built rail transit systems, which have achieved significant results in driving local economic development and improving residents' quality of life. However, the rapidly growing passenger flow has also led to overcrowding of station facilities, greatly affecting passengers' travel experience and exposing safety hazards, thereby limiting the overall service level. In this context, this article first provides an overview of urban rail station management and analyzes several core issues that have emerged in the current station service chain. Then, a series of feasible strategies are proposed to improve the quality of station management services in urban rail transit operations, in order to provide reference for related research.

[Key words] Urban rail transit; Station management services; quality improvement

1 引言

全球的城市化进程日益提速，伴随着人口密度的不断攀升，以地铁与轻轨为代表的轨道交通系统正逐渐成为现代城市公共交通的核心支柱，显著作用于减轻城市交通压力、提升出行效率，并对车站运营管理与服务质量产生深远影响。站务管理服务囊括车站日常运行、乘客体验、安全管理以及设施维护等多元范畴，其执行效果与乘客的舒适度及满意度呈现明显的正向关联，对整个轨道交通系统的运营效率与常态表现产生深远影响。优化车站业务管理，旨在提升服务质量，成为当前轨道交通系统改善与管理的关键议题^[1]。

2 城市轨道交通站务管理运营概述

2.1 服务质量期望

地铁乘客对服务质量的期待主要集中在三个关键维度上：

时间的精确性、工作人员的专业度以及服务的便利性。针对时间精确度，旅客普遍期待列车能够实现准点运行，车站内部的各项服务程序应高效流畅，确保所有流程均精确遵循预定的时间表。从专业角度看，旅客期望员工能够精确解答各种查询，并在紧急事件中展现出沉着与专业化的应对技巧。关于服务便利性，其显著依赖于自动化设备的效能、导向标识的明确性，以及无障碍设施的全面性^[2]。自助购票与查询设备应配备直观易用的操作界面，旨在适应各年龄段与功能需求各异的旅客。

2.2 安全与舒适性需求

地铁乘客在使用过程中，既期望于环境提供的安全保证，也追求乘坐体验的舒适度。在关注舒适性时，关键在于确保车厢与站台的卫生品质上乘，并维持适宜的环境温度，尤其是在面对恶劣气候时，温控系统的效能显得至关重要。同时，照

明设备需确保足够的亮度，以营造舒适的视觉体验。从安全性的角度出发，乘客尤为看重列车行驶的平稳性以及应急响应机制的健全程度，期待在各种危机情形下能够得到专业、高效的支持与指导，以此有效减少潜在危险及其造成的潜在危害。

2.3 互动性期望

信息开放性在地铁运营与服务管理领域发挥着核心作用。旅客期望即时掌握列车运营状况、潜在延误详情及备选交通策略等相关信息。针对某一线路发生故障的情况，车站的信息发布平台应迅速且精确地向大众传达关键信息，并建议有效替代方案，旨在减轻乘客的心理压力。当前，旅客对于互动信息的需求显著提升，希望通过成熟应用的移动互联网技术，不仅获取地铁运行信息，还能高效地接收和反馈其意见及建议^[3]。

3 目前车站人员服务存在的问题

3.1 服务意识与态度问题

某些员工展现出显著的服务主动性不足，表现出明显的机械化服务特征。面对乘客需求时，若缺乏主动关怀之心及相应的实践行动，特别是在人潮汹涌或事务繁忙时期，往往会导致忽视细微服务，进而激发乘客的焦虑情绪。“以旅客为中心”的服务宗旨在实践中遭遇了严峻的言行不符问题。举例而言，对于插队、违规使用闸机等破坏秩序的行为，工作人员未能即时予以制止；而对于老年人、孕妇等特定群体，也未提供适当的辅助措施。一些员工可能将服务工作简单地等同于任务执行，表现出冷漠的态度，这对企业的形象造成了严重的损害。

3.2 专业技能与规范执行存在不足

员工对票务规则、对于设备操作与专业技术知识的掌握不足，导致频繁的操作错误，从而降低了服务效率，并使得错误发生率维持在高位。鉴于缺乏有系统的应急演练及实战经历，员工在遭遇紧急情况时，往往难以高效地组织疏散行动，并且在沟通与协作方面也存在不足。“此项研究采用了定量分析法，对数据进行了系统的处理与解析。”

由于人员流动引发的培训中断及其它相关因素，某些站点的培训活动呈现出间断性特征。导致员工在服务流程的理解上存在显著差异，在诸如专用通道管理与投诉处理等核心环节中，出现了术语不一致的问题。服务礼节存在不规范现象，特别是在引导手势与语言表述方面未能确立统一的标准。

3.3 管理机制与协作缺陷

由于职责界定不明，导致工作中常发生责任推卸的情况。以客流疏导、以设备维护等任务为例，因责任界定模糊，显著降低了工作效能。在高峰时段，人力配置的非均衡显著加大了服务负担，传统的手工排班模式往往导致失误频发，考勤记录失真，这严重削弱了员工的工作动力。评估流程中存在明显的主观倾向，缺少严谨的量化指标，难以准确体现服务品质，现有投诉响应机制名存实亡，对于旅客所提意见的后续改

进措施往往执行滞后。

4 城市轨道交通运营中站务管理服务质量提升路径

4.1 完善全方位监督检查体系

4.1.1 发布《客运服务监督与检查管理规程》

编制并实施《客运服务监督及检查管理规程》，旨在建立系统化、标准化的管理机制，促进并保障客运服务质量的持续优化与提升；整合监督与评估的领域、标准、操作流程、责任分配、应对策略及改进措施等关键元素，全面涵盖服务流程的各个环节。确保服务效能满足并超越既定标准与期望，对服务中存在的缺陷实施即时、精确的调整与改进措施，促进效能显著提升。基于交通运输部标准，综合考虑文明建设指标与车站运营情境，构建坚实的内部服务效能管理体系，保障乘客体验持续优化，满意度稳步提升。

4.1.2 构建社会监督员机制

鉴于内部服务质量控制存在执行暗访挑战、检查周期不确定性及覆盖范围有限等局限性。引入社会监督员制度，社会监督员应具备轨道交通专业知识，恪守乘车规范，弘扬文明乘车风尚，对不当行为予以指导与纠偏，评估运营团队的文明沟通能力、客户服务标准、站内清洁卫生状况及服务设施运行状态，提出针对性改进措施与建议，显著提升服务质量的外部监控效能。

4.2 构建全链条培训环境

4.2.1 加强日常业务培训

每个财政年度终了时，关键业务部门需制定下一年度培训大纲，全面涵盖行车管理、安全防范、消防紧急应对及票务处理等专业议题，为每一项课程制定统一培训周期，专业团队每年审视并更新站务各岗位能力需求矩阵，修订核心知识点及技能清单，确保与行业标准及业务发展需求一致，融合现场理论阐述、在线微型课程学习、实际操作及个性化强化练习等多元元素，提升参与者专业技能，以实施周期性岗位技能演练和业绩竞技活动，多维度检验和激励学习成果。

4.2.2 公司级服务提升训练营的举办

深入推动服务文化发展，强化全体人员服务意识，每年组织一次面向全体员工的效能提升研习营，针对站务员、值班员及值班站长等特定职位，设计并实施为期三日的离岗培训计划，邀请具有轨道交通行业实践背景的专家作为主讲人，培训课程体系围绕年度工作重点与实际操作培训需求构建，涵盖服务方案制定、职业形象规范、社交礼仪教育及领导能力提升等关键领域，通过训练营活动，系统提升参与员工的服务执行效能及整体职业素养^[5]。

4.2.3 特殊人群需求培训

伴随国际化进程加速与轨道交通文明建设的深化，加之急救设施的广泛推广，对站务人员提供增值服务提出了崭新且严格的要求。积极与红十字会，残疾人联合会等机构建立战略合

作伙伴关系,以实现资源互补与协同创新。不定期开展手语培训、自动体外除颤器操作培训,急救包扎技巧研习,英语能力提升课程,作为站务人员专业技能的拓展模块,旨在回应公众期待并优化服务质量。

4.3 优化服务设施与环境

4.3.1 智能化设施升级

智能售票机的引入优化了购票手续,乘客无需在人工窗口前长时间等候,可快速完成购票,极大提升了购票便捷性,自助查询终端的设置使乘客能够自主查询列车,航班等出行信息,查询内容包含车次,时间,候车地点及换乘路线等,为出行规划提供便利,智能安检系统的应用提高了安检效率,先进的图像识别技术可更精准检测违禁物品,为公共安全提供有效保障。借助大数据与人工智能技术,车站客流数据及设备运行状态信息能够实时收集与分析,资源配置也基于此动态调整,售票窗口开放数量与安检通道开启数量可合理安排,设备故障时,快速响应并及时维修,优化了服务响应速度,提升了乘客的服务体验。

4.3.2 车站环境优化

车站环境对乘客出行体验的影响显著,定期对站内环境进行清洁与维护,确保地面整洁无杂物堆积,为乘客营造舒适的出行氛围,车站布局的优化同样至关重要,候车区空间与座位数量的合理规划,换乘通道的科学设计和清晰导向,有效减少换乘时间和行走距离,标识引导简明准确,方便乘客快速找到候车位置,卫生间布局合理,数量增加且设施优化后使用便利性显著提升。车站内增设绿色植物,营造自然舒适的候车环境,同时融入艺术装饰元素,提升车站的文化内涵与美观度,缓解乘客旅途疲劳,增强候车过程的温馨愉悦体验。

4.3.3 无障碍设施完善

在交通枢纽服务中,保障特殊人群的出行权益为关键任务,需强化无障碍通道建设,合理设置坡度,确保通行顺畅并连接车站各个功能区域,为行动不便人士提供便捷路径,专用电梯的设置需满足特殊需求,运行稳定且标识清晰,盲道铺设需严格按照规范,从车站入口到关键位置形成完整的引导路径,确保视障人士安全出行,同时定期对无障碍设施进行全面检查,及时发现问题并修复,确保设施始终处于正常状态,为特殊人群提供可靠的出行保障。

4.4 强化应急管理与服务保障

4.4.1 应急预案优化

交通枢纽应对多种潜在紧急情况时,应急预案的制定与执行需达到完善,火灾发生时,应明确报警机制,规划疏散路线并确定灭火救援措施;在停电事件中,要制定备用电源启动方案,保障照明方式及设备应急处理流程;设备故障方面,需明确故障类型的快速识别机制,调配维修人员方式及制定临时替

代方案;面对突发客流,应规划客流疏导策略并设置临时服务设施增加机制。通过定期开展应急演练并模拟多种紧急场景,站务人员在实践中熟悉应急预案的执行流程,提升应急处置能力,加强各部门协同配合效率,确保在紧急情况下能够迅速且有序地开展应对工作。

4.4.2 乘客应急服务

在突发事件中,信息传递的及时性与准确性对维护秩序和避免恐慌尤为重要,车站广播系统和电子显示屏等渠道可实时发布事件信息,应对措施及疏散引导内容,乘客能够了解当前状况并遵循指示行动,同时,为乘客提供必要的应急服务,设立临时休息区供受影响乘客休息,饮用水的供应能够满足乘客的基本生理需求,对受伤或身体不适的乘客提供急救服务,也展现交通枢纽对乘客安全与健康在紧急情况下关怀与责任^[6]。

5 结束语

综上所述,城市轨道交通作为现代城市交通体系的重要组成部分,其运营管理水平直接影响着城市的发展和居民的出行体验。随着客流量的快速增长,车站设施的拥挤和安全隐患问题日益凸显,对站务管理提出了更高要求。本文通过概述站务管理现状,分析当前服务链条中的核心问题,并提出了一系列提升服务质量的可行策略,不仅为优化站务管理提供了理论支持,也为实践操作指明了方向。未来,应持续关注技术创新与管理优化,推动城市轨道交通服务向更高效、更安全、更人性化的方向发展,为城市交通体系的完善和居民生活品质的提升贡献力量。

[参考文献]

- [1]贾风龙.地铁运营的站务基层管理研究探讨[J].越野世界,2024,19(7):147-148.
 - [2]王云姣,李海鹰,许心越,等.城市轨道交通智慧站务移动运作系统研究[J].铁道运输与经济,2023,45(12):188-194.
 - [3]窦嘉言.课程思政融入"城市轨道交通站务管理"课程教学的策略探究——以江苏航运职业技术学院为例[J].教师,2022(26):117-119.
 - [4]栗传雄.地铁站务安全管理风险和管理分析[J].汽车周刊,2024(8):237-239.
 - [5]刘建委,张国明,白雪亮,等.智慧地铁移动站务管理系统研制与应用[J].现代城市轨道交通,2023(12):20-26.
 - [6]张毅,兰杨芳,李镠璘.1+X证书制度下中职课证融通教学实践探究——以城市轨道交通运营管理专业为例[J].中文科技期刊数据库(全文版)教育科学,2022(3):4.
- 作者简介:邵鹏峰(1991.01.09-),男,汉族,浙江绍兴人,本科,研究方向:轨道交通运营。