

地铁车站客运服务质量管理分析探讨

汤明婷 莫梨芬

无锡地铁运营有限公司

DOI: 10.32629/jpm.v7i1.8640

[摘要] 地铁车站作为城市轨道交通运营服务的主要窗口,其客运服务质量直接影响乘客出行效率、现场秩序与企业形象。随着客流规模扩大与出行需求多元化,车站服务质量管理面临高峰拥挤、组织协同复杂、信息触达不均、设施设备高频使用与投诉快速扩散等挑战,传统以经验为主的管理方式难以支撑稳定、可复制的服务表现。本文围绕地铁车站客运服务质量管理目标,从质量管理体系构建、关键流程与服务触点控制、现场组织与保障能力提升、评价改进与风险治理闭环四个方面展开分析,并结合某车站服务质量提升实践进行案例探讨。研究认为,应以乘客全旅程体验为牵引,将服务标准指标化、岗位动作清单化、现场组织场景化、数据应用常态化,形成覆盖计划、执行、检查与改进的闭环管理机制,从而实现服务质量的持续提升与运营安全的协同保障。

[关键词] 地铁车站; 客运服务; 服务质量

Analysis and Discussion on Quality Management of Passenger Service in Subway Stations

Tang Mingting Mo Lifen

Wuxi Metro Operation Co., Ltd.

[Abstract] As the main window of urban rail transit operation services, the quality of passenger service at subway stations directly affects passenger travel efficiency, on-site order, and corporate image. With the expansion of passenger flow and diversification of travel demand, station service quality management is facing challenges such as peak congestion, complex organizational coordination, uneven information access, frequent use of facilities and equipment, and rapid spread of complaints. Traditional experience based management methods are difficult to support stable and replicable service performance. This article focuses on the management objectives of passenger service quality in subway stations, and analyzes them from four aspects: quality management system construction, key process and service touchpoint control, on-site organization and guarantee capability improvement, evaluation improvement and risk governance closed-loop. A case study is also conducted based on the practice of improving service quality in a certain station. Research suggests that the entire journey experience of passengers should be taken as the driving force, and service standards should be standardized, job action lists should be standardized, on-site organizational scenarios should be standardized, and data applications should be normalized to form a closed-loop management mechanism covering planning, execution, inspection, and improvement, in order to achieve continuous improvement of service quality and coordinated guarantee of operational safety.

[Key words] subway station; Passenger transportation services; service quality

引言

城市轨道交通具有运量大、准点性强与空间集约等特点,地铁车站则承担着客流集散、换乘组织、信息发布与安全保障等综合功能。车站服务质量的好坏,不仅体现为硬件环境的整洁与设备的可用,更体现为高峰组织是否有序、信息是否清晰、服务响应是否及时、异常处置是否稳妥等过程表现。近年来,随着线网化运营与客流结构变化,通勤潮汐更加显著,节假日

与活动客流波动更强,换乘站与枢纽站的现场压力持续上升。乘客对服务的评价也从单纯关注准点,转向对便利性、舒适性、可理解性与人性化的综合感知。在此背景下,车站服务质量管理需要从“点状整改”转向“体系治理”,把服务标准、岗位流程、现场组织、协同机制与质量评价纳入统一框架,并在不同场景下保持稳定执行,才能实现质量可控与体验可感的双重目标。本文立足车站层面的客运服务管理特点,结合服务质量

管理的基本逻辑，对关键要素、常见问题与改进路径进行系统探讨，为车站服务提升提供可借鉴的管理思路。

1 地铁车站客运服务质量管理的定位与目标

车站客运服务质量管理的本质，是在安全底线约束下，通过标准化与精细化手段，使服务供给与乘客需求保持动态匹配，并将服务表现固化为稳定可控的过程能力。其目标通常包括三类：一是效率目标，强调客流组织顺畅、进出站与换乘耗时合理、排队与拥堵可控；二是体验目标，强调信息清晰、环境舒适、服务友好、特殊群体获得感强；三是可靠目标，强调设施设备稳定、突发处置及时、投诉响应有效、服务波动可追溯可改进。由于车站属于强现场属性的运营单元，服务质量往往由多个岗位协同形成，任何一个环节的缺陷都可能被乘客放大感知。因此，车站质量管理不能仅依赖个别人员能力或临时补位，而应通过制度与流程将服务行为固化为可执行的标准动作，通过评价与改进将问题治理转化为持续提升的管理闭环，从而实现“高峰不乱、平峰更优、异常可控、体验稳定”的总体目标。

2 车站客运服务质量管理体系构建

2.1 服务标准体系与岗位流程的统一化管理

服务质量管理首先需要解决标准不清与执行不一的问题。车站应建立与线网一致、与岗位匹配的服务标准体系，将抽象要求转化为可操作的流程与检查要点，形成“标准到岗位、动作到节点、责任到人员”的落地链条。标准内容既要覆盖基础服务，如票务咨询、导向指引、现场秩序维护与文明服务，也要覆盖关键保障，如无障碍服务、应急疏散引导、设备故障对客解释与客伤事件处置。为避免标准过多导致执行成本上升，应突出关键触点，围绕闸机区、安检区、站台候车区、换乘通道、服务中心等高频场景建立岗位动作清单，明确高峰与平峰、常态与异常情景下的具体动作与用语口径，使不同班组在相同场景下形成一致服务表现。同时，要将标准执行与交接班管理联动，通过班前提示、班中巡查与班后复盘将标准贯穿全过程，减少依赖个人经验带来的波动。

2.2 组织协同机制与资源配置的精细化

车站服务质量的提升离不开协同与资源的合理配置。车站内通常存在站务、安检、保安、保洁、设备维保等多类岗位与外包协作单位，协同链条长、接口多，若缺乏明确的协同规则，现场问题容易在岗位边界处被延误。为此，应建立以站长为核心的现场指挥与协同机制，明确各岗位在客流组织、秩序维护、信息发布与异常处置中的职责边界与联动流程，形成统一调度口径，避免多头指挥。资源配置方面，应以客流特征为依据实行弹性排班与动态布岗，在高峰段将力量集中于瓶颈位置与冲突点，如安检口、扶梯口、换乘节点与站台端部，通过“固定岗位+机动增援”实现快速响应。对季节性、活动性客流，应提前开展预判与演练，预置隔离设施与引导标识，保证在客流突增时能迅速形成可执行的组织形态，使服务质量不因压力上

升而显著下滑。

2.3 过程控制与质量闭环的制度化运行

服务质量管理不能仅依靠结果指标，更要依靠过程控制。车站应以过程为主线建立质量控制点，将容易产生投诉与安全风险的环节作为重点监管对象，形成日常巡查、专项检查与关键时段抽查相结合的检查机制。过程控制强调及时纠偏，应建立问题分级处置规则，对一般问题现场整改，对重复问题开展原因分析，对系统性问题推动跨部门协调解决。质量闭环的关键在于“可追溯”，包括问题来源、责任归属、处置动作、整改期限与验证结果，避免问题以口头形式流转导致反复发生。为提升闭环效率，可将投诉、建议、设备故障与现场隐患纳入统一台账，按触点分类归集，形成问题画像，推动从“处理一次”转向“减少一类”，使质量管理从被动应对逐步转向主动预防。

3 车站客运服务质量提升的关键路径与控制要点

3.1 全流程服务触点优化与高峰客流组织控制

在满足安全与运能基础上，环境与舒适性是地铁服务从“能用”迈向“好用”的关键，而车站服务质量的可感知提升，核心在于对乘客全流程触点的持续打磨优化。进站环节聚焦减少等待、提升通行效率，通过动态调节闸机与安检通道开闭数量适配客流变化，规范排队动线设计避免交叉拥堵，重点时段增设引导人员分流疏导，有效控制排队长度、防止拥堵外溢，让乘客快速完成进站流程。候车与站台环节以安全秩序为核心，推行站台分区候车模式，在车门区域加强引导、疏导端部客流，缓解局部拥挤冲突；列车到发密集时段强化站台巡视频次，及时开展风险提示，确保服务引导与安全管控同步推进，让乘客候车更安心。换乘环节围绕降低路径不确定性发力，优化导向标识清晰度与地面引导连贯性，让乘客在关键节点快速明确行进方向，减少停顿、逆行与聚集；针对瓶颈通道实施单向通行或分时放行，必要时联动行车组织开展限流，形成站车协同的高峰管控策略，提升换乘效率。出站环节注重与站外接驳联动，通过出入口分区引导分散客流，避免出站拥堵回流，将服务提升延伸至站外短距离范围，全方位减少乘客全程的负面感知，持续优化出行体验。

3.2 信息服务质量管理与对客沟通一致性提升

信息服务是地铁车站服务质量管理的关键领域，其覆盖范围广、信息传播速度快，且极易引发乘客争议，尤其是在列车延误、车站限流、设备故障等突发情景下，信息发布不充分或不及时，会快速加剧乘客焦虑情绪，进而引发大量投诉，严重影响服务口碑。因此，规范信息服务流程至关重要。车站需建立标准化的信息发布流程与内容模板，明确信息发布的时序要求与核心要素，确保发布的信息完整清晰，精准回应事件原因、影响范围、预计恢复时间、乘客应对方式等关键问题，让乘客全面掌握情况。信息一致性是赢得乘客信任的核心，必须实现站内广播、屏幕显示、工作人员应答口径与线上官方渠道的同

步发布，避免不同渠道信息冲突造成误导。在对客沟通中，需坚持解释与引导并重的原则，客流聚集时采用简洁明确的指令式表达，降低乘客理解成本；争议场景下以稳定的语气传递同理心，缓解对立情绪，同时坚决避免使用模糊词汇，防止引发二次质疑。此外，信息服务质量提升需与培训工作深度联动，针对各类常见情景制定标准化应答脚本与话术要点，通过系统培训强化一线人员的沟通能力与应急处置素养，确保其在高压环境下仍能保持专业一致的服务表现，进而提升乘客对车站管理能力的整体评价。

3.3 设施设备与环境品质的质量控制机制

设施设备稳定与环境品质良好是车站服务质量的核心基础，直接影响乘客出行体验。乘客对优质服务的感知常融入日常通行，极少主动表扬，但设施故障或环境问题会快速引发负面情绪，进而影响车站服务口碑。设备质量管理需以可用性为核心，针对闸机、自动售检票设备、扶梯电梯、屏蔽门、广播与屏显等关键设备建立分级巡检机制，明确巡检频次与核心检测指标，同时构建快速故障响应体系，落实发现即处置、处置可追踪、重复要复盘的闭环管理规则，通过溯源分析重复故障优化维护策略，从根源减少体验损耗。环境品质管理应聚焦清洁、照明、通风与卫生设施四大核心，制定明确标准。对卫生间、服务中心周边、换乘通道等高感知区域实施加密保洁，高峰与非高峰时段按频次巡检清理，做到垃圾与污渍即时处理，避免细节问题叠加影响整体印象。无障碍设施与母婴服务等专项内容，需建立标准化检查清单，涵盖设施功能与配套完好性，落实责任到人机制，明确维护责任与检查周期，通过定期核验确保设施长期稳定可用。将设备与环境管理全面纳入质量管理体系，才能推动车站服务体验提升从短期活动转化为长期稳定的基础能力，为乘客提供可靠出行保障。

3.4 投诉与评价驱动的持续改进与风险预防

服务质量管理的成熟标志在于能够把投诉与评价转化为持续改进的动力。车站应建立以问题闭环为核心的投诉管理机制，对投诉进行触点分类与原因归因，区分服务态度、信息不清、组织不当、设备故障与环境问题等类别，避免简单以个案处理代替系统治理。对重复出现的高频问题，应开展专题复盘，追溯到流程、资源、标准或协同机制的根因，形成可执行的改进措施并设定验证指标，推动“问题减少”而非“解释增多”。同时，应将投诉管理与风险预防结合，对可能引发群体性投诉的情景如高峰拥挤、临时限流、列车晚点与设备大面积故障等建立预警机制，提前发布信息并加强现场组织，减少负面情绪积聚。服务评价体系构建中，需系统整合第三方专业测评数据、乘客满意度调研结果与现场动态抽查情况，既要通过平均水平把控整体服务质量，更要重点追踪数据波动规律与极值表现，规避个别时段或关键服务节点出现长期低质运行问题。以评价结果为驱动，融合风险预判与预防措施，推动车站服务质量管

理形成闭环优化的内生机制，实现从被动事后纠错向主动事前控制的管理升级。

4 案例分析：某地铁站客运服务质量提升实践

某地铁站位于城市核心区，为换乘与通勤叠加型车站，早晚高峰客流集中，站内瓶颈主要出现在安检口与换乘通道，投诉集中于排队时间长、换乘指引不清与限流解释不足等问题。为改善服务质量，车站首先开展服务触点诊断，对高峰时段客流路径进行现场观测，明确瓶颈位置与拥堵成因，并将排队长度、通行耗时与换乘通道拥挤程度作为关键监测指标。组织方面，车站实施弹性布岗与机动增援机制，高峰期间动态增开安检通道，设置分区排队与提前分流提示，减少队列交叉；在换乘节点增设引导岗与秩序岗，通过地面引导与分流提示降低停顿与逆行。信息方面，车站建立限流与延误信息发布模板，确保屏显、广播与现场口径一致，并在关键节点提供明确的行动指引，降低乘客不确定感。设备与环境方面，车站对闸机、扶梯与导向屏等关键设备开展重点巡检，对高感知区域加密保洁，减少因细节问题引发的负面评价。整改实施后，车站高峰排队与拥堵现象明显缓解，乘客对换乘效率与信息获取的满意度提升，投诉内容由集中性组织问题逐步转向个别体验细节。该实践表明，车站服务质量提升应以瓶颈识别为起点，以标准化动作与协同机制固化改进成果，并通过评价与复盘实现持续优化。

结束语

地铁站客运服务质量管理需要在安全底线之上，实现效率、体验与可靠性的协同提升。本文从体系构建、过程控制、触点优化、评价改进与风险预防等方面进行了分析，认为车站应以标准化与场景化为抓手，将岗位动作固化为可执行流程，将问题治理纳入闭环机制，并通过数据与现场管理持续校正服务供给。面向未来，车站服务质量管理的关键在于增强协同能力与韧性治理能力，使服务表现能够在高峰与异常情景下保持稳定，从而实现地铁客运服务的持续提升与公众满意度的稳步增强。

[参考文献]

- [1]孙语婷,王莹.地铁站客运服务探讨[J].郑州铁路职业技术学院学报, 2024, 36(2): 35-36, 40.
- [2]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, 2023, 21(2): 193-194.
- [3]姚宇航.智慧车站的实际应用[J].电脑知识与技术, 2025, 17(13): 176-178.
- [4]王志民.地铁站客运服务质量管理思路研究[J].人民公交, 2025, (18): 137-139.
- [5]袁鑫.地铁站客运服务质量管理[J].智能城市, 2023, 2(12): 334.