

# 地铁服务管理模式分析探讨

周金梅 李一可

无锡地铁运营有限公司

DOI: 10.32629/jpm.v7i1.8643

**[摘要]** 作为城市公共交通的核心载体，地铁的良好运营直接关系到城市运转效率与居民出行质量，而科学的服务管理模式是保障地铁高效、安全、优质运营的关键。本文先阐述地铁服务管理模式对提升运营效率、保障运营安全、优化乘客体验的重要性，再深入剖析当前模式中存在的管理体系碎片化、设备运维与服务供给适配不足、人员管理机制不完善、应急与反馈处理有短板四大核心问题。基于问题根源，从构建统一标准体系、推进智能化运维、完善人员管理、健全应急与反馈机制四方面提出优化措施。研究旨在为地铁运营单位完善服务管理模式提供参考，助力地铁行业实现高质量运营，更好地适配城市发展与乘客出行需求。

**[关键词]** 地铁；服务管理；问题；措施

## Analysis and Exploration of Subway Service Management Mode

Zhou Jinmei Li Yike

Wuxi Metro Operation Co., Ltd.

**[Abstract]** As the core carrier of urban public transportation, the good operation of the subway is directly related to the efficiency of urban operation and the quality of residents' travel, and a scientific service management model is the key to ensuring the efficient, safe, and high-quality operation of the subway. This article first elaborates on the importance of the subway service management model in improving operational efficiency, ensuring operational safety, and optimizing passenger experience. Then, it deeply analyzes the four core issues that exist in the current model: fragmented management system, insufficient adaptation of equipment operation and service supply, imperfect personnel management mechanism, and shortcomings in emergency response and feedback handling. Based on the root cause of the problem, optimization measures are proposed from four aspects: building a unified standard system, promoting intelligent operation and maintenance, improving personnel management, and enhancing emergency and feedback mechanisms. The research aims to provide reference for subway operation units to improve service management models, help the subway industry achieve high-quality operation, and better adapt to urban development and passenger travel needs.

**[Key words]** subway; Service management; Problem; measure

### 引言

随着城市化进程加速，城市人口与机动车保有量持续增长，交通拥堵问题日益凸显，地铁凭借运量大、速度快、低碳环保等优势，成为缓解城市交通压力的重要支撑，其运营质量直接影响城市公共交通体系的整体效能。当前，各地地铁网络不断拓展，运营规模持续扩大，乘客对地铁服务的安全性、便捷性、舒适性要求也不断提升，这让地铁服务管理模式面临更高挑战，传统管理模式难以与多元化运营场景及升级后的乘客需求相适配，各类服务管理问题渐次显现，牵制了地铁运营效

能的充分施展。基于此，本文围绕地铁服务管理模式展开分析，先明确其重要性，再剖析现存问题并提出优化措施，为提升地铁服务管理水平、保障地铁可持续运营提供理论与实践支撑，助力城市公共交通事业高质量发展。

### 1 地铁服务管理模式对于地铁良好运营的重要性

#### 1.1 提升地铁运营效率

地铁运营效率直接决定城市公共交通的运转效能，而科学的服务管理模式是提升运营效率的核心支撑。完善的管理模式能对客流调度、设备运维、人员配置等关键环节进行标准化规

范，通过建立精准的客流预测机制，提前调配运力资源，规避高峰时段拥堵状况、平峰时段运力闲置的现象，保障列车运行的准点情况与周转效率，采用标准化服务流程可规范一线人员操作，降低因人为失误产生的设备故障、客流疏导出现滞后等问题，降低运营内耗。此外，通过数字化管理手段整合运营数据，实现对列车运行、车站服务、设备状态的实时监控与动态调整，能大幅提升运营决策的科学性，让地铁系统以最优状态应对各类运营场景，为城市公共交通高效运转奠定基础。

### 1.2 保障地铁运营安全

安全是地铁运营的首要前提，服务管理模式为运营安全提供全方位的制度与执行保障，是筑牢安全防线的关键。健全的管理模式会明确各岗位安全职责，构建从设备日常巡检、故障排查到应急处置的全流程管控体系，依靠定期开展安全培训及实操演练，增强工作人员的安全防范意识与应急应对能力，从起始源头降低设备故障、火灾、客流踩踏等安全风险系数。同时，针对运营中的各类突发情况，管理模式会预设应急响应流程，明确各部门协同机制，确保突发事件发生时能快速联动、高效处置，最大限度减少人员伤亡与财产损失，维护地铁运营秩序的稳定，增强公众对地铁出行的安全信任度。

### 1.3 优化乘客出行体验

乘客出行体验是衡量地铁运营质量的核心指标，服务管理模式通过细化服务内容、规范服务标准，成为优化乘客体验的重要途径。优质的管理模式会围绕乘客出行全流程优化服务供给，从票务服务、候车引导、车厢环境到便民设施配置，建立统一的服务规范，让乘客在出行的各环节都能得到便捷又舒心的服务。创建高效的乘客反馈应对机制，及时采集并回应乘客诉求，针对情况改进服务缺陷，比如优化票务办理流程、增设便民服务设施、提升车厢环境卫生等。良好的乘客体验能增强地铁的吸引力，提高公众出行选择偏好，进而提升地铁客流量与运营效益，实现运营质量与社会效益的双向提升。

## 2 地铁服务管理模式中存在的问题

### 2.1 管理体系碎片化，标准化程度不足

当前部分城市地铁服务管理存在体系碎片化问题，各线路或站点常依据自身情况制定服务标准与流程，缺乏统一的全域管理规范，导致服务质量参差不齐。不同线路在票务办理、客流疏导、便民服务等环节的操作标准存在差异，不仅增加了跨线出行乘客的适应成本，也给工作人员跨站调配、业务协同带来阻碍，甚至出现同一换乘站不同线路服务响应效率不一致的情况。管理标准未有动态优化的机制，没有及时跟上城市发展节奏、客流结构的变化以及乘客需求的升级，部分传统管理流程与现今数字化运营、精细化服务的需求脱节了，难以契合高峰大客流、夜间延时运营等多元情形。部门间权责划分不够清晰，运营、服务、运维等部门存在管理边界模糊问题，出现服

务纠纷或运营故障时易推诿扯皮，难以形成高效协同的管理合力，直接制约了整体服务管理水平的提升，影响地铁运营的综合效能。

### 2.2 设备运维与服务供给适配性不足

地铁服务管理中设备运维与服务供给的适配性不足问题较为突出，成为影响服务质量的重要因素。部分老旧线路设备老化严重，运维管理模式滞后，日常巡检依赖人工为主，缺乏智能化监测手段，导致设备故障预警不及时，故障发生率较高，进而影响列车准点运行、电梯扶梯正常使用等基础服务，甚至因设备突发故障引发客流拥堵。便民服务设备供给跟乘客需求不吻合，高峰时段里，自助票务设备、安检设备数量不充裕，极易出现排队队伍过长、通行不顺畅的情形；非高峰时段部分智能设备的闲置比例居高不下，引起资源的无端浪费，资源配置缺乏科学性与灵活性。设备运维与一线服务衔接不畅，设备故障发生后，运维部门与服务部门联动响应慢，故障处置周期长，且未建立高效的乘客告知机制，进一步降低了乘客出行体验，加剧了服务纠纷发生的概率。

### 2.3 人员管理机制不完善，专业素养参差不齐

人员管理机制不完善及服务人员专业素养参差不齐，制约了地铁服务管理模式的有效落地，成为影响服务质量稳定性的关键因素。部分地铁运营单位缺乏系统的人员招聘、培训、考核与激励体系，招聘环节对服务意识、专业技能的筛选标准不严格，侧重学历背景而忽视实操能力，导致新员工岗位适配度不足。入职后的培训大多围绕理论开展，实操演练与场景化培训欠缺，缺少针对复杂客流疏导、突发服务纠纷处理这类实际场景的模拟训练，造成一线人员处理各类突发情况的能力薄弱。考核机制侧重运营指标完成情况，对服务质量、乘客满意度的考核权重较低，且考核结果与日常工作衔接不紧密，难以有效约束服务行为。此外，激励机制缺乏吸引力，基层服务岗位工作压力大、轮班频繁、晋升空间有限，导致人员流动性强，经验丰富的服务人员流失，新员工上手慢，形成服务质量不稳定的恶性循环。

### 2.4 应急管理 with 乘客反馈处理存在短板

地铁服务管理在应急管理与乘客反馈处理方面存在明显短板，难以有效应对各类突发场景与乘客诉求，影响运营稳定性与乘客信任度。应急管理方面，预案针对性不足，部分应急预案流于形式，未结合客流激增、设备故障、极端天气、公共安全事件等不同类型突发事件制定细化处置流程，且应急演练频次不足、场景单一，多以桌面推演为主，缺乏实战性，导致工作人员应急联动能力薄弱，突发情况时易出现疏导混乱、处置滞后、信息传递不及时等问题。乘客反馈处理方面，反馈渠道不够畅通，线上线下反馈入口分散，缺乏统一的诉求归集平台，乘客难以快速找到反馈途径。同时，反馈处理流程不规范，

缺乏明确的时限要求与闭环管理机制，诉求分流、处置、回复各环节衔接不畅，导致乘客诉求处理效率低、回复不及时，部分合理诉求难以得到有效解决，进而降低乘客对地铁服务的满意度与认可度。

### 3 优化地铁服务管理模式的措施

#### 3.1 完善标准化建设

针对管理体系碎片化、标准化不足的问题，需以全域协同为核心，构建统一规范的地铁服务管理体系，夯实运营基础。以城市地铁全域网络为覆盖范围，制定贯穿票务办理、客流疏导、便民服务、设备运维、人员管理等全环节的统一服务标准与操作流程，消除不同线路、站点的服务差异，实现跨线出行服务一致性，降低乘客适应成本与工作人员跨站调配难度。构建季度动态优化体系，结合城市发展规划、客流结构出现的变化、乘客需求进一步升级以及数字化技术应用进度，修定优化管理标准，符合高峰大客流、夜间延时运作、节假日人员疏导等多样情景。明确运营、服务、运维等各部门及岗位的权责边界，搭建数字化跨部门协同平台，健全工作联动、信息共享与责任追究机制，杜绝推诿扯皮现象，推动服务管理从碎片化向集约化、标准化转型，提升整体运营管理效能，保障全域地铁服务质量均衡统一。

#### 3.2 推进智能化运维，优化服务供给适配性

围绕设备运维与服务供给适配不足的痛点，以智能化升级为抓手，实现运维高效化与供给精准化。加大老旧线路设备智能化改造投入，引入物联网、大数据技术搭建设备状态在线监测与故障预警系统，替代传统人工巡检模式，对列车牵引、信号等关键设备进行24小时实时监测，提升故障识别的及时性与准确性，将故障发生率控制在低位，保障基础服务稳定运转。依靠大数据对乘客出行时段、换乘路径等规律进行分析，实时调配便民服务设备的资源，高峰时段增添自助票务设备、安检设备的投入数量，增强运维力量，开辟应急通道减轻排队压力，非高峰时段合理调控智能化设备运行状态，降低能源消耗与闲置率，提升资源配置科学性。建建设备运维与一线服务快速联动机制，明确故障处置分级时限与协同流程，设备故障发生后，运维部门与服务部门同步响应，快速开展检修工作，同时通过广播、显示屏等方式及时告知乘客，做好客流疏导，最大限度降低对乘客出行的影响，提升服务适配质量。

#### 3.3 完善人员管理机制，提升专业服务素养

立足人员管理短板，构建全流程人员培育与激励体系，打造稳定专业的服务队伍。优化招聘标准，打破单一学历导向，将服务意识、专业技能、应急处置潜力作为核心考核指标，通过实操测试、情景模拟等方式严把入职门槛，保障新增人员与岗位精准适配。构建理论与实操深度融合的系统化培训体系，按时进行服务礼仪、设备操作、客流疏导等基础培训，增加针

对复杂客流处置、突发服务纠纷化解、应急联动配合等场景的演练比重，每月实施技能考核，考核不合格者暂停上岗开展复训，全面提升一线人员专业能力与应急处置水平。优化考核激励机制，提高服务质量、乘客满意度等指标的考核权重，将考核结果与薪酬福利、晋升提拔直接挂钩，设立服务标兵、优秀运维员等荣誉奖项，形成正向激励。同时完善基层岗位保障，合理调控轮班频次，拓宽管理岗、技术岗双向晋升通道，降低人员流动性，留住经验丰富的服务骨干，保障服务质量持续稳定。

#### 3.4 健全应急与反馈机制，补齐服务短板

聚焦应急管理 with 乘客反馈短板，构建全流程闭环管控机制，提升风险应对与诉求响应能力。优化应急预案体系，按客流激增、设备故障、极端天气、公共安全事件等类别，制定细化可操作的处置流程，明确各岗位应急职责、协同分工与信息传递路径，增加每月实战化应急演练频次，扩大演练的场景范畴，增进工作人员应急配合与现场处理能力，防止突发情况出现时出现疏导无序、处理不及时等毛病，把线上线下反馈的渠道整合，打造统一的乘客诉求归集及处理平台，方便乘客快速反馈诉求。建立闭环管理机制，一般诉求24小时内办结回复，复杂诉求48小时内说明进展，办结后同步开展满意度回访。定期梳理反馈问题，形成改进清单，针对性优化服务流程与管理措施，将乘客需求融入服务管理升级全过程，持续提升乘客满意度与对地铁服务的信任度。

### 结束语

总的来说，地铁服务管理模式的优化是一项系统性工程，直接关系到地铁运营的安全性、高效性与服务质量，对城市公共交通体系建设与民生保障具有重要意义。优化后的管理模式能够有效破解当前运营困境，提升地铁综合运营效能。未来，地铁运营单位需结合城市发展实际与技术革新趋势，持续迭代完善服务管理模式，强化部门协同与队伍建设，以更优质的服务满足乘客需求，为城市高质量发展提供坚实的交通支撑。

### [参考文献]

- [1]卢雪竹.地铁车站服务质量及车站日常管理探讨[J].人民公交, 2025, (22): 74-76.
- [2]王志民.地铁车站客运服务质量管理思路研究[J].人民公交, 2025, (18): 137-139.
- [3]王金霞.基于大数据分析的地铁运营服务质量提升方案探索[J].人民公交, 2025, (15): 108-110.
- [4]殷洁.地铁网络化运营客运服务模式探讨[J].华东科技, 2024, (11): 79-81.
- [5]陈静, 关蕾, 王欣欣.基于服务质量差距模型的地服关系管理[J].黑龙江交通科技, 2023, 45(07): 165-167.