

地铁服务的优化与提高研究探讨

莫梨芬 汤明婷

无锡地铁运营有限公司

DOI: 10.32629/jpm.v7i1.8710

[摘要] 随着城市轨道交通网络规模扩大与客流结构复杂化，地铁服务已从单一的运输供给转向以乘客体验为核心的综合服务体系。当前地铁服务在高峰拥挤、信息触达、现场组织、设备可靠与投诉闭环等方面仍存在短板，制约了运营效率与公众满意度。本文围绕地铁服务优化与提升目标，从服务体系与标准、乘客全旅程体验、运营组织与资源配置、质量管理与风险控制四个维度展开研究，并结合某地铁线路服务提升实践进行案例分析。研究认为，应以需求导向构建分层分级服务指标体系，以全流程触点优化提升可感知服务品质，以精细化调度与站车协同提高运能利用效率，并以质量闭环机制巩固改进成效，从而实现服务品质、运营效率与安全保障的协同提升。

[关键词] 地铁运营；服务提升；乘客体验；质量管理

Exploration into the Optimization and Improvement of Subway Services

Mo Lifen Tang Mingting

Wuxi Metro Operation Co., Ltd.

[Abstract] With the expansion of urban rail transit network and the complexity of passenger flow structure, subway services have shifted from a single transportation supply to a comprehensive service system centered on passenger experience. The current subway service still has shortcomings in peak congestion, information accessibility, on-site organization, equipment reliability, and complaint closure, which constrain operational efficiency and public satisfaction. This article focuses on the optimization and improvement goals of subway services, and conducts research from four dimensions: service system and standards, passenger journey experience, operation organization and resource allocation, quality management and risk control. A case study is also conducted based on the service improvement practice of a certain subway line. Research suggests that a hierarchical service indicator system should be constructed with a demand-oriented approach, with a focus on optimizing touchpoints throughout the entire process to enhance perceived service quality. Fine scheduling and station vehicle collaboration should be used to improve transportation efficiency, and a quality closed-loop mechanism should be used to consolidate improvement results, thereby achieving a synergistic improvement in service quality, operational efficiency, and safety assurance.

[Key words] subway operation; Service improvement; Passenger experience; Quality Management

引言

地铁作为城市公共交通的骨干系统，承担着高强度、准点化与集约化的运输任务，其服务水平直接影响城市运行效率与公共满意度。伴随网络化运营推进，客流时空分布呈现潮汐化与多中心化特征，通勤、旅游、会展、接驳等多元需求叠加，使服务供给面临更高的不确定性与更严苛的体验要求。一方面，乘客对安全、准点、舒适与便捷的期待不断提升；另一方面，运营企业在运能边界、设备寿命、人员配置与成本约束下，

需要通过组织优化与管理创新实现服务增量。现实中，服务体验常由多个环节共同塑造，从进站导向、安检组织、购检票、候车换乘、车厢环境到出站接驳与投诉响应，任一环节的波动都可能导致整体感知下降。因此，地铁服务优化不能仅停留在宣传口径或单点整改，而应在服务标准、流程再造、资源配置、质量控制等层面形成体系化改进路径。本文围绕“可感知、可量化、可持续”的服务提升逻辑，提出地铁服务优化的关键策略并进行案例验证，以期为城市轨道交通运营管理提供参考。

1 地铁服务优化的目标导向与总体路径

地铁服务优化的核心在于把“安全可靠”的底线能力与“体验友好”的提升能力同时纳入统一框架，在保障运输安全与准点的前提下，通过流程优化降低乘客时间成本与心理成本。总体路径应强调以乘客需求为起点，以服务标准为抓手，以站车协同为支撑，以质量闭环为保障，将服务能力拆解为可执行的指标与动作，并通过数据与现场管理持续校正。具体而言，服务目标可归纳为四个方面：一是出行效率提升，体现为进出站与换乘耗时降低、信息获取更清晰、拥挤引导更有序；二是可靠性提升，体现为设备设施稳定、列车正点、故障处置快；三是舒适性与人性化提升，体现为车站环境、候乘体验、特殊人群保障与服务温度；四是治理能力提升，体现为投诉响应、服务评价、问题复盘与改进持续性。围绕上述目标，运营管理需从制度层面明确服务标准，从流程层面对旅程触点进行再设计，从资源层面对人、车、站与信息进行匹配，从机制层面对质量管理与风险控制进行固化，最终形成可复制、可推广的服务提升体系。

2 服务体系与标准的系统构建

2.1 服务标准的分层分级与指标化落地

地铁服务标准的有效性核心在于“可理解、可执行、可考核”三大属性，这是保障服务质量稳定、贴合乘客需求的关键。实践中，若标准仅停留在原则性表述，缺乏具体指引，极易导致一线执行尺度混乱，考核缺乏明确依据而失真，影响服务整体质量。因此，建立分层分级的服务标准体系至关重要。网络层面需明确通用服务底线，涵盖安全保障、基础流程等核心内容，确保全网服务一致性；线路与车站层面应结合客流特征、站点定位差异，设置差异化指标，适配不同场景需求；岗位层面需细化操作清单与工序标准，让各岗位工作有清晰指引。指标设计需聚焦乘客感知强烈、影响范围广的核心内容，如进站排队时长、换乘导向清晰度、信息发布及时率等，同时兼顾数据可采集、改进空间明确的特点。指标落地时，要避免单纯追求数量化而忽视现场差异，同步建立“指标阈值+情景规则”配套说明，针对高峰、突发、活动保障等场景明确执行依据，减少操作随意性与临时性，确保标准真正落地见效，持续提升地铁服务水平。

2.2 乘客需求识别与服务供给匹配机制

服务提升的核心前提是准确解构客流需求结构，实现供给与需求的精准匹配。客流需求并非仅体现为客运量波动，更包含群体结构、出行目的、时间敏感度及信息偏好的多元差异——通勤群体重效率，旅游群体重指引，老年群体重便捷，不同需求维度共同构成服务优化的核心导向。运营方需建立多渠道需求识别机制，整合实时客流数据、乘客投诉建议、一线现场观察、第三方专业评价与定期专题调研，通过系统分析定位高

频服务痛点与关键触点。供给匹配应坚守“高峰保效率、平峰提体验、特殊群体有保障”策略：高峰期聚焦运力调度与秩序管理，通过优化流程提升通行效率；平峰期侧重环境整治与细节完善，传递服务温度；针对老幼病残孕及携大件行李人群，强化无障碍设施配置与专人引导。需求识别与供给配置需联动线路站点特点，枢纽站侧重换乘效率，旅游站强化便民信息，换乘站优化导向标识，终点站完善接驳衔接。通过制定分类型差异化服务策略，避免“一刀切”管理导致的资源浪费，确保各类站点核心需求得到精准响应，推动服务水平系统性提升。

2.3 服务人员能力建设与现场管理协同

地铁服务质量在很大程度上依赖一线人员的专业能力与现场应对水平。人员能力建设不应仅依靠统一培训，而应形成与岗位风险和服务触点相匹配的能力模型，覆盖服务礼仪、沟通引导、突发处置、设备基础识别与跨部门协同等核心能力。培训方式上，应从课堂式宣贯转向情景化演练与现场带教，尤其是对大客流组织、换乘引导、设备故障对客解释等高频场景开展标准化演练，提升“可复制的现场动作”。同时，应强化现场管理协同，建立站务、安检、保安、客服与调度之间的快速沟通机制，明确“谁发现、谁报告、谁处置、谁复盘”的责任链条，避免问题在岗位边界处被反复推诿。通过人员能力与现场协同的双重提升，才能将服务标准转化为稳定的服务表现。

3 全旅程体验优化与运营组织提升

3.1 进出站与换乘流程的效率优化

乘客对地铁服务的直观感受往往发生在进站、换乘与出站环节，这些环节既是拥挤与冲突的高发点，也是体验提升的关键点。流程优化应以减少无效等待与降低路径不确定性为原则，在客流压力较大的车站，通过动态开闭闸机、安检通道弹性配置、蛇形排队与分区导流等方式，提高吞吐效率并降低拥堵外溢风险。换乘流程优化应从路径清晰与节奏控制两端发力，通过导向标识一致性、关键节点地面引导线与分流提示的组合，减少乘客的停顿与逆行。同时，应在换乘通道与扶梯口等瓶颈位置强化秩序维护，形成“提前预告—分层引导—现场分流”的组织链条，避免短时间堆积导致安全与体验双重下降。出站环节则需与周边接驳设施联动，通过站外导向、出入口分区与高峰时段人行组织，提高乘客离站效率，使站内服务优化向站外延伸，减少服务断点。

3.2 车站环境与车厢舒适性的可感知提升

在满足安全运营与运能保障的基础上，环境与舒适性是地铁服务从“能用”向“好用”升级的核心维度，直接影响乘客出行体验的满意度。车站环境提升需聚焦乘客感知强烈的关键要素，整洁无杂物的站厅站台、充足柔和的照明系统、符合标准的噪声控制、适宜的温度与清新的空气质量，能有效缓解乘客出行疲劳，提升整体体验感。同时，需重点保障卫生间的清

洁度与设施完好率、母婴室的功能完备性与私密性、无障碍电梯的正常运行与易达性，这些高频使用设施的服务质量，是体现地铁服务温度的重要细节。车厢舒适性提升不仅与精准调控的温湿度相关，还需兼顾拥挤管理、秩序维护与广播服务优化。运营方可通过高峰时段分区候车引导、车门区域专人疏导及文明乘车提示，减少车厢拥挤带来的冲突与焦虑；通过清晰规范的到站提示、换乘指引广播，降低乘客出行认知负担，助力高效出行。此外，针对重点站点、高峰时段加密保洁频次，强化车厢及站内关键设备的巡检力度，及时解决小故障、小污渍等问题，避免“细小问题累积”侵蚀整体服务体验。环境类服务提升的核心难点在于成本投入与实际效果的平衡。因此，运营方需遵循“高频触点优先、问题闭环优先”的资源配置原则，优先聚焦乘客使用频率高、影响范围广的服务环节，建立问题发现、整改、反馈的全闭环机制，确保有限投入精准落地，持续带来稳定的体验增量，推动地铁服务品质稳步升级。

3.3 信息服务的准确性、及时性与一致性提升

信息服务是连接乘客与运营系统的重要界面，其价值在于降低不确定性并引导乘客形成合理预期。信息服务提升应围绕准确、及时、一致三项原则展开：准确性要求信息内容真实可靠，避免模糊表达造成误解；及时性要求信息能够在事件发生或预计影响前尽早触达，减少乘客被动等待；一致性要求站内广播、屏显、工作人员口径与线上渠道信息保持一致，避免多头发布导致信任下降。在日常运营中，应建立标准化信息发布模板与审批链路，明确不同事件等级下的发布时限与内容要素，并强化对一线人员的口径培训，使信息不仅“发布出来”，更能“被乘客听懂并采纳”。在突发情况下，信息服务应更多强调行动指引与替代方案，围绕“发生了什么、影响多久、怎么走更合适、在哪里获得帮助”组织信息结构，使乘客快速做出选择，从而减少聚集与投诉。

3.4 大客流与突发事件场景下的服务韧性提升

地铁服务水平的差异往往在极端场景中被放大，高峰拥挤、活动保障、设备故障与恶劣天气等情景对服务韧性提出更高要求。服务韧性提升应体现预案化与演练化，以场景为单位建立分级响应机制，明确触发条件、指挥链条、岗位分工与资源调配方式。大客流管理需从源头控制与站车联动两方面着手，强化客流预测与预警阈值设置，通过限流、绕行、分时进站等策略控制站内压力，同时与行车组织协同，采用加开列车、缩短行车间隔与调整折返等方式提升运能匹配。突发事件处置中，服务韧性不仅在于恢复速度，也在于对客解释与秩序维护能力，应建立统一的对客沟通机制，减少因信息不充分引发的情绪扩散，并在恢复后开展复盘，形成问题清单与改进措施，推动预案迭代。通过将韧性要求嵌入日常管理，地铁服务才能在复杂环境下保持稳定表现，实现“平时好用、关键时刻顶得

住”的目标。

4 案例分析：某地铁线路服务提升实践

某地铁线路为中心城区通勤主干线，早晚高峰客流集中，换乘站占比高，乘客投诉主要集中在进站排队、换乘拥挤与信息不清晰等方面。为提升服务质量，运营单位以高峰服务为突破口，先对重点车站开展客流测算与现场诊断，识别闸机区、安检口与换乘通道的瓶颈位置，并将高峰排队长度与等待时间纳入关键指标。措施上，车站实施动态通道配置，按客流变化弹性增开安检与闸机通道，在瓶颈区设置分区排队与提前分流提示，减少队列交叉；同时优化换乘导向，在关键节点补强标识并安排引导人员，形成固定的高峰引导岗与流线维护岗。信息服务方面，线路建立故障与延误信息的标准化发布模板，要求站内屏显、广播与工作人员口径同步更新，并通过明确的行动指引降低乘客不确定感。运营组织方面，线路与调度部门建立高峰协同机制，依据断面拥挤程度适时调整运力配置，并对重点车站加强站车联动，缩短局部拥挤的持续时间。实施一段时间后，重点车站高峰排队现象得到缓解，乘客对换乘引导与信息获取的满意度提升，投诉内容由集中性秩序问题逐步转向个别体验细节，说明服务提升从“控制大问题”转入“优化细环节”的阶段。该案例表明，服务优化应以现场瓶颈为导向，以标准化与协同机制固化改进动作，才能形成可持续的提升效果。

结束语

地铁服务优化是一项系统性工程，既需要以安全可靠为底线，也需要以乘客体验为核心，将标准、流程、资源与质量管理纳入统一的改进框架。本文从服务体系与标准构建、全流程体验优化、运营组织与韧性提升等方面提出了可落地的优化路径，并通过案例分析说明了以瓶颈识别、站车协同与信息一致性为重点的实践方法。未来地铁服务提升应持续强化需求识别与指标化管理能力，推动现场管理与运营组织深度协同，形成“问题发现—快速处置—复盘改进—标准固化”的闭环机制，以实现服务品质与运营效率的长期提升。

[参考文献]

- [1]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.
- [2]王伟智,于春威.基于四网融合理念的青岛都市圈轨道交通发展对策研究[J].都市快轨交通,2025,34(2):15-20.
- [3]刘强.基于上海的市域(郊)铁路发展实践有关思考[J].铁道建筑技术,2025(1):124-127.
- [4]耿连松.都市圈市域(郊)铁路高质量发展研究及对策[J].现代城市轨道交通,2023(6):6-11.
- [5]吴丽彬,刘宇.现代都市圈市域(郊)铁路高质量发展对策研究[J].交通科技与管理,2025,6(10):189-191.