

# 地铁客运服务质量评价体系构建与应用

杨海峰

云南建轨道交通投资建设有限公司, 中国·云南 昆明 650000

**摘要:** 在交通领域的发展过程中, 地铁客运规模不断扩大, 服务类型增多, 范围增大, 与以往相比, 公众对地铁客运服务质量的要求较为严苛, 为提升乘客满意度, 运营企业要在工作量增加、难度增大的前提下, 为乘客提供优质服务。本文从三级指标、二级指标、一级指标的制定和计算方面, 提出了质量评价体系的构建方法, 并在实际地铁线路中探究了实际应用, 以期保证评价结果科学、可靠, 提升整体服务水平, 为服务领域的完善与发展提供参考。

**关键词:** 地铁客运; 服务质量; 评价体系; 实际应用

## Construction and Application of Quality Evaluation System for Subway Passenger Transport Service

Yang Haifeng

Yunnan Jingjian Rail Transit Investment and Construction Co., Ltd, China Yunnan Kunming 650000

**Abstract:** In the development process of transportation, the scale of subway passenger transportation continues to expand, the types of services increase, and the scope expands. Compared with the past, the public has stricter requirements for the quality of subway passenger transportation services. In order to improve passenger satisfaction, operating enterprises need to provide high-quality services to passengers on the premise of increased workload and difficulty. This article proposes a method for constructing a quality evaluation system from the formulation and calculation of third level indicators, second level indicators, and first level indicators, and explores its practical application in actual subway lines, in order to ensure that the evaluation results are scientific and reliable, improve the overall service level, and provide reference for the improvement and development of the service field.

**Keywords:** Subway passenger transportation; Service quality; Evaluation system; Practical application

## 0 引言

提升地铁客运服务质量, 不仅有助于保障乘客便利、安全、有序出行, 帮助企业树立良好的品牌形象, 提升核心竞争力, 还可以改善交通情况, 促进城市发展。地铁客运服务质量评价体系是完整、综合的评估框架, 可以直观反映出乘客在搭乘地铁时的服务需求, 体系还涉及服务态度、准时性、设施、安全多个方面, 能够准确描述交通水平, 通过分析服务情况, 得出评价结果, 可以为服务的改进和提升提供依据。由此可见, 积极构建与应用评价体系, 已经成为该领域的迫切需求。

## 1 地铁客运服务质量评价体系

地铁客运的管理人员可以分为三层, 分别是高层管理人员、中层管理人员以及基层管理人员, 不同层次的管理人员的工作侧重点不同, 高层管理人员负责检查工作区域中的整体情况, 中层管理人员负责检查地铁线路情况, 基

层管理人员根据具体指标进行检查与管理。此外, 相关单位还设有专门的评价部门, 工作内容是制定评价指标和评价方法, 以具体的评价规则提升服务水平。评价指标是客运服务质量评价体系的重要组成部分, 通过网、线、项, 对整个体系进行分级, 通常可分为三级, 首先是网络服务指数, 作用是检测网络服务质量, 其次是线路服务指数, 作用是检测地铁线路服务质量, 最后是单条线路关键项目指标, 作用是检测关键项目指数。

## 2 构建地铁客运服务质量评价体系的重要性

### 2.1 有助于提高乘客满意度

构建完善的地铁客运服务质量评价体系, 可以增强服务人员的责任感, 自觉改进服务态度。地铁客运服务人员的态度可以直接体现出其对乘客的关注程度, 服务人员在工作过程中会遇到许多乘客, 不同乘客有不同的需求, 树立良好的工作态度会提升自身的服务质量以及乘客的满

意度。如果服务人员在工作时展现出热情、友好的态度,做事认真,耐心听取和解决乘客问题,会提升乘客的体验感,即使处于人流量较多的高峰阶段,乘客也能感受到温暖与舒适。

## 2.2 有助于提升交通效益

交通效益体现在客流的变化,客流改变包含两方面,分别是换乘客流的变化和诱导客流的变化,通过建立服务评价体系,可以有效提升服务质量,让搭乘地铁的出行方式受到更多人的喜爱和认可,从而增加客流量。地铁具有运输能力较强、成本较低的特点,客流量增加可以使得规模效益提升。此外,相较于其他出行方式,地铁的到站时间相对准时,可以吸引大量乘客,缓解路面交通压力,提升出行的有序性。

## 3 地铁客运服务质量评价体系的构建

### 3.1 制定三级指标并计算

三级指标中包含六项内容,第一是行车指标,第二是运行指标,第三是设备设施可用性指标,第四是乘客声音指标,第五是服务界面指标,第六是设备设施管理指标,每个指标下设有多个项目,项目共有 20 项。此类项目均是在整理与分析现有指标的基础上发现的缺失指标,也是在检查地铁客运服务质量过程中发现的问题与短板,是结合服务质量考核结果,最终形成和确立的。通过完善评价指标的设计,可以为服务工作提供参考,全面管理与改正服务中存在的问题。通过长期调查,判断各问题发生的频率与严重程度,参考质量评价计算方法,制定指标权重、计算流程。关键指标指数用  $P_{ij}$  表示,  $i$  为线路,  $j$  为指标,具体项目、指标、评价方式、权重如下:

(1) 行车指标,从三方面考察,正点率、运行图兑现率以及晚点件数。正点率的权重是 10%,与年度规定考核指标进行比对,如果未达到规定指标,需要减分,百分数低 0.1,分数减 10,总分 100。运行图兑现率的权重是 5%,评价方法与计算方式与正点率相同。晚点件数的权重是 5%,根据晚点时间和晚点件数进行减分处理,晚点时间低于 5 分钟,不减分,晚点时间在 5-15 分钟之间,一件减 10 分,晚点时间在 15-30 分钟之间,减 30 分,超过 30 分钟,减 50 分,总分 100,直至减完。

(2) 运行指标,从五方面考察,清客件数、乘客最长等待时间、自动扶梯运行情况、垂直电梯运行情况、屏蔽门运行情况。清客件数的权重是 5%,清客 1 件,分数减 10,总分 100,直至减完。乘客最长等待时间的权重是 5%,根据等待时间进行减分,等待时间低于 15 分钟,不

减分,等待时间在 15-30 分钟之间,减 30 分,在 30-60 分钟之间,减 50 分,超过 60 分钟,减 100 分。自动扶梯运行情况、垂直电梯运行情况以及屏蔽门运行情况的权重均为 2.5%,与年度规定考核指标进行对比,如果低于该指标,需要减分,百分数低 0.3,分数减 10。

(3) 设备设施可用性指标,从五方面考察,自动售票机运行情况、自动充值机运行情况、出入闸机运行情况、车站乘客信息系统运行情况、列车乘客信息系统运行情况。五个项目的权重均为 2.5%,将五个项目分别与相应的年度规定考核指标进行对比,如果低于指标,需要减分,百分数每低 0.3,分数减 10。

(4) 乘客声音指标,从三方面考察,顾客声音管理、有效投诉情况、有责投诉。顾客声音管理的权重是 10%,以具体情况进行减分,反馈渠道不佳,一次减 10 分,未以月份为单位整理反馈内容,一次减 10 分,未以月为单位研究、处理反馈内容并制定方案,一次减 20 分,未能根据反馈及时改进服务方式、提升服务质量,一次减 10 分,总分 100,直至减完。有效投诉情况的权重是 2.5%,计算有效投诉次数,一次减 5 分,总分 100,直至减完。有责投诉权重是 2.5%,按严重程度分为四类,一类有责投诉程度最低,四类有责投诉程度最高,按照件数和类别进行减分,一类投诉一件减 25 分,二类减 50 分,三类减 75 分,四类减 100 分,总分 100,直至减完。

(5) 服务界面指标,从三方面考察,人员服务、导向标识、服务环境。人员服务的权重是 5%,如果服务质量不达标或者服务人员未按规定和制度提供相关服务,则需减分,次数为 1,减 10 分,次数在 2-3 之间,减 10 分,次数在 4-6 之间,减 20 分,次数在 7-10 之间,减 50 分,次数在 10 次以上,减 100 分,总分 100。导向标识质量不达标体现为以下几种情况:标识故障、损坏、遗漏、错误以及界面黑屏,权重是 5%,按次数减分,次数在 1-2 之间,减 1 分,次数在 3-5 之间,减 5 分,次数在 6-10 之间,减 20 分,次数在 11-20 之间,减 60 分,次数超过 20,减 100 分,总分 100。服务环境权重是 10%,服务区域包括车站公共区域、地铁内部、卫生间、墙面、地面以及盲道,如果此类区域中存在垃圾、杂物,即为服务质量不达标,需要按照次数减分,次数在 1-2 之间,减 1 分,次数在 3-5 之间,减 5 分,次数在 6-10 之间,减 20 分,次数在 11-20 之间,减 60 分,次数在 20 次以上,减 100 分,总分 100。

(6) 设备设施管理指标,从与客服有关的设备设施故

障方面考虑,权重为 15%,如果设备设施发生故障并未及时上报,1 次减 20 分,如果广播设备损坏,导致播报不及时或者出现错误,1 次减 20 分,如果设备设施的实际运行状态与损坏程度与系统展示结果之间存在差异,1 次减 20 分,总分 100。

### 3.2 制定二级指标并计算

二级指标是线路服务指数,是在计算三级指标的基础上测得的。检测所有三级指标,共 20 项,加权后计算最终结果,用以反映地铁客运的整体服务质量,用  $P_i$  表示,公式为:

$$P_{ij} = \sum_{j=1}^{20} P_{ij} \alpha_j$$

$\alpha_j$  为关键指标指数的权重。

### 3.3 制定一级指标并计算

一级指标为网络服务指数,用  $P$  表示,首先计算全部线路服务指标,之后加和,再计算平均数得到的,公式如下:

$$P = \frac{P_1 + P_2 + \dots + P_i}{n}$$

相比于通用的服务质量评价体系,该标准存在明显不同,在计算过程中没有将客流量设为影响因素,先确定系数,再进行计算,而是通过计算算术平均值的方式检测服务质量,原因有以下两点:第一,在服务过程中,已经增加服务人员数量,运用先进技术和手段改进服务流程和方法,应对客流量较多的情况,如果将客流量作为影响因素,可能会导致问题弱化,计算不准确。第二,无论哪条线路哪方面客服发生问题,均会对乘客产生相同影响,因此,可以直接计算平均值。

## 4 地铁客运服务质量评价体系的应用

### 4.1 实际应用

本文以某地区的 7 条地铁线路为例,应用该体系,通过季度评价的方法,评价服务质量。以季度为单位,通过乘客视角,计算服务界面指标与设备设施管理指标,判断地铁客运服务质量是否达标。在现场检查的过程中,采用抽样检查的方式,从 7 条线路中选取检查范围,保证每条线路中选取的检查范围面积相同,以明查作为主要的检查方法,将暗访与录像抽查作为辅助手段,通过以上的服务体系计算结果。地铁运营总部中配备信息化系统,具有强大的数据统计与分析功能,可以直接检测行车指标、运行指标以及设备设施管理指标。打造乘客声音平台,用以获

取乘客声音指标,平台形式多样,包括网站、热线、微信公众号、应用软件、意见簿以及外界投诉。在一个季度的工作结束后,线网管控中心需要收集、整合、分析检查结果,通过图表展示数据,结合实际情况制作评价报告,讨论服务中存在的问题与短板,将分析结果发给各部门,再由各部门传送给每位服务人员。开展季度会议时,将评价结果、服务中的优缺点作为重点汇报内容,并将评价结果作为重要考核指标之一。采用地铁客运服务质量评价体系,计算一年的网络服务指数,最终结果是 87.1,相比于前两年有所上升。

### 4.2 应用效果

将服务质量评价体系建立前与建立后的服务效果进行比对。体系建立前,设置的指标和项目数量较少,三级指标的设置有待完善,一些标准不能量化,检查人员需要按照定性标准评估服务质量,不同检查人员的认识水平、工作经历存在差异,评价标准有所不同,不能得出确切的质量情况,得到的检查结果难以引起管理层的重视,不能制定有效措施加以改善。由于体系确立前三季指标的设计与计算流程缺乏科学性与统一性,会导致二级指标的计算结果与实际地铁客运服务之间存在偏差,难以体现真实情况,相关部门公信力下降。以往的评价过程中,没有设计并计算一级指标,管理者不能根据一级指标判断服务水平,为纵向对比工作增加困难,导致决策缺乏准确性。在制定的服务质量评价体系通过专家审核后,以季度为单位计算各指标,与以往数值进行比对,通过各部门的共同分析和讨论,找出服务中存在的问题,提出针对性举措。该体系获得了线路管理部门的赞同与信任,各部门会以此为依据改善本部门负责线路的运行情况,通过不同线路之间的对比,促进良性竞争,形成比学赶帮的工作模式。各级管理层也能从计算结果中了解网络服务水平,并以网络服务指数指导最终决策,进而制定出科学合理的服务计划。评价结果显示,服务检查过程中发现的问题明显减少,服务效果有所提升,不仅在单位内部获得了较高评价,乘客的满意度也有所改善,确立评价体系的后三年,乘客满意度分别为 85.89、85.92、86.28,相比于前三年的 78.94、79.59、80.57 有明显提升,由此可见,该地区地铁客运服务受到了大多数乘客的认可。

## 5 结语

地铁客运服务质量评价体系在了解与改进客运服务质量方面发挥重要作用,在实际工作中,加强评价体系的运用,及时分析服务情况,通过各项指标的计算结果,深刻

认识到服务中存在的不足, 结合具体服务情况与乘客反馈, 制定合理的解决措施。在科学技术不断创新的过程中, 地铁客运向智能化方向发展, 因此, 原有的评价体系不再适用, 为应对此变化, 需要完善体系中的评价指标和计算方法, 借助大数据技术与人工智能技术进行优化, 提升评价结果的准确性, 进而为整体服务质量的提升提供更有力的支持。

#### 参考文献:

[1] 韩冬. 地铁客运服务质量评价体系构建与应用研究

[J]. 人民公交, 2025,(14):110-112.

[2] 段艾嘉. 基于 Kano-IPA 整合模型的 LY 地铁服务质量评价及提升策略研究[D]. 河南工业大学, 2025.

[3] 童嘉辉. 智慧地铁建设中新技术应用对服务质量的影响分析[J]. 运输经理世界, 2025,(01):1-3.

[4] 杨春. 地铁运营服务与客流增长相关问题探析[J]. 人民公交, 2024,(22):131-133.

作者简介: 杨海峰 (1976-), 汉族, 云南宜良人, 本科, 工程师, 研究方向: 轨道交通。