

# 公共管理视角下城市轨道交通运营服务质量分析

杨志斌

北京市地铁运营有限公司运营二分公司, 中国·北京 100043

**摘要:** 在快速城市化进程中, 城市轨道交通作为城市公共交通的重要组成部分, 对于缓解交通拥堵、提升城市运行效率、优化居民出行体验具有重大意义。然而, 随着城市轨道交通网络的不断扩展和客流量的日益增长, 运营服务质量问题逐渐凸显, 成为影响乘客满意度和城市形象的关键因素。从公共管理视角出发, 对城市轨道交通运营服务质量进行深入分析, 不仅有助于识别服务短板, 提升运营效率, 还能为政府决策部门提供科学依据, 推动城市轨道交通的可持续发展。因此, 论文旨在通过公共管理理论的运用, 探讨提升服务质量的策略与路径。

**关键词:** 公共管理; 城市轨道交通; 运营服务; 质量分析

## Analysis of the Quality of Urban Rail Transit Operation Services from the Perspective of Public Management

Zhibin Yang

Beijing Subway Operation Co., Ltd. Operation Second Branch, Beijing, 100043, China

**Abstract:** In the process of rapid urbanization, urban rail transit, as an important component of urban public transportation, is of great significance in alleviating traffic congestion, improving urban operational efficiency, and optimizing residents' travel experience. However, with the continuous expansion of urban rail transit networks and the increasing passenger flow, the issue of operational service quality has gradually become prominent, becoming a key factor affecting passenger satisfaction and city image. From the perspective of public management, in-depth analysis of the quality of urban rail transit operation services not only helps identify service shortcomings and improve operational efficiency, but also provides scientific basis for government decision-making departments and promotes the sustainable development of urban rail transit. Therefore, this article aims to explore strategies and paths to improve service quality through the application of public management theory.

**Keywords:** public management; urban rail transit; operational services; quality analysis

## 0 前言

现如今城市化发展的脚步在不断加快, 而这也让城市交通问题逐渐突出, 成为限制城市持续发展的重大瓶颈。在重大交通方式中, 城市轨道交通以大容量、高效率、环保等优势脱颖而出, 逐渐受到市民的青睐。然而, 城市交通体系作为核心, 城市轨道交通的运营服务质量直接关系到广大市民的出行效率和舒适度。优化城市轨道交通的运营服务质量, 不仅能提升公众满意度, 更是确保城市交通可持续发展的重要一环。本研究旨在深入分析城市轨道交通运营, 从公共管理的角度提出针对性的优化策略, 为提升城市轨道交通运营服务质量贡献智慧与力量。

## 1 城市轨道交通运营服务质量的内涵

城市轨道交通运营服务质量, 直接关系到乘客出行满意度与城市交通形象。安全性方面, 轨道交通企业需要确保列车运行安全, 其中包含设备设施的完好、应急处理的及时等; 准时性方面, 这是城市最为关心的因素, 需要企业优化列车运行图, 降低延误与晚点的时间; 便捷性方面, 主要体现在站点布局、换乘设施中, 须企业科学的规划站点位置,

以便于提供清晰的换乘信息; 舒适性方面, 应要求列车内部环境更加的整洁、座位舒适, 且还应当做好照明与通风的工作; 经济性方面, 企业应在保证服务质量的前提下, 合理控制成本, 为乘客提供性价比高的服务。这些方面的综合考虑和实施, 才能提升城市轨道交通运营服务质量, 满足乘客日益增长的出行需求。

## 2 优化城市轨道交通运营服务质量的意義

### 2.1 提升城市交通效率

城市轨道交通是独立于传统道路系统交通方式, 能够充分展现出不可比拟的优势。相较于依赖道路状况的公共汽车, 轨道交通以其固定的运行时刻和路线, 提供稳定性和准时性的优势, 这意味着乘客可以准确预知到达时间, 无需担心交通拥堵或路况变化带来的影响。此外, 轨道交通还在服务质量上不断优化, 致力于减少故障、提高发车频率, 为乘客提供更加舒适的车厢环境<sup>[1]</sup>。这种对服务质量的持续追求, 使得轨道交通成为一个更具吸引力的出行选择。当更多的乘客选择轨道交通作为出行工具时, 不仅能够有效缓解道路交通压力, 还能显著提高整个城市的交通效率。由此可见, 城

市轨道交通以独特运输能力、服务质量优化,成为城市交通系统关键一环,而稳定性和准时性,以及对服务质量的不懈追求,使得轨道交通在缓解交通压力、提高交通效率方面发挥着越来越重要的作用。

## 2.2 提升乘客的满意度和舒适度

城市轨道交通的核心价值即为,为广大乘客提供更为高效、安全、便捷的服务。乘客满意度与舒适度是评价轨道交通服务质量核心指标,由此充分展现“以人为本”服务理念,乘客选择轨道交通往往是因为速度快、准时性好、稳定性强等特点<sup>[2]</sup>。而轨道交通通过不断优化行车间隔、增加班次、改善车辆环境等措施,可以进一步提升乘客的安全感、出行时效性和服务的可靠性,从而增强乘客的满意度和忠诚度。这种良性循环不仅有助于轨道交通的持续发展,也为城市交通的高效运行和市民的便捷出行作出积极贡献<sup>[3]</sup>。

## 3 公共管理视角下城市轨道交通运营服务质量优化路径

随着城市化进程的加速,城市轨道交通作为一种高效、便捷的公共交通方式,越来越受到人们的青睐。然而,城市轨道交通运营服务质量的提升,不仅是满足乘客出行需求的关键,也是城市公共管理的重要任务。因此主要从公共管理视角出发,针对城市轨道交通运营服务质量进行深入分析,从而确保为城市轨道交通运营服务质量提供指导,展现出实践性。

### 3.1 加强沟通,积极采纳乘客的建议

城市轨道交通运营服务中,乘客的满意度是衡量的服务质量核心指标,所以有必要创建及时、有效的乘客反馈机制。乘客的需求与声音是最为直接的市场信息,能够精准映射出服务所存在的问题与改进方向。因此运用现代科技手段,如移动应用、社交媒体等,可以迅速的收集与分析宝贵信息<sup>[4]</sup>。首先,应畅通反馈渠道。除传统电话、问卷调查等方式,还可以运用移动应用、社交媒体等现代渠道,确保乘客可以随时随地地表达出自己想法及其意见。车站内电子屏幕同样可以展现出反馈情况,从而提升信息透明度;其次,对于收集的反馈,相关部门需要给予高度的重视,定期进行数据分析与策略研讨,由此来精准的理解乘客需求,明确认识到其中服务面临短板。技术、运营、市场等部门应打破壁垒,形成合力,保证问题的及时响应和解决方案的有效实施;最后,运营服务策略的制定应当践行“以人为本”原则,在满足乘客现有需求的基础上,还应当有前瞻性地预测与满足未来需求。通过持续改进和创新,确保城市轨道交通运营服务始终走在时代前列,为乘客提供更加便捷、高效、个性化的出行体验。由此可见,通过建立较为开放且透明的反馈机制,能够进一步契合乘客需求,从而提升运营服务的满意度。

### 3.2 引入新技术,优化乘客体验

科技的进步重塑各领域运营模式,不仅提升效率,更

优化乘客体验。如今,先进的技术手段已成为推动发展的关键力量,为乘客带来更加便捷、舒适的出行方式,展现科技改变生活的巨大潜力。一方面,云计算与大数据技术好比城市轨道“大脑”,可以精准且实时的接收、处理来自车辆、站点、乘客流量等多维度数据<sup>[5]</sup>。通过这些数据,运营方仿佛具备“千里眼”与“顺风耳”,可以即时预测交通状况,从而以此为据整改运营策略。由此可以说明,列车的发车间隔并不是一成不变的,需要根据实际数据进行灵活转变,进一步满足乘客的出行需求。另一方面,人工智能与物联网技术可以为乘客带来贴近服务。运用人工智能算法,智能导航系统能精准分析乘客目的地和实时交通状况,为其提供最佳换乘建议。系统通过收集多源数据,利用机器学习算法预测交通流量,为乘客规避拥堵,实现高效出行。甚至,系统还能够预测并提醒可能出现的拥堵区域,帮助乘客避开人潮,更加高效地到达目的地。而物联网技术则确保了车站的各项设施,如电梯、扶梯等,始终保持在最佳运行状态。一旦出现故障,系统能够立即发现并通知维修人员,从而大大减少了因设备故障而给乘客带来的不便<sup>[6]</sup>。所以说,科技的力量无比强大,正在全面转变城市轨道交通面貌,从而为乘客带来更为便利的出行体验。

### 3.3 加强员工培训,提升服务质量

员工专业技能和态度,关乎乘客出行体验,持续培训与发展,是提升轨道交通服务质量的关键策略。通过培训,员工不仅能提升技能,还能培养良好服务态度,提高应变能力,从而确保乘客享受高品质的出行服务。一方面,确定培训的内容与方向。技术操作流程固然是基础,但在实际工作中,员工往往会面临各种复杂情境。尤其是在日常运营阶段,乘客出现各种突发情况。此时员工不仅需要迅速运用专业知识展现专业能力,还能够体现人员危机处理能力。员工的态度和反应将直接影响乘客的满意度和公司的形象,只有真正关心乘客需求,灵活应对各种情况,才能确保乘客的旅行顺利愉快。因此,培训中应更加注重服务意识和问题解决能力的培养,让员工在面对挑战时能够从容应对,为乘客提供最佳的服务体验<sup>[7]</sup>。另一方面,为员工提供良好发展机会。员工的成长与发展是组织成功的关键,当员工看到自己在公司有明确的晋升路径,会更加投入工作,努力提供高质量的服务。明确的晋升机制不仅能激励员工提升自我,还能确保组织的长远发展。此外,与其他行业内的交流机会也是员工成长的重要途径,能够拓宽他们的视野和知识面。为乘客能享受到最优质的出行体验,每一位员工都应具备专业的知识和技能,以及良好的服务态度。因此,公司应该为员工提供这些成长的机会,确保能够为乘客带来最佳的服务体验。这样的员工成长策略不仅有利于员工的个人发展,也能为公司的持续发展奠定坚实的基础。

### 3.4 积极推进与其他公共交通方式的互通互联

现代都市交通多样化,乘客出行常需转换多种交通方

式。实现城市轨道交通与其他交通方式的无缝连接,对于提升出行效率与便利性至关重要,这是公共管理领域需持续研究和改进的方向,以提升城市交通整体服务水平<sup>[8]</sup>。硬件设施方面,可以考虑在轨道交通站点附近设置公交换乘中心、自行车停车点和步行通道,这样乘客在轨道交通站点下车后,可以迅速通过这些设施换乘到其他交通方式,如公交、自行车或者步行。不仅能够提升乘客的出行效率,还为他们提供更多元化的交通选择。特别是对于重要的交通枢纽或大型商业区域,这些设施的规划和设置显得尤为重要,能够确保乘客在这些关键节点上顺利完成交通转换,减少不必要的等待和绕行;信息交互方面,可以建立一个统一的公共交通信息平台,这个平台可以整合轨道交通、公交、自行车等各种交通方式的实时信息,让乘客能够随时了解各种交通工具的运行情况、班次时间、站点位置等关键信息。通过这样平台,乘客更加便捷地规划自己的出行路线,选择最适合自己的交通方式。同时,这个平台也可以为城市交通管理部门提供有力的决策支持。通过分析平台上的数据和信息,管理部门更加准确地了解乘客的出行需求和行为特征,从而调整公交线路、优化轨道交通运营时间等,进一步提升整个公共交通系统的效率和服务水平;费用结算方面,推广使用统一的交通卡或电子支付方式将大大提高转乘的便利性。乘客在换乘时无需重复购买车票或进行繁琐的现金交易,只需轻轻一刷或一扫即可完成费用结算。这样的支付方式不仅节省乘客的时间和精力,还降低出行成本。同时,它也有助于提高公共交通系统的管理效率。通过电子支付方式,管理部门可以更加方便地追踪和分析乘客的出行数据和消费行为,为未来的运营和服务改进提供有力支持。由此可见,通过加强硬件设施建设、建立信息交互平台和推广使用统一的交通卡或电子支付方式,为乘客提供更加便捷、高效的出行体验,有助于提高城市公共交通系统的整体效率,促进城市的可持续发展<sup>[9]</sup>。

## 4 结语

总而言之,在公共管理视角下对城市轨道交通运营服务质量进行深入分析,不仅关乎城市交通的顺畅与效率,更是城市治理能力现代化的体现。通过强化公共服务意识、提升服务质量标准、构建多元参与的评价与监督体系,能够为市民提供更为便捷、安全、高效的出行环境。未来,随着科技的进步和城市化的深入,期待城市轨道交通运营服务在公共管理的持续优化下,为城市的可持续发展注入更强的动力。

## 参考文献:

- [1] 马飞,蒋金凤,敖誉芸,等.非均衡大客流冲击下城市轨道交通网络抗毁性建模及演化特征[J].清华大学学报(自然科学版),1-17.
- [2] 李健,杨博,王鑫,等.基于系统论的城市应急管理大类专业教学研究——以轨道交通运营与应急课程为例[J].高教学刊,2024,10(21):120-124.
- [3] 刘祖容,谢玉美,肖志涵.城市轨道交通PPP项目运营期绩效评价研究——以徐州地铁1号线为例[J].项目管理技术,2024,22(7):51-58.
- [4] 施海熔.TOD模式下的城市综合体开发项目交通服务策略研究——以上海市蓝天路站TOD综合体项目为例[J].上海公路,2024(2):188-195+259.
- [5] 雷强.适应网络化运营的新建城市轨道交通线路运营组织方案设计研究[J].现代城市轨道交通,2024(7):115-118.
- [6] 胡丽.需求导向下公共数据授权运营的实施困境与调整进路[J].河北法学,2024,42(8):119-134.
- [7] 周新军.城市轨道交通企业治理:多元融合与创新驱动——基于全国50个城市统计数据的分析[J].华北电力大学学报(社会科学版),2024(3):75-87.
- [8] 佚名.中国城市轨道交通既有有线改造指导意见(一):任务与形势、定义与分类、原则与目标[J].城市轨道交通,2024(6):31-34.
- [9] 刘凤.城市暴雨洪涝灾害防控系统脆弱性的“乌卡”问题研究——以河南郑州“7·20”特大暴雨灾害为例[J].太原学院学报(社会科学版),2024,25(4):2+32-45.