

苏州轨道交通服务质量评价结果分析与 服务质量提升措施

唐晓贞

(苏州市轨道交通集团有限公司, 215004, 苏州//助理工程师)

摘 要 乘客对城市轨道交通服务质量的要求越来越高。介绍了城市轨道交通服务质量评价体系;对 2019 年苏州城市轨道交通线网服务质量第三方评价结果进行了分析,了解和把握了苏州轨道交通的服务现状,发现了运营服务中的薄弱环节;提出了具有针对性的城市轨道交通服务质量提升措施。

关键词 城市轨道交通;服务质量评价;改进措施

中图分类号 F530.7

DOI:10.16037/j.1007-869x.2022.05.011

Evaluation Result Analysis and Improvement Measures of Suzhou Rail Transit Service Quality

TANG Xiaozhen

Abstract Passengers are having higher and higher requirements for urban rail transit service quality. Urban rail transit service quality evaluation system is introduced. Third-party evaluation results of 2019 Suzhou urban rail transit line network service quality are analyzed. The current service situation of Suzhou rail transit is understood and grasped. Weak links of operation service are identified. Specific improvement measures for urban rail transit service quality are proposed.

Key words urban rail transit; service quality evaluation; improvement measures

Author's address Suzhou Rail Transit Group Co., Ltd., 215004, Suzhou, China

城市轨道交通是城市公共交通的骨干,其运行状况与其功能密切相关。城市经济的快速发展增加了居民出行的频率。为满足居民出行需求、缓解道路交通压力,提高城市轨道交通服务质量显得尤为重要。本文通过分析苏州轨道交通 2019 年服务质量评价结果,剖析影响服务质量评的主要因素,制定相应有效措施,加强服务保障,提升服务能力。

1 城市轨道交通服务质量评价概述

为规范城市轨道交通服务质量评价工作,推动城市轨道交通服务质量提升,根据交运规[2019]3 号文《交通运输部关于印发<城市轨道交通服务质量评价管理办法>的通知》和交办运[2019]43 号文《交通运输部办公厅关于印发<城市轨道交通服务质量评价规范>的通知》(以下简称《规范》),以及苏交运[2019]62 号文《省交通运输厅关于转发交通运输部城市轨道交通服务质量评价管理办法和评价规范的通知》的要求,城市轨道交通所在地城市交通运输主管部门或城市人民政府指定的城市轨道交通运营主管部门负责组织开展本行政区内的城市轨道交通服务质量评价工作,评价应遵循合法、合理原则,坚持客观公正、实事求是,坚持公开公平,坚持以乘客为中心。

开展城市轨道交通服务质量评价的目的是建立常态化的服务质量监督机制,了解和把握轨道交通的服务现状,及时发现运营服务的薄弱环节,采取有针对性的改进措施,不断促进轨道交通服务能力提升,满足居民出行需求,改善居民生活环境,促进民生改善。城市轨道交通服务质量评价体系如图 1 所示,评价内容包括乘客满意度评价、服务保障能力评价及运营服务关键指标评价 3 个部分,基础分值为 1 000 分。

2 苏州轨道交通服务质量评价结果分析

乘客对轨道交通的服务质量评价,是乘客对轨道交通的感知效果与预期价值相比较时的一种愉悦或失望的状态。服务越热情周到,乘客满意度越高,反之则会降低乘客满意度。

2019 年苏州轨道交通线网服务质量第三方评价结果如表 1 所示。

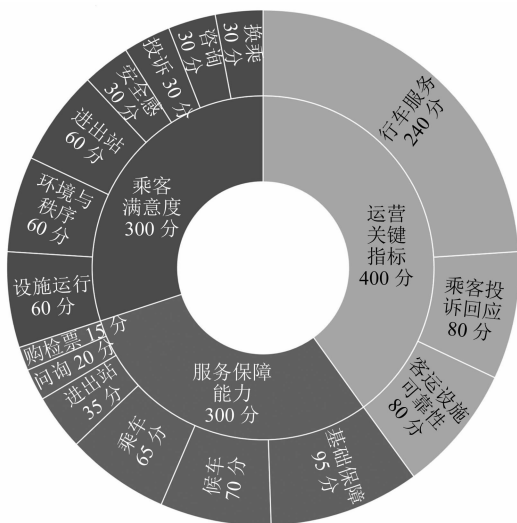


图1 城市轨道交通服务质量评价体系

Fig. 1 Urban rail transit service quality evaluation system

表1 2019年苏州轨道交通线网服务质量第三方评价结果

Tab.1 Third-party evaluation results of 2019 Suzhou rail transit line network service quality

项目	1 号线 得分/分	2 号线 得分/分	4 号线 得分/分	线网 得分/分
乘客满意度 (300 分)	271.54	268.01	267.12	268.95
服务保障能力 (300 分)	289.20	294.29	293.50	292.23
运营关键指标 (400 分)	382.00	368.00	364.00	371.58
合计	942.74	930.29	924.62	932.76

由表 1 可见,对于“乘客满意度”和“运营关键指标”,1 号线的得分都较高,而 4 号线的得分相对较低;对于“服务保障能力”,2 号线的得分相对较高,而 1 号线的得分相对比较低。在三大版块中,“服务保障能力”得分较高,而“乘客满意度”得分相对较低。在 3 条线路中,1 号线的总体评价结果较高,而 4 号线的相对较低。

2.1 乘客满意度评价结果分析

对第三方评价结果进行统计分析发现,乘客满意度方面存在的主要问题为:站外停放的非机电车摆放阻碍出行,张贴小广告,站厅非付费区通道窄仅能溶1人通行,员工聊天,客室内有索要微信扫码、派发小广告行为。

乘客对苏州轨道交通设施运行方面评价较高,苏州轨道交通运营单位需重点关注的是:进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠;乘车秩序良好,无乞讨卖艺、散发小广告等行为;服务人员有礼、有微笑,答询耐心、及时、准确;投诉处理结果的满意程度。需针对这些方面进行重点改进,从而进一步提升乘客满意度。

2.2 服务保障能力评价结果分析

对第三方评价结果进行统计分析发现,服务保障能力方面存在的主要问题为:站内、客室内垃圾多,卫生间环境差。

苏州轨道交通在基础保障方面较为完善,扣分相对较多的是:候车环境良好、整洁卫生;卫生间能正常使用,定期清洁,无明显异味。需针对这些方面进行重点整改,进一步加强服务保障,提升乘客候乘体验。

2.3 关键运营指标评价结果分析

对第三方评价结果进行统计分析发现,在关键运营指标方面,客运设施可靠性得分较高,而乘客投诉回应得分相对较低。乘客意见建议词云分析如图2所示。



图2 乘客意见建议词云分析图

Fig. 2 Wordcloud analysis of passenger comments and suggestions

图2中,对乘客意见建议中出现频率较高的关键词予以视觉上的突出,形成“关键词云层”或“关键词渲染”。乘客反馈的意见建议中提及最多的是安检。

经调查,在 2019 年,苏州轨道交通共收到 275 个安检服务方面的投诉,主要体现在安检政策和人员服务两方面,如图 3 所示。

2.4 安检投诉管控措施

苏州轨道交通应对安检投诉引起重视,进一步对安检服务加以分析,分阶段提升安检工作服务质量,重点对作业纪律类投诉、内部投诉、人员服务类投诉进行控制,并制定有效的措施,督促安检公司做好安检服务工作,切实降低安检投诉量。

1) 标准统一,以不降低安检标准为前提。不同安检公司、新老员工对安检标准的理解、执行力度存在偏差。执行统一的安检标准是前提,其次是提升安检员的服务意识。

2) 严抓纪律,以纪律严明的岗位形象为基础。

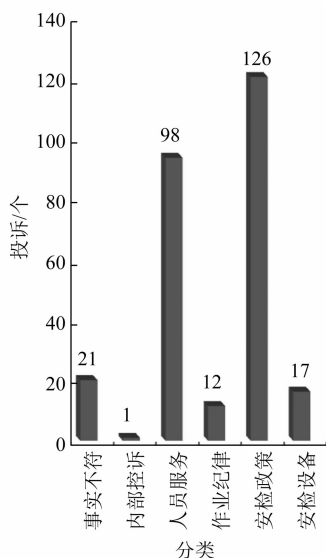


图3 2019年苏州轨道交通安检类投诉

Fig. 3 2019 Suzhou rail transit security inspection complaints

一方面各车间加强安检检查,充分发挥车站的监管和安检查组的检查作用;另一方面安检公司要制定切实有效的管理措施,充分发挥安检中队长的作用,做好检查问题的整改落实。

3) 言行规范,以文明用语、礼貌待人为抓手。安检员年纪轻、学历低,待人接物随心、随性,培训时需注意礼仪、礼貌方面的内容,尤其是对新员工,更应加强这方面的培训。建议培训时,以典型案例为抓手,用身边的事教育身边人,让安检员知可为、知不可为,逐渐提高安检服务形象。

4) 加强交流,以服务质量提升为共同目标。安检单位管理人员与运营单位服务条线人员定期交流,分析近期安检投诉情况,明确服务质量提升阶段性目标,制定投诉管控措施。运营单位服务条线人员需加强对安检单位服务培训内容的指导、检查,督促提高安检服务水平。

3 影响城市轨道交通服务质量评价的主要因素

根据2019年苏州轨道交通服务质量评价情况,影响城市轨道交通服务质量评价的主要因素为安全感、便捷性、功能性合舒适度。

1) 安全感:体现为乘客在进出站、候车、乘车等全过程感觉安全可靠。城市轨道交通在确保运营安全有序的基础上,应为乘客提供优质温馨的服务,让每一位乘客都能快乐准时地启程,安全舒适地到达。安全感是影响服务质量评价的最基本条

件与因素。

2) 快捷性:是城市轨道交通所必须要具备的功能。如果轨道交通不具备便捷功能,就将使其发展变得毫无意义,不仅起不到缓解交通压力的作用,还在无形中增加了交通管理的负担。因此,前期设计时,应合理布局主要车站,以及线路途径的商业办公区域、学校、住宅、生活商圈等,以满足不同人群的出行需求。

3) 功能性:主要是指车站在满足乘客基本交通出行需求的基础上,应完善智慧系统、导向标志系统与基础服务设施等,使乘客能够享受到完善的服务。

4) 舒适度:是影响服务服务质量评价的重要因素。舒适度主要体现在:车站、客室环境的整洁性、温度适宜性,列车运行的平稳性、噪声的可控性,以及便民设施齐全、服务人员礼仪规范等。城市轨道交通具有较好的乘车条件,但仍需不断完善。

4 城市轨道交通客运服务质量提升措施

4.1 加强内部管理

1) 提高安全性。安全是影响服务质量评价的重要因素。因此城市轨道交通发展过程中,必须要充分重视安全问题,为乘客营造安全的出行环境。为保证乘客安全出行,避免乘客在乘车过程中出现踩踏事故,客运部门需要不断优化乘客乘车环节。首先优化时刻表,调整换乘站列车行车间隔,适当错开列车到站时间,避免换乘期间出现乘客抢上抢下行为,造成拥堵与踩踏。其次合理规划车站空间,采用铁马等保护乘客安全,在规定的空间内对乘客走向进行控制。最后在各项措施实施过程中,客运部门需要从乘客角度思考问题,增设各类标志,方便乘客出行。

2) 定期对相关设施进行维修。城市轨道交通车站设备数量多,设备型号、功能、运行环境等各不相同,车站设备维修的难度较大。这就需要客运部门对设备维修人员展开定期培训,不断增强其专业维修能力。

3) 完善城市轨道交通服务投诉程序。在处理投诉后,运营单位应采取措施了解和分析投诉原因。首先对当事人进行批评教育,并根据运营单位的规章制度进行相应处罚;同时对服务体系进行查漏补缺,如存在漏洞,应及时填补完善,改进投诉处理程序。其次统计投诉数量,找出投诉最多的

部门、个人,尤其在乘客的可行性意见中能发现部门或个人存在的缺陷。受理投诉的员工要将投诉的统计、分析和处理结果及乘客对投诉处理的意见反馈到有关部门,以便改进工作。根据投诉记录和其他信息,建立和补充乘客投诉档案,将经典投诉汇编成案例集,丰富培训材料。针对服务中出现的薄弱环节,加强员工培训,提高其服务意识和质量。

4) 创造舒适的乘车环境。城市轨道交通具有较好的乘车条件,车站和列车上装有空调,车站内设有自动售票系统等乘客自助服务设备,其舒适性优于公共汽车。城市轨道交通线路由高架线和地下线组成,夏季,地下车站站台的温度过低,而高架车站站台的温度过高,影响乘客候车的舒适性。因此,应改善车站候车条件。在车站站台适当增加候车座席,为老人、儿童等乘客提供方便,帮助他们缓解疲劳,也有助于提高服务质量。同时应降低车站和列车客室内的噪声,提高乘坐舒适度。

4.2 加强外部合作

1) 加大宣传力度,鼓励乘客文明乘车。乘客文明乘车能够在一定程度减轻相关工作人员的压力,还能够推动城市轨道交通发展。可采用多种宣传方式,如广告、车载电视与手机等,全面动员广大乘客,提高乘客文明乘车的意识。

2) 不断加强与车站周边政府部门的联系,共同推进文明城市、文明乘车目标建设,不断提高乘客文明乘车意识。在应急处置方面,需要加强与车站周边政府部门的协调,尽量缩小紧急情况对乘客造成的影响。

3) 客运部门定期开展服务质量的调查与分析。根据调查情况,不断完善服务。同时要引进第三方调查机构,定期对服务质量进行调查,并将其分析数据与结果通过网站等途径向社会公众公布。对服务质量进行评价,主要是为促进城市轨道交通不断发展。将服务质量作为开展工作的目标,激励员工不断提高服务质量,提高工作效率,推进工作高

质量开展。

5 结语

城市轨道交通工作人员的服务质量直接影响乘客对城市轨道交通服务的印象和选择。因此,必须加强软件建设,提高城市轨道交通服务质量,培养员工良好的心理素质、高尚的情操、坚强的意志和敏锐的观察反应能力。善于理解乘客的喜恶、困难、需要和愿望,善于捕捉乘客的心理和情感变化,努力满足乘客的实际需求,提高城市轨道交通服务质量。

参考文献

[1] 彭金栓,贺建炜,邵毅明,等. 考虑复合权重的城轨乘客满意度测评[J]. 重庆交通大学学报(自然科学版), 2016(2):131.
PENG Jinshuan, HE Jianwei, SHAO Yiming, et al. Passenger satisfaction evaluation of urban rail transit based on comprehensive weight[J]. Journal of Chongqing Jiaotong University (Natural Science), 2016(2): 131.

[2] 尹聪聪,蒲琪,李素莹,等. 基于乘客感知的城市轨道交通客运服务质量评价指标研究[J]. 城市轨道交通研究, 2014(6):78.
YING Congcong, PU Qi, LI Suying, et al. On the evaluation index of service quality on urban rail transit based on passenger perception[J]. Urban Mass Transit, 2014(6):78.

[3] 张栋,杨晓光,安健,等. 基于乘客感知的常规公交服务质量评价方法[J]. 城市交通, 2012(4):72.
ZHANG Dong, YANG Xiaoguang, AN Jian, et al. Evaluation of urban public transportation service quality based on passengers' perception[J]. Urban Transport of China, 2012(4): 72.

[4] 矫丽丽,徐永能,于世军. 城市轨道交通乘客满意度测评模型[J]. 重庆交通大学学报(自然科学版). 2012(增刊1):638.
JIAO Lili, XU Yongneng, YU Shijun. Research on urban rail transit passenger satisfaction evaluation model[J]. Journal of Chongqing Jiaotong University (Natural Science), 2012(S1): 638.

(收稿日期:2021-12-10)

打造人民满意、乘客放心的品质轨道交通

运营 10 年来,苏州轨道交通已开通 5 条线路,总客流量超过 22 亿人次,日均客流量达到 120 万人次,成为苏州市公共交通出行的“主力军”。从实现 2 min 20 s 的最短行车间隔到重大节假日通宵运营,从国内首创“无理由退票”到省内首推“强弱冷车厢”,苏州轨道交通不断优化运营管理、推出特色服务,乘客满意度连续 7 年保持增长。

(来源:苏州市轨道交通集团有限公司)