

2021 年京港地铁顾客服务承诺履行情况

2021 年京港地铁所辖各线列车运行指标表现均优于服务承诺

	服务承诺	4-大兴线表现	14号线表现	16号线表现
列车正点率	99.80%	99.99%	西段: 100% 东段: 99.99%	100%
列车运行图兑现率	99.90%	100%	西段: 99.99% 东段: 99.99%	100%

2021 年京港地铁所辖各线设备设施服务可靠度表现均优于服务承诺

	服务承诺	4-大兴线表现	14号线表现	16号线表现
自动充值售票设备 可靠度	98.60%	99.97%	西段: 99.99% 东段: 99.99%	99.99%
自动检票设备 可靠度	99.60%	99.98%	西段: 99.98% 东段: 99.98%	99.99%
车站乘客信息系统 可靠度	99.80%	99.99%	西段: 99.99% 东段: 99.99%	100%

2021 年各项服务提升举措如期履行

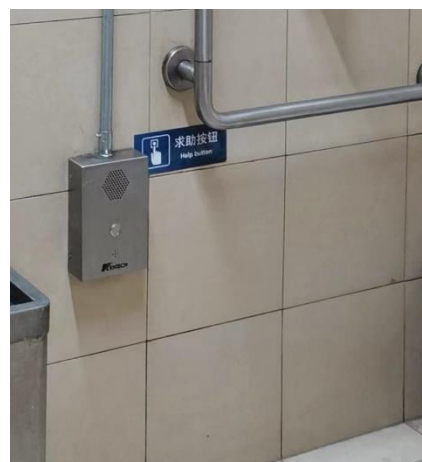
- ◆ 4-大兴线西直门、陶然亭、菜市口完成轮椅升降平台、爬楼车和坡道增设，新宫、黄村西大街、黄村火车站、义和庄、天宫院完成无障碍卫生间乘客呼叫按钮改造，助力 2022 年北京冬奥会、冬残奥会无障碍出行。



轮椅升降平台

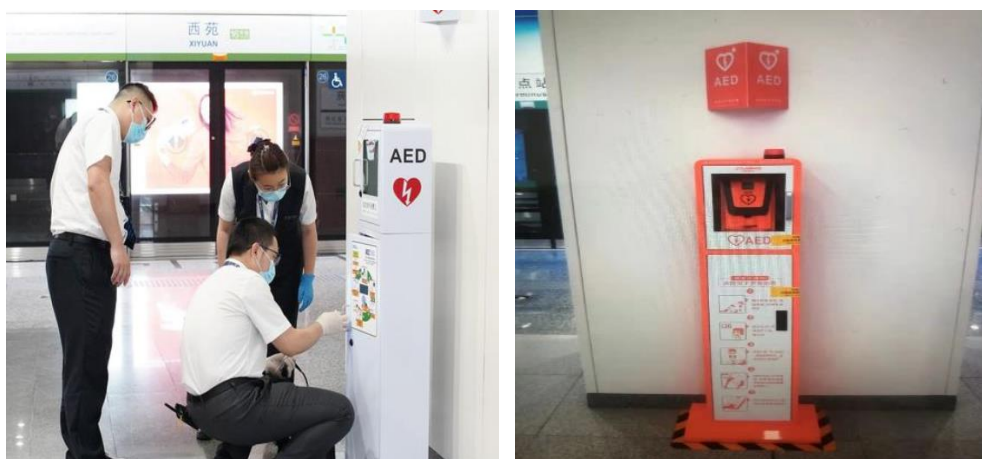


轮椅爬楼车



无障碍卫生间呼叫器

- ◆ 京港地铁公司所辖 91 座车站全部落实自动体外除颤仪（AED）配置，车站工作人员均已 100%完成 AED 设备使用培训。



自动体外除颤仪（AED）

北京京港地铁有限公司
北京市丰台区嘉园路地铁4号线车辆段 邮编: 100068

- ◆ 在 4 号线、16 号线国家图书馆站引入车站智能机器人，为乘客提供出行查询、实地引领及运营提示等智能服务，保障乘客优质出行体验；在控制中心引入 OCC 专家机器人，辅助人员管理，助力员工工作；在 4 号线马家堡车辆段变电所引入智能巡检机器人，提升运维水平。



车站智能机器人



OCC 专家机器人



智能巡检机器人

- ◆ 截至 2021 年底，在 14 号线、16 号线共放置 50 台综合售货机，在 4-大兴线、14 号线、16 号线（除西直门站、北京南站）共放置 54 台口罩售卖机，为乘客提供瓶装饮料、零食、口罩等多品类售卖服务，满足乘客多元化出行需求。



综合售货机与口罩售卖机

- ◆ 京港地铁在春节期间限量发行 1500 套生肖纪念票“辛丑牛票”，为乘客送去新春祝福。同年，以 4 号线、14 号线、16 号线列车为原型，融合动物园、北京南站、圆明园等北京地标性场所推出探索系列——“京港地铁积木车模”。此外，在淘宝店代售《因为有你 山河无恙》抗疫纪念票册，为乘客提供更丰富的购物体验。



京港地铁公司文创产品

2021 年乘客有效投诉回复率达到 100%

京港地铁公司履行承诺，在接到留有联系方式的有效投诉后 5 个工作日内回复乘客，有效乘客投诉回复率达到 100%。