

2022 年京港地铁顾客服务承诺

京港地铁公司始终秉承“以客为先”的服务理念，借鉴香港地铁的成熟经验，并结合本地的地铁运营环境，通过精细化、专业化的管理，提升运营及服务水平，积极探索新技术应用，提高地铁系统的运行效率和智能化水平，全力为顾客提供安全、可靠、舒适、便捷的生活服务。

承诺一：2022 年所辖各线保持高水平的列车运行表现

目前，京港地铁公司负责运营地铁4号线、大兴线、14号线、16号线及17号线，已开通运营里程148.5公里，所辖车站91座。为了让顾客出行更准时、更顺畅，我们将确保所辖各线保持高水平的列车运行表现。

	4-大兴线	14号线	16号线	17号线
列车正点率	高于99.80%	高于99.80%	高于99.80%	高于99.40%
列车时刻表兑现率	高于99.90%	高于99.90%	高于99.90%	高于99.70%

承诺二：2022 年保持稳定的设备设施可靠度

为保障顾客在乘坐京港地铁所辖线路时，更便捷，更高效，同时能及时获取乘车信息，优化出行体验，我们坚持提供可靠的设备设施服务。

	4-大兴线	14号线	16号线	17号线
自动充值售票设备 可靠度	达到98.60%	达到98.60%	达到98.60%	达到98.60%

	4-大兴线	14号线	16号线	17号线
自动检票设备 可靠度	达到99.60%	达到99.60%	达到99.60%	达到99.60%
车站乘客信息系统 可靠度	达到99.80%	达到99.80%	达到99.80%	达到99.80%

承诺三：打造宜人的城市出行空间

2022年我们将持续以顾客需求为导向，追求更优质的服务质量，不断探索人性化服务模式，引入先进技术和提供多元化的便民服务，提升服务举措，优化顾客的出行体验。

- ◆ 提供更人性化的服务信息，公布4号线、大兴线、14号线、16号线、17号线车站的列车时刻表方便查看列车服务时间；优化车站卫生间标识实现更加清晰的视觉识别效果；在车站增加与出行相关的温馨提示宣传画引导顾客安全、便捷出行。
- ◆ 持续关注顾客的无障碍出行需求，结合盲文通用规范对4号线、大兴线、14号线、16号线车站的楼梯扶手盲文进行改造，同时积极优化车站的进、出站盲道路径，为有需要人士提供可靠的出行引导。
- ◆ 积极改良列车的设备服务功能，从车厢温度、环境、电子地图展示上为乘客打造更舒适的车厢环境，通过开展空调模式设定、电子地图优化等车厢设备研究为乘客提供更舒适、便捷的乘车体验。
- ◆ 积极探索轨道交通智能运维方式，引入车站图像智能分析系统、轨道智能运维系统等，提

升运维及运营水平，保障乘客优质出行体验。

- ◆ 在京港地铁运营线路开设更多便民商铺，为乘客提供丰富的便民生活服务；并在车站最佳可视区域设置导向海报，方便乘客快速找到商铺位置。

承诺四：聆听顾客声音，提供便捷、高效的咨询服务

京港地铁坚持做到以客户为中心，积极预见、聆听及回应顾客的需求。顾客可致电010-96123（北京轨道交通路网乘客服务热线），工作人员会提供便捷、高效的咨询服务。我们承诺凡接到留有联系方式的有效乘客投诉，都会在5个工作日内予以回复，有效投诉回复率达到100%。同时，我们将会通过多种方式，广泛收集乘客意见、建议，不断提升服务水平。