

## 2020 年京港地铁顾客服务承诺履行情况

### —列车运行指标—

2020年京港地铁所辖各线列车运行指标表现均优于服务承诺。

项目 \ 表现	服务承诺	4-大兴线 2020年表现	14号线 2020年表现	16号线 2020年表现
列车正点率	99.80%	99.996%	西段：100% 东段：99.999%	100%
列车运行图 兑现率	99.90%	100%	西段：100% 东段：99.999%	100%

### —设备设施服务表现—

2020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

项目 \ 表现	服务承诺	4-大兴线 2020年表现	14号线 2020年表现	16号线 2020年表现
自动充值售票 设备可靠度	98.60%	99.979%	西段：99.993% 东段：99.988%	99.998%
自动检票设备 可靠度	99.60%	99.986%	西段：99.989% 东段：99.988%	99.996%
乘客信息系统 可靠度	99.80%	99.996%	西段：99.997% 东段：99.998%	100%

### —服务提升举措—

2020年京港地铁如期履行了服务提升举措，包括：

- ◆ 4号线动物园站A口站前广场雨棚搭建完成并投入使用。



- ◆ 在大客流车站增设地面引导带、换乘站大字导流地贴，以及提醒老年人、孕妇等乘客“请使用垂直电梯”的标识。



- ◆ 所辖各线车站落实“爱心包”项目，为有需要的乘客提供出行应急服务物品。



- ◆ 拓展车站内的鲜花售卖机、公仔售卖机等便捷服务设备，持续营造年轻时尚的乘车氛围。



### ——聆听乘客声音——

2020年京港地铁接到留有联系方式的有效投诉，均在5个工作日内予以回复，有效乘客投诉回复率达到100%。