

## 2021 年京港地铁顾客服务承诺

### —列车运行指标—

2021年我们将保持高水平的列车运行表现。

- ◆ 京港地铁所辖各线列车正点率高于 99.80%；
- ◆ 京港地铁所辖各线列车运行图兑现率高于 99.90%。

### —设备设施服务表现—

2021年我们坚持为乘客提供可靠的设备设施服务。

- ◆ 京港地铁所辖各线自动充值售票设备可靠度达到 98.60%；
- ◆ 京港地铁所辖各线自动检票设备可靠度达到 99.60%；
- ◆ 京港地铁所辖各线车站乘客信息系统可靠度达到 99.80%。

### —服务提升举措—

2021年我们将持续关注乘客的需求，完善服务细节、引入先进技术和提供多元化的便民服务，进一步优化乘客的出行体验。

- ◆ 完善 4 号线西直门、陶然亭、菜市口站的无障碍设施建设，通过轮椅升降平台、爬楼车以及坡道，实现无障碍通行；推进大兴线车站无障碍卫生间乘客呼叫按钮使用功能的完善，助力 2022 年北京冬奥会、冬残奥会无障碍出行体验。
- ◆ 京港地铁已为 4-大兴线 35 座车站、16 号线中段 5 座车站配置自动体外除颤仪（AED）并对一线工作人员进行专业的急救培训，2021 年京港地铁将继续按政府整体要求推进自动体外除颤仪（AED）的配置工作。
- ◆ 不断强化设备检修，积极引入并试用变电所智能巡检机器人等先进技术，提升运维水平，保障乘客优质出行体验。

- ◆ 根据乘客出行的多元化需求，在 14 号线、16 号线车站共布放 48 台综合售货机，为乘客提供瓶装饮料、零食等多品类售卖服务。此外，4-大兴线、14 号线、16 号线（除西直门站、北京南站）将陆续布放口罩售卖机，为乘客提供出行应急所需。
- ◆ 持续丰富地铁文化传播方式，研究及拓展文创思路，以乘客喜爱的文创产品为载体，向乘客传达京港地铁“以客为先”的服务理念。淘宝平台（shop458048366.taobao.com）的京港地铁官方店铺承诺：为乘客提供正版授权的京港地铁自营发行、联名发行、代售等产品。

### ——聆听乘客声音——

乘客可拨打北京轨道交通路网乘客服务热线 010-96123，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投诉，都会在 5 个工作日内予以回复。