

2020 年京港地铁服务质量承诺

—列车运行指标—

- ◆ 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时刻兑现率高于99.90%；

—服务提升计划—

1、保障乘客安全

我们把乘客的生命安全放在首位，持续提升运营安全水平，常态化开展应急演练，全面防范各类安全事故的发生，确保乘客安全出行。同时我们致力于为乘客提供安全可靠的乘车服务，不断强化设备检修，安全设施改造，防控司乘人员人因风险，加大安全乘车宣传引导，关注弱势群体安全和公共卫生安全，守护乘客出行的每一步。

2、优化服务细节

我们始终从乘客角度出发，为乘客提供舒适、可靠的服务设施，并注重考虑不同群体的多元化需求，不断改善车站环境，带给乘客更便捷、更具品质、更有温度的服务。

- ◆ 京港地铁所辖各线自动充值售票设备可靠度全年达到98.6%，所辖各线自动检票设备可靠度全年达到99.6%，所辖各线车站乘客信息系统可靠度达到99.8%。
- ◆ 在4号线动物园A口站前广场增设雨棚，为乘客遮阳挡雨；雨棚下方设置休息等候区和综合资讯导向；进站候车区域采用坡道设计，方便儿童及携带行李的乘客进站乘车。
- ◆ 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，有序引导乘客乘车。
- ◆ 推进“爱心包”项目，为乘客提供文具套装、湿纸巾、一次性拖鞋、清凉油等应急服务物品。

3、提供多元化服务

我们深入分析乘客日常出行特点，积极引进便捷服务设备，满足乘客吃、用、行、文化等多方面的服务需求。我们引入了鲜花售卖机、公仔售卖机，营造年轻时尚的乘车氛围，为乘客提供更加便利的服务。

—聆听乘客声音—

京港地铁服务热线 010-63988622（人工服务时间 6:00—21:00），每日将通过人工或自助语音服务提供咨询、建议、意见受理；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。