

2023 年京港地铁顾客服务承诺履行情况

2023 年年初，京港地铁秉持“安全第一，优质服务”的理念，不断提升运营服务水平，从列车运行表现、设备设施可靠度、打造宜人的城市出行空间和聆听回应乘客需求角度出发做出服务承诺，现已全部兑现，具体情况如下：

2023 年京港地铁所辖各线**列车运行指标表现**均优于服务承诺。

	列车正点率 服务承诺	列车正点率 表现	列车时刻表兑现率 服务承诺	列车时刻表兑现率 表现
4-大兴线	99.80%	99.99%	99.90%	99.99%
14号线	99.80%	99.99%	99.90%	99.99%
16号线	99.80%	99.99%	99.90%	100%
17号线	99.60%	100%	99.80%	100%

2023 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	17号线表现
自动充值售票 设备可靠度	98.60%	99.98%	99.99%	99.98%	99.98%
自动检票设备 可靠度	99.60%	99.98%	99.99%	99.99%	99.99%
车站乘客信息 系统可靠度	99.80%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%

京港地铁以顾客需求为导向，始终秉承“安全第一，优质服务”的理念，**打造宜人的城市出行空间**。2023年各项服务提升举措如期履行，人性化服务如期落地，进一步提升乘客的出行体验。

- ◆ **持续优化导向标识**。充分运用标识信息建立乘客沟通桥梁，试点优化车站标识，提升地铁无障碍出行中的信息服务品质，为乘客创造更友好、更体贴的出行环境。京港地铁利用车站出入口通道墙面空间放大出入口编号信息，实现乘客远离出入口通道位置时仍能识读出编号；同时利用车站直梯、闸机进行“老弱病残优先使用”宣传，让有需要的乘客更加便捷出行；还针对特殊结构的车站站台、站厅内完善卫生间的引导信息，方便乘客通过标识引导识读出卫生间所在方位。



放大出入口标识



优先使用宣传



完善卫生间引导

- ◆ 积极改良列车的设备服务功能。优化列车服务环境提升，为乘客打造更舒适的乘车体验。
 - 4-大兴线优化车门上方电子地图小交路信息显示，列车在始发站停车开门后，电子地图即可显示该列车计划到达的终点站信息，使乘客及早了解信息，提前规划出行；同时车厢增加预热功能，冬季列车出库前提前预热列车，保障乘客乘车时更加温暖；14 号线列车试点改造门区开门侧指示灯，通过张贴透光率更加适合人眼舒适程度的膜，优化开门指示灯亮度变低、柔和度更佳，让乘客在获得开门提示信息的同时，提升眼部舒适程度；17 号线列车持续优化广播音量，监控列车运营过程听感效果，保持音量更符合人耳舒适区。



4-大兴线电子地图改造



17 号线列车广播音量优化



14 号线开门侧指示灯改造（前）



14 号线开门侧指示灯改造（后）

- ◆ **优化车站出行空间。**为给乘客提供更顺畅、便捷的出行环境，京港地铁优化了 4-大兴线站内导流围栏设置，对 4-大兴线 23 座车站共 683 处导流围栏进行拆除，使其更精确匹配现有车站客流组织，让乘客进站乘车流线走行过程更加顺畅，增强乘客出行舒适度。



西单站导流围栏拆除（前）



西单站导流围栏拆除（后）

- ◆ **开设更多便民商铺。**2023 年京港地铁在 4-大兴线的 4 个车站新增开设了 5 间便民商铺，主要提供食品、饮料、日用物品售卖服务，进一步丰富了乘客地铁出行过程的体验，同时各间便民商铺均设计了醒目的标识方便乘客出行时快速获取所在店铺位置。



便民商铺

◆ 开展多元文化活动。

2023 年京港地铁开展多场地铁文化知识活动，向乘客及沿线社区积极传递文明、安全的出行理念。4-大兴线在车站中里社区开展“京港出行-快乐好心情”主题活动，“快问快答”互动等吸引乘客积极参与，传播文明乘车理念；14 号线在酒仙桥社区开展“阳光银发专列”主题志愿服务活动，通过讲解及趣味小剧场等方式向居民普及地铁安全知识和乘车必备小技能，守护老年乘客安全出行；16 号线走进首经贸附小小学，围绕地铁历史、列车组成和转向架结构等专业知识，通过玩中学、学中玩的形式激发了学生的学习热情；17 号线走进十八里店社区开展“V 你一路前行”志愿服务，分享地铁自助购票种类和紧急疏散知识等，提升乘客乘车意识及应对能力。



4-大兴线“京港出行-快乐好心情”



14 号线“阳光银发专列”



16 号线走进小学活动



17 号线“V 你一路前行”

同时，我们积极推广 ESG 实践并推进社区共融，充分发挥利用自身行业优势，持续开展地铁多元的公益项目。为进一步提升助老助残服务细节，邀请残障人士代表走进车站，开展“爱同行·无碍出行”体验交流活动，编写并推出《有需要群体地铁出行服务指南》，组织员工开展相关服务手语及助残服务礼仪培训活动，并在 17 号线太阳宫站举办了“爱同行”京港地铁主题公益画展活动，向公众展示听障青少年艺术才华，共建和谐、友爱、共融的社会环境；持续开展 M 地铁系列公益文化项目，打造集“出行、阅读、展览、体验”于一体的地铁文化空间；走进沿线小学及社区开展“京港地铁安全训练营”活动，为沿线小学生、社区亲子家庭普及地铁安全知识及地铁文明出行理念。



M 地铁·图书馆主题文化展



京港地铁安全训练营地铁职业体验活动



“爱同行·无碍出行”体验活动

2023 年乘客有效投诉回复率达到 100%

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。全年接到留有联系方式的有效乘客投诉，均在 5 个工作日内回复乘客，有效投诉回复率达到 100%。同时，京港地铁通过微博、微信、网站等方式收集乘客意见、建议，不断提升服务水平。

京港地铁公司会持续秉承“安全第一，优质服务”的理念，通过精细化、专业化的管理，提升运营及服务水平，在确保安全的前提下，持续探索新技术应用，提升地铁系统的运行效率和运营管理水平，全力为顾客提供安全、可靠、舒适、便捷的生活服务。