

2019 年顾客服务承诺

总经理的话：

京港地铁自成立之初，始终秉持“以客为先”的服务理念，致力于为顾客提供安全、可靠、舒适、便捷的生活服务。目前，在北京市轨道交通路网中，我们运营管理 4 号线、大兴线、14 号线和 16 号线，4 条线路总里程 147.1 公里，已开通运营里程 113.4 公里，车站 73 座。

10 年来，京港地铁通过各种方式，不断提升运营服务水平。我们优化客运组织，持续提升运力，所辖 4 条线路十余次缩短发车间隔，让出行更快捷；我们不断提高服务标准，提供人性化服务，让出行更顺畅；我们进行各类设备设施改造，完善无障碍设施，让出行更便利；我们持续引入便民设备设施，并长期营造地铁内的文化艺术氛围，让出行体验更多元化。

2018 年，京港地铁所辖 4 条线路日均运送乘客达 197.4 万人次，列车兑现率、正点率分别达到 99.99%、99.98%；服务设备设施可靠度达到 99.83%；延长运营服务时间达 112 天。在提供优质出行服务的同时，我们充分发挥企业核心优势，将社会责任管理融入日常运营，打造现代城市出行空间，同时积极连接沿线社区，开展形式多样、内容新颖的公益活动，努力实现企业和社会、环境的可持续发展。

2019 年是京港地铁首线开通 10 周年，我们会精益求精，不断提供更优质、更贴心的服务，在满足政府要求及行业标准的同时，进一步提出四项承诺，并邀请广大顾客监督，期待大家给我们提供积极的建议。在此，我谨代表京港地铁每一位同事衷心感谢 10 年来您的选择和信任。

承诺一：2019 年所辖各线保持高水平的列车运行表现

目前，北京市轨道交通路网日均客流已超千万人次，为提供安全、可靠、舒适、便捷的生活服务，京港地铁借鉴港铁的成熟经验，并结合本地的地铁运营环境，通过现代化、专业化的管理，实现了运营管理的精细化和人性化，并积极探索及运用信息技术，提升地铁系统的运行效率和智能化水平。

为让出行更准时、更顺畅，我们不断提升列车的运行表现，2019 年，京港地铁确保所辖各线列车正点率高于 99.80%，列车时刻表兑现率高于 99.90%。

同时，京港地铁 4 号线工作日早高峰由南向北方向最小发车间隔保持低于 2 分钟；14 号线东段在工作日早高峰期间加开 2 列列车，单向小时运力提升 13.33%；16 号线上下行双向各加开 1 列列车，最小发车间隔由原来的 8 分钟缩短至 6 分钟，早高峰单向小时运力提升 13.33%。通过系列举措，在不同程度上缓解京港地铁所辖各线早高峰的客流压力，让出行更便利。

承诺二：2019 年保持稳定的设备设施可靠度

京港地铁坚持提供可靠的设备设施服务，我们在新线建设初期就提出建议，并在线路运营过程中，结合顾客的实际需求进行改造，提升出行体验。

为保障安全，2019 年，我们承诺保持稳定的设备设施可靠度：

- 自动售票机的可靠度：4 号线及大兴线高于 98.60%，14 号线（东、西段）和 16 号线北段高于 98.80%；
- 闸机的可靠度：京港地铁所辖线路闸机可靠度高于 99.60%；
- 电扶梯的可靠度：4 号线及大兴线高于 99.30%，14 号线（东、西段）和 16 号线北段高于 99.00%；
- 直梯的可靠度：4 号线及大兴线高于 99.50%，14 号线（东、西段）和 16 号线北段高于 99.00%；
- 乘客信息系统（车站、列车上的电视屏幕）可靠度：京港地铁所辖各线车站

乘客信息系统可靠度高于 99.80%，列车乘客信息系统可靠度高于 98.00%。

承诺三：打造现代城市出行空间

我们将以顾客需求为导向，进一步开拓人性化服务新模式，打造现代城市出行空间。

设备设施更便民：

- 实现 16 号线 5G 信号全覆盖，并将积极推进 5G 网络建设工作，在 4 号线及大兴线、14 号线陆续实现 5G 信号覆盖，进一步提升出行体验。
- 将启动 4 号线西直门站空调系统改造，通过更新并新增公共区空气处理设备，降低车站环境温度，改善西直门站候车环境。
- 在 4 号线动物园站 A 口站前广场增设雨棚，提升排队候车环境，并通过叶子和小动物形象的设计，让雨棚更具童趣。
- 拆除部分列车的部分座椅，改为多功能区，一方面方便使用轮椅、携带婴儿手推车及大件行李的顾客出行，同时也在高峰期一定程度增加列车载客量，提升出行体验。
- 在 2014 年完成对 4 号线全线车站卫生间改造的基础上，确保所辖各线卫生间通风良好，同时设有残障如厕设施、部分车站配有婴儿护理台、儿童专用洗手盆等便利设施，改善卫生间环境。
- 每日对所辖各线运营列车进行消毒，夏季车站每天持续空调送、排风不低于 18 个小时，营造良好的出行环境。
- 在 16 号线农大南路站、14 号线金台路站、4 号线中关村站等 8 座车站投入屏蔽门投影媒体的基础上，将陆续在所辖线路车站更多地投入使用该媒体，在播放短视频节目及运营信息的同时，提供更多生动、有趣的出行资讯，让顾客享受到更为信息化和便捷化的出行服务。
- 在车站引入 ATM、硬币兑换机、自动拍照机等自助设备的基础上，进一步引入更多便民服务设施，提供便利的生活服务。

服务更贴心：

- 4 号线继续实施每周五、周日及特殊时期延长运营时间的举措，为夜间到达高

铁北京南站的顾客提供更为便利的出行服务。

- 组建全新的京港地铁应急支援服务队，增加车站服务力量。当车站发生突发事件时，将会有身穿粉红色马甲的工作人员提供客流疏散、引导换乘等协助。
- 将对现有的运营通告版面进行整体改版，以不同颜色的通告代表不同类型的运营信息，更快速、准确地传递相关服务内容。
- 时刻关注不同顾客群体的需求，将推出一款关爱特殊人群的信息折页，介绍京港地铁所辖线路的无障碍设施及服务。
- 在4号线海淀黄庄站、北京南站、14号线西局站等10余座车站铺设“通长地贴”，提供更加明确的导向服务。
- 在车站播放安全提示广播、设置安全标志标识的基础上，将通过发放安全手册、在车站利用广告灯箱、电视媒体等多样化的方式，进行出行安全的温馨提示。

文化体验更多元：

为营造舒适愉悦的出行环境，京港地铁持续开展各类文化艺术公益项目，希望通过多种形式，营造具有艺术文化氛围的地下空间。

- 将继续开展“M地铁”系列文化艺术展示项目，其中包括“M地铁·图书馆”、“M地铁·影廊”、“M地铁·广播”和“M运动计划”等，并在多座车站的站内展示有特色的艺术作品，让地下空间更具城市文化感，打造独具特色的地下风景线。
- 持续开展京港地铁安全训练营活动，通过“京港地铁安全课堂”、“地铁职业体验”，向沿线社区积极传递文明、安全出行的理念和知识，并通过赛事等各类主题活动，引导更多的青少年关注城市交通、参与城市发展。

未来，京港地铁将继续秉承“以客为先”、“促进社区建设和发展”的服务理念，在为顾客提供安全、可靠、舒适、便捷生活服务的同时，积极履行企业社会责任，推动可持续发展，为城市发展带来更大价值。

承诺四：聆听顾客声音，提供热线服务

京港地铁一直坚持“以客为先”的服务理念，注重收集意见、积极聆听及回应顾客需求。我们在2018年构建了符合自身特点的顾客满意度指标体系，为评估顾客满意度、考量服务水平提供有效工具。今后每年将通过开展顾客满意度调查，广泛收集意见、建议和评价。欢迎大家为京港地铁的服务提出宝贵意见和建议。

凡接到留有联系方式的有效投诉，我们都会在5个工作日内予以回复。

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