

## 2022 年京港地铁顾客服务承诺履行情况

2022 年年初，京港地铁秉持“以客为先”的服务信念，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：

2022 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%	100%
14号线	99.80%	99.99%	99.90%	100%
16号线	99.80%	100%	99.90%	99.99%
17号线	99.40%	100%	99.70%	100%

2022 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%	99.99%	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，始终秉承以客为先的服务理念，**打造宜人的城市出行空间**。2022 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。

- ◆ **公布各线列车时刻表**。为使乘客更加便捷、直观地获取列车时刻信息，我们通过公司官方网站、微信、微博多个自媒体平台，推出列车时刻表，乘客可通过手机端、电脑端查看到京港地铁所辖各站的列车到站时间。此外，针对 4-大兴线黄村西大街站、新宫站、公益西桥站、中关村站，14 号线丽泽商务区站、大瓦窑站共 6 座有大、小交路套跑运营方式的车站，因与其他常态化车站列车到站时间有区别，我们在上述 6 座车站内张贴了列车时刻表标识，方便乘客更直观地了解详细的列车时间，为候车乘客提供信息参考。



车站现场列车时刻表



自媒体端列车时刻表

- ◆ **优化车站卫生间标识。**为了进一步提升车站卫生间的辨识度，实现更加清晰的视觉识别效果，我们结合车站建筑空间，放大了 91 座车站的卫生间标识，同时优化了色彩搭配、增加了醒目墙贴，方便乘客更为清晰直观的认识，让有需要的乘客使用更加便捷。



卫生间标识优化（前）



卫生间标识优化（后）

- ◆ **在车站增加与出行相关的温馨提示宣传画。**为营造文明和谐、轻松愉悦的出行环境，我们利用车站牌体、立柱设计了“有序乘车、留意列车与站台间的空隙”、“携带大件行李请使用直梯”等多种主题丰富、形象生动、内容温馨的提示宣传画，引导乘客安全、文明、便捷出行。



乘客文明主题宣传画



乘客文明主题宣传海报

- ◆ **持续关注无障碍出行需求。**我们对 4-大兴线、14 号线及 16 号线共计 80 余座车站完成盲道改造，满足了乘客从车站任一出入口至站台的无障碍全路径覆盖，换乘站通道间盲道全覆盖，此外，无障碍直梯盲文设置更符合出行引导识别需求，便于盲人乘客使用，保障乘客顺畅、安全出行。



盲道路径

- ◆ **积极优化列车服务环境体验提升。**4-大兴线进行车厢空调加热功能试点改造，实现列车在 30 分钟内客室温度可提高 1-1.5° C 的效果；14 号线改善列车清洁方法，提升列车美观及车厢玻璃的清洁程度；16 号线优化列车空调运行模式，实现随着载客数量的变化持续保持相对稳定体感温度体验。



车厢温度优化



列车清洗优化



- ◆ **积极改良车厢电子地图。**4-大兴线优化车门上方电子地图显示，在列车大小交路套跑情况下，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，方便乘客提前规划出行；14 号线试点更换“白底黑字”电子地图版面，优化配色设计，为乘客带来更好的识读体验；17 号线进一步优化了电子地图 LCD 屏显示字体大小、英文翻译等内容的规范性，带给乘客更优质的信息引导和出行体验。



14 号线列车电子地图优化（前）



14 号线列车电子地图优化（后）

- ◆ **研究并尝试引入车站图像智能分析系统。**持续研究车站对客流及设备设施异常现象的智能化监管，为乘客安全、便捷出行提供服务保障。同时积极研究轨道智能运维系统，为乘客能够体验到更加平稳舒适的乘车感受做好前瞻性运维管理。



智能分析系统

- ◆ **开设更多便民商铺。**2022 年京港地铁在 4-大兴线、14 号线、16 号线、17 号线的 9 个车站新增开设了 10 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

## 2022 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，我们通过微博、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“以客为先”的服务理念，通过精细化、专业化的管理，提升运营及服务水平，积极探索新技术应用，提高地铁系统的运行效率和智能化水平，全力为顾客提供安全、可靠、舒适、便捷的生活服务。