

2026 年京港地铁顾客服务承诺

自 2006 年公司成立，京港地铁已陪伴顾客走过二十年，20 年间，我们实现了从单一线路到五条线路联通南北东西的跨越，深度联通城市格局，不断深化协同理念。我们始终致力于持续的服务升级与文化融合，将地铁打造为承载城市温度、连接社区生活、赋能美好出行的重要公共空间。

2026 年我们将持续秉承“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、优质的出行服务。

承诺一：保持高水平的列车运行表现

截至 2026 年 1 月份，京港地铁公司负责运营地铁 4 号线、大兴线、14 号线、16 号线及 17 号线，线路总里程约 200 公里，已开通车站 118 座。为了让顾客出行更准时、更顺畅，我们将确保所辖各线保持高水平的列车运行表现。

	4-大兴线	14号线	16号线	17号线
列车正点率	高于99.92%	高于99.92%	高于99.92%	高于99.92%
列车时刻表兑现率	高于99.96%	高于99.96%	高于99.96%	高于99.96%

承诺二：保持稳定的设备设施可靠度

为保障顾客在乘坐京港地铁所辖线路时，更便捷，更高效，同时能及时获取乘车信息，优化出行体验，我们坚持提供可靠的设备设施服务。

	4-大兴线	14号线	16号线	17号线
自动充值售票设备可靠度	达到99.80%	达到99.80%	达到99.80%	达到99.80%
自动检票设备可靠度	达到99.80%	达到99.80%	达到99.80%	达到99.80%
车站乘客信息系统可靠度	达到99.96%	达到99.96%	达到99.96%	达到99.96%
电梯/自动扶梯可靠度	达到99.00%	达到99.00%	达到99.00%	达到99.00%

承诺三：打造宜人的城市出行空间

2026 年我们将持续以顾客需求为导向，追求更优质的服务质量，构建覆盖全龄段、全场景的友好出行生态，为顾客提供统一标准、专业高效、温暖陪伴的优质服务。不断探索人性化服务模式，改良现有技术和提供多元化的便民服务，提升服务举措，优化顾客的出行体验，打造宜人的城市出行空间。

- ◆ **精细运营，温暖出行体验。**为保证乘客出行过程中秩序维护稳定安全，营造更舒适的乘车环境，京港地铁将采用各项措施积极规范乘客不文明行为，保障更多乘客权益。
- ◆ **完善配置，提升出行效率。**开展线路标识功能扩展研究，完善无障碍、适老化、创新性标识。在列车和车站增设更加丰富、多样化的功能性标志标识，为乘客提供醒目、便捷的导向指引服务。

- ◆ **拓展服务，传递出行温度。**优化站内设备设施，提供更多人性化的服务信息，匹配现有的乘客出行习惯，为乘客打造更舒适的车站环境，带来多元丰富的体验。
- ◆ **聚焦需求，丰富出行选择。**深入洞察乘客需求，围绕出行流线，积极探索并增设更多元的便民服务设施，延伸服务维度，让乘客感受轨道交通出行的贴心与温暖。

承诺四：聆听顾客声音，提供便捷、高效的咨询服务

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。顾客可致电010-96123（北京轨道交通路网乘客服务热线），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乘客投诉，都会在5个工作日内予以回复，有效投诉回复率达到100%。同时，我们将会通过多种方式，广泛收集乘客意见、建议，不断提升服务水平。