

2023 年京港地铁顾客服务承诺

京港地铁公司始终秉承“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。

承诺一：2023 年所辖各线保持高水平的列车运行表现

截至 2023 年 3 月底，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，已开通运营里程 162.8 公里，所辖车站 101 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99.80%	高于99.80%	高于99.80%	高于99.60%
列车时刻表兑现率	高于99.90%	高于99.90%	高于99.90%	高于99.80%

承诺二：2023 年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98.60%	达到98.60%	达到98.60%	达到98.60%
自动检票设备可靠度	达到99.60%	达到99.60%	达到99.60%	达到99.60%
车站乘客信息系统可靠度	达到99.80%	达到99.80%	达到99.80%	达到99.80%

承诺三：打造宜人的城市出行空间

2023 年我们将持续以顾客需求为导向，追求更优质的服务质量，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。

- ◆ **持续优化导向标识。**开展车站标志标识的适老化研究，完善站内导向引导，为乘客提供舒适、便捷的导向标识服务。
- ◆ **改良列车的设备服务功能。**为乘客打造更舒适的车厢环境，通过开展空调模式设定、门区指示灯改善、电子地图优化等举措，为乘客提供更舒适、便捷的乘车体验。
- ◆ **优化车站出行空间。**优化站内导流围栏设置，更精确匹配现有车站客流组织，增强乘客出行舒适度。
- ◆ **开设更多便民商铺。**为乘客提供丰富的便民生活服务，并在车站最佳可视区域设置导向海报，方便乘客快速找到商铺位置。
- ◆ **开展多元文化活动。**向乘客及沿线社区积极传递文明、安全的出行理念和知识，同时开展各类公益文化活动，引导乘客安全出行，为乘客带来多元丰富的体验。

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。