

2024 年京港地铁顾客服务承诺

京港地铁公司始终秉承“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。

承诺一：2024 年所辖各线保持高水平的列车运行表现

截至 2024 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，已开通运营里程 190.4 公里，所辖车站 113 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（南）	17号线（北）
列车正点率	高于99.92%	高于99.92%	高于99.92%	高于99.92%	高于99.88%
列车时刻表 兑现率	高于99.96%	高于99.96%	高于99.96%	高于99.96%	高于99.92%

承诺二：2024 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（南）	17号线（北）
自动充值售票 设备可靠度	达到99.00%	达到99.00%	达到99.00%	达到99.00%	达到99.00%
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%	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%	达到99.80%

承诺三：打造宜人的城市出行空间

2024 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。**开展线路标识功能扩展研究，完善无障碍、适老化、创新性标识。在车站和列车均增设更为丰富、多样化的功能性标识，为乘客提供醒目、便捷的导向乘车服务。
- ◆ **改良设备服务功能。**从与乘客出行最为密切的各项服务设备入手，对列车客室电子地图、车厢光源等进行优化，为乘客提供更舒适、便捷的乘车体验。同时升级改造车站现有自助售票设备，令乘客享受更加便利的票务服务选择。
- ◆ **优化车站出行空间。**根据客流特点优化车站座椅和垃圾桶设置，增设更多的多功能自助服务终端及便民服务设施，为乘客提供更加便利的生活服务。同时积极改善车站卫生间环境，营造舒适愉悦的出行环境，增强乘客出行舒适度。
- ◆ **开展多渠道服务资讯宣传。**使乘客更加清晰了解乘车服务资讯，持续进行地铁出行违禁品宣传，增加特殊时期专项人工广播等，更频繁、更准确地传递相关服务内容，多渠道引导乘客安全出行。

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。