



## 2025 年京港地铁顾客服务承诺履行情况

2025 年年初，京港地铁秉持“安全第一，优质服务”的理念，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：

2025 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	99.92%	99.99%	99.96%	100%
14号线	99.92%	99.99%	99.96%	100%
16号线	99.92%	100%	99.96%	100%
17号线（南）	99.92%	100%	99.96%	100%
17号线（北）	99.88%	100%	99.92%	100%

2025 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（南） 表现	17号线（北） 表现
自动充值售票 设备可靠度	99.80%	99.98%	99.99%	99.97%	99.99%	99.99%
自动检票设备 可靠度	99.80%	99.98%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%
车站乘客信息 系统可靠度	99.96%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%
电梯/自动扶梯 可靠度	99.00%	99.96%	99.98%	99.97%	99.99%	99.99%

京港地铁以顾客需求为导向，始终秉承“安全第一，优质服务”的理念，**打造宜人的城市出行空间**。2025 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。

◆ **关注无障碍出行需求**。通过开展线路无障碍功能扩展研究，逐步完善无障碍信息，并举办形式丰富的无障碍活动等，提升地铁出行中的信息服务品质，为乘客创造更友好、更体贴的出行环境。

为保障无障碍乘客出行安全，我们在 17 号线全线列车上更新完善了轮椅固定装置使用说明。说明使用双语展示，清晰明了且通俗易懂的解释了操作步骤与注意事项，帮助乘客快速掌握使用方法，实现轮椅的独立、稳固固定，让轮椅乘客的无障碍出行更加安心便捷，提升乘客使用设备体验。



轮椅固定装置使用说明完善

2025年10月14日，在第42个国际盲人节（10月15日）来临之际，我们在14号线枣营站推出“感·触”地铁公益文化展。活动现场，由口足书画家、视障摄影师以及北京联合大学特殊教育学院艺术设计系听障学生创作的绘画、摄影及非遗手工作品精彩亮相。这些作品通过多感官呈现方式，为乘客带来别样的艺术体验。此外，本次活动还邀请了视障、肢障、听障乘客代表亲身体验地铁无障碍服务，增进对地铁无障碍出行环境的了解，并通过深入交流，进一步了解残障乘客的出行需求，以持续优化车站服务，共筑温暖包容的无障碍出行环境。



### “感·触”地铁公益文化展

北京京港地铁有限公司  
北京市丰台区嘉园路地铁4号线车辆段 邮编: 100068

电话: +86 10-8864 1188 传真: +86 10-8864 1000  
[www.mtrbj.cn](http://www.mtrbj.cn)

- ◆ **营造舒适的乘车环境。**从与乘客出行需求关系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，同时优化现有运行图，增强出行体验。

我们对 14 号线全线所有列车的电子地图进行更新改造，统一换乘站提示标识的样式、颜色、字体及信息展示格式，拆除了电子地图罩板窗口老化模糊的透明板。改造后的电子地图更加透明、美观、易清洁，增强了显示信息的清晰度，提升了乘客观感。



电子地图贴膜改造（上图为改造前，下图为改造后）

同时，为在营造舒适乘车环境的基础上，践行绿色发展理念，积极提升服务水平。我们在 4 号线、14 号线及 16 号线全线所有列车进行客室照明改造，通过更换为更加节能环保、更加均匀明亮、更加适合人眼舒适度的 LED 光源，为乘客提供舒适的乘车环境。



光源改造前

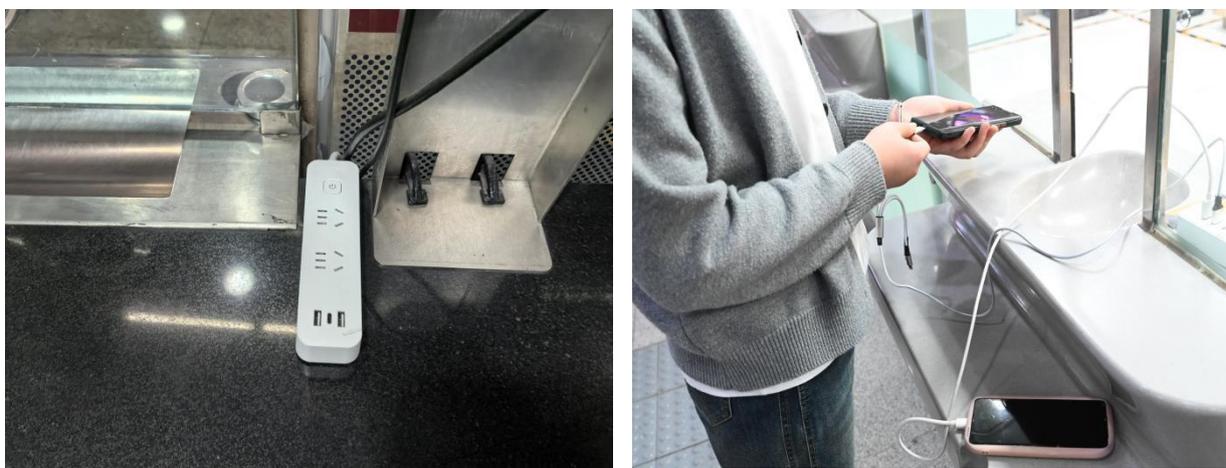


光源改造后

我们深入开展客流趋势预测与运营效能评估，紧密结合各线路实际运营状况及客流变化特征，科学制定并动态优化行车组织方案，确保运营效率与服务质量双提升。针对17号线沿线乘客的出行需求，自2025年10月15日起实施新版运行图：在工作日晚高峰时段，17号线南段、北段的行车间隔由8分钟缩短至6分钟，运力提升达33%；同时，线路运营时间也得到显著延长，南段、北段各站首班车发车时间最多提前12分钟，末班车发车时间最多延后47分钟。这一系列优化措施有效提升了线路运营服务水平，为乘客出行提供了更多便利，进一步增强了出行体验。

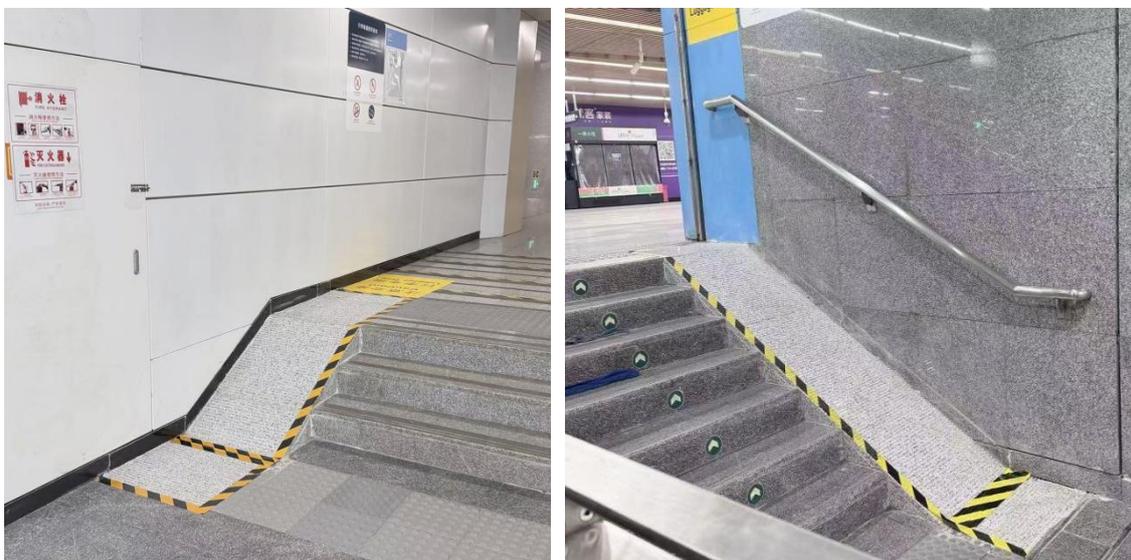
- ◆ **优化车站出行空间。**通过合理布局、增加设施以及改善现状，给乘客提供更顺畅、便捷的出行环境。

为进一步提升乘客出行体验，京港地铁在所辖线路的所有车站各配置了3部智能充电插排，可为更多的乘客解决刷闸乘车时手机无电的燃眉之急。



增设智能充电插排

我们在 14 号线景风门站、十里河站及 4-大兴线宣武门站共 3 座车站的换乘通道加装了行李坡道，提升携带大件行李乘客的出行体验。



加装行李坡道

- ◆ **持续提升服务能力。**加强接驳车站服务质量，积极打造优质服务品牌，为乘客增强个性化、贴心化及热情化的服务体验。

接驳车站面临进出京客流大、乘客诉求类型多等情况，尤其表现在各个重点大型保障活动及节假日期间。为全面提升接驳车站服务能力，我们针对北京南站、丰台站等重点车站研讨定制服务提升方案，设置专属服务台，配置“便民百宝箱”为有需要乘客提供服务，创新“便民服务条”随身导向，热门路线清晰明了；布设一卡通易拉宝宣传，引导乘客自助服务，提升进出站效率。各项服务优化措施覆盖便捷全面，仅五一节假日期间便至少为 3.5 万名乘客提供服务支持，有效提升来京乘客的地铁出行体验。



京港地铁  
BJMTR



### 重点车站各项服务优化措施

同时，为了系统推广标杆服务经验，确保每一位员工具备高水平的服务意识和专业技能，我们在 2025 年 6 月 6 日组建了“暖程服务社”服务社团，以京港地铁优秀服务标杆“蒋小翠”为社团中心，秉承“优质服务”承诺精神，实施社长跟岗指导、案例记录分享和评优争先勉励三步走战略，带动员工整体服务热情，孵化更多服务标兵。在暖程服务社员专业、耐心服务态度下，赢得乘客高度认可，2025 年乘客表扬数量较 2024 年整体提升 43.4%，乘客的认可是推动我们服务前进的最大动力。

北京京港地铁有限公司  
北京市丰台区嘉园路地铁4号线车辆段 邮编: 100068

电话: +86 10-8864 1188 传真: +86 10-8864 1000  
www.mtr.bj.cn



京港地铁  
BJMTR



### “暖程服务社”热情服务

2025 年度我们持续开展扎实的安全宣传工作，全年紧密联合交通执法多方力量，常态化、高频次地推进覆盖多条地铁线路及重点车站的系列主题宣传活动，并在重要宣传节点（如 110 宣传日、国家安全教育日、防灾减灾日、安检宣传月等）形成了宣传高峰。活动地点以 4-大兴线平安里站、14 号线西局站与丽泽商务区站、16 号线丰台站等为核心，内容紧扣“平安出行”、“安检屏障”、“文明出行”、“绿色生活”等多元主题。通过持续深入的警企联动与社会共建，有效提升了乘客的安全防范与文明乘车意识，为营造平安、和谐的轨道交通出行环境建立了坚实基础。

北京京港地铁有限公司  
北京市丰台区嘉园路地铁4号线车辆段 邮编: 100068

电话: +86 10-8864 1188 传真: +86 10-8864 1000  
www.mtr.bj.cn



多样的安全主题宣传

## 2025 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，京港地铁通过微博、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“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。