

## 2024 年京港地铁顾客服务承诺履行情况

2024 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：

2024 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%	99.99%
14号线	99.92%	99.99%	99.96%	100%
16号线	99.92%	99.99%	99.96%	100%
17号线（南）	99.92%	100%	99.96%	100%
17号线（北）	99.88%	100%	99.92%	99.99%

2024 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	99.00%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%
自动检票设备 可靠度	99.60%	99.99%	99.99%	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%	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**。2024 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。

◆ **持续优化导向标识**。充分运用标识信息建立乘客沟通桥梁，优化车站及列车标识，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。

针对站内区域，京港地铁试点在部分车站设置地标性会合点位置，为结伴出行乘客提供醒目的服务支持保障；同时在 64 座车站 205 个出入口通道墙面空间放大出入口编号信息，实现乘客远离出入口通道位置时仍能识读出编号；并且在 37 座车站 478 个点位的直梯、宽闸机进行“优先使用”宣传，让有需要的乘客更加便捷出行；以及深化试点站内直梯信息元素，为乘客提供更连续、更直观的引导，方便乘客通过标识引导识读出直梯所在方位。



会合点标识



出入口大字母编号设置



优先使用宣传



完善直梯引导

针对安检区域，京港地铁在 23 座车站全面实施标识信息优化，设置爱心通道，为孕妇、轮椅及有需要的乘客提供更加友好的安检服务。醒目的标识提升了辨识度与通行效率，宽敞的专用通道及标准化的操作流程提高了检查效率，有效提升了对有需要乘客的安检服务。



爱心通道

针对车厢内区域，京港地铁在所辖范围的所有线路试点列车增设了“爱心座椅”标识，巩固提升全龄友好无障碍出行，为有需求的乘客提供了明确的指引，提升乘车便利性。同时，爱心座椅标识的增设促进了乘客文明乘车意识及行为，共同维护良好乘车秩序。



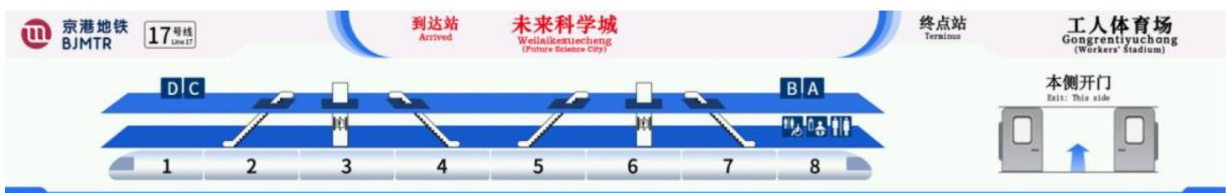
4-大兴线

14 号线

16 号线

17 号线

- ◆ **积极改良设备服务功能。**优化服务环境提升，为乘客打造更舒适的出行体验。京港地铁在 17 号线全部列车进行了客室 LCD 电子地图版面优化，车辆到站后非乘降侧增加了全线路线图显示，丰富导乘信息，使乘客及时了解，提前规划出行；并且在 16 号线试点列车进行客室照明更换光源改造，更换为更加节能环保、更加适合人眼舒适度的 LED 光源，提升乘客乘车舒适度；同时京港地铁所有车站完成了 AFC 系统自助售票类设备第五套人民币识别项目改造工作，改造后的千余台售票设备在保持识别既有币种的同时，对新版第五套人民币识别率达 99.99%，乘客的购票方式有了多种选择，有效提升服务水平。



改造前 17 号线列车两侧电子地图均显示站台设施及当前站信息





改造后 17 号线列车非乘降侧电子地图显示全线路线图及当前站信息，乘降侧电子地图不变



16 号线列车光源改造



售票设备识别第五套人民币改造

- ◆ **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。

为给乘客提供更多选择，京港地铁在所辖线路的重点车站持续增设一卡通多功能自助服务终端，2024 年完成大望路站、来广营站、丰台站、宛平城站及红莲南路站共 5 站 6 台设备的增加，该设备可供乘客自助购卡、充值和退卡，提升乘客自助服务体验；同时对站内垃圾桶数量进行了整体的统筹调配，结合乘客的需求，跨线调整 33 对垃圾桶摆放，主要增设在 北京南站、西单、西直门以及角门西等大客流站，使其更精确匹配现有车站客流组织，让乘客走行流线使用垃圾桶更加顺畅，增强乘客出行舒适度。



一卡通多功能自助服务终端



垃圾桶摆放优化

为给乘客提供贴心服务，京港地铁在 20 个车站内推出早餐服务，在每日 7:30-9:30 的早高峰时段，以餐车的形式向乘客提供汉堡、饮料及小食等多种套餐，旨在满足乘客的不同口味需求，提升便民服务水平；同时从“防凉”角度考虑，针对高架及露天车站温差较大，乘客体感不舒适的情况，安河桥北站的不锈钢座椅加装了厚度 5cm 的海绵坐垫，乘客舒适度明显增加；还进行了新宫站、天宫院站的卫生间环境改造工作，对墙砖、顶棚和洁具等进行改造，通过新的装修风格、个性化的设计以及易清洁的设施，打造环保、节能、舒适的新型卫生间环境。



早餐车



加装坐垫





卫生间优化（前）

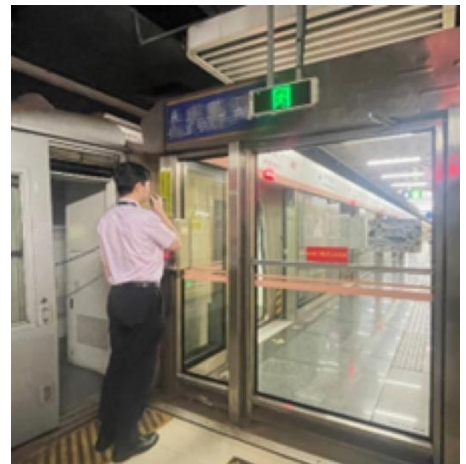


卫生间优化（后）

- ◆ **开展多渠道服务资讯宣传。**对于违禁或禁带物品宣传渠道单一、内容枯燥，导致很多乘客无法非常清晰了解的情况，京港地铁在 2024 年采取形式丰富的宣传方式，在车站内每月两次联合派出所等相关单位，现场讲解违禁和禁带品内容，发放宣传页答题抽奖，全年累计开展 24 次，参与乘客 30000 余人，让更多的乘客了解到该方面信息；同时，针对 7 月初—8 月底的大客流暑期，旅游出行及学生儿童乘客增多，有针对性加强提示，在重点车站增加了人工广播，保障乘客出行安全。



宣传活动



人工广播

## 2024 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。