

2025 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。

承诺一：2025 年所辖各线保持高水平的列车运行表现

截至 2025 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 114 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%

承诺二：2025 年所辖各线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99.80%	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%	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%	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%	达到99.00%

承诺三：打造宜人的城市出行空间

2025 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。

- ◆ **关注无障碍出行需求。**通过无障碍设施、无障碍信息以及无障碍活动的逐渐完善，开展线路无障碍功能扩展研究，设置明显的无障碍标识及引导系统，组织全龄友好系列活动等，以确保每一位有特殊需求的乘客得到尊重、关怀和支持。
- ◆ **营造舒适乘车环境。**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、便捷的乘车感受。同时优化现有的列车运行图，使其更加匹配当前的客流组织，令乘客出行体验享受服务跃升。
- ◆ **优化车站出行空间。**根据当前乘客主流出行习惯，增设更多的便民服务设施，为乘客提供更加便利的增值服务选择。
- ◆ **持续提升服务能力。**加强口岸车站服务质量，增设车站服务台，坚持做好对客宣传，同时积极打造优质服务品牌，确保员工具备高水平的服务意识和专业技能，为乘客提供更加个性化、贴心化及热情化的服务体验。

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。