车站服务现状情况及改善措施

随着成都地铁线网的不断发展，地铁运营网络也随之不断扩大。地铁作为人们出行必不可缺的交通工具，在整个城市交通中，很大程度上改善了人们出行条件，有效缓解了城市拥堵的局面。同时，地铁作为服务型行业，地铁服务将直接关系到企业的生存和发展,只有进行有效的质量管理,推进地铁服务质量的提高,才能促进企业良性成长,实现企业的经济效益。因此从影响地铁服务方面的因素进行简要分析，从而找到提升地铁车站服务水平的关键点。

在这两天的观察中发现：首先车站的服务状况已经一定的架构了，已经有一套比较完整的能满足需求的运营方法。然后我将讲诉一下我了解到的几个方面的大致情况。

1. 车站在日常运行时，无论是高峰期还是平峰期，车站内的人员流动的秩序和拥挤程度，都能保证在车站的负荷内，未出现因拥挤而产生的人员停滞现象，都能保持一个相对快速的流动来保证人员出行的高效性。
2. 通过下站台体验接车，引导乘客有秩序上车这个过程中，我发现即使在高峰时期在站务员的引导下，大多数时候也能有秩序的完成上下车的这个过程。但是高峰期时，在站台排队候车的时候，会出现乘客扎堆行为，大多数乘客会选择在离扶梯近的端门就近排队，这样这个端门就会出现拥挤的情况，经常会发生后面乘客拥挤上车或抢时上车，容易发生门夹人事故，也会降低车站运行效率。

改善措施：建议在高峰期增加人员配备，增加引导乘客到各个端门均匀出行的人员，这样可以提高运行效率。

1. 对于在站台站务员的人员配置上来说，已经能满足大多数时候的运作，只是在高峰期当几个端门都因为情况出现问题时（例如：几个端门有大件行李上车慢，或者有老人或者有带推车的家长和小孩时）这种时候站务员可能会出现照顾不及时的情况，有可能会出现夹人夹物等不好的情况。

改善措施：在高峰期设立流动的更多一点的人员，加强对紧急情况的处理能力。

1. 通过在值电扶梯岗位的时候，大部分乘客都明白电扶梯使用准则，在使用时一般不会发生危险，但是很多人员因为自己熟悉电扶梯，所以经常出现在电扶梯上倚靠扶梯和看手机的现象，有发生安全事故的隐患。还有就是经常有一些老人和小孩对于电扶梯不是很熟悉，所以也容易发生安全隐患。

改善措施：站务员加强对乘坐电扶梯人员的引导，并加强引导力度，对其进行更加细致贴心的引导，设置一个流动电扶梯事故处理人员，进行巡查加强对事故的预防和应急处理能力。

1. 在值班的时候遇见一些乘客对于地铁的运营模式的不熟悉，经常出现买票只买到换乘站，而不是目的地这种情况。还有就是在乘车换乘途中会出现想上厕所的情况，这种时候他们可能不知道地铁提供有临时去非付费区上厕所的服务。

改善措施：增加标语和提示牌，加强对地铁运作的宣传。