

如何进一步提高地铁车站服务质量、吸引客流及改善车站日常管理

刘洋

(成都地铁运营有限公司,四川 成都 610000)

【摘要】本文从服务设备设施、服务人员培训、人性化服务、特色服务等方面对提高地铁车站服务质量、吸引客流措施进行了讨论,并提出了班组管理的看法。

【关键词】地铁;服务提升;班组管理

地铁车站所有的工作最终均以服务乘客的形式体现出来。车站是地铁的窗口,代表着整个企业的形象,良好的服务水平则显得尤为重要。因此车站更应采取各种措施提高服务质量、吸引客流。

1 完善导向标志标识

地铁车站内导向标识系统主要功能是引导乘客安全、顺利及迅速地完成整个车站的旅程,避免乘客滞留在车站内引起拥塞。在紧急疏散时,导向标识必须能清晰地引导乘客顺利地离开危险区域及车站。

为了给乘坐地铁的乘客清晰明了的导向标识,应对导向进行更新、整改。“站外路引”是乘客乘坐地铁接触到的第一个导向标识,它的定位、安装对提高服务质量以及吸引客流起着重要的作用。

1.1 站外标识设置范围

以车站各出入口为中心 300 半径范围内设置,具体设置需结合周边人口密度及道路状况及车站规划进行确定。

1.2 具体设置要求

1.2.1 主干道两侧交错设置,设置原则为单边间距 200 米。

1.2.2 次干道及城市街道,单边设置,设置原则为单边间距 100 米。

1.2.3 主次干道遇人流密集的地方,如小区、工业园区、商业中心、重要建筑出入口等客流集中位置应设置。

1.3 不同形式路口标识的设置

1.3.1 “十”字路口,道路宽度大于 40 米时,应交错设置四块。道路宽度小于 40 米时可交错设置两块。

1.3.2 “丁”字路口,道路宽度大于 40 米时,应交错设置三块。道路宽度小于 40 米时可设置一块。

1.3.3 “L”形路口,道路宽度大于 40 米时,应设置二块,分别设置于道路两侧。道路宽度小于 40 米时可设置一块。

2 开展服务质量提升培训

2.1 加强员工服务意识培训

车站很多员工均是“硬套规章”的被动服务,主动服务意识较弱。车站可定期召开员工服务意识讨论会及座谈会,剖析服务事件发生的本质原因,鼓励员工畅所欲言,查找现场服务薄弱环节,吸取教训并总结提高。引导员工深刻认识地铁作为“窗口”服务单位,随时接受社会各界的监督,须时刻严谨、规范地履行岗位服务标准,才能树立公司优质“窗口”服务形象。

2.2 深入开展服务用语规范、服务形体规范、服务技能等培训

2.2.1 车站定期开展在岗员工的服务标准和服务规范的轮训;对于日常检查、测评中发现的人员服务问题,统一组织对当事人进行思想教育和回炉培训。

2.2.2 车站采取现场演练、实例教学等多样化的培训方式来提高员工的服务意识以及服务能力。

2.2.3 适当开展车站员工礼仪培训,除了可以提高员工的服务质量,也有助于员工自身的发展。

2.3 提倡女员工上岗化淡妆

为了提高车站服务质量,可在车站提倡所有女员工上岗时化淡妆。在国际礼仪上,化淡妆是对人的一种尊重,适当上妆可提升车站的整体形象。

2.4 开展服务提升评比活动

公司、部门可定期举行“服务之星”、“蓉城通”等服务评比活动,车站也可每月评选优秀,树立服务先进榜样。每月结合员工日常的服务情况,评出 1-2 名“服务示范岗”,为全体员工作为服务的榜样,并将先进人员的服务经验与其他员工共同分享。

另外可组织站内服务水平较薄弱的员工进行跟岗学习,实行一帮一的带教方式,并要求其写出学习心得。

2.5 征集员工服务承诺,在车站通道的服务公告建立“服务论坛”专栏

征集员工服务承诺,将服务承诺制作作为标识张贴上墙,让每位员工每天都可以看到自己的承诺而去践行,并开展服务承诺大评比活动,就员工所做与其承诺进行比较,对一些做法欠缺没有实现自己承诺的员工及时提醒,对做到自己承诺的员工进行大力奖励与表扬,并于每次活动结束后进行总结分析。

在车站通道的服务公告建立“服务论坛”专栏。专栏包括对员工提出的服务问题进行解答,通过一问一答的形式,对服务标准进行宣传;对服务近况,正面典型事迹的专题报道;对服务热点问题征集多方意见并展开讨论;张贴优秀员工的心得。

2.6 大力推进“文明乘车,排队候车”活动

为更好的规范乘客的文明乘车行为,让乘客较好的遵守公共秩序,车站应大力向广大乘客倡导一系列的文明乘车活动:乘坐扶梯时左行右立;在站台候车时,按地面箭头方面在屏蔽门左右两侧排队,中间让出一条通道让车上的乘客下车,先下后上,相互礼让。这就要求车站员工积极引导,让文明乘车在车站由口号变成一种行为,由行为变成一种习惯,由习惯变成一种时尚。

2.7 提倡人性化服务,关注特殊人群

车站提倡人性化服务,关注特殊人群,实行“一条龙”服务。车站厅巡需留意车站乘客情况,发现老弱病残孕等特殊乘客及时上前帮助,主动带领乘客到站台候车,并让站台员工继续跟进服务;站台员工及时组织特殊乘客安全上车,并询问乘客目的地,待列车启动后站台岗及时通知车控室,乘客所到目的地以及乘客所在列车的车厢位置,以便行车值班员及时与目的站沟通,确保乘客全程的服务。

2.8 节假日特色服务

在国庆、元旦、春节等大型假日,根据假日特点,对车站进行节日布置、播放节日广播、增设特色服务岗等措施,给乘客营造出一个欢快的节日氛围,使乘客感受到节日气氛。

节假日期间,车站可安排“蓉城通”、“服务之星”等优秀员工担任特色服务岗位,给予乘客贴心服务,让乘客乘兴而来,尽兴而归。

节假日期间,可在车站站厅设置“温情休息区”,为旅途中疲惫而逗留休息的乘客免费提供开水;设置便民咨询台,并派发宣传小册子,开展票务咨询、进站导乘等“润物细无声”般贴心服务,及时为一些不熟悉地铁线路和票价政策的乘客提供帮助,最大程度上减少他们花费在路上的时间。

如春运期间,在火车北站等靠近客运站的车站可进行“温情行李车”活动。主动热情为物品多、急于返乡的乘客拉行李、提背包,并把乘客送到出入口,真正消除乘客“归心似箭情急切,行装沉沉步履迟”的尴尬。

2.9 邀请“乘客督导师”,真正站在乘客的角度找问题、提建议

车站员工可定期邀请亲朋好友到车站参观、体验,担任“乘客督导师”的角色。“乘客督导师”可从车站的设备设施、人员服务等多方面查找车站问题,并提出其建议。车站根据督导师发现的问题积极进行整改,提升员工服务质量,同时对于督导师提出的合理化建议,及时提交部门。

2.10 组织车站周边单位共建活动,加强团队管理,激发员工工作激情,变“被动服务”为“主动服务”

积极组织活动,让所有员工参与到活动当中,可有效提高员工的工作状态,从而激发员工工作激情,变“被动服务”为(下转第 146 页)

处理索赔,对工程建设双方都是有益处,既维护了业主的利益,又考虑到了承包商的实际情况。而在计算索赔时必须注意其合理性,例如:现场窝工费只应考虑补偿人工降效费。设备停滞,只应考虑租赁费或设备折旧费。

(2)为了使索赔有可靠的事实和充分的依据,必须注意资料的积累。要使索赔成功,需事实可靠,证据充分。因此在工程建设中除了做好施工日志外,重大问题的会议上应当做好文字记录,并争取与会者签字,同时承包商还应建立业务档案制度,注意积累记录每天发生的文函往来、图纸、照片等,做到处理索赔时以事实和数据为依据。

(3)以主动控制为主,可以有效地避免过多索赔事件发生在工程建设中。预先发现可能出现的问题,采取措施,避免造成工程成本增加,这样不但可以减轻承包商的压力,同时也减少了承包商设法通过索赔途径获取利润。

2.3 索赔处理程序

一般情况下,对于干扰事件造成的损失,业主不可能主动提出赔偿,承包人只有积极把握索赔机会,才有可能获得合理的补偿。索赔程序往往按如下几个步骤进行:

(1)递交索赔立项报告。干扰事件发生后,承包人应立即组织有关人员成立索赔小组,起草索赔意向通知,在规定的时间内递交给工程师,对此干扰事件表示索赔意愿。

(2)提交索赔报告。证据是影响索赔的主要因素,没有证据或证据不足,则索赔容易被驳倒。因此干扰事件已经发生,承包人应抓紧时间收集证据,以支持索赔要求。索赔证据包括招标文件、合同文本、变更指令、监理工程师签证、施工现场的有关文件、工程照片等资料,索赔证据必须真实、全面,能充分说明干扰事件对工期和成本的实际影响。在计算索赔款额时,不同的计算方法对索赔值的影响很大,应选用合法、合情、合理,对自己有利的方法,各个计算基础数据应有根据。在上述各项工作完成后,在合同规定的时间内向工程师提交索赔报告,提出索赔要求和支持此要求的详细资料。

(上接第141页)“主动服务”。车站可组织员工积极与周边单位搞共建活动,邀请他们到地铁车站体验,这样不仅可给周边单位提供活动机会,也可提高车站员工组织能力,同时让员工全程参与到活动当中,有效提高员工能力及状态。另外与周边单位共建活动,还可及时收集好的建议和意见,对车站服务工作的开展大有好处。

另外,车站的服务质量提升,也少不了对日常工作的管理以及团队建设。车站的所有员工是一个团队,车站的工作不是一个人就能完成的,它需要车站所有员工共同努力才可取得好的成绩。因此除了车站的安全、票务、服务工作外,车站还需努力建立一个和谐的团队。车站可通过以下方式来改善车站的日常管理:

1)加强车站“6S”建设

根据“6S”的管理要求,对车站物品的摆放进行合理规划,对各种台帐进行归档整理,要求员工严格按照“6S”的要求进行办公,并进行强化监控,使大家养成习惯,从而创建一个良好的工作环境。

2)明确管理架构、责任,明确管理的架构和落实值班站长、值班员等优秀员工的管理责任是抓基础管理的关键所在。

对于涉及的行车、票务、服务、培训、材料、宣传、消防、综合治理、计生、统计等十几项工作,车站建立各模块的负责人制度,把每一项工作与站务段模块管理一一对应起来,按负责人各自的特长进行合理分工,使其成为模块工作的牵头人,确保“人人有事管、事事有人跟”的局面。

3)设置“贴心小憩”,让站长作为“贴心小憩”的主人,开展众多丰富多彩的活动,增进大家友谊,增强团队凝聚力,活跃团队气氛,放松疲惫身心,开创美好未来!

设置“贴心小憩”,让站长作为“贴心小憩”的主人,根据员工表现,发现员工的不满、失落、困难所在,而与其进行谈心,尽车站最大能力帮助员工解决其困难,帮助其度过情绪低落期,重新振作精神。

(上接第144页)不过我所计算都是理想值,在实际中可能会有出入,甚至在计算中会有错的地方,请大家指正。但我认为400V线损管理不是孤立的,是日常管理的积累,和管理电工的习惯有关,和管理电工的工作作风有关,和管理电工的管理观念有关,要想真正的管理

(3)跟踪处理索赔。索赔报告提交后,承包人应经常与监理或工程师、业主代表沟通磋商,催促监理或工程师及业主尽早审查、批准索赔报告。在一般情况下,尽早处理完索赔,则能尽早获得赔偿。拖延往往使承包商处于不利、被动的地位,使索赔处理变得越发困难。

2.4 索赔管理中应注意的其他事项

抓好索赔管理工作除以上工作外,其他一些事项也不容忽视。如:处理好与现场代表(指监理人、设计人、发包人现场代表,下同)的关系,有效的避免过多索赔事件的发生等。

处理索赔,还有一项软指标是不可忽视的,那就是处理好与现场代表的协调关系,加强沟通,达成共识,使索赔在合理的前提下得到认可。代表人在现场处理一切有计划或随机发生的事件,若与现场代表关系处理融洽,现场代表对承包人工作比较满意,因而对承包人的合理索赔容易理解,则索赔就容易解决。另外,施工过程中,承包人根据经验可以将预测可能发生的问题及时告知发包人,这样不但能保证顺利施工,减少索赔事件的发生,更重要的是与发包人建立了互相信任与协作的工作关系,有利于整个项目的实施。

3 结束语

索赔管理工作是非常必要、非常重要的,关系着企业的经济利益。所有施工人员都应该知道索赔、重视索赔、善于索赔,并把索赔工作贯穿于施工全过程。同时加强施工管理、提高管理水平、减低成本,从而为企业创造更大的利润空间。

在“后水电时代”这个特殊的环境中,施工企业要深刻理解索赔工作在特殊环境中的意义和作用,通过对水电工程索赔的分析,采用科学合理的方法,灵活应用索赔技巧,加上与现场代表的良好关系,及时有效的处理好索赔事件,使索赔得以实现,有效维护企业的权益、利益与效益,使企业的管理水平大幅提升。

[责任编辑:王静]

开展众多丰富多彩的活动,增进大家友谊,增强团队凝聚力,活跃团队气氛,放松疲惫身心,开创美好未来!

4)创建车站内部和谐文化

内部和谐文化实质是员工的管理,即人的因素,也就是通过各种宣传、教育,引导员工树立企业与员工利益一致的思想,真正做到以站为家,从内心响应、遵守各项规章制度。同时,教育引导员工树立正确的确的世界观、价值观与责任感。

车站可通过以下几个措施,构建车站的和谐气氛:

把每月一次的全站大会作为宣传思想的阵地,全站大会应包括思想小结和员工互评。定期让员工按照企业文化的内容对照自己的行为,自我评判是否做到了企业要求,又如何改进,做到一次小结一次提高,一次提高一次进步。员工互评则是员工对照企业文化要求当众评价同事工作状态,也当众评价自己做的如何,并由同事评价自己做得如何,通过互评运动,摆明矛盾,消除分歧,改正缺点,发扬优点,明辨是非,以达到工作状态的优化;

车站在日常工作中应给员工树立一种形象化的行为标准和观念标志。通过典型员工则可形象具体地明白“何为工作积极”、“何为工作主动”、“何为敬业精神”,从而提升员工的行为;

明确站长的榜样作用,作为车站的一把手,站长应做到平时关爱员工生活,困难时刻身先士卒,成为全体员工一致看齐的领头雁。

【参考文献】

- [1]莫露全,刘毅,蓝相格.城市公共交通运营管理[M].机械工业出版社.
- [2]张国定.城市轨道交通运营组织[M].上海科学技术出版社.
- [3]凌力.浅谈地铁运营服务的文化理念[J].

[责任编辑:王迎迎]

好一个台区是要下大功夫,是要用心的。

[责任编辑:王迎迎]