

# 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 完善导向标识标志

地铁车站内导向标识系统主要功能是引导乘客安全、顺利及迅速地整个车站的旅程,避免乘客滞留在车站内引起堵塞。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,实行一带一的带教方式,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憩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途上的时间。

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“乘客督导员”,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“乘客督导员”的角色。“乘客督导员”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。车站根据督导员发现的问题积极进行整改,提升员工服务质量,同时对于督导员提出的合理化建议,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,则索赔容易被驳回。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。

(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、降低成本,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,灵活运用索赔技巧,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]

(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,也离不开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——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,放松心情,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。

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,放松心情,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.城市轨道交通运营管理[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]

(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

好一个台区是要下大功夫,是要用心的。

[责任编辑:王迎迎]