2022年度佛山市城市轨道交通服务质量

评价

2022年佛山市轨道交通局依据交通运输部《城市轨道交通服务质量评价管理办法》规定，委托第三方机构对佛山地铁2号线一期、广佛线、南海有轨电车1号线首通段、高明有轨电车进行服务质量综合评价，有效提升佛山市轨道交通运营服务水平。根据评价结果，乘客对运营服务满意度为97.36%，乘客对佛山市轨道交通的认可度较高。



图1 基本运营情况

2022年，佛山地铁被评价运营里程达87.26千米，（其中地铁71.33千米，有轨电车15.93千米），日均客运量48.96万人次（其中地铁48.04万人次，有轨电车0.92万人次）。

**总体评价结果显示：地铁得分均在920以上，有轨电车得分相对较低，服务质量保障能力保持较好水平。**

佛山市2022年度城市轨道交通服务质量评价是佛山市轨道交通局组织开展对已运营一年以上的线路进行“乘客满意度”“服务保障能力”和“运营服务关键指标”评价，满分值为1000分。经评价2022年佛山市城市轨道交通服务质量评价线网线路加权平均得分为966.90分，线网各线路分值如图2所示。

图2 线网线路服务质量评价结果

**乘客满意度：评价满意度97.36%，相比广佛线2021年度95.03%提高2.33%。**

各线路受评的乘客满意度满意率均超过95 %，佛山市城市轨道交通综合服务水平获得了市民的高度认可。各线路乘客满意度评价得分如图3所示。

图3 各线路乘客满意度评价结果

根据调查结果，“投诉”和“咨询”指标满意度较高，“环境与秩序”“设施运行”和“换乘”指标相对较低，问题主要集中在“扶梯故障”“列车噪音较大”“列车间隔时间长”“列车运行不平稳”“PIS不显示”“环境卫生不好”“车厢通风不好，比较闷”“卫生间标识不清”“换乘麻烦、换乘远”等问题上。

**服务保障能力：专家评价较高，各项服务保障能力水平较好，保障措施到位。**

本次评价邀请多家单位城市轨道交通运营方面的专家，通过人员访谈、资料查阅、数据调取、现场勘察等方式，专家组一致肯定了佛山市城市轨道交通运营服务工作的成绩，各线路服务保障能力评价得分如图4所示。

图4 各线路服务保障能力评价结果

评价结果显示：进出站、问询、购检票、候车、乘车和基础保障等方面均具有较好水平，其中存在的问题主要集中在“候车”“乘车”“基础保障”和“进出站”四项一级指标上，具体主要表现在制度更新、广播、提示、标志标识、卫生等方面。

此外，专家组还对广佛线2021年评价进行了回头看。2021年度专家组评价广佛线未发现问题，但运营单位对专家在其他线路发现的类似问题在广佛线全面排查，自查自纠，在乘客服务、环境卫生等方面均有提升，专家组一致评价较高。

**运营服务关键指标：受疫情影响客流强度均有扣分，设备可靠度较高。**

根据专家赴运营单位各部门走访与关键指标查验情况，对比国内已建地铁线网的其他城市，运营服务关键指标数据整体表现良好，各线路运营服务关键指标得分如图5所示。

图5 各线路运营服务关键指标评价结果

根据评价结果：列车运行图兑现率，列车正点率，自动充值售票机可靠度，进出站闸机可靠度，电（扶）梯可靠度，乘客信息系统可靠度均在99.9%以上，列车运行图兑现率、列车正点率、乘客投诉回应等主要关键指标满分；受疫情常态防控导致乘坐轨道交通客流降低的影响，客流强度指标是影响本次运营服务关键指标总体评价降低的直接因素；大部分运营关键指标处于较高水平。

**总体评价：运营服务关键指标良好，运营服务能力较强，机制体系完善，佛山市城市轨道交通线网服务质量水平较高。**

经全面评价，专家组和第三方评价机构一致认为：

佛山市城市轨道交通管理制度健全、运营服务关键指标良好、人员素质达标、现场服务环境和状态良好，满足轨道交通运营服务质量要求，但在企业管理、对标管理、服务品质等方面仍具有提升空间；轨道交通运营企业需根据专家的总体意见和问题建议清单，做好问题的持续改进，完善相关制度流程，加强员工技能培训，做好相关风险的防范卡控，全面提升佛山市城市轨道交通服务质量水平。

同时还需看到，运营单位在企业管理、对标建设、服务品质方面仍具有提升空间，需要针对相关提升方向制定新的服务改进措施、经营发展战略和目标，全面提升佛山市城市轨道交通服务质量水平。

**策略建议：科学安排运输计划，加强成本管控，完善规章体系。**

**一是，科学分析客流，动态调整运输计划的策略建议**

科学安排运输组织计划，按季度开展专项的客流分析，深入研究客流特点及变化趋势，实时掌握客流的动态变化，制订相应的运能匹配计划和行车组织优化措施。一方面与公交协同，优化公交开行线路，在人员密集区域与地铁车站间开行穿梭巴士，便利市民出行，提高公共交通工具出行比例。另一方面要重视乘客意见，并转化为具体的服务提升措施，提高公共交通出行品质。

**二是，精益化成本管控的策略建议**

成本管理具体措施方面，随着线网的进一步扩大，企业运营成本将随着线路的扩张成比例增加外，在未来3～10年内还将伴随着车辆、供电、轨道等设备大中修、设备更新改造的陆续发生，生产成本将会进一步放大，建议可从员工薪酬成本、能耗成本、设备维修成本三方面进行研究。

**三是，规章体系对标对规的策略建议**

建议运营单位技术管理方面针对新标准新规范形成对标对规修订企业技术规章制度的统筹机制；组织专人专班认真学习和研读交通主管部门下发的新标准新规范及相关文件精神，组织各专业完善运营服务保障类规章制度和标准化建设；加大宣贯、培训力度，提高全员标准化意识、对标对规意识，提升全员运营服务工作的积极性、主动性、一致性。