



模块 4 城市轨道交通客运服务



学习目标

- (1) 熟悉城市轨道交通客运服务礼仪的相关规定。
- (2) 掌握客运服务的流程及技巧。
- (3) 掌握乘客事务处理的基本流程。

4.1 城市轨道交通客运服务礼仪

城市轨道交通客运服务礼仪主要是指城市轨道交通服务人员在工作岗位上,通过言谈举止等对选择乘坐城市轨道交通工具的乘客表示尊重和友好的行为规范与惯例。

4.1.1 仪容仪表礼仪

仪容即容貌,由发型、面容及人体所有未被服饰遮掩的肌肤所构成,是个人仪表的基本要素。仪表是指人的外表,一般包括人的容貌、姿态、风度等,是一个人的精神面貌和内在素质的外在体现。

城市轨道交通站务人员仪容仪表的基本要求有以下几点:

4.1.1.1 头发

头发是人体的制高点,很能吸引他人的注意。保持头发清洁,有助于保养头发、消除异味、清除异物。若对头发懒于梳洗,蓬头垢面,发屑随处可见,会损坏个人的形象。

1. 头发的护理

(1) 清洗头发。为了保持头发整洁且没有头屑,需要定期清洗头发。一般认为,每周应当清洗头发 2~3 次。

(2)修剪头发。头发的修剪同样需要定期进行。男士头发长度要适宜,前不及眉,旁不遮耳,后不及领,不能留长发、大鬓角。女士头发最短不得短于两寸(1寸=3.33 cm),最长不得超过衣领的底线,不得梳披肩发,刘海不及眉。

(3)梳理头发。梳理头发是每天必做的事,而且往往不止一次,凡有必要时都要进行梳理。

2. 发型标准

(1)男士:不可剃光头,不可留长发,不烫发,不可染成本色以外的颜色;前不遮眉、侧不遮耳、后不触领。

(2)女士:不可染成本色以外的颜色;前不遮眉、侧不遮耳;以肩为界,分为短发和长发。

①短发:应露耳、有层次,不留“爆炸头”或倒剃的超短发。

②长发:必须佩戴有发网的头饰,长发梳理后束起,放入发网内,发网外形应呈饱满的鹅蛋形,发网应用发卡固定,不晃动;发网位于双耳中心线上,高度在头顶离发际线1/3高度处,零星碎发应用发卡固定。

4.1.1.2 面部

仪容在很大程度上指的是人的面容,面容修饰在仪容修饰中的租用举足轻重。修饰面容时首先要做到面部清洁,即要勤洗脸。

(1)车站工作人员一律不得佩戴墨镜上岗。佩戴近视眼镜应保持镜片清洁,要经常擦拭镜片。

(2)保持鼻腔清洁、鼻孔干净,不能流鼻涕,鼻涕用纸巾或手帕擦拭。经常修剪鼻毛。

(3)车站工作人员不能蓄胡须。

(4)车站服务人员化妆的要求为淡雅、简洁、适度、庄重、避短,化妆做到“三不、四勿”。其中,“三不”即不当众化妆,不评论他人的妆面,不使用他人的化妆品;“四勿”即勿在工作岗位上化妆,勿因化妆妨碍他人,勿使妆面出现残缺,勿使妆面离奇出众。

4.1.1.3 口腔

不洁的牙齿被认为是交际的障碍,牙齿洁白、口腔无味是修饰的基本要求。因此,要做到以下两点:一是要每天刷牙,并做到“三个三”(三餐刷,饭后三分钟内刷,每次刷牙不少于三分钟);二是要经常用爽口液、洗牙等方式保护牙齿,并且要少抽烟、少喝酒。

车站服务人员上岗前不得食用有刺激性的食物;口腔有异味时,应与他人保持一定的距离,可用淡盐水漱口或嚼口香糖;服务人员禁止在工作时嚼口香糖。注意嘴唇保养和平时的休息,避免嘴角起泡。

4.1.1.4 四肢

1. 手臂

在正常情况下,手臂是人际交往中动作最多的一个部分,而且其动作还往往被附加了多种多样的含义。修饰手臂可以分为手掌、臂毛两部分。



(1)手掌。在日常生活中,手是接触其他人、其他物体最多的部位,出于清洁、卫生、健康的考虑,更应当勤于清洗手掌。指甲应定期修剪,尽量不要留长指甲,它不仅毫无实用价值,而且不美观、不卫生、不方便。修剪手指甲,长度应以不超过手指指尖为宜。指甲外形不美时,也可进行修饰。有时,在手指甲周围会产生死皮,发现死皮后,应立即将其修剪掉。服务人员不应涂艳丽的指甲油。

(2)臂毛。因个人生理条件的不同,有的人手臂上的汗毛长得过浓、过重或过长。对特别有碍观瞻的,最好是采用适当的方法进行脱毛。

2. 腿脚部位

修饰腿脚部位,应当注意脚部、腿部的修饰。

(1)脚部。车站工作人员不允许光脚穿鞋。这既不美观,又容易被人误会。在正常情况下,应注意保持脚部的卫生。要勤洗勤换鞋、袜,每天洗脚。趾甲要勤于修剪,去除死趾甲,不应任其藏污纳垢,或者使趾甲长度长于趾尖。

(2)腿部。车站男性工作人员着装时不允许暴露腿部,也就是说,不允许男士穿短裤。女士可以根据工服选择穿长裤、裙子,但不得穿短裤或暴露大部分腿部的超短裙。车站女性工作人员穿裙子时应穿袜子。

4.1.2 服饰礼仪

城市轨道交通车站工作人员在日常工作中要求穿着指定的工作制服,其着装标准如下:

(1)上班时按季节统一着工作制服,各站应根据部门通知统一更换相应季节的工作制服。上岗服务时可不戴帽子,公司有要求时可及时佩戴。

(2)穿着制服时应佩戴领带(领结)、工号牌(挂绳式工牌或胸针式工牌)。佩戴挂绳式工牌时,应正面向上挂在胸前,保持端正;佩戴胸针式工牌时,应佩戴在左胸前口袋上沿中部,工牌下沿与左胸前口袋上沿平行,并保持1~2 cm的距离。佩戴党(团)徽时,应将党(团)徽佩戴于胸针式工牌正上方的位置。

(3)穿着制服时,应衣装整洁。制服上口袋、裤袋应平整,不应装过多东西而鼓胀不雅;男性工作人员的衬衣下沿应束进裤内,皮带以黑色或深色为主。

(4)穿着制服时,应穿黑色或深色的皮鞋,鞋面保持干净。工作时,禁止穿鞋跟过高(跟高不应超过5 cm)的皮鞋。袜子以黑或深色等朴素色为主。女员工着裙装时应穿肤色长筒袜。

(5)饰品佩戴要求:项链应佩戴在衣领内,不可外露;客服人员一律不得佩戴脚链;不得佩戴手镯、手链;佩戴手表时,款式要自然大方;男性工作人员不可佩戴耳钉、耳环,女性工作人员只可佩戴耳钉,耳钉款式应与自身的仪表相协调,每只耳朵不得超过一只耳钉,其直径应小于5 cm。

(6)工装尚未下发前,公司各岗位员工在学习和工作时需穿着白衬衣和深色裤子,不允许穿其他颜色的衣服上岗。

4.1.3 举止仪态礼仪

城市轨道交通车站工作人员举止礼仪分为站姿礼仪、坐姿礼仪、蹲姿礼仪、行姿礼仪和

指引礼仪等。

4.1.3.1 站姿礼仪

1. 站姿的基本要领

- (1) 头部微微抬起,面部朝向正前方,双目平视,下颌微微内收。
- (2) 颈部挺直,双肩平正,微微放松,呼吸自然,腰部直立,上体自然挺拔。
- (3) 张开双手,两虎口交叠握住,双臂自然下垂,放于身前,手指自然弯曲。
- (4) 女性一脚向前,另一脚可斜向成 $15^{\circ}\sim 20^{\circ}$ 角,需要换脚时,应先收拢再出脚;男性两脚平行分开,约与肩同宽。
- (5) 注意提起髋部,身体重量应平均分布在两条腿上。

2. 站姿的类型

站姿可以分为正步站姿、分腿站姿、T字步站姿和V字步站姿4种。

(1) 正步站姿。正步站姿即两脚并拢,两膝并严,双手自然下垂。正步站姿适用于正式场合示礼前或各种训练前的预备姿态。

(2) 分腿站姿。分腿站姿即两腿左右分开,与肩同宽,脚尖朝前且两脚平行,手交叉于前腹,也可交叉于后背。分腿站姿适用于男性。

(3) T字步站姿。T字步站姿即两脚尖略展开,一脚向前,将脚跟靠于另一脚内侧中间位置。男性可一手前抬,一手侧放;也可一手侧放,一手后放,显得自然大方。女性可双手交叉于腹前,身体的重心可在两脚上。

(4) V字步站姿。V字步站姿即两脚跟并拢,脚尖分成 $45^{\circ}\sim 60^{\circ}$ 角,身体重心在两脚上。V字步站姿男女均可适用。

3. 站姿禁忌

- (1) 站立时,东倒西歪,无精打采,懒散地倚靠在墙上、桌子上。
- (2) 低着头、歪着脖子、含胸、端肩、驼背。
- (3) 将身体的重心明显地移到一侧,只用一条腿支撑着身体。
- (4) 下意识地做小动作。
- (5) 在正式场合,将手叉在裤袋中,双手交叉抱在胸前,或者双手叉腰。
- (6) 男子双脚左右开立时,两脚之间的距离过大,挺腹翘臀。
- (7) 两腿交叉站立。

4.1.3.2 坐姿礼仪

1. 坐姿的基本要领

(1) 落座前,女性应用双手由下而上(自腰部下方向膝后部),稍稍拢一下裤或裙。落座位置只能在椅面(凳面、沙发面)面积的 $1/2$ 或 $2/3$ 处(臀部后面距离椅背约为 2 cm),有扶手的可搭一只手臂或不搭。

(2) 落座后,上身要保持与站姿相同的挺拔,不能依靠椅子靠背,保持头正肩平,下颌微收,挺胸收腹,上身也不要过分前倾。两腿自然落地,男性可以分开双腿,距离与肩同宽,小



腿自然垂下,全脚掌着地,双手握空拳,自然放于同侧大腿面上;女性需并拢双腿,小腿自然垂下,也可向左侧或右侧自然倾斜,全脚掌着地,掌心向下,双手搭握,自然放于腿上。

(3)需架腿时,应保持两小腿间密贴无缝,可以向左或向右倾斜,但不能摇晃架起的腿。女士在穿着裙装时,在换腿或架腿之前可以双腿并拢并伸直,叠架腿后回收双腿,自然形成架腿,架起的腿可向左或右侧倾斜着地。

2. 坐姿禁忌

禁忌坐姿是指工作人员在工作岗位上或与乘客交谈时不应出现的坐姿。坐姿是人际关系交往过程中持续时间较长的一种姿态,如果出现以下坐姿,会给对方留下不良的印象:

- (1)侧肩、耸肩、上身不正。
- (2)含胸或过于挺胸。
- (3)双臂交叉抱于胸前。双手抱腿或夹在腿间。
- (4)趴伏于桌面,背部拱起。
- (5)跷二郎腿,叉开过大,腿部伸出过长。
- (6)脚部抖动,蹬踏他物,脚尖指向他人。

4.1.3.3 蹲姿礼仪

1. 蹲姿的基本要领

- (1)下蹲拾物时,应自然、得体、大方,不遮遮掩掩。
- (2)下蹲时,两腿合力支撑身体,避免滑倒。
- (3)下蹲时,应使头、胸、膝关节在同一个角度上,使蹲姿优美。
- (4)女士无论采用哪种蹲姿,都要将腿靠紧,臀部向下。
- (5)弯腰捡拾物品时,两腿叉开,臀部向后撅起,是不雅观的姿态。两腿展开平衡下蹲,其姿态也不优雅。
- (6)下蹲时注意内衣“不可以露,不可以透”。

2. 蹲姿的类型

(1)高低式蹲姿。下蹲时一般右脚在前,左脚在后。右脚全脚着地,小腿基本垂直于地面,左脚脚掌着地。左膝内侧靠于右小腿内侧,左膝低于右膝,形成右膝高左膝低的姿态,臀部向下,基本上以左腿支撑身体。下蹲时也可左脚在前,右脚在后,右膝低于左膝,右膝内侧靠于左小腿内侧,形成左膝高右膝低的姿态,以右腿支撑身体。

男性选用高低式蹲姿时两腿可适度分开。

(2)交叉式蹲姿。下蹲时,右脚在前,左脚在后,右小腿垂直于地面,右脚全脚着地;右腿在上,左腿在下,两者交叉重叠;左膝由后下方伸向右侧,左脚跟抬起,并且以脚掌着地;两脚前后靠近,合力支撑身体;上身略向前倾,臀部朝下。

3. 蹲姿禁忌

- (1)突然下蹲。蹲下时不要速度过快。当在行进中需要下蹲时,要特别注意这点。
- (2)离人太近。在下蹲时,应与身边的人保持一定的距离。与他人同时下蹲时,更不能忽略双方的距离,以防彼此“迎头相撞”或发生其他误会。

(3)方位失当。在他人身边下蹲时,最好与他人侧身相向。正对他人或背对他人下蹲,通常都是不礼貌的。

(4)毫无遮掩。在大庭广众下,尤其是身着裙装的女性,要避免下身毫无遮掩,特别是要防止大腿叉开。

(5)蹲在凳子或椅子上。有些人有蹲在凳子或椅子上的生活习惯,但是在公共场合不宜这样做。

4.1.3.4 行姿礼仪

1. 行姿的基本要领

(1)体态优美:昂首挺胸、双目平视前方、表情自然。

(2)重心放准:双肩平齐、上身挺直、重心稍前倾。

(3)摆动适当:两臂自然摆动,前摆时稍向里折(手臂与身体的夹角为 $10^{\circ}\sim 15^{\circ}$)。

(4)做到两脚尖略开,脚后跟先着地,两脚内侧落地,走路时成一条直线,行走中不要突然转向,更忌突然大转身。

(5)步幅适当:两脚落地的距离大约为一个脚长,即前脚的脚跟距后脚脚尖一个脚的长度为宜,对男性约为40 cm,对女性约为36 cm。

(6)行走速度应保持均匀、平稳,不要忽快忽慢,一般每分钟为60~100步。

2. 行姿禁忌

(1)夹着手臂走动,只摆动小臂。

(2)抬脚,蹭着地走,女性叉开腿走路。

(3)耷拉着眼皮或低着头走。

(4)在工作场合,边走边吃东西,手插在口袋里,双臂相抱,倒背双手;不因场地而及时调整脚步的轻重缓急,把地板踩得“咚咚”作响。

4.1.3.5 指引礼仪

1. 指引的基本要领

(1)保持站姿,五指并拢、掌心向上,手掌面微向内倾斜或与地面成 45° 角(大拇指侧向上)。

(2)手掌向需要指引的方向由下而上运动,并根据目的地的远近控制手臂的伸展曲度。目的地越远,下臂与上臂之间的夹角越大。

2. 指引禁忌

(1)手势与说话的内容不一致。

(2)不稳重的手势。

(3)将手插在口袋中。

4.1.4 语言沟通礼仪

语言是人类用以表达思想、交流感情、沟通信息的特有工具。在日常工作中,城市轨道



交通客运服务人员不仅需要具备一定的语言文字的使用能力,而且还必须以此作为最重要的交际工具。

城市轨道交通客运服务人员的服务用语标准如下:

(1)与乘客交谈或使用人工广播时,必须使用普通话,应使用文明用语,即“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”等。

(2)音量适度,语速适中,避免连珠炮式地说话。

(3)表达恰当,称呼确切,应根据乘客的不同身份使用恰当的称呼用语,如先生、女士、小朋友、同志等,严禁使用喂、嘿、哎等不礼貌的用语称呼乘客。

(4)处理违章事宜态度和蔼、得理让人,应采用解释、诱导、委婉的语言,尽量站在乘客的角度解释,不得使用斗气、噎人、训斥、顶撞等语言。

(5)回答乘客问询时,要耐心有礼,面带微笑。不得不理不睬,不得边走边回答,不得边工作边回答,也不得以摇头、点头等方式回答乘客,应站立或停下手中的工作认真回答(如工作确实无法终止,应请乘客稍等,并在工作完成后第一时间回答)。对自己无法回答的询问,应请教同事,不得误导乘客,不得互相推诿。

在服务过程中,要经常使用服务用语,做到敬语服务,让乘客感受到被尊重。

4.2 客运服务管理

4.2.1 客运服务流程

城市轨道交通将乘客从其出发站输送到目的站,为其提供安全、便利、舒适、快捷的乘车、候车环境。对乘客来说,要进入站台上车,一般遵循如下流程:到进站口—到站厅层—购票—通过检票机—通过楼梯到达站台—乘车。针对以上流程,城市轨道交通车站服务人员必须在每个环节均为乘客提供优良的服务,使每位乘客在从购票乘车到下车出站的全过程中都感到满意。

1. 引导乘客进站

在地铁各出入口都设有明显的导向标志,方便乘客识别并根据导向指示进站乘车。在一些轨道交通比较发达的城市,在出入口 500 m 范围内就有一个明显的导向标志,便于乘客选择各出入口进站。

2. 问讯服务

车站的问讯服务可分为有人式服务和无人式服务,车站的工作人员应向问讯的乘客提供服务,但随着时代的发展,车站的问讯服务逐渐向自助式服务方向发展,车站设有自动查询机,可供乘客对出行线路、票价及各类票卡的金额等进行查询。

3. 售检票服务

目前,我国各城市提供售票服务的主要形式是人工发售或自动为主、人工为辅的方式,而且后者已经成为轨道交通售票服务的主流形式。采用自动售检票系统替代人工可以提供

更为准确的售票服务,提高服务效率和水平,并从长远发展角度看,也可以提高企业的经济效益。

4. 组织乘降

站台应设有明显的候车安全线,提示乘客在列车未进站停稳、车门及屏蔽门未完全打开之前,不要越过安全线,以防发生意外事件。车站提供广播,提示乘客不要越过安全线或不要倚靠屏蔽门。在自动扶梯处也应设置广播,提醒乘客注意脚下安全。站台设有同位显示器,向乘客预告列车运行情况及还需几分钟到站。

5. 出站验票

乘客到达目的站后,持票卡验票出站,车站应有各类向导标志,引导乘客出站的出、入口出站。对所购票卡票款不足的乘客,车站应提供补票服务。

4.2.2 客运服务质量管理

城市轨道交通服务综合质量指标分为四个部分:运营调度质量、安全行车质量、车辆维修保养质量和规范服务质量。

城市轨道交通服务质量主要通过安全性、准时性、方便性、迅捷性、舒适性和经济性6个方面来体现。

城市轨道交通规范服务质量共分为3种:车厢服务合格率、站台服务合格率和车辆清洁合格率。

城市轨道交通服务专业质量指标有职工培训率、规范知晓率、规范执行率和乘客满意率。

4.2.3 客运服务技巧

4.2.3.1 售票环节

我国城市轨道交通车站售票环节逐渐采用以自动售票服务为主、人工售票服务为辅的方式。在这种服务模式,绝大部分乘客将通过快捷、方便的刷卡方式完成进出站及验票环节。

但对于非常住人口、外来流动人员来说,人工服务也是必不可少的,车站工作人员要注意以下技巧:

(1)了解购票乘客的心理,有针对性地提供服务。

①若乘客不会操作自动售票机或由于操作不当无法完成购票,站厅站务员需要指导乘客使用自动售票机。但是切记指导乘客使用自动售票机时不要接乘客的钱财,以免发生不必要的纠纷。

②乘客在售票处购票时,要保证售票窗口有良好的秩序,票务员掌握过硬的业务知识,在售票的同时解答乘客关于票务的各种问题,同时配合熟练的BOM操作,快捷而准确地售票,以减少乘客排队等候时间。售票时,客服人员应做到热情周到。

(2)售票过程中严格执行“唱收唱付”,服务耐心有序。票务员在售票过程中收取乘客票



款时要说出收取的金额,找零和递送票卡时也应说出具体找零金额及车票张数。票务员应优先处理付费区的乘客,并要礼貌地让非付费区的乘客稍等。

(3)保持售票处台面整洁,硬币、纸币、车票、发票等有序摆放,以免造成误操作。

4.2.3.2 问讯环节

问讯处一般设在换乘车站、客流量大的车站,是乘客的求助中心,应为乘客提供整洁明亮的问讯环境和设施先进的问询设备。设备尽量采取开放式,让乘客与客服人员面对面地进行交流、查询。

(1)当乘客来到问讯处时,客服人员应礼貌、亲切地问候,第一时间消除乘客的焦虑和不安情绪。

(2)面对乘客的询问,应目视乘客全神贯注地倾听,不随便打断对方的问话,待对方讲话告一段落后再做解答。如果没有听清乘客的问讯,应礼貌地解释,请乘客重新叙述。

(3)回答询问时要使用普通话,声音大小适中,语气温和、耐心愉快,答案简练、明确。遇到不知道或拿不准的问题,不可信口开河或敷衍应付乘客,应把乘客带到有关岗位或请求其他同事帮助解答,直到乘客满意为止,力求回答工作善始善终。

(4)乘客问讯的问题往往涉及交通、旅游、购物、餐饮、住宿、医疗等多个方面,这就需要客服人员对相关知识多收集、多积累,在问讯服务工作中应尽量做到百问不厌、百问不倒,更好地为乘客排忧解难。

4.2.3.3 候车环节

站台是乘客候车的主要场所,保持整洁明快、清新的候车环境能极大地改善乘客焦虑、紧张的候车情绪。醒目简洁的标志、宽敞明亮的站台、光亮整洁的地面、一尘不染的座椅都在无声地感染着乘客,使其自觉地维护舒适的候车环境。

(1)站台上设有明显的列车上下行标志、线路图、首末列车时刻表,以及车站周边交通示意图等导向标志,可有效地帮助新老乘客分辨列车运行方向及其他运营信息。

(2)加强候车服务的引导,如设置清晰、简练、准确的列车到站广播、列车到站电子指示牌等,及时告知乘客即将到站的列车。

(3)在车门处组织引导乘客排队候车,维持先下后上、文明礼让乘车的秩序。如遇到不遵守秩序的乘客,客服工作人员应注意用和蔼亲切的语气与其沟通,切忌语气生硬,大声训斥而引起周围乘客的反感。

4.2.4 乘客事务处理

乘客事务处理的主要内容如下:

4.2.4.1 乘客投诉

1. 投诉的分类

城市轨道交通的投诉分为两大类:有责投诉和无责投诉。

(1)有责投诉。在城市轨道交通运营服务中,由于工作人员服务、设施设备、环境卫生、治安、公司制度等方面的不足或其他原因引起乘客投诉,造成一定程度负面影响或乘客利益损害,相关部门或人员负有责任的,称为有责投诉。

(2)无责投诉。无责投诉是指由于设备设施设计缺陷、规章制度缺陷、发生紧急或突发事件时乘客不配合工作人员、乘客违反规章制度且不服从处理而引起的投诉。投诉人不配合调查、无法查证事件真实性的投诉,或新线试运营期内因条件限制,一时不能达到乘客需求的投诉。

2. 投诉处理的原则

(1)首问负责制:首位接待乘客的员工应尽力满足乘客的合理诉求,如无法满足,应为乘客指明其他解决方式。

(2)投诉不申辩原则:处理乘客投诉时,不能出现辩解、推诿、顶撞的行为。

(3)现场处理原则:受理乘客事务的个人或部门要尽量在现场处理完毕,确保事务处理的时效性。

(4)乘客满意原则:在处理乘客事务时,需迅速响应乘客的需求,在规定允许的情况下,尽量满足乘客的需要,做好服务补救措施,并及时将无法处理或乘客对回复不满意的投诉向上级反映。

(5)百分百回复原则:对热线和车站所有受理的乘客事务,受理部门必须百分百回复乘客,并做好跟踪和台账记录。

(6)投诉事务调查原则:事务调查遵循“四不放过”的原则,即投诉原因分析不清不放过、责任人和其他员工没有受到教育不放过、防范整改措施未落实到位不放过,责任者没有受到严肃处理不放过。

3. 投诉处理程序

(1)车站接到投诉信息后,必须第一时间处理,如果当事人无法处理,应立即通知上级。

(2)在接到建议信息后第一时间对乘客表示感谢,并做好记录向上级汇报。

(3)对于较严重的乘客投诉,如员工误操作等,需立即向上级汇报。

4. 处理乘客投诉的技巧

乘客对城市轨道交通车站的投诉是对客运服务品质不满的一种具体表现,频繁、大量的乘客投诉会严重损害运营企业的形象,车站工作人员要正确面对、积极妥善解决乘客投诉,力争达到乘客满意。处理乘客投诉的技巧有如下几点:

(1)态度诚恳,耐心倾听。面对乘客投诉时,首先要听清楚乘客投诉的内容。态度认真,尊重乘客是第一要义。切忌打断乘客,如有不明白的地方,应等乘客说完后再询问。倾听的过程对于乘客来说是一个发泄不满和宣泄的过程,因而倾听过程中要有必要的回应,应配合表情和适当的肢体语言,如点头、附和等。很多时候,乘客在发泄完之后情绪也得到了缓和,此时问题已经解决了一半。

倾听能够营造一种良好的理性氛围,感染乘客以理性来解决问题。车站工作人员应掌握聆听的技巧,从乘客的抱怨中了解、掌握事情发生的细节,确认问题的实质所在,找出乘客



投诉真正的原因及所期望的结果,把握乘客投诉的目的,从而有效地避免投诉升级。

(2)真诚道歉,承担责任。无论引起乘客投诉的责任是否属于运营单位,都需要真诚地向乘客道歉。道歉是平息乘客不满情绪的非常有效的方法。面对乘客投诉,切忌推卸责任、态度生硬、敷衍了事。如确属车站的责任,应勇于承担责任,尽快做好补救措施及善后事宜。

(3)协商解决,及时处理。车站工作人员在协商解决投诉时,首先要明白乘客所希望的解决方法,充分尊重乘客的意见。同时对整个事件进行评估和把握,合理地运用语言技巧,征求乘客意见,共同寻找解决问题的办法。协商一旦有了结果,则应立即进行处置。

①在权限范围内能够处理的要迅速解决。

②对不能当场解决或权限之外的问题,应明确告诉乘客原因、处理过程及解决的大体时间,并留下乘客的联系方式,以便及时给乘客答复。

(4)感谢乘客。妥善处理投诉,达到乘客满意后,车站工作人员应真诚感谢投诉的乘客。因为通过乘客投诉,才能发现客运服务中存在的问题,可有的放矢地改善服务,解决隐患,将投诉转化为促进企业发展的一个契机,因此任何乘客的抱怨和意见都值得感谢。

4.2.4.2 乘客遗失物品

1. 失物的处理

(1)车站值班员与失物拾获人当面检查、核对失物,并详细填写车站失物处理登记表。

(2)车站失物接收人根据车站失物处理登记表填写失物标签,并粘贴在失物上。

(3)有联系资料的,及时通知乘客认领失物;无联系资料的,将失物放置于备品库妥善保管。

(4)有包装的食品保管期限为 48 h,如无人认领由车站自行处理。

(5)无包装的食品及易腐物品(如肉类、蔬菜等)保管至当日运营结束,如无人认领由车站自行处理。

(6)失物为现金时,需拾获人与值班员及双人以上当面清点并按票务要求工字加封,信封上注明金额、加封人、拾获时间、拾获地点、加封日期。将信封放入上锁的柜子,钥匙由当班值班员负责保管。

(7)失物为银行卡、证件、手机、手提电脑等其他贵重物品时,必须放入上锁的柜子,钥匙由当班行值负责保管(备用钥匙由值班站长或以上层级人员双人工字加封,保管在值班站长上锁文件柜或抽屉中)。

(8)发现有枪支、弹药、汽油、硫酸等易燃、易爆、腐蚀、剧毒物品时,车站人员应立即填写车站失物处理登记表并将其移交地铁公安处理,驾驶员接到乘客报告或发现列车上无人认领的枪支、弹药、汽油、硫酸等易燃、易爆、腐蚀、剧毒物品时,应立即通知车站报 OCC 和地铁公安。

2. 失物认领程序

(1)由认领人提供失物名称、遗失地点、遗失时间,车站初步确认是否有相符的物品。如有相符的物品,则请认领人提供两项以上最能表现失物特征的证明,如特征相符,则由车站值班员双人以上共同确认并办理认领手续。

(2)认领人需凭本人身份证或其他有效身份证明办理领取手续,认领时要求认领人如实填写相关资料,并在车站失物处理登记表签名。

(3)车站拾获现金、有价票据、手机、首饰等贵重物品时,若当日能及时找到失物乘客,则按认领程序办理认领手续,但需对失物乘客身份证或其他有效身份证明进行记录保存,认领时,车站失物处理登记表认领事项中的证明人必须是值班站长。

3. 无人认领的失物处理

对于车站无人认领的失物,车站值班站长负责每周对上一周的失物进行规整并将失物移交失物处理中心,并在车站失物处理登记表中“移交”一栏做好书面交接记录。

4.2.4.3 乘客伤亡事故

乘客伤亡事故是指凡在城市轨道交通范围内,因设备故障或城市轨道交通列车运行和调车作业过程中,发生乘客及非在岗作业的员工伤残死亡。

1. 乘客伤亡事故的处理程序

(1)报告。发生乘客伤亡事件时,站务员报告综控室,综控室根据情况通知车站民警、拨打120报警电话并逐级上报情况。报告的内容如下:

①受伤乘客基本信息。如姓名、年龄、性别、有无家人陪同等。

②客伤位置。在站具体位置,如××站站台A端上行电扶梯处发生客伤,通过CCTV观察乘客约在上行中部摔倒等。

③受伤情况。如伤口初步判断、是否流血、是否有明显伤痕等。

④客伤起因。慎报原因,多报现象、相关设备运行情况、初步判断等。

(2)进行先期处理。如按压紧急停车按钮、安抚乘客等。

(3)疏散围观乘客,协助寻找两名及以上的目击证人,记录证人的有关资料,以便协助调查。

(4)设置隔离带,保护好现场。

(5)视情况联系乘客家人。

(6)站务员听从综控室安排到紧急出入口接应急救人员,引导其到达现场。

(7)协助事故调查。

(8)事故处理完成后,值班站长或值班员向上级汇报处理情况,如乘客是否提出索赔等。

2. 乘客伤亡事故的预防

(1)屏蔽门及车门的防范。

①站台候车拥挤时,及时引导候车乘客在相对人少的地方候车,并及时加派人员到站台协助,防止抢上抢下。

②列车停靠站台开关门作业时,注意站台乘客动态,谨防踩空,跌落列车与站台空隙发生意外。

③客流高峰期,行车值班员需密切监控站台乘客的状态,必要时可采用人工方式播放关门警示广播。



(2) 扶梯的防范。

- ① 开启扶梯及巡站时,检查扶梯安全合格证、警示标志是否齐全、完好。
- ② 检查扶梯梯级上是否有积水或容易引发客伤的异状,及时采取防护措施。
- ③ 检查扶梯是否有异物阻碍正常运行或发生异响,发现异常情况,及时停梯并报相关部门维修。
- ④ 发现乘客未正确使用扶梯时,及时提醒或劝止。
- ⑤ 注意扶梯与其他建筑物的夹角位置,及时采取措施。
- ⑥ 站台、站厅、边门值守人员密切关注老人或小孩及其他行动不便的人员,及时指引其乘坐无障碍电梯或提供其他必要的帮助。

(3) 公共区域及洗手间的防范。

- ① 各岗位随时留意车站公共区域及公共洗手间地面,发现积水和易造成滑倒物品时,需立即采取防护措施(尽可能留守或设置“小心地滑”牌)并安排保洁人员处理。
- ② 雨雪天时,应及时在出入口、通道及楼梯等易发生乘客滑倒地点或客流量较大的地段,按要求铺上防滑垫、摆放“小心地滑”警示牌,并安排人员加强巡查和清扫积水。
- ③ 加大频率播放“下雨地面湿滑”的安全提示广播。

(4) 日常管理。

- ① 运营期间,保洁人员临时拖湿地板必须在工作范围内明显位置摆放“小心地滑”警示牌,做好防护后,方可进行。
- ② 运营期间,进行任何施工作业前,必须做好防护隔离,避免施工工具、垃圾越过隔离区域;施工完毕必须立即清理现场。