

广州地铁:美好服务持续在线 温暖羊城出行

近日,交通运输部印发《交通运输部关于命名2020—2021年度全国交通运输行业精神文明建设先进集体的决定》,广州地铁广州南中心站被授予“全国交通运输行业文明示范窗口”称号,是广东省5家获此殊荣的单位之一,也是全省唯一一家轨道交通运输单位。随着日客流重新回归“千万”级,广州地铁继续坚持精心打磨运营服务的各个环节,用有温度的服务不断满足乘客的出行需求,用行动诠释“服务始终是地铁运营的生存线”。



数字

广州地铁线网运营里程达**621**公里,在建新线**202**公里

城市轨道交通客运量占**66.19%**

推动**35**个车站站厅布局改造,缓解潮汐客流瓶颈点

新增的**64**台智能客服中心上线,提供了自助服务**27.6**万次

声音

“广州地铁坚守为民初心,把服务的触角延伸到最末端,把服务乘客的“最后一公里”做成服务“零距离。”

地铁“南大门” 温暖万千旅客归家路

地铁广州南中心站管辖广州南站、石壁站、会江站、南浦站等4个地铁站,曾先后获得省青年文明号、省学雷锋活动示范岗、最美南粤交通集体、市青年文明号标兵、市文明单位等称号。其中,地铁广州南站是集地铁、高铁、城际轻轨、公交客运于一体的重要门户枢纽站,也是二、七、二十二号线和佛山地铁二号线的“四线”换乘站。作为承担春运暑运等重要节假日离穗返穗大客流运输保障工作的重要枢纽,广州南站在往年春运期间,日均总客流量最高达40余万人次,为成千上万旅客铺就温暖归途。

多年来,广州南中心站充分发挥地铁“南大门”和“口岸车站”的重要作用,保障市民安全顺畅出行,为乘客提供文明贴心服务,为城市文明增光添彩。在爱心服务方面,广州南中心站先后推出“爱心候车区”“爱心预约”“爱心直通车”“爱心专座”“爱心驿站”等人性化举措,救死扶伤、助人为乐、拾金不昧等好人好事层出不穷。“地铁广宝宝”“会江站66级台阶5000次温情瞬间”“地铁广州南站紧急抢救心脏骤停乘客”等事迹引发社会赞誉,弘扬社会正能量。

在便捷性方面,广州南站自2021年起实现了铁路到达旅客进入地铁单

向免安检措施,提高乘客进站效率,同时设置“易起行综合服务区”为乘客提供服务咨询、指引等精准化服务。在乘客交流方面,中心站多次开展地铁下午茶、站长接待日、寻找文明乘客、节假日专项活动等互动交流互动。

为努力营造文明、绿色出行的乘车氛围,除了随处可见的文明标语公益广告,广州南中心站还积极开展双铁、客站、警站、医站、校站以及盲协等共建服务,与关联单位建立长期稳定的合作关系,以“共建共治共享”提升车站服务水平,创造良好的运营秩序,在千万大客流服务保障中用心擦亮地铁“南大门”品牌。

服务“向美而行” 于精益求精处见成效

广州南中心站只是广州地铁优质服务的一个缩影。

在全力保障乘客平安顺畅出行的同时,广州地铁聚焦市民关切,高水平开通了二十二号线首通段、七号线西延段、八号线北延段彩虹桥站和西村站,开通15个预留出入口,并推动35个车站站厅布局改造,缓解潮汐客流瓶颈点,进一步便利市民出行。同时,高质量完成一号线信号系统改造投用、广州东折返线接触网柔改刚施工等项目,优化空调季节环控策略提高候车舒适性,开展四、五号线专项整治提升乘坐体感平稳性,持续改善市民乘客出行体验。

此外,广州地铁深化“向美而行”理念,通过推动服务软硬件全方位升级,让乘客服务出新出彩。服务水平的“颗粒化”改进,在一年里细化60项服务指标,进一步细致服务管控体系;新增的64台智能客服中心上线,提供了自助服务27.6万次;建立的地铁应急疏运“公交接驳+打车出行”协同模式,丰富了乘客出行途径;新增的5个城市乘车码互联互通,一码互通“朋友圈”扩至11个;官方APP持续迭代,完成多项便

民服务升级。

深耕服务品质提升 “羊角”一直在路上

据统计,2022年,广州地铁车站内好人好事超过3000件。多年来,一个电话预约就有人到出入口等候、一声求助就“有呼必应”的爱心服务,一直是广州地铁运营服务最鲜明和温厚的底色,成了广州地铁服务的标杆。安全里程持续突破、好人好事不断涌现的背后,是心系乘客、贴心贴心的服务理念深深根植在运营一线2万余名员工心中。

除了爱心服务,广州地铁还通过“地铁下午茶”等乘客交流平台,车站广播、电视、广告灯箱等宣传阵地,志愿者队伍建设和街站、校站、警站等多方共建,以及文化地铁活动、地下文化长廊等形式,致力于文明理念的培育、文明风尚的弘扬、优秀文化的传播,助力文明城市创建。

目前,广州地铁线网运营里程达621公里,在建新线202公里。根据广州市1月份公共交通客运量统计显示,城市轨道交通客运量占66.19%,地铁已然成为市民出行的首选。今年一季度以来,面对线网客流持续回归,广州地铁迅速通过增加上线列车数、优化行车参数等方式不断压缩行车间隔,通过不均衡运输、大小交路等措施,精准提升运力,缓解高峰拥挤,提升市民出行效率,并同步开展“导向柱升级”等乘客界面微改造,促进地铁乘客服务精提升。

线路规模持续扩大,线网客流飞速增长,广州地铁坚守为民初心,把服务的触角延伸到最末端,把服务乘客的“最后一公里”做成服务“零距离”,在“全程为你”的铿锵承诺里,地铁运营服务仍在以坚实的步伐持续提升,服务品质更加彰显,乘客出行体验更加美好。

