

郑州轨道交通 1 号线运营服务品牌线路 打造情况

郑州地铁 1 号线为贯穿郑州市的东西走向线路，西起河南工业大学站、东至河南大学新区站，共 30 个站点，运营里程 41.207 千米。自郑州地铁开通以来，1 号线经历了服务探索、服务规范、服务提升、服务创新、品牌塑造、责任践行、品质提升等一系列服务深化行动，形成了郑州地铁“晶晶服务”品牌体系。

郑州地铁“晶晶服务”在 1 号线起源，1 号线也在实际运营中不断探索优化、深化“晶晶服务”精神，以乘客需求为导向，实现“运行更安全、设施更完善、出行更便利、乘客更满意、特色更突出”的目标。具体情况汇报如下：

一、夯实安全基础，确保安全运行

为进一步巩固安全文化建设结果，郑州地铁 1 号线特制定年度安全文化建设方案，将安全文化建设标准深入实施，提升安全文化对安全生产的正向促进作用。

结合国家标准及运作实际，定期修订完善安全管理制度和应急保障制度，对一线生产管理切实起到把控指引作用。制度责任部门结合上位法排查目前安全应急制度合理合法性，并流转征集意见进行修订；结合实际情况对三级预案进行修订，查漏补缺，对综合应急预案 1 项、专项应急预案 38 项、现场处置方案 237 项进行修订更新。1 号线结合车站运作情况，深入研究修订《车站运作细则》，确保制度编制能够满足车站运作。编制“一站一

预案”，完善车站防汛抢险工作机制，设置三级警戒线，配备防淹挡板，确保安全度汛，保障广大市民安全出行。为确保车站范围内安全警示标识清晰、醒目、规范，1号线多次排查车站范围内安全警示标识张贴情况，对照国标及分公司《安全标志管理规定》自查，发现缺失及时补充，确保标识清晰醒目。

二、巡护设施设备，保证良好运转

郑州地铁1号线全线30个车站主要出入口全部投入运营，满足乘客日常使用。车站严格执行巡视要求及设备巡视频率，确保各项服务设施正常运行。每日运营前全面检查测试车站设备设施情况；运营期间每2小时开展巡视工作，发现问题立即处置，避免影响运营。每个节假日或大型活动前，对客服物资设备等进行排查，每月对车站无障碍卫生间、无障碍电梯等进行排查，对排查发现的问题跟进整改情况。设施设备专业日常对电扶梯、垂直电梯、站台门等进行维护保养，降低故障率。同时，调研收集服务行业好的做法，引进新型服务设施备品，增配感应音箱、爱心一体机、拖车神器等便民设施，提升服务质量。

车站排查出入口公交站牌线路情况、非机动车停放情况及机动车停车场情况，并定期更新，保证主要出入口周边100米范围内具有城市公共汽电车站、非机动车停靠点，实现便捷换乘。根据排查情况，形成“十四五”公共交通一体化建议并积极推进实施。主动对接街道办对非机动车停放区域进行规范，对接公交公司提出公交改线及站点迁移建议，方便乘客换乘接驳。努力提高

公交与地铁的运能匹配度，形成地铁、公交优势互补，解决市民出行的“最后一公里”，最大限度满足市民需求。

三、完善服务举措，暖心保障出行

郑州地铁1号线以“精、美、谐、馨”为目标，以创建全国文明城市、国家卫生城市为己任，通过细化站容站貌专项治理标准、保洁日常工作流程标准，通过日常清洁巡视、专项提升及监督检查，达到窗明几净、清洁舒适的目标。开展车站悬挂导向、门匾、地徽、街区图及贴附式导向标志排查，根据周边单位变化情况更新车站导向指引，日常巡视标志损坏或缺失情况，每月进行补充更新，确保导向标志信息准确美观。

全线配备无障碍坡道板，并在站内垂梯设置提醒“车站配备无障碍坡道板，如需使用请联系工作人员”的温馨提示。为进一步完善突发事件应急体系，保障人民群众生命安全，在地铁站点布设自动体外除颤仪（AED）等急救设备，1号线共计配备60台，实现线路投放全覆盖。推行“服务快一步、语言慢一拍”服务措施，让老年人及特殊群体出行更加顺畅，将“无忧”出行工作落到实处、细处。此外，车站提供“爱心预约”服务，需要爱心预约的乘客可以在出行前通过郑州地铁微信公众号地铁服务，填写进出站点、联系方式等信息使用“爱心预约”服务，车站执行“爱心接力一体化”服务，做好地铁站间、与周边枢纽站间的联系接应，方便乘客出行。

郑州地铁1号线开展环境提升“六个一”行动，用更舒适的

环境获得乘客赞许。一是优化一套乘客视觉引导标志，美化车站目视效果。站在乘客角度，开展导向标志大排查，对于车站标志进一步完善提升。二是进行一项乘客听觉引导改善，愉悦乘客身心。规范调整车站范围内广播内容、频率及音量，改善候车环境。三是研究一批客运组织难点，畅通运营组织。更新优化5个重点车站客运组织方案，针对不同车站客流特点、组织难点制定应对措施。四是进行一次车站服务设施升级，提升环境舒适度。在19个站点打造敬老服务站/爱心候车区，为乘客提供短时休憩降温场所，让乘客在夏日进站即可降温纳凉。五是完善一套站容站貌提升工作法，保持车站环境整洁，做到日常提升有标准、季度整顿有成效。六是打造一批车站特色微景观，美化车站环境。结合车站特色、客流群体特征等打造网红打卡点，在提升车站环境的同时，能够服务乘客出行、引起乘客共鸣、获得乘客赞赏。



四、塑造服务团队，提升乘客满意度

郑州地铁1号线严格执行客运服务规范，业务办理时使用十字文明用语及服务手势，展现良好的服务素养。坚持投诉回复及时性原则及百分百回复原则，做到有效乘客投诉回复率达到

100%。截至目前1号线有效投诉率为0.014次/百万人次，优于1次/百万人次目标。

（一）落实服务检查“十项考评”，督促员工用更专业的素养赢得乘客满意

以常态化检查为抓手，开展员工服务标准“十项考评”。检查监督员工的仪容仪表、服务手势、文明用语、排队候车引导、一分钟效率、一米外问候、三分钟响应、百分百回复、首问负责制、特殊乘客主动服务执行，提升员工服务标准，让每一名员工做到着装标准、服务规范、精神饱满，用专业的服务换取乘客的满意。



（二）开展服务提升“六项评比”，通过优秀人员评比激励员工提升服务技能

通过开展服务技术比武、月度及季度优秀人员评比、委外人员服务质量综合评比、精彩创造营服务技能提升培训、年度最美事迹评选、年度“最美晶晶”评选“六项评比”，不断提高一线员工的服务能力和水平，树立优秀服务榜样。



（三）推出差异化服务“十项举措”，用更暖心的服务满足不同群体乘客需求

针对不同群体、特殊人群定制个性化服务，为乘客提供更周到贴心的服务。梳理暖心服务十大举措，切实保障乘客出行：为老年人提供老花镜、乘车指引便条纸，为聋哑人提供手写板方便无障碍沟通，为行动不便的人群提供爱心接力服务，为儿童开展地铁研学活动，为孕妈妈发放孕妈徽章、开放绿色安检通道，为妈妈族提供更温馨私密的护童空间，为长途出行族提供行李打包服务，为上班族提供能量加油包，为学生族提供爱心助考服务，为外来人员提供“晶晶指南针”出行指引服务。同时，郑州地铁持续优化运输组织工作，灵活调整运输安排，针对春节等法定节假日、恶劣天气、演唱会、马拉松、全球豫商大会、黄帝故里拜祖大典等重要活动发布专项运输保障方案，通过延长运营时间、压缩行车间隔、增加备用车等措施，提升地铁运输能力，让郑州地铁“延时服务送您回家”的暖心服务举措更加深入人心，用心、用情守护每位乘客平安出行。

五、发挥品牌特色，提升服务形象

（一）品牌特色活动

郑州地铁1号线围绕服务主题开展丰富多彩的品牌特色活

动：一是设立每月 11 日为文明乘车推广日，精心策划月度文明乘车主题活动，绿城市民、联建单位积极参与，共同营造文明、和谐的出行环境。二是与周边消防大队、社区、学校、医院、街道办等共建单位，建立信息沟通和问题协调机制，实现组织共建、资源共享、互联互通的区域化新格局。三是通过走出去、请进来的形式，开展安全文明乘车知识宣讲，提升全民素质。四是根据开学季、马拉松比赛、恶劣天气等情况开展专项保障活动，通过爱心助考、志愿服务等为市民提供更细致周到的服务。五是打造“晶晶+健康服务”一站式便民健康咨询项目，同时开展绿色低碳倡导、垃圾分类宣传、志愿服务等公益活动，践行社会责任。六是打造晶晶文旅 IP “地铁乐 YOU 记”，由地铁晶晶化身文旅推广达人，采用访谈形式邀请学生及通勤白领从乘客视角宣传公共交通，推送文旅短视频及打卡活动，鼓励市民乘坐公共交通游郑州。

消防大队



周边社区



学校医院



街道办



（二）品牌特色建设色建设

1.打造品牌车站，展现多元色彩

郑州地铁1号线结合车站地理环境、乘客群体等因素，因地制宜打造5个特色化主题车站，分别为绿城广场站“晶”品服务站、农业南路站微笑示范站、龙子湖站“郑青春”主题车站、五一公园站劳模主题车站、碧沙岗站“军彩”主题车站。通过定制化、差异化服务举措温暖特殊乘客出行。



2.汇聚青年力量，发挥品牌特色

郑州地铁1号线依托全国青年文明号二七广场站，市级青年文明号紫荆山站、绿城广场站，以及乘务室全国青年文明号，开展系列活动，将城市的文化特色融入品牌宣传，强化晶晶服务品牌形象。



二七广场站全国青年文明号以“青年二七”为主题，充分发挥青年员工的生力军和突击队作用。乘务室全国青年文明号按照“520”工作准则，以“铸就乘务铁狼，深耕青字品牌”两个工作目标，引导广大青年员工服务社会大众。

紫荆山站青年文明号以“知心站线”为主题，从员工、乘客、社会需求出发，展现城市的温度。绿城广场站青年文明号以“‘晶’品服务”为主题，为乘客提供舒心、温馨的乘车体验。

未来，郑州地铁1号线晶晶服务将持续秉承“真诚一路 情润万家”的服务理念，牢固树立以人民为中心的发展思想，以乘客需求为导向，不断推陈出新、完善服务，优化站车环境，推动出入口和换乘设施优化改造；坚持用心服务、用爱运营，持续完善针对不同人群的差异化服务，提供安全便捷温馨的出行服务。