

# 郑州轨道交通 2 号线运营服务品牌线路 打造情况

郑州轨道交通 2 号线为贯穿郑州市的南北走向线路，北起贾河站，南至南四环站，共 22 个站点，运营里程 30.897km。站位整合轨道交通服务体系的新思路、新方法、新机制，郑州地铁通过打造“晶晶服务”特色服务品牌，秉承“全心全意为乘客服务”的宗旨，以高质量文化供给增强人民群众的获得感、幸福感、认同感。

在“晶晶服务”品牌探索与发展过程中，2 号线打造“晶小北”服务子品牌，将“晶晶服务”品牌进一步延伸，丰富服务品牌内涵。从以乘客需求为导向提供多元化服务模式，到服务内容个性化、服务人群精准化，再到丰富地铁便民生活圈，2 号线着力实现“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”的品牌线路打造目标。具体情况汇报如下：

## 一、落实安全责任，护航安全运营

为深入贯彻“安全第一，预防为主”方针，实现应急处置“标准化”、施工管理“网格化”、隐患排查“常态化”、安全管理“精准化”。2 号线建章立制把好运营安全关，定期修订完善各项规章制度，研判制度合理合法性。学习双重预防机制建设知识，全面审核风险分析的完整性及管控措施的适用性，收集意见

172 条，采纳意见 54 条，完善双重预防清单，提升员工参与风险识别与隐患排查的能力。通过安全检查、交叉互查等形式以查促改，发现问题整改率达 100%。以月度、季度、年度为周期评选优秀人员，提升员工荣誉感。开展多形式、有计划的场景演练，测试员工应急业务水平，不断夯实员工核心业务基础，提升员工应急处置能力，保障乘客出行安全。通过与周边消防队、学校开展联建活动，提升消防意识，落实消防安全责任。多措并举创新工作机制，制订安全奖考核、故障管理、施工管理、班组重要文件学习机制，促进现场人员开展隐患排查整治，强化全层级、全环节的故障过程管控。开展防汛隐患排查、重点防汛部位排查，编制车站应急处置程序，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、安全运营。



## 二、监测设备运行，保障生产顺畅

郑州地铁2号线全线22个车站主要出入口全部投入运营，满足乘客日常使用。车站严格按照巡视标准开展全面巡视、重点巡视、定时巡视、不定时巡视。通过站务人员与安检、保洁交

又巡视，以及行车值班员全时段远程盯控，确保车站24小时监控运行状态良好。结合设备运行情况及日常巡视发现的问题，定期开展检修作业，重点关注频率高发的故障备件，及时调整设备运行状态，提高设备可靠度。车站定期排查无障碍卫生间、无障碍电梯设备情况，同时对站内栏杆、扶手开展稳定性排查，对排查的问题跟进整改。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。

车站定期排查站外公交信息及非机动车停放情况，积极与公交公司、市政单位进行对接。主动对接街道办对非机动车停放区域进行规范，多措并举规范站外停车。结合2号线各车站周边社区、学校、工业区等区域乘客公交出行需求，推动“点对点”助学定制公交落地、增设公交站点、实现公交站点迁移，从线路优化、运营时间匹配度、地铁公交接驳效率等多角度出发，打通市民出行的“最后一公里”，全方位、多角度满足乘客出行需求。



### 三、创新服务举措，助力出行便利

站位创建国家文明城市、国家卫生城市的高度，郑州地铁2号线以乘客需求为导向，以乘客满意为目标，积极践行地铁

让城市生活更美好之使命，以高品质服务助力乘客出行便利。

### （一）“好环境”让出行更便利

为擦亮城市窗口形象，提升服务质量，2号线深入开展乘车环境提升工作，努力为乘客提供“精、美、谐、馨”的出行环境。

“精”：执行站容站貌提升标准，加大车站环境卫生清洁力度，确保车站环境窗明几净、物见本色。

“美”：美化市民乘车环境，定期开展车站可视化区域环境卫生排查及整治，确保车站环境协调美观、舒适整洁。

“谐”：针对站内悬挂式及贴附式导向、首末班车时间牌、出入口门匾、地徽、综合信息栏等开展排查整改，确保标识张贴平整、和谐统一，指引信息无误。

“馨”：张贴卡通标识，设置儿童广播，打造绿植微景观、“青年乐活派对”音乐角、临时休息区等，从视觉、听觉等多角度出发，营造温馨出行环境。

### （二）“暖举措”让服务更突出

2号线以“全龄友好”为主线，聚集“一老、一幼、一弱、一青”群体，立足乘客需求，深耕全龄友好无障碍出行空间，提供出行保障。

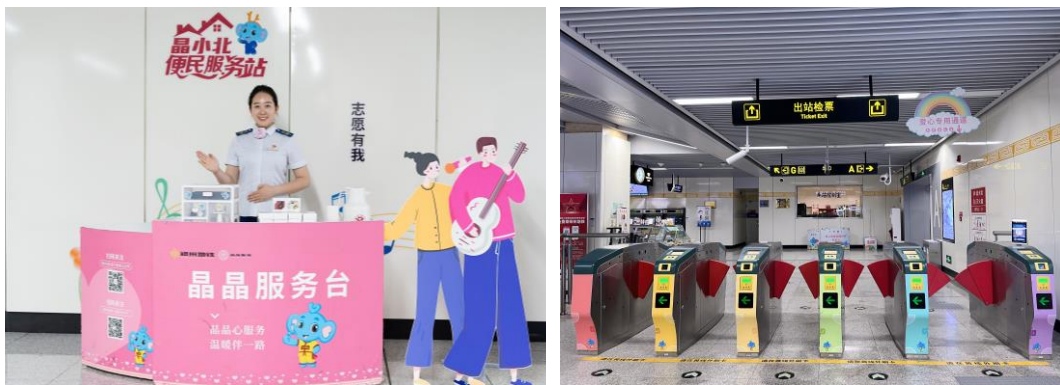
“一老”：推出晶晶指引牌、爱心服务卡，减少不会使用智能手机的老年乘客出行“恐慌感”。打造3处“晶小北便民服务站”，供等候的老年乘客站内休息。增设蓝牙呼叫铃，为出行不

便乘客提供一对一服务。

“一幼”：深挖儿童需求，推动城市儿童友好从理念走向现实。上线童声系列广播、彩虹闸机、卡通身高贴、异形座椅等，构建儿童“够得着、看得懂、能互动”的乘车环境。

“一弱”：全线配备便民医药箱、无障碍坡道板及自动体外除颤仪（AED），并畅通“爱心预约”通道，搭建“红十字应急救援学习 e 站”，守护乘客出行安全。增配出行“两件套”、暖心能量包，快速响应乘客需求。上线“拎包神器”，为需要帮助乘客提供行李捆绑、行李打包、行李搬运等服务。

“一青”：围绕青年就业、日常出行等关键点，助力郑州打造青年宜居城，举办大学生就业招聘会，为青年学子搭建求职桥梁；开展暑期大学生免费乘车活动，减轻学子出行负担；播放毕业季主题广播，营造温馨励志的毕业氛围；设置“青年”汇合点，作为青年见面约会、交流互动的聚集地。



### （三）“高品质”让乘客更满意

郑州地铁 2 号线履行“全心全意为乘客服务”的承诺，深度挖掘乘客出行需求，不断优化服务措施。一是关爱特殊群体，



执行“爱心接力一体化”服务，为乘客提供爱心预约及爱心接力服务，方便乘客出行。二是升级改造车站标识，优化儿童乘车指引，上线晶晶微导航、换乘心通桥，推出《幸福郑州 搭地铁畅游郑州攻略》，助力乘客搭乘地铁游郑州，享受城市独特魅力。三是贴心服务再提升，推出“女神加油站”、便民服务卡、儿童高低洗手台、连心伞、盲盒书屋、晶晶百宝箱、失物展示柜、无障碍马桶垫消毒液、纳凉区等便民服务，提升乘客出行满意度。



### 三、提升服务技能，追求乘客满意

郑州地铁 2 号线做好客运服务规范，使用十字文明用语及服务手势办理乘客事务，展现出良好的服务素养。本着乘客满意、现场处理及百分百回复原则，乘客投诉回复率达 100%。截至目前，2 号线有效投诉率为 0 次/百万人次，远优于 1 次/百万人次目标。

#### （一）练好“基本功”，提升人员服务标准

以扎实员工基本功为基础，强化员工标准化作业为目标，通过开展常态化检查，从仪容仪表、文明用语、排队候车引导

等多角度出发，练好员工基本功。2号线全年开展淡妆打卡及引导达人活动，提升员工在岗形象，展示员工最美瞬间，以饱满的热情、崭新的风貌迎接每一位乘客。



## （二）种好“试验田”，强化人员服务技能

以技术比武、优秀人员评选为抓手，开辟服务人员“训练场”，提升人员综合服务能力。一是每季度实战式开展“最强救护星”技能比武，夯实员工应急救护本领。二是围绕票务、服务等多模块开展专项评比，评选优秀服务人员队伍，树立正向激励标兵。从人员服务、好人好事等多维度考量，选拔年度“最美晶晶”“最美事迹”，实现员工学有榜样、做有标尺、赶有目标的榜样引领。三是打造一支业务能力硬、综合素质强的“晶小北”服务队，开设“晶小北”服务训练营，发挥优秀人员模范带头作用，以优带优，提升车站人员整体服务质量。



### （三）拧好“总开关”，拔高客运组织能力

为提升车站客运组织能力，一是夯实客运组织“八个一”管理体系，通过制定客流警戒线、固化组织方式、优化重点车站客运组织方式等，提高应急情况下车站客运组织能力。二是开展客运组织两项专项活动，即客运组织技能PK赛、客运组织技能回头看活动，验证大客流情况下应急处置及协同能力。三是针对重大活动及大型节假日，提前制定专项保障方案，做好人员保障、物资调配、运力调整的准备工作，并创建“两+”信息互通机制，合理融合社会资源，不断提高服务质量及运营效率。

## 四、发挥品牌特色，提升服务形象

### （一）品牌特色活动

为提升晶晶服务品牌美誉度及知名度，郑州地铁2号线对外开展“品牌特色”系列活动：一是设立每月11日为文明乘车推广日，每月一主题精心策划活动内容，号召绿城市民、联建单位积极参与，共同营造文明、和谐的出行环境。二是设立每月20日为便民维修日，每月20日在东大街站开展小家电免费维修、超声清洗等便民服务活动，化解乘客家中小家电有“病”难医的



烦恼。三是在赏花季、中高考、世界读书日等重要节点，携手交通枢纽单位、社区、高校、医院、街道办、敬老院等多元共建伙伴，精心策划并执行超过100场丰富多彩的“地铁+”主题活动，涵盖赏花出游、文明倡导、儿童研学、健康咨询以及志愿服务等多个方面，旨在通过多样化的活动形式，增进与乘客之间距离，传递郑州地铁服务温度。四是举办“一站点一主题一特色”线路文化展，发挥地铁公共空间价值，联合博物馆、社会志愿者、常乘客队伍等，站内开设文物展、绘画展、书法展、摄影展、非遗手工展等，让地铁成为文化传承、生活娱乐、自我展示的文化空间。五是推出“出彩四季人”，展现员工“云服务”。以四季为主线，推出“春暖”“夏彩”“秋爽”“冬韵”四个系列展示员工风采，通过镜头展现一线服务优秀人员别样的韶华及靓丽风采，用文字的力量让乘客感知地铁服务的魅力。



地铁+主题活动

线路文化展

出彩四季人

## （二）品牌特色打造

郑州地铁2号线结合站点周边特色、出行群体画像等，围绕全龄友好主线开展主题车站升级，提供全龄式定制化服务，打造4个主题特色车站，分别为关虎屯站“童趣”主题车站、东大街站“晶”修小站主题车站、东风路站“青年”主题车站、南三环站“晶小北”助老服务站，为乘客提供“看得见、摸得着、感应到”的一站式精准服务，满足不同群体多层次出行需求。



方向已明，奋斗在征程。郑州地铁2号线晶晶服务，围绕新发展格局，对标国家、省、市交通运输单位提出的新要求新部署，以“功成必定有我”的责任担当，给出了坚定答案。下一步，2号线将立足自身，用心服务、用爱运营，力争树立城市轨道交通运营服务标杆，实现品牌线路发展新突破、领航发展新局面。