

城市轨道交通客运服务标准体系建设研究

王召彩

无锡地铁运营有限公司 江苏 无锡 214000

【摘要】结合客运服务标准体系业务及智慧乘客服务需求,构建与智慧乘客服务精准匹配的乘客服务管理体系,成为当前运营管理部门亟待解决的主要问题。依据客运服务标准体系的功能,从运营人员工作角色、岗位职责、工作方式等角度出发,探讨服务体系在运营组织架构、人员配置、人员知识技能需求等方面的变化,形成与乘客需求相匹配的乘客服务管理体系,从而提高智慧乘客服务水平,优化人员配置,降低运营管理成本。

【关键词】轨道交通; 客运; 乘客服务

分析当前运营部门在乘客服务方面的管理办法、人员配置、职责分配以及智慧客运模式下运营人员在乘客服务方面面临的挑战与机遇,探讨运营人员的新角色、新职责;并基于运营人员的角色更新结果,构建智慧客运场景下的乘客服务体系,从而使乘客服务管理体系与现场智慧化业务场景相匹配;结合轨道交通智能客运服务标准体系的实际建设情况,分析相关人员的岗位职责,并定量分析相关人员定岗情况。

1.既有乘客服务体系

1.1.管理办法

传统服务管理模式下,车站客运服务人员直接与乘客进行面对面的沟通交流。为保证乘客服务质量和乘客满意度,客运部门制定了一系列的管理办法对客运人员的工作职责、服务规范、业务处置流程等进行详细描述与要求。

1.2.服务人员组成

当前,需与乘客进行面对面沟通的车站客运服务人员主要有安检及秩序维护人员、站台岗、客服中心岗(兼顾站厅岗)、值班站长及值班员。其中,站厅岗需定期巡视站厅设备的运行情况、乘客进/出站情况等,并根据乘客需要及时主动提供服务,包括咨询、投诉、求助等;客服中心岗在为乘客提供售票、票卡分析、票卡更新、纸质发票等票务服务的同时,兼顾为乘客提供其他咨询服务。除现场客运服务人员外,为满足乘客通过电话热线、官网、公众号等途径的咨询及投诉需求,相关部门同步配置服务热线工作人员,负责受理乘客咨询、建议、投诉、表扬、求助、报修等工作。

3.服务体系更新

客运服务标准体系的应用,改变既有客运服务模式,进而影响客运人员的岗位职责、专业技能及客运管理的组织架构。因此,必须结合客运服务标准体系的客运服务模式,更新运营管理体系,保证乘客服务质量。

3.1.服务模式变化分析

客运服务标准体系以智能化设备和软件代替原本由客运窗口岗位服务人员负责的大部分沟通工作,减少客运人员与乘客的沟通需求,直接影响客服中心岗、站厅巡视岗以及服务热线员等一线服务员工的岗位职责。客运服务标准体系将分散在线网各车站、互联网、公众号等不同空间的各类乘客服务需求集中到客运平台进行统一、标准、及时地处理,实现线网服务的标准化,规避窗口岗位人为因素的干扰。

3.2.岗位职责变化

对于客服中心岗,由于 ISC、IST 等智能终端能够处理大部分票卡分析、更新业务,并能完全处理票卡充值、电子发票等业务,其岗位职责可由 ISC、IST 等智能终端替代。对于智能终端无法处理的票务业务,可由服务热线员/车控室工作人员提供远程支持,或者由站厅巡视岗提供人工服务。对于站厅巡视岗,由于 ISC、IST 等智能终端可提供语音咨询、路径导航、遗失物品查询等问询服务,其职责应由直接为乘客服务转化为引导乘客使用车站 ISC、IST 等智能终端获取各类咨询服务;但对于一些特殊乘客(如残疾人),仍应主动、直接为其提供各类服务及帮助。此外,由于客运服务标准体系知识库信息的准确性、实时性及完备性直接影响系统服务质量,服务人员需及时登录系统进行运营信息的更新,特别是车站失物招领等信息。该部分工作可由站厅巡视岗完成。对于服务热线工作人员,其工作内容已由传统的热线电话拓展为涵盖车站现场人工远程音视频服务、热线电话、APP/公众号人工客运等,服务范围大幅扩展。依靠平台的智能语音/文本自动回复功能,一些常规问题可由系统自动回复;一些非常规问题,系统亦可辅助热线员,为其提供参考性回复。这些智能化技术的应用在一定程度上减轻了热线员的工作压力。

3.3.岗位调整

由岗位职责变化分析可知,客服中心岗的工作完全

可被替代。因此,车站可取消或减少客服中心岗人员配备。对于站厅巡视岗,其乘客服务工作大部分由智能服务终端替代,新增的乘客票务处理及车站信息更新业务量有限,考虑其工作强度,站厅巡视岗的人员配置可由值班员或值班站长代替。对于转岗人员,一方面,可以进入新线开展筹备工作,保障新线的顺利开通,可以转向值班员、巡视岗等,解决部分岗位人员紧张问题。

3.4.管理办法调整

鉴于运营服务模式、服务人员岗位及职责的调整,相关的管理办法应进行对应的调整,运营服务部门的服务思维也应进行相应的转变。在管理办法方面,根据服务模式、岗位职责,修改《乘客服务规范》等文件中有关站厅巡视岗、客服中心岗、服务热线岗的要求。

在服务思维方面,由于服务人员不再直接面对乘客,而是通过客运服务标准体系间接为乘客提供各类服务,必须转变其服务思维。对于车站服务人员,在做好现场服务的同时,应跟踪、关注乘客的需求变化及对应措施,及时进行客运平台知识库信息的补充和维护。对于服务热线岗,由于服务内容的扩展,应基于调整后的岗位标准在票务、问询等新增业务方面加强专业培训,提高其

业务技能;同时,热线员应充分借助客运平台的人工智能辅助功能,开展各项服务,进一步提升服务质量。此外,鉴于客运服务标准体系是一个新型系统,工作人员在初期存在一定的适应期,应对所有人员进行充分的使用技能培训,以便员工快速适应新岗位。

4.结语

客运服务标准体系及与之相匹配的乘客服务管理体系是提升轨道交通智慧化服务水平的重要手段,两者缺一不可。依据轨道交通客运服务体系现状及客运服务标准体系的运营服务需求,分析智慧客运模式下运营服务模式的转变及运营人员岗位职责、岗位需求及运营管理办法调整内容;同时,结合轨道交通智慧客运的建设情况,确定其热线员的岗位职责及其岗位定员情况。乘客服务体系的更新是顺应轨道交通智慧化服务趋势的必然要求,对轨道交通行业智慧乘客服务的建设和发展有着重要意义。

【参考文献】

[1]张森,于敏.基于“互联网+”的城市轨道交通乘客智能服务模式探讨[J].都市快轨交通,2021,34(3):146-152.