

# 基于移动互联网的城市轨道交通客运服务

张 蕾

杭州地铁运营有限公司 浙江 杭州 310018

**【摘要】**在移动互联网时代，城市轨道交通客运服务通过互联网技术的创新，可以提供更高效、便捷、个性化的服务。通过移动应用程序或网站提供在线购票服务，乘客可以随时随地使用手机或电脑购买车票，避免了排队等候的麻烦。利用云计算和大数据分析技术，对乘客出行数据进行深入分析，提供个性化出行建议和定制化服务。同时，通过智能化管理系统，对列车运行情况和乘客需求进行实时监测和调整，提高客运服务的响应速度和准确性。建立客户服务中心和在线社交媒体平台，为乘客提供即时反馈渠道，解答疑问、接收建议和投诉，并及时回复乘客的需求，提升服务水平和用户满意度。

**【关键词】**移动互联网；城市轨道交通；客运服务

城市轨道交通客运服务在移动互联网时代可以通过创新的互联网技术实现更高效、便捷、个性化的服务。通过购票服务创新、信息服务创新、电子支付创新、定位技术应用、数据分析和智能化管理、互动沟通平台等策略的有效开展，可以提升城市轨道交通客运服务的水平和质量，满足乘客的需求，提升用户体验

## 1.趋势分析

同时，可以提供电子票务和二维码技术，方便乘客凭借电子票务二维码进站。利用移动互联网平台提供实时列车到站时间、车次信息、站点导航等服务。乘客可以通过手机应用程序或网站查询列车运行情况、站点信息和交通延误等实时信息，提前做好出行计划。引入移动支付技术，允许乘客使用手机支付 APP 或 NFC 支付等便捷的电子支付方式购买车票，在乘车过程中无需携带现金或银行卡，提升支付的便捷性和安全性。利用全球定位系统（GPS）和导航技术，提供实时的列车位置信息，乘客可以通过手机应用程序追踪列车位置和到站时间，减少等候时间和焦虑感。各城市的轨道交通客运部门逐渐意识到移动互联网技术的重要性，并开始应用这些先进技术来改进和创新服务方式。购票服务和信息服务是其中两个关键领域，其创新对于提升乘客出行质量至关重要。通过移动互联网技术的应用，乘客能够方便地自主购买车票。他们可以利用相关的手机应用程序或网站，随时随地购买所需的车票，避免了排队等待的麻烦。同时，乘客还可以借助这些应用程序获取周边的餐饮和商业信息，方便他们在出行过程中满足其他需求。这种创新大大提升了乘客的出行体验，使他们能够更轻松找到目的地。通过利用移动互联网技术提供的实时信息和导航功能，乘客可以轻松查询列车运行情况、站点信息以及交通延误等实时信息。这对于乘客计划行程非常有帮助，减少了等待时间和焦虑感。此外，轨道交

通客运部门也能够利用移动互联网技术来管理客流量。通过对乘客出行数据进行分析，他们可以更好地了解乘客的出行需求和行为模式，并进行智能化的客流管理。这有助于优化列车运行计划、提高服务效率，并确保乘客获得更好的出行体验。移动互联网技术的应用对于城市轨道交通客运部门和乘客来说都具有积极影响。部门能够更好地根据乘客需求进行服务优化，提供便捷和个性化的出行方式。乘客则能够通过这些先进技术获得更好的出行体验。未来，相关部门和工作人员应继续关注移动互联网技术的应用优势，并在其他方面努力为乘客提供更便利和愉快的出行体验。

## 2.策略分析

### 2.1.从交通购票服务角度展开分析

随着移动互联网技术的不断发展，云购票、近场支付和移动支付等支付方式的出现确实为乘客购票带来了极大的便利。这些创新的支付形式使乘客能够在任何时间和地点通过智能手机或其他移动设备自主购买车票，并进行在线支付。通过云购票系统，乘客可以利用互联网平台或相关软件选择目的地、选择适合的乘车时间，并通过支付平台完成购票支付。这不仅使乘客免去了排队购票的繁琐过程，还大大节省了时间。而且，乘客还可以在后续活动时随时查看和确认自己的乘车信息，确保出行顺利。针对这一趋势，城市轨道交通车站开始与第三方合作，推出自助购票软件和公众号。这些应用程序可以让乘客在智能移动终端上自主购票，并可完成在线支付。购票成功后，乘客可以在指定的云购票设备上成功取票，并顺利乘车。乘客也可以利用购票成功后生成的二维码或本人身份证进行乘车验证。在现代社会中，越来越多的乘客选择使用移动支付方式购买车票。乘客可以轻松使用微信、支付宝等支付方式进行交易，购票效率高。为满足乘客的购票需求，车站应主动

在购票设备上增加电子支付功能。乘客可以自主选择目的地,选择电子支付方式后获得付款二维码,然后轻松完成付款并获得相应的车票。这种购票方式不仅给乘客带来了极大的便利,无需准备现金即可支付购票费用,同时也减少了运营单位的运营成本。移动支付的普及性和高效性使得轨道交通客运服务质量得到显著提升,并推动了整个行业对移动互联网技术的广泛应用和创新。

## 2.2.从交通信息服务角度展开分析

在当前的城市轨道交通发展中,各个客运部门正积极寻求和尝试其他服务方式,并利用先进技术为乘客提供更优质的服务。其中,无线视频监控系统被广泛应用起来。乘客的手机终端可以与公共交通资源平台相连接,通过信号监控和相关监控系统的帮助,乘客能够实时获取轨道交通信息和其他相关信息。具体来说,乘客可以在出行前使用手机将目的地输入到指定位置。系统会自动给出多种出行方式和路线选择,并将线路客流情况、公交换乘信息等有效信息直观展示给乘客。这样乘客就可以更方便地了解当前的交通状况,并作出最合适的出行决策。为了进一步提供服务,轨道交通客运部门还可以推出信息查询系统,让乘客轻松获取所需信息。通过网页或应用程序,乘客可以方便地查询路况信息、车次时刻表、站点信息等。此外,系统还可以提供导航功能,帮助乘客找到正确的前进方向,从而准确到达目的地。借助这些先进技术和服务方式,轨道交通客运部门能够更好地满足乘客的需求,让乘客轻松获取所需的路况信息,提供更便捷、高效、安全的出行体验。这些技术创新和服务改进将进一步推动城市轨道交通的发展,并为乘客创造更舒适便利的出行环境。

## 2.3.利用移动互联网技术和先进通信网络技术

通过移动互联网技术,乘客可以通过手机终端连接到公共交通资源平台,实时了解轨道交通信息及相关信息。例如,乘客可以在出行前通过手机查询最佳路线、车次时刻表、线路客流情况等信息,从而更好地规划自己的行程。这些信息的准确性和实时性使得乘客能够更好地选择出行方式,避开高峰期和拥挤线路,提升了出行质量。另外,通信技术和网络技术的应用还带来了无线视频监控系统,实现了车站和车厢的实时监控。这可以提高乘客的安全感,及时发现和处理突发事件,确保乘客的乘车安全。通过合作,各部门能够共同推动公共交通服务的改进和创新,为城市长远发展打造更加便捷和高效的交通客运系统。

## 3.结束语

总的来说,城市轨道交通客运部门借助移动互联网技术和先进通信网络技术的优势,已经为乘客提供了更为优质的服务。这些技术的应用使得乘客能够获得实时信息并更好地规划出行,提升了出行质量和满意度。同时,这种改进也为相关部门带来了大额利益,促进了城市交通客运服务质量的提升。通过移动互联网技术和新型服务,广大群众的出行质量将继续得到不断提升。

## 【参考文献】

- [1]曹惠茹,成海秀,刘永鑫,陈凤宜,詹锡隆.基于云计算的城市轨道交通数据可视化方法及案例研究[J].计算机应用与软件.2021(02).
- [2]谢志锋,武宁.5G通信技术在城市轨道交通中的应用[J].中国新通信.2021(05).
- [3]段罡,祁经,丁国平.“互联网+”在城市轨道交通中的应用及发展趋势[J].电子世界.2020(09).