

乘客满意度调查报告

大连地铁

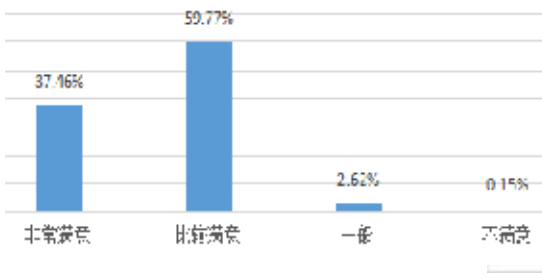
# 40237份问卷, 满意度97.23%

大连地铁自开通以来,已成为大连市民出行的首选交通工具,日均客流量上升至43万余人次,日最大客流甚至达67万人次,这对地铁的服务提出了更高要求。大连地铁服务层次、质量和竞争力如何,与市民需求还有哪些差距?为明确这些问题,日前,大连大公

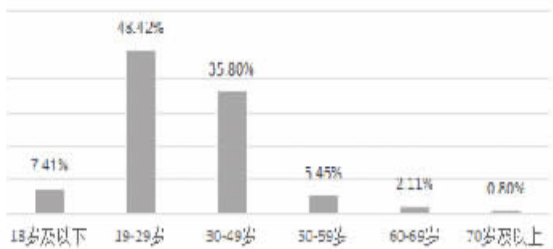
信用评价有限责任公司受大连地铁运营有限公司委托,联合新商报对我市地铁乘客满意度进行调查,同时评选出“优秀站长”、“优秀驾驶员”、“优秀站务员”、“优秀行车值班员”、“优秀安检员”和“优秀保洁员”。  
本次调查自2018年5月30日至6月14日,历

时15天,共采集有效问卷40237份。调查采取非概率抽样中的方便抽样法,由30名调查员在地铁1号线、2号线、3号线及12号线各站点、站台及车厢随机拦访,选择不同年龄段、学历和职业的乘客,对地铁各项服务指标进行评价。

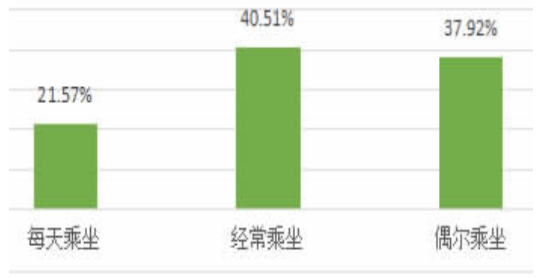
结果显示,地铁乘客总体满意度为97.23%,较2016-2017年度的97.19%上升了0.04个百分点。



调查显示,50岁以下年龄段为我市地铁主要乘坐群体,其中:19-29岁人群占整个受访者的48.42%;30-49岁人群占35.8%;50岁以上各年龄段共占8.37%。



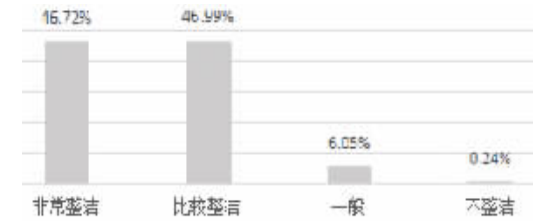
受访者中,40.51%经常乘坐地铁出行,21.57%每天都要乘坐地铁,偶尔乘坐的占37.92%。



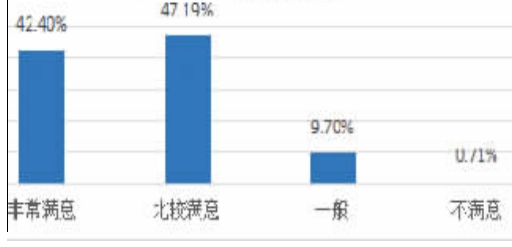
本次调查中,逛街游玩是受访者选择地铁出行的主要目的,占49.55%;其次是通勤和外出办事,分别占37.89%和33.55%;再次是走亲访友和其他目的,分别占16.78%和15.51%。



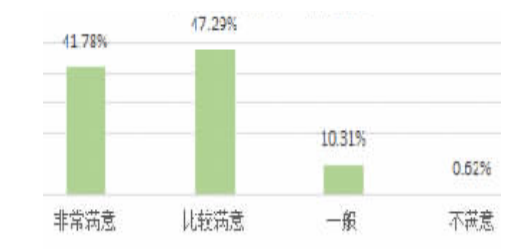
环境卫生情况,非常整洁的占46.72%,较上年度提高6.97个百分点;比较整洁的占46.99%;一般的占6.05%;不整洁的占0.24%,比上年度降低0.1个百分点。



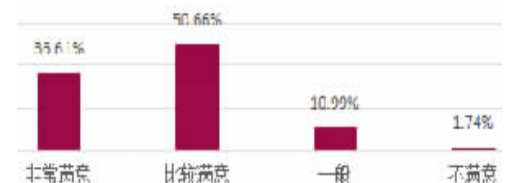
导向标识指引与上年度基本持平,非常满意的占42.4%;比较满意的占47.19%;一般的占9.7%;不满意的占0.71%。



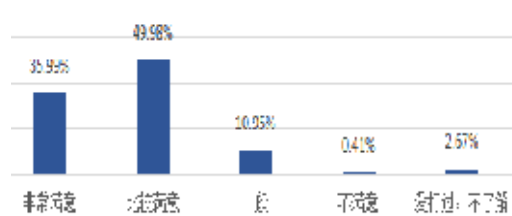
工作人员服务质量,非常满意的占41.78%;比较满意的占47.29%;一般的占10.31%;不满意的占0.62%。



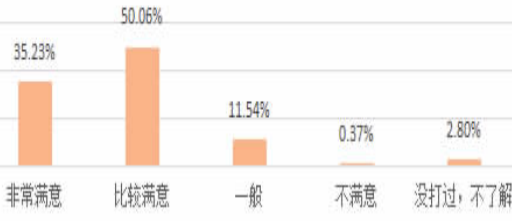
站台设施设置情况,非常满意的占36.61%;比较满意的占50.66%;一般的占10.99%;不满意的占1.74%。尽管“非常满意”较上年度下降7个百分点,但“比较满意”比例大幅上升,两者之和与去年同期持平。



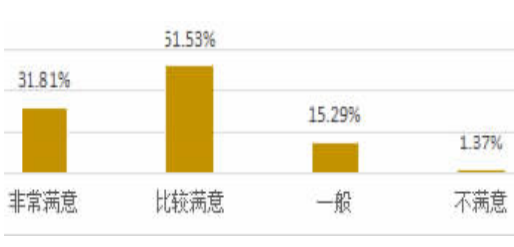
服务热线接听情况,认为非常满意的占35.99%;比较满意的占49.98%;一般的占10.95%;不满意的占0.41%;没打过的占2.67%。



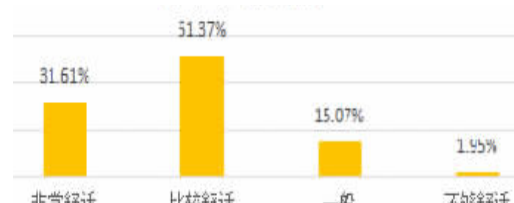
微信服务平台情况,非常满意的占35.23%;比较满意的占50.06%;一般的占11.54%;不满意的占0.37%;没用过的占2.8%。



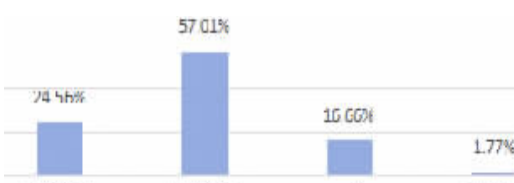
地铁站台与公交车站接驳情况,非常满意的占31.81%;比较满意的占51.53%;一般的占15.29%;不满意的占1.37%。



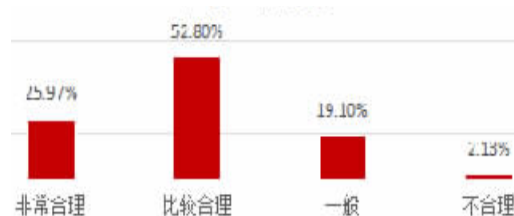
乘车环境,认为非常舒适的占31.61%;比较舒适的占51.37%;一般的占15.07%;不够舒适的占1.95%。此项与上年度变化不大,其中受新鲜感下降等客观因素影响,感觉舒适度一般的上升了近一倍,建议今后在这方面重点着力。



发车频次,认为非常合理的占24.56%;比较合理的占57.01%;一般的占16.66%;不合理的占1.77%。值得关注的是,感到非常合理的比上年度提高了近5%,这一积极变化值得总结。



票价设置,认为非常合理的占25.97%;比较合理的占52.8%;一般的占19.1%;不合理的占2.13%。



首末班车时间设置,认为非常合理的占25.35%;比较合理的占51.33%;一般的占19.28%;不合理的占4.04%。

