

乘客满意度调查报告

大连地铁

看看乘客提出哪些建议和期望



本次调查在广大市民的积极参与和积极配合下圆满完成,乘客也提出了很多建议和期望。

加强线路建设,扩大地铁服务总供给。大连地铁让沿线居民充分享受了快速、准时、舒适的服务。因此,市民普遍迫切希望加快在建线路的施工进度,争取项目早日建成通车,惠及更多出行居民。同时,市民期待相关部门和建设团队加强科学规划,合理布局线路,增加地铁覆盖面,让地铁成为大连市民最主要的出行工具,成为减轻地面空气、噪声污染,推动城市更加生态宜居的重要支撑。

优化移动端服务。移动支付越来越普遍,希望各站点增设手机支付购票设备,以满足APP支付大军的旺盛需求,尽快实现手机过闸;在地铁站及车厢增设Wifi信号,方便乘客在候车及乘车时畅游网络世界。

改进座椅服务。站台添置候车椅,方便乘客候车时使用;地铁座椅质地偏硬且凉,希望再次订购地铁列车时考虑换一种座椅。

保持特色主题车厢服务。特色主题车厢很受欢迎,让人眼前一亮,为乘客的出行带来视觉上的愉悦,希望能够不断保持且定期换新;推出好策划给出行好心情。

大连地铁近年来的发展市民有目共睹,延长了线路、加密了车隔,增加了手机支付购票设备、打造了特色主题车厢、完善了导向指引标识、根据季节及节假日大型活动调整了首末班车时间等等,受到市民的广泛认同与赞扬。在调查中,很多乘客在调查问卷上写下了对大连地铁的美好愿望,祝愿我市地铁越建越好,越来越强。相信随着我市地铁的持续发展,线路覆盖区域逐渐扩大,服务质量不断攀升,大连地铁运营公司定会突出优势,改进不足,进一步打造地铁品牌,实现经济效益和社会效益双丰收,为发展我市轨道交通产业、加快推进“两先区”建设做出更大贡献。

优秀行车值班员 61人

Table with 6 columns: 序号, 姓名, 线路, 站名, 序号, 姓名, 线路, 站名. Lists names of excellent train attendants across various lines and stations.

优秀站长 63人

Table with 6 columns: 序号, 姓名, 线路, 站名, 序号, 姓名, 线路, 站名. Lists names of excellent station managers across various lines and stations.

优秀站务员 74人

Table with 6 columns: 序号, 姓名, 线路, 站名, 序号, 姓名, 线路, 站名. Lists names of excellent station staff across various lines and stations.

优秀安检员 63人

Table with 6 columns: 序号, 姓名, 线路, 站名, 序号, 姓名, 线路, 站名. Lists names of excellent security checkers across various lines and stations.

优秀驾驶员 40人

Table with 6 columns: 序号, 姓名, 线路, 站名, 序号, 姓名, 线路, 站名. Lists names of excellent drivers across various lines and stations.

优秀保洁员 61人

Table with 6 columns: 序号, 姓名, 线路, 站名, 序号, 姓名, 线路, 站名. Lists names of excellent cleaners across various lines and stations.

(以上排名顺序不分先后)

- 1.期待适当延长地铁运营时间,尤其是常年加班、经常晚归的人群,以及早班飞机、火车出行的乘客,这方面需求比较迫切。
2.常年乘坐长线班次的乘客感觉票价有压力,期待参考其他城市的标准给予适度调整、降低。
3.早晚高峰出行集中,车厢拥挤程度较高,乘客对于增加高峰期发车频次的需求比较旺盛。12号线发车频次过长,建议及时进行行车优化调整,方便市民出行。
4.本次调查正值夏季,部分乘客感觉空调温度过低,地铁内外温差较大,容易对儿童、老年人及身体较弱的乘客身体健康造成一定影响,期待设立特殊车厢。

这些环节期待加强