

# 基于乘车流程视角的南昌 轨道交通乘客满意度调查

汇报人：

2024-01-23

# 目录

CONTENTS

- 引言
- 乘车流程概述
- 乘客满意度调查结果
- 乘客意见与建议汇总
- 乘客满意度影响因素分析
- 提高乘客满意度的措施与建议



01

引言

# 调查目的和背景



了解乘客对南昌轨道交通乘车流程的满意度情况，为改进服务质量提供依据。



评估南昌轨道交通在乘客心目中的形象和口碑，为提升品牌形象提供参考。



探究不同因素对乘客满意度的影响程度，为优化乘车流程、提高运营效率提供指导。



# 调查范围和方法

## 调查范围

- 涵盖南昌轨道交通所有线路的乘客，包括不同年龄段、职业和出行目的的乘客。

## 调查方法

- 采用问卷调查的方式，通过线上和线下渠道收集数据。线上通过南昌轨道交通官方网站、社交媒体平台等渠道发布问卷链接，线下在车站、车厢等场所设置问卷填写点，方便乘客填写。同时，对部分乘客进行深度访谈，收集更详细的信息和意见。

# 02

## 乘车流程概述



# 购票环节

## 售票机布局与使用便捷性

考察售票机在车站内的分布是否合理，以及乘客使用售票机的便捷程度。



## 购票等待时间与效率

评估乘客在购票环节所需等待的时间，以及售票系统处理购票请求的效率。

## 票种选择与支付方式

分析乘客对于票种和支付方式的多样性需求，以及现有系统是否满足这些需求。



# 进站环节



## 进站指引标识清晰度

评估车站内进站指引标识的设置是否合理，以及标识的清晰度。



## 安检流程与效率

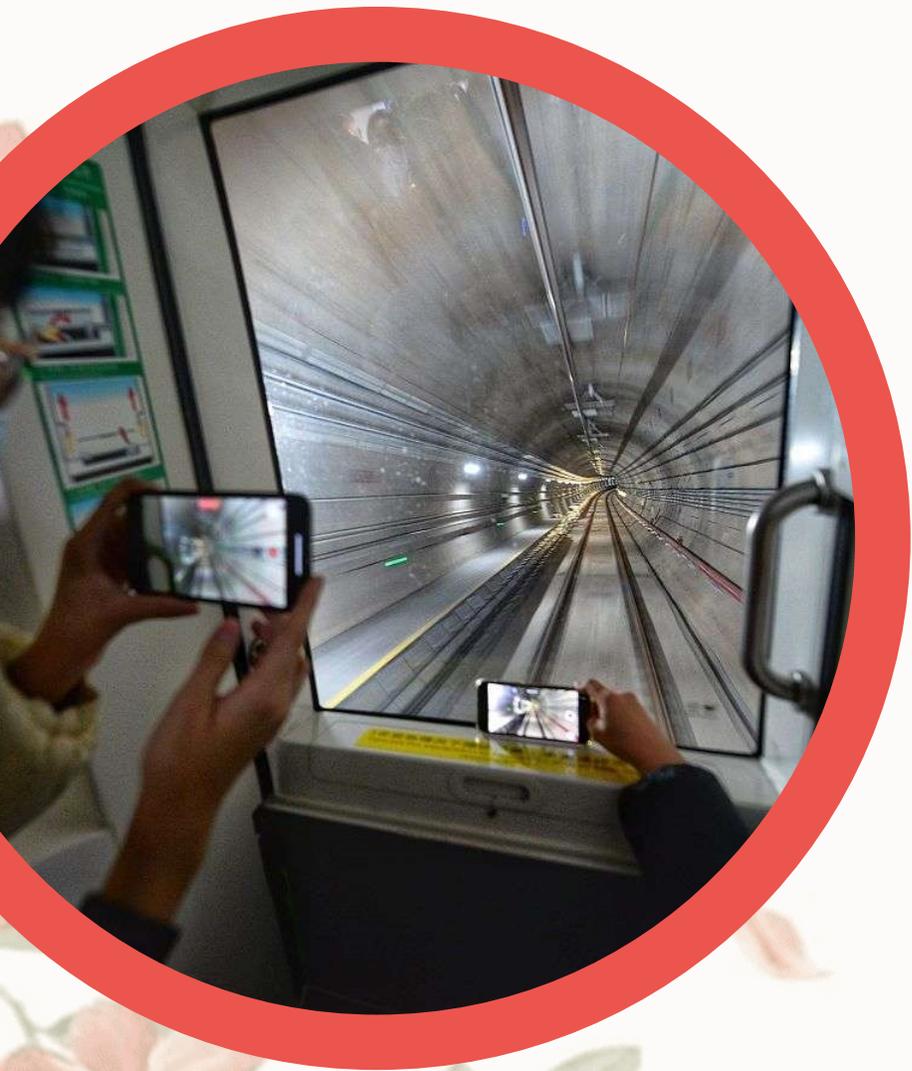
分析安检流程对乘客进站时间的影响，以及安检设备的运行效率。



## 进站闸机使用便捷性

考察进站闸机的布局和使用便捷性，包括闸机数量、位置、通过速度等。

# 乘车环节



01

## 列车班次与准点率

评估列车班次的频率和准点率，以及乘客对于列车时刻表的满意度。

02

## 车内环境与设施

分析列车内座椅舒适度、空调温度、照明、噪音等环境因素，以及乘客对于车内设施的满意度。

03

## 列车运行平稳性与安全性

考察列车在运行过程中的平稳性和安全性，包括紧急情况下的应对措施。



# 出站环节



## 出站指引标识清晰度

评估车站内出站指引标识的设置是否合理，以及标识的清晰度。

## 出站闸机使用便捷性

考察出站闸机的布局和使用便捷性，包括闸机数量、位置、通过速度等。

## 换乘与出站便利性

分析乘客在换乘其他方式或离开车站时的便利性，包括换乘距离、时间等因素。



03

## 乘客满意度调查结果



## 总体满意度



乘客对南昌轨道交通的总体满意度较高，大部分乘客表示愿意再次选择乘坐。



在服务质量、车站环境、列车运行等方面，乘客均给予较高评价。



仍有部分乘客对票价、拥挤程度等方面提出改进意见。



## 购票满意度



大部分乘客认为南昌轨道交通的购票方式便捷，包括现金、刷卡、移动支付等多种方式。



部分乘客反映在某些车站购票时遇到设备故障或排队时间过长等问题。



乘客对票价合理性存在一定争议，部分乘客认为票价偏高。



# 进站满意度



乘客对进站流程的便捷性表示满意，认为指示标识清晰、安检流程规范。



部分乘客反映在高峰时段进站拥挤，希望增加进站通道和安检设备。



有乘客提到车站内卫生状况不佳，需要加强清洁工作。



# 乘车满意度



01

大部分乘客对列车运行准时性、车厢内环境整洁度表示满意。

02

部分乘客反映在高峰时段车厢拥挤，座位不足，希望增加列车班次和车厢容量。

03

有乘客提到列车运行过程中噪音较大，影响乘坐体验。



# 出站满意度



01

乘客对出站流程的便捷性表示满意，认为指示标识清晰、出站口设置合理。

02

部分乘客反映在高峰时段出站拥挤，希望增加出站通道和疏散口。

03

有乘客提到在某些车站周边交通不便，希望加强与其他交通方式的衔接。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/338037004107006101>