

苏州轨道交通2号线“581我帮您”运营服务品牌线路创建材料

今年以来，苏州轨道交通积极贯彻落实交通运输部办公厅《关于打造城市轨道交通运营服务品牌线路的通知》要求，通过优化车站环境、提升便民服务、改善设备设施，多维度打造苏州轨道交通2号线“581我帮您”运营服务品牌线路，树立城市轨道交通运营服务标杆，为广大市民乘客提供更加安全、便捷、温馨的乘车环境和出行服务，有力推动了城市轨道交通运营服务质量的提升，满足人民群众美好出行的需求。

一、线路运营简介

苏州轨道交通2号线于2013年12月28日开通运营,2016年9月开通延伸线，线路呈南北“L”型走向，始于相城区骑河站，止于工业园区桑田岛站，途径高铁苏州北站、苏州火车站两大铁路交通枢纽。2号线全长42千米，共35座车站，其中地下站30座、高架站5座，日均客运量达33万人次，承担着线网重要运输任务。

二、品牌建设内涵

（一）“581我帮您”品牌概述





结合2号线线路走向及客流特点，为擦亮城市窗口，展现苏州良好的城市形象和精神风貌，2015年2号线在苏州火车站、高铁苏州北站打造“情满旅途春运服务台”，形成“581我帮您”服务品牌的雏形，秉承谐音“我帮您”的精致服务理念，始终坚持以乘客需求为导向，践行“亲民、便民、利民”服务。2020年，2号线将“情满旅途春运服务台”正式更名为“581服务台”，安排专人值守并提升服务标准，拓宽服务范围，建成了“581我帮您”实体阵地，自此“581我帮您”服务品牌正式建立，也成为苏州轨道交通的首个特色服务品牌。2021年，“581服务台”引入智能服务机器人“苏小萌”，开启了智能化定制服务新篇章。

（二）“581我帮您”品牌理念



为实现亲民为民、便民服务“零距离”的目标，苏州轨道交通2号线甘当“江南雅韵、精致服务”的“店小二”，坚持“5星满意，8方便捷，服务始终如1”的主题，具体品牌内涵如下：

1.5 星满意

人员服务满意、设备设施满意、环境卫生满意、协调沟通满意、质量管理满意。

2.8 方便捷

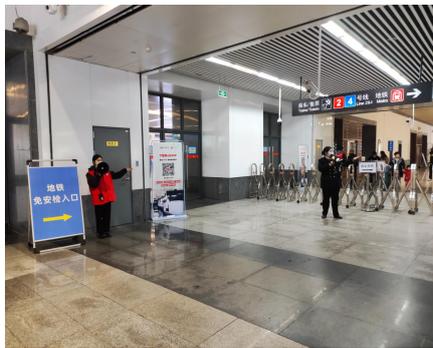
对8项服务举措改进升级，让乘客享受更加便捷、精致的服务成果。8项服务举措包含“581”便民宝箱、“581”医疗救助、“581”爱心预约、“581”优先服务、“581”便民推车、“581”爱心接力、“581”导乘导游、“581”车票导购。

3.服务始终如1

以运营一分公司服务理念为宗旨：创新便捷生活，互动人文服务，打造舒心旅程。

三、品牌建设内容

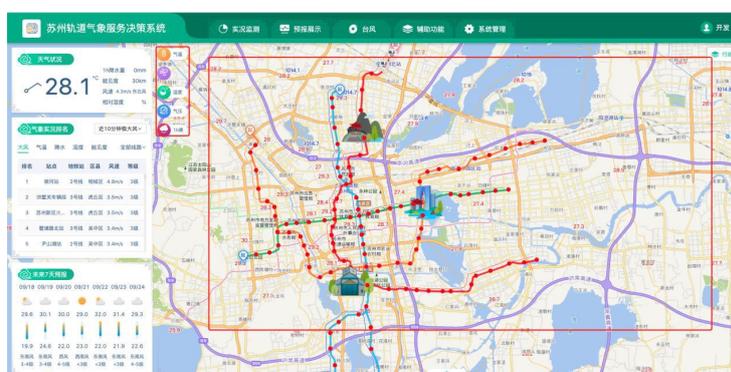
（一）安全运行——提升运营保障措施，确保乘客出行安全



一是努力减少乘客出行不便，提升出行安全性和便利性。苏州轨道交通积极与国铁对接，匹配国铁运营时间打造免安检通道，目前已实现高铁、普速乘客免安检换乘城市轨道交通，单次换乘可节省约10分钟。使用免安检通道的客流占地铁苏州火车站日均客流的30%左右，其中今年“五一”期间单日最大进站客流超11万人次，使用免安检通道的乘客超过4.2万人次。免安检通道有效提升了苏州火车站地区的乘客进站候车秩序，避免了人员拥挤踩踏的风险。



二是今年2号线实现了全线各站配置AED(心脏除颤仪)，并完成全体员工的急救培训与取证。后续将定期开展强化培训，全面提升应急救援效率，构筑“黄金4分钟急救圈”。

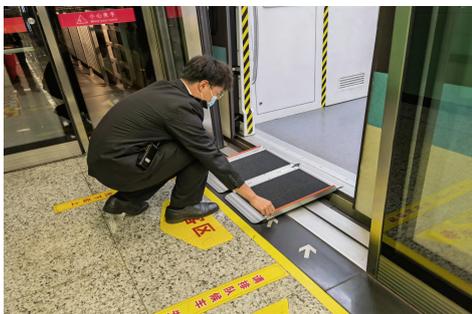


三是积极防范应对极端恶劣天气影响，2号线与市政、交警、消防等单位加强沟通协作建立了应急联动机制；与苏州市气象局签订了气象定制化服务项目，建设“苏州轨交气象服务决策系统”，加强高架站、出入段线等重点部位风力和降雨情况监测，落实防汛应急联动机制，确保第一时间联动响应和应急处置，保障乘客出行安全。

（二）设备设施——持续优化便民设施，助力服务体验升级



一是开展了换乘站导向改造。结合乘客建议，在2号线地铁苏州火车站、平河路等车站增设前往虎丘、拙政园、苏州博物馆等主要旅游景点的导乘路径指引，方便来苏旅客的绿色出行。



二是全线配置无障碍渡板。针对劳动路站换乘通道较长的情况推出便民推车，全方位提升适老化服务水平。



三是对车站卫生间实施提档升级改造。从2023年开始，在收集征求乘客意见基础上，2号线对骑河站、高铁苏州北站等9座重点车站进行了改造。增设了空气净化器、小厨宝、婴儿托盘、烘手机、卫生纸等设施，同时融入了山水、园林因素，整体改造后功能设施更加完善，环境更加整洁，大大提升了乘客使用感受。



四是设置行李寄存柜，方便乘客轻装游苏州。2号线在苏州火车站、高铁苏州北站、山塘街等车站设置了行李寄存柜，今年“五一”期间30多名地铁志愿者参与站内行李寄存志愿服务，单日最高寄存行李超过3000余件，深受广大旅客欢迎。



五是全面提升外籍人士便利乘坐地铁。完善外籍人士购票方式，2号线全线实现了线下智能 POS 机创新升级外币卡支付功能。客服中心均配备智能 POS 机支持维萨（VISA）、万事达（Master Card）、发现卡（Discover Card）等 6 种国外主流银行卡，更好地满足涉外旅客多样化的支付需求。

六是上线爱心乘车功能。苏州大市户籍持证残疾人在“苏 e 行”APP 内实名认证后即可免费申领乘车码，通过闸机进出车站，无需核验证件走绿色通道，有效提升了进站效率。

苏州，全国首个！刷退役军人及“三属”优待证，免费乘坐地铁
苏州轨道交通 2024年05月28日 19:40 江苏
4人听过

今天（5月28日）起
全国范围内持有
《中华人民共和国退役军人优待证》
或《中华人民共和国烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属优待证》的乘客
可直接刷优待证实体卡免费乘坐苏州地铁



苏州轨道交通 47 241 15 与智言

七是今年 5 月，苏州轨道交通成为全国首个刷优待证免

费乘地铁的城市。只要持有退役军人或“三属”优待证即可直接在闸机上刷卡免费乘坐苏州轨道交通，较此前查验证件后走绿色通道更加的方便快捷。八是2号线全线增加定制饮用水服务终端设备，乘客可通过手机号每日免费领取饮用水，让车站服务更多元化。

（三）出行服务——创新特色便民服务，打造高效出行体验



一是在现有的电话爱心预约服务基础上拓宽平台，通过“苏e行”APP实现线上“爱心预约”服务。2号线畅通“一站式”联乘服务，与国铁站建立便民联动机制，提供爱心接力服务，为老年人、残疾人在内的各类群体提供更加精准的服务。同时在高铁苏州北站、苏州火车站、劳动路站、盘蠡路站上线“爱心预约手举牌”，进一步提高乘客接应效率。

二是开展客流诱导，提升乘客出行体验。为解决节假日



2号线山塘街站客流拥挤的问题，2号线联合山塘街景区，完善地铁站点和景区之间的引流措施，通过制作宣传折页、加装导向指引等措施，将部分客流引导至石路站。五一期间，石路站日均进站较2023年增幅13.71%，引流效果明显，有效缓解了山塘街站大客流，改善了山塘景区整体公共秩序。



三是打造全龄友好乘车环境，增加适老化指引服务。在2号线贴心推出“出游秘籍”、“彩虹便签”，为老年乘客、来苏旅客等不同群体提供旅游指引攻略。同时设计制作“畅优指引卡”，车站可详细书写地铁乘坐路线，让老年旅客出行无忧。



四是每年夏季在车站设置“纳凉区”，提供座椅、饮用水、防暑降温用品，供乘客纳凉休息。同时将尹山湖站升级打造为“舒馨加油站”，常年为户外工作者、老年乘客等提供“热可纳凉、冷可取暖、渴能喝水、累可歇脚”的休息场

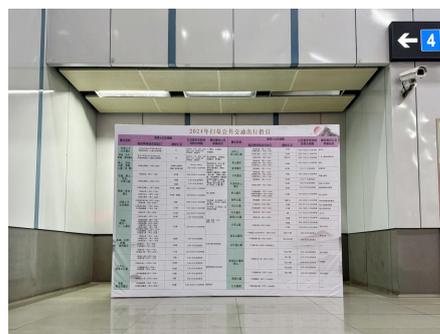
所。



五是推行“双语服务”，实现窗口服务国际化。2号线整理日常咨询量较大对话，定制《Hello，英语口袋书》配置至全线各站。在车站TVM处摆放中英双语版指引告示，制作英文版《出游秘籍》，让窗口服务接轨“国际化”。



六是拓宽手语交流，打破沟通障碍。2号线专门招募一名听力残疾员工，发挥该名员工技能，覆盖全线开设手语课堂，提高全员手语能力，及时帮助有需要的乘客。



七是携手“公交管家”助力“两网融合”。依托学习、

社区、企业打造“三个联盟”，充分收集乘客出行需求。清明期间制定2024年清明绿色祭扫、踏青出行攻略。5月份，携手公交公司联合玉景湾社区、万科金色里程社区、宝邻宛社区及行业部门经多方踏勘，开设“通勤快线7号”，无缝衔接苏州轨道交通。

（四）乘客满意度——广纳意见倾听民声，共筑满意度新高地

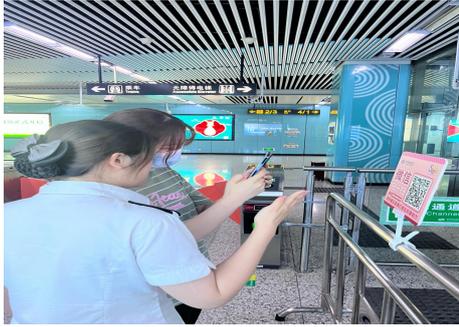


一是多种渠道广泛收集乘客意见，做好改进提升。针对乘客反馈需提升咨询效率的意见，2号线制作了周边环境指引牌，在线路重点站高铁苏州北站、石路站、苏州火车站、山塘街站试行，减少回复信息查询时间。



二是借助第三方服务监督力量共同排查收集设备设施存在问题及改进需求。2号线特邀名誉站长、乘客委员代表与区域站站长、服务骨干员工开展面对面交流，以乘客视角

交流服务提升方向，增加与市民乘客的“亲密度”。



三是联合共建单位开展“优服务提效能，服务评价再升级”活动。邀请 10 多家线路周边企业、社区，共计 400 名市民参加服务质量评价，同时在 2 号线全线车站张贴电子问卷二维码，邀请来往市民对车站进行评价。活动期间收到调查问卷 157 条，其中乘客表扬 62 条，车站保洁清扫、冷热温度、安检政策等相关建议 81 条，2 号线已结合工作实际持续落实改进。

（五）品牌特色——拓宽品牌内外影响力，提升企业美誉度



一是实体化运作“581 服务台”，创建“581”服务品牌。以点带面，组织“581 服务台”员工加入到大客流站点支援、营销宣传等志愿服务活动中，对外传播“581 我帮您”品牌理念。

二是招募社会志愿者，扩充 581 服务团队。今年通过社会招募，2 号线已经组织起一支 62 人的市民志愿者队伍，积极助人为乐，共同践行“581 我帮您”理念。



三是参与公益助残活动，提升苏州轨道交通美誉度。2 号线苏州火车站与苏州市残疾人就业管理服务中心、苏州市相城区民政局(残联)开展共建，在“581 服务台”开展手工艺品展示、播放扶残助残公益广告等活动，进一步营造社会关爱残疾人的友好氛围，向外传递助人为乐我帮您精神。

四是拓宽活动形式，展示企业良好形象。2 号线联合苏州市工人文化宫，于今年 5 月在山塘街站举办打造“国风音乐”快闪活动，将“彰显新时代职工风采，传达新民乐新国风”理念付诸行动，构建良好的社会关系。

四、品牌建设成果

（一）乘客满意度持续提升

截止 2024 年 6 月，2 号线列车运行准点率为 99.99%、列

车运行图兑现率为 99.99%、列车服务可靠度为 299.50 万列公里/次。在持续攀升的客流背景下，上半年顺利应对 5 个节假日，安全输送乘客 6127.70 万人次。同时，2 号线结合现场运作实际，积极响应乘客多元化的出行服务需求，不断延伸服务触角，上半年累计获得乘客表扬 550 单、感谢信 84 封、锦旗 30 面。自 2020 年“581 我帮您”服务品牌成立以来，2 号线服务质量评价得分呈持续增长趋势，2023 年得分为 965.91 分，较 2019 年提升了 3.83%，2 号线也将持续践行“581 我帮您”服务宗旨，为乘客提供更加安全优质的出行服务。

（二）个人、集体荣誉获得情况

1.2023 年，2 号线“581 我帮您”服务品牌荣获中国交通报社主办的第五届“寻找运输服务榜样品牌”全国 50 强。

2.苏州火车站区域在 2020 年获苏州市青年抗疫突击队称号、苏州市三八红旗集体、苏州市国资系统“海棠花红”先锋阵地；2021 年 6 月被评为“苏州市国资系统先锋基层党组织”。

3.品牌成立至今，培养了众多优秀员工。其中，张群娟、陈婷妤被评为“2019-2020 年度全国城市轨道交通行业劳动竞赛‘服务明星’”；袁帅、朱敏荣获 2020 年度苏州万名“最美劳动者”称号；陈婷妤、于旭、刁晓妮、徐晨被评为 2021 年度苏州万名“最美劳动者”；陈珊珊、李奕玮、朱璠嫻、朱婷、袁帅荣获“江苏省好市民三等奖”；崔骊华荣获 2021-2022 年度全国城市轨道交通行业劳动竞赛“服务明星”；唐浩豪荣获苏州市国资系统 2023 年度优秀基层党组

织带头人；2022年2月荣获2020-2021年度苏州市五一巾帼标兵。