

高铁延误对旅客心理影响的研究进展

齐欣悦 李雨桓 谢文博 闵睿青 卫美蓉*

西京学院医学院, 陕西西安, 710123;

摘要: 随着高铁的快速发展, 高铁延误事件也逐渐增多, 这导致旅客与高铁工作人员的冲突越来越多, 延误还会导致旅客行为的变化和调整, 如抱怨、调整行程计划等。所以针对这一现象我们要积极探索造成高铁延误的原因, 并且了解旅客对于这一状况的心理变化, 提高旅客对高铁的满意度, 才能加强高铁的运营与管理, 为旅客提供更好的服务。

关键词: 高铁延误; 旅客; 心理影响; 满意度

DOI: 10. 64216/3080-1486. 25. 05. 046

引言

在现代社会, 高铁列车已经成为人们出行的重要选择之一, 其高速、高效的特点受到了广大旅客的青睐。然而, 随着高铁运营量的增加和线路的延伸, 高铁延误成为影响出行体验的重要因素之一。高速铁路列车的运行状态可能会受到多种因素(极端天气、设备故障、运营管理不当等)的影响, 进而发生列车延误。列车延误不仅会打乱列车运行计划, 影响高速铁路的运营管理; 而且会使乘客的出行受到影响, 降低乘客的乘车满意度。高铁延误不仅仅是一种交通运输问题, 更是一种服务质量和旅客心理健康问题。^[1]在高铁延误情况下, 旅客可能面临出行计划受阻、时间浪费、心理焦虑、情绪波动等种种负面影响, 甚至会对整个旅行体验产生持续的影响。通过对高铁延误对旅客心理影响的探讨, 不仅可以为高铁运营管理提供理论依据, 还可以为旅客提供更好的出行体验。因此, 本研究具有重要的现实意义和社会意义。通过深入研究和分析, 可以更好地了解高铁延误对旅客心理所产生的影响。

1 导致高铁延误的原因

1.1 铁路部门的原因

铁路部门自身所导致的延误事件时常发生, 截至目前, 我国高铁的准点率平均为85%左右, 也就是说, 有15%左右的高铁会晚点, 而由于铁路部门自身因素导致的延误占5%。目前来看, 导致正常高铁延误的原因主要是故障和天气。高铁列车作为一种复杂的机电一体化系统, 设备故障是导致延误的主要原因之一。列车的动力系统、制动系统或信号系统出现故障, 都会导致列车停运或减速行驶。线路故障是高铁延误另一个重要原因。线路故障包括道岔

故障、电力供应故障、信号灯故障等, 这些故障会导致列车无法正常行驶或需要减速行驶。

1.2 旅客的原因

人为因素也是高铁延误的重要原因之一。乘客迟到、安全检查、旅客滞留等都可能造成列车的延误。火车内部空间相对封闭, 一旦有人吸烟, 很容易引发火灾或爆炸, 此外, 火车上的电气设备和线路众多, 吸烟容易引发电气故障, 然而一些旅客不听劝阻在全列车禁烟的情况下依然在车厢内吸烟, 引发烟火报警系统, 进而危及行车安全, 导致列车不能按时抵达。还有一些乘客会因为携带违禁品被工作人员拦下, 导致影响高铁进程。2022年有一名旅客为了等待没上车的家人, 强行用身体阻挡动车组列车关门, 工作人员多次劝解无效, 因此动车组被迫延迟了5分钟, 这种行为不仅是错误而且是非常危险的, 每年因为迟到而赶不上车的旅客有很多, 如果列车要为每个不守时的旅客通融, 那么整个铁路网必然混乱。

1.3 天气的原因

天气是导致高铁晚点的重要因素之一。在遭遇大雪、暴雨等极端天气时, 可能会影响列车行驶的视线, 从而引发旅客的生命危险的问题, 高铁为了确保旅客的安全, 不得不降低运行速度。此外, 冰雪天气还可能导致高铁列车的转向架结冰, 高铁行驶时, 列车转向架的结冰会脱落, 列车会出现异常的响声, 从而需要降速运行以消除异常的响声。同时高铁主要由接触网供电, 冰冻雨雪天气会导致接触网出现结冰, 列车运行过快会容易打出火狐, 导致列车故障, 所以需要限速运行。列车的运行并不是只要顺着铁轨跑就可以了, 雨雪天, 如果铁路轨

道交会处积雪太厚,会导致铁路道岔无法正常操作。这种情况下,列车是绝对不能发车的,必须清除积雪。如果车站道岔较多,通行密度大,清扫过程中会耗费较长时间,造成列车大面积晚点,甚至影响安全。不只是降雪,列车在雨天运行中,如遇每小时连续降雨量超过 45 毫米时,也会限速运行。

1.4 地质灾害的原因

地质灾害导致高铁延误的现象在现代社会中屡见不鲜,当地质灾害如地震、泥石流、滑坡等发生时,高铁线路及相关设施可能会受到严重影响。截至 2022 年底,全国铁路运营总里程已达 15.5 万 km 其中高铁 4.2 万 km。我国铁路穿越的地质环境复杂,遇到的地质灾害突出,灾害防控面临着巨大挑战,铁路工作者采取了有效防控对策,成效显著,但地质灾害防控水平仍需进一步提升。^[2]灾害通常会导致高铁线路受损、轨道变形、桥梁失稳等问题,从而迫使高铁列车停运或晚点。以地震为例,地震波可能会对高铁线路和桥梁造成破坏,同时地震后可能伴随的余震、地面沉降等也会进一步加剧高铁运行的难度,对于旅客的出行和铁路部门的运营带来了不小的挑战。

1.5 突发公共事件的原因

近年来,新型冠状病毒肺炎、人感染高致病性禽流感等突发急性传染病流行形势严峻,严重影响着人民群众的生命健康和社会经济发展。铁路作为我国综合交通运输体系的重要组成部分,具有线路长、站点多、覆盖范围广、人口流动性大的特点,易造成多种传染病的快速传播。^[3]所以例如疫情此类突发性公共事件发生时,同样会造成高铁的大面积延误,此类事件的爆发也会威胁到旅客和工作人员的健康。

2 延误现象对旅客心理影响分析

2.1 延误现象的定义及分类

高铁延误是指高速铁路列车在运行过程中出现超过预定时间的延迟情况。延误可以分为两种类型:技术性延误和非技术性延误。技术性延误主要由于列车设备故障、线路故障或天气等客观原因引起,而非技术性延误则是由于人为因素,如乘客迟到、安全检查等引起。延误现象可分为轻微延误(少于 1 小时)、中度延误(1-3 小时)和重大延误(超过 3 小时或航班被取消)等不同类型。^{[4][5]}

2.2 延误现象对旅客心理的影响

2.2.1 焦虑心理

当高铁出现延误时,乘客们的心理反应往往十分复杂,其中最显著的就是焦虑情绪。首先,高铁延误往往打破了乘客的出行计划。在现代社会,时间就是金钱,许多乘客在出行前已经对行程进行了周密的规划。一旦高铁延误,这些规划就会被打乱,导致后续的活动受到影响。这种不确定性和无法掌握的感觉,很容易引发乘客的焦虑心理。其次,高铁延误还可能会给乘客带来经济损失。无论是商务出行还是旅游观光,高铁延误都可能导致乘客错过重要的会议、活动或者景点。这些潜在的经济损失,会让乘客感到焦虑和不安。

2.2.2 怀疑心理

当乘客被告知高铁延误时,第一反应通常是怀疑。他们可能怀疑是不是车站出了问题,或者是高铁本身出现了故障。这种怀疑心理的产生,一方面是因为乘客对高铁的期望值较高,希望快速到达目的地;另一方面,也是因为乘客对高铁的运作机制不够了解,导致他们无法准确判断延误的原因。这种怀疑心理不仅会影响乘客的情绪,还可能进一步影响他们的行为。例如,一些乘客可能会因为怀疑而产生负面情绪,导致他们在等待过程中表现得过于急躁或不耐烦。还有一些乘客可能会因为怀疑而对车站工作人员或高铁服务人员产生不满,进而引发冲突或者投诉。

2.2.3 愤怒心理

我们知道,延误一旦出现,绝大部分旅客都是不高兴不乐意的,但是有个别旅客会因为自身性格较为冲动而产生愤怒感,如果任由这种心理蔓延,必然导致过激行为出现^[6]。比如一些乘客开始焦急地询问工作人员具体原因和确切的发车时间,而另一些乘客则直接选择通过社交媒体来表达自己的不满,在车站情绪失控,场面一度混乱。

3 高铁延误后的处理措施

3.1 高铁车次信息公开透明化

当高铁列车出现延误时,铁路部门应在第一时间通过公告、广播等方式通知车站工作人员和乘客。这种通知不仅应该包括延误的时间、原因等基本信息,还应该提供后续的解决方案和可能的补偿措施。这样可以让乘客在第一时间了解到最新的情况,并做出相应的调整。随着延误时间的变化,铁路部门还应该不断更新列车的动态信息,通过各种途径及时通知乘客列车的最新情况。这种透明度的保持可以让乘客随时了解列车的运行情况,做出相应的调

整和安排。同时,车站工作人员也应该随时更新信息,为乘客提供准确的指引和帮助。除了及时发布信息,铁路部门还应提供多样化的沟通渠道,以便乘客随时与铁路部门联系。建立24小时服务热线,让乘客可以随时沟通与咨询,提供在线客服和社交媒体渠道,增加乘客与铁路部门的互动机会。

3.2 提供快速改签服务

提供改签服务可以保障乘客的出行权益和出行体验。在高铁延误时,乘客的行程往往会受到影响,通过提供改签服务,乘客可以及时调整行程,减少因延误带来的不便与损失,也减少了乘客等待和焦虑的情绪。同时,改签服务也可以避免因乘客无法及时赶到车站而造成的车票浪费,此外,改签服务还可以为乘客提供更多的选择,让他们根据自己的需求选择合适的车次和座位。

3.3 加强高铁的运营管理,降低延误次数

为了降低日常中高铁的延误次数,运营管理显得尤为重要。加强运营管理首先需要从高铁的日常维护入手,铁路部门应加大对线路设施的投入和维护力度,确保线路的安全和稳定运行。通过及时修缮和更新老化设施,提高线路的可靠性和使用寿命,可以有效减少因设施故障导致的延误。在人员培训方面,铁路部门应加强对高铁技术人员的培训和管理,提高他们的技术水平和工作效率。建立完善的考核机制,激励工作人员积极工作。这就要求铁路客运人员,首先,列车服务人员应具有明确的思想基础,即要具备全心全意为旅客服务的思想,有明确的服务观,其次要有正确的分析和判断能力,再者,有细心、耐心的工作态度及迅速、果断的应变能力。只有这样才能处理好旅客旅行中的各种突发事件,旅客提供优质的服务。^[7]

3.4 建立延误补偿机制

当高铁发生延误时,乘客有权获得基于延误时间的赔偿。具体的赔偿标准可以根据延误时间长短进行划分,例如延误15分钟至30分钟、30分钟至1小时、1小时以上等不同时间段,分别对应不同的赔偿金额。赔偿金额应合理,能够体现对乘客时间价值的尊重。乘客在高铁延误后,可通过官方网站、手机APP等途径进行赔偿申请。申请流程应简洁明了,方便乘客操作,铁路部门收到赔偿申请时,应及时进行审核并给予赔偿,确保赔偿的及时性和有

效性。

3.5 铁路部门应控制舆论走向

铁路部门应建立一套完善的舆论检测机制,及时发现并跟踪与高铁延误相关的舆论动态。通过有效的舆情监测工具,可以及时发现并应对可能出现的负面舆论,防止舆论危机的发生。首先铁路部门应保持开放透明的态度,积极回应公众的关切和质疑,及时解答公众的疑问,消除不必要的误解。还可以转移乘客的注意力,可以通过在服务区放置一些杂志、玩具或是娱乐项目等降低乘客对高铁延误的注意力。并通过娱乐项目来缓解乘客的负面情绪,减轻其情绪焦虑。

4 小结

本文通过研究高铁延误后对旅客的心理影响,将其划分为不同的类型,并对此制定了铁路部门的应对措施来提高乘客对高铁服务的满意度。高铁延误是不可避免的,要想这一事件得到有效解决,需要铁路部门、乘客、工作人员的通力配合。

参考文献

- [1]王璞,谭准锐,郭宝,等.高速铁路网络延误传播分析[J].国防科技大学报,2023,45(06):157-164.
- [2]曾宪海.铁路地质灾害防控面临的挑战与对策[J].中国铁路,2024(01):7-14.
- [3]戈菲,储钢,温良,等.后疫情时代铁路突发急性传染病事件综合应对方案的思考[J].铁路节能环保与安全卫生,2023,13(06):33-38+50.
- [4]陈伟玲.基于旅客满意度分析的航班延误处置策略研究[D].南京航空航天大学,2018.
- [5]马思斯.延误现象中的乘客心理反应及航空公司应对策略的实证研究[C]//延安市教育学会.第五届创新教育与发展学术会议论文集(二).[出版者不详],2023:10.
- [6]张晓玉,章昊灵.航班延误引发的乘客心理问题与服务策略探析[J].成都航空职业技术学院学报,2019,35(02):67-71.
- [7]宋亮.重视旅客心理需求,提高铁路列车服务质量经验谈[J].黑龙江科技信息,2014(10):243.

基金项目:2023年陕西省大学生创新创业训练计划项目(S202312715067)