



解 纵 深

周一

纵深

城事

见识

博闻

7 瞄一流 献一计
见微知著看上海

申城地铁服务,如何驶入“快车道”

■ 本报记者 夏斌

截至2018年底,上海地铁运营线网规模位居全国第一,一天之内常常要转运上千万人次。伴随地铁网络的日益扩展,越来越多的人融入城市发展的快车道。面对市民和游客的高质量、多样化需求,地铁服务如何寻求“量+质”的共振突破?对标日本东京、中国香港等城市,还有哪些潜力可挖、短板要补?连日来,记者走进各大站点、体验不同线路、接触各式乘客,试图一探精细化管理、精致化服务之路。

自助购票怎样提示“下一页”

站在地铁自助售票机前,陶女士有点焦躁,又有些茫然。

陶女士第一次来上海,刚下火车就准备前往临港大学城看望自己的孩子。“女儿说坐16号线可以到,可16号线在哪里呢?”

记者注意到,自助售票机主界面的下端,从1号线到10号线都有提示。点击右边的“下一页”,才能看到16号线。许多新手由于找不到路线和目的地,难免产生焦虑情绪,容易忽视“下一页”的提示。

除了这个“拦路虎”,自助购票还存在哪些不便?在近一个小时的蹲点中,记者随机采访了7位乘客,发现多个不便之处:

一是虽然机器上端滚动提示接受纸币及面值要求,却没有明确告知不接受支付宝、微信等,难免让一些习惯于网络快捷支付的人空排队;

二是机器主界面的地铁线路示意图密密麻麻,却没有拼音和文字直接检索的功能,“投入硬币和纸币”的提示文字大小、颜色和位置也不够明显;

三是选择购票数量后没有主动跳出提示框提醒右侧放入现钞,点击底部“返回”和“取消”都会直接跳回主界面,一不小心就得“从头再来”。

此外,自助购票机还全程没有语音协助和提示,建议语音同步及时告知乘客进行下一步操作,如“右侧投入纸币”“下方取票”等。

来自德国汉堡的丹尼尔更是遇到了“没有此项服务”的麻烦事。正在复旦大学进行学术交流的丹尼尔,这几天要接待来华探亲的家人。虽然在中国同学的帮助下,他已学会了给交通卡充值,但想给停留两三天父母购买地铁三日票,并不那么容易。

丹尼尔第一时间想到的是,打开手机里的大都会APP。这是一款由上海申通地铁集团开发的二维码支付软件。乘客只需点击打开首页“乘车”按钮,即可在专用检票机扫二维码支付进出站。之前去北京玩的时候,丹尼尔在当地地铁公司的官方APP上直接买到了多日票。可在大都会APP里,丹尼尔点了半天也没找到购买三日票的入口。

于是,他来到地铁站内的自助售票机前,却发现只能购买单程票;点击一旁的交通卡充值机,在“交通卡”和“旅游卡”之间犹豫了几秒钟,丹尼尔最终选择了“旅游卡”,期待能够出现一日票或三日票,却依旧是“一场空”。

丹尼尔的中国同学建议他向地铁监督服务热线求助。电话里,工作人员介绍,上海地铁确实设有一日票和三日票,面值分别为18元和45元。目前,这一主要针对游客的特殊票种只能在人工服务窗口购买。

“仅在人工窗口出售多日票,实在是不方便。”丹尼尔介绍,欧洲多数旅游城市的地铁售票机器都提供一日、两日、三日、五日或者周票的自助购买服务。

7部电梯与30万客流是否匹配

作为重要的公共交通工具,上海地铁如何更好地实现“无障碍”?

记者在2号线南京西路地铁站4号口,遇到一名穿着高跟鞋的女生,正守着两个大号行李箱。

她说,自己和另一名女生来上海游玩,逛完吴江路后准备搭乘地铁去虹桥火车站,但在4号口没有找到垂直升降电梯,同伴正去查看



在自助售票机主界面上,使用者难以找到10号线以后的线路。



地铁中山公园站,2号线与3、4号线换乘通道曲折,且没有无障碍直梯和双向自动扶梯,让携带大件行李和婴儿车的旅客十分吃力。



2号线南京西路地铁站三杆闸机口,让携带大件行李的旅客出站有些不便。



地铁中山公园站,2号线与3、4号线换乘通道曲折,且没有无障碍直梯和双向自动扶梯,让携带大件行李和婴儿车的旅客十分吃力。



11号线江苏路站的公共厕所,环境非常整洁,堪称地铁卫生间的标杆。



地铁中山公园站,2号线与3、4号线换乘通道曲折,且没有无障碍直梯和双向自动扶梯,让携带大件行李和婴儿车的旅客十分吃力。

对话

改造升级也要因地制宜

解放周一:门扇式宽通道闸机能不能尽快全面推行?

申通地铁:全面改造的愿望是好的,但还要一个过程。目前,已有部分车站启用门扇式宽通道闸机。在上海火车站等站点,取得了好的反响。下一步,我们会因地制宜地推进相关升级。在未启用的站点,工作人员很乐于为携带大件行李的乘客开启客服中心旁的大通道。

解放周一:一些站点的电梯需由工作人员开启才能使用,会不会不够便民?

申通地铁:部分车站由于设计、建设原因,无障碍电梯跨越付费区和非付费区,所以需要工作人员来开启和管理。

解放周一:上海南站换乘通道内关闭的快餐店,还会重新开门营业吗?

申通地铁:由于一些设施的老化,南站的一些商家正在集体修缮。整改好了,还是

会重新开放的。

解放周一:有乘客反映,金沙江路、徐泾东等站点进出口的网络信号不好,导致手机刷不出二维码而无法进站。

申通地铁:目前,上海地铁已对全路网站厅站台、出入口和换乘通道的信号覆盖情况进行排查梳理,并召集三家电信运营商商讨处置方案。我们拟于5月1日前完成第一批车站手机信号的优化。

其他入口的情况。说话间,“坏消息”传回来了:1号口附近也没找到。

南京西路地铁站的情况并非个案。在中山公园地铁站,换乘通道里既没有无障碍电梯,也不见轮椅坡道。

麦阿姨夫妇带着10个月大的孙女,准备从3号线换乘到2号线。作为常客,她知道这段长路分为四段台阶。麦阿姨推着婴儿车到达楼梯口时,便抱起了孙女;她的丈夫熟练地折起婴儿车,搬着小车缓缓走下台阶。

七八分钟后,夫妻俩终于到达有手扶电梯的平台。麦阿姨把孙女放入婴儿车,仔细地为她系好安全带。“我们60多岁了,不敢走快。大人摔了还是孩子摔了,都不得了。”

记者在中山公园换乘通道守候20分钟,就发现有三对带孩子的乘客,都是一人抱娃、一人推车。

上海外国语大学教授杨成刚曾赴日本北海道访学。他告诉记者,日本绝大多数地铁站都没有“残疾人通道”。别看叫残疾人通道,其实可以方便很多人。坐轮椅的残疾人自不用说,带小孩的家长也能享受到残疾人通道的便

利。此外,日本社会老龄化问题严重,上了岁数的老人也常常使用残疾人通道。

无障碍设施需求日益增长,某些地铁站点的硬件、软件配套尚未跟上。这里既有先天设计规划的前瞻性问题,也存在一个后天潜力挖掘和资源利用的问题。在世纪大道地铁站,日均换乘客流逾30万人次,跑了一圈只发现5部垂直升降电梯;再问询站点工作人员,才找到了另外两部电梯。

7部电梯和30万客流,数量匹配吗?上海社会科学院应用经济研究所副研究员徐赞介绍,东京地铁的大手町车站是五线交会的重要枢纽。其中,仅由东京地铁公司经营的四条线路,日均上下车客流就早已超过31万人次。不算自动扶梯,该站配备的垂直升降电梯就有15部。此外,还有两部可供轮椅使用的自动扶梯。从大手町车站的配置情况来看,世纪大道地铁站的电梯数量是远远不够的。

不仅面临“有没有”的问题,还有一个“鲜为人知”的问题需要正视。在虹口足球场站,乘客从8号线换乘3号线时,需要穿越三条幽深的S形走廊,才能找到“深藏不露”的无障碍电梯;上海火车站的无障碍电梯指示牌高悬于台上方,行

色匆匆的旅人很少会留意到;在黄陂南路站,无障碍电梯的指引标识长度仅约40厘米,且字体与墙面颜色相近,令人难以察觉。

除了无障碍电梯的配备和指引问题,进出站的闸道设计也值得“讲究”。记者走访1号线的多个站点发现,携带大件行李的乘客进出三杆闸机时都会“卡一下”。受访者普遍表示,希望尽快将三杆闸机改为更易通行的门扇式宽通道闸机。短期来看,至少应确保在每个进出口安置一台门扇式宽通道闸机。

不文明行为怎样杜绝

在地铁运行过程中,安全是“1”,其他工作是“0”。没有安全,后面的“0”再多也无用。

上海市轨道交通乘客守则规定:禁止携带活禽以及猫、狗(导盲犬除外)等宠物,背了宠物书包也不允许。但记者采访发现,有人成功躲避安检,通过特制书包等方式把小猫咪带进了车厢。安全出于警惕,事故来自麻痹。如何规范和监督不文明的行为,既考验乘客的素质,也对地铁运

营提出了挑战。

地铁安全关键要抓好两头,一头是确保列车安全运行,另一头是确保车站安全有序。在上班高峰时段,人民广场、陆家嘴、南京西路、徐泾东等站点常常排起了长龙。进站口的拥堵状况的加重,是地铁公共安全的一大隐患。

“晚几分钟进站倒不是很令人担心。只是有的时候把出口完全堵死了,我担心会出现踩踏事故。”在徐泾东站附近工作的陈琳建议,是不是可以把安检隔离栏杆适当加长,让大家多走几步,这样就不会一窝蜂地聚集在进站口。

除了进站口的拥堵,地铁人流对冲现象也是一个“易爆点”。在陕西南路站换乘通道,为引导1号线、10号线与12号线三股换乘客流有序分离,地铁运行部门划出多条分界线,并设置固定的隔离带。不过,一些乘客出于“抄近道”的心理,仍然不按照指引线路行走。一人“逆向”,往往会引发更多人跟着“逆行”。

在软硬件的增量上作文章

3月中旬开始,上海南站的1号线与3号线换乘通道里,突然变得异常安静——此前一溜排开的肯德基、真功夫、永和、吉野家、康师傅、德克士等快餐店以及全家便利店,都集体“关门谢客”。

“我已经习惯了在换乘通道里吃早餐,不仅方便、节约时间,而且可选择种类多,卫生状况也更让人放心。”在徐家汇上班的小王不遗憾地表示,现在自己不得不出站后在路边随便吃点东西了。

据了解,国内一些城市正在地铁重点区域探索推行“三无”标准,即无商场相连、无商业设施、无商业广告。可是,撤减站内商铺后,基础商业服务是不是也会“一键清空”?

“通行功能和商业功能是地铁公共空间的必备功能。二者并不是对立的,而应该实现互补。”徐赞认为,地铁区域配置一些商业服务设施有利于打造更为人性化的公共空间。通过科学规划和技术改造可以保障地铁安全和通行便利,同时兼顾基础的商业需求。

地铁厕所的升级改造,也是一件不小的细活。记者走访1号线、2号线、7号线等多条线路对比发现,站台收费区两端的厕所异味问题较为严重,清洁效果也大多不尽如人意。唯一一个令人感到惊喜的,是11号线江苏路站的厕所。

一进入江苏路站B1层,特大型号的男、女图标,白底黑图设计,非常醒目。厕所地面上,专门铺设了防滑、耐脏的浅绿色大理石纹路地砖,并贴有基于LED灯光投射技术的“小心地滑”贴纸;厕所隔间门的高度也比一般的高,看上去更能保护乘客隐私。

同时,设有独立的男女厕所间,无障碍厕所兼母婴室、洗手台。无障碍洗手间的外门采用电动移门,考虑到残障人士的使用方便,开关门按钮离地约80厘米。

为了排除厕所异味,江苏路站还对厕所排风口设置进行了优化。记者了解到,每个蹲坑上方分别设置一个长通风口,换气次数为一个小时35次,远高于20次的常规标准。

专家认为,从长远来看,上海地铁在运营管理服务上存在三个阶段性矛盾:一是市民通达性要求的提高与运力供给能力不充分的矛盾;二是出行需求向个性化、高品质化升级与多功能服务供给短缺的矛盾;三是超大网络运营成本攀升与财务平衡可持续发展的矛盾。解决这些问题,需要从硬件和软件的“增量”上作文章;硬件上加大引进新技术,改造便民设施;软件上改进各类标识,提供优质服,确保地铁安全便捷。(待佳妮、庄晓莹、李楚悦、康悦对本文亦有贡献)

对标

改进导引标识

中国香港地区的地铁候车区,贴有“听到嘟嘟,立即止步”字样,字体非常大,且“嘟嘟”两字的颜色与其他几个字明显不同,并巧妙地和喇叭筒的画面结合在一起。车厢里还有一行白底黑字:“如遇到紧急事故,要冷静,留意广播,迅速离开”,非常醒目。

缓解高峰期拥挤

日本东京地铁车厢内的座椅大多是折叠式的。人少时,乘客可把座椅放下来,舒舒服服地坐上面。高峰期,就得自觉把座椅折叠起来,尽量扩大车厢空间,以便让更多的乘客能够挤上地铁,从而提高地铁的运载能力。

墨尔本澳大利亚维多利亚州首府,也是世界上环境最为优美的城市之一。近年来,地

铁成为墨尔本市民首选的交通工具。为了缓解地铁拥堵,墨尔本政府推出了一个“早上7时之前,晚上8时以后乘坐地铁一律免费”的措施。这样一来,有不少市民会特意赶早搭乘地铁上班,又尽量晚点坐车回家。办法看似很“土”,效果却较为明显。

对接长距离通行

在日本,随着城市规模的扩大,一些线路中由郊区到市中心的长距离乘客占客流总量的比例很大,并且下车车站比较集中。为此,日本地铁在运营上对行车组织模式予以优化调整,推出了既能满足乘客快速出行需要,又能有效匹配上下班高峰时段客流特征的快慢车混合运行模式。

快慢车混合运行模式中的快车是指跨站停车或直通列车,慢车是指站站停的普通列车

运行模式。一般来讲,特定大型车站设置待避线,快车在此超越慢车。通过快慢车混合运行,可有效降低地铁列车频繁停站对线路运输的影响,缩短乘车时间,从而为长距离旅客提供更高水平的服务。

提升无障碍服务

日本东京为了保障残疾人和老年人的权益,设置了“多功能”卫生间、盲文导向和低位自动售货机等一系列人性化功能设施。

在中国香港地区的主要地铁线路中,大部分车站设有盲道。荃湾、观塘及港岛线各站还在月台边缘安装触觉黄线,以便盲人使用者能察觉月台边缘并安全乘车。同时,对所有乘客通道内的障碍物,如废纸箱、公用收费电话和资料板进行改装,以便盲人使用者更容易察觉障碍物的位置。部分车站还在车站入口处

设有盲人触摸式地铁路线导向板,以了解行程及换乘地点。

完善应急管理

日本东京的地铁站,车站常设的独立店铺包括咖啡店、饮食店、旅馆、理发店等负有火灾抑制、避难导向、消防活动支援等基本任务。

3000平方米以上的常设独立店铺需设置洒水设备,常设独立店铺、常设简易店铺和临时店铺均需配备防止火灾蔓延物品。同时,还需设置联动火灾自动报警设备;导向灯应具有闪烁功能、音响导向功能。

此外,大规模的轨道交通车站(1万平方米以上,日均客流量20万人以上)必须设置输水管;常设店铺到放水接口距离在50米以内。中国香港地区将地铁区域经常出现的故障、突发事件、事故分门别类地编写出来,并制

定相应的应急处理程序。

当列车运行受阻时,车站员工会安排乘客前往免费接驳巴士点乘车,并定时广播;未能乘坐巴士的乘客,则由车站员工带领搭乘的士,车费由车站代付。

“请”字当头督促市民配合

对于进站安检,各地的乘客大多表示理解和配合。为了减少安检员和乘客之间的冲突,建议学习日本东京地铁的高服务标准,在督促乘客安检时应做到“请”字当头,使用礼貌用语。同时,每个地铁口应确保有1名会说外语的安检员,以便提醒外国游客配合安检。

在安检设施上,还可学习国际上各大火车站的做法,在安检机器旁配备“小篮子”,隔离每个乘客的随身物品,进一步提升乘客的安检自觉性并确保财物安全。