



■ 轨交耀华路站出站标识不清,换乘7号线无须出站



■ 轨交中山公园站通往龙之梦的通道要走一段阶梯



■ 轨交徐家汇站1号口附近的乞讨者

乘轨交这5件“闹心事”,怎么解?

夏令热线

记者调查

本报记者 任天宝

志愿者 白礼文 沈喻元

四通八达的轨交,是上海市民、游客出行的首选市内交通工具,客运量已占全市公共交通的73%。然而,令乘客感到不满意的,是乘轨交时避不开的5件“闹心事”。从一些市民、游客向新民晚报夏令热线的反映可以看出,上海的轨交服务还有更多提升空间,需要用绣花般的精细管理不断加以改进,和这座城市一起进步。

“闹心事”之一 手机外放杂音绕耳

市民反映:乘轨交时经常遇到外放声音“扰客”的不文明现象,深受其扰。呼吁大家共同守护好车厢的安静环境,不过针对个别“违规放声”的乘客,希望轨交管理方有相应的监督乃至处罚措施。

市民 邵女士

记者调查:“我经常乘坐轨交上下班,时常会遇到烦人的声音外放现象。”邵女士告诉记者,轨交1、2、4、7、9、11、12、14、16、18号线是她经常乘坐的路线,有九成概率会碰到有乘客外放声音。有人更是明知影响了他人,甚至在被提醒的情况下却以“别人无权干涉”为由,置之不理。

记者现场观察后发现,轨交车厢的外放者旁若无人,看剧、刷抖音、玩游戏,把地铁车厢这一公共环境当成自家的“娱乐包间”,噪声不绝,丝毫不理会其他乘客的皱眉和提醒的眼神。

《上海市轨道交通乘客守则》中明确,凡进站、乘车的,禁止“大声喧哗、吵闹,使用电子设备时外放声音”。记者试着劝阻过一些外放的乘客,有的乘客默默地把外放声音关轻、戴上耳机或直接静音,不过有人声称不清楚上海轨交禁止外放声音的规则,更有一些人索性说“与你无关”。

记者在多条轨交线路的车厢内注意到,车厢连接处虽贴有禁止手机外放的标识,但标识并不明显,不特意留心的话很难注意到,建议轨交管理方将“禁止外放声音”的标识贴在车厢座位上方较醒目的地方。

轨交回复:上海轨道交通行政执法大队的各执法中队将加大车厢巡视力度,对发现违反《上海市轨道交通乘客守则》相关规定的人员,予以劝阻及禁止,拒不遵守、制止无



■ 轨交13号线南京西路站的出站换乘标识

白礼文 沈喻元 摄

效的,将报告公安机关处理。

“闹心事”之二 车厢温度不够舒适

市民反映:早高峰时,轨交9号线的空调制冷效果不佳,全程仅有一丝微弱的冷风,车厢里闷热难耐。希望地铁管理部门把控好车厢内的温度,营造舒适的乘坐环境。

市民 刘女士

记者调查:7月18日下午2时,记者乘坐了轨交9号线开往松江南站方向的列车。随身携带的便携温度计显示,头一节车厢的温度为30.1℃,来到第6节车厢后,温度降到了29.7℃。当时车厢内较拥挤,座位已“满员”,还有不少乘客站着,记者亲测温度仍在体感舒适的范围内。随后乘坐了一趟反方向的列车,头一节车厢温度为31.3℃,空调制冷略有不足,有的乘客拿出了随身携带的小风扇吹风。待走到第5节车厢后,温度才降到了29.5℃。

为进行对比,记者又乘坐了设置了弱冷车厢的轨交18号线列车。温度计测得该列车第一节弱冷车厢内温度为30.6℃,而第6节车厢内的温度则为29.8℃。从测温结果上看,除了开往松江南站的轨交9号线列车头车厢内较闷热外,9号线中间车厢与18号线车厢内的温度尚在正常范围内。

不仅车厢温度频频被乘客“吐槽”,站厅温度也“未能幸免”。市民孙女士向夏令热线反映,轨交10号线陕西南路站站厅的空调已歇工多日。记者前往现场查看,地铁站值班站长表示,站内空调设备有些老化,这两天已有工人进行维修,完成后空调就能恢复动力。

轨交回复:由于高架和地面线路的室外温度影响、轨交新老车型空调老化程度不同,以及列车开关门后区间运行时间不一,

造成车厢内温度可能无法快速达到设定温度。乘客可拨打上海轨道交通网络服务监督热线反映,服务热线受理后将根据乘客反映的车厢号,联系线路维保车辆日检工作人员上车确认设备情况,立即现场整改。

“闹心事”之三 无障碍设施障碍多

市民反映:7月10日经过中山公园轨交站,从轨交3、4号线转2号线时,中间连接的无障碍设施却不能直接抵达。当时带着大件行李,推着坐轮椅的母亲赶高铁,无奈之下只能在工作人员的指引下先出站,去旁边的龙之梦购物中心辗转换乘2号线,感觉十分费劲。

市民 刘先生

记者调查:记者来到中山公园轨交站现场体验无障碍设施换乘,发现轨交2号线在B2层,到B1可以乘坐无障碍电梯,但想到3楼换乘轨交3、4号线,就只有自动扶梯和楼梯两个选择。

轨交3、4号线换乘2号线也非常麻烦。如果携带大件行李、行动不便的乘客想要坐无障碍电梯,只能出站去龙之梦购物中心,然而通往龙之梦的通道要走一段八级台阶。进入龙之梦后,离地铁站最近的无障碍电梯却不停靠B2层,必须坐商场中央的另一部无障碍电梯去B2层,整个过程前后绕了将近半小时。

轨交回复:在土建结构限制的情况下,上海轨交将通过管理手段满足乘客出行需求。拨打24小时服务热线64370000或联系车站,工作人员将在每一个关键节点无缝衔接等候乘客并提供帮助。此外,“爱心预约”平台正在建设中,待启用后,乘客可使用服务热线、地铁官网、官方指南App、大都会App、微信小程序等渠道提前预约“爱心接力”服务。

“闹心事”之四 标识指引不够明确

市民反映:从轨交13号线出来时,导航没有提示要出站换乘,站厅里也没看到指示牌,出站后走到茂名北路上,路牌也很隐蔽。轨交8号线耀华路站也有类似问题,明明可以站内换乘7号线,标识却让乘客出站,原本短短的路程却被误导绕了一大圈,希望地铁管理部门可以优化指引标识。市民 殷女士

记者调查:7月19日下午,记者来到轨交13号线南京西路站,站厅上方的指示牌上,在“7.8出口”的文字旁附有12号线的标志与向前的指示箭头,但并没有明显的文字提示需要出站换乘。

在轨交8号线耀华路站,从站台乘坐自动扶梯上到B1层站厅,右侧就是通往2、3号出口的检票口。检票口前方的通道墙壁上,标注着7、8号线的箭头指向左侧的2号出口,似乎提示乘客需要出站换乘。然而,站厅地面上标有7号线方向的箭头和上方悬挂的指示牌却都指向检票口后方,令人“摸不着头脑”。在询问安检人员后才弄明白,出口处的标识是为表明此出口属于轨交7、8号线,而换乘7号线并不需要出站,按照地面箭头指引乘坐扶梯下到站台即可。

轨交回复:后续将在轨交13号线站厅墙的醒目位置,新增出站换乘等提示。由于南京西路站是出站换乘,地面标识非上海地铁管辖,上海地铁将主动作为并积极配合相关单位加强引导。对于轨交8号线耀华路站,为避免乘客误解,后续将对车站导向标识进行排摸,对容易引起歧义的标识内容进行优化。

“闹心事”之五 占地乞讨影响通行

市民反映:徐家汇轨交站2号口有人长期占地乞讨,无人管理。几乎每天7:30,乞讨人员就准时到2号口楼梯处“上班”,一辆就是一整天,非常影响乘车环境,希望有关部门能予以处置。市民 程女士

记者调查:“她在面前放了一张中、英文对照的纸,上面写着我是盲人,你可以给我钱。”程女士告诉记者,“但凡有人给她钱,她立刻就把钱放在自己的口袋里。早上她准时打卡‘上班’,等到我们下班,有时她还躺在那里‘加班’。”从程女士的描述可以了解该乞讨人员并非盲人,其行为对乘车秩序和通行环境造成了不良的影响。

7月19日中午,记者来到徐家汇地铁站2号口,出口处并没有看到程女士反映的女性乞讨者。来到1号口时,看到一男性乞讨者蜷缩在通道的一侧,坐在一个黄色的蛇皮袋上,身前放着小碗。

轨交回复:7月21日上午8时,申通地铁一公司和轨道公安等共同对车站出入口进行联合整治。接下来,各方将加强巡视工作,并安排专职人员重点驻守徐家汇站各出入口。