

第5站

地铁虹桥火车站

&gt;&gt;

# “小煜流星轮”持续“飞驰” 一体化安检缓解客流压力



▲ 地铁虹桥火车站

▶ 工作人员脚踏两轮平衡车，穿梭在站台间服务旅客



进入虹桥火车站换乘地铁时，进站口的4台触摸智能机引起不少乘客的好奇心。屏幕最上方有一个“人工服务”，点击后可直连“小煜站长热线”，记者实测，仅4秒就有声音传来：“您好，小煜站长热线，有什么可以帮您？”原来，这是“小煜流星轮”中帼创新工作室的创新无感化服务。

早在2011年，地铁虹桥火车站高煜站长在日常工作中发现，一趟火车到站，换乘地铁的人流就会陡增，平均30秒就要解答一个疑问。如何快速为有需求的乘客解答疑惑，这是高煜一直在思考的问题。服务面积大，客流又如此密集，单靠设立固定的服务台帮助乘客答疑解惑，收效甚微，于是她想到“主

动出击”，使用上海世博会期间类似的电动平衡车进行服务。借助这个想法，高煜很快开创了“走出窗口、主动服务”的特色服务品牌“小煜流星轮”。

如今，“小煜流星轮”服务已经走过13个年头，地铁虹桥火车站的日均客流达35万人次，极端日客流达53.8万人次，如何将服务做好，继续推陈出新是

站长高煜：

最大的愿望就是让每一位乘客能非常顺畅地进车站，顺畅地从站厅到站台，顺畅地坐地铁去上海的每一个角落。

高煜团队一直在思考的问题。“一对一的沟通交流效率比较低，所以我们把‘小煜流星轮’的服务朝无感化方向走，face to face的触摸智能机正好能解决很多乘客的难题，还可以直接查询站点信息、首末班车信息等。不过平衡车还是有站得高、看得远和响应快的特点，我们传统的‘流星轮’仍然在为广大乘客服务，如果有乘客发生了纠纷，‘流星轮’还会充当‘灭火队员’。”高煜说道。

高煜团队还参与到车站很多改造项目中去，虹桥火车站站的扶梯改造项目就是多方合力改造的成果。原先有些上下通道只有上行或下行的自动扶梯，经过改造后，有三组扶梯有了上下行的自动扶梯，还增加了一个无障碍电梯。“虹桥火车站站安检区域扩大至虹桥火车站地下一层大通道南北两侧，实现了‘一体化安检’，大客流时少了一道安检程序，但这对地铁站的客流应对能力是一个考验。上下行扶梯的改造在一定程度上缓解了客流压力。”高煜真诚地说，“我们最大的愿望就是让每一位乘客能非常顺畅地进车站，顺畅地从站厅到站台，顺畅地坐地铁去上海的每一个角落，无忧出行的体验是我们追求的终极目标。”

第6站

地铁虹桥2号航站楼

&gt;&gt;

# 导向牌有“移动”有“落地” 机场地铁换乘找路不难了

上海地铁虹桥2号航站楼站的日平均客流达5.7万人次，其地理位置特殊，站厅与虹桥机场B1层相连，除公共站厅往市区方向外，10号线站厅与2号线站厅为站外换乘。

有一次乘客投诉，机场和地铁的导向标识有断档，找了半天还走错了路，这让服务团队开始琢磨起改造导向标识。由于虹桥2号航站楼站站台构成较为复杂，换乘方式非常多样，对于初次来到陌生车站的外地旅客而言，要找到正确的路，确实有些困难。

为此，10号线运维管理部第六党支部对虹桥2号航站楼站的10号线站厅、2号线站厅以及公共站进出站口的移动导向进行了排摸。青年党员胡瑶雯说：“我们从一名普通乘客的角度出发，摒弃过去对车站的熟悉感，就当自己是一个路人，汇总后发现五个地方的导向标识没有延续性，后续我

们负责人就联系了机场的相关单位一起做整改。”

最后，工作人员分别在2号线以及10号线站厅出站闸机处设置了移动导向牌，蓝底白字的标识格外醒目。为方便虹桥机场到达的乘客坐地铁，虹桥2号航站楼联动虹桥机场进行沿路引导，在公共站进站口、出站口、售票机处设置了落地式导向，引导从机场出来的旅客能够直接乘坐到正确的地铁线路。

在虹桥2号航站楼站2号线、10号线两大出站口的客服中心，工作人员还实行“服务+厅巡”双结合模式：在乘客前来寻求帮助之时为其处理票卡问题和问询服务；在空闲时，客服人员会在站厅出站口处巡视，提醒需要换乘的乘客注意事项，防止乘客因使用单程票出站换乘而造成的重新购票，进一步提升乘客对地铁换乘的满意度。

青年党员胡瑶雯：

从一名普通乘客的角度出发，当自己是一个路人，就发现确实有几处导向标识没有延续性，便联系相关单位一起整改。



◀ 门式闸机方便携带行李的旅客进出

## 世界级交通枢纽中心的明天将更美好

上海虹桥综合交通枢纽是上海国际航运中心核心功能节点、国家干线铁路枢纽站点，承担城市群间交通中转、与市内集散交通的中转和衔接功能，服务上海乃至长三角区域、长江流域、沿海经济带等腹地。

虹桥枢纽是上海功能性、枢纽型交通设施的标志性工程，涵盖高速铁路、城

际铁路、城市轨道交通、长途客运、地面公交、出租车、社会车辆及航空港等轨、路、空三位一体的超大型、世界级交通枢纽中心，设计日旅客吞吐量可达110万—140万人次，目前枢纽单日最高客流量已超160万人次。

虹桥枢纽日常对外客流占上海对外客流总量45%，其中铁路虹桥站占上海

铁路总客流量的60%，是上海对外交通重要门户。虹桥枢纽主体建筑总建筑面积150万平方米，长1000米、宽220米、高45米，枢纽建筑呈东西向布局，分别是虹桥机场2号航站楼、东交通中心、磁浮车站（部分股道接入市域铁路机场联络线）、铁路虹桥站、西交通中心。虹桥枢纽拥有上海最大的公共地下空间，地

下面积达50万平方米。

令人惊喜的是，虹桥综合交通枢纽如今还在不断发展壮大，相信这里的明天将更美好。对外交通方面，虹桥火车站处于京沪、沪昆两大铁路干线交会处，今年12月底预计还将开通沪苏湖高铁；对内交通方面，目前在建机场联络线、嘉闵线连接虹桥枢纽，未来还将有示范区线、机场快线（磁浮通道）直接接入虹桥枢纽。