联合主办 新民晚报社 市建设交通工作党委 市住房城乡建设管理委 市交通委 市水务局 市绿化市容局 市城管执法局 市房屋管理局 上海广播电视台
支持单位 享道出行

自带板凳占道、手机外放声音、站台闷热不适……

# 如何让申城地铁出行更舒心

夏令热线 记者调查

作为市民游客选择最多的公共交通，上海地铁承担着超过七成的公共出行比例，然而“板凳族”占道、外放噪声、站台闷热、如厕不便等问题影响着出行者的体验，新民晚报夏令热线接到不少市民的反映。如何改进这些短板？记者带着这些问题一一走访，寻求破解之法。

■ 11号线车厢内遍布小板凳

■ 车厢内张贴着禁止外放声音的标识

■ 三杆式闸机给乘客带来不便

■ 1号线站台和车厢内的温差较大，车窗有水汽

本版摄影 陈佳怡 徐乐天

## 11号线 自带板凳挤占空间

多位市民向新民晚报夏令热线反映，地铁11号线，乘客自带小板凳的情况显著，大多集中在车厢连接的地方，影响通行并引发其他乘客不满。

7月13日早上8时，11号线龙华往花桥方向，记者发现地铁内通勤的乘客很多，由于座位有限，有些乘客会自带小板凳靠在车厢连接处，不仅占据了其他乘客空间，也存在绊倒他人的安全隐患。记者粗略数了一下，每个车厢连接处小板凳的数量基本在2—8个，还有零星的“板凳族”分布在车厢中间。车厢内站立空间被椅子侵占后，导致部分乘客难以挤上车。

记者注意到，地铁在醒目位置张贴着“车厢内请勿使用自带小板凳”，广播也反复提醒，但小板凳却依然屡禁不止。对此，一位“板凳族”表示：“进站时带凳子不违法，总不能没收吧？”也有一位坐着小板凳的乘客向记者诉苦：“累啊，我每天早晚通勤2小时，不然谁愿意天天背个凳子上班？”

有乘客提出建议：可以在客流量大且站点间距长的路段设置大站车，只停靠主要站点，减少停靠次数，提高运行速度，节省长距离通勤乘客的时间。如花桥往徐家汇方向，大站车可仅停靠安亭、嘉定新城、南翔、李子园、曹杨路、徐家汇等站点。

**地铁回应** 上海地铁所辖线路车厢每天都开展巡逻工作，但无法同时覆盖每班列车。建议乘客如发现“板凳族”等现象，可向车站工作人员反映，也可通过在线客服或拨打地铁服务热线告知，车站会尽快派工作人员到现场进行宣传引导和劝阻。

而对于大站车的建议，因11号线两个方向配线均为单根股道，未设置越行线或复线。因此，沿途不停靠的大站车将受前方站站停普通车的影响而无法实现越行，故开行大站车并不会缩短列车实际的运行时间。

## 13号线 外放噪声屡禁不止

夏令热线接到市民反映，地铁13号线上的手机外放噪声问题时常给人们带来困扰，不仅影响乘客听取地铁报站声，而且严重打扰他人休息。

7月13日早上10时，在13号线的一大会址·新天地站，记者发现，有乘客手机短视频音乐外放，还有打电话开免提的情况，声音非常大。一位小伙说，每天上下班路上，车厢内手机外放的情况屡见不鲜，有时甚至听不清车厢内的播报提醒。一名手机外放的乘客理直气壮地回应：嫌吵就别坐啊，这不是你的私人空间。

记者在多条线路车厢内注意到，每节车厢连接处的墙面上虽贴有禁止手机外放的标识，但不够醒目，建议在车厢座位上方醒目位置张贴标识。

**地铁回应** 为进一步加大文明乘车宣传力度，上海地铁已在车站公告栏、车厢等处进行了宣传张贴，同时通过车厢LED、移动电视、站车广播等媒介进行滚动提示，并拍摄了宣传短片在移动电视内滚动播放。负责日常行政执法的执法队员若在巡视过程中发现此类行为会及时劝阻。乘客如遇不文明行为，可向站台工作人员反馈，车站将及时派人上车查看处理。

## 1号线 车厢站台温差较大

有市民反映，1号线汉中路至漕宝路的站台存在空调制冷效果差的问题，车厢内部和站台的温差过大，车窗上都出现了水汽。

7月14日早上，记者在1号线发现有些站台的空调温度不理想，体感上非常闷热，从而导致车厢内外温差过大。

记者来到徐家汇站采访值班站长，站长表示1号线车站与车厢内部温差大的原因有以下几点：1号线车站空调运作时间为早上6时到晚上11时，空调开启后需要一段时间制冷才能有明显感受；1号线运营至今已经30多年，存在设施老化的问题，机器运作时可能发热。

**地铁回应** 地下站台空调依赖通风系统，若风道积灰或风机故障，会直接影响制冷效果。后续将加强空调箱过滤网、表冷器及冷水机组的维护保养工作，确保设备充分发挥效能。

## 卫生间 标识不清路途遥远

有市民表示，地铁的有些站台卫生间寻找不便，或是标识不清，或是路途遥远。

7月13日，记者在走访后发现，1号线莘庄站、外环路站、莲花路站的厕所位于站外，需要出站使用。

徐家汇站是1、9、11号线三线换乘站，1号线站台层有一个厕所，但9、11号线的乘客需上到站厅层，根据指示牌找到16号口附近的厕所，该厕所位于付费区外。1号线与9、11号线的换乘通道长约300米，通道内几乎无厕所标识，不熟悉路线的乘客很难快速找到厕所。

虹口足球场站3号线乘客若要使用厕所，需从3号线站台走到8号线站台，记者实测匀速行走的情况下，需要近10分钟才能找到厕所，刷卡出站后还需要走将近100米。

**地铁回应** 因早期轨道交通建设标准低，老线车站未设置公共厕所。在后续的不断建设与更新中，上海地铁也逐渐开始对老线车站进行升级改造。针对目前离站台较远的厕所，上海地铁将加强厕所标识的建设，让乘客能更快找到厕所。

2013年至2022年累计完成厕所新增、改造295座，侧重于解决老线从无到有；2024年起在市交通委的指导和支持下启动第二轮“厕所革命”，改造老旧厕所、新增第三卫生间、付费区内新增厕所等，分两个阶段实施，约涉及233座厕所。

## 闸机口 三杆式闸机成“拦路虎”

近日，有市民反映称，自己在乘坐地铁时，被三杆式闸机夹到手臂，存在安全隐患。

7月13日下午5时，记者在人民广场站随机采访了几位携带物品的乘客，推着婴儿车的张女士说：“闸机通道太窄，推车过去总卡着，生怕夹到孩子。”拎着大包小包的李先生皱着眉：“手上东西多，掏卡刷卡都不方便，闸机反应一慢，后面人催，手忙脚乱的。”

据了解，目前上海地铁共有4种闸机：三杆式闸机、门扇式闸机、拍打式闸机和常开门闸机。记者采访发现，三杆式闸机对于行李多的乘客很不方便，大部分乘客青睐门扇式闸机和拍打式闸机。常开门闸机目前应用范围虽有限，但乘客的反馈普遍良好，在14号线的浦东南路站，早高峰期间，记者发现常开门闸机能提高通行效率，许多乘客也希望能推广使用。

**地铁回应** 目前，上海轨道交通全网络有约四分之一的闸机为三杆式闸机。根据《自动检票机标准化设计要求》，已将门扇式闸机作为新的标准，新建设的线路车站均采用门扇式闸机。目前仍在使用的三杆式闸机，将根据设备期限，结合大修更新改造项目，逐步推进更换更新工作，直至门扇式闸机全覆盖。

## 过安检 检查标准有待统一

有市民向夏令热线反映，过安检的时候，有些站点只需要打开小包给安检人员看一下就能通行，而有些站点则强制乘客不管大包小包都要过安检机。

7月13日，记者发现大部分地铁站的安检工作人员在看到乘客将包打开后，不会强制要求其过安检。而在大客流站点如人民广场、徐家汇站，乘客会遇到小包也要过安检机的情况。在早晚高峰时段，赶车乘客过安检时的焦虑情绪明显。携带婴儿车、大件行李的乘客，通过安检时需独自搬运物品，缺乏协助，易引发冲突。

**地铁回应** 根据今年5月底上海市公安局、上海市交通委员会发布的《上海市轨道交通安检工作规范》沪公行规〔2025〕7号文第十四条“使用安检机对乘客携带的各类行李物品进行检查”，即无论大包小包，原则上都要使用安检机进行检查，这是常态情况下采取的检查方式。但在“大客流等情况下”，“运营企业可根据工作方案，使用金属探测器、人工检查等方式对乘客携带的小件行李物品开展检查，提高安检通行速度”。

接下来，运营方将会同公安等相关部门，研究进一步提高安检效率的各项措施，如：更新设备、完善分级管理、制定“一点一方案”、优化人员配置等，既要保障安全，又尽可能做到顺畅有序。

本报记者 任天宝
志愿者 徐乐天 陈佳怡

## 夏令热线 留言板

**赵女士**：杨浦区长白新村街道的熊猫饭堂内，常有顾客在室内吸烟、乱扔烟头。店内无人上前阻拦，消费者告知店员后，店员才会去劝阻。但之后再次来到该店，依然发现有人吸烟，餐厅也没有采取劝阻的措施。希望管理部门能够重视此事，督促商家做好劝阻的工作。

**赵先生**：黄浦区中山南一路198弄中南小区6号楼加装电梯的项目原定于去年12月开工，预计工期9个月，但等了大半年依然没有动静。该栋楼里住着不少行动不便的老人，都在等着电梯施工。希望管理部门能够核实情况，告知施工进度。

**赵先生**：静安区北京西路758弄国际丽都城，小区6号楼底楼的宣传栏内，有着各类公告和宣传资料，还有部分商业性广告投放。居民认为张贴不规范，物业也没有及时整理，影响居民了解公告信息。希望管理部门做好规划，制定相应的张贴规范。

**华女士**：闵行区莲花南路春申路路口的一块绿地上，有许多枯萎的树木，无人维护修剪。甚至有垃圾堆放在旁也未清理。市民担心后续刮台风时，枯树倒下造成安全隐患。希望相关部门能够协调，将该处绿地的枯树移到别处。 志愿者 钟周畅 陈佳怡 徐乐天 雷楠杨 王涵 整理