

记者随机测评十条地铁线

乘客调侃个别车厢报站声像『蚊子叫』多数乘客希望『响亮些』

晨报记者 钟 晖

经常乘坐地铁的你,有没有“乘过站”的经历?车厢内,语音报站你是否听得清?连日来,记者随机进入上海地铁1、2、4、7、9、10、11、12、13、14号线车厢,感受并测评语音报站。结果发现,语音报站听得清清楚楚的占大部分。随机探访的1号线、11号线列车的局部路段的语音清晰度较低。7号线070782车厢的语音清晰度,用乘客的话来说,声音就像“蚊子叫”。

1号线 新闻路段报站清晰,但衡山路段噪音大

地铁车厢内,乘客大都是“低头族”,太沉溺的话,很容易坐过站。如果车厢能提供清晰的语音报站,则便于乘客提前有所准备、到站及时下车,不至于坐过站。

有网友在微博上说:“乘坐1号线的时候,我原本要在衡山路站下车的,可没听到语音预先报站,等到想起要下车的时候,发现已经错过了,都要到达徐家汇站了。语音报站能不能再响一点啊?”

随机测试中,记者在上海火车站上车,特意乘坐了往徐家汇方向的1号线列车。010414号车厢

内,记者一路感受语音报站,尤其是注意列车启动后、抵达车站前的语音提示是否清晰,结果发现女播音员的声音大多能清晰地送入耳际,比如“新闻路到了”,“新闻路”三个字听得很清楚。

不过,列车从常熟路开往衡山路时,列车噪音较大。在车辆抵达车站前,语音预报“衡山路到了”,关键的“衡山路”三个字听不清楚,只听得轻微的“到了”声。车厢内,尤其可以感受到当列车离开站台加速时,列车与轨道摩擦发出的轰鸣声,明显干扰到了广播报站声。

7号线 语音报站几乎听不见,但小屏幕有信息

有些列车尽管语音轻微,但至少还能听到一点声音,但记者在随机进入7号线070782号车厢时发现,语音报站几乎处于缺失状态,有乘客调侃“比蚊子叫声还轻”。

当时,列车从静安寺站开往常熟路站,从启动到抵达常熟路站,语音报站的声音极低,只有男声的外语播报还稍微听得清一点点。

当列车在常熟路站停下开门时,记者亲眼目睹一位乘客慌忙地从座位上站起来走到车窗前,一面

嘀咕“常熟路站到了吗?”,一面望向对面站台上的站名显示,接着才赶紧快步走出车厢。

记者还随机进入11号线110155号车厢,发现列车开行到江苏路至隆德路区域时噪音较大,语音报站的声音被压低了一些。

在4号线列车,记者听到3次播报信息,语音相对清晰。12号线语音播报声音也较清晰,且配有端部走字屏和动态地图。2号线车厢语音播报清晰,但车厢无走字屏。

9、14号线 除语音播报外,还有“走字屏”

值得一提的还有,目前上海地铁车辆中,不仅在车厢端部普遍有“走字屏”可显示下一站信息,部分列车在车厢中间也设置“走字屏”。这样的设施在9号线、14号线都已经出现。其中,9号线的车厢不仅有语音服务,还有端部“走字屏”、中部“走字屏”、动态地图、电视小屏幕,共有5种方式进行车站提示。

记者上周随机测评的2号线、10号线车厢,没有端部“走字屏”,是因正巧遇到老车型,而老车型出厂时没有预留这一设施。8月2日,记者特意去乘坐了另一辆2号线列

车,恰好是一辆新车型,记者所在的020862号车厢内是有端部“走字屏”的,甚至还有中部“走字屏”。

不过,提醒乘客即将或已到了哪座车站,效果最佳的还是清晰、及时的语音播报。

另据记者了解,上海地铁车厢内正在普及一个最新的服务设施:在位于乘客座位旁边的“电视小屏幕”上分出一块来,专门显示本站的名称和“下一站”名称,使乘客能就近获取车站信息。目前,除了3、4号线外,所有线路的部分列车里都已经出现了这一设施。

[车厢音量“众口难调”]

多数乘客希望报站声“响亮些”

一位“铁丝”告诉记者,上海某论坛曾发出过关于“轨道交通车厢音量”的乘客问卷。结果显示,有46%参与者反映有的线路报站声很响,有的线路报站声偏轻。记者随机探访时,还听到一部分乘客要求:“广播声音不要太响,否则很吵的!”“一路上不断有广播声音,影响乘车情绪。”

在2号线淞虹路站,一位乘客说:“我觉得2号线的报站声音太响了。”但也有乘客表示,2号线经过机场及火车站,乘客中有很多外来客人,其中肯定有不

少是不熟悉上海地铁的,特别需要预知车站信息,语音报站响一点还是有必要的。

其实,一列列车里有很多乘客,难免出现对广播音量的众口难调的情况。但更多的乘客认为车厢报站声还是响一点为好。尤其是客流大的线路,语音最好响亮一些。

此外,早晚高峰时,车厢出现拥挤之时,乘客在人群中往往看不到车厢端部走字屏中显示的车站信息。此刻,语音播报能清晰一些,就能帮助他们。

[地铁工程师释疑解惑]

车厢语音音量统一设为76-82分贝

地铁方会及时复查并视情调整

就地铁车厢语音问题,记者采访了上海地铁的车辆主管PIS系统(乘客信息系统)工程师顾潇。对于1号线部分路段的语音不够清晰,记者问及是否因列车老车型造成的?车厢的语音音量是如何设定的?顾潇表示,语音声音的清晰与否与车型并没有关联。对于记者发现的7号线一车厢几乎没有语音报站的问题,顾潇表示将进行复查,初步判断很可能是由于语音报站系统出现瞬时故障。

顾潇还介绍说:“1号线目前有7种车型在运营。车厢语音的音量是预先按照统一标准设置的,为76-82分贝。我们做过测试,有的路段的确噪音要大一些,对语音广播有所掩盖,听上去可能会偏轻一些。其中衡山路到常熟路段的噪音,在司机室测得有87分贝,第二节车厢有91分贝。”

据顾潇介绍,语音音量的确立,是基于对列车运营时的噪声测试基础上的,平均噪声为72-74分贝,据此确立了76-82分贝的语音音量设置范围。目前上海所有地铁线路的车厢语音的分贝都控制在76-82分贝之间。语音设置的上限是82分贝,如果超过了上限,乘客就会感到声音刺耳。而语音下限设定为76分贝,也是为了做到比平均噪声分贝要高一些。

“我们的列车在停车库做检修时就调节设定好了音量,语音音量是恒定的。”顾潇说,如果乘

客反映1号线的语音偏轻,工作人员在检修车辆时可将语音调节向最上限的82分贝去靠拢。

顾潇还透露,司机室内是可以听到车厢的语音播报情况的,一旦语音出现故障,司机可以操作人工广播设备,为乘客进行口播服务。“每天的车辆日检,还有每月的月检,我们都会对广播系统进行检查。”

不可否认的是,局部路段的噪声会超过82,甚至接近90分贝,那么此时如果将语音调高到82分贝以上,在这一路段是让乘客听清了语音,而一旦列车在其他路段开行,语音就会特别响,会影响到乘客。

那么,在实际运营过程中,能不能根据噪声的大小来自动调节语音音量呢?顾潇做出了肯定的回答,新车型可以自动调节语音音量:“目前老车型无法做到这一点,但新引进的车辆可以做到这点,即降噪功能。一旦检测到环境噪声较大,可以自动将语音音量调大,不过自动调大也有上限,避免语音过大而成为噪音。目前一节车厢里的语音扬声器一共有10个,车厢左右侧各有5个。乘客如果在接近扬声器的地方,听到的语音会更加清晰一些。”

顾潇提醒,如果乘客发现列车广播听不清可以告知车站工作人员,或者拨打64370000反映,且要说出车厢号。运营方得知情况后会将进行复查并视情调整。



线路	车厢号	语音报站清晰度	车厢内其它报站设施
1号线	010414	部分路段听不清	端部走字屏
2号线	020113	很清晰	无
4号线	040335	较清晰	端部走字屏、动态地图
7号线	070782	清晰度极低	小屏幕、动态地图
9号线	090715	很清晰	端部走字屏、中部走字屏、动态地图、小屏幕
10号线	100233	很清晰	无
11号线	110155	部分路段听不清	端部走字屏
12号线	120286	较清晰	端部走字屏、动态地图
13号线	130156	很清晰	端部走字屏
14号线	140273	很清晰	端部走字屏、中部走字屏、小屏幕

注:以上测评结果基于随机选取的车厢

制图/曲俊彦