

随着上海地铁网络的快速发展,日均破千万的客流量已成为新常态。这意味着,地铁为无障碍乘客提供交通服务的同时,也需要让乘客能便捷地查找、使用这些无障碍设施。如何通过硬件管理和软性服务,让既有无障碍设施能被更便捷地找到和使用呢?

无障碍乘地铁,如何才能更便捷

“无障碍电梯”入口藏在酒店里?

“想去轨交1号线上海火车站乘地铁,在站外找了半天无障碍电梯入口,问了好多人,居然在一个酒店里面找到了无障碍电梯入口。”在上海的旅程结束前,一位轮椅游客却在地铁上海火车站站遇到了让他哭笑不得的情况,“最起码要有引导标识,让人找得到吧?”

轨交1号线上海火车站站的无障碍电梯真有那么难找吗?

日前,记者在轨交1号线上海火车站站1号口的“本站无障碍电梯引导”图上看到,上海火车站站1号线的无障碍电梯地上入口,在靠近地铁1号线3号口的位置。

然而,在地铁1号线3号口附近,记者并未发现无障碍电梯的引导标识,从秣陵路走到民立路,经询问周边商户才得知,无障碍电梯入口在民立路100号的“星墅99”连锁旅店内。

走到“星墅99”连锁旅店门口,记者首先看到的是商户招牌和“钟点房”广告,仔细看才发现夹在招牌和广告之间的无障碍电梯标识。

不过,无障碍电梯标识下的无障碍坡道连接的,却是“星墅99”连锁旅店的大门。

记者进入酒店,绕过前台,才发现电梯入口。和普通的地铁无障碍电梯不同的是,电梯轿厢的选层按钮不止首层和地下层,还包括酒店所在的楼层。

记者按动电梯,一位地铁站工作人员进入轿厢,询问记者要去哪里,是否买票。记者表示尚未买票,想去B1层,地铁工作人员于是刷卡引导记者从B1层员工内部通道穿过。记者穿过通道、推开一扇门,发现来到了地铁1号线B1层靠近3号出口处。

在B1层,也有“无障碍电梯”的指示牌,但通往电梯通道的门常闭,且贴着“乘客止步”的标识,因此,乍一看以为无法进入。

走到门边,记者才看到,有一块载有“无障碍电梯服务信息”的牌子,显示“行动不便、身体不适者优先;乘梯前请先按通话按钮联系工作人员,由工作人员前来开启”。

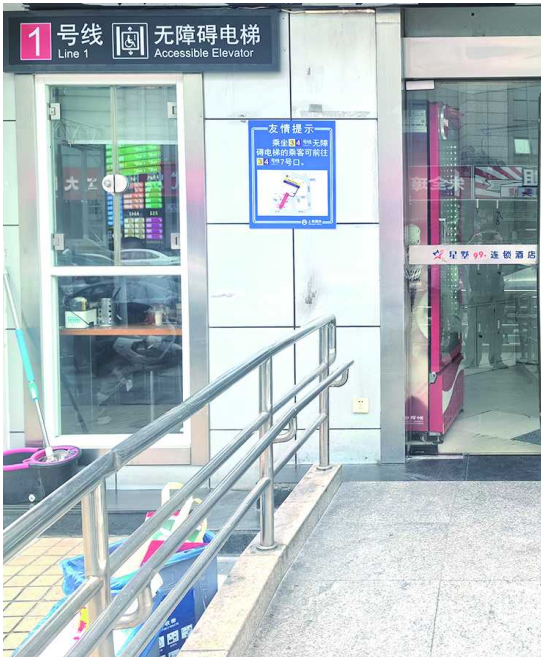
轨交1号线运营方:将进一步强化站外提示

轨交1号线上海火车站站的无障碍电梯入口,为何会在酒店内?

5月14日,上海地铁第一运营有限公司回应新闻晨报:1号线是上海地铁全网最早建成投用的运营线路,距今超过30年,因当时早期的建设标准受限,车站无障碍电梯、厕所等服务设施硬件及其设置的环境条件等相对不足。

为此,轨交1号线运营方根据实际情况,并结合新线接入等重大项目,以后续持续改造的方式逐步优化提升,如2023年轨交1号线就先后完成了对6座车站的15个出入口加装自动扶梯共计18台。

其中,轨交1号线上海火车站站设有1台无障碍电梯,位于民立路100号(目前该处为星墅99旅馆),地铁车站与该旅馆共同使用该无障碍电梯。该部电梯共有6



无障碍电梯前的钟点房广告已清理



站内的无障碍引导图

层,旅馆使用1至4层,为旅客自助使用,而地铁车站使用地面1层至地下1、2层(轨交1号线上海火车站站厅及站台)。由于该部无障碍电梯可直达站厅管理用房及站台,因此日常处于锁闭状态,乘客如需乘坐可使用“呼叫按钮”,由车站工作人员至现场人工开启服务。

轨交1号线上海火车站站5个出入口均有无障碍电梯相关的导向指引,但因民立路100号星墅99旅馆门口非运营方管辖,故与该旅馆商议后在其门头处安装了轨交1号线无障碍电梯定位导向标志。

那么,如何让这台无障碍电梯更容易让有需要的人士找到呢?

上海地铁第一运营有限公司方面表示,根据现场情况及乘客反馈,运营方将通过增设、调整以及弱化干扰信息等方式,对现有站外无障碍电梯“友情提示”等导向指引进行优化,进一步强化站外提示,力争在一周左右完成导向优化措施的改进到位。

此外,地铁上海火车站站已与星墅99旅馆进一步沟通协商,除强化无障碍电梯导向指引外,接下来双方将共同加强对轮椅乘客的引导提醒和服务。

5月15日,记者看到,上述无障碍地铁入口所在的旅馆广告已经进行了清理,电梯标识显得更加一目了然。

如何更便捷地帮助乘客找到无障碍设施?

上海地铁第一运营有限公司透露,在接下来的2024年至2026年三年中,运营方计划对1号线8座车站再增设11台自动扶梯,进一步提高乘客使用的便利性。

在无障碍设施的引导方面,上海地铁方面告诉记者,车站采用悬挂式、站层图、信息带、站名牌、服务信息等多种提示方式的引导无障碍设施,对存在的一些问题进行

不断优化提高。针对线网21座车站地面层无障碍电梯位于商场或其他建筑体内等隐蔽处情况,2024年4月完成了标识优化和连续引导新增工作,实现车站无障碍电梯连续引导,使乘客能够便捷找到无障碍设施位置。此外,进一步加强车站信息引导告知,2023年已完成40座换乘站入口位置标识优化,完善出入口无障碍电梯提示,2023年已完成539张标识更新。

记者了解到,除了硬件上的提升,在无障碍软性服务方面,上海地铁也进行了许多探索。

比如,上海地铁会定期整理和发布《上海地铁全网络车站无障碍电梯位置一览》等信息。在上海地铁官网上,乘客也可对无障碍设施进行查询。

同时,记者了解到,2023年10月,上海地铁面向视力障碍、乘坐轮椅等特殊乘客群体,推出了线上“爱心预约”服务。

据上海地铁方面介绍,一直以来,上海地铁一直向有特殊需求的乘客,提供全路径无障碍陪同护航。不过,此前乘客预约“爱心接力”服务需在车站现场向工作人员求助,或拨打服务热线申请。

为进一步方便有视力障碍、乘坐轮椅、老人、携带大件行李、婴儿车等有需要的乘客,上海地铁把“爱心接力”搬上网络,通过官方网站、APP就能方便实现预约,同时原先的车站和热线人工服务依旧保留。

有需要的乘客可通过在Metro大都会App、上海地铁官方指南App、上海地铁官网“爱心预约”专栏页面,选择服务时间及服务区段,预约成功后,出发站点和到达站点将根据预约信息提前安排工作人员在指定位置为乘客提供“一对一”无障碍护航服务。

晨报记者 姚沁艺 摄影报道

上海永乐座椅有限公司 荣获 2024年 上海市专精特新中小企业	上海太屋网络科技有限公司 荣获 上海市 促进就业先进企业	上海瑞桥土木工程咨询有限公司 荣获 2022-2023年 上海市守合同重信用企业	上海浦东新区金高公共交通有限公司 郭梁燕 荣获 2023年度 上海公交行业优秀调度员
上海奉晟环保科技有限公司 荣获 2023年奉贤区 “诚信之星 闪耀贤城”企业	上海仕操洗涤有限公司 荣获 上海市 促进就业先进企业	上海森台汽车贸易有限公司 荣获 2023年度上海市机动车 维修行业质量信誉考核A	上海浦东新区上南公共交通有限公司 五星级:82路、604路、610路、786路、980路、981路、985路 四星级:970路 一星级:454路 荣获 2023年上海 公交星级品牌线路
上海开伦企业管理有限公司 荣获 2023年奉贤区 “诚信之星 闪耀贤城”企业	上海黄豆网络科技有限公司 荣获 上海市 促进就业先进企业	上海水岸家苑农贸市场经营管理有限公司 公共停车场(库)名称:上海水岸家苑农贸市场停车场 荣获 2023年度奉贤区公共停车场 (库)质量信誉考核评定AA级	上海抒情花卉专业合作社 荣获 第四届花坛花境 植物质量展示活动银奖企业