

适老化无障碍出行服务取得阶段成效

地铁3号线打造全域友好线路

从中交轨道运营公司获悉,为积极响应交通运输部、天津市交委关于“5件更贴近民生实事”工作号召,以“各得其所、各美其美、美美与共”为行动理念,该公司从塑造宜人环境、提供良好服务、鼓励社会交往3个方面,建立“制度先行一站点示范—建设督导—多元支撑—公众参与—辐射全线”工作链条,打造满足各类人群出行需求的全龄、全域友好线路。



塑造宜人环境

据悉,中交轨道运营公司地铁3号线从“标准人均指标”转向“特征人群指标”,从“有没有”的配置标准转向“好不好”的精准服务,逐步形成全面、连续、友好的无障碍设施体系。

硬件设施“无碍”:全线32个无障碍坡道均结合地理位置提前放坡,坡度设置低于1:12,确保轮椅倾斜角度适宜。在既有楼梯上加装升降平台,速度维持在每分钟3.6米左右,保障乘客搭乘安全、升降平稳;各站均配有无障碍渡板,有效填补列车与站台之间停靠缝隙,便于使用轮椅的乘客升降。在既有无障碍电梯、无障碍卫生间及出入口增加一键呼叫按钮,便于乘客向工作人员寻求帮助。楼梯扶手端头刻有盲文提示,定期维护,确保简易识别;站内盲道采用“全一体化”标准,做到零高差平接、无断点指引。

出行环境“友爱”:在环境建设方面,不仅立足公共交通范畴概念,更试图打造一个可以沉浸漫游、可以停留驻足的城市空间。针对不同客群优化标识布设,在营口道等大客流站设置“海棠汇合点”,便于儿童和家长走散后汇合。为儿童及使用轮椅乘客制作“半身位标识”,满足“行走平视”的大众行为习惯。在部分既有标识上加印海棠LOGO、提高尺寸标准,便于老年人及视力障碍乘客查找;在通道设置应急两用箱,除放置应急物资外,供体力不支的乘客及残疾人、孕妇休憩使用。

细分客群需求

关注老、弱、幼、残、孕及外籍乘客日常出行场景,根据不同客群细分需求,划分空间层次配套措施,让地铁服务更加生动、可感。

精准对应需求:老年人、残疾人可通过App或电话,预约工作人员

护送完成乘降、进出;部分车站推出便民服务台,针对不同客群需求配置“老年便民箱”“海棠药箱”“母婴关爱箱”“女性关爱箱”4类便民服务箱,内置老花镜、红糖、化妆品、应急药品等物资;在安检点位,为“孕妈”提供出行卡及特制手牌,便于识别情况,提供进站协助。为“小乘客”准备“爱心交换箱”,提升氢气球、仿真玩具枪等禁限带品落实标准。

拓宽服务界面:在打破行为障碍的同时,关注视、听、语言等方面障碍,面向聋哑残疾人和外籍乘客推出“三语”服务体系,编印手语、英语学习手册,录制专题讲解视频,组织开展员工培训,提高窗口服务人员的手语、英语对话能力;在部分车站客服中心配置翻译器和便笺纸,消除语言沟通屏障;同时配备4倍放大版优惠票办理指南,方便老年乘客和视力障碍乘客阅读。

新报记者 李文博

图片由中交轨道运营公司提供

身体不适遗失物品
地铁员工及时救助

●一名男乘客在地铁10号线友谊南路站接受安检时突发不适,值班站长李顺红接到通知后第一时间到达现场。经了解得知,男孩刚献完血,到地铁站时感觉心跳过速、头晕恶心,身体阵阵发冷。李顺红将自己的外套披在男孩身上,值班员李洁为男孩送来糖果和温水,缓解他的不适症状。经过车站工作人员的贴心照顾,男孩身体状况逐渐好转,随后在工作人员的护送下安全离站。

●一位老奶奶不慎摔倒,导致脚踝受伤,行动困难。地铁5号线昌凌路站值班站长左然得知消息后立即启用车站的爱心轮椅,将老人安全护送至车站C出入口,并全程陪伴等候家属到来接走老人。几日后,家属特地到车站送来锦旗,感谢工作人员的热心帮助。

●一名乘客在地铁10号线江湾二支路站下车后感觉身体不适,倚靠在站台楼梯旁,值班站长杨单迅速到达现场了解情况,乘客表示因过敏导致视力模糊、身体发冷。为了缓解乘客的症状,杨单前往周边药店帮助乘客购买其指定的抗过敏药,同时车站工作人员搬来座椅供乘客休息。事后,乘客及家属到车站送来锦旗,对地铁工作人员的及时救助表达感谢。

●地铁6号线乐园道站接到一位老奶奶的求助,老人表示把重要物品遗落在列车上,由于回忆不起列车方向、车厢位置等信息,老奶奶的情绪非常激动。值班站长李倩耐心安抚老人情绪,引导其回忆乘车信息,并联系沿途各个车站帮助查找。1个小时后,李倩终于找到了老人的丢失物品,老奶奶十分感动,对地铁工作人员的热心服务表示感谢。

新报记者 李文博

地铁站点标志 迎来全面升级

在日前结束的天津马拉松赛上,随着运动员陆续从友谊路跑过,有细心的朋友跟随直播镜头发现,友谊路沿线的地铁11号线文化中心站、迎宾馆站出入口的顶部,地铁标志牌有了全新面貌,样式更加美观,站点、路线信息更加清晰,成为一道靓丽的风景线。

地铁站点标志提升工作是市住房城乡建设委不断推动地铁建设管理精细化的一项具体行动,通过广泛调查研究,分析对比10余个城市地铁出入口徽标设置形式,确定了加装顶徽的工作方向,并对顶徽样



式、材质、颜色、各要素尺寸进行反复打磨,最终向市民呈现信息全面、美观大方的地铁顶徽。在顶徽施工过程中,还组织地铁建设单位综合

考虑出入口与周边道路行人走向关系,一站一策选择正向或背向安装,确保顶徽位于面向行人一侧,最大限度提高可视距离。对于受树木、建筑物遮挡的出入口,还将在罩棚上安装发光字标识,进一步确保出入口标志可见。

目前,地铁11号线迎宾馆站、文化中心站已完成顶徽安装工作,后续站点以及4号线北段、7号线各站点也将于近期陆续进行顶徽安装。

新报记者 李文博
摄影 新报记者 张磊

地铁11号线西段
开通前应急演练

为强化安全责任意识,检验应急处置水平,中国交建天津地铁11号线组织开展“列车脱轨救援”综合应急演练。本次演练以地铁11号线一期西段“夜间调试列车脱轨、司机受撞击昏迷”为背景,设置“人员救援、区间复轨和列车连挂”3个环节。调度指挥、车辆、客运、维修4大中心协同作战,缜密配合、联动处置,圆满完成了演练任务。

下一步,天津地铁11号线将全面提升各岗位、各专业应急处置、协同配合能力,为西段顺利开通提供有力安全支撑。

新报记者 李文博

图片由中交津铁提供

9号线信号系统改造通过竣工验收

近日,津滨轻轨9号线信号系统更新改造工程顺利通过竣工验收。作为该工程各类验收的最后一个环节,竣工验收的顺利通过,为下一步的安全评审工作提供了先行条件。

本次竣工验收工作在天津市交通运输综合行政执法总队的全程监督下开展,建设管理及运营单位、设计单位、监理单位、施工单位、咨询单位以及电客车改造单位共同组成了竣工验收委员会,对9号线信号系统、通信系统、电客车改造、给排水

系统、供电系统等各专业开展现场验收工作。

验收过程中,施工、设计、监理、建设管理及运营单位等各方负责人员对相关工作做了详细汇报,验收委员会和受邀专家对现场进行查验,并针对关注问题展开质询沟通。经验收委员会和受邀专家讨论,工程质量符合设计文件、规范及合同的标准,过程资料内容真实、齐全、完整,施工质量合格,满足天津市交通运输委员会印发的《津滨轻

轨9号线信号系统更新改造项目验收方案》要求,一致同意通过验收。

目前,该工程已完成各单位工程验收、项目验收,并于10月底在天津市档案局的组织下,完成了档案验收。在设备调试方面,已完成综合联调、144小时无载客运行测试及3次压力测试等相关工作。接下来,运营集团将持续做好新信号系统投入运营前的各项准备工作,确保项目高质量完成。

新报记者 李文博