



乘坐地铁的N个解答

本报记者 冯 瑄 通讯员 徐昭 张晓庆 实习生 黄佳颖

从进站到出站 如何坐地铁?

进站: 轨道交通车站平均有两个以上的出入口,每个出入口处有编号,标有:宁波轨道交通标识、线路号、车站名、出入口编号。

购票: 轨道交通票卡分为:甬城通、单程票。每个车站站厅层的客服中心可以为市民提供兑零、乘客事务处理、甬城通充值、单程票应急售票等服务,其中自动售票机(TVM)主要用于购买单程票。购买方式主要有两种:

选择目的站购票: 点击全线地图区域任意位置,进入以点击点为中心的放大地图区域,选择了目的站点后,购票信息窗口将显示所到目的站点的名称、票价、数量(默认一张)、应付金额等信息。TVM目前可以接收5角、1元的硬币,5元、10元、20元的纸币。

选择票价购票(快捷购票): 在待购票界面直接选择单程票票价后,转到购票信息界面。

检票进闸: 将车票在刷卡区停留片刻,如票卡状态正常则闸机扇门打开,且顶灯绿色闪烁,蜂鸣器“滴”地一声鸣叫,进站界面出现单程票票价提示,由闸机通道进站。若闸机扇门没有开启,市民可拿着车票到客服中心分析不能进闸的原因,禁止攀爬、钻越栏杆、闸机。

候车: 市民在站台安全黄线内候车,待列车完全停稳、车门完全开启后,遵循“先下后上,两边上中间下”的原则,有序上车。

乘车: 列车发车前,车门上方的警示灯会闪亮,同时关门蜂鸣器也会有规律地鸣叫,此时尚未上车的乘客请退到安全线内。

下车: 列车在行驶中,列车广播或车厢电子显示屏会告知乘客下一到站的站名,乘客应及时作好下车准备。

出站: 站立于闸机的通道外侧,若持单程票,将单程票插入投票口;若持甬城通,将车票在刷卡区内停留片刻;如票卡状态正常则闸机扇门打开,且顶灯绿色闪烁,蜂鸣器“滴”地一声鸣叫。若持单程票,出站界面出现票种提示;若持甬城通,出站界面出现票卡内余额提示及扣款金额。

出站: 市民按照车站出入口导向指示选择出入口,通过楼梯、自动扶梯或车站通道出站。

办卡买票哪些人可得优惠?

宁波轨道交通的票种有哪些? 如何办卡? 将来有没有其他票种, 如月票?

市民乘坐轨道交通, 可使用在各车站自动售票机购买的单程票(含预赋值单程票)、纸票、纪念票以及其他有效车票, 也可使用市民卡运营管理有限公司发行的甬城通 IC 卡。

单程票在发售当站、当日乘车有效, 出站时由闸机回收。预赋值单程票在发售当日乘车有效, 出站时由闸机回收。纸票适用于人工售票处使用, 一般在客流或 AFC 故障等情况下作应急备用。每张纸票乘客只能使用一次, 发售时需车站工作人员盖站名章和日期章, 仅在日期章当日及售票站进站。进站时由车站工作人员撕下一角, 乘客从边门进站, 出站时乘客从边门出站。纪念票按发行公告的具体规定购买和使用。

结合各方面以及运营各阶段的实际, 如各类出行方式流量变化、客流量变化情况, 轨道交通将适时推出新票种, 调整、完善票价体系。月票暂没有考虑。

甬城通在宁波轨道交通可重复刷卡坐

车吗? 能在轨道交通车站充值吗?

轨道交通是复合交易, 必须“一进一出”才算一个完整的乘车流程, 因为实行一人一票制, 不管是宁波轨道交通发行的车票(包括单程票、纪念票、纸票)还是宁波市市民卡运营管理有限公司发行的一卡通(含甬城通), 不可两人以上同时使用, 只能本人使用, 重复刷卡无效。

为方便乘客服务, 运营公司正与市民卡公司对接, 尽早为市民提供甬城通充值服务。但只充金额, 不能冲次数。

乘车完成后, 如何取得报销凭证? 如果不想坐车了如何退票?

需要乘车费报销凭证的乘客, 到达目的地车站出站前凭所购付费车票在客服中心处索取等额报销凭证, 甬城通应在充值时一次性索取, 刷一卡通乘坐宁波轨道交通, 车站不再提供发票。

普通单程票当日出售且无进、出站信息, 乘客可在发售站按车票面值办理退票。未使用的有效预赋值单程票可在任意车站按车票面值办理退票。纸票在售出后一律不办理退票。甬城通卡均至宁波市

卡运营管理有限公司办理退、换票。

哪些人可享受轨道交通票价优惠政策? 70岁老人为何高峰时段不免费? 儿童优惠票身高限定是多少?

享受票价优惠的人群主要包括: (1) 市内外离休干部、残疾军人、因公致残人民警察、重度残疾人免费乘车; (2) 市内外70周岁及以上老年人, 在法定工作日早晚高峰时段(7:00-9:00, 17:00-19:00, 以刷卡进站时间为准) 购买半票乘车, 其余时段免费乘车; (3) 成年人可免费携带身高1.2米以下的儿童乘车; (4) 市区全日制大、中、小学校学生享受票价5折优惠; (5) 普通乘客刷卡乘车可享受单程票票价9.5折优惠。

为什么轨道交通与公交之间没有联乘/换乘优惠呢?

目前, 轨道交通与公交的联乘/换乘优惠暂未实施。联乘/换乘优惠涉及公交和轨道交通两个票价体系的整合以及票务相关软/硬件系统的测试开发, 随着轨道交通线网逐步形成后, 相关部门将结合实际, 进一步研究联乘/换乘优惠配套政策。

坐地铁遇到紧急情况怎么办?

车站内遇到危险物品等特殊情况、发生紧急事故如何处置?

发生紧急事故时, 乘客信息资讯系统将显示有关信息, 或留意车站广播。可依照亮起的出入口指示牌上指示的疏散路线离开车站。发生火灾时, 击碎就近的手动报警按钮玻璃, 并尽快通知车站工作人员。在安全情况下, 按手提灭火器设备的特定指示使用。

自动扶梯设有紧急停梯按钮, 以便于紧急情况下令设备停止运作。车站站台设有紧急停车按钮。

市民车站乘车时, 若发现无人看管的行李、包裹或其他乘客携带易燃、易爆、有

毒等危险品, 请及时通知站务人员; 若有物品掉入轨道, 请联络站工作人员, 切勿擅自进入轨道自行取回; 轨道交通车站和车厢内均装有摄像装置, 用于运营指挥调度和安全监控。

车辆行至隧道区间如果发生紧急情况怎么办?

一般情况下, 列车会驶到就近的车站进行疏散。若遇到特殊情况, 需要在隧道区间内疏散车上的乘客时, 应该保持镇定, 切勿慌张拥挤、擅自打开车门; 留意广播, 听从工作人员指令打开紧急疏散门。沿紧急疏散踏板进入线路, 大件物品

或行李应留在车上。

如何保证列车的运营安全?

运营开通的3年内, 是设备的磨合期, 在设备磨合期内, 有些故障发生, 是不可避免的, 但是请市民放心, 轨道交通是按照“故障导向安全”的原则设计的, 能确保市民的人身安全。为进一步确保安全, 每日运营结束后, 宁波轨道交通对设备进行维护和保养, 特别是加强对行车相关的信号、车辆、接触网和轨道的维护。另外, 运营公司定期检查、维护和更新轨道交通运营、服务、安全、应急、消防、安防设施, 并定期监测轨道交通设施, 评估轨道交通运营对轨道交通工程的影响。

人性化服务知多少?

携带行李物品乘车, 是否有相关限制或要求? 乘车时在地铁里最多可待多久?

市民乘坐轨道交通携带的物品重量不得超过120千克, 长、宽、高之和不得超过1.8米, 长度不得超过1.6米, 体积不得大于0.15立方米。

市民持票进入闸机后, 应在120分钟内通过闸机出付费区, 超过上述时限为超时乘车。超时乘车出站时, 按出闸站的最高单程票价补交票款。

宁波轨道交通对市民有什么样的服务承诺?

宁波轨道交通运营单位推出的服务承诺主要包括: 首末班车准点; 服务热线83070000全天受理乘客来电; 列车延误30分钟以上, 可办理退票并致歉意。

宁波轨道交通会提供有哪些人性化服务?

为了方便乘客出行, 宁波轨道交通车站周边将会有公交车站、公共自行车租赁网点, 实现轨道交通和公交系统、公共自行车系统的无缝换乘。对于城郊外围还会考虑设置停车场。轨道交通计划每个车站配有一定数目的便民雨伞。轨道交通计划在车站卫生间区域, 有一个独立房间设有婴儿护理板, 专门为妈妈们解决给孩子换尿布等方面的烦恼。

宁波轨道交通车辆端部设有残疾人轮椅停放区域, 车厢内客室车门均有障碍物检测功能, 有效避免乘客被车门夹伤的情况发生。

每节客室车厢内设置有6个LCD可视显示屏, 显示社会公共信息及列车到站信息; 每节车厢内的8个车门上方均设置有闪光灯式车站地图报站装置, 为乘客提供更加清晰明了的乘车指引。

每个车厢列车座椅有加热器, 可以调节座椅温度, 保证乘客乘坐舒适。

车站售票机能满足大客流情况下使用吗? 车站对大客流有哪些应对措施?

车站自动售票机是以客流预测为基础, 结合周边客流情况来设置的, 平均每站有8台自动售票机, 可以满足日常乘客使用。在自动售票机不能满足乘客使用情况下, 车站可以出售预赋值单程票, 应急纸票来满足乘客购票需求。



自动售票机提供便捷服务



站厅环境舒适



防夹屏蔽门保护乘客安全