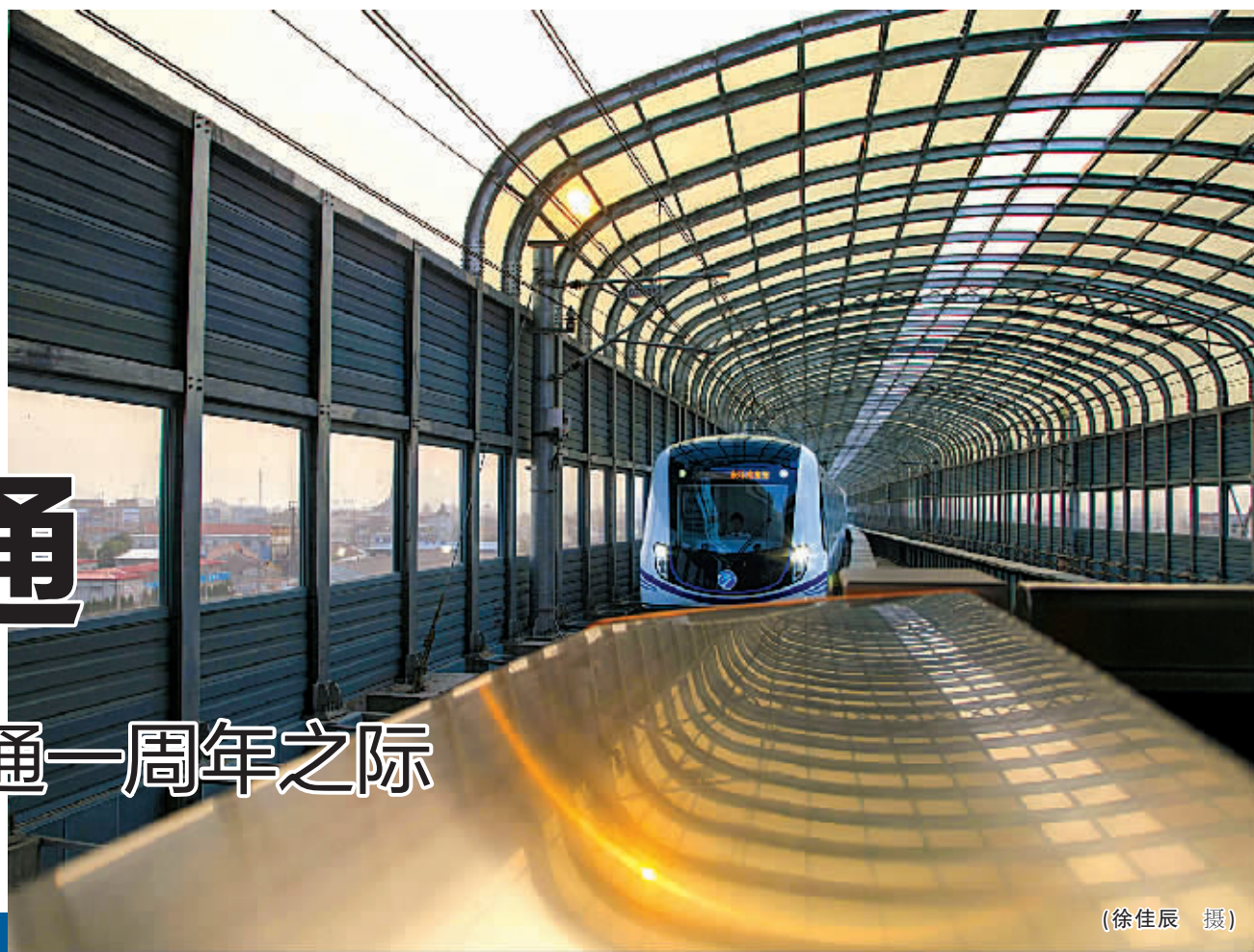


2014年5月30日，承载着1000万甬城百姓的祈盼，宁波轨道交通1号线一期开通试运营。明天，1号线一期迎来365天的平稳运营——宁波地铁一周岁了！

从纸上“潜行”到轰鸣地底，宁波地铁用了十年，而融入、改变市民的生活，只用了一年。

作为横贯城市东西的交通“主动脉”，轨道交通1号线一期一年来，沿着城市的東西主轴不停穿梭，共运送约2350万人次乘客，开行列车88272列次，正点率99.95%。

地铁时代的到来，改变的不只是出行。新商圈的崛起、“月光经济”的撬动、城市格局的嬗变……这一年，有了地下坐标的指引，城市的张力得到释放，距离对置业、娱乐、生活掣肘被打破！



(徐辰 摄)

# 地铁蝶变享畅通

## ——写在宁波轨道交通1号线一期开通一周年之际

本版文字 冯 璋 徐 昭 张晓庆

### 运送2350万人次 地铁缓解交通压力

家住宁波书城附近的张先生在天一家园工作，轨道交通1号线一期开通前，他每天乘坐公交车上下班，至少需要半个小时，有时遇上公交车晚点或者路上堵车就更难以预测。1号线一期开通后，张先生改为乘坐地铁上下班，耗时缩短一半以上，“终于拥有了一段准点的上班路”。

张先生绝非个例。地铁的开通首先改变的是人们的出行方式。在高桥站、高桥西站、盛莫路

### 1号线，改变的不只是出行……

地铁1号线一期的开通，不仅承担了市内交通运输功能，更实现了数百万宁波市民几十年的“地铁梦”。当梦成真，发生改变的不只是出行，还有生活方式以及城市的格局。

站，东环南路站等站，还出现了一股“住在城郊，玩在市中心”的现象。据初步统计，轨道交

通1号线一期开通试运营一年来，共运送约2350万人次，开行列车88272列次，正点率99.95%。全线无行车事故发生，环境良好，文明有序，各项技术指标在全国同期开通城市中均位居前列。

1号线一期的开通，对于缓解城区交通拥堵特别是优化中山路沿线出行条件发挥了重要的作用。记者调查发现，一年来，与1号线一期配套接驳的公交线路客流增幅明显，公交出行已成为普通市民的主动选择。

### “隔壁邻居”感觉强烈 地铁改变生活方式

地铁1号线一期开通试运营以来，对于宁波市民来说，“隔壁邻居”的感觉越发强烈，从城东到城西只要约半小时，大大缩短了出行时间。

李女士家住海曙联丰小区，地铁1号线开通，对她来说上班出行变化不大，但却给热爱逛街的她带来了很大的便利。“我很喜欢去天一广场逛街，做做头发、买买衣服什么的。以前也只能凑到周末去。地铁开通后，对我来说想去天一逛街那是分分钟的事。”

家住西城新村的石阿姨是个酷爱旅游的“老顽童”，1号线开通以后，只要步行5-6分钟就能

在附近的望春桥站坐上地铁，她的愿望是游遍宁波。“对很多像我这样退休的人来说，乘着地铁逛宁波，一来不会觉得累，二来可以好好看看这座城市的变化。梁祝公园、鼓楼、东部新城，我都去逛了。”

石阿姨生活方式的改变绝不是个案。记者采访中发现，每到中午时分，东部新城科学探索中心、文化广场大剧院周边的餐饮店、运动中心内人潮涌动，消费一片红火；傍晚时分，泽民站口，许多市民径直前往麦德龙、欧尚海曙店大笔采购……

### 激活老商圈 催生新商圈

1号线开通后，市民出行又多了一种选择，无形之中增加了地铁站周边商场的客流量。许多沿线商场的销售额止跌上涨，呈回暖势头。新华联商厦、酷购、城隍庙等商场的客流量明显增加。

“因地铁通车带来的增幅估计有二成左右。”宁波文化广场CGV国际影城有关负责人说。轨道交通上线以来，这家宁波市区内仅有的4DX、4K影院吸引了不少沿线的市民前去观影。国际影城覆盖范围一下扩大到了邱隘、高新区、江东，甚至东门口，市场半径拓展到7公里至8公里。

有关专家指出，1号线的开通运营，不仅让老商圈活力再现，还催生了新的商圈。海曙区以泽民站、望春站等为圆心，全新打造城西商圈。随着恒茂商业广场、新嘉里商圈的建成，年轻一代将之视为地铁沿线办公、生活的新选择。新嘉里商圈内的几大商务楼基本满员，青苹果、21码头等SOHO公寓的承租率也行情看好。

市贸易局相关负责人表示，宁波地铁网络的建设，将催生更多的商圈，提升城镇整体消费水平。

前轨道交通运营分公司印发有《乘客服务工作标准》《乘客服务工作管理规定》等服务文本，还编制了“客运服务文明用语90句”“客运服务忌语100句”，对员工进行服务礼仪培训并实行每日服务礼仪操，进一步规范员工站、立、走、坐等服务姿势、言行举止。同时开展保安人员服务礼仪和标准用语培训，提高保安人员服务意识。

志愿者服务方面，宁波轨道交通志愿服务总队目前共有注册志愿者3232人，为乘客提供购票、进出闸机、问询等服务。截至目前，累计完成志愿服务时间超过3.2万个小时，其中最长时间超417小时。“有事请找红马甲”成为地铁站内一道靓丽的风景线。

### 精检细修，加强监控 票卡升级，方便不同需求

一年来的平稳运行离不开设备及车辆的维护。各专业部门加大检修的频次，月检改为双周检、双周检改为周检，认真做好各设施设备验收、调试工作。对重点车站加大巡查力度，及时报修、及时改进。

票卡品种不断升级，提升使用效率。去年8月1日，运营分公司正式完成PBOC3.0标准市民卡在宁波轨道交通应用环境的部署，使宁波成为全国首家在轨道交通行业正式应用PBOC3.0标准市民卡的城市。今年5月17日起，中国移动手机支付在轨道交通应用正式投入使用，市民乘坐轨道交通又多了一个新的支付方式。

目前，市民在轨道交通上使用的票种主要包括甬城通卡、市民卡以及单程票和纪念票。值得期待的是，针对不同出行需求，轨道交通正在研究不同票制，比如月票、一日票和三日票。

### 逢包必检，逢液必查 安检全覆盖为市民保驾护航

在人来人往的宁波地铁里，随处可见轨道交通治安分局身着统一制服的民警和头戴钢盔、手持圆盾的巡逻防控队员。原来，1号线一期全面升级了20个站的安检级别，基本做到逢包必检、逢液必查和全线巡逻。

1号线一期试运营以来，轨道交通治安分局在巡逻防控、安检培训、反恐演练、视频监控、隐患排查等方面强化措施，全力确保广大市民安全出行。截至目前，20个车站共配备136名民警，设置通道安检机43台，手持安检仪66台，制订22套应急预案，为市民出行保驾护航。



(刘圣建 摄)

## 优质服务，平稳运营365天

明天，我市轨道交通1号线一期即将迎来365天的平稳运营。365天安全运营的背后，是数千名地铁人“无微不至”的努力和服务。

### 4次调整运行图 行车最小间隔7分钟

2014年12月9日，轨道交通1号线一期运营时间调整为高峰时段最小行车间隔由7分15秒缩短至7分钟，平峰时段行车间隔由8分40秒缩短至8分25秒。这是一年来，地铁第4次调整运营间隔，也是编制推出第10张运行图。

“在现有客流量的情况下，当前的列车数量已经能满足需求。如果再压缩，只能压缩旅客上下车时间，这容易带来安全隐患，旅客需要‘赶车’。”轨



宁波轨道交通服务热线83070000接听乘客咨询。(陈文杰 摄)



车站出入口为乘客配备塑料伞套。(陈文杰 摄)

道交通运营分公司行车调度部有关负责人说。

1号线一期运行初期，末班车时间为21:30。2014年8月8日，末班车时间延长至22:00。在外人看来，早晚班时间调整幅度不大似乎挺简单。但内行人说，这种调整其实牵扯了轨道交通众多部门。

运营分公司客运一部站务中心主任赵有强说，“早晚班时间的调整是牵一发而动全身。”晚上往往是施工、维修、保养的时间，夜间的车站对乘客关闭后，内部有一系列工序还在进行。比如要盘点票款，补充单程票等，还需要对整条线路和各个车站进行检查。

今年清明节期间，为确保市民扫墓的正常出行，轨道交通第一次使用特殊时刻表。这个特殊时刻表中，4月5日1号线一期高桥西站始发列车提前至4:50，东环南路始发列车提前至5:05，同时，提前1号线一期的高峰时段。与正常时间相比，早班车时间提前了100分钟。为了这100分钟，运营分公司提前一个月编制方案，多个一线部门员工加班加点。

除了今年的清明节，一年来，针对端午节、中秋节、国庆节、平安夜、圣诞节及元旦、春节、劳动节等重大节日及节点运输，轨道交通都一一制订并组织了运输方案，更有针对性地服务旅客。

### 丰富活动惠民不断 助推月光经济

开通以来，按照“安全正常、方便有序、形象良好、服务优质”的总体要求，宁波轨道交通不断策划推出各项新颖惠民活动，不断助推“月光经济”。

2014年8月8日，轨道交通将末班车开行时间由原来的21:30延迟至22:00，改善市民夜间出行条件，做到了与商场打烊时间基本同步，进一步刺激了市民夜间消费和娱乐。截至目前，已累计加开电客车超过320列次，每天21:30以后的乘客累计超过10万人次。

在2014年宁波购物节期间，轨道交通结合地铁商圈营销活动，推出免费乘车、首批发放免费乘车券50万张，直接撬动夜间消费超千万元。同时，先后推出“海底世界”、“宁波旅游文化”、“东钱湖”和“海丝之路”四趟3D专列，

地铁人气不断攀升。

在2015年迎新之际，轨道交通运营分公司以“圣诞”“元旦”等贺岁节点为契机，组织了“魅力轨道交通，助推月光经济”系列迎新主题活动，举办“偶遇圣诞老人，圆您童真梦想”百位圣诞老人送礼、“有你有礼，不缺席”文明乘车公益活动、元旦迎新送音乐会等活动，在全市刮起一阵阵宁波轨道交通风。

### 采纳合理化建议76条 热线电话24小时服务

对于1号线一期来说，试运营意味着成长和蜕变。一年来，在市民的监督和反馈下，许多服务细节在逐渐优化。

试运营初期，有乘客反映地铁列车高出站台地面高度，行动不便者会不方便。接到投诉后，轨道交通运营有关部门立即在各站增加了轮椅垫板，供有需要的乘客使用；试运营初期，车站卫生间挂钩尚未安装到位，一月后，车站卫生间的挂钩也已安装到位。在客服中心，还设有便民箱和医药箱，放着创可贴、碘酒、酒精、纱布等应急用品。2014年6月2日，市民桂先生建议车站设置小喇叭或安排志愿者提醒乘客上下电扶梯靠右站稳扶好，运营分公司立即增设了小喇叭并安排志愿者站岗提醒；去年6月18日，陈先生建议在车站张贴高峰期和平峰期具体时间表，运营分公司进行了增设……

一年来，宁波轨道交通服务坚持“诚心、用心、贴心、恒心”的四心服务理念，热线83070000为乘客提供24小时服务，乘客投诉及其他事务回复率达100%，收到乘客表扬176次。接到134个建议，其中采纳76个。其他合理化建议均有记录，待时机成熟予以采纳。

2014年9月，在市文明办牵头下，配合有关机构和公益组织，1号线一期20个车站均为市民提供“便民雨伞”服务。截至目前，累计发放16200把雨伞，并在各车站入口提供伞套服务，共发放25万个。

### 服务文明用语90句 志愿服务超3.2万小时

规范化、制度化是做好服务的第一要素。目

一年来，1号线一期各车站共收到锦旗22面，表扬信12封，轨道交通已经成为宁波文明的新窗口。

地铁开通运营一年来，宁波市民不仅能遵守乘车规则，自觉维护轨道交通设施设备、公共环境卫生和秩序。同时，文明礼让、文明友善、助人为乐的场景不断在各地地铁站、车厢内上演。

去年10月23日上午9时，高桥西站保洁员孙旺在折返列车上打扫卫生时捡到一个黑色钱包并立即上交。里面装有现金7500元、信用卡4张、储蓄卡4张等，经过多方联系，失主徐先生领回了自己的失物。

去年7月14日下午5时10分左右，高桥西站当班保安林瑜、杨迪在站台接发车作业中发现三名走失的小朋友，车站站长询问了小朋友家人的联系方式及家庭住址，第一时间与小朋友的家长取得了联系……

文明交通，更多乘客也行动起来——今年4月21日，吕阿姨和母亲坐地铁回家，准备从樱花公园站A出口出站，吕阿姨的母亲不慎在自动扶梯上摔倒。危急时刻，一位穿着黑色休闲外套的小伙子伸手拉住了吕阿姨的母亲。小伙子并未留下姓名和联系方式。

去年4月份，宁波轨道交通启动首批志愿者招募工作，当时报名人数成为徐家漕车站志愿者的赵祖诞眼下已是服务时长最长的志愿者。赵祖诞今年63岁，也是志愿者中年龄最大的一位，早晚高峰都会在徐家漕站参加志愿服务，累计志愿服务时间达417小时。

穿梭的人流，快速行驶的列车，随着宁波轨道交通的不断成长，相信会有更多温暖的故事在地铁上面延伸……



3D海洋专列 (刘波 摄)



点赞！(应卫国 摄)

这一年我们携手走过