



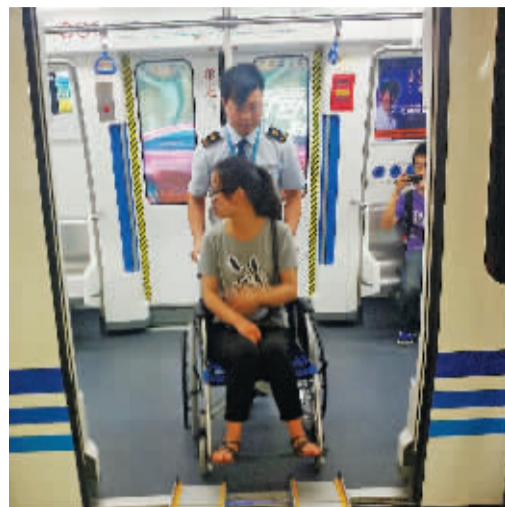
轨道交通1号线一期开通周年记 在地下长龙里穿梭的那些人那些事

5月30日,宁波地铁迎来了一个重要的时间刻度,1号线一期通车1周年纪念日。1年间,宁波地铁累计运送乘客2350万人次,正点率99.95%。地铁,与市民的日常生活已越来越不可分割。

安全运营365天、设备及车辆状态良好、平均每两天就收到一次乘客电话表扬……成绩面前,鲜有轨道交通人的身影。低调的背后,他们又有着哪些奉献和辛苦呢?



轨道交通服务热线83070000为乘客提供24小时服务。



轨道交通工作人员热心服务乘客。

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,也是共编制推出第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’”。轨道交通运营分公司行车调度部相关负责人介绍说。

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。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。比如客运值班员要

采纳合理化建议76条 热线电话24小时服务

“诚心 用心 贴心 恒心”的四心服务理念是宁波轨道交通客运服务的宗旨,一年来他们也是这么做的。他们的24小时服务热线83070000,一年来乘客投诉及其他事务回复率达100%,其中,乘客非常满意、满意95%,基本满意5%。

规范化、制度化是做好服务的第一要素。赵有强说,员工小到站立走坐,大到礼仪仪态,都有一套制度和规定。据介绍,运营部门现在有《乘客服务工作标准》、《乘客服务工作管

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

服务细节逐渐优化

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差,行动不便者会不方便。接到投诉后,轨道交通运营部门立即在各站都增加了轮椅垫板,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。去年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,

盘点票款,补充单程票等,而在第二天运营前,还需要对整个线路和各个车站进行检查,首班车开行前车站所有人员必须到岗。

今年清明节期间,为确保市民扫墓的正常出行,轨道交通史上第一次使用特殊时刻表。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。为了这提前100分钟,运营分公司提前一个月编制方案,多个一线部门一线员工加班加点。

除了今年的清明节,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,轨道交通都一一制定并组织了客运方案。

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和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;同步开展保安人员服务礼仪和标准用语培训力度,提高保安人员服务意识。

赵有强说,主动深入社区、开展咨询服务,收集车站意见箱等相关资料,汇总分析乘客意见,及时制定整改措施。

控、安检培训、反恐演练、视频监控、防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,制定22套应急预案,为市民出行保驾护航。

运营分公司进行了增设……

一年来,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,配合市区有关机构和公益组织,20个车站均为市民提供“便民雨伞”服务。截至目前共累计发放16200把雨伞,在各车站入口提供伞套服务,累计共发放25万个。

文明与温暖同行

地铁开通运营一年来,通过开展文明乘车等相关宣传活动,宁波市民不仅能遵守乘车规则,自觉维护轨道交通设备设施、公共环境卫生和秩序,做到文明礼让,同时,文明友善、助人为乐的场景不断在各地铁车站、车厢内上演。一年来,1号线一期各车站共收到锦旗22面,表扬信12封,轨道交通已经成为了展现宁波文明的新窗口。

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,立即会同保洁班长李树桂将钱包上交,里面装有现金7500元、信用卡4张、储蓄卡4张等,经过联系,失主徐先生12时领回了自己的失物;去年7月14日下午17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,并与小朋友的家长取得了联系……拾金不昧,救助乘客、帮助寻找走失乘客等等,已经成为1号线一期员工的必备素质。

不仅是在宁波轨道交通员工中涌现出了许多好人好事,许多乘客也纷纷行动起来。让运营分公司负责志愿者工作的王焯记忆深刻的是志愿者们的无私奉献。自去年4月份起,宁波轨道交通启动首批志愿者招募工作,“当时来报名的市民非常热情,报名电话成了热线,响个不停,市民的热情让我们非常感动。”王焯说。宁波轨道交通志愿服务总队目前共有注册志愿者3232人,累计完成志愿服务时间超过3.2万个小时,其中最长时间长达417小时。总队被评为2014年度宁波市优秀志愿服务组织,“有事请找红马甲”成为地铁站内一道靓丽的风景线。

在轨道交通车站,总有很多故事发生,让人感到温暖。让世纪大道站保安王进喜感动的是江南春晚居委会的叔叔阿姨们,当他们看到车站许多站务人员因值班而不能回家过年,大年初四的时候,煮了两大锅水饺,给车站送来,王进喜感动不已,泪水直在眼眶里打转。

如今,1号线一期试运营已经满一年,温暖的故事还将会延续下去……

年底前2号线一期开通 双线运营市民出行将更加便捷 ——专访轨道交通运营分公司常务副总经理王晔

问:轨道交通1号线一期对宁波发展有着重大的意义,请您自己评价一下目前运营的情况?

答:轨道交通是从根本上缓解“出行难”的战略举措,是我市构建资源节约型、环境友好型社会的应时之策。一年来运营指标均优于国标要求,在国内处于领先地位。

问:很多市民都知道年底2号线一期将开通,您能为我们介绍一下相关情况么?

答:运营部门目前正全力认真准备2号线一期的接管入驻工作,下一阶段将按期完成联调工作并积极准备试运行、试运营评审等工作,全力确保2号线一期高水平完美开通。

问:很多市民关注2号线一期运营后的客流情况?

答:2号线一期串联机场、客运中心、火车站、城隍庙、北高教园区等多个交通及商业枢纽,根据客流预测,交通客流量将会有大的提升。我们也将继续加大营销力度,新线开通前,将在沿线社区、学校开展有关安全、文明乘车方面的专题活动。

问:2号线一期的运营,和1号线一期相比,网络化是最大的变化和特色?由此带来的管理会有什么不同?

答:随着2号线一期的开通,宁波轨道交通形成十字形网络架构,在鼓楼站可以进行1、2号线的站内换乘。同时,网络化自动售检票技术实现了乘客的一票换乘,为乘客在路网中有序流动提供了技术条件。1、2号线实现换乘后,轨

道交通客流也将大幅度提升,届时,可进一步缓解市区早晚高峰的交通压力。网络化运营对运营分公司管理提出更高要求,我们在车站客流组织上已经做好了准备。

问:2号线一期连接高校、多个交通枢纽,服务上会带来哪些挑战?

答:由于2号线一期预计客流较大,对服务工作提出新的挑战。我们根据2号线的客流特点,在机场、火车站设立咨询服务台,给外来人员提供必要的咨询服务和帮助;开展站长接待日活动,对市民提出的疑问和合理要求,将进一步提高员工的岗位技能和业务素质,进一步提升我们的服务质量。 记者 吴明京 通讯员 徐昭 张晓庆 文/图