

畅行泉城·爱满全程

济南地铁持续擦亮运营服务品牌

5年前，济南人地铁梦圆，首位乘客汝永峰乘坐首班车时对“济南地铁越办越好”的美好期待，而今正渐渐照进现实。5年间，从单线运营到牵手成网，从迎接第1位乘客到连续两月客运量突破千万，济南地铁运营里程从26.1公里增加到了84.1公里；二期规划的各条线路开足马力、加速建设，并逐步开启运营。在可预见的未来，济南地铁将分担泉城更大量级的绿色出行需求。

越织越密的地铁线路，需要越做越细的运营服务。去年以来，济南轨道交通集团深入践行“人民地铁为人民”的初心使命，以全市“项目突破年”和“项目深化年”为总牵引，以“加力提速”“提速增效”为主线，全面加快轨道交通项目建设，不断提升运营服务水平，引领越来越多的市民尽情享受“准点通勤”的幸福生活。“畅行泉城·爱满全程”，高水准起步的济南地铁正持续擦亮有温度的运营服务品牌。

记者 季明智 王皇

一张泉城“新名片”

刚过去的“五一”假期，济南成为全国周边游热门城市前十名。地铁1号线和3号线实现了与济南西站、济南东站的站内连通，在四面八方来济的外地游客眼里，占据了“C位”。

“济南什么时候有地铁啦？”曾在济南上大学、阔别母校10年的黄女士很惊讶。“济南的地铁很方便，火车站里就能坐，而且很精美，每一站都很有设计感，有不同的主题，车厢又大又敞亮，座位很宽，色系还很好看，手机临时没电了还能在车厢里充电，还有type-C口，而且‘五一’期间还运营到了晚上12点多。”

颈椎不好的深圳游客刘先生也意外发现济南地铁的服务很“一线”，“和我们深圳一样，设了‘强弱冷车厢’，自己可以选择。精准控制的温度背后，是技术更是服务温度。”“假期正好遇到下雨，没想到地铁里还有‘爱心雨衣’。”济南地铁的贴心服务给外地游客留下了深刻印象。

外地游客点赞之外，更多圆了地铁梦的济南市民每天都能体验到地铁出行的便捷。住在济南东部唐冶片区，市民李女士每个工作日都要打卡济南地铁2号线。8:10经人脸识别通过彭家庄地铁站闸机后，她就有种今天上班不会迟到的安全感，因为8:13开往市区的2号线车辆就会从彭家庄站准时出发。“现在早高峰人特别多，幸运的话还能有座。刷刷手机，半个小时到生产路站，这个点上班基本没问题。多亏有了地铁，少了堵车的烦恼。”

1号线连接起大学城与西部城区，3号线连通了济南东部重要交通枢纽，2号线沿线更有大量居住区，初步成网后，济南地铁解决了很多人的上下班的通勤难题。

通勤之外，更有生活。2号线涵盖了“衣食住行”，历山路站和生产路站旁是装修人总要逛的家居商场；七里堡站、八里桥站可直达批发市场买菜；2号线与3号线换乘站八涧堡站外，是最有烟火气的济南最大夜市，是吃货们必去的打卡地；1号线园博园站是周末亲子游首选；1号线、3号线实现高铁地铁无缝衔接……坐上地铁，体验泉城人的生活。

从首位乘客到如今超过2亿人次，济南地铁正在涨粉。去年夏天到年底，超过245万人次在校大学生免费乘坐济南地铁，大学生们在地铁上与济南相遇，选择济南也多了一份心动。球迷、歌迷、游客和归家人都愿意为济南地铁“上分”，因为它主动“陪熬夜”“陪开心”“陪回家”，大型球赛、演唱会和节假日总会主动延时运营。而你看到某列2号线车厢里满是童趣的绘画，就会



市民乘客在济南地铁“泉心”服务台前咨询。



为小朋友提供济南地铁“童心易物”特色服务。

知道济南地铁还有一群娃娃粉丝。

努力构建更加便捷出行网络的济南地铁，通过有温度、多样化、差异化的服务举措，将和泉城市民携手共建共享“轨道上的美好生活”，一步步打造出属于济南的轨道交通运营服务品牌。

一卷城市“发展录”

念念不忘，必有回响。历经数十年圆了地铁梦的济南人，对济南地铁充满了期待。“济南地铁越办越好”不仅仅是首位乘客的祝福，也成为济南地铁人的承诺。地铁建设要克服世界级的地质难题，地铁运营同样要追求一流服务品质。

“最近几年济南发展得越来越好，对我来说最直观的变化就是通了地铁，而且地铁的乘坐体验非常好，比很多通地铁早的城市更舒服，指示标识明确、换乘很快捷，车站和车厢都很美。”经常出差的赵先生说，自己回到济南就喜欢坐地铁回家，在这里更能感受到济南迈

向国际化大都市的脚步。

硬实力让城市强大，软实力让城市伟大。经济规模迈入万亿元体量，济南开始发力全面提升城市软实力。如果说地铁建设解决了从无到有的问题，彰显城市硬实力，那地铁运营服务追求从有到优，将极大增强城市软实力。

2023年12月，济南轨道交通集团发布了“畅行泉城·爱满全程”运营服务品牌。这八个字是对千万泉城市民的庄严承诺，也成为提升轨道交通运营工作质效的行动指南。品牌标志以“轨道交通”为设计源点，紧抓“畅行”与“爱”两大品牌价值符号，聚焦梳理出了“地铁列车、轨道、爱心”等设计素材。

根据行业最新服务规范，济南地铁结合济南市民群众出行需要，制定客运服务管理规范，从服务环境、设备设施、人员服务、乘客信息管理等方面，明确了管理要求，规范服务标准，让市民乘客享受到高品质的地铁出行服务。“畅行泉城”是贯穿市民每一次进出站的出行

承诺。”济南轨道交通集团运营公司相关负责人说，畅行是地铁出行的优势，背后靠的是技术和服务的提升。

济南地铁全面优化了车站的导向标识，让更大更清晰的出行信息保障通畅的车站进出。积极拓宽支付渠道，人脸识别、二维码等多平台的支付手段实现流畅“无感”过闸。以整洁舒适的车站环境守护市民乘客舒畅的出行心情；同时，系统提升了硬件水平，推进信号系统软件升级、通风空调改造等项目技术攻关，乘客服务等设备设施运行可靠度维持在了行业内较高水平，准点到达、安全舒适，让乘客体验到地铁出行的顺畅。还主动开放沟通平台，咨询服务电话、APP等多渠道沟通方式诚邀市民畅所欲言。

“‘爱满全程’是济南地铁对市民乘客从入站至出站的‘全程’呵护，也是我们服务泉城市民所坚守的行动指南。”上述负责人说，“爱满全程”表达的是济南地铁人紧盯车辆运行的每一程每一站，紧随乘客进出站的每一刻每一步，忧乘客之忧，以爱铸魂，用心服务。

他介绍，济南地铁创新推出了“强弱冷车厢”“泉馨百宝箱”“爱心预约”等特色服务活动，还陆续推出了“为青春助力·为梦想护航”助力中高考主题活动、“青春不散场”

“逐梦向未来”毕业季主题活动、“文明相伴·我是小小站务员”“助老爱幼显真情，文明出行我先行”、书香车站系列活动等特色服务活动20余项。而“畅游地铁·快乐研学”主题活动则已有82家单位，4100余人参加。

济南地铁让出行更有速度。近期，济南地铁已圆满完成各类球赛、演唱会、泉城马拉松等大型活动运营服务保障70余次。

一个行业“新标杆”

当前地铁之于济南已经不单是交通工具，地铁元素已经深度融入到了济南市民的生活中，就像在孩子们的眼中，仍在延伸的济南地铁，将连接更多亲情。“我最喜欢6号线，6号线什么时候通车啊，它能通到我姥姥家。”一位参加“畅游地铁·快乐研学”的孩子问。“你知道我最想见到哪条线通车吗？当然是4号线，这可是建在经十路下，当年可是号称全国最宽最长的城市道路，多少人靠它出行，这条地铁线通了，得有多少人乘车啊。”家住经十路沿线的刘大爷说道。

交通运输部数据显示，今年4月份济南地铁完成旅客运送量1053万人次，同比增长21.82%，环比增长3.54%，创下新高，到2027年底二期规划线路全部建成通车后，济南地铁客流量将会“几何”式增长，如何保持运营服务的高水准，济南轨道交通集团一直在努力，济南轨道交通党委书记、董事长高树金在运营服务品牌发布时表示，要用心用情用功做好运营服务工作。

济南地铁明确了“创建一流服务的先锋品牌，争做运营服务的行业示范”的品牌目标，始终提供一流服务、创建一流成效，致力于成为引领行业高质量前行的主力军，发挥服务示范引领作用，真正让服务品牌走出去，将优质经验与服务内容引进来，实现共同成长，为行业发展提供高质量动能。去年，济南地铁高标准承办、协办了山东省职业技能竞赛和国家一级竞赛行车调度员技能大赛，创下历史最佳成绩，不断打造高素质运营人才队伍。

未来，济南地铁将分析客流特点，动态调整行车间隔、发车时刻等，不断优化行车组织，优化地铁与公交、高铁、机场等公交方式的接驳方案，让“畅行”成为市民乘车体验的代名词。

未来，济南地铁将不断优化地铁车站的空间布置与使用，使地铁元素深度融入济南市市民的生活。优化运营服务，让乘客出行更智慧，通过升级改造地铁APP系统，打造集乘车支付、规划出行、智能客服等多功能应用于一体的智能出行平台。同时，提升安全管理水

平和专业技术水平，推进设备运行质量提升，给市民乘客提供安全舒适的出行环境。此外，在绿色低碳高质量发展方面，济南地铁将进一步加大既有线路节能降耗设备改造和运维模式创新，突出绿色低碳和高能效技术及设备应用，构建全生命周期智能维保体系，持续提升运维效率，实现地铁运营的可持续发展。

济南地铁将坚持“以人民为中心”，不断创新服务形式，提升服务水平，让市民出行更有安全感、幸福感和获得感，切实做好畅行泉城的守护者、爱满全程的践行者。