



6条线路、17个站点装有关键时刻能救命的AED(自动体外除颤器),20台直梯正在陆续安装,一批公厕也因地制宜出现在车站内外

“宠粉”的重庆轨道交通车站

西起民安大道、途经石船镇、连接乡村和城市的重庆轨道交通4号线,因每天清晨首班车运送菜农背背篓、挑扁担前往城里售卖,被网友亲切地称为重庆的“背篓专线”。4号线也因细致入微地服务菜农而广受好评。

实际上,托举起民生温度的不止4号线。近年来,重庆轨道交通的多个站点都在默默“宠粉”:6条线路17个站点装有AED(自动体外除颤器),关键时刻能救命;20台直梯正在陆续安装,一批公厕也因地制宜出现在车站内外……这些温暖细节背后,是一个个问需于民、提升服务水平的鲜活案例。

1 老站点新增便民设施

“以前出站要爬四十多级梯坎,我们年纪大了很吃力,下雨天还怕摔倒。”近日在轨道交通2号线杨家坪站,72岁的李婆婆告诉记者。

2号线开通于2005年,是重庆轨道交通投入运营的首条线路。这条线路虽穿山越岭,与城市地形相得益彰,诞生不少网红打卡地,但也因修建时间较早,部分设施在运行初期并不完善,导致车站的服务功能存在不足。李婆婆担心的进出轨道站点“费腿”,就是其中之一。

“今年以来,通过代表委员建议提案等方式,我们陆续收集到一些老站点缺少无障碍设施、老年人出行不便的情况。”市轨道运营公司办公室副主任熊玉洁表示。为此,公司采取了在站内合适位置加装垂直电梯的办法。截至目前,已有动物园站、华新街站等5个站点共8台直梯完成安装并投入使用。据介绍,该公司计划在今年春节前完成20部直梯的安装改造。

“现在坐直梯,步行就顺畅多了!”前日,李婆婆第一次乘直梯从杨家坪站来到地面广场,“电梯直达,对我们老年人太友好了!”

“以前出门坐轨道列车,最怕遇到突然想上厕所的情况。”近日在2号线坐车的老人杨兴福回忆起乘坐单轨列车的过往。她说:“以前动物园车站内没有厕所,一旦内急,搞都搞不赢。”

乘客如厕难问题,引起了渝中区人大城环委副主任委员、办公室主任杨云平的关注。今年2月底,他向渝中区人大提交

了一份代表建议,“建议在站内有条件的地方增设公厕、分时开放轨道员工厕所、完善站点附近公厕指引标识,更好满足群众的实际需求。”杨云平表示。

这份建议很快流转到市轨道运营公司。熊玉洁表示,公司想方设法,积极研究可行性方案,很快确定了改造范围及资金来源,全方位推动此项工作。截至2025年2月底,动物园站等站点已增设了公厕,“再也不怕突然想上厕所又找不到地方了!”杨兴福对此非常满意。

除了增加站内公厕外,站内外已有的公厕也擦亮了醒目标识。记者注意到,2号线轨道沿线车站的动态、静态线路图上,都增加了绿色和橘黄色两种标识,“绿色代表站内有公厕,橘黄色代表站外有公厕。”工作人员表示,标识一目了然,可以帮助乘客在“紧急时分”做出合理选择。

此外,如今在重庆人流量较大的17个轨道站点,都能看到一个个醒目的装置——AED,它的安装也源于市人大代表、铜梁区中医院副院长李卫国提出的建议。“人大代表和政协委员的建议提案,是我们收集民意的重要渠道。”熊玉洁表示,近年来,重庆轨道交通每年平均办理20—30件,代表建议和委员提案中,大部分都涉及轨道交通的设施和服务改善。

2 “同站过街”提升步行体验

“现在,我从华润二十四城的家出发,步行到育才中学接女儿,都习惯从谢家湾轨道站内步行,刷卡进出也不收2元钱了!”近日,记者在谢家湾碰到当地居民郑素芬,她告诉记者,多亏了2号线和环线的谢家湾车站,她可以非常轻松安全地步行经过复杂的谢家湾立交桥,而且还不花1分钱。

我市部分轨道站点紧邻城市交通节点,或位于上下半城较为居中位置,市民和游客通过轨道站点延伸出的进出口在城市中穿行,省去不少爬坡上坎的麻烦,节省体力不说还十分安全。然而在前几年,即使不坐车,在同一个轨道站点一进一出,也会产生2元的费用。

2023年,多位市民通过“民呼我为”群众诉求办理平台反映了这一问题,很快引起轨道运营公司的关注和重视。当年6月,谢家湾轨道站开通环线和2号线的站内换乘,但步行换乘需要收取2元费用。当年9月,市轨道运营公司将谢家湾站作为试点,迅速开展技术论证,量身定制了免费步行换乘的方案,并完成了自动售检

票系统的技术更新改造,实现了乘客利用车站付费区过街不计费,即“同站过街”(在规定时间内,持同一张非回收类票卡在同一车站可免费刷卡进出)。

市轨道运营公司举一反三,坚持“一站一策”,综合考虑车站地形结构、周边环境、市民需求等因素,根据各车站的实际步行距离,充分考虑老年人、残疾人、儿童等特殊群体的通行安全与便利,形成个性化的改造方案。从2024年起,小龙坎、七星岗、李子坝、鲤鱼池、较场口、红旗河沟、重庆北站南广场、红岩村、小什字、五里店等10个车站陆续实现了“同站过街”功能。其中,重庆北站南广场、五里店同站过街需在15分钟内连续进出闸机,其余车站为10分钟。

经测算,这一举措每年为约50万市民和游客提供便捷安全的过街服务,为每位过街市民节约3分钟通行时间,还消除了行人横穿马路等安全隐患,实实在在提升了大家在山城的步行体验。

除了“同站过街”,动步公园、礼嘉、重光等25座车站还具备“夜间过街”功能:车站运营结束后,大家可以通过这些车站的站内通道免费过街,无需绕行。

2025年,市轨道运营公司接到“民呼我为”来信3000余件,不但及时进行回复,还积极采纳有建设性的意见建议,精准响应民生诉求。轨道车厢“强弱冷”空调分区控制,节假日延长运营时间、升级运能配置、优化运行方案等,都是对民众呼声最真诚的回应。

3 民生诉求分秒级回应

前段时间,一个火遍全网的短视频引起重庆轨道交通人的注意。几名年轻学生把行李箱放在3号线学堂湾站的天桥上,然后“不设防”地出站去打卡重庆的热门景点了。事后询问她们的理由,学生们回答道得很干脆:“附近到处都有监

控,站内还有工作人员,行李肯定不得丢。”

一边是孩子们“心大”,一边是轨道人“操心”。

“现在来重庆的游客非常多,他们想不带行李轻松玩几个小时,可能还会买点特产带走。”不少轨道站点的工作人员发现了他们临时寄存行李、邮寄物品等现实需求。

2025年1月底,市轨道运营公司与顺丰速运重庆公司合作推出了便捷的行李寄存和寄件服务,覆盖多个站点,支持在运营时间内自助操作。

首批便民服务站在重庆北站南广场站和江北国际机场T3航站楼上线,后续又扩展至渝中区小什字、较场口、石油路、朝天门、牛角沱等5个轨道站点,共计打造10个轨道行包寄递站,设置了154个智能寄存柜,体积最大的能装下28英寸行李箱。另外,部分站点还提供快递收发服务,实现了“存、寄、取”一体化。

“我们正在探索利用‘站长热线’小程序等方式,分秒级回应乘客的需求,提升他们的出游体验。”市轨道运营公司相关负责人表示,“站长热线”小程序于今年9月上线,已在30余座车站开展试点。乘客用手机扫描相应站内醒目的二维码即可进入小程序反映相关问题,还可以进行咨询、举报、求助等,可立即获得站点支持。

“有人投诉在站点出入口有吸烟等不文明行为,有人反映在站点入口阶梯旁摆摊影响人流通行等现象,也有人表扬轨道站点工作人员贴心护送坐轮椅人士的暖心行为。”市轨道运营公司相关负责人说,目前,1、2、3、5、6、9、10号线和环线均有站点上线“站长热线”小程序,乘客意见反馈十分踊跃。

2025年11月,来自山西大同的游客孟丽英在朝天门站的“站长热线”小程序里留言:在重庆只待了两天,但印象深刻,哪怕是公共交通的细微之处都体现着一座城市的温度。感恩朝天门站的贴心寄存柜,让我们轻装上阵,多畅游了几个地方。谢谢重庆,火热而温暖的地方。

据不完全统计,自2025年9月上线“站长热线”小程序以来,轨道交通已解决133件民之关切,收到表扬信5份。

新重庆-重庆日报记者 何春阳



谢家湾站换乘通道设置引导线引导乘客快捷换乘



沙坪坝站的AED装置



轨道交通6号线的强弱冷车厢标识