

聚客流 优服务 提品质

——济南地铁多维发力，书写城市出行新篇章

在加快构建绿色交通体系的背景下，济南地铁以“线网扩量、服务提质”为双轮驱动，通过延伸爱心服务、升级站内场景、提升出行体验、推进“地铁+公交”双网融合等一系列举措，持续提升出行品质，积极引导公众选择地铁、绿色出行，逐步构建更具包容性与吸引力的城市公共交通出行生态。这背后，既是对乘客需求的持续关注、对服务品质的不懈追求，也是对“畅行泉城·爱满全程”服务理念的生动画。

从“通勤工具”到“生活场景” 地铁成为城市温度的传递者

过去，地铁主要承担着高效运输的功能，是城市通勤体系的骨干。如今，济南地铁正致力于将其从单一的功能载体，转变为充满人文关怀的现代化服务场景。“以前带孩子出门总是觉得手忙脚乱，现在站里有儿童主题区，还有专用通道，轻松多了。”带着孩子的王女士这样说道。今年，济南地铁贴心打造了孟家庄站“星星童趣园”儿童友好主题车站，并在机场南站、二环西路站等站点试点推出“儿童友好通道”服务，让带娃出行更轻松。车站内的暖心母婴空间配备了婴儿护理台、报刊展示架等设施，细节之处尽显关怀。新手妈妈张女士点赞：“地铁站内的母婴室很干净，带娃出门心里特别踏实。”

除了温馨的硬件服务，济南地铁还围绕“爱满四季”主题，结合“开学季”“毕业季”等重要节点及“端午节”“重阳节”等传统节日，陆续开展了“月满华诞、情满中秋”“情暖重阳，爱在地铁”

随着济南地铁4、8号线及6号线东段开通的脚步日益临近，一张更为密集的济南地铁网络即将呈现。这不仅意味着更多区域将被纳入“地铁生活圈”，市民通勤与休闲出行将更加便捷，同时，也将进一步织密市民生活出行的幸福网络。

“畅行泉城迎华诞·月圆地铁共此时”等主题活动。这些活动不仅营造了浓厚的节日氛围，也让地铁出行不再是简单的位移，而成为充满仪式感的生活体验。市民张先生感慨：“节日里的地铁站总是布置得很有气氛，让人心情都好起来，身边更多的人开始选择乘地铁出行。”

从“运输服务”到“体验延伸” 多元场景丰富出行内涵

服务不止于运输，更在于体验的延伸与情感的连接。济南地铁持续开展“爱心预约”“泉馨百宝箱”“童心易物”“关爱孕妈”“爱心雨衣”等特色服务，累计服务爱心预约9300余人次，发放爱心雨衣40000余件，发放孕妈徽章9500



余枚，泉馨百宝箱使用6.22万余次。全线网配备无障碍设施，设置爱心座椅与绿色通道，开展爱心接力服务，构建起覆盖全龄、全需的温情服务网络。

在此基础上，济南地铁紧密围绕建设人民满意地铁的目标，积极履行社会责任，拓展公共服务外延。今年以来，创新推出六大主题研学线路，构建“科普+实践+互动”的立体化课程体系，将车站变为青少年文明乘车与科技知识的“第二课堂”。自推出“地铁研学”项目以来，已累计接待210余家研学单位、10000余名师生，形成了常态化、互动式的公众沟通机制。同时，还系统开展“文明宣讲进校园、进社区”活动，聚焦安全出行常识、文明礼仪倡导、便民利民政策解读、无障碍服务推广等核

心维度，通过打造“地铁微课堂”、举办“出行知识讲座”等多元形式，系统普及乘车安全知识，推广温情服务，积极构建地铁与市民之间的“连心桥”，让市民在出行中感受到更多关怀与便捷，进一步增强了地铁出行吸引力。

从“独立衔接”到“网络融合” 高效协同优化出行体验

为打通乘客出行“最后一公里”，济南地铁精准摸排、全面梳理，联动公交持续织密接驳网络，切实满足市民多样化出行需求，提升整体出行效率。同时，济南地铁还积极探索城轨融合，持续优化提升乘客换乘体验。在济南东站，铁路换乘地铁已实现单向免安检，导向标识与行走路线也同步优化，换

乘更加顺畅。济南地铁2号线连接济南站北广场地下通道的启用，使地铁与高铁实现了“无缝衔接”，乘客可实现“出高铁、进地铁”一步到位，大幅缩短了换乘时间与步行距离。

随着济南云巴的开通运营，济南轨道交通网络层次进一步丰富，多元交通方式之间的衔接与融合将持续深化，为市民提供更加灵活、高效的整体出行解决方案。家住高新区的市民刘先生表示：“现在出门不管是坐地铁、乘云巴还是搭公交，都能快速衔接，出行选择多了，时间也更可控了。”

从“途经站点”到“生活驿站” 车站功能持续拓展

如今，济南地铁车站正逐步从

传统的交通节点，转变为融合便民服务、文化体验与休闲消费的“生活驿站”。济南地铁结合各车站区位特点及周边环境，通过“一站一策”的个性化运营，引入了瑞幸咖啡、蜜雪冰城、包子客等众多品牌，并设置了30余台顺丰自助寄递柜，满足乘客出行、购物、餐饮、寄件等多样需求。

此外，车站还积极打造文化消费新场景。开设“泉韵”市集、年货大集，举办车站音乐会、非遗展等活动，推动服务从“保障出行”向“便利生活”及“文化体验”延伸。济南地铁“站城融合”“文旅融合”等方面的融合探索，不仅优化了乘客体验，也进一步增强了地铁作为城市公共空间的综合服务功能。“现在出行时还可以买杯咖啡、逛逛市集，地铁站越来越亲切了。”每天乘坐地铁通勤的李女士表示幸福感越来越强。

随着济南地铁4、8号线及6号线东段开通的脚步日益临近，一张更为密集的济南地铁网络即将呈现。这不仅意味着更多区域将被纳入“地铁生活圈”，市民通勤与休闲出行将更加便捷，同时也将进一步织密市民生活出行的幸福网络，新的线路将连接起更多居住区、商业中心、文旅景点与交通枢纽，吸引更多市民选择地铁作为首选出行方式。在这个泉城市民热切期盼的重要节点，济南地铁将继续从细节入手，在扩网络、提效率的同时，不断丰富地铁场景内涵，推动地铁与城市生活更深度融合，真正让地铁成为承载城市梦想的流动风景线。

(李真 朱倩倩)

经济导报 公益广告



科技是第一生产力 人才是第一资源 创新是第一动力