

“有爱”护“无碍”

各地交通运输部门全力保障亚残运会

杭州“公交+地铁”撑起亚残运会开幕式交通运输“安全伞”



(上接1版)

专车保障—— 四种车型无障碍服务

前期,交通指挥中心主动对接竞赛指挥中心、主媒体中心、外事礼宾中心、NPC服务中心和亚残分级中心等责任部门,广泛收集各类客户群的出行需求,不断优化交通服务保障流程,最终确定以“地铁+公交”为主要运力、“礼帽出行”无障碍乘用车、大巴车为辅助力量综合保障开幕式运输需求。

无障碍公交车在杭州公交常规12米和10米车型基础上进行改装,拆除车厢内中间区域座椅停放轮椅车,并在轮椅车停放区域加装安全带、布艺背板等防护设施,提升在行车途中的安全性和舒适感。

杭州地铁将地铁6号线作为保障专列,奥体中心、博览中心、枫华西路、昙花庵路4个地铁站点作为开幕式观众专门出入口,应对观众群体大客流出行需求。

同时,充分考虑城市侧交通出行需求。当天,杭州公交临时加开公交线路3条,延长1505M路公交服务时间,最大程度降低对社会面出行的影响。

“礼帽出行”无障碍乘用车,采用对开门设计,通过加装斜坡踏板等设施,方便轮椅上下车。

据统计,开幕式当天共投入运行823辆保障车(含226辆无障碍公交)、13列地铁专列、13辆无障碍小车。

专人服务——
“一长四员”全方位保障

由于参加开幕式的1500名技术官员驻

地点位较为分散,交通组指挥中心按照“分时分路、多点集结”原则,分别安排大巴车和“礼帽出行”无障碍乘用车保障出行需求,重点对轮椅客户群按照1:1原则配备随车助理,全程提供服务保障。

当天,开幕式交通组织保障工作陆续在运动员村、维景国际大酒店、之江饭店、主媒体中心、滨江海创基地等16个远端集结点和奥体中心体育场、奥体中心体游馆、奥体中心地铁站、博览中心地铁站等7个近端落客点启动。

在确保安全的前提下,如何提升交通组织效率?交通指挥中心总结运用亚运会“一长三员”经验,在此基础上新增随车助理,建立“一长四员”保障机制。

“一长”即点长,在开幕式的远端集结点设置一名点长,负责集结点所有事务的协调工作;“四员”即网格员、联络员、安全员、随车助理,既要熟悉车辆停靠点位、上落客位置、通行线路等,还要协助提供相关出行服务以及处置行车途中可能出现的突发情况。

例如,随车安全员要在上车时协助做好轮椅固定和安全带佩戴工作,到达落客点后要确保无障碍踏板放置到位。

为更好地保障开幕式3.7万持票观众分批错时公交出行,公安交警部门全程安排警用摩托车引路,确保安全快速到达奥体中心体育场。

专用通道——
全程出行有爱无碍

亚残运会开幕式交通保障客户群类别多、数量大,特别要考虑轮椅运动员等出行需求。据统计,在参加开幕式的九类群体中,有近500名轮椅客群,其中运动员近400名。

当天下午4点45分,参加开幕式的轮椅运动员在运动员村内集结安检,通过发车区的“无障碍平台”,分批坐上无障碍公交,前往奥体中心体育场。车队从奥体5号门进入,安全停靠在滨河南路,再通过移动式无障碍坡道落客。

轮椅持票观众则通过专门设置的无障碍专用通道,直达奥体中心、博览中心两个地铁站口。在此乘坐无障碍电梯到达地铁

站台,再通过轮椅踏板进入地铁,地铁工作人员现场全程引导。

专项演练——
统筹兼顾赛事城市两侧

与亚运会开幕式地铁保障不同,此次亚残运会开幕式只保留奥体中心、博览中心、枫华西路、昙花庵路4个6号线地铁站点作为开幕式观众出入口,其他线路处于正常运营。

从“专线专列”到“专站专列”,一字之差,却涉及方方面面的工作调整。如何既不影响地铁正常运营的,又确保开幕式地铁保障安全高效?前期的交通组织准备尤为重要。

从优化调整方案到模拟演练测试,每一个环节都从科学性、合理性的角度加以论证和完善。开幕式当天,6号线每列车还配备1名随车技术员,确保日常运营和赛事保障车辆正常运行。

10月18日,交通指挥中心组织开展了亚残运会开幕式的交通运输演练,重点对轮椅运动员进退场运输组织、技术官员酒店交通流线、APC大家庭酒店发车区空间等进行测试,做到及时总结、全面复盘、查漏补缺。

在充分借鉴亚运会开幕式经验的基础上,交通指挥中心多轮调整完善亚残运会开幕式交通组织方案,多次进行实地踏勘,统筹兼顾城市侧和赛事侧,最终确定集结点位、交通流线,实现开幕式集散秩序平稳有序。

专业培训——
暖心服务“零距离”

“车辆在即将到达上客区域前停车,随车安全员下车,走到平台前指定区域……”10月16日,在亚残运村运动员发车区,杭州公交组织开展亚残运会随车安全员“无障碍平台”使用培训。

培训现场,随车安全员结合培训视频,详细讲解了“无障碍平台”的使用流程和注意事项,并进行现场模拟实操。

在调度人员一遍遍挥手示意下,驾驶员慢慢向后倒车,在车辆后门与平台恰好对准时停下,随后再将后门处的踏板打开并放置在平台上。

在保障开幕式交通组织的同时,这里每天都有运动员乘车往返赛事场馆,始终以暖心服务的“零距离”,保证交通出行的“零障碍”。

一手抓硬件设施,一手抓服务提升。为了做好亚残运会期间乘客服务保障工作,杭州地铁完成所有站点人员亚残运通讯、助残理念、无障碍服务技能、助残设施操作等专项培训。

通过培训,地铁站务人员在具备通用服务礼仪规范、基础服务英语的基础上,深入了解亚残运会场馆信息及无障碍出行路线规划和设施分布、轮椅斜坡板等助残设施使用,掌握服务规范、基础手语等服务技能,为服务做好充分准备。

□通讯员 范杨



宁波管理中心积极做好 亚残运会高速公路保畅工作

导报讯 浙江交通集团高速公路宁波管理中心抢抓亚运会、亚残运会转换工作期,周密部署、多措并举,全力以赴投入亚残运会服务保障工作,营造具有标识度的“环境美、服务优、氛围浓、体验好”交通服务窗口。

隐患排查,确保道路安全有序。宁波管理中心与辖区高速交警、交通执法队、消防、医疗等保持联动机制,对杭甬高速宁波段、甬台温高速(二期)宁波段重点路段路面状况、桥梁结构物、交安设施、标识标牌等细致排查,清理路面洒落物,修复隔离栅、标识牌等。

“无碍”升级,延伸服务用心用情。在余姚收费中心所,有专人管理、检查、清洁站区内的无障碍设施,尤其是进入站所内部的无障碍通道、洗手间的扶手,一日一检查,一日一登记。“姚江红雁”“七彩韵”“映山红”等志愿者们持续坚守在便民服务台,将亭内服务延伸至亭外。

业务培训,综合提升窗口形象。杭州亚运会与亚残运会的转换期间,宁波管理中心组织全体收费员集中开展出口自助缴费服务标准化培训,培训内容含肢体语言、沟通技巧、PAD操作和特情处置等。同时根据亚运会期间大流量通行保畅经验,机动调配应急人员力量,在陆埠收费站、鄞州收费站等点位,增派多组党员应急小分队。



□记者 谢禹 通讯员 王雨晨

全力做好保障服务 嘉兴高速倾心助力亚残运会

导报讯 10月22日,杭州第4届亚残运会正式开幕。作为亚残运会经停服务区之一的沪杭高速长安服务区迎来了入区高峰。

“团队77人,行李113件,4辆大巴,11辆残疾人专用小车从浦东出发,经停服务区。”“1辆大巴,17名运动员将于14:40左右到达服务区。”“10分钟左右,77人车队将到达服务区,请做好准备。”……连日来,长安服务区亚残运会服务保障群不时传来消息。与此同时,由浙江交通集团高速公路嘉兴管理中心党员志愿者与沪杭高速长安服务区工作人员组成的志愿者服务团队,也时刻准备投入服务工作。

为全面做好亚残运会保障服务工作,嘉兴管理中心、长安服务区以及嘉兴高速交警多方联动,紧密协作,在做好高速公路道路安全保畅的同时,全面分析保障难点堵点,提前制定了各项应急预案。同时,收集代表团进入服务区经停信息,了解轮椅数量、专用洗手间人数用量等需求,制定“一个航班一个方案”的差异化保障方案,实现精准服务。

在车辆经停服务区后,志愿者们一人一地点,专人专点进行引导与协助服务,避免团队进出口长时间等待滞留。同时,特地安排服务区专业维修师傅轮值,在运动员的轮椅出现故障时可及时快速维修。此外,布置了休息区、吸烟专区,让每一位赛事人员都能感受到温馨周到与热情好客的服务。志愿者们还学习高频外语词汇,制作语言告示牌,进一步提高语言服务的针对性和时效性。赛事经



停车辆进出口的无障碍坡道、清晰的标识标牌,都有抵离工作人员和志愿者们全程陪伴。

嘉兴管理中心相关负责人表示,亚残运会期间,联动团队将继续发扬“铁军精神”,投身交通保畅服务第一线,服务美好出行。

□通讯员 朱侠光 叶成颖 记者 王君