

地铁换乘站客运服务标识设置研究

孙萍

青岛地铁集团有限公司运营分公司, 山东 青岛 260000

【摘要】随着城市的建设与发展,地铁在公共交通运输行业中所占的分量也越来越重。而在城市地铁建筑逐渐增多的情况下,地铁换乘站也越来越多。当一个城市的地铁线路逐渐增多,所覆盖的城市地铁线路网络也越来越密集。而随之而增加的,就是地铁换乘站的换乘客流量以及换乘站的使用频率。在人流密集的地方,客运服务人员不能对全部的乘客进行有效的疏导与指引。所以,在各种数据都相比于普通车站高出很多的换乘站中,客运服务的标识就显得尤为的重要。本文对地铁换乘站中客运服务的标识的使用现状进行了分析,并提出了一些建议。

【关键词】地铁; 换乘站; 客运服务; 标识设置

在我国地铁行业随着全球化经济与科技的飞速发展的过程中,我国选择使用地铁出现的人数也成几何倍数增长。在地铁不断建设的过程中,地铁线路交错纵横,形成了庞大的城市公共交通网络。而在网络的交点之中,换乘站作为一个重要的网络枢纽,肩负着重要的客运组织工作。而换乘站中的客运服务标识,也在客运组织工作中占据着重要的地位。

一、导向标识的内涵与分类

为了可以帮助访客将复杂而又陌生的空间环境进行清晰和简化,导向标识在凯文·林奇的概念中应运而生。目前,导向标识按照功能主要分为三大种类。

1、路径引导类

这类标识在地铁客运站中主要担任流线引导、交叉点引导以及疏散流线引导的作用。如:进站方向、安检位置、安全出口等。

2、功能指引类

这类标识在地铁客运站中主要担任基础服务类指示、舒适服务类指示以及告知禁止类指示作用。如:卫生间、机电间、行车室等。

3、定位图示类

这类标识包括空间图、平面图以及线路图。可以地图一项帮助乘客更加直观的进行路线的认知与选择。

二、地铁换乘站客运服务标识的使用现状

1、进站口

在乘客进入地铁站之后,很多乘客会在站口滞留,甚至不断张望。这主要就是不清楚进入车站之后应该朝那个方向走。他们不清楚去哪里买票、也不知道如何进站。造成这种情况的主要原因是由于进站口的客运服务导向标识不明显、指示不清晰等。有一些标识是挂在头顶的,乘客不抬头很难发现。而有一些指示标识是贴在地面上的,当地面没有得到及时的清理或

者乘客太多的时候,就可容易消失在进站乘客的视野中,从而导致乘客看不到导向标识,对乘车一头雾水。另外,还有一些标识是贴在了站内的墙上或者柱子上,也很容易被遮挡失去标识导向的意义。

2、站内功能流线交叉处

在地铁车站的站内功能与流线的交叉处,导向标识是指引功能区域以及流线方向的重要工具。但是,目前很多地铁站,特别是地铁换乘站中,功能与流线交叉处的导向标识设置得并不清晰。这些导向标识的设计十分的不合理,既不能明确功能区的方向与用处,也不能明确的给乘客导向正确的流线方向。另外,有些标识的设置过于杂乱,不能让乘客快速的明白并找准想要前往的方向。

3、站内各个功能区

目前,很多地铁的功能区导线标识十分不合理。导向标识过少、没有形成完整的导向体系等,都给乘客的带来了很大的困扰。例如,一些地铁车站只是在卫生间的门口进行了卫生间导向标识的设置,却并没有在其他的其他地方进行指引的设置。这就会让离卫生间较远的乘客难以分辨卫生间的具体方向,不能准确的找到卫生间。另外,现在很多地铁站都会在地铁内部进行广告的设置。这绚丽的广告不仅可以美化地铁,还可以给地铁的运营带来一定的收益。但是在这些广告的位置设计的不合理的时候,就很容易将导向标识遮挡,让乘客难以察觉、走错了方向。

三、地铁换乘站客运服务导向标识的设置要点

1、路径引导类标识

想要乘客在最短的时间内可以看见导向标识并以最快的速度找到自己想要的方向,就需要地铁车站对客运服务的导向标识进行可续、合理的设置。

(1) 导向标识需具有连续性

乘车从地铁进站开始,一直到出站,需要根据连续的导向标识进行一步步的前行。如果导向标识不具备连续性,就很可能让乘客在某一个位置不知道下一步的具体方向。这种情况多为导向标识中间的间隔距离过长,以肉眼的距离无法看清下一个标识。所以,地铁换乘站在进行导向标识的设置的时候,需要考虑标识的连续性。尽量将导向标识之间的间隔缩短到人眼可见的最佳距离。让乘客在根据导向标识进行方向选择的时候,可以不用过多的寻找就能清晰所要前行的方向。

(2) 导向标识需具有可视性

一些地铁站的导向标识存在着隐身的现象,即乘客不用力的找,很难发现地铁居然还有导向标识。例如,一些标识在头顶或者脚下,乘客不注意的话,很容易就忽略了。而在地铁换乘站中,这种不可视的标识就可能让乘客出现没有换乘地铁、直接出站的情况,造成乘客事务而引发矛盾。所以,在地铁进行导向标识的设置的时候,一定要对客运服务导向标识的可视性进行考量,确保导向标识清晰明显,可以被乘客清楚的看见。另外,在进行导向标识的设置的时候,地铁换乘站不仅需要标识设置在醒目的位置,还需要运用鲜艳的颜色来醒目导向标识,确保这些标识不会被五颜六色的广告掩盖,让乘客可以一眼可见。

2、功能指引类标识

功能指引的导向标识具有明确各个功能区域的作用。这些导向标识如果没有发挥其作用,也会让功能区域失去意义。部分地铁换乘站由于导向标识过多,而对功能指引类的标识进行了缩减,造成了功能类导向标识少、功能区不好找的情况。这是极其不可取的一种行为。所以,在进行功能指引导向标识的设置时,一定要进行足够数量的功能指引类导向标识的设置,同时设计人员还需要对标识的连续性以及整体性进行考量,确保在任何位置的乘客都能清楚的找到自己想要到达的功能区域。例如,在换乘交叉口的的位置,设计人员就需要将卫生间的

参考文献:

- [1] 钟梦雪.基于地铁站域内公交换乘导识系统的设计研究[D].西安建筑科技大学,2014:1-77.
- [2] 汤雅莉.地铁站域空间标识系统的地域性体系研究[D].西安建筑科技大学,2014:1-430.

指引与乘车以及出口的方向进行共同的设计,明确指出三个方向,并在每一间隔一段距离之后再次进行指引,指导乘客可以按照指引顺利抵达卫生间。

3、定位图示类标识

(1) 导向标识位置需合理

在换乘站中,由于出口较多,定位图示类的标识具有不可忽视的作用。但是,一些地铁中的定位图示类标识设置的十分不合理,不能让乘客及时的找到并根据标识进行方向的选择。目前大部分的地铁换乘站只是在出站口设置了定位图示类的导向标识,不能给换乘节点处的乘客进行有效的方向指引。所以,地铁换乘站需要增加定位图示类的标识的数量,并在如需换乘节点处等人流密集的地方进行明显的标识设置,确保换乘的乘客可以清晰的知道自己的位置以及所要去的方向。

(2) 导向标识位置需准确

部分地铁站的定位图示类标识过于简单,不能让乘客进行清晰的辨别从而找到方向。所以,设计人员在设计中,可以对导向标识的信息进行丰富与优化,将导向标识附近如售票厅、无障碍电梯等明显的物件绘制到标识中,让乘客可以更清晰的分辨方向。

4、具体情况具体分析

在进行导向标识的设计时,设计人员需要充分考虑地铁换乘车站的客流量以及客运组织形式,根据需要进行针对性的设计。例如,与火车站融合的地铁站,就需要重点进行地铁与火车站方向的导向指引。而在客流量大的地铁站,则需要加强进站、乘车以及出站方向的方向指引,避免乘客进站后直接出站造成乘客纠纷。

四、结语

在地铁之中,客运服务导向标识对客运组织具有重要意义。所以,地铁换乘车站需要对导向标识进行合理化、科学化的设置,让人性化的导向设置为乘客进行更好的服务。