

车站客运服务中特殊群体出行需求与无障碍设施完善路径研究

牛瑞华

徐州地铁运营有限公司 江苏 徐州 221000

【摘要】：伴随着我国交通运输事业的迅速发展，车站是客运服务的中心枢纽，它的服务是否具有包容性和便利性直接决定着特殊群体出行的权益。特殊群体主要是老年人、残疾人、孕妇、儿童和伤病旅客等，在车站出行时会遇到很多不便，对无障碍设施的要求也更高。本文通过对车站客运服务中特殊群体出行需求的分析，结合目前车站无障碍设施建设和运营情况以及存在的问题，根据相关法律法规，提出相应的改善措施，以提高车站客运服务质量，保障特殊群体平等、安全、便捷的出行权利，促进交通运输服务更人性、更普惠的发展。

【关键词】：车站客运服务；特殊群体；出行需求；无障碍设施；完善路径

DOI:10.12417/2811-0528.26.15.036

1 引言

目前我国车站客运服务当中，特殊群体出行难的问题仍然存在，部分车站的无障碍设施配置不足、布局不合理、维护不到位，不能满足特殊群体实际出行需要。因此，对特殊群体出行需求进行深入研究，探寻无障碍设施完善之路，对改善车站客运服务的包容性、推动交通运输行业的高质量发展有着十分重要的理论意义与现实意义。本文根据目前车站无障碍设施的建设情况，结合相关法律法规以及实际案例，对特殊人群出行需求及无障碍设施完善途径进行研究。

2 车站客运服务中特殊群体的界定与出行需求分析

2.1 特殊群体的界定

车站客运服务中特殊群体指的是由于生理、年龄等各方面原因，在出行时需要得到特殊照顾、辅助的群体，对无障碍设施和服务有特殊需求的人群。根据车站客运服务的实际，主要分为四类人群，第一类是老年人，随着年龄的增长，老年人的行动能力、视力、听力等都会逐渐下降，出行时需要方便的辅助设施和贴心的引导服务；第二类是残疾人，分为肢体残疾、视力残疾、听力残疾等，需要无障碍通道、升降设备、视觉听觉提示等设施来保证；第三类是孕妇、婴幼儿，孕妇行动不便，婴幼儿需要专用的照料空间和设施；第四类是伤病旅客，因疾病或者受伤而行动不便，需要临时的休息、救助以及辅助设施。

2.2 特殊群体的核心出行需求

老年人的出行需求主要是方便性和安全性。由于行动缓慢、反应迟钝，老年人需要有明显的指引标识、平缓的行走路线、方便购票的方式、充足的休息场所来避免长时间走远路、复杂的换乘。老年人对于服务人员的引导、帮助需求较多，希望得到及时的咨询、搀扶等服务，部分老年人因为不熟悉智能设备而需要人工购票、人工检票等传统的服务方式的支持。

残疾人出行需求具有很强的特殊性、刚性。肢体残疾旅客要配有无障碍通道、无障碍电梯、轮椅服务等设施，保证能够顺利地进出车站、上车下车、换乘车辆；视力残疾旅客需要有盲道、视觉提示标识、语音播报等设施来辨认方向、避开危险；听力残疾旅客需要有视觉提示、文字指引等设施来及时获得车站广播、检票通知等信息，防止由于听不见提示而造成行程的延误。

孕妇、婴幼儿出行主要是舒适性和方便性为主。孕妇出行需要走平缓的道路、乘车时需要空间充足的卫生间或休息处，减少孕妇拥挤碰撞的风险；婴幼儿乘车时需要母婴室、婴儿护理台等设施，方便出行时照顾孩子，同时也保证了婴幼儿安全的候车环境，防止婴幼儿接触到危险设施。

伤病旅客出行需求主要是应急性和舒适性。伤病旅客行动受阻，需要临时休息点、急救设施、方便就医通道等，同时需要服务人员及时救助、协助乘车，保证伤病旅客可以顺利乘车或者换乘，防止因乘车不便造成二次伤害。

3 车站客运服务中无障碍设施完善路径

3.1 强化政策引领，完善标准体系

以《无障碍环境建设法》为依据，严格执行《城市轨道交通无障碍运营服务规范》等有关标准，根据各个等级车站的具体情况，制定有针对性的无障碍设施建设标准和服务规范，对设施配置的数量、位置、规格、维护要求做出明确规定，保证无障碍设施的建设规范化、标准化。加强政策宣传和落实力度，促使车站运营单位提高思想认识，把无障碍设施建设作为车站发展规划的重要内容，保证无障碍设施同主体工程同步推进、同步完善。县级以上人民政府应当把车站无障碍设施建设纳入国民经济和社会发展规划，把建设经费列入本级预算，建立稳定的经费保障制度；有关主管部门要加强对车站无障碍设

施的统筹协调和督促指导,定期开展政策落实情况检查,对违反规定的行为依法依规予以严肃处理,保证政策落到实处。

3.2 优化设施配置,科学布局规划

根据特殊人群出行需求,全面摸排车站无障碍设施设置情况,完善缺失部分。对老旧车站加大改造力度,在车站出入口、进站口、站厅、站台等各处增设无障碍电梯、盲道、无障碍卫生间、母婴室、临时休息区等相关点,保证设施覆盖到车站的所有区域;新建车站按照标准配备无障碍设施,合理安排设施布局,使无障碍通道畅通无阻、标识清楚,无障碍电梯、盲道等设施的位置合理、使用方便。对无障碍设施的细节进行改善以提高使用者体验。盲道设置要连续、规范,不能有断点、弯道不合理,无障碍电梯要有语音提示、盲文按钮,使视听力残疾旅客可以顺利地使用,母婴室要配有婴儿护理台、哺乳椅、饮水机方便设施,给孕妇和婴幼儿提供舒适的乘车环境,无障碍卫生间要设有扶手、紧急呼叫按钮等辅助设施,方便特殊群体使用。站内外这些无障碍设施应设置明显标志标识供行动不便者使用。

3.3 加强设施维护,保障功能正常

健全无障碍设施常态化维护机制,确定维护责任主体,定期对车站无障碍设施进行检查、维修、更新,及时发现并排除设施故障,保证无障碍设施功能完好。对无障碍电梯实施定期检修,对故障部位及时修缮,定期清除盲道上堆积的垃圾,修补破损的盲道,定时检查无障碍卫生间辅助设施,及时补充或更换缺少或者损毁的部件。建立设施使用反馈机制,利用意见箱、开通反馈电话等途径,收集特殊人群对于无障碍设施使用的意见与建议,按照反馈意见及时对设施的配置、维护方案进

行调整,不断改善设施使用的实效。加强设施维护人员培训,提高其专业水平和责任感,保证设施维护工作规范、高效。

3.4 完善服务配套,提升服务质量

加强专业服务人员队伍建设,招聘有专业素养的服务人员,开展有针对性的培训,提高服务人员为特殊群体的服务意识和技能,使服务人员能为特殊群体提供及时的引导、搀扶、救助、咨询等服务。鼓励服务人员学习手语、盲文等技能,更好的为听力残疾、视力残疾旅客提供服务。改善服务流程,提高服务便利程度。完善特殊群体预约服务机制,拓宽预约渠道,采用网站、APP、服务热线、现场申请等多种预约方式,放宽预约时限,简化预约流程,保证特殊群体可以便捷地预约到所需要的服务,在车站明显处设置无障碍设施指引标识,明确标明设施的位置及使用方法,利用广播、语音提示等手段,给特殊群体提供及时的信息指引,改善智能服务设备的无障碍设计,增添语音播报、放大字体等特性,利于老年人、视力残疾旅客使用。

5 结论

特殊群体的出行权益属于社会公平正义的体现,改善车站客运服务中的无障碍设施,是保证特殊群体平等、安全、便捷出行的有力措施,也是推进交通运输行业高质量发展的必然要求。由于研究条件和时间的限制,本文对于特殊群体出行需求的调查比较片面,对于无障碍设施完善途径的论述还需要加以深入的研究。后续将根据不同的地区、不同的车站情况来开展有针对性的调查研究,探索出更科学、更可行的无障碍设施完善途径,给提升车站客运服务质量提供更多的参考。

参考文献:

- [1] 王志民.地铁车站客运服务质量管理思路研究[J].人民公交,2025,(18):137-139.
- [2] 张杨,赵亮,戴嘉宾,等.基于服务系统理论的站车客运服务质量提升路径研究[J].现代城市轨道交通,2025,(09):110-114.
- [3] 刘丁丁,张锦红.特殊乘客群体在城市轨道客运服务中的需求与保障措施[J].人民公交,2025,(10):120-122.