

附件

广州地铁六号线运营服务品牌线路介绍材料

一、基本情况

广州地铁六号线首通段（浔峰岗至长湔）于2013年12月28日开通，二期段（植物园至香雪）于2016年12月28日开通，线路全长42.10公里，大致呈东西走向，共设车站32座，含10座换乘站。近10年未发生运营险性事件及重大负面事件，2021—2023年城市轨道交通服务质量评价得分分别为978.23分、970.68分、968.81分。2023年日均客运量77.3万人次，日均客运强度1.84万人次/公里，对优化广州城市交通结构，缓解交通拥堵有积极贡献作用。

六号线贯穿广州市白云、荔湾、越秀、天河、黄埔五大行政区，宛如一条历史与现代的纽带，将城市的繁华与静谧紧密相连。

（一）沿线站点各具特色

如意坊、东湖、植物园站与荔湾湖公园、东湖公园、华南国家植物园等自然美景交相辉映，为市民带来了愉悦的出行体验。海珠广场、团一大广场、黄花岗、沙河顶等站点则紧邻爱国主义教育基地，让乘客感受到浓厚的红色文化氛围。北京路站更是位于广州千年文化商都的北京路商业步行街，繁华的商业景象与深厚的文化底蕴在此交汇。

（二）全线服务设施完备

六号线车站电扶梯、乘客信息显示系统、票务设备设施等完备，车站、列车无障碍设施覆盖率达到 100%，特别是六号线二期（植物园至香雪）所有站点均配备了卫生间，为乘客提供了极大的出行便利。

（三）公交地铁衔接全覆盖

六号线实现了各车站与公交站点的衔接全覆盖，并通过持续推动公交地铁在“空间+时间”上的全方位衔接，实现公交地铁“两网融合”。同时，持续开展出入口环境的综合治理，为市民打造了一个更加便捷、舒适的出行环境。

（四）线路文化底蕴丰富

六号线是广州地铁建设史上首条专题宣传历史文化标志的线路。文化公园、海珠广场、北京路、团一大广场、东山口、黄花岗等六个特殊站点，巧妙地将西关窗花、千年商都、中国革命和老广文化融入地铁站装饰中，使乘客在乘坐地铁的同时，也能领略到广州悠久的历史文化底蕴。

综述，六号线不仅是一条连接广州市内重要商业、文化及旅游景区的交通线路，更是一条展示广州历史文化和现代文明的亮丽风景线。它以其独特的魅力和优质的服务，为市民和游客提供高品质的公共交通出行体验。

二、运营服务品牌打造成效

为进一步提升城市轨道交通运营服务水平，满足人民群众美

好出行需要,推动城市轨道交通高质量发展,按照交通运输更贴近民生实事有关部署,根据打造城市轨道交通运营服务品牌线路的工作要求,广州地铁以打造六号线为运营服务品牌线路为目标,制定专项工作方案,细化工作要求和标准,稳步推进方案落地、落实。通过优化车站环境,推动出入口和换乘设施优化改造,打造“运行更安全、设施更完善、出行更便利、乘客更满意、特色更突出”的运营服务品牌线路,树立标杆,为老年人、儿童等各类群体提供安全、便捷、温馨的乘车环境和出行服务。

(一) 安全运行方面

广州地铁一直以来高度重视地铁安全运营管理工作,在安全管理制度、突发应急处置、客运风险识别、安全警示标示等方面全方位保障,切实维护乘客的出行安全。2023年至今,六号线列车运行图兑现率 99.99%。列车正点率 99.99%。列车服务可靠度 998.95 万列公里/次。

巩固安全管理基础。广州地铁开展安全生产标准化建设,推进防风险、除隐患工作常态化,通过健全的制度体系和良好的执行力度保障运营安全。2023年至今,六号线贯彻国家、省市工作要求,深入开展安全生产重大隐患排查整治和重大风险防范行动 121 次,发现整改问题 426 项。强化安全教育,组织开展警示教育、安全培训及考试共 177 批次 3210 人次,在员工中深植安全理念。

强化安全应急保障。建立“综合预案+专项预案+现场处置方

案”的3级应急预案体系，持续健全应急演练安全管理，完善故障响应预案机制，每月开展行车专业安全评估，2023年至今，发现和整改问题98项，确保正线行车质量，防范减少延误事件。针对典型行车事件、故障事件、客运组织等编制学习材料128份，通过专题培训、实景或双盲演练等方式1497次，提升维修、乘务、站务、调度等专业应急、抢险人员业务技能，提高应急处理水平。

完善客运风险识别。以“客流预测+预警”“大客流管控”“大客流风险评价”三大体系为抓手，实现大客流应对“事前预想充分、事中组织有序、事后复盘提升”。结合客流情况，组建“四个梯度、九个级别”的限流措施，编制“一站一策一图”，细化人力、物资布排，围绕乘客出行全流程开展风险辨识，评定车站客运安全风险等级，制定专项工作方案，建立分级包保机制，多层次、多维度防控客运安全风险。

安全标识全面覆盖。严格落实《地铁设计规范》《城市轨道交通客运服务标志》等规范要求，结合乘客进出站全过程的出行服务需求，制定建立安全标识设置标准。2023-2014年组织对“紧急停车按钮”“消火栓”等10项车站、列车安全警示标识进行全面排查整改，保证清晰、醒目、规范。

（二）设施设备方面

设备设施完备性是做好运输服务的基础。广州地铁重视对标落实硬件设施的建设，并建立严格的设备设施检修维护制度和完

善的应急处置流程，确保各类服务设施稳定可靠，全方位保障乘客出行。

车站出入口便捷通达。六号线共设 32 座车站，其中包含 10 座换乘站，共计 107 个出入口，充分满足了广大市民的出行需求。在车站的设计与建设过程中，严格遵循《地铁设计规范》的要求，确保每个车站的出入口数量都依据吸引与疏散客流的实际需求进行科学设置，每个公共区直通地面的出入口数量不得少于两个，以确保乘客的便捷与安全。

服务设备稳定可靠。六号线设有车站乘客信息系统设备 649 台，列车乘客信息系统设备 2136 台，通过科学规范的检修保养流程，2023 年至今乘客信息系统可靠度达 99.94%。全面强化电（扶）梯的检修和保养工作，2023 年至今，电（扶）梯的可靠度高达 99.93%，为乘客提供了更加安全、舒适的乘梯体验。

无障碍设施全面覆盖。六号线在乘客出行路径上设置扶梯、无障碍专用电梯、楼梯升降机、无障碍卫生间、无障碍坡道、盲道、求助专线等无障碍设备设施，保障无障碍服务的普及性及连续性，全线无障碍出入口、列车轮椅座席 100%覆盖。同时，定期开展设备设施排查，立足提升乘客出行体验，进行整改提升，2023—2024 年完成黄花岗、河沙、横沙等站出入口平坡改造，增加无障碍坡道、行李坡道标识，实现关键设施“零高差”。

智能客服便捷服务。在东山口等站更新改造智能客服中心 12 台，兼顾票务业务全自助处理和智能客服咨询功能的同时，

保留人工服务，进一步提升智能化、人性化服务水平。智能客服中心配套低位服务台，并设置“关怀版”界面，更方便轮椅乘客、老年乘客使用。

公交地铁无缝衔接。以“百分百无缝衔接”为原则，推进车站日常公交衔接工作，六号线所有车站均实现主要出入口 100 米范围内设有公交站点；同时，每季度定期收集地铁车站周边的公交线路信息，通过站内出口资讯、手机 APP 等多种渠道对外发布并及时更新，方便乘客及时查询相关公交信息，积极推动实现公交地铁“两网融合”。

（三）出行服务方面

硬件设施是基础，软性服务是核心，广州地铁六号线始终坚持“全程为你”的服务理念，致力于为乘客提供干净、舒适、便捷和有温度的出行服务。

客运秩序安全有序。落实高峰期车站人员保障，2023 年至今，引入外包人员支援 1133 人次，内部支援 580 人次，确保文明乘车秩序引导力量充足和有效，缓解重点车站客流集中、上下车困难等问题，保证早晚高峰进出站顺畅有序。强化自查自纠和监督力度，每月开展高峰期客运评估次，2023 年至今，发现和整改问题 70 件次。

环境卫生全面保障。细化完善卫生质量监管体系，落实“卫生清理无死角”“五分钟快速响应”“垃圾桶七分满”等标准。重点做好列车、车站的清洁工作，推行“站务—保洁双督导”机

制，落实专人驻守、定时清洁措施，每两小时对卫生间、母婴室等服务设施巡查和清洁，提升关键服务设备故障响应效率，保证设备正常使用。

环境温控精细管控。建立完善环境温度长效监管机制，结合天气舆情等情况，动态调整环控模式并定期做好现场指标跟踪测试，在安检点、站台等人流聚集点增加冷风机等辅助降温设备62个，确保控温、通风效果。加强环控设备和列车空调的保养，每年开展车站、列车空调设备专项冲洗，冷却塔、水泵、机组设备保养，保障设备状态良好。

导向优化全面升级。定期导向指引评估，每半年开展导向评估，对导向情况进行全面核查，2023年至今，发现问题21件，形成优化方案5份，组织落地实施，保证进出站及换乘站指引等信息清晰醒目。强化导向指引效果，在海珠广场等5个车站增加卫生间大界字宣传，加强卫生间引导。各站推广专用电梯优先标识，提升对老人、残疾人的关爱和宣传力度。排查车站、列车服务界面的英文标识情况，完成15项问题整改，提升国际化服务水平。

出入口环境综合治理。开展站外秩序专项整改工作，与属地街道（政府）建立4+N小组长效联控联治机制，在天平架等站出入口位置增加“禁止停车”标识、电子禁停区；横沙等5个车站加装挡车柱68个；香雪、萝岗、沙贝协调属地街道（政府）开辟空地增加、规范停车区域1175平方米，并定期开展联合整

治行动，巩固整改成效。同时，强化出入口巡视，为市民安全、顺畅出行提供保障。

（四）乘客满意度方面

除了做好运营服务管理工作外，广州地铁重视乘客声音反馈，通过多渠道接受外部监督，包括开展乘客满意度调研、线上和线下乘客意见收集等。2023年，六号线外部乘客满意度得分9.58分，领先于地铁线网（9.54分）平均水平。2023年至今，百万乘客有效投诉率为0.041/百万人次，投诉回复率100%。

服务监督渠道畅通。致力于畅通服务监督渠道，确保市民的声音能够被及时、有效地传达和回应。在车站和列车上，醒目地公示了地铁服务热线96891和广州12345政务服务便民热线，同时设置了电子乘客监督窗和意见卡等渠道，广泛收集市民的宝贵意见和建议。2023年至今，按照“百分百回复”“百分百按时回复”的原则，办理事务679件，争取市民的支持和配合。期间，高质量完成东山口D口加装扶梯，人大代表关于团一大广场直梯载重和运行速度调整的建议等重点提案，实现“件件有回应，事事有着落”。

聚焦对标补齐短板。对标运营服务之星等标杆，引导站务人员树立爱心服务意识和靓丽服务形象。对人员服务和乘客界面管理相关的投诉和建议进行一事一分析，深入剖析问题根源，2023年至今，编制月报、服务学习材料等共11份，通过提升服务响应速度、优化服务流程、加强员工培训等，提升了乘客的满意度。

（五）适老化、无障碍服务方面

老年人、残疾人和儿童等均是社会关爱的群体，也是广州地铁重点服务对象。2023年，广州地铁提出了“全龄友好 全程为你”的服务提升项目，推动适老化、适童化、无障碍服务提升，打造“高品质的无障碍环境”“有温度的适老化服务”“饱活力的儿童出行空间”地铁“全龄友好”出行服务场景。广州地铁六号线在提升项目中精准发力，多项举措助力特殊群体出行。

一次预约，覆盖全网。2009年1月起，广州地铁推出“爱心预约”服务，乘客可通过拨打地铁服务热线进行出行预约，享受车站提供的全程接力式的一对一专属服务。2023年，在原有基础上拓展线上APP预约渠道，实现“一次预约，覆盖全网”。2023年至今，六号线“爱心预约”服务乘客29人次。

一路有爱，贴心全程。广州地铁围绕乘客“进站、候乘车、出站”的全过程，结合乘客所想所需，提供人性化服务。如进站时，我们开辟“绿色通道”，主动发现及引导老弱病残孕等特殊群体乘客优先通行。2014年，我们首创实体“准妈咪徽章”，为孕早期不显怀的准妈妈提供专属证明，给予优先的关怀照顾，并于2021年升级推出使用更便捷的电子徽章，广受好评。2021年，线网车站配置AED设备及应急药箱，对突发身体不适的乘客给予及时救助。

一次让座，暖一颗心。我们在地铁各线路列车的首节和尾节车厢均设有爱心专座，车厢内有“让一个座，暖一颗心”的明显

标识，倡导大家为有需要的乘客让出座位。除此之外，持续推行“爱心药箱”“爱心手推车”等系列贴心举措，沉淀企业爱心符号，延伸温情服务。

一键切换，查询更易。为给老年人和视障人士提供更简约、便捷的查询服务，2021年6月28日地铁官方APP“关怀版”上线，实现大字体、内容朗读以及语音辅助等功能。

全龄友好，全面升级。六号线在老年乘客出行较多的东山口推出“老年人特殊线路图”，并设“全龄友好”服务台，提供放大镜、轮椅等贴心措施，日均服务乘客12人次，让适老化服务更有温度。黄花岗等4个站加装候车座椅12个，改善老人、儿童乘车环境。按无障碍踏板全覆盖的要求，全线设有无障碍踏板32个，完成内部培训720人次，并密切关注设备状态，保证功能良好。在车站卫生间完善防滑垫、挂钩、置物架等适老化小物件，提供更舒适、更安全的如厕环境。

创新“无陪”出行服务。深化爱心直通车应用，针对无人陪伴的老人、儿童等独自出行的乘客，推出暖心识别牌、爱心指引卡等“无陪”服务举措，通过精准识别及指引，方便特殊乘客获得更加高效、暖心的出行服务。此外，车站将贴心贴心的服务理念融入日常工作，2023年至今，帮扶乘客获媒体表扬、锦旗11件次，感谢信93件次。

（六）品牌特色方面

广州地铁通过打造众多精彩纷呈的系列活动，使“全程为你”

的品牌理念深入人心。2024年，进一步规范品牌管理，在“全程为你”基础上，推出三级品牌谱系，持续提升品牌传播影响力。

深化特色品牌记忆。深挖六号线线路沿线特色，以“搭地铁游广州”为主线，通过“线上+线下”等多种形式，勾画出六号线博物馆地图，2023年至今，开展解密广州海事博物馆、广州铁路博物馆等活动4场次，网络曝光度23.9万，打造城市轨道交通品牌线路特色服务。

拓展品牌活动载体。以“地铁行”为切入点，强化、拓新乘客交流互动方式。结合节日、社会舆论热点，2023年至今，通过直播、短视频、官方微信、微博互动等活动交流形式88场次，网络曝光度679.83万，持续进行爱心系列服务措施、无障碍设施等科普宣传，输出有质量的地铁声音，强化市民对地铁优质服务的品牌记忆。

倡导安全文明出行。每月10日开展寻找文明乘客活动，定期开展地铁下午茶活动，结合春运、中高考、母亲节、开学季等热点开展主题活动，广泛宣传安全文明出行理念、普及运营生产资讯、弘扬社会文明风尚，获广州日报、广州电视台等媒体点赞。

三、下一步工作计划

服务无止境。后续，广州地铁六号线将按照交通运输更贴近民生实事有关部署，继续贯彻落实国家、省、市推行适老化交通出行服务、推进儿童友好城市建设等规划和要求，聚焦“一老一孕一幼一残”群体，持续推动适老化、适童化、无障碍服务提升，

打造全龄友好出行服务场景，切实提升广大乘客的获得感、幸福感、安全感。