

有最低规模的设置，建设时也会考虑留有余地，因为地下的设施一旦建成便很难再改扩建。

而实际情况是，一些线路由于规模较小，站台也没有预留出足够的长度，无法通过加挂车厢提升运能，所以更多人希望能提高发车密度。

“但要提高发车密度，除了要有更多车辆之外，还涉及其他方面，如车站的疏散能力、车辆折返能力等方面的配套，这需要系统地改进。我们现在能做的只是在现有条件下尽量缩短发车间隔，目标是主要车站高峰时期实现2分钟。”但陈焯坦言，就算是这样，一些老线路的运能也会有达到顶峰的一天，“所以，我们希望新线路的开通能分散一些客流，很明显12号线的开通，已经有效地缓解了至少1号线南段的运营压力。将来随着14号线的开通，也希望减轻2号线过江的压力。”

此外，被网友嘲讽的，还有被封为“脑残”设计的地铁换乘，如：一些枢纽站的换乘标志凌乱不清，或需要走过漫长的地下通道，又或者甚至需要出站换乘。对这些问题怎么解决？

“新线与新线的换乘还比较好做，通过站厅或者换乘通道基本能实现站内换乘，最难的就是新线和老线的换乘，尤其和1、2号线的换乘，有时做不到站内换乘。”陈焯对此也很无奈，不是“臣妾真的做不到”，但综合多种因素考虑，不太具有操作性，“这里面受制于很多因素。地下空间有时比地面更为复杂，既有建筑物的阻碍，也有各种管线，电力走廊等，我们理论上可以拆除并重新造地下通道，但这样做，成本高，代价大，这样做的性价比并不高。”

陈焯说，他们在规划时已经尽量使换乘来得便捷了。例如，陕西南路站充分利用百货地下商场及1号线部分设备用房的空间，巧妙地开辟出换乘通道，实现了1号、10号、12号线的换乘。“而我们在设计车站的时候，也会预留一些出口位置，以便以后周边商场建成后，直接接入。”

不断提高的服务

如今，当初的第一批地铁人大多都已走上了管理岗位，成为地铁的骨干力量。

林宏现任上海轨道交通培训中心运营培训部经理，肩负着每年为上海地铁培养输送3500名左右驾驶人员的重任外，还担任为兄弟省市培训地铁驾驶员的任务。

“一些好的习惯要一开始便养成并保持，例如列车没有停稳之前，手不要离开主手柄。这是对自己负责，也是对将来的乘客负责。我们现在所做的事情就是让你们达到一名合格地铁司机的要求，我不会浪费时间，所以我也希望看到你们在努力做你们应该做的事情。”这是林宏面对前来培训的学员总会讲的一番话，他说，以前负责的是一列车的运行安全，但现在则是整个上海地铁运营的安全，“这里面更多了一份责任感，日后徒弟们顺利踏上工作岗位，我也都了一份自豪感。”

孙克晴则从1号线管理部主任，到地铁第一运营有限公司客运服务部经理，去年6月，又调任上海磁浮交通有限公司的工会主席。孙克晴对上海地铁充满感恩。她说，原来她是在生产一线为上海地铁的发展出谋划策，而今她的角色是在后方搭建平台，增加员工的凝聚力，从另一个角度来助推地铁的运营发展。

“这20多年，像又谈了一场美妙的恋爱！上海地铁在不断进步，自助化程度高了，服务也变得越来越人性化。”孙克晴说，最早控制列车间隔用的是最原始的“电话闭塞法”，各站工作人员需要以发出电话记录号码的方式，相互传递信息。如今，轨交闭塞技术已发展到CBTC移动闭塞法，控制中心内的值班员，可以根据列车实时的速度和位置，动态计算列车的最大制动距离，完全实现自动化操作。

“而上世纪90年代，地铁列车间隔比较长，站务员送走列车后，还要打扫站台，附带做一些清洁工作。票务员不仅要卖票，还要‘撕票’。”2000年前后，地铁开始普及磁卡票，站内也有了自助售票机，一开始很多乘客不会使用，站里便安排票务员在机器边做指导。

最近几年，客服中心已取代售票窗口，成为车站里最繁忙的角落。“我们做过统计，这些年来，乘客咨询的内容也发生了变化。过去很多人会求助怎么买票，现在问的最多的则是怎么换乘。我们不断更新车站提示广播，对客服人员加强英语培训，还印发了许多地铁换乘指南供乘客取阅。”这20多年来，孙克晴对上海地铁最大的感触就是“服务越来越人性化”。

现在，每逢节假日，大型商圈有促销，热门景点、体育场馆有大活动、大赛事，要及时调整列车密度、适时延长运行时间；遇到暴雨、大雪、台风等恶劣天气，要增加车辆分担从路面分流来的客流……根据客流量启动不同的“保驾”等级，已成为申通的惯常做法。

而关于运行延误次数，该指标主要体现列车运行过程中

2015年中国地铁城市榜单最新出炉，上海以617公里运营里程继续
卫冕全国第一宝座。