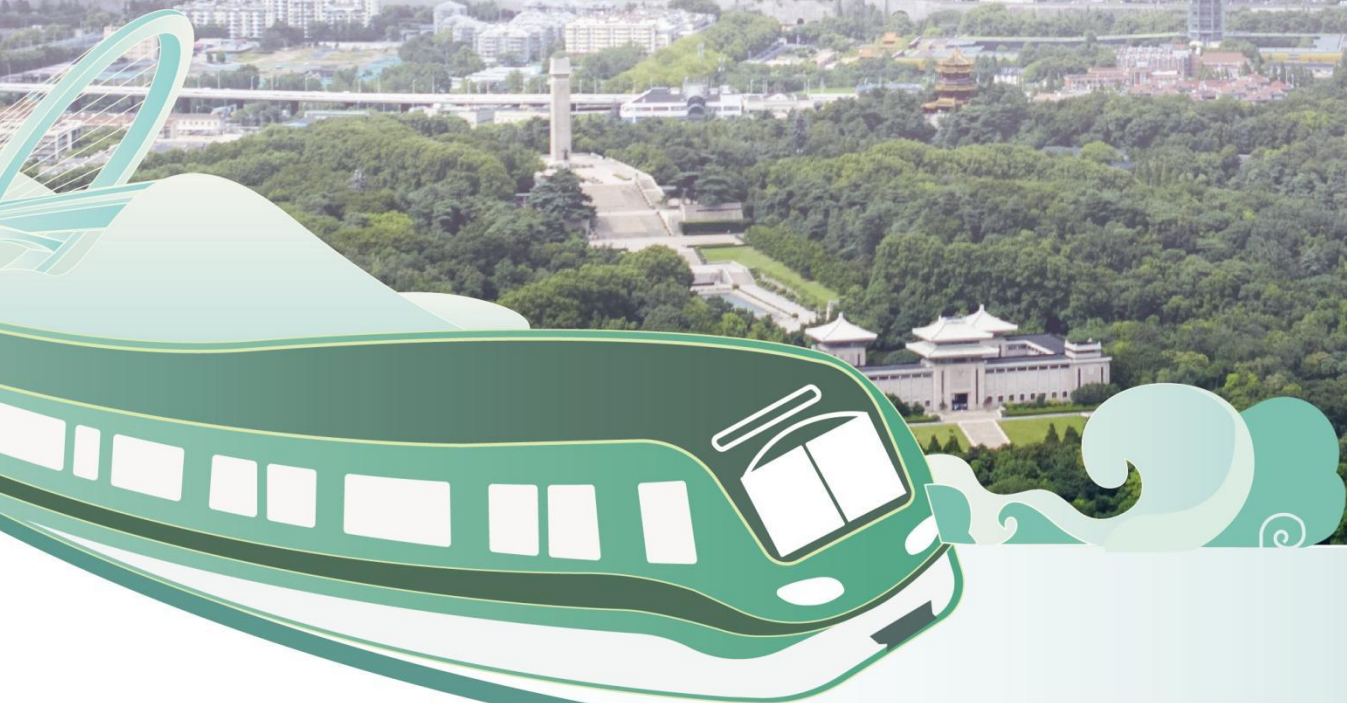




梦越  
金陵  
文韵  
满程

# 南京地铁3号线

## 品牌线路创建材料



申报单位:南京地铁运营有限责任公司

2024年8月

## 序

南京地铁根植服务基因，着力将“更快、更好、更安全、更舒适”的服务宗旨贯彻到底，在满足乘客出行需求基础上，不断打磨服务细节，进一步完善“硬件设施”、优化“软性服务”，使地铁发展与服务社会相融合，让市民乘客的乘车体验更有温度。

南京地铁3号线是一条南北客流主干线，贯穿大江南北，串联南京站、南京南站两大客运枢纽，对于缓解交通压力具有重大意义。3号线又称“文韵线”，它不仅是一条地铁线路，更是一座流动的文化博物馆，一个让历史与现代交织、古典与时尚碰撞的梦幻空间。在这里，每一位乘客都能感受到梦越金陵、文韵满程的文化氛围，寻觅到属于自己的那份感动与共鸣。

本次南京地铁以“运营安全、设施可靠、环境整洁、便民出行、用心服务”为先导，以创建3号线品牌线路提升服务质量为契机，树立3号线品牌线路标杆，为其他线路树立典范样本，以此作为起点，由点到线、由线到面，带动地铁全网服务提升，进一步扩大人文地铁品牌影响，让乘客感受到南京这座文明城市的温度。

## 目 录

一、总述.....	1
二、3号线概况.....	1
三、3号线品牌建设.....	2
(一) 品牌线路名称：文韵线.....	2
(二) 品牌核心价值：文泽·行悦.....	2
(三) 品牌口号：梦越金陵 文韵满程.....	2
(四) 品牌 LOGO.....	2
四、创建具体内容.....	3
(一) 运行更安全.....	3
1. 安全管理制度更完善.....	3
2. 应急保障制度更完善.....	4
3. 安全设施警示标识更完善.....	4
4. 网络安全保障制度更完善.....	5
5. 生产性委外项目承包商管理制度更完善.....	5
(二) 设施更完善.....	5
1. 设备巡检.....	6
2. 打造全龄、全人群友好车站.....	9
3. 南京南站换乘坡道改造.....	10
4. 智慧照明.....	11
5. 创新语音播报.....	11
(三) 出行更便利.....	12
1. 细心——便民服务.....	12
2. 贴心——关爱出行.....	13

3. 舒心——乘车环境.....	16
4. 顺心——便捷乘车.....	16
5. 暖心——无障碍服务.....	17
(四) 乘客更满意.....	20
1. 乘客满意度调查.....	21
2. 首问负责制.....	21
3. 南京地铁服务热线.....	22
4. 南京南站博爱岛.....	23
5. 南京站二维码导览.....	23
(五) 特色更突出.....	24
1. 品牌车站.....	24
2. 红楼文化墙.....	26
3. 红楼文创.....	26
4. 文化活动.....	27
5. 宣传建设.....	28
<b>五、先进案例.....</b>	<b>28</b>
(一) 英雄在身边——AED救助.....	28
(二) 人文关怀，城市温度——信鸽服务.....	29
(三) 用心服务，关爱一路——护老行动.....	30
(四) 专业为基，创新引领——技术攻关.....	30
(五) 管理创新，深化认知——乘风工作室.....	31
<b>六、集体、个人荣誉.....</b>	<b>33</b>

## 一、总述

为贯彻落实交通运输部办公厅关于打造“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”的城市轨道交通运营服务品牌线路，树立城市轨道交通运营服务标杆的要求，南京地铁打造3号线文韵线为品牌线路，秉承文泽·行悦的品牌核心价值，贯彻梦越金陵、文韵满程的品牌口号，用服务塑形象、特色塑品牌，旨在进一步为老年人、残疾人等各类群体提供安全便捷温馨的乘车环境和出行服务。

## 二、3号线概况

3号线全长44.9公里，线路途径浦口区、鼓楼区、玄武区、秦淮区、雨花台区和江宁区。共设置29座车站，其中林场站为高架站，其余28座车站均为地下站。3号线北起林场站，下穿长江进入南京主城，一路南下，进入东山副城，南至秣周东路站，串联起江北新区、主城区和东山副城。2024年上半年，3号线日均客运量65.95万乘次，日均出行量35.83万人次，均排名线网第三；客运强度1.47万人次/公里·日；工作日最大断面位置位于小市至南京站，最大断面客流为4万人次/h，居线网第一位。



### 三、3 号线品牌建设

为积极创建 3 号线品牌线路，南京地铁精心设计了独属于 3 号线的品牌线路名称、品牌核心价值、品牌口号以及品牌 LOGO，并于南京地铁相关微信公众号进行了宣传。

#### （一）品牌线路名称：文韵线

“文韵线”不仅是地铁网络中的一条轨迹，更是连接过去与未来的桥梁。它将南京作为六朝古都的深厚历史底蕴与《红楼梦》等文学名著相融合，通过精心设计的文化墙等视觉艺术装置，为乘客打造了一场沉浸式的文化盛宴。

#### （二）品牌核心价值：文泽·行悦

“文泽”寓意着文化的恩泽与滋养，“行悦”，则是对乘客出行体验的极致追求。两者共同构成品牌核心价值。“文泽”为品牌提供了深厚的文化底蕴和精神支撑；“行悦”则关注乘客的实际体验和感受，确保品牌价值的落地和实现。

#### （三）品牌口号：梦越金陵 文韵满程

“梦越金陵”：蕴含着丰富而深远的文化内涵与情感共鸣。“文韵满程”：深刻而全面地诠释了南京地铁 3 号线作为城市文化传播者的独特魅力与使命。每一位踏上“文韵线”的乘客，都仿佛踏上了一场穿越时空的旅行，在疾驰的车厢中，每一站都是对南京独特韵味的深刻体验与心灵触动。

#### （四）品牌 LOGO



本 LOGO 设计灵感深植于中国古典文学巨著《红楼梦》中的经典元素——圆形团扇，这一传统意象不仅承载着团圆与美满的美好寓意，更是《红楼梦》中推动情节发展的关键媒介。在外圈巧妙融入了疾驰的地铁列车形象与“南京地铁 3 号线”字样，不仅直观地标识了线路的归属，更通过动感十足的列车形态，传达出“文韵线”高效、便捷的交通特性。这一设计也象征着南京地铁作为城市动脉，不断推动着城市文化的交流与传播。

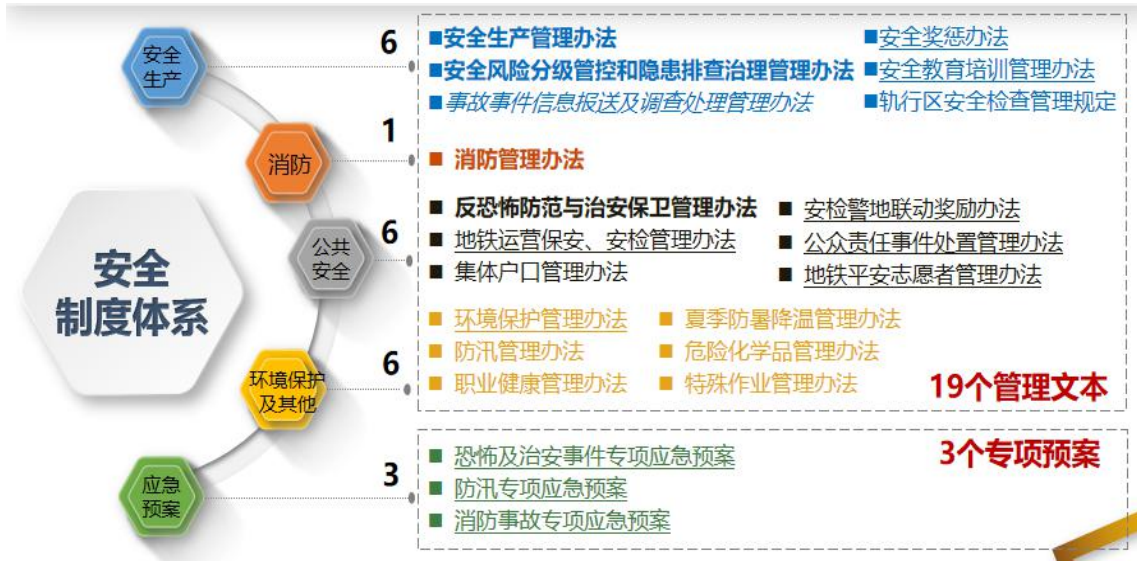
#### 四、创建具体内容

##### （一）运行更安全

南京地铁牢记安全运行使命，从安全管理制度、应急保障制度、安全设施警示标识、网络安全、委外项目管理制度着手，力争在现有的制度上更加完善，以保证乘客出行安全。截至 2024 年 7 月，南京地铁 3 号线列车服务可靠度达 209.69 万列公里/次。

##### 1. 安全管理制度更完善

按照对标“一法两条例”和进一步整合的总体思路，对部门制度标准进行梳理，优化形成安全生产、治安反恐、消防等五个板块，“19（管理文本）+3（应急预案）”的制度体系。截至 2024 年 7 月已完成《安全生产管理办法》、《消防安全管理办法》、《反恐怖防范与治安保卫管理办法》等 10 项标准的修订发布工作。



## 2. 应急保障制度更完善

南京地铁以公司辨识的风险为基础，结合行业有关规定，确定了运营突发事件综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案3级预案体系，形成了1项综合预案、27项专项预案、268项现场处置方案，场景涵盖公司所有重大较大风险。



3号线列车火灾专项应急演练



3号线大行官站积水防汛复盘应急演练

## 3. 安全设施警示标识更完善

一是高标准打造，确保清晰醒目。对3号线车站及列车部分安全警示标识进行了升级优化。通过运用高对比度色彩、标准字体及国际通用的图形符号，极大提升了安全警示标识



的识别度与可读性。二是长效维护机制，保障持续有效，建立并持续完善安全警示标识的长效维护与检查机制。

#### 4. 网络安全保障制度更完善

为保障3号线相关网络安全，南京地铁开展了网络安全专项工作。一是定期开展公共场所电子显示屏专项治理工作。二是常态化开展弱口令治理工作。三是按照年度计划，公司组织三级系统的测评工作，包括信号系统、SCADA系统、综合监控等重要信息系统。

#### 5. 生产性委外项目承包商管理制度更完善

为保证按章施工，保障生产安全，南京地铁对3号线相关委外项目承包商进行高标准要求。一是标准化作业流程。制定并实施严格的维保作业标准化流程。二是精细化管理体系。构建涵盖人员管理、设备管理、质量管理、安全管理等多维度的精细化管理体系。

### （二）设施更完善

南京地铁3号线设有车站29座，共104个出入口，其中99个出入口已正常投入运营。车站各类设施设备在车站工作人员与设备归属单位人员的双重不定时现场巡视下运行良好。市区范围内各车站主要出入口周边100米范围内具有城市公共汽电车站、非机动车停靠点。同时，南京地铁在3号线品牌创建工作上积极寻求突破，在车站采用智慧照明系统、打造全龄全人群友好车站、改造南京南站换乘坡道、完善语音设施，创新语音播报等。



3号线部分车站出入口公交车站情况

## 1. 设备巡检

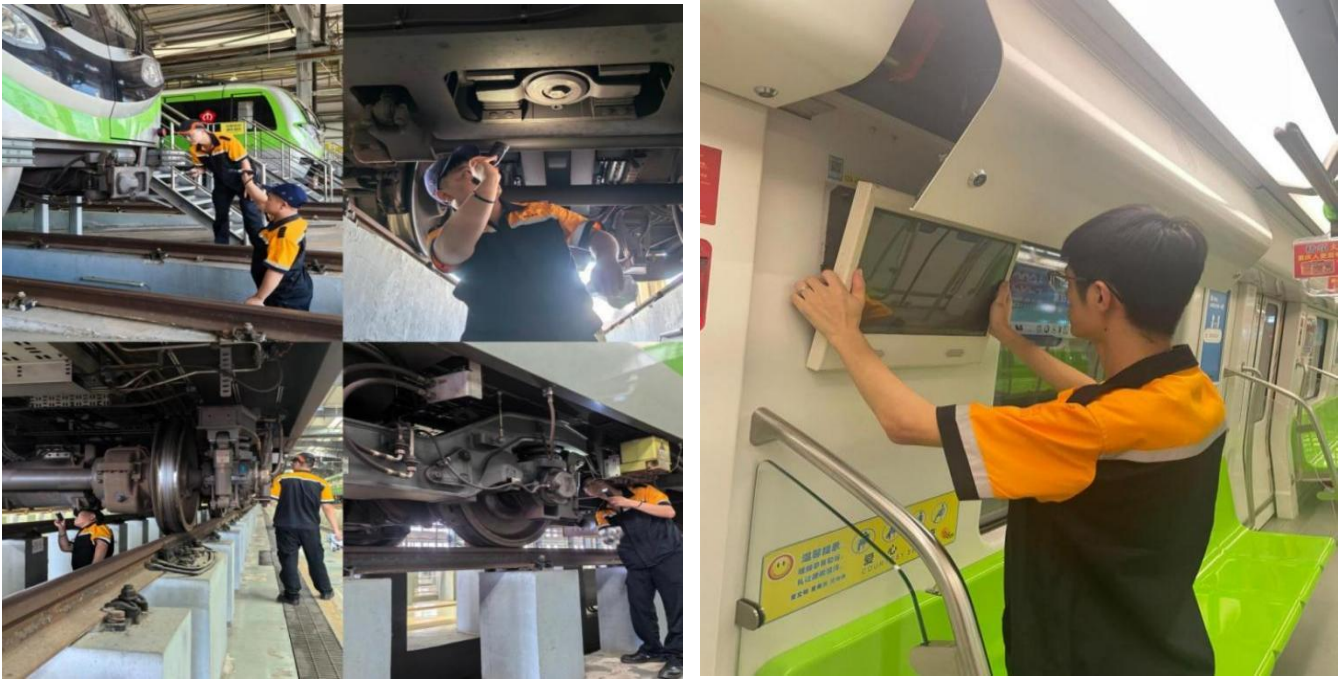
### (1) 车站设备巡检

3号线巡检工班加强对全线机电设备的日巡，一是夏季着重对空调设备进行巡查，确保不同时间段站台和站厅温度适宜。二是对电扶梯的维护保养进行全程跟检。三是着力提升 AFC 设备运行可靠度。



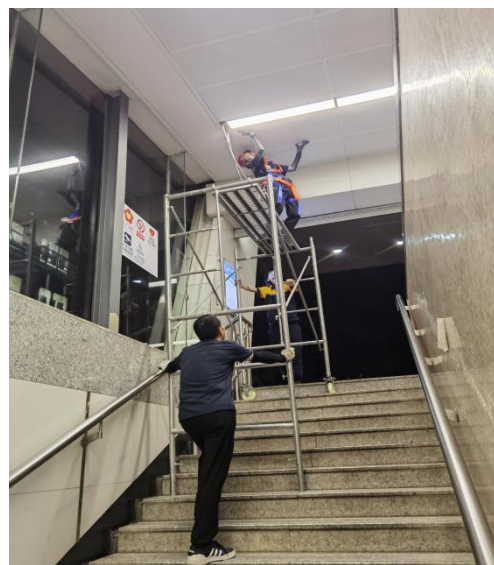
## （2）列车设备巡检

南京地铁针对列车各类设备巡检，一是全面推行巡检手电筒的使用，实现车下检查和客室检查全覆盖，结合3号线故障统计，就日检检查的重点内容提出细化要求，制作日检标准化作业视频，组织全员进行学习。二是严格执行列车照明灯管检修标准，加强巡检频次，对故障、亮度不足、色差明显的灯管及时进行更换，及时进行备件采购，统计安全库存数量，确保现场备件充足。截至目前3号线增购12列车，三期4列车均为LED照明，与此同时积极推动三号线一期46列车的LED照明改造，在架大修修程中增加客室照明照度检测，确保符合行业规范。三是加强空调功能的检查，安排作业人员在各节车厢确认体感温度是否正常，高温天气下安排专人在林场站跟车检查空调制冷效果，夏季空调制冷效果不好的列车一律不得“带病”上线。约谈空调委外负责人，要求提升故障处置效率，确保现场备件充足，加强监督。四是优化车载PIS系统，3号线调配更换了96块老旧车载LCD屏，并针对可能大面积影响屏幕显示质量的服务器硬件进行替换升级，以提高系统整体稳定性。同时，对软件进行优化，降低数据库占用率，提高数据处理效率，有效预防黑屏、黑闪等问题的发生。升级后，可根据车内光线环境调整屏幕亮度和对比度，确保乘客在不同时间段内都能获得清晰的视觉体验。同步解决了前期LCD屏下方张贴广告存在不同程度的翘边、缺损和过期等问题，与广告投放方达成贴纸广告更新补贴联动机制，促进车厢整体美观度。



### (3) 创新巡检设施

在3号线巡检过程中，工作人员发现存在天花板等设施过高，但楼梯处固定点少的情况，于此类地点采用普通梯子登高存在较大的安全隐患。为此，南京地铁创新性地采用在楼梯处搭设脚手架的方法，于3号线常府街站4号口进行了登高试点。根据此次试点，极大地提高了对高处设备巡检的安全性。



## 2. 打造全龄、全人群友好车站

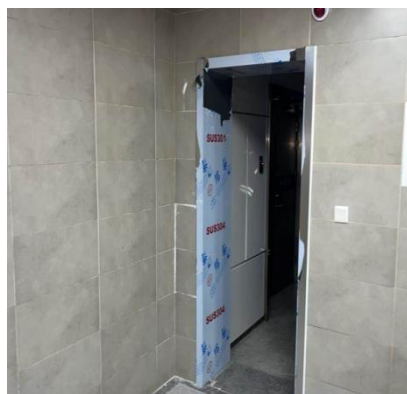
为积极响应3号线品牌线路创建工作,南京地铁结合《南京市创建全国无障碍建设示范城市工作方案》、《南京市创建全国无障碍建设示范城市先行区》,于2024年创建3号线鸡鸣寺站为无障碍示范车站,共计安装不锈钢扶手5.2米,盲文标贴13个,无障碍座便器抓杆3套,小便池无障碍扶手1套,呼叫按钮1套,改造卫生间不锈钢防火门2樘,以满足特殊人群的使用需求。同时,为进一步完善地铁儿童设施建设,更好保障儿童乘坐地铁的安全性,将对3号线南京站、大行宫站、夫子庙站、鸡鸣寺站等客流量较大的换乘站出入口楼梯位置加装儿童扶手,保障幼小儿童安全进出站,该项目预计明年上半年竣工。



新增盲文标贴



卫生间无障碍抓杆



更换残卫门体



新增呼叫按钮

### 3. 南京南站换乘坡道改造

南京南站是南京地铁最大的换乘枢纽车站，4 条线路（1、3、S1、S3 号线）在此站实现换乘，共有 4 座站台，分为两组，乘客需要通过换乘通道方可完成两组站台之间的换乘。在客流量大时，携带行李箱的乘客需排队等候使用行李坡道，易造成拥堵现象及形成安全隐患。南京地铁结合实际情况，通过与各方的多次沟通协调以及数月的艰苦施工，顺利完成了南京南站换乘坡道改造工作，改造延长后的无障碍坡道总长度达 33.57m，宽度拓宽至 1.8m，极大方便携带大件行李及无障碍人士的通行。



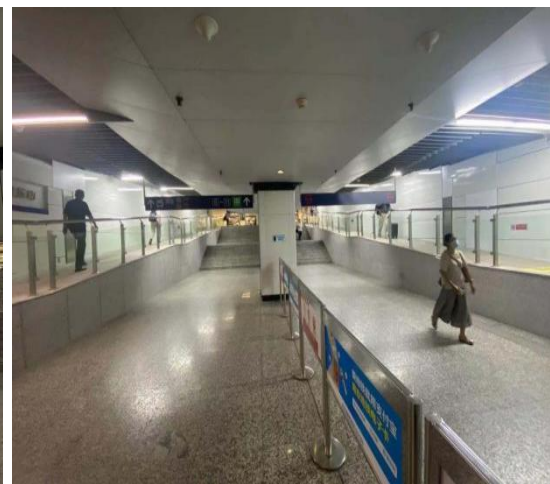
坡道改造前乘客艰难换乘



坡道改造前易造成拥堵



坡道改造后乘客轻松换乘



坡道改造后乘客通行顺畅

#### 4. 智慧照明

南京地铁在满足乘客舒适度的基础上，3号线大部分车站的照明采用自动感应技术（智慧照明），在感知到乘客进入某一区域时自动提高该区域照明亮度，在无人一段时间后自动降低照明亮度，实现照明的智慧化节能。一直以来，南京地铁积极开展节能降碳活动，通过节能宣传、体系管理、节约用能、智慧化绿色化融合发展，加大节能技改力度，全面推进南京地铁节能降耗工作。



↓感知乘客经过后



#### 5. 创新语音播报

为提升南京地铁积极正面的社会影响力，从而获得更多大众关注度与认可，每年新春佳节、开学季、毕业季期间，南京地铁从语音设施上寻求突破，在3号线部分站点通过语音报站的方式，为广大乘客送上新春佳节、开学、毕业祝福，

获得社会各界及主流媒体的一致好评。



历年南京地铁毕业季语音广播主题

人民日报相关报道

### (三) 出行更便利

一直以来，南京地铁聚焦市民乘客的“急难愁盼”，深入践行“我为群众办实事”，以保障乘客出行更便利为导向，从细心、贴心、舒心、顺心、暖心“五心”服务出发，不断提升市民乘客的获得感、幸福感。

#### 1. 细心——便民服务

##### (1) 动态调整行车组织

一是首班车多点布车。自2020年10月28日起，南京地铁首次在3号线采用“多站首班车”方案，除两端站外，在中间多个车站提前部署载客车，与两端首班载客车同时发出，实施后，部分车站首班车时间提前12—48分钟。二是延长运营时间。南京地铁3号线于元旦、劳动节及国庆节假期期间延时运营，两端站末班车时间延长至24:00，南京南站末班车时间延长至次日1:00。三是动态调整运能。3号线于节前一天及节假日期间采用大运量时刻表，节前一天晚高峰提

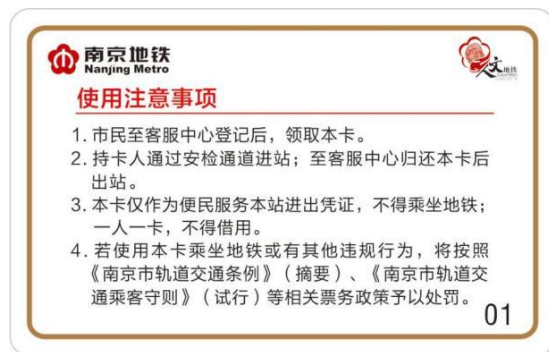


前至 13:00，行车间隔控制在 4 分钟以内并维持至 22:30；节假日期间全天最小行车间隔压缩至 3 分钟。



## (2) 便民服务卡

为满足市民出行如厕需求，南京地铁推出便民服务卡服务，市民仅需至车站客服中心登记，即可领取“便民服务卡”，即可进站如厕。使得市民不再面对“一闸之隔”的尴尬，取而代之的是舒畅的如厕体验，从而让市民无“方便”之忧。



## 2. 贴心——关爱出行

### (1) 优化车站张贴物

一是整合出入口标贴，更新行业规范版式，优化整合站厅指向标贴，更新卫生间巡视表插牌，以及对安全宣传栏查漏补缺。二是开展标识标贴大整治大排查，对于标识标贴卷角、破损、褪色等，及时更换。三是对公安等外部门海报、横幅进行优化。3 号线车站总共优化标识标贴 7000 多件，其

中3号线品牌提升张贴物专项优化工作中，出入口标贴整合更新132张，行业规范更换42张，其他墙贴优化共870多张。公安等外部门海报优化891张，横幅优化73条。



## (2) 信鸽服务

“信鸽服务”最早推出于2018年，南京南站换乘核心的责任区每天都会接待来问路的乘客，其中有很多是外地乘客和老年人。由于有些换乘线路比较复杂，常常有问讯乘客记不住路的情况出现，“信鸽服务”就诞生了，该服务区设置在地铁进站口，并且有显眼的引导标志。工作人员在了解问路乘客需求后，将换乘方式写在纸条上，详细标注哪一站换乘，哪一站到达终点。历经6年时间，“信鸽”已累计帮助了约2万人，先后被《人民日报》、《央视新闻》、《光明网》、《南京日报》等多家媒体报道称赞。



### (3) 彩虹便民条

南京地铁在车站客服中心附近设置了色彩鲜明的便民条，每一张便民条指引一个地点，囊括了去往南京各大旅游景点和热门地点，详细列出了地铁线路换乘和可选择的路线，乘客将指引条撕下随身带走，以便随时确认查看，使得不善使用电子产品的人们不再觉得被时代抛弃，到达陌生环境的紧张和局促感都因这些彩虹色的纸条化作乌有。



### (4) AED 设备全线普及

为践行“人民至上，生命至上”理念，提升南京市公共场所应急救援能力，3号线每个车站均设有 AED 设备，设置于车站站厅醒目位置，且在车站出入口及站厅均有 AED 提示标贴，如遇危急情况，车站工作人员可在 2 分钟内快速到达位置并取用，乘客急需使用时，可快速找车站工作人员或自行取用。自地铁配备 AED 以来，多次借助 AED 设备成功救治市民乘客，央视、江苏电视台《南京零距离》、南京电视台《直播南京》等新闻媒体采访报道。



### 3. 舒心——乘车环境

#### (1) 加强卫生清洁

一是定期组织保洁人员学习车站保洁管理细则，掌握车站保洁清扫范围，避免让犄角旮旯成为“空白点”。二是保洁人员增加清扫频次，重点加强公共卫生间的日常清扫频次，同时每周对卫生间进行1次深度全面保洁。三是成立突击小组，对3号线车站天花板、墙面进行全面清扫；组织保洁公司开展2次外立面清洗；按照现场实际需求及时联系保洁公司对站外绿化修剪、补种，对站内枯萎的绿植进行更换。四是车站工作人员每2小时巡视1次车站，巡视时手持拾物钳，重点保障卫生间保洁质量。



### 4. 顺心——便捷乘车

#### (1) 协同治理出入口秩序

车站每2小时对出入口巡视1次，及时搬离堵塞出入口、占用盲道、消防通道的车辆，并根据实际情况设置铁马隔离，同时将出入口停车秩序混乱情况及时报地保办或相关街道处理；遇乘客将非机动车锁在出入口栏杆或垂直电梯地面层

轮椅坡道扶手，书面告知；及时劝离乱设摊点等行为。确保车站出入口通行良好，早晚高峰进出站顺畅有序。



3号线车站工作人员维持站外电动车停放秩序

## 5. 暖心——无障碍服务

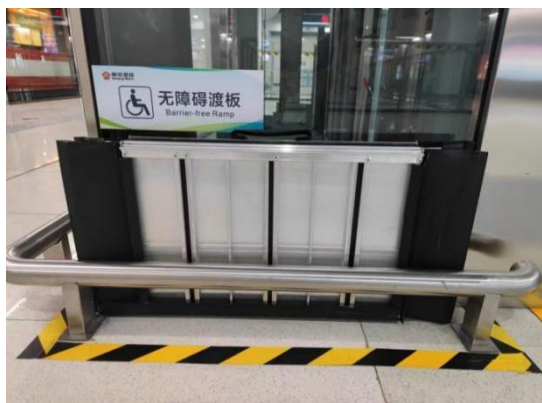
### (1) 爱心预约

南京地铁为有需要的乘客提供“爱心预约”服务。乘客可拨打地铁“爱心预约”特服热线或登录“与宁同行”APP进行“爱心预约”，工作人员根据预约时间做好服务引导，并通知目的地站点工作人员，做好接力服务工作。南京地铁通过南京地铁微博、地铁动视、地铁官方微信公众号、《龙虎网》、《学习强国》等平台，对爱心接力无障碍特服进行“爱心接力，服务连心”的动画视频宣传。自2024年1月份至今，3号线累计爱心服务达13600人次。



### (2) 无障碍渡板配备及轮椅外置

为全面提升适老化服务水平，车站将轮椅摆放在车站客服中心内或附近不影响乘客正常通行的区域，缩短乘客等待时间、提高服务效率。同时，每侧站台配有 1 套渡板，方便坐轮椅的乘客上下列车。



### (3) 盲人导引棍

南京地铁在 3 号线鸡鸣寺、大行宫、小市、泰冯路、五塘广场等站推出“盲人导引棍”服务，旨在服务视力障碍乘客及表示需要接受无接触服务的乘客，为特殊人群增加更多人性化出行服务。



#### (4) 手语服务

南京地铁组织车站窗口岗位员工进行手语培训，内容包括手语基础知识和地铁服务常用手语应用。同时，录制手语教学视频，以便员工上网自学。进一步增强窗口员工的“软实力”，做到真正给予听力有障碍的乘客尊重和关怀。



手语培训现场



手语教学视频

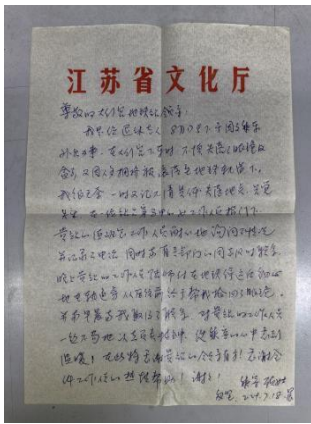
#### (5) 爱心座椅

南京地铁采纳了市民关于地铁特殊专座更换颜色的建议，将列车车门进门方向左手第一个座位设置为爱心座椅，爱心座椅颜色与其它座椅颜色进行区分，选择与线路色、普通座椅相协调的颜色，并且在3号线增购列车上率先应用。同时在3号线老46列车上增加了爱心专座数量，位置分布与增购车保持一致，以保障老弱群体的出行。



### (四) 乘客更满意

为提升乘客满意度，南京地铁一是坚持通过乘客满意度调查发现存在的问题。二是确保工作人员态度良好，规范使用手势及文明用语，使用特色招迎服务。三是为乘客免费提供租借雨伞服务。四是于南京地铁微信公众号等提供失物招领专栏，告知乘客所遗失物品站点。五是严格执行“首问负责制”。六是于南京南站设置博爱岛、南京站设置二维码导览。截至2024年7月31日，南京地铁服务热线社会监督电话51899999工单按时派发率、按时办结率、按时退单率、有效乘客投诉回复率均达100%。今年以来，3号线车站收到56起51899999、70余起12345乘客工单表扬，以及多次收到表扬信和锦旗。



表扬信



锦旗



雨伞租借设备



微信公众号失物招领页面



## 1. 乘客满意度调查

南京地铁基于“牢固服务理念、落实服务标准、创新服务项目、提升服务形象”的服务战略，全心关注影响乘客满意度水平的每个细节，坚持“以乘客关注、满意为焦点”，聘请第三方专业机构每年进行乘客满意度调查，积极了解乘客的需求和期望、满意程度，进行科学的调查和准确的定位。认真分析运营服务的特点和企业发展战略，努力构建互利共赢的良好局面。对于满意度调查结果，公司组织专题会议讨论分析，对存在的问题，编制整改计划，明确整改要求、责任部门、完成时间，整改效果由行风服务部组织验证，保证乘客满意度得分每年呈上升趋势。



## 2. 首问负责制

为更好地执行首问负责制，第一时间解决乘客的问题，南京地铁根据不同站点不同岗位不同的工作需求，因地制宜设计了不同的胸牌：一是站台安全员专属的应急处置卡。二是在车站大客流岗位工作人员的胸牌上设计了南京南站小型地图，以方便工作人员为乘客指引。三是考虑到节假日前

往重点车站的支援人员对该车站的不熟悉性，设计了本站布岗牌及各出入口对应的景点及公交信息。



### 3. 南京地铁服务热线

(1) 南京地铁在全线网列车车厢内及车站客服中心均张贴了地铁服务热线社会监督电话 51899999 的标贴，并通过车站语音广播进行公示。此外，已在南京地铁微信公众号上设立了网上留言板块，收集投诉、意见、建议。定期在省级媒体、报刊分享 12345 工单办理经验方法。

(2) 南京地铁建立了《乘客服务工单管理办法》投诉受理处理制度。南京地铁服务热线于 2005 年成立至今，服务热线 24 小时覆盖，负责受理来自 51899999 热线、12345 政务热线、微信公众号、热线邮箱等各类工单。



诉求反馈渠道	办理时间	办结时限	要求的传递
南京地铁服务热线 025-51899999	7:00 至 22:00 提供人工服务，快捷方便	自收到电子工单之日起 24 小时内	客服人员按照《乘客服务工单管理办法》及时派单至责任单位
服务热线语音留言	22:00 至次日 7:00		
热线邮箱	及时反馈回复		
南京地铁微信公众号 工单	及时反馈回复		

#### 4. 南京南站博爱岛

3号线南京南站在客流较大的3号口附近设置了“博爱岛”，为乘客提供饮水、针线包、手机充电、地图问询、雨伞借用、急救药箱等十二项便民服务，想乘客所想，急乘客所急，真正体现南京“博爱之都”的人文精神。



#### 5. 南京站二维码导览

因南京火车站南北广场互不相通，为方便市民和游客更好的出行，推出“地铁南京站二维码导览”服务。乘客可通过扫描二维码，获取全方位的出行指南，包括南北广场到达指引，详细的出入口信息、服务设施位置信息等重要出行信息，从而合理规划出行路线。



### （五）特色更突出

南京地铁结合南京悠久而厚重的历史文化特点，贯彻南京这座“博爱之都”的城市特色，于3号线创建了3个品牌车站。同时，南京又称金陵，作为红楼梦文化的根源，肩负着推广红楼文化的责任，南京地铁3号线巧妙地利用“壁画”这一载体，向乘客介绍着南京与《红楼梦》的故事。

#### 1. 品牌车站

南京地铁将宣传南京、推广南京、弘扬传统文化作为重点支持的公益领域，先后在3号线推出了南京南“博爱车站”、夫子庙“文枢车站”、鸡鸣寺“城市安全文化主题站”3个品牌车站。

##### （1）文枢车站——夫子庙站



2023年4月23日“世界读书日”，南京地铁发布第五个品牌车站——“文枢车站”。同日，夫子庙“文枢车站”被南

京市文学之都促进会授予“世界文学之都地标”标牌。

## (2) 博爱车站——南京南站



在中山陵入口的牌坊上，有两个金色大字——“博爱”，这是孙中山先生手迹，体现了他博爱众生的情怀。孙中山先生与南京结有不解之缘，南京也被称为“博爱之都”。南京南站“博爱车站”既是南京地铁“人文地铁”品牌核心价值的具体体现，也是“博爱之都”南京连接内外的城市窗口，更是南京城市文化和精神的象征。

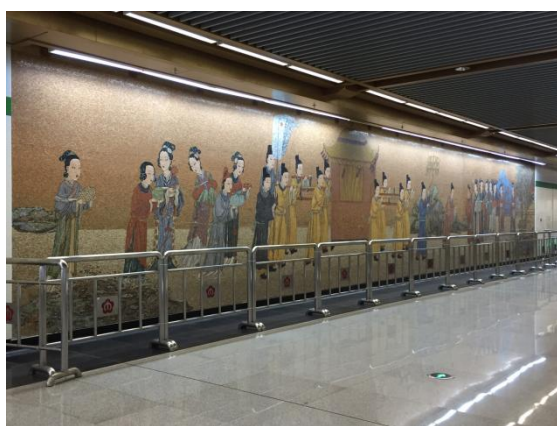
## (3) 城市安全文化主题站——鸡鸣寺站

鸡鸣寺地铁站是南京地铁3号线、4号线中转站，毗邻核心景区，人流量大、受众面广。此站依托独特的地理空间优势，建设了全国首个万余平米规模展示空间的“城市安全文化主题车站”。通过整体设计，全景式呈现我市创建安全发展示范城市的工作成果，深入宣传安全发展理念，提升公众安全意识，打造城市安全文化新地标。



## 2. 红楼文化墙

南京地铁在三号线依势打造的9个站点红楼梦经典场景主题车站，将红楼瑰宝一一展现。这9个站点分别是五塘广场站的“太虚幻境”、南京站的“元春省亲”、大行宫站的“金陵十二钗”、常府街站的“品茗”、夫子庙站的“除夕夜宴”、武定门站的“眠芍”、雨花门站的“黛玉葬花”、卡子门的“大观园”、九龙湖的“诗社”。



## 3. 红楼文创

南京地铁结合3号线独特的红楼元素，推出了具有金陵文化特色的文创产品：新金陵十二钗。金陵十二钗，是《红楼梦》塑造的经典艺术群像。当这十二位深居深宅大院的女子跨越时空的隔阂，来到现代社会，一心上岸的宝钗、领导力爆发的熙凤、每天想退休的黛玉……在穿梭于繁华都市的地铁场景下，她们又会演绎出怎样的故事？



## 4. 文化活动

### (1) “地铁小达人”人文夏令营

盛夏时节，全新一季的人文地铁夏令营拉开帷幕。七月的夏令营围绕“世界文学之都”和“国宝守护”两场课程展开，为众多青少年学生带来一场追寻红色记忆、探索科技发展，弘扬传统文化、体验当代人文寓教于乐的暑期探索之旅。



### (2) 大行宫站“一站一故事”研学活动

南京作为文学之都，东南文化圣地，城市的发展与人文历史知识紧密相连，南京地铁大行宫站就是将当代生活与传统人文历史结合的一个典范。乘坐地铁走进人文历史遗迹，让我们一起去探讨历史中的人文知识，一起去解答书本上遗留下来的人文密码，一起去寻找南京地铁中的人文故事。



### (3) “‘悦读’地铁文化艺术墙”活动

南京市游府西街小学与南京地铁开展合作，于南京地铁3号线大行宫站、夫子庙站、雨花门站开展“‘悦读’地铁文化艺术墙”人文实践主题活动，通过对车站名及各站文化艺术墙中蕴含的历史故事与美术基本常识讲解，探究人文历史和传统文化等实践体验，传播人文地铁品牌。



## 5. 宣传建设

江南时报刊登《关爱随行 南京地铁敬老助残服务举措提升》、《科技照亮未来 南京地铁“碳”寻智慧地铁“发光秘籍”》、《南京地铁“信鸽”传递贴心服务引网友点赞》、《南京地铁通号分公司助力品牌线路创建》，光明日报刊登《我们的便民条可受欢迎啦》，南京地铁微信公众号刊登《南京地铁：一站一景显城韵 打造文化“老字号”》稿件，对3号线品牌线路的各项创新服务举措进行宣传，得到市民认可。

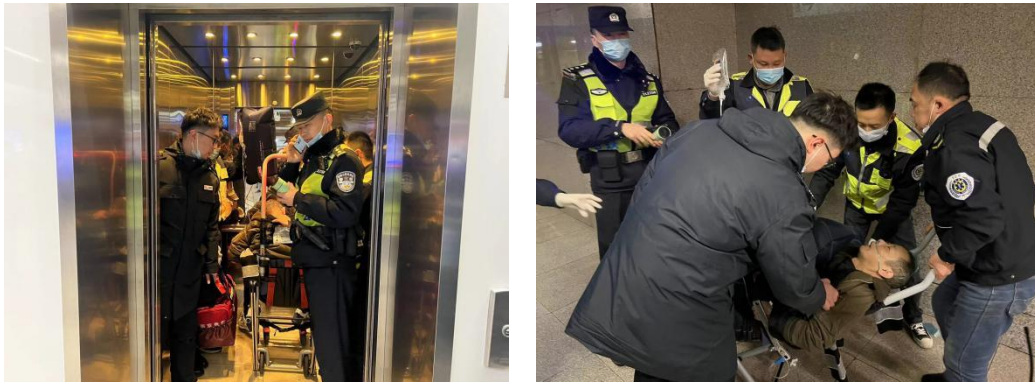
## 五、先进案例

### (一) 英雄在身边——AED救助

2024年2月，鸡鸣寺站工作人员王子翔使用车站AED设备，配合心肺复苏，成功救治了一名面色惨白、心跳微弱、



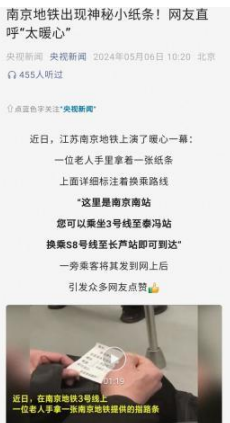
昏倒在列车上的乘客，从死神手中夺回了生命。该名工作人员被南京市公安局、南京市见义勇为基金会授予“南京市见义勇为积极分子”荣誉称号。南京市公安局和南京市见义勇为基金会对王子翔的表彰，不仅是对他个人英勇行为的肯定，更是对全社会正能量的弘扬。



## （二）人文关怀，城市温度——信鸽服务

2024年3月，南京地铁3号线车厢内，一张温暖的小纸条成为了众多朋友关注的焦点。这张纸条上详细标注了换乘路线，为一位老人指明了前往目的地的方向。这一幕正巧被同行的乘客辛先生捕捉下来，并分享至社交平台，迅速引发了广大网友的共鸣与点赞。

据了解，这位老人当时坐在辛先生旁边，手捧大行李包，一边看着地铁的站台指示灯，一边对照着手中的纸条。辛先生表示，看到这一幕，他深觉温暖与感动，想到自己的父母如果来南京坐地铁，有这样的小纸条也会方便很多。



### （三）用心服务，关爱一路——护老行动

2024年6月27日7:45左右，柳洲东路站一如往常地进入了早高峰客流时间，正在立岗的车站维护工邓欣茹在人群中看见了一位老人倚靠在站厅柱子旁来回张望，神色焦虑。通过询问得知，老人今年71岁，因为做过开颅手术导致半边腿脚不便，人潮中难以搭乘地铁。了解情况后，邓欣茹将她护送上车，并通知当班行车值班员刘莉，让其通知南京站做好爱心接力服务。在这里，南京地铁的员工用实际行动践行了地铁人的职责和担当，向社会传递着温暖和正能量。



### （四）专业为基，创新引领——技术攻关

AFC终端设备是车站服务乘客的重要设备之一，保障设备平稳运行是每一名地铁人共同的宗旨。

3号线AFC工长王冠同志在一次设备专项检查中发现自动检票机（GATE）筹码回收装置对射传感器运行异常。他凭借多年来对设备维护的经验，立即判断出该对射传感器可能会出现过局部短路的现象，随即召集班组技术骨干对这一隐患点提出技术攻关。经过一轮又一轮的技术研讨，他们发

现导致传感器短路的原因是电路板通孔与金属垫片存在短接的可能性，于是，他购买了部分绝缘垫片，通过隔绝短路的方法消除设备隐患，在线路设备试装试验中取得了良好效果，并推广至全线使用。在保障设备安全运行的道路上他并没有停下脚步，他运用 FEMA 质量管理工具，再次开展了技术攻关，从优化隔绝短路措施，再到改进设备保护措施，一步一步的提高设备安全运行可靠度，真正把设备的安全运行，为乘客提供优质服务放在首要位置。

自动检票机（GATE）筹码回收装置对射传感器防短路技术攻关路径

<p><b>初代：</b> 为防止传感器紧固件与电路板通孔短接，通过将原有金属材料垫片替换成橡胶材质绝缘垫片，有效防止了设备短路。</p>	<p><b>中期：</b> 因橡胶材质垫片受到设备运行环境等因素影响，出现垫片绝缘下降的问题。为防止设备短路改用聚乙烯绝缘螺丝解决了因材质原因导致绝缘下降的问题。</p>	<p><b>迭代：</b> 从设备本质安全角度出发，如果设备具备短路保护功能，才是解决此问题的根本。为此通过改造 YEL8-A 直流（7-30A）电流检测模块实现对短路电流的检测，当发生短路时能立即切断供电保障设备安全运行。</p>

### （五）管理创新，深化认知——乘风工作室

1. 3 号线设置“乘风创新工作室”，持续做好 3 号线管理创新工作，工作室的《乘务 3D 云课堂》项目，成功获得了公司年度科技创新成果优秀奖；《电客车司机能力提升的“四化”管理体系研究与应用》项目，获得公司年度管理创新优秀成果优秀奖；工作室制作的动漫短视频《宣讲员的一天》荣获全省“初心、使命”党员教育全媒体作品大赛三等奖。经过多年的打磨，“乘风创新工作室”也荣获第五批南京市职工创

新工作室的称号，除此之外，工作室中也是人才辈出，工作室骨干杨阳同志，在第六届中国企业微课大赛暨第一届轨道交通行业知识赋能大赛中被评为“新锐微课开发师”。



工作室所获荣誉展示

2. 为了深化公众对地铁司机职业的认知，增强大众对地铁运营的了解，3号线以提供学习平台的方式组织东大成贤学院的学生来参观、体验司机工作内容；依托乘风创新工作室开展第三期“老司机”教你开地铁模拟驾驶体验活动，在做好品牌宣传工作的同时，让来参加活动的8-16周岁的同学们在安全的环境中，尽情体验列车驾驶的激情与乐趣。



“老司机”教你开地铁模拟驾驶体验活动

## 六、集体、个人荣誉

### 三号线集体外部荣誉（开通至今）

序号	获奖时间	奖项名称	获奖集体	颁发单位 表彰文号	级别
1	2020年5月	2019年度南京市“安康杯”竞赛优胜班组	工务分公司三号线土建工班	南京市总工会 南京市应急管理局	市级
2	2021年度	工人先锋号	乘务分公司	南京市总工会	市级
3	2021年度	南京市职工创新工作室	乘务分公司	南京市总工会	市级
4	2023年12月	2023年度南京市青年文明号	机电分公司南京南AFC中央系统维护班	共青团南京市委	市级

### 三号线个人外部荣誉（开通至今）

序号	获奖时间	奖项名称	获奖人姓名	颁发单位 表彰文号	级别
1	2015年9月	维修能手	杜龙飞	运营公司工会委员会推荐	国家级
2	2019年8月	全国城市轨道交通行业劳动竞赛“维修能手”	郭东林	全国城市轨道交通企业工会 联委会	国家级
3	2023年4月	2021-2022年度全国城市轨道交通行业劳动竞赛服务明星	许金鑫	全国城市轨道交通企业工会 联委会	国家级
4	2023年4月	全国交通技术能手	朱在宇	中华人民共和国交通运输部	国家级
5	2023年4月	全国行业职业技能竞赛——第十三届全国交通运输行业职业技能大赛城市轨道交通列车司机赛项（职工组）全国总决赛第九名	朱在宇	第十三届全国交通运输行业职业技能大赛组委会秘书处	国家级
6	2023年4月	2021-2022年度全国城市轨道交通行业劳动竞赛先进维修能手	尹罗忠	102[2023]0698 关于 2021-2022年度全国城市轨道交通行业劳动竞赛先进的 评选结果	国家级
7	2023年4月	列车先锋	朱在宇	全国城市轨道交通企业工会 联委会	国家级
8	2020年12月	江苏省技术能手	花昱凡	苏交政〔2020〕34号	省级
9	2021年1月	江苏省五一创新能手	花昱凡	苏交政〔2020〕34号	省级
10	2021年1月	江苏省青年岗位能手	花昱凡	苏交政〔2020〕34号	省级
11	2021年1月	江苏省交通技术能手	花昱凡	苏交政〔2020〕34号	省级

12	2022年1月	江苏省技术能手	尹罗忠	江苏省人力资源和社会保障厅	省级
13	2023年9月	省级媒体报道	吴春堂	见义勇为	省级
14	2023年9月	省级媒体报道	郭标	见义勇为	省级
15	2015年2月	南京市技术能手	杜龙飞	南京市二级技能竞赛	市级
16	2015年2月	南京市五一创新能手	杜龙飞	南京市二级技能竞赛	市级
17	2022年11月	南京市见义勇为积极分子	许金鑫	南京市见义勇为基金会	市级
18	2022年11月	“南京特检杯”电梯安装维修工技能竞赛优胜奖	王飞	南京市特种设备安全监督检验研究院	市级
19	2023年8月	2023年度南京市质量管理论文征集评选和发布活动鼓励奖	毛纬	南京市质量发展委员会办公室	市级
20	2023年9月	南京市见义勇为专项奖励	郭标	南京市见义勇为基金会	市级
21	2023年11月	南京市见义勇为积极分子	郭标	南京市公安局、南京市见义勇为基金会	市级
22	2023年9月	南京市见义勇为专项奖励	吴春堂	南京市见义勇为基金会	市级
23	2023年11月	南京市见义勇为积极分子	吴春堂	南京市见义勇为基金会	市级
24	2023年11月	南京市职工太极拳比赛男子组二等奖	掌子涵	南京市职工文化体育协会	市级
25	2023年11月	南京市五一劳动奖章	朱在宇	南京市总工会	市级
26	2024年5月	南京市武术精英邀请赛青年组传统拳冠军	掌子涵	南京市武术协会	市级
27	2024年5月	南京市武术精英邀请赛青年组单器械冠军	掌子涵	南京市武术协会	市级
28	2024年5月	南京市见义勇为专项奖励	王子翔	南京市见义勇为基金会	市级



梦越金陵文韵满程

