

春运将至，旅客在虹桥如何“走得顺”

记者现场直击10.3万条建议背后的“人民智慧”



□ 首席记者 季张颖

“我们从地铁 C、D 区过了闸机，正对区域没有任何标识牌指向虹桥商务区，只有脚下的这个蓝色箭头指向右转是高铁出发层，当你转过后来才能在抬头处看到虹桥商务区的具体指示方向，像这样的标识牌连贯性不足的问题，让市民很容易‘找不到路’。”昨天，在虹桥枢纽地下通道的志愿服务岗亭附近，建议人葛中铮指着周围的指示标识告诉记者。

就在几个月前，同样的位置，葛中铮作为志愿者，每天都会碰到数百人次来问路。而今，这一因标识不清导致的“痛点”，随着葛中铮的一封建议信得以聚焦，推动相关部门启动对虹桥枢纽和商务区核心区标识导向系统的一场“大修”。

一条人民建议，撬动一场城市治理。记者近日从市人民建议征集办获悉，2025 年，全市各级人民建议征集部门共收到群众建议 10.3 万件，重要建议采纳率 98.6%，来自市民群众的一批好想法、“金点子”落地成为现实。

标识不连贯、中英文不统一 市民反映“走着走着就迷路了”

对于许多初到虹桥枢纽的旅客来说，庞大的地下空间宛如一座“迷宫”。葛中铮每年都会在这里开展志愿服务，来自老百姓的询问形形色色，但大多都是因为“找不到路”而求助的。

“如何换乘公交车、地铁等，怎么前往商务区，又如何往返枢纽？这些问题在春运及大型会展期间特别突出，指引需求量很大，我一天内解答的旅客人次能达到数百人。”葛中铮说，其中听到老百姓反映最多的话是“走着走着就迷路了”。

带着市民群众反映的问题，葛中铮决定用自己的脚步，实地在虹桥国际中央商务区和虹桥枢纽区域走一圈，开展一次系列的走访调研。没想到在地铁出站的起点位置，葛中铮就陷入了茫然。

“你看，地下通道中地铁换乘高铁的标识清晰，但在 C、D 口出来后的这片正对区域里，找不到前往虹桥核心商务区的标识，这会让很多旅客和我一样在出站的瞬间感到‘信息空白’。”在昨天跟随葛中铮实地走访的过程中，葛中铮第一时间指出了这一问题。

“你再根据头顶上这个‘公共汽车(西)’的指示牌，看看周围能不能找到‘公共汽车(东)’？显然是不能的。”在葛中铮的自问自答中，记者了解到，其实，公共汽车东、西两处分属机场和火车站，但很容易被误认为同一站点的两侧，而部分标识中英文译名不统一、国家会展中心全称简称也存在混用等问题，让国际旅客“一头雾水”。

在从枢纽去往龙湖虹桥天街、诺亚财富中心等区域的过程中，葛中铮也发现了标识数量不足、标识缺乏连贯性等问题。“特别是像虹桥万通中心入口部分，在即将到达时缺少标识牌指引。”葛中铮告诉记者，对于在担任志愿者过程中被高频问到的问题，自己也都尝试使用高德地图等手机软件导航，但经常会出现导引不准确的情况，难以提供有效指引。

“与此同时，我还发现，商务区地上空间标识相对较少，在调研完成后，我想尝试从地上走到地下时，发现自己已经没有任何‘方向感’，路面看不到回到地下空间的标识。”葛中铮直言道。

标识导向系统“大修”已启动 在主要人流衔接点补充临时标识

虹桥枢纽承载了机场、高铁、地铁等交通设施，而虹桥商务区内分布着会展场馆、楼宇园区、综合商业等，客流集散量很大。为了提升进出虹桥枢纽和虹桥商务区核心区各类人士的整体导引体验，让市民群众能够更便捷地找到目的地，葛中铮意识到，有必要对虹桥枢纽及商务区内的导引机制进行优化，并通过数字赋能提升导引效能，从而进一步提升商务区对外的整体形象。

为此，在去年年中，葛中铮将自己的走访调研情况以及相关建议写进了递交给上海市人民建议征集办的一份信中。在这封信中，葛中铮建议优化标识牌的整体布局分布，让导引标识牌更为连贯清晰。“在对地上及地下空间标识导向牌进行整体优化中，应合理设置导引标识点位，标识牌的前后间隔应保持视觉上的连续性，风格样式也应统一。”

葛中铮还建议，借助数字赋能机制

升级现有导引功能，确保高效导引及良好体验。“我认为可以借鉴龙阳路地铁站、深圳北站的‘电子屏查询+手机VR实景导引’模式，将现有导引标识牌全面升级为触摸式导引大屏，并在枢纽和地下通道内的关键动线位置增加必要的导引触摸屏。”

记者从市人民建议征集办获悉，针对这一建议，虹桥商务区管委会迅速响应，并联动闵行区政府及地产集团共同研商，决定结合核心区“虹桥之链”功能提升项目建设，编制虹桥枢纽和商务区核心区的标识导向系统导则。

目前，针对标识导向系统的“大修”已经启动，同时先行对各类错误指引、陈旧信息进行排查更新，在主要人流衔接点补充临时标识。针对地下空间定位难的问题，枢纽一核心区中轴线地下导航系统已经上线，通过数字化手段辅助旅客精准出行，将让旅客在虹桥不仅“走得通”，更能“走得顺”。



▲ 标识中“虹桥”的“桥”，拼音错了
记者 季张颖 摄

► 地铁站出口处，视线范围内并没有明显的前往虹桥核心商务区的标识
记者 王雅雯 摄



进一步拓宽倾听民声渠道 构建人人参与、人人共享城市治理共同体

在公共交通领域之外，人民建议的触角还延伸到城市治理的方方面面，比如市民孟一磊的一份建议，就推动了本市大型医院增设便民寄存柜。

孟一磊告诉记者，这份建议其实来源于生活中发现的细节。“上海很多综合大型医院，患者来自五湖四海，这些患者和家属为了赶时间，常常拖着行李箱和大包小包就从车站直奔过来，无论是就诊配药还是办理入院手续，都极为不便，无人陪同者更是负担沉重。”

孟一磊说，但现实中不少医院并未设置物品寄存柜，难以满足实际需求。“当时，上海在地铁内推行寄存柜，我觉得这种模式非常好，也是完全可以复制到医院这样的公共空间内的。”受此启发，孟一磊向上海人民建议征集信箱提出建议，在上海大型医院引入第三方运营的便民寄存柜，缓解患者及家属随身物品存放难的问题，提升就医体验，并配备清晰指引标识，方便使用。

对此，上海申康医院发展中心积极响应，对全市市级医院行李临时寄存服

务情况开展专项调研，对于暂未提供服务的医院，因地制宜制定建设方案，明确时间节点与任务。目前，已有 37 家市级医院新增了寄存柜服务。

在全市范围内，过去一年来，一大批有见地、有温度的金点子、好建议嵌入社会治理，走进决策视野，变成亮点举措。

市委社会工作部副部长，市政府办公厅副主任，市信访办、市人民建议征集办主任盖博华表示，2026 年是“十五五”规划开局起步之年，在新的起点上，全市各级人民建议征集部门将围绕上海经济社会发展主要目标，锚定城市治理现代化目标，深入践行和发展全过程人民民主，坚持问计于民，进一步拓宽倾听民声的渠道，持续激发群众参与活力，释放惠企利民的工作实效，凝聚共建共治的发展合力，助力构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体，为上海建成具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市作出更大贡献。