

上海地铁运营信息查询

信息获取与应急沟通



电 话

服务热线 64370000

报警 110 火警 119 急救 120



网 络

上海地铁网站 www.shmetro.com

官方微博 weibo.com/shmetro



电 视

上海新闻综合频道《上海早晨》栏目

车站、车厢移动电视《地铁即时信息》栏目



电 台

上海交通广播电台 (FM105.7)



广 播

车站、列车广播



APP 官方指南

上海地铁电子指南

(指导地铁乘行)



其 它

站 点、车 厢 信 息 显 示 屏、

自 助 信 息 查 询 设 备、车 站 工 作 人 员、

便 民 服 务 手 册



地 铁 安 全

我 们 共 同 关 注

地铁小社会，事关你我他，

地铁安全是公共安全、大家的安

全，需要我们共同关注。

上海地铁将坚持不断提高运

营与服务质量，筑牢安全防线，

与乘客一起，积极营造“自救、

互助、有序”的公共安全环境，

让城市生活更美好。

目录



- 1 安全基本守则 1~2
- 2 安全乘车指南 3~14
- 3 安应急救指南 15~28
- 4 财物安全与急救事件 29~30

上海地铁
shmetro

上海地铁便民信息 / 安全出行指南

安全基本守则



乘客安全基本守则

为保障您的乘车安全，请配合遵守以下规定：

- 在安全线内候车，乘车时先下后上，上下列车请注意站台间隙。
- 列车车门蜂鸣器响、车门及屏蔽门警示灯亮，不得强行上下车。
- 车门开启、关闭时，请勿触摸车门。
- 车到终点，请及时下车。
- 请勿携带易燃、易爆、有毒、有放射性、腐蚀性等危险品和易污损、有严重异味、无包装易碎、尖锐物品进站乘车。
- 请勿在车站、车厢内使用滑板、溜冰、轮滑鞋等。
- 赤脚、赤膊、油污衣裤者、醉酒肇事者、烈性传染病患者、精神病患者或健康状况危及他人安全者，请勿进站乘车。

- 请自觉保持车站、车厢的清洁卫生，请勿踩踏车站和车厢内座席，严禁向轨道交通区域内抛掷杂物、垃圾。

- 请勿携带超过规定标准（重量 \leqslant 20kg；体积 $\leqslant 0.15m^3$ ；长、宽、高之和 $\leqslant 1.8m$ ）的物品进站乘车。

- 请勿携带自行车（含折叠式自行车）进站乘车。



进站安检

- 请主动配合将所携带的物品接受安检人员、安检仪器以及警犬的检查。



- 拒不接受、配合安全检查的，安检人员有权拒绝其进站乘车。



附：危险物品识别参照

危险物品指具有爆炸、易燃、毒害、腐蚀、放射性等性质，在运输、装卸和储存保管过程中，易造成人身伤亡和财产损毁而需要特别防护的物品。

● 危险物品识别分类例举

1、爆炸品



如：炸药、花炮、烟花、爆竹、枪支（含仿真枪）、弹药和雷管等。

2、压缩气体和液化气体



如：乙炔、一氧化碳、石油气、氟利昂、氢气、氧气、液化石油气、煤气和各类压缩气体等。

3、易燃液体



如：汽油、柴油、酒精（乙醇）、丙酮、丙烷、油漆类、苯、甲醇、溶剂油、松节油、香蕉水、煤油和塑料印刷油墨等。

安全乘车指南

4、易燃固体、自然物品和遇湿易燃物品



如：磷、钠、硫酸、钾、铝粉、锌粉等。

5、氧化剂和有机过氧化物



如：亚硝酸钠、硝酸钠、氯酸钾等。

6、毒害品和感染性物质



如：氰化物、砷酸盐类、有机磷农药、硒酸盐类、汞化合物等。



7、放射性物品



如：钴 60、夜光粉、独居石、皓英石等。

8、腐蚀品



如：盐酸、硝酸、硫酸、磷酸等。

9、其它危险物品



如：其它可能危及乘客人身安全和影响地铁设施安全的物品，如气球、锄头、扁担、铁锯、铁棒及管制刀具等。

● 限量携带的危险生活类物品

1、每位乘客限带 2 件以下物品：
打火机充气罐、指甲油、摩丝罐、香水喷剂。

2、每位乘客限携带不超过 1000ml (1kg) 的高度白酒，且包装完好。

安全乘车指南

出 / 入闸机

- 请右手持卡进站，确认读卡成功。



- 过三杆闸机时先用手轻轻拨动水平杆再通过，切勿奔跑通过闸机。

- 使用扇形闸机时，确认扇形门完全打开，在通过闸机后请往前走，切勿在闸机通道停留或往返行走。



- 成人带小孩通过闸机时，请照顾好小孩，确保安全，有需要的乘客请从专用通道进出。



- 请勿逆行、攀爬、玩耍、奔跑、倚靠或争先恐后。



- 请勿倚靠电梯侧挡板、扶带。



- 穿软底凉鞋、长裙或携带物品的乘客，请勿将鞋面、裙摆或随身物品贴近扶梯台阶及边缘，避免被夹或卷入。

- 离开自动扶梯时请留意踏板，小心踏出。

- 使用轮椅、携带婴儿车、手推车、行李或大件物品时，请勿使用自动扶梯。

- 老人、小孩及行动不便人士乘坐自动扶梯需有人陪同。

- 切勿搭乘正在维修的自动扶梯。



乘坐电梯

自动扶梯

- 先看清自动扶梯运行方向。



- 切勿在自动扶梯入口范围内站立逗留。

- 握好扶手，面向前方站稳，切勿在乘梯时阅读报纸，或把头探出扶梯张望。



安全乘车指南

无障碍电梯

- 无障碍电梯专为有需要的乘客服务。

- 切勿强行打开无障碍电梯门。

- 搭乘无障碍电梯意外被困时，马上按下求助按钮并保持冷静，等待救援。



- 切勿搭乘正在维修的无障碍电梯。

- 遵循“先下后上”的文明秩序。



楼梯升降梯

- 楼梯升降梯设在部分无垂直电梯车站，专门为坐轮椅的乘客服务。

- 楼梯升降梯由车站工作人员操作，需要使用的乘客，请与工作人员联系。



1 楼梯升降梯



3 工作人员放下升降板



2 按压通话按钮呼叫工作人员



4 拉起保险杠



5 稳住轮椅刹车



7 保持身体平稳



6 按压上、下行方向按钮



★ 由工作人员按照 1~7 步骤有序操作，
乘坐轮椅的乘客配合。

安全乘车指南

站台候车

- 请在安全线内有序候车。



- 在任何情况下，严禁擅自进入轨道，穿越线路。



- 不要拥堵在站台自动扶梯附近或楼梯口。



- 切勿在站台上嬉闹、奔跑。

- 如需帮助可与站台工作人员联系。

上下列车

- 列车停稳开门后遵循“先下后上”的原则上下车。

- 门灯闪烁时切勿强行上下车。



- 请勿将手提袋、背包或其他个人物品接近正在关闭的车门，车门开启、关闭时，切勿触摸车门。



- 请注意站台和列车之间的缝隙及高低差，以防踏空、绊倒；

- 切勿冲、吊车门、屏蔽门或安全门。

- 下车时请注意随身携带的行李物品。

在列车上

- 上车后往车厢中部走，不要挤在车门口。

- 请勿将大件行李物品摆放在车门口。

- 确保手和手指远离车身与车门之间的缝隙。

- 请坐好扶稳，紧握扶手或拉环。



- 请勿倚靠在立柱扶手上。

- 请勿坐在列车地面上。

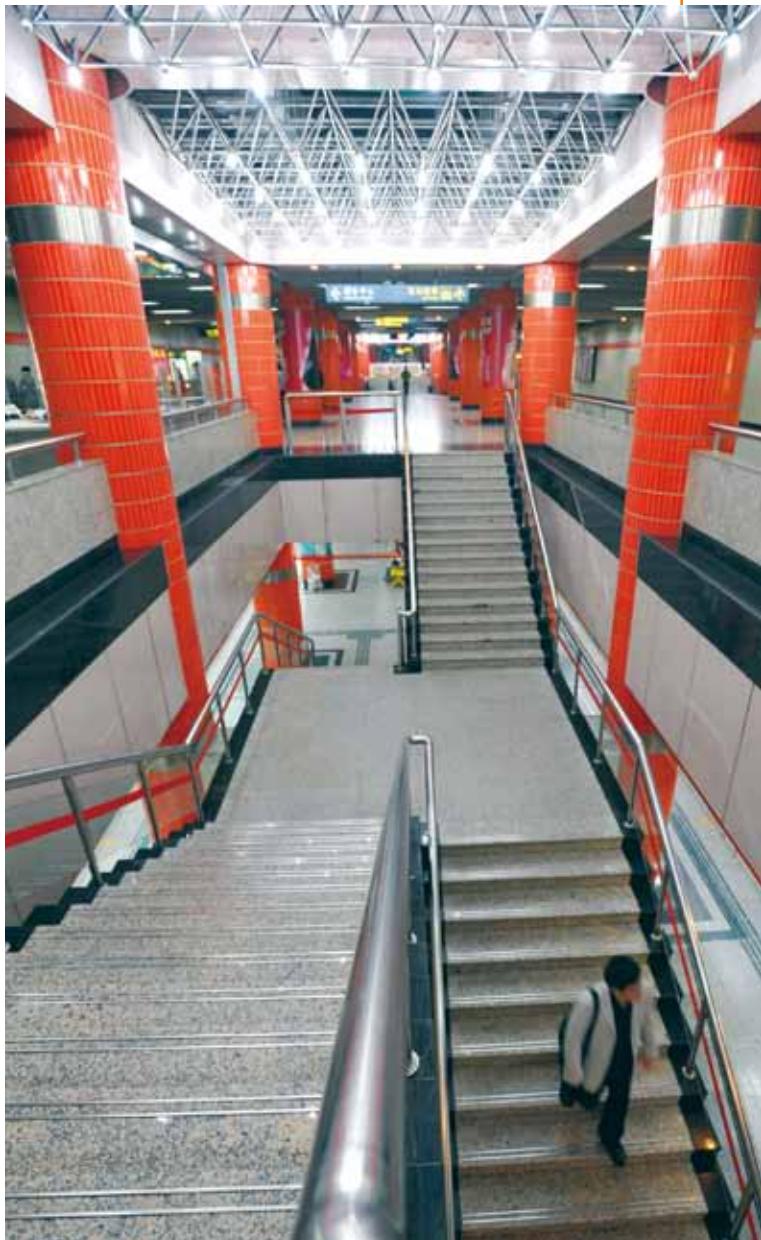
- 如非紧急情况，切勿随意触动车上的应急设施设备。

- 如遇身体不适，尽可能待列车运行至下一站向工作人员求助。

- 请留意列车广播和电子显示屏信息。



- 为有需要的乘客主动让座。



紧急情况应对

1、人员\物品坠入轨道

- 乘客若不慎掉落物品至轨道，应及时求助工作人员使用夹物钳协助取回，切勿跳下站台自行捡拾。



- 乘客若不慎坠入站线，请保持镇定，呼叫并等待工作人员；尽量使身体与轨道保持安全距离，等候车站工作人员协助返回站台。



2、紧急疏散

轨道交通突发火灾、爆炸等灾害性事件，乘客通过车站或列车进行应急疏散。请保持镇定，听从工作人员指挥。

区间疏散：

- 若列车在区间遇到突发事件时，应待列车行驶到最近的车站进行人员疏散。
- 如列车在区间迫停，请耐心等待。积极配合工作人员处置，不得擅动列车紧急装置强行下车。
- 若从车头紧急逃生，一次一人通过，有序撤离，防止踩踏。

车站疏散：



- 按照救援人员指挥或应急逃生标志，从指定方向撤离。
- 疏散撤离过程中切勿使用升降电梯、自动扶梯。

列车车头逃生门样式



该类逃生门位于司机室左侧，上翻门盖板，打开逃生坡道。

适用列车：
2、6、8号线部分列车，5、10号线全部列车。



该类逃生门位于司机室中部，逃生门下翻打开，形成逃生坡道。

适用列车：
1、2、9号线部分列车，4、7、11号线全部列车。



该类逃生门位于司机室中部，上翻门盖板，加逃生梯。

适用列车：
9号线部分列车。



该类逃生门位于司机室左侧，上翻门盖板，加逃生梯。

适用列车：
1、6、8号线部分列车。

3、可疑物品处置

在车站或车厢内发现长时间无人看管的行李等可疑物品时：

- 迅速报警（向 110、119 报警）或联系地铁服务热线。
- 切勿擅动可疑物品，通知车站工作人员处置。
- 根据车站人员引导至安全区域，不在现场驻留、张望、围观。





应急装置使用

1、车站应急装置

当发生紧急情况时，请使用以下装置：

(1) 火灾紧急报警装置



击碎玻璃报警

击碎玻璃报警

拉下手柄报警

(2) 自动扶梯紧急停止装置



自动扶梯两端均安装电梯紧急停止装置，按压即停。

注：非紧急情况下严禁按压。按停前乘梯人员应先撤离自动扶梯，或提醒乘梯人员握紧扶手。

(3) 站台紧急停车按钮



每侧站台侧墙上各设有2个紧急关闭按钮，拔开活络有机面板，按压即可。

注：一般由车站工作人员使用，在非紧急情况下严禁按压。

(4) 安全门手动解锁装置



拉下转动扳把，往左右两边推动开门

安全应急指南

(5) 屏蔽门手动解锁装置



拉下转动板把，往左右两边推动开门

2、站厅 / 台服务呼叫救助装置



按下按钮通话

安全应急指南



3、列车应急装置

(1) 列车紧急通话 / 报警装置(按下按钮通话)



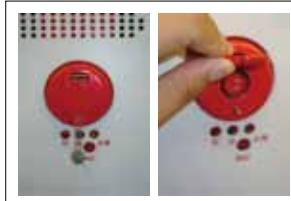
该类装置设于：
1号线部分列车。



该类装置设于：
5号线全部和
6、8号线部分列车。



该类装置设于：
1、2号线部分列车。



该类装置设于：
6、8号线部分列车。



该类装置设于：
1、2号线部分列车。



该类装置设于：
7号线全部和9号线部分列车。



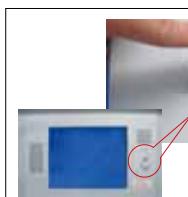
该类装置设于：
3号线全部列车。



该类装置设于：
9号线部分列车。



该类装置设于：
4、10号线全部列车。



该类装置设于：
11号线全部列车。

(2) 列车紧急制动 / 开门装置



该类装置设于：
1、2、9号线部分和
10、11、7号线全部
列车。



该类装置设于：
1、2号线部分列车。



该类装置设于：
3、4、6、8号线全部列车。



该类装置设于：
1、2号线部分
列车。



该类装置设于：
9号线部分列车。



该类装置设于：
5号线全部列
车。



★ 擅动以上装置将负法律责任。

安全应急指南

4、灭火器

(1) 车站灭火器操作步骤图



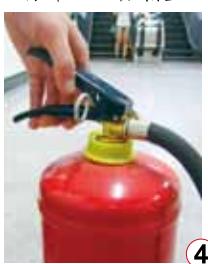
① 到达灭火器箱位置



② 打开灭火器箱盖



③ 取出灭火器



④ 提起灭火器



⑤ 拉开安全插销

握住皮管，
用力压下
压把

⑥

★ 使用灭火器时，应朝火源根部，左右移动喷射

(2) 列车内灭火器位置



该类装置设于：

1、2、3、6、8、9、10、11号线部分和5号线全部列车。



该类装置设于：

4、7号线全部和3、8、9、10、11号线部分列车。

财物安全

- 背包置于胸前、手机不挂腰间、财物及挂件不外露，保管好随身携带的贵重物品。
- 乘客如果遇到人身、财物安全受到威胁，可通过 110 报警电话及时向警方报告求助。
- 使用车站内的 ATM 机，输入密码时尽量用身体挡住键盘，以防他人窥视。
- 遇机器吞卡或不吐钞等故障，不要轻易离开，可拨打银行的客户服务热线或向车站进行求助。



急救事件

发生以下突发情况，请第一时间拨打 120 急救电话，请求医护人员支援；车站工作人员也将尽力提供帮助。

- **呼 吸**
呼吸困难，呼吸不规则，皮肤发青
- **无知觉**
反应迟钝，外部刺激下不能清醒
- **休 克**
急速的脉搏，不规则的脉搏，出冷汗，皮肤苍白，身体颤抖
- **灼伤、烫伤、腐蚀**
剧烈的疼痛，皮肤显著变红，皮肤组织深度损害
- **中 毒**
恶心、呕吐、痉挛、胃痛、头痛、晕眩
- **出 血**
头部、躯干、手臂、腿、内脏、生殖器等处受伤出血
- **触电、雷击**
雷击处有电流灼伤的印记、肌肉抽筋、意识不清
- **高处跌落**
剧烈的疼痛、异常的姿态、骨折、无法动弹
- **可识别的严重受伤**
在躯干、头颅、胸有开放式的伤口；怀疑有四肢、骨盆、脊椎、胸腔等处骨折；有粉碎性骨折等多种伤害