附件1

**服务实施方案说明**

**1.需求内容**

**1.1运营安全示范片**

1.1.1主要包括进站乘车法规、物品掉落轨行区、列车安全设施、车站安全设施等日常情况下注意事项和应急情况下的操作指引，向乘客提供安全指引，减少和降低地铁事故的发生及带来的危害。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **运营安全画面脚本** |
| 11 | 进站乘车法规及注意事项 | 依据《南宁市城市轨道交通管理条例》运营管理篇章的第三十三条、第三十四条、第三十五条的规定和法律责任篇章的第四十九条、第五条的违反责任编写进展乘车法规。《南宁城市轨道交通乘客守则》。物品掉落轨行区。跌落物品至轨道，请不要自行捞捡，请联系工作人员拾取；切勿擅自跳下站台，进入轨道、隧道和其他有警示标志的区域。 |
| 22 | 列车安全设施及操作指引 | 灭火器。每节车厢都配有干粉灭火器，一般放置在座椅下边，当车厢内发生火灾紧急情况时，乘客可以取出灭火器。操作方法：解开2个固定扣带，取出灭火器拉出安全销，按下压把，对准火焰进行灭火。另外列车设计具有良好的防火性能，车厢内（地板、内墙版等）采用特殊的防火材料，具有阻燃性，可以大大减少火灾发生的几率。 |
| 紧急解锁开门。每列车上每个车门侧边都安装有手动紧急解锁开门装置，在紧急情况下，可以使用这个装置进行手动解锁打开车门，操作方法：取出外层透明罩，90度顺时针旋转解锁手柄，解锁车门，然后手动拉开车门即可。 |
| 乘客紧急报警器。列车上每节车厢安装有乘客紧急报警器（包含与司机对讲功能），一般分布在车门的侧边，当列车上发生人员伤害、火灾等紧急情况时，可以实现乘客与司机的沟通。操作方法：打开盖子，按下按钮，司机即可收到报警信息。司机按下司机台上的“乘客对讲”按钮即可实现与乘客的通话，通知工作人员进行处理。 |
| 火灾报警系统。每节车厢内还配有烟温复合探测器，用于实时监控车厢内的烟温状况，对于监测到的烟温异常变化，产生报警信号在司机室显示。当发生火警时，火灾报警控制器会发出声光报警提示，并在LCD显示屏显示报警探测器位置信息、报警类型等。 |
| 33 | 车站安全设施及操作指引 | 火灾紧急报警器。在车站站厅层、站台层公共区和出入口通道均设有火灾紧急报警器。一般情况下，在设置消火栓的地方也会设置火灾紧急报警器。发生火灾后，人为压碎火灾紧急报警器的玻璃，按钮的火警指示灯即亮，火灾报警成功。 |
| 自动扶梯紧急停止按钮。车站每台自动扶梯上下端出入口处各有一个红色停止按钮，在自动扶梯发生紧急情况时，可按压红色按钮使自动扶梯停机。 |
| 站台紧急停车按钮。在列车进站时，或者出发时间，发现轨道内有人或者异物，可能会危及行车安全或人身安全，可使用该按钮。 |
| 屏蔽门手动解锁以及屏蔽门应急门装置。当列车到站后，屏蔽门不能自动打开，可通过手动解锁装置打开屏蔽门，当列车的车门没有对准位置，乘客可以打开屏蔽门的应急门，由此进入站台。站台工作人员也可以在站台侧，用专用锁匙打开屏蔽门或屏蔽门应急门。 |
| 44 | 应急疏散 | 1、区间停车时：禁止操作车门紧急解锁设备，如果需要帮助，请使用紧急通话按钮与司机联系。2、列车因故需要疏散时：保持镇静，不要拥挤，从列车头端依次向外疏散，司机会协助各位离开。3、列车发生火情时：请远离火源，不要惊慌，每节车座椅下有灭火器，您可按照指引灭火，或使用紧急通话按钮与司机联系，严禁操作车门紧急解锁设备。4、疏散过程中：请注意列车与疏散平台间的空隙，以免摔伤；疏散平台上行走时不要拥挤，听从工作人员指引，有序疏散；照顾好您身边的老人和小孩，如需帮助请与工作人员联系。 |

**1.2 文明乘车示范片**

1.2.1主要描述乘客从进站到购票、进闸、候车、上车、下车、出闸、出站全过程的操作指引，包括如何购票，使用闸机，排队候车、文明乘车，识别导向标识和车站设施等方面，目的是引导乘客正确乘坐地铁，维持车站的文明秩序。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **文明乘车画面脚本** |
| 1 | 进站 | 引导：乘客从地面路引标识找到轨道交通车站；注意：车站运营时间告示；禁止：携带违禁物品进展乘车。 |
| 垂直电梯：每个车站设有垂直电梯，携带轮椅、婴儿车、手推车或者大件行李时不能乘坐扶梯时可以乘坐垂直电梯。乘坐自动扶梯：请面向扶梯运行方向靠右站稳，并紧握扶手带；双脚应踏在同一梯级上黄色安全线内，不要倚靠自动扶梯两边和扶手，勿将身体探出自动扶梯。切勿三人以上挤站在同一梯级；踏进自动扶梯时必须特别小心，到达后尽快踏出自动扶梯，请勿在自动扶梯出口处逗留；老人、儿童和行动不方便者乘坐自动扶梯时，需有人陪同。 |
| 2 | 购票 | 乘客在TVM（全自动售票机）上购票、给储值票充值操作步骤、注意事项。乘客在TCM（全自动验票机）上验票操作步骤、注意事项。  |
| 3 | 进闸 | 乘客用单程票和储值票正确进闸和错误进闸两类；不能跨闸并闸；请勿成人使用学生票。 |
| 4 | 候车 | 请在黄色安全线外，按地面指示箭头排队候车；请勿倚靠、拍打屏蔽门；切勿在站台边缘与黄色安全线之间行走、坐卧、放置物品；不要将大件行李摆放在车门口，以免其他乘客造成不便。 |
| 5 | 上车 | 列车到站，请待列车停稳、车门完全开启后，先下后上，不要推挤；上下车时，照顾好同行的小孩和老人，留意列车与站台之间的空隙；当关门的提示音鸣响、屏蔽门/安全门灯和车门灯闪烁时，请勿抢上抢下；当车门关闭的时候，请勿将个人物品接近正在关闭的屏蔽门、安全门及车门。 |
| 6 | 乘车 | 乘车期间车厢内禁止喧哗，饮食；请勿躺卧，文明乘车，尊老爱幼。 |
| 7 | 下车 | 乘客下车通过导向指引采用走楼梯、搭扶梯、乘液压梯三种方式去到站厅。 |
| 8 | 出闸 | 乘客持单程票、储值卡两种方式出闸，不能出闸到票务中心寻求帮助；采用正确的出闸方式，不能并闸、跳闸。 |
| 9 | 出站 | 乘客通过导向找到目的地所在的出口，到达地面，感叹开心便捷乘车经历和安全文明乘车的事项。 |
| 10 | 温馨提示 | 对轨道交通票务政策、乘客守则介绍。团体、老人、学生来客服中心买票，客服中心人员微笑接待买票，并与之介绍票务政策、票价政策。乘客询问站巡人员乘坐轨道交通需注意的事情，站巡耐心讲解，体现车站人员的热情用心服务。 |

**2.设计要求**

2.1通过实景加特效的手法，采用幽默、温情、动漫等多种表达方式，包含多个独立成章但能串成一个整体的短片。**涉及元素：南宁市相关代表性元素（如：会展中心朱槿花、民族民歌等）；南宁轨道交通logo以及相关代表性标志、标识；南宁轨道交通车站设备设施、整体环境等。**

2.2字幕要求：配中文、英文字幕，字幕与配音、对应片段表达内容相符，要求准确无误、符合行业规范。

2.3配音要求：电影级或广播级高指向性配音话筒，语言中文普通话。

2.4时长：运营安全示范片时长5分钟，文明乘车示范片时长5分钟，总时长10分钟。

2.5画面：运营安全示范片采用三维动画，文明乘车采用实景拍摄。

2.6输出格式要求：最终成果视频分辨率为1080P全高清、宽高比16:9、分辨率1920×1080。

2.7存储格式要求：提交最终成果视频不少于2种格式（MPEG2/4、AVI）。

2.8存储介质要求：存储介质要求：由于视频容量过大、素材较多，提交最终成果时需使用全套DVD光盘及硬盘作为存储载体。

2.9修改：服务保障期免费修改示范片5次，每次时长时间10秒。

2.8修改：服务保障期免费修改示范片5次，每次时长时间10秒。

**3.设备要求**

提供广播电视级摄像机、轨道机、摇臂机、无人机4类（含）以上设备及设备名称。

**4.人员要求**

导演、编剧、摄像、后期制作4人（含）以上团队人员介绍及获奖情况。

**5. 服务要求**

按照拍摄大纲（附录1）提供具体的服务实施方案。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **附录1拍摄大纲** |  |  |  |  |
| **运营安全示范片** |
| 序号 | 短片 | 解说主要思想 | 时长 | 指定合成效果 | 备注 |
| 1 | 整体片头 | 结合南宁城市及轨道交通线路的创意三维动画动态效果，出现南宁轨道交通集团有限责任公司logo、名称及文明乘车口号。 | 10-15s | 采用三维动画展示南宁轨道交通集团有限责任公司logo、名称及文明乘车口号。 |  |
| 2 | 进站乘车法规及注意事项 | 乘车法规的介绍及物品掉落轨行区注意事项。 | 55-65s | 1、主线卡通角色。2、操作步骤及注意事项字幕介绍。 |  |
| 3 | 列车安全设施及操作指引 | 1、灭火器的位置及使用方法，介绍车厢内防火材料。列车火灾区间疏散逃生步骤及注意事项。2、紧急解锁装置适用情况、位置、使用方法、注意事项。 3、乘客紧急报警器的适用情况、位置及操作方法。 | 55-65s | 1、主线卡通角色。2、操作步骤及注意事项字幕介绍。 |  |
| 4 | 车站安全设施及操作指引 | 1、车站火灾紧急报警器适用情况、位置、使用方法、注意事项。 2、自动扶梯紧急停止按钮适用情况、位置、使用方法、注意事项。3、站台紧急停车按钮适用情况、位置、使用方法、注意事项。 4、屏蔽门手动解锁以及屏蔽门应急门装置适用情况、位置、使用方法、注意事项。 | 85-95s | 1、主线卡通角色。2、操作步骤及注意事项字幕介绍。 |  |
| 5 | 应急疏散 | 应急疏散的适用情况、疏散逃生步骤及注意事项。 | 70-80s | 1、主线卡通角色。2、操作步骤及注意事项字幕介绍。 |  |
|  | 总时长要求 |  | 5min |  |  |
| **文明乘车示范片** |
| 1 | 进站 | 1、乘客根据地面标识找到地铁车站。 2、搭乘扶梯、垂直电梯时的注意事项。 | 30-50s | 禁止携带的物品图例及标示。 |  |
| 2 | 购票 | 1、引导乘客到TVM处购票、给储值票充值操作步骤及购票注意事项介绍。 2、引导乘客在TCM上验票操作步骤、注意事项。 | 55-65s | 购票操作步骤及购票注意事项字幕信息。储值卡充值操作步骤及充值注意事项字幕信息。 | 　 |
| 3 | 进闸 | 演示正确进闸和错误进闸。 | 15-25s | 穿插卡通角色提醒乘客：一人一票，进出站闸机勿尾随，请勿成人使用学生票等注意事项。 | 　 |
| 4 | 候车 | 演示正确排队候车以及候车时的注意事项。 | 15-25s |  | 　 |
| 5 | 上车 | 演示正确上车步骤及注意事项。 | 15-25s | 穿插卡通角色提醒乘客排队候车，先下后上，小心缝隙。 | 　 |
| 6 | 乘车 | 乘车期间注意事项。 | 30-50s | 可多个片段：穿插卡通角色提醒乘客文明乘车好习惯，不要喧哗和饮食；穿插老人突发心脏病，紧急情况不慌张，车站员工帮忙。 | 　 |
| 7 | 下车 | 下车注意事项。 | 10-20s | 穿插卡通角色提醒乘客：弘扬城市精神，帮助残障人士下车。 | 　 |
| 8 | 出闸 | 演示正确的出闸方式及注意事项。 | 10-20s |  | 　 |
| 9 | 出站 | 乘客根据地面标识走出车站。 | 8-12s |  | 　 |
| 10 | 温馨提示及片尾 | 介绍轨道交通票务政策、乘坐轨道交通需注意的事项。 | 60s | 穿插卡通角色表达南宁地铁“安全运营，用心服务”的运营理念。 | 　 |
|  | 总时长要求 |  | 5min |  | 　 |