

# 大型活动期间地铁客运保障举措分析

吴舒怡

常州地铁集团有限公司运营分公司

**[摘要]** 随着城市化进程的加快,地铁成为大中型城市的重要公共交通工具,尤其在大型活动期间,承担了主要的客流疏导任务。活动期间的客流特点,如分布不均衡、集中时间短、客流量大,给地铁运营带来了极大挑战。为确保地铁系统的安全与高效运转,需要采取多方面的保障措施,包括安全管理、客运服务、票务组织和宣传引导等。这些措施不仅应对突发状况,还通过技术手段和人力资源的优化配置,提升了整体的运营效率,确保乘客顺畅出行。

**[关键词]** 大型活动; 地铁客运; 保障措施; 客流控制

## 一、大型活动期间地铁客流特征

### 1. 分布不均衡

大型活动期间,地铁客流分布呈现出明显的不均衡性。活动的举办场地通常集中在城市的特定区域,导致该区域内的地铁站点在短时间内承受极大的客流压力,而其他区域的站点客流相对较少。这种不均衡分布,尤其在活动开始前与结束后尤为明显,部分站点的进出站乘客数量会激增,远超平时客流量。与此同时,活动期间,地铁列车的载客率也会因为客流集中在某些特定线路或区段而产生较大波动。为应对这种客流分布不均的情况,通常会采取临时的调度措施,例如增开临时列车或调整运营频次。

### 2. 持续时间短、数量大

在大型活动期间,客流的时间分布往往集中在活动前后的几个小时内。这种短时间内大规模的人流聚集使得地铁系统在短时间内承受较大的压力。例如,在活动开始前的几个小时,乘客会集中前往活动场地附近的地铁站,活动结束后又会出现大量乘客同时离开。这种现象通常伴随着客流高峰快速来临和迅速消退,地铁站台、通道等公共设施在短时间内负荷极高。因此,运营方需根据这种客流特性进行有针对性地调整,避免因短时间内客流集中而引发的拥堵或延误情况。

### 3. 客流结构丰富

大型活动期间,地铁客流结构往往更加多样化。除了日常通勤的乘客,参与活动的人员构成了主要的客流来源,包括本地居民、外地游客、工作人员和志愿者等。这些不同类型的乘客在出行需求、出行时间和习惯上存在显著差异。例

如,外地游客可能会选择提前前往活动场地,而本地居民则更倾向于在活动即将开始时出发。活动结束后,游客与本地居民的返程需求也不尽相同,导致客流在地铁线路和站点上的分布复杂多变。因此,面对这样多元的客流结构,地铁运营方需要充分考虑不同人群的出行习惯,调整运营策略,使交通服务更具针对性和灵活性。

### 4. 计划外情况多

大型活动期间,地铁系统容易受到计划外因素的干扰,导致实际运营与预定计划存在偏差。突发的天气变化、活动延时或提前结束、乘客突发状况等,都会扰乱地铁原有的运营节奏。例如,暴雨天气可能导致部分乘客无法按时抵达地铁站,或者某些活动的突发延时会使得客流集中在非预定的时间段。这类突发情况增加了地铁系统运营的不可控性,给现场的调度和应急处理带来难度。为了应对这种计划外的情况,运营方需要保持高度的灵活性和反应能力,提前制定应急预案,并在实际情况发生时能够迅速做出调整,以减少对乘客出行的影响。

## 二、大型活动期间地铁客运保障措施

### 1. 安全稳定保障

大型活动期间,地铁系统的安全与稳定性直接关系到运营的顺畅。为保证乘客和设备的安全,地铁公司通常会在活动开始前进行设备全面检修,包括列车、电梯、扶梯和站内监控系统的检查,防止设备故障带来的安全隐患。安检环节是安全保障的重点,地铁站点会增设临时安检通道,配备更多安检设备和安检人员,提升安检效率并减少乘客排队时间。高峰期时,工作人员会在站台和通道处引导客流,避免人群

聚集造成拥挤。

地铁公司应加强与公安部门的合作,增加车站及车厢内的巡逻警力。应急预案也会在活动前进行多次演练,确保一旦发生突发情况,能够快速处理。例如,如果客流突然激增,运营方会迅速启动限流措施,减少乘客过度聚集在站内或站台。为了避免安全事故,某些车站还会设置临时的疏散通道,方便在紧急情况下快速疏导乘客。这些措施旨在减少突发情况的风险,保障活动期间的地铁运营稳定、安全。

## 2. 客运服务保障

为了应对大型活动期间大量乘客的出行需求,地铁公司通常会采取多项客运服务保障措施。首先,运营方会根据活动的规模和客流预测,灵活调整列车班次。高峰时段,增加列车的发车频次,有时还会安排加开临时列车,以缩短乘客的等待时间,避免站台过于拥挤。特别是在活动结束后返程高峰时段,运营方通常会在关键站点加派列车,保障乘客的快速离场。

为更好地服务乘客,地铁站内外会增设临时服务窗口和咨询点,帮助乘客解决路线选择、换乘等问题。此外,车站内会有更多工作人员驻守,负责引导乘客进出站和换乘,尤其是在客流密集的站点,工作人员的现场指引能有效分散客流,防止站内过度拥堵。电子信息发布系统也是服务保障的重要一环,地铁公司通过站内的电子屏幕、广播和移动应用程序,及时更新列车运行状态和客流情况,提醒乘客选择适合的乘车时间和线路。

针对有特殊需求的乘客,如老人、儿童及行动不便者,地铁公司还会安排专门的服务人员进行协助。某些站点可能会设置临时无障碍通道,或增加无障碍电梯的使用频率,方便特殊乘客的出行。地铁站内的指示标志也会临时加强和优化,清晰标注不同出口、换乘线路和服务设施的位置,帮助乘客更快找到目的地。这些具体措施为大型活动期间的客运服务提供了有力保障,确保了乘客出行的顺畅。

## 3. 票务组织保障

大型活动期间,地铁票务系统面临巨大压力,运营方会采取多种措施来确保售票和检票环节的顺畅运行。为了减少乘客排队购票的时间,地铁公司通常会增加售票窗口的数量,安排更多的工作人员进行人工售票。同时,在站内外增设自助售票机,方便乘客自助购票。电子支付手段的推广也是一

项重要举措,鼓励乘客通过移动支付、扫码乘车等方式减少现金交易。为避免客流高峰期间进出站口拥堵,地铁公司会增设临时进出通道,或者开放更多的检票闸机,提升通行效率。针对外地游客,地铁站还会提供简易购票指南,帮助不熟悉本地交通系统的乘客快速了解购票流程。对于需要退票的情况,地铁站也会安排专门的窗口和工作人员处理票务纠纷,避免因操作不当导致客流滞留,影响正常的站内秩序。

## 4. 宣传引导保障

在大型活动期间,地铁的宣传与乘客引导工作起到了重要的作用,有助于缓解客流压力和维护站内秩序。地铁公司通常会通过多种渠道提前发布活动期间的交通信息,包括活动场地附近地铁线路的调整、增开列车的安排等。电子屏幕、广播和社交媒体平台上都会实时更新相关的出行提示,特别是在活动开始前和结束后,通过引导乘客选择较为通畅的出入口或替代线路来分流客流。此外,车站内外的导向标识会进行优化,尤其是在大型换乘站,明确标注不同目的地的出入口和换乘通道,帮助乘客快速找到路径。地铁站的工作人员和志愿者也会在站台、出口和换乘处为乘客提供面对面的指引服务。运营方还会在活动前通过媒体、社交网络等途径广泛宣传乘客守则和安全须知,提醒乘客合理安排出行时间,避免高峰时段拥堵,为整个地铁系统的平稳运营提供有力支持。

## 三、结语

通过对大型活动期间地铁客流特征和保障措施的分析,笔者发现,地铁系统需要应对多种复杂的客流情况,包括客流分布不均、短时间内的巨大压力等问题。为了更好地应对这些挑战,地铁运营方采取了诸如安全维护、票务组织、乘客服务和宣传引导等多方面的具体措施。本文认为,这些措施的有效实施,不仅依赖于技术手段的应用,还需要充分的人员调配和跨部门协作。随着智能化技术的发展,地铁系统的保障能力将进一步提升,为城市交通提供更优质的服务体验。

## [参考文献]

- [1]周芳娟.地铁大型活动大客流控制策略[J].科技创新导报,2019,16(34):259-260+263.
- [2]梁强升.大型活动期间地铁车站客流预测方法研究[J].城市轨道交通研究,2021,24(10):196-199.