

# 车站站台候车引导措施对乘降秩序的改善作用分析

赵天丽

徐州地铁运营有限公司 江苏 徐州 221000

**【摘要】**：车站站台候车引导措施对乘降秩序的改善具有重要意义。随着人们出行需求的不断增加，车站作为重要交通枢纽的秩序问题日益突出，尤其是在高峰期，乘客密集的情况下，站台的秩序管理显得尤为重要。通过合理的引导措施，可以有效地缓解乘客的拥挤问题，提升车站的运营效率与安全性。本文通过对不同候车引导方法的分析，探讨了它们在实际应用中的效果，并提出改进措施，以期为车站管理提供有益的参考。研究表明，实施科学的候车引导措施不仅能优化车站的乘降秩序，还能提高乘客的出行体验。

**【关键词】**：候车引导；乘降秩序；车站管理；拥挤缓解；交通效率

DOI:10.12417/2811-0528.26.06.055

车站作为交通流量密集的地方，乘客在站台上的候车秩序直接影响到车站的运营效率和安全性。尤其在高峰时段，拥挤的情况可能导致乘客的不满与焦虑，甚至引发安全事故。为了应对这一问题，车站管理者不断寻求各种候车引导措施来缓解压力，优化秩序。有效的候车引导措施不仅有助于提升车站的运转效率，还能改善乘客的整体体验，减少因拥挤带来的不适感。通过引入新的管理手段和措施，车站的乘降秩序得到了显著改善。本文将从多个角度分析不同候车引导措施对车站秩序的影响，探索其优化空间。

## 1 站台候车秩序的现状与问题分析

车站站台候车秩序的混乱一直是城市公共交通管理中的难题。随着城市化进程的加快，车站客流量不断增加，尤其是在节假日和高峰时段，站台拥挤的现象愈加突出。乘客集中在车站时，站台内的秩序容易失控，导致人群密集、滞留时间长等问题。乘客的候车环境恶化，不仅影响到乘车体验，也可能对车站的运营造成不利影响，甚至引发安全隐患。车站内部的空间布局、设施配置等因素也可能加剧这一问题。站台狭小、引导标识不清、疏导通道不畅等原因，都可能造成乘客在候车时发生拥堵。

车站候车区域的管理不善，往往使得乘客分布不均匀，导致局部区域人流密集，而其他区域却空无一人<sup>[1]</sup>。加之缺乏有效的乘客疏导措施，乘客在候车时难以找到合适的位置，进而引发不必要的摩擦与不满情绪。一些站台对特殊群体（如老年人、孕妇、残疾人）的照顾不足，也让这些群体在拥挤的环境中面临更大的困境。这种混乱局面不仅仅体现在乘降秩序上，还可能影响到车站内的其他功能区域，比如候车室、进出口通道等地的流动性。在未得到有效管理时，这些区域容易发生乘客滞留，导致车站内交通的进一步拥堵，造成乘客不便和焦虑。因此，改善站台候车秩序显得尤为紧迫。

## 2 车站候车引导措施的实践与效果评估

在车站候车区域的管理中，实施有效的引导措施已成为缓解拥堵、提升秩序的重要手段。许多车站通过设置清晰的引导标识、合理的区域划分以及引导员的现场疏导，旨在确保乘客有序等待并顺畅登车。引导标识的明确性和科学性起到了基础性作用，利用地面标线、电子显示屏以及指示牌等工具，提供了乘客流动的方向指引。这些措施不仅改善了候车区内的空间利用效率，也在一定程度上减少了人群的交叉流动，从而有效缓解了因人流集中导致的拥挤现象。另一方面，现场引导员的安排也成为车站引导管理的重要一环<sup>[2]</sup>。引导员通过实时疏导和提示，帮助乘客快速找到合适的候车位置，减少了乘客的不必要移动，避免了站台过度拥堵。采用动态管理模式，根据实时的客流变化及时调整疏导策略，避免某一区域因过度集中的人流而发生混乱。车站对重点时段的预测与管理，使得引导措施可以更加精准地应用于需要加强疏导的时段和区域。

一些车站还引入了智能化的引导系统，通过大数据和人工智能技术对车站内的人流进行实时监控和分析，自动识别拥堵区域，并对乘客流动进行智能化引导。通过对历史数据的分析，系统能够在高峰时段提前预测并进行预警，帮助车站工作人员提前采取应对措施，有效避免了由于信息滞后造成的混乱局面。通过实践，这些引导措施在一定程度上提升了车站的运营效率，减少了乘客的滞留时间和拥堵现象。实施过程中仍面临一些挑战。在极端高峰期，单纯依靠人工引导或电子设备的引导仍然难以满足庞大客流的需求。部分车站缺乏充足的引导员配置，且引导设施的覆盖面有限，这使得某些区域的管理仍然存在盲点。综合来看，车站引导措施的效果显著，但仍需进一步加强优化，特别是在设备更新与人员配置方面，以适应日益增长的客流压力。

### 3 改进车站候车引导措施的策略与建议

改进车站候车引导措施的策略,应着眼于从整体布局、技术手段和人员管理等多个维度进行优化。车站内的空间布局是提高候车秩序管理效率的关键。通过科学的候车区划分,使得各类乘客能够在不同的候车区域内进行分流,避免某一地区出现人流密集的情况。为此,车站可以根据不同车次的到发情况以及高峰时段,对候车区域的大小、位置进行动态调整,使得乘客能够在较为宽松的区域内等待。与此同时,加强候车区域与站台之间的流线设计,确保乘客的进出通道畅通无阻,从而减少因交通瓶颈带来的滞留现象。

技术手段的引入在优化车站候车引导措施中也发挥着重要作用。车站可以利用智能化设备,如电子显示屏、自动化导引系统、AI监控系统等,实时监控乘客流动,并根据客流数据进行智能化调度。电子显示屏能够及时发布车次信息、候车引导指示以及突发情况处理提示,帮助乘客做出快速反应。而人工智能监控系统则能够基于大数据分析,提前识别并预测高峰时段的客流分布,合理安排引导措施。结合大数据技术,车站还可以对乘客流量进行长期跟踪分析,制定更加精准的客流预测方案,并据此进行相应的引导优化。

车站引导人员的配置和管理也亟需进一步加强。在人流量大的时段,适当增加引导人员的数量,并安排其站立于关键区域进行指引,能有效减轻乘客自行寻找位置的压力。引导员不仅要具备基础的服务技能,还需进行专业的应急处置培训,具备处理突发事件的能力<sup>[3]</sup>。加强与乘客的互动与沟通,能够提

高乘客对引导措施的遵守度和配合度,避免因乘客的不理解或不配合而造成秩序的紊乱。对于车站内的特殊群体,车站应当提供更加细致的服务。老年人、孕妇及行动不便的乘客在站台上的候车体验应当得到更多关注。车站可以通过设置专用候车区、提供专人引导等方式,确保这些群体在高峰期能够得到优先照顾,避免他们在拥挤环境中遭遇不便。

为了提高车站候车引导措施的有效性,车站管理部门应定期进行措施评估和优化。在实施过程中,要根据不同季节、不同节假日的特点,灵活调整引导策略。结合乘客的反馈意见和技术数据,对现有措施进行及时的调整与升级。加强车站之间的经验交流和共享,也能够为改进措施提供借鉴和参考,进一步提升整个车站系统的运营效率。在全面优化车站候车引导措施时,除了技术和人力的投入,还需要重视站内文化的建设。通过培训引导人员提高服务质量,增强乘客的秩序意识,培养乘客自觉遵守规则的良好氛围,形成全体乘客共同参与的良性循环。

### 4 结语

车站候车引导措施的优化在提升乘降秩序、缓解高峰期拥堵和保障乘客安全方面起到了积极作用。通过合理的空间布局、技术手段的引入以及引导员的专业化配置,车站的运营效率得到了显著提高。然而,随着客流量的持续增加,车站管理仍需不断调整和完善,以适应日益复杂的乘客需求。只有持续改进,引导措施才能更好地发挥其作用,保障乘客的顺畅出行体验。

#### 参考文献:

- [1] 黄文星,武娟,刘思洋,等.城市轨道交通群组化车站管理模式探索及应用[J/OL].现代城市轨道交通,1-7[2026-01-06].
- [2] 余澄庆.地铁车站站台候车区污染物时空关联预测研究[D].中南大学,2022.
- [3] 蔡子艺,刘暄.高铁站台候车引导系统[J].儿童故事画报,2020,(02):40.