

节假日大客流中值班值班站长岗位协同机制探讨

陈小皖

徐州地铁运营有限公司 江苏 徐州 221000

【摘要】：节假日期间，由于客流量激增，值班站长岗位的职责和压力变得尤为突出。尤其是在大客流环境下，值班站长的协调作用尤为关键。本文探讨了节假日大客流情况下，值班站长岗位协同机制的构建和优化。通过分析值班站长在大客流环境中的角色与工作需求，提出了优化协同机制的具体方案，并结合实际案例进行验证。研究发现，科学的岗位协同机制能够有效提高工作效率，降低潜在风险，确保节假日期间的交通运营平稳有序。研究的核心在于强调值班站长岗位的集体协作精神与机制建设，旨在为类似场景提供可操作的解决方案。

【关键词】：节假日大客流；值班站长岗位；协同机制；交通管理；工作效率

DOI:10.12417/2811-0528.26.07.035

引言

节假日是交通系统中最繁忙的时段之一，尤其是随着大客流的到来，站务管理面临巨大挑战。值班站长作为站务管理的核心人员，承担着协调和引导各项工作的责任。在人流密集、运输压力大的情况下，单一岗位的作用常常力不从心。此时，值班站长岗位的协同机制显得尤为重要。通过科学的协作和资源调配，不仅能够提高工作效率，还能有效应对可能的突发事件。探讨如何通过优化值班站长岗位的协同机制，提升应急管理能力，成为当前交通系统中亟需解决的课题。

1 节假日大客流对值班站长岗位的要求

节假日大客流期间，值班站长岗位的职责和要求大大增加。高峰期的客流量激增，不仅带来了较大的交通压力，还加剧了站务管理的复杂性。在这一特殊时期，值班站长必须应对人流疏导、设施安全、紧急调度等多方面的工作任务。值班站长不仅需要确保车站的运营秩序，还要能够灵活应对突发情况，做到及时调整应对策略。因此，值班站长需要具备高度的责任感、敏锐的判断力和强大的应急处理能力。

在大客流环境下，值班站长需要准确评估车站内外的客流动态，合理调整人员配置和资源分配，以避免交通拥堵和乘客滞留。通过对实时数据的监控和分析，值班站长能够及时掌握站内情况，并根据变化快速作出决策。当某一线路出现客流积压时，值班站长需要在最短时间内调动相关资源，调整列车发车间隔或通过其他线路引导乘客分流^[1]。节假日高峰期的特殊性决定了值班站长需要协调多个部门和岗位的工作，形成高效的协同合作。值班站长不仅要与站内的工作人员保持密切沟通，还需与周边站点及运营指挥中心保持联动，确保信息及时传递和工作高效衔接。

值班站长在大客流期间还需考虑到乘客的安全和服务质量。在人流密集、环境复杂的情况下，值班站长必须严格执行

安全规定，及时识别潜在的安全隐患，并采取有效措施进行预防。同时，值班站长还需要关注乘客的出行体验，确保站内环境的清洁、秩序的维持以及信息的准确传递。这些都要求值班站长具备强大的综合能力和应变能力，以确保节假日期间的站务管理高效、有序进行。

2 值班站长岗位协同机制的构建与优化

在节假日大客流环境下，值班站长岗位的协同机制显得尤为重要。要确保各项工作高效有序地进行，单靠值班站长的个人努力远远不足，必须依赖于多方协作与机制建设。值班站长的核心职责在于组织和协调各类工作，通过优化协同机制，不仅能提升管理效率，还能减少潜在的安全风险，确保车站的平稳运作。为了应对高峰时段的复杂局面，值班站长的岗位协同机制需要涵盖站内各职能岗位、与其他站点的联动以及与指挥中心的实时沟通。

值班站长岗位协同机制的构建要求有明确的责任分工与工作流程。站内各岗位需要与值班站长保持密切配合，确保信息的及时传递和工作无缝对接。值班站长需要通过实时数据监控系统，了解车站的客流量、列车运行状况、突发事件等信息，并根据这些数据进行决策^[2]。协同机制的有效性要求值班站长能够根据不同情况调整工作策略。在人流密集区域，值班站长需要及时协调安保人员进行疏导，避免出现拥堵情况；当出现设备故障时，值班站长应迅速联系相关部门进行修复，并通知其他岗位做好应急准备。

跨部门之间的协调也是值班站长岗位协同机制中的重要组成部分。车站内外的各类服务设施及相关部门之间需要实现信息共享与资源互通。值班站长不仅需要协调车站内的工作人员，还需要与其他站点的值班站长进行有效沟通，特别是在跨站点的客流引导和紧急调度方面。在高峰期时，若某个站点的客流超载，值班站长应迅速与周边站点协调，将一部分乘客分

流至其他车站，避免出现拥堵现象。值班站长还需要及时获取指挥中心的指令，并与调度员合作，确保列车的运行和调度精准无误。

值班站长岗位协同机制还应包括应急预案的优化。节假日大客流期间，突发事件的概率增加，如设备故障、交通事故等。值班站长需建立完善的应急响应机制，与消防、医疗等部门保持密切联系，以便在紧急情况下能够快速反应，及时采取措施。值班站长还需加强对全体工作人员的应急培训，确保所有员工在突发事件中能够迅速展开合作，有效应对。通过加强站内外协同机制，值班站长能够有效提升车站的管理水平，不仅确保了节假日高峰期的工作效率，也保障了乘客的安全和服务质量。

3 协同机制的实践与效果评估

在实践中，协同机制的建设与应用已在多个交通站点得到广泛推广，并取得了显著的效果。车站在高客流时期，特别是节假日期间，通过有效的协同机制能够确保各项任务高效、顺畅地进行。值班站长在协同机制的具体操作中，不仅依赖于站内内职能部门的分工合作，还需要与外部资源进行充分配合，形成信息流、工作流和资源流的无缝衔接。在这种机制下，值班站长发挥了枢纽作用，统筹调度，协调多方力量，有效应对了客流高峰带来的各类挑战。

实际操作中，值班站长通过借助先进的监控系统和信息传递平台，实时掌握车站的运作情况，能够迅速做出决策并及时调整工作流程。在高客流环境下，及时信息传递是确保协同机制顺畅运行的关键^[1]。值班站长根据实时数据与现场反馈，第一时间了解车站的客流动态、设施设备的运行状况以及突发事件的发生，进而快速调动工作人员应对情况。客流过大时，值

班站长会指示工作人员调整进站口、疏导乘客，或协调其他站点进行客流分流，这些措施都离不开高效的协同机制。

在协同机制的效果评估方面，客流分布、列车准时率、设备故障处理时效等方面的数据均显示出明显的改善。车站的客流密度和乘客流动的压力得到有效缓解，站内外的协调性明显增强，人员调度和应急响应速度也大幅提升。通过与周边车站及指挥中心的实时沟通与配合，车站能够在高峰期快速完成乘客分流、信息共享和资源协调，极大地减轻了高峰期间的运营压力。在实际操作中，协同机制的有效性还表现为突发事件的快速响应。无论是设备故障还是安全事故，协同机制都能确保各部门迅速行动，最大限度降低了事件对车站运营的影响。

通过对协同机制实施效果的分析，可以发现，该机制不仅提升了值班站长的工作效率，也增强了全体员工的合作精神。各职能部门之间的紧密配合和信息共享使得车站能够顺利应对高客流带来的压力，确保了乘客的安全与出行顺畅。同时，值班站长在这种协同机制中的作用也得到了进一步的强化，不仅是现场管理的指挥者，更是信息整合与协调的关键人物。这一实践证明，建立科学高效的协同机制对于提升节假日大客流期间的站务管理具有重要的现实意义。

4 结语

协同机制的建设与优化对节假日大客流期间值班站长岗位的高效管理具有重要意义。通过实践证明，值班站长在协调不同岗位和部门工作中的作用不可忽视。完善的协同机制不仅提升了车站的运行效率，还确保了乘客的安全和服务质量。在未来的交通管理中，进一步优化和完善这一机制，将有助于提升整体管理水平和应对复杂场景的能力，为日益增长的客流量提供更加高效的服务保障。

参考文献:

- [1] 刘娟,王展.东莞公交主要节假日客流特征分析[J].城市轨道交通,2025(3):47-51.
- [2] 薛锋,郭东琦,张新宇.建成环境对地铁节假日客流影响的时空异质性研究[J].现代城市研究,2024,39(9):100-106.
- [3] 光志瑞,权经超,党彤彤,杨军.常态化疫情防控下节假日客流特征及策略研究[J].都市轨道交通,2022,35(5):56-61.