

早晚高峰时段值班值班站长客流组织策略探讨

李国印

徐州地铁运营有限公司 江苏 徐州 221000

【摘要】：在早晚高峰时段，客流量的激增对交通系统提出了巨大的挑战。值班值班站长作为值班管理的核心人员，需要在这段时间内有效组织客流，确保乘客的流动顺畅且安全。本文探讨了如何根据不同的客流特点，结合具体的站点条件，设计合理的客流组织策略。通过分析值班站长的值班安排、疏导方式和应急措施，提出了一些优化建议和操作策略，旨在提高客流管理的效率，减少拥堵和混乱。研究表明，合理的组织策略能够显著提升高峰时段的运营效率，保障乘客的顺畅出行。

【关键词】：早晚高峰；值班站长值班；客流组织；疏导策略；交通管理

DOI:10.12417/2811-0528.26.07.040

引言

每个城市的交通系统在早晚高峰时段都会面临不同程度的客流压力。尤其是在大型交通枢纽，如何有效组织高密度的客流，减少因拥堵带来的不便和安全隐患，成为亟待解决的问题。值班站长作为现场值班的核心人物，其决策与调度直接影响到客流的疏导与管理效果。在这种背景下，探索高峰时段客流组织策略成为提升运营效率和确保乘客安全的关键。值班站长在这一过程中不仅要考虑到车站的客流量，还需依据实际情况，灵活调度站内设施，制定精准的应急预案，从而应对不同情况下可能出现的种种问题。本文将从实际案例出发，探讨如何通过合理的值班安排与客流疏导策略，提高高峰时段的站点管理效率。

1 客流高峰期的管理挑战与问题分析

早晚高峰时段，车站的客流量急剧增加，给交通运输系统的管理带来了巨大的压力。客流量的突然激增使得车站内外的人流密集，空间狭窄，容易造成严重的拥堵现象。此时，值班站长作为车站的现场指挥者，面临着如何高效组织、疏导大规模客流的难题。在这种情境下，交通组织措施的及时性和有效性显得尤为重要。值班站长需要具备对客流动态的精准掌握，通过实时监测客流变化，合理调整站内各项资源配置，避免车站出现滞留、堆积等现象。具体来说，车站的出入口、候车区域以及通道等区域的客流情况必须得到精确预测，以便提前采取有效措施进行调控。

由于早晚高峰时段的客流呈现出高密度、低流速的特点，值班站长往往面临人员疏导难度加大、设施承载能力不足等问题^[1]。车站内的设备如果没有得到合理调配，便很容易出现超负荷运行，造成通道封堵、候车区无法容纳过多乘客等情况。特别是在多个列车进站或出发的交汇时段，客流密集区的人员流动如果缺乏有效引导，可能出现秩序混乱、乘客滞留的严重后果。与此同时，部分乘客的出行习惯和个体差异也增加了疏

导的复杂性。由于高峰时段时间紧迫，任何疏导策略的失误都可能导致滞后效应，影响车站的正常运营。

站点周边的交通环境也影响着客流的集中和疏散。周边道路的交通状况、公共交通的接驳能力等因素，都直接影响车站的客流聚集与分散。高峰期时，外部交通的拥堵往往会造成站内客流的进一步积压，这对值班站长的值班管理提出了更高的要求。值班站长不仅要做好车站内部的组织，还需与外部交通调度密切配合，确保车站的出入通畅。

2 值班站长值班策略的优化与实施

在高峰时段，值班站长值班的核心任务是有效调配车站资源，以确保客流的顺畅流动与车站安全。为了实现这一目标，值班站长的值班策略必须根据实际情况进行动态调整，结合大数据和智能监控系统，及时掌握客流变化，并做出合理判断与应对。优化值班策略，首先需要将车站各个区域的客流负荷进行全面分析，包括候车区、出入口、自动售票机区域等，基于客流密度及时调整人力配置，避免出现单一通道或区域负荷过大的问题。

值班站长必须根据不同高峰时段的特点，制定灵活的疏导方案。通过细化疏导措施，针对不同类型的客流进行分类引导，确保人员流动不受阻碍。在人员密集的时段，可以通过增加安检通道、开设更多售票窗口、启用备用通道等方式，减少等待时间和拥堵现象^[2]。值班站长还可以合理安排值班人员的轮换，通过数据支持、现场指挥和应急响应等方式，有效提升整体管理效率。与传统的人工调度模式相比，智能化的辅助决策工具为值班站长的工作带来了革命性的变化。通过实时客流监测、数据分析和预测模型，值班站长能够精准地把握车站内外的动态信息，在出现突发状况时，迅速作出调整。基于车站及周边交通状况，提前预判出行高峰时段，合理配置人员和设备，实施分流措施，避免过度集中的客流。更重要的是，值班站长通过对车站历史数据的深度挖掘，能够对乘客行为模式进行分

析,为客流组织策略的制定提供理论支持,减少过往经验中的偏差和漏洞。

值班站长的值班策略还需与车站周边交通的衔接做充分考虑。车站与公共交通的衔接情况直接影响客流的组织效率。值班站长应当与外部交通调度部门保持实时沟通,协调地面交通的疏导,确保车站与周围交通系统的顺畅对接。提前预测公共交通的到达时间、调度接驳车次,避免由于外部交通不畅导致车站内客流压力过大。通过车站与周边交通的协同调度,优化了整体客流的分布,避免站内外交替滞留的情况。为了增强应急响应能力,值班站长还应当具备灵活应对突发事件的能力。无论是因设备故障引起的停运,还是因天气原因导致的客流集中,值班站长都需要有预案并能在第一时间调动应急资源进行处理。在值班过程中,值班站长应依托完善的应急预案,迅速组织力量进行人员疏散、指挥协调,确保站点秩序不受影响。

3 提升高峰时段运营效率的可行方案

提升高峰时段运营效率的关键在于优化车站内外的客流调度与设施配置。通过引入先进的智能化调度系统,可以实时监控车站各个区域的客流情况,基于数据分析及时调整资源配置。值班站长可依托这些系统实时掌握客流动态,提前预警潜在的拥堵点,并采取有效的疏导措施,从而避免高峰时段因客流过大而产生的安全隐患和运营延误。结合车站内的自动化设备,如自助售票机、自动闸机等,提高乘客的通过效率,能够显著减少人工操作的时间消耗,缓解长时间排队的压力。车站的多层次疏导体系也是提升高峰时段效率的关键。通过设置多种疏导路线,避免单一路线的拥挤现象。不同客流密集度的区

域可以采取差异化的疏导策略,对高密度区域加大人力和设备支持,确保人员能够快速流动。而对于低密度区域,可以适当减少人力配置,避免浪费资源。值班站长需要根据具体情况灵活调整车站内部的服务设施,如候车区域、出入口等,优化乘客流动路径,避免出现过度拥挤或空闲的情况。

提升高峰时段运营效率还需考虑周边交通的协调。车站的接驳交通系统在客流分布上起着至关重要的作用^[1]。与公交、地铁等外部交通的衔接应当保持高效,避免因接驳不畅造成站内客流滞留。通过与外部交通管理部门的协作,实时掌握交通状况并调整发车间隔和接驳车流量,可以有效减轻车站的压力。此外,加强与地面交通部门的协调,合理配置出入通道,确保高峰期乘客能够顺畅有序地进出车站。为了进一步提高高峰时段的运营效率,车站的应急响应能力也需要得到增强。值班站长应当根据历史数据和实时情况,提前部署应急措施,以应对突发事件,如设备故障、天气恶劣或其他不可预见的状况。建立健全的应急预案,并确保相关人员经过专业培训,能够迅速应对并减少事态扩展的风险。在发生突发情况时,快速、准确的应急响应不仅能减少事故带来的负面影响,还能确保车站运营在最短时间内恢复正常。

4 结语

在高峰时段,合理的值班管理和客流组织策略是保障车站运营效率与安全的关键。通过优化值班站长的值班策略、加强智能化调度、提高应急响应能力,可以有效缓解高峰时段的客流压力,提升车站的整体运营水平。只有不断完善管理体系,精细化分配资源,车站的高效运营才能得到保障,乘客的出行体验也将显著提升。

参考文献:

- [1] 顾炯.城市轨道交通节点换乘车站多情景下客流组织研究[J].人民公交,2024(13):83-88.
- [2] 方中平.城市轨道交通客流组织与突发情况下的客运管理[J].城市情报,2023(13):67-69.
- [3] 贺申,冯雪松,谢九勇,武新梅.城市轨道交通车站值班值班站长胜任力研究[J].交通企业管理,2025,40(3):63-66.