

# 地铁值班站长在大客流应急处置中的指挥作用

王田田

徐州地铁运营有限公司 江苏 徐州 221000

**【摘要】**：大客流情境的频繁出现，地铁运营面临着巨大的管理压力。值班站长作为现场一线应急指挥关键人员，必须在各类突发状况下迅速反应、高效指挥调度，切实保障站内秩序与运营安全。在大客流环境下，值班站长不仅需要快速评估现场情况，还要协调相关部门，做出科学决策。通过强化值班站长的应急指挥能力，可以有效提升地铁系统的应急响应速度和处置效果，保障乘客的安全和出行效率。因此，研究值班站长在大客流应急处置中的指挥作用，不仅能提升地铁运营效率，也能加强乘客的满意度与安全感。

**【关键词】**：地铁；值班站长；大客流；应急处置；指挥作用

DOI:10.12417/2811-0528.26.07.050

## 引言

在繁忙的城市中，地铁作为主要的公共交通工具，承担着大量的出行任务。尤其在高峰时段或突发情况下，大客流的管理与疏导成为了地铁系统面临的重要挑战。作为地铁运营中的核心角色，值班站长在大客流应急处置中的指挥作用显得尤为重要。值班站长不仅需要具备快速反应和决策的能力，还要能够协调多个部门、组织应急力量应对突发事件。有效的应急指挥不仅影响现场的应急处置效率，也关系到乘客的安全与顺利出行。因此，深入研究值班站长在应急处置中的角色，对于提高地铁运营效率、保障安全具有重要意义。

## 1 值班站长在大客流环境中的职责与角色定位

在地铁系统中，值班站长肩负着保障大客流时段秩序和乘客安全的重任，特别是在高峰期或突发情况下，值班站长的职责更为关键。作为地铁运营现场的指挥中枢，值班站长需要全面掌握车站运营状况，精准研判实时客流压力，并结合实际快速制定应急处置方案。面对大客流，值班站长既要保障站内运营秩序平稳，又要在有限时间内采取有效管控措施，严防客流拥堵、列车延误及各类安全隐患发生。

值班站长的角色涉及到多个层面。在应急处置中，值班站长是指挥者、决策者和协调者，必须在最短时间内判断突发事件的性质和严重性，并作出迅速反应。值班站长需要与调度中心、安保人员、车站工作人员等多个部门紧密配合，确保各项应急措施的顺利执行。与此同时，值班站长还需密切关注乘客的心理状态，及时通过广播引导、标识指引和现场人员疏导，引导乘客快速安全通行，有效避免恐慌情绪蔓延和现场秩序混乱。

在大客流应急情况下，值班站长的决策不仅影响现场应急反应的速度，还直接关系到乘客的出行效率和整体的运营稳定性<sup>[1]</sup>。在发生设备故障或突发事件时，值班站长要快速判断是

否需要调整列车班次、疏导乘客流动或进行必要的停运安排。值班站长还要定期检查各项应急预案的有效性，确保在高客流时段能够迅速应对各种突发情况。这种综合性的责任要求值班站长具备较强的应急管理能力和指挥调度技巧和突发事件的应对能力。值班站长的决策往往在短时间内影响到整个车站的运营状态，因此他们的角色不仅是技术性和管理性的双重担当，更是确保地铁系统顺畅、安全运作的重要保证。

## 2 应急处置中的决策与指挥调度方法

在地铁大客流应急处置过程中，决策与指挥调度方法的有效性直接决定了应急反应的效率与现场秩序的恢复速度。面对突发事件，值班站长需要快速判断情况的性质，精准定位问题的关键点，进而采取切实可行的应急措施。决策的首要任务是确保乘客的安全，其次要保证地铁运营的顺畅与稳定。在决策的过程中，值班站长不仅要依赖现场的实时信息，还需要结合多部门协作机制，通过指挥调度优化资源配置，确保应急处置有序进行。

面对高密度客流或设备故障，值班站长需立即组织调度与指挥，迅速评估可用资源并做出灵活的应急安排。实时监控车站内部的客流分布、列车运行状况以及设备状态，是决策过程中的关键环节<sup>[2]</sup>。值班站长根据现场的客流量、车站设施的负载情况和外部因素，调整列车间隔、疏导客流路线，并在必要时调整车站出口与进站口的开放状态，以最大限度地减少客流集中和拥堵现象。在调度过程中，信息的快速传递至关重要，值班站长需要与调度中心、安保人员和现场工作人员保持高度联动，确保指令的快速下达与执行。

指挥调度不仅仅是单纯的资源分配，更需要值班站长具备对突发事件的综合分析能力。在某些复杂情况下，单一的措施可能无法完全解决问题，值班站长需要根据具体情况灵活应对。客流过于密集易引发垂直电梯、自动扶梯等设备故障或安

全事故,值班站长需迅速调整客流流线,引导乘客有效分流至其他通道,或立即采取人工疏导措施。此时,值班站长的决策不仅要考虑即时反应,还要具备一定的前瞻性,预判可能出现的二次拥堵或安全隐患,从而提前部署应对方案。

在执行调度时,值班站长还必须考虑到乘客的心理反应。快速且准确的指引可以有效避免乘客的恐慌情绪,提升应急处置的整体效果。指挥调度中,广播和现场工作人员的作用也不容忽视。值班站长需要保障信息传递高效畅通,确保乘客清晰知晓现场实时状况,从而积极配合地铁管理部门开展客流疏导。每一次的决策和调度调整,都是对系统协调性和效率的一次考验,值班站长的应急指挥能力在这其中扮演着至关重要的角色。

### 3 优化地铁应急处置体系的策略与建议

优化地铁应急处置体系,关键在于提高应急响应的速度与协同效率。要实现这一目标,首先要加强值班站长的应急指挥能力和决策水平。这需要通过定期培训和应急演练,提升值班站长对不同突发情况的应对能力,使其在紧急时刻能够保持冷静,迅速识别问题并采取合适的处置措施。对于大客流、高密度的紧急情况,值班站长应熟悉各类应急预案,并能根据现场具体情况作出灵活调整。加强对实际操作的模拟训练,有助于值班站长在真正发生紧急状况时迅速适应并做出精准决策。

在资源调度方面,信息系统的优化至关重要。应急处置的效率很大程度上依赖于信息的准确传递与及时共享。为此,应加强地铁内部信息管理系统的建设,确保各部门之间的沟通无障碍,指令能够迅速下达至一线工作人员,实时反馈客流、设备状态等关键信息<sup>[3]</sup>。通过高效的信息平台,可以实现对客流

量、设备状况、乘客需求等的实时监控,从而为值班站长提供科学的决策依据。建立跨部门合作机制,打破传统的管理界限,使得调度、安保、客服等部门能够在紧急时刻快速协同,形成统一高效的应急响应团队。优化地铁应急处置体系还需重视设施设备的应急性能提升。定期对车站内的设备进行检查和维护,确保各项设施能够在高压状态下正常运行。对于自动化设备,如自动售票机、电梯、扶梯等,应加强其应急响应功能,在突发情况下能够快速恢复正常。地铁系统中的应急设备,如应急照明、广播系统、疏导标识等,也应定期检查,确保突发紧急状况时可即时响应、有效运转。

提高乘客的应急意识同样是优化应急体系的重要一环。通过定期的宣传和培训,使乘客了解在突发情况下的应对方法,减少因不知所措而导致的混乱情形。优化疏导标识和应急出口的设置,提高乘客的逃生效率和自我保护能力。在地铁运营中,良好的乘客配合能极大减轻应急处置的压力。优化地铁应急处置体系需要从人员培训、信息系统建设、设备设施升级以及乘客教育等多个方面入手,形成全方位的应急管理体系,以应对越来越复杂的城市公共交通需求。

### 4 结语

地铁值班站长在大客流应急处置中发挥着关键作用,优化应急管理体系对于提升地铁运营效率、保障乘客安全至关重要。通过加强人员培训、信息系统建设、设备设施维护以及乘客应急意识的提升,可以有效提高应急处置的响应速度与协同效率,减少突发事件对地铁运行的影响。未来,应继续探索与创新应急管理策略,以应对日益复杂的城市交通需求,推动地铁运营管理迈向更高水平。

### 参考文献:

- [1] 王任.地铁化学恐怖袭击应急处置探究[J].铁道警察学院学报,2021,31(4):25-28.
- [2] 罗盛宗.地铁员工应急处置能力提升措施[J].读报参考,2023(22):41-42.
- [3] 服务中的“她力量”:温柔坚守,暖润人心记武汉地铁1号线循礼门站值班站长李旭阳[J].城市轨道交通,2025(3):37-37.