

地铁乘客文明乘车意识薄弱的管理优化路径探讨

孙守立

徐州地铁运营有限公司 江苏 徐州 221000

【摘要】：地铁乘客文明乘车意识薄弱会把个体行为偏差转化为站台拥挤、车厢干扰和现场处置压力，客运管理应从规则认知、空间秩序、劝导约束和习惯维持四个环节识别问题。围绕车站一体化服务场景，可将文明乘车要求嵌入候车、乘降、乘坐和离站全过程，采用清晰提示、空间重排、统一处置和持续反馈等管理动作，使乘客在可见规则和一致约束中形成可预期行为。相关路径适用于客流密集、乘客构成复杂、现场服务资源有限的城市地铁运营场景。

【关键词】：地铁乘客；文明乘车意识；客运服务；管理优化；乘车秩序

DOI:10.12417/2811-0528.26.20.042

引言

地铁车站和列车车厢属于高密度公共交通空间，乘客的排队、上下车、让座、避让、卫生维护和设备使用行为直接影响客流组织效率。文明乘车意识薄弱并不只表现为个人礼仪不足，还会改变通道占用、车门停留和工作人员劝导负荷。客运服务管理若只依赖临场提醒，规则传递、行为纠偏和后续反馈容易断开，乘客对同一行为的后果预期也会变弱。管理优化路径应把文明乘车要求转化为可识别、可执行、可持续的站车服务动作。

1 地铁乘客文明乘车意识的管理内涵

地铁乘客文明乘车意识包含规则知晓、秩序配合、公共空间尊重和风险避让四类内容，其管理对象不是抽象态度，而是候车排队、先下后上、扶梯站位、车门避让、弱势乘客照顾、音量控制和垃圾处置等可观察行为。车站高峰时段客流方向集中，乘客若把抢上抢下、倚靠车门、占用通道视为便利选择，单个动作会传递到后续乘降队列^[1]。客运管理应把文明要求放入票务、安检、站台、车厢和换乘通道的连续场景中，用一致的提示词、动线安排和处置尺度降低乘客理解成本。

2 地铁乘客文明乘车意识薄弱存在的问题

(1) 规则认知滞后使候车队列松散：部分乘客对车门区域、站台黄线、扶梯右侧站立或大件行李摆放等规则只停留在被提醒后才反应的状态，候车队列在列车即将进站时容易从线性排队变成围堵车门。规则认知滞后还会使乘客把短时抢位理解为正常竞争，儿童、老年人和携带行李者被挤到队列边缘，站台工作人员应反复用口头提示维持秩序^[2]。该问题的证据来自现场行为的可见变化：标识清楚但乘客未形成提前避让，广播存在但队列仍随车门开启瞬间横向扩散，说明规则信息没有转化为稳定的乘车预期。

(2) 车厢空间占用加重乘坐干扰：车厢内的不文明行为

多集中在门区滞留、背包外扩、外放声音、饮食遗留和座椅占用等位置，这些动作直接占据公共空间并增加乘客之间的摩擦。门区乘客不向车厢中部移动时，后续乘客只能在车门边缘挤入，列车停站时间和工作人员催促压力随之增加；外放声音和异味则把局部行为扩散为整节车厢的体验下降。车厢空间有限，乘客若缺少对他人通行要求的感知，文明乘车意识薄弱会从单项行为转化为持续性的乘坐干扰。

(3) 劝导响应迟缓削弱现场约束效力：现场劝导迟缓表现为行为偏差已经影响他人后才被识别，工作人员到达前插队、堵门、外放声音等动作已完成扩散，乘客容易把劝导理解为偶发提醒而非稳定约束。部分站点在高峰期把主要力量放在客流疏散，文明乘车问题只在冲突升级后才进入处置视野，轻微但高频的行为缺少早期纠偏。同一行为在不同站台、不同班次得到的回应强弱不同，乘客难以判断规则后果，现场解释负荷也会随争辩增多而上升。

(4) 宣传反馈断档影响文明习惯养成：文明乘车宣传若长期停留在静态海报和泛化口号，乘客很难把提示内容和自己当下的候车、乘降、乘坐动作对应起来。部分车站在活动期集中宣传，活动结束后缺少对站台秩序、车厢干扰和投诉类型的反馈，管理部门也难以判断哪类提示真正改变了行为。乘客习惯应重复、具体和情境化的刺激维持，宣传反馈断档会让规则从日常服务环节脱落，文明乘车意识在客流压力较大或个人赶时间时重新退回低约束状态。

3 地铁乘客文明乘车意识管理优化路径

3.1 细化站车规则提示降低认知偏差

设置分场景规则提示时，应把“文明乘车”这类宽泛表述改成可立即执行的动作指令，在安检口提示大件行李贴身摆放，在站台屏门两侧提示先下后上，在扶梯入口提示握扶手和避让急行人员，在车厢门区提示向中部移动。提示点数按安检入口

2处、扶梯入口2处、站台屏门4处、车门门区2处、车厢通道3处、换乘通道3处布置,单条提示字数上限依次控制在12字、10字、12字、10字、10字和12字。提示内容保持短句、单义和位置对应,使乘客在做出动作前就能看见规则,而不是等工作人员口头补充^[3]。巡查间隔按安检入口20min、扶梯入口15min、站台屏门10min、车门门区8min、车厢通道12min、换乘通道15min设置。广播、地贴、屏显和车厢灯箱使用同一组规则词,可减少媒介含义差异,使候车队列、门区避让和车厢安静等行为形成稳定预期。规则认知偏差可用式(1)表示。

$$D_r = |Q_m - Q_c| \quad (1)$$

式(1)中, D_r 为规则认知偏差,单位为项; Q_m 为现场问询错误项,单位为项; Q_c 为可接受错误项,单位为项。该关系中, D_r 越大,说明乘客对候车、乘降、车厢空间或换乘通道规则的理解偏差越明显; Q_m 接近 Q_c 时,规则提示才形成可检验的认知改善。

3.2 重排车厢空间使用减少乘坐干扰

调整车厢空间使用时,应把乘客停留位置和通行要求同时纳入组织,站台候车线在车门两侧保留上下车通道,工作人员在列车进站前引导乘客向队列后端补位,避免围堵车门。车厢内可用门区、通道、座椅和扶手区域划分行为要求,提示背包前抱、行李靠边、音量降低和主动让行,使空间使用规则与乘客身体位置直接对应。左侧队列、中央车门和右侧座椅区分别对应等待、乘降和乘坐三个动作阶段。图1展示站台候车、车门通道和车厢中部的空间衔接。



图1 地铁乘客文明乘车空间使用引导图

参考文献:

- [1] 朱洋波.城市地铁运营高峰期客流疏导优化策略与实践研究[J].人民公交,2026,(14):67-69.
- [2] 屈梦姣.智慧地铁背景下轨道交通运维管理模式优化研究[J].人民公交,2026,(14):94-96.
- [3] 王辰宇,艾荣超.基于PDCA循环的地铁隧道安全管理体系优化实践[J].四川水泥,2026,(7):252-254.

图1中,站台候车区用队列和地面箭头限定等待位置,车门通道区承接先后后上、向内移动和行李靠边,车厢中部区把降低音量和主动让行放在座椅、扶手和通道附近,说明空间重排只有和具体行为提示绑定,才能减少门区滞留和乘坐干扰。

3.3 统一现场劝导话术增强约束强度

统一现场劝导话术时,应明确发现标准、靠近方式和解释顺序,工作人员面对插队、堵门、外放声音和占座等行为时,先指出具体动作,再说明对通行或乘坐秩序的影响,最后给出可立即执行的替代动作。话术统一并不等于机械重复,而是在不同班组之间保持同类行为同类回应,避免乘客利用处置差异继续拖延。对拒不配合且影响范围扩大的行为,站务、安检和列车广播应形成分级配合,先完成现场秩序恢复,再记录行为类型和处置结果,使文明乘车要求具备持续可感的约束强度。

3.4 更新宣传反馈稳定乘车习惯

更新宣传反馈时,应围绕乘客实际行为调整内容,把候车排队、门区避让、车厢安静和弱势乘客照顾拆成不同主题,在早晚高峰、节假日和大型活动散场等场景采用不同提示重点。车站可定期汇总投诉、劝导记录和巡查观察中反复出现的行为类型,将高频问题转化为下一轮屏显、广播和志愿服务内容。反馈结果还应回到班组例会和现场岗位安排中,若某类提示长期没有改变行为,就调整提示位置、表达方式或人员站位,使文明乘车管理跟随客流变化更新。

4 结语

地铁乘客文明乘车意识薄弱的管理优化,应把乘客行为放回站台、车门、车厢和换乘通道等具体空间中处理。规则认知滞后、空间占用、劝导迟缓和宣传断档分别削弱候车队列、乘坐体验、现场约束和习惯维持,管理路径也要对应落到规则提示、空间重排、话术处置和反馈更新。客运服务部门保持同一规则和尺度,并用布点控制和偏差计算关系校验提示效果,文明乘车要求才能从被动提醒转为可预期行为条件。