

地铁车站客流组织优化与客运服务改进方案

曹娜阳

洛阳市轨道交通集团有限责任公司 河南 洛阳 471000

摘要：地铁车站是城市公共交通客流集散的重要节点，客流动态变化特征显著，客流疏导质量与客运服务水平直接影响轨道交通整体运营秩序。当前车站运营过程中，空间疏导布局、时段调度组织、服务供给内容及双向业务协同层面均存在不同程度短板。本文结合车站客流运行规律与服务运行特点，从空间布局、时段调度、服务内容、协同模式多个维度制定优化方案，配套人员值守、设施升级、日常管控及动态提升的保障举措，持续改善车站通行环境，精进客运服务品质。

关键词：地铁车站；客流组织；客运服务；动线优化；运营管控

引言：城市轨道交通凭借高效、便捷的运输优势，成为现阶段城市公共交通的核心组成部分。地铁车站承接客流集散、线路换乘、出行服务等多项功能，站内客流波动幅度大、人员流动速度快，对现场组织与服务供给有着较高标准。传统运营模式逐渐难以适配日趋多元的乘客出行需求，容易出现局部拥堵、服务供给不足、业务衔接不畅等问题。通过梳理客流与服务运行特征，补齐运营管理短板，能够有效提升车站整体运行效率与出行服务体验。

1 地铁车站客流组织与客运服务运行特征

1.1 地铁车站客流分布与流动特征

地铁车站作为城市公共交通的关键集散节点，客流流动具备鲜明的规律性与动态性。日常客流变化贴合城市通勤作息规律，日间客流起伏波动明显，不同时段进站、出站及换乘客流规模存在明显差异^[1]。通勤时段站内人员聚集程度更高，人流行进方向趋于统一，整体流动状态更为集中。非高峰时段客流分布更为松散，人员行进路径相对分散，站内空间利用状态更为均衡。不同功能区域的客流承载状态存在区别，站厅出入口、闸机通道、扶梯及换乘通道等关键节点，更容易出现人员聚集与行进拥堵。乘客出行目的、出行时段及乘车路径的差异化，让站内客流呈现多点分散、局部集中的分布状态。人流行进速度、停留时长、聚集范围随时段切换产生动态变化，构成地铁车站独有的客流流动规律，为日常交通组织管理划定基础运行特点。

1.2 车站客流组织运行模式

地铁车站客流组织围绕站内空间布局与通行功能搭建完整运行模式，以空间分区、动线引导、秩序管控为

核心开展日常工作。车站依托固定通行路径划分进站、出站、换乘三大通行体系，规范乘客行进路线，规避不同流向人流交叉干扰。通过站内标识指引、空间分区隔离、现场秩序引导等方式，规范乘客通行行为，梳理站内整体人流秩序。针对高峰时段人员聚集问题，依托节点管控、分区限流、逐层疏导的方式缓解通行压力，减少局部拥堵问题。客流组织工作围绕站内空间承载力开展动态调节，根据人流聚集状态调整管控强度，适配不同时段的通行需求。整套运行模式依托站内硬件布局与现场管控手段成型，保障车站人流输送过程平稳有序。

1.3 地铁客运服务体系运行逻辑

地铁客运服务覆盖乘客进站、通行、乘车、出站的全出行链条，形成完整的服务运行体系。服务开展围绕乘客出行需求布设基础服务内容，覆盖出行咨询、通行引导、秩序维护、特殊帮扶等多项基础内容，全面适配大众日常出行需要。服务运行依托站内岗位配置与服务流程推进，按照乘客出行环节分步落实对应服务内容，填补通行过程中的各类服务缺口。结合车站客流状态动态调整服务力度，人流密集阶段侧重秩序疏导与快速通行保障，客流平稳阶段侧重便民服务与出行引导。客运服务以保障通行安全、提升出行体验、规范站内秩序为核心导向，串联各个出行环节的服务内容，构建适配地铁常态化运营的服务运行逻辑。

2 地铁车站客流组织与客运服务现存问题

2.1 客流空间疏导布局存在短板

地铁车站内部空间结构相对固定，长期运营过程中逐渐显现空间疏导布局的适配缺陷。站内通行区域的动线规划较为固化，多数通道、转角及衔接区域的通行空

间预留标准偏于常规,难以应对客流集中涌入的通行压力。关键通行节点的导流设施布设不够合理,通行引导覆盖范围存在盲区,乘客行进过程中容易出现滞留、穿插、无序逗留等情况^[2]。部分集散区域空间划分不够细致,通行区域与等候区域边界模糊,大幅降低站内空间的利用效率。固定的空间布局模式难以适配不同客流规模、不同人流走向的通行需求,站内拥堵隐患多发,制约客流疏导工作的有序推进。

2.2 客流时段调度组织存在疏漏

地铁客流随时段变化呈现显著的波动特征,现有调度组织方式难以完全适配动态化的客流变化规律。日常客流调度多依托常规运营节奏开展,针对高峰时段客流增量的应对手段较为单一,客流峰值阶段的疏导力度难以匹配人流集聚速度。平峰时段的调度安排偏于保守,站内疏导资源未能得到充分利用,客流管控节奏较为松散。客流波动过渡阶段缺少灵活的调度调整方式,人流由松散状态转向集中状态的过程中,疏导举措衔接不够及时,容易出现短暂的秩序混乱。固化的时段调度模式,难以适配客流动态变化带来的管控需求。

2.3 基础客运服务供给存在不足

现阶段地铁车站客运服务整体供给水平,难以匹配乘客多元化的出行体验需求。站内基础便民服务内容较为单一,服务供给集中于常规通行引导层面,针对特殊出行场景、个性化出行需求的服务内容覆盖不足。服务开展方式偏向被动应对,多在乘客提出诉求后开展对应服务,主动服务意识较为欠缺。不同站点、不同时段的服务投入力度不均衡,客流密集阶段服务覆盖不足,容易出现咨询无人响应、秩序维护不到位的情况。整体服务模式较为传统,服务内容与形式更新缓慢,难以持续适配城市乘客不断升级的出行服务诉求。

2.4 客流疏导与客运服务协同性偏弱

客流组织疏导与客运服务属于相互支撑的整体体系,目前两项工作开展存在明显的脱节现象。客流疏导工作侧重秩序管控与通行效率提升,服务供给侧侧重乘客体验优化,两类工作的推进节奏缺乏有效统筹。疏导作业过程中忽略服务细节优化,刚性管控方式容易影响乘客出行体验。服务开展过程中缺少客流管控思维,服务动作分散、重点模糊,无法辅助提升客流疏导质量。两个业务板块的工作衔接不够紧密,资源调配、现场管控、服务落地等环节缺少统一统筹,难以形成相互赋能的运行状态,制约车站整体客运运营质量提升。

3 地铁车站客流组织与客运服务优化方案

3.1 车站空间客流疏导布局优化

针对车站现有空间布局存在的通行短板,结合站内客流集散规律开展系统性布局调整。重新梳理全站人流动线走向,修正原有动线设计中存在的通行交叉、路线迂回等问题^[3]。对闸机区域、扶梯出入口、换乘通道等高频拥堵点位进行空间梳理,合理调整通行通道宽度,缓解人员聚集带来的通行压力。清晰划分站内通行、等候、集散功能区域,消除空间利用混乱带来的通行阻碍。优化导向标识的布置位置与信息展示形式,补足盲区点位的引导资源,引导乘客有序行进、高效疏散。合理增设导流与隔离设施,规整人流走向,减少无序穿插停留的现象,从空间架构层面提升整体客流疏导效率。

3.2 全时段客流调度组织模式优化

根据车站客流昼夜波动、时段差异明显的特点,搭建适配动态人流变化的调度管理模式。结合日常运营规律划分高峰、平峰、过渡三类运营时段,制定差异化的客流管控策略。客流高峰阶段聚焦重点通行节点,加大现场管控力度,有序消解瞬时集聚人流。平峰阶段注重常态化秩序维护,规整站内通行秩序,保持良好的通行环境。客流交替过渡阶段提前预判人流状态变化,灵活调整管控强度,弥补时段切换产生的管理空档。弹性化的调度方式可以摆脱固定管理模式的局限,适配不同运营场景的疏导需求,让客流管控更具针对性与灵活性。

3.3 多元化客运服务内容升级完善

围绕乘客出行体验提升的核心目标,对现有客运服务内容迭代升级与丰富拓展。转变传统单一的引导式服务模式,丰富便民服务项目,覆盖普通乘客与特殊出行群体的多元需求。主动延伸服务触角,在客流密集区域开展问询解答、秩序维护、出行指引等服务工作。平衡不同时段的服务资源投放,侧重补强高峰时段的服务力量,填补客流集中阶段的服务缺口。细化各类出行场景的服务标准,完善应急帮扶、出行指引等专项服务内容。持续更新服务形式与服务内容,适配公众不断提升的出行品质需求,塑造更为精细的车站客运服务体系。

3.4 客流组织与客运服务协同机制构建

打通客流疏导与客运服务之间的运行壁垒,搭建相互融合、相互赋能的协同运行体系。统一现场运营工作推进目标,兼顾通行秩序管控与乘客出行体验提升。将精细化服务融入客流疏导全过程,弱化刚性管控带来的体验缺陷。把客流管控思维融入日常服务开展流程,让服务投放贴合人流分布规律,提升服务落地实效。统筹调配现场人力与岗位资源,理顺两项工作的推进节奏。

建立常态化现场统筹模式,依据站内实时客流状态调整工作侧重点。深度融合疏导管理与客运服务内容,提升车站整体运营的规范化水平与服务质量。

4 地铁车站客流与客运服务优化的实施保障措施

4.1 车站现场人员值守模式优化

人员值守是客流疏导与客运服务优化落地的核心支撑,科学的值守模式能够稳定车站日常运营秩序。结合地铁车站客流波动规律,重新规划现场人员值守排班体系,依据不同时段客流负荷分配岗位人力配置。重点强化客流高峰阶段的岗位覆盖力度,补足关键通行节点的值守力量,弱化人力分配不均带来的管理漏洞。细化各岗位的履职内容与工作重心,明确值守过程中秩序维护、客流引导、乘客帮扶的工作重点。调整传统固定值守的僵化模式,增设机动值守岗位,应对站内突发客流变动与临时服务需求^[4]。灵活的值守调配方式可以充分盘活人力资源,让现场服务与客流管控适配车站动态运营节奏,为各项优化举措平稳落地提供可靠的人力支撑。

4.2 车站服务设施适配性升级

服务设施是开展客流组织与客运服务工作的硬件载体,设施适配水平直接影响整体运营优化成效。结合车站客流特征与乘客出行需求,对站内通行设施、引导设施、便民设施开展系统性升级调整。修整老旧、破损、标识模糊的引导设备,更新站内导流标识、提示标牌的呈现形式,提升出行引导的清晰程度。根据客流疏导优化方案,调整隔离设施、分流设备的布设位置,适配全新的站内通行动线。补齐便民服务设施短板,完善站内出行配套设备的布设范围,覆盖不同乘客的出行使用需求。持续优化设施布局逻辑,贴合站内空间疏导节奏,让硬件设施为客流组织与服务升级提供稳定的硬件支撑。

4.3 常态化服务管控模式完善

稳定的管控模式能够固化客流与服务优化成果,避免优化举措流于形式。搭建覆盖车站日常运营全流程的服务管控机制,细化客流疏导、现场服务、岗位履职等各环节的管控标准。梳理日常运营中的薄弱管控环节,细化对应的管控细则,补齐常规管理漏洞。建立常态化的现场巡查机制,对站内客流疏导成效、服务落地

质量、岗位履职状态进行全面监督。规范日常管控工作流程,统一服务履职与客流管控的执行标准,杜绝随意化、经验化的作业行为。标准化的常态化管控体系,能够持续规范现场运营工作,维持车站客运服务与客流组织的稳定运行状态。

4.4 客运服务动态提升方式完善

城市出行需求处于持续更新的状态,固定的服务模式难以适配长期运营发展需要。搭建动态化的客运服务提升机制,持续挖掘车站客流组织与客运服务的提升空间。定期梳理站内客流变化特点与乘客出行诉求转变,针对性调整服务内容与疏导方式。积累日常运营工作中的处置经验,归纳优质服务方法与高效疏导手段,转化为常态化服务规范。紧跟公共交通服务发展趋势,更新服务理念与服务形式,丰富服务开展模式。持续迭代优化服务体系,让客运服务与客流组织工作适配城市轨道交通的长期发展节奏,稳步提升车站整体客运运营水平。

结束语

地铁车站客流组织与客运服务优化是轨道交通常态化运营管理的重要内容,也是提升公共交通服务质量的关键环节。站内空间布局固化、时段调度僵化、服务内容单一、业务协同不足等问题,会持续制约车站规范化运营发展。通过优化站内疏导空间、完善分时调度模式、丰富客运服务内容,打通客流管理与服务工作的衔接壁垒,依托全方位保障举措稳固优化成效,有序规范站内通行秩序,持续提升地铁车站客运运营的精细化管理质量。

参考文献

- [1] 苏宝畅. 地铁车站客流组织优化对高峰期疏散效率的影响研究[J]. 建筑与施工,2026,5(4):66-67.
- [2] 邱宇, 杨帆. 地铁车站高峰时段客运组织优化策略研究[J]. 人民公交,2025(10):102-104.
- [3] 张宇冉. 地铁车站大客流组织优化与应急疏散策略研究[J]. 建筑与施工,2026,5(10):70-71.
- [4] 唐学敏. 地铁车站大客流组织优化研究[J]. 价值工程,2023,42(23):50-52.