

地铁突发大客流客运安全组织工作探讨

慕随阳

太原中铁轨道交通建设运营有限公司

摘要：随着城市化进程的不断加速，地铁系统作为城市公共交通的重要组成部分，正承担着越来越多的客流运输任务。地铁的高效、安全、可持续运营已成为城市发展的关键要素之一。然而，在日益增长的客流量面前，地铁系统所面临的安全挑战也日益显著。特别是在突发大客流事件发生时，客运安全问题更加突出，可能引发严重事故，损害广大乘客的生命财产安全，严重影响城市社会秩序和经济运行。本论文旨在探讨地铁突发大客流客运安全组织工作，分析其存在的问题与挑战，提出改进建议，以期为地铁安全管理和城市发展提供有益的参考。

关键词：地铁；突发大客流；客运安全；组织工作

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.06.209

突发大客流事件是指由于突发事件（如自然灾害、交通事故、社会事件等）或预计之外的大规模人员集结（如大型活动、节假日等）而导致地铁系统客流量突然激增的情况。这些事件常常在短时间内给地铁系统的运营和管理带来巨大挑战，可能导致站台拥挤、安全隐患、乘客滞留、运行延误等问题，甚至危及乘客的生命安全。因此，如何有效组织、管理和应对突发大客流事件，确保地铁系统的客运安全，已成为地铁管理部门和学术界关注的焦点之一。

一、地铁突发大客流客运安全组织工作的重要性

地铁作为一种重要的城市交通工具，对于现代城市生活和交通运输起着重要的作用。然而，地铁突发大客流时可能会导致一系列的安全问题，如乘客拥挤、踩踏事故、疏散困难等，因此客运安全组织的工作显得尤为重要。

首先，地铁突发大客流时，客运安全组织能够协调各方资源，确保乘客的安全。当地铁出现大客流情况时，乘客可能会因为车站数量不足、车厢拥挤等原因出现拥堵现象，容易产生踩踏等安全问题。客运安全组织能够及时调派工作人员，引导乘客有序进出车站、安排人员维持秩序。此外，客运安全组织还能联系相关部门增加车次、增派运力，减少人员拥堵，为乘客提供更好的乘车环境和安全保障。

其次，地铁突发大客流时，客运安全组织能够制定合理的应急预案，提高应对突发事件的能力。在突发事件发生时，乘客往往处于紧张和恐慌状态，容易失去冷静和理智。客运安全组织能够根据地铁特点和可能出现的风险，制定详细的应急预案。这包括组织安全演练、设立应急通道、加强现场指挥与协调等。通过这些预案

的执行，乘客能够在突发情况下迅速得到指引和帮助，保证他们的人身安全。

第三，地铁突发大客流时，客运安全组织能够提供重要的信息和指导，增强乘客的安全意识。在紧急情况下，乘客往往处于失控和混乱的状态，缺乏正确的应对措施和行动指导^[1]。客运安全组织可以通过站内广播、电子显示屏、社交媒体等多种渠道及时向乘客传达紧急事件信息，提醒乘客采取安全预防措施，指导他们有序疏散。在地铁车厢内，客运安全组织可以巡视车厢，提醒乘客注意个人安全，禁止乘客抢占车门、跨越轨道等危险行为。通过及时传达信息和提供指导，客运安全组织能够增强乘客的安全意识，减少事故发生的可能性。

第四，地铁突发大客流时，客运安全组织能够与相关部门和机构协作，形成联动机制，提高应对突发事件的综合能力。地铁运营多方面涉及，需要与多个部门、机构进行协调和合作。客运安全组织作为核心协调者，能够与消防部门、医院、交通警察等各相关部门建立有效的联动机制。在突发大客流时，客运安全组织能够及时与相关部门共享信息，协调资源和应对措施，提高应对突发事件的综合能力。比如，面对人员伤亡、火灾爆炸等紧急情况，客运安全组织能够调派医护人员赶到现场进行救援，指挥交通警察疏导交通并维持秩序，协助消防部门进行灭火和疏散工作。通过协调各方资源和建立联动机制，客运安全组织能够更有力地应对地铁突发大客流的安全挑战^[2]。

综上所述，地铁突发大客流客运安全组织的工作在乘客安全、应急能力、安全意识的提升和综合应对能力等多个方面具有重要性。只有加强客运安全组织的工作，确保其协调资源、提供信息指导、与相关部门协作

等职能的顺利发挥，才能有效应对地铁突发大客流带来的安全风险，保障乘客的安全，维护地铁运营的正常进行。

二、地铁突发大客流时易出现的问题

（一）人员拥堵和踩踏风险

地铁突发大客流时，最明显的挑战之一是人员拥堵和踩踏风险。当大量乘客聚集在车站或车厢内，容易导致拥挤和混乱，从而增加踩踏和挤压事件的发生概率。这种情况可能在高峰时段、特殊活动或突发事件引发的紧急疏散情况下发生。踩踏事故可能会导致人员伤亡，对地铁运营的声誉和安全形象造成严重损害。客运安全组织需要应对这一挑战，确保乘客的出行安全。

（二）信息传递和应急协调难度

另一个挑战是在突发情况下传递准确信息和有效协调各方资源。在地铁发生紧急情况时，需要迅速传达信息给乘客，以指导他们采取适当的行动。然而，传递信息可能受到通信设备故障、网络拥堵或信息不准确等问题的影响，从而降低了应对紧急情况的效率^[3]。此外，协调多个相关部门和机构之间的合作也可能面临困难，因为不同部门可能有不同的职责和程序。客运安全组织需要制定有效的通信和协调计划，以确保在突发事件中迅速响应并协作应对挑战。

（三）疏散困难和安全漏洞

地铁突发大客流时，疏散乘客变得更加困难，因为车站和车厢内可能出现拥堵、封闭的通道或紧急出口。这种情况可能由多种因素引起，如突发事件、故障、运营不畅等。当乘客需要迅速撤离时，存在疏散通道不足、疏散标识不明确等问题，使疏散进程更加困难和混乱。此外，存在安全漏洞也增加了安全风险，如车站设施不完善、紧急出口被堵塞等。客运安全组织需要解决这些挑战，通过规划合理的疏散通道、提供明确的疏散指引和增加车站设施投入，以确保乘客在突发情况下能够安全快速地撤离。

（四）心理压力和紧张情绪管理

在地铁突发大客流时，乘客可能会处于紧张和恐慌的状态，面临身体和精神的压力。这种压力和紧张情绪可能导致乘客冲动、恐慌、焦虑或情绪失控，进一步加剧混乱和安全风险。此外，紧迫的情况下可能会出现各种不良行为，如抢占车门、争抢座位、冲撞他人等，进一步加大安全隐患。客运安全组织需要有能力和策略来

管理乘客的心理压力和紧张情绪，提供安抚和指导，确保乘客能够冷静应对并合作有序疏散。

三、地铁突发大客流客运安全组织工作优化措施

（一）加强信息传递和应急演练

地铁客运安全组织可以加强信息传递和应急演练，以提高应对突发事件的能力。要加强与相关部门和机构的合作，建立信息共享和联动机制。通过与消防部门、交通警察、医院等建立良好的协作关系，可以快速获取紧急事件的最新信息，了解资源调度情况，并及时向乘客传递相关信息^[4]。要定期进行应急演练，模拟地铁突发大客流的场景，培训工作人员的应急反应能力和技能。演练中需要重点考虑人员疏散、信息传递、资源调度等关键环节，在实际操作中发现并进行改进。通过加强信息传递和应急演练，地铁客运安全组织能够更加熟练和高效地应对突发事件，确保乘客安全。

（二）完善疏散通道和应急设施

为了应对地铁突发大客流，地铁客运安全组织需要着重完善疏散通道和应急设施，以提高疏散效率和乘客安全。要针对车站和车厢内的拥堵情况，规划和改善疏散通道。通过增加通道宽度、设置明确的疏散标识和指示物，以及合理划定人员流向，可以提供更多的逃生通道和疏散路径，减轻拥堵现象。要提高车站和车厢内的应急设施和安全设备。包括增加应急出口、设置紧急报警装置、配备灭火器等。同时，需要定期检查和维护这些设施，确保其正常运行和可用性。通过完善疏散通道和应急设施，地铁客运安全组织能够更好地应对突发事件，保障乘客安全和顺利疏散。

（三）加强人员培训和意识提升

为了应对地铁突发大客流，地铁客运安全组织应加强工作人员的培训和意识提升，提高他们的应对能力和专业素养。工作人员应接受紧急情况下的应对培训，包括如何处理人员拥堵、疏散乘客、协调资源等应急技能。培训还应包括心理援助的知识和方法，以帮助他们管理紧张情绪和协助乘客。此外，要定期进行演练和模拟练习，让工作人员熟悉应急预案和操作流程，提高应对突发事件的反应速度和准确度。同时，还要加强员工的安全意识和责任心培养，使他们能够主动关注安全问题，及时发现和解决潜在的安全隐患，提高地铁运营的安全性。

（四）收集和分析数据，改进应急措施

地铁客运安全组织应该建立有效的数据收集和分析系统,对突发大客流事件进行后续分析和评估。通过收集乘客的反馈和观察实际情况,可以了解不同场景下的疏散情况、应急措施的有效性等^[5]。同时,还可以分析历史事件和类似事件的数据,研究事件发生的原因和演变过程,识别关键问题和改进措施。通过对数据的分析,地铁客运安全组织可以及时调整和改进应急措施,提高工作的针对性和有效性。此外,还可以与其他地铁系统进行交流和经验分享,借鉴他们在应对类似事件方面的经验和做法,共同推进地铁客运安全工作的提升。

(五) 强化科技支持和数据监测

地铁客运安全组织可以借助科技手段,强化应急工作的支持和数据监测能力。首先,可以通过安装安全监控摄像头、热辨识设备等技术手段,对车站和车厢的实时情况进行监测。这样可以及时发现人员拥挤、踩踏等安全隐患,提前做出应对措施,避免事态进一步恶化。其次,可以利用大数据和数据分析技术,对客流量、运行状况等数据进行实时监测和预测,提前预警潜在的安全风险。通过科技手段的应用,地铁客运安全组织能够更加准确地判断和预测突发大客流事件的可能发生,提供更加及时和有效的应对措施,提高工作效率和乘客安全。

(六) 强调公众教育和安全宣传

地铁客运安全组织应加强公众教育和安全宣传,提高乘客的安全意识和自我保护能力。通过制作安全宣传海报、制定安全运输手册等形式,将安全知识传达给乘客,教育他们如何在突发事件中保护自己 and 他人。同时,可以利用社交媒体、车站广播等渠道,定期传递安全知识和事故案例,提醒乘客加强安全意识。此外,可以举办安全演练和紧急疏散演练活动,增强乘客的应急反应和自救能力。通过公众教育和安全宣传,地铁客运安全组织可以提高乘客的安全意识,减少事故的发生概率,提高突发大客流事件的应对能力。

(七) 强化应急预案的完善与执行

地铁客运安全组织应该重视应急预案的完善与执行,确保在突发大客流事件发生时能够迅速、有序地应对。首先,应完善应急预案的编制和更新,根据实际情况和经验教训不断改进措施。应急预案应考虑各种可能的突发事件,包括人员拥挤、火灾、地震等,并详细规定各个环节的工作流程和责任分工。其次,要定期进行

应急演练和模拟演练,验证应急预案的可行性和实施效果,培养工作人员在压力下的应变能力和协调能力^[6]。同时,还要不断进行应急演练的总结与反思,总结经验教训,为应急预案的改进提供参考。通过强化应急预案的完善与执行,地铁客运安全组织能够提高工作的规范性和针对性,确保在突发事件中能够快速、准确地应对。

(八) 加强国际合作与经验交流

地铁客运安全组织应该加强与国际间的合作与经验交流,学习借鉴其他地铁系统安全管理的经验与做法。通过开展国际合作项目,与其他地铁运营方建立合作关系,可以共享安全管理的最佳实践和技术经验。可以通过组织交流研讨会、邀请专家进行培训等方式,促进各方的经验互通。另外,可以积极参与国际级的地铁运营安全组织和论坛,加强地铁安全的国际标准制定和执行。通过加强国际合作与经验交流,地铁客运安全组织能够获得更多的参考和指导,提高地铁运营的安全管理水平和应对突发事件的能力。

四、结语

在未来的发展中,地铁客运安全组织需要不断创新和完善工作机制,加强协调与合作,提高应对突发事件的能力和效率。只有通过综合的策略和措施,地铁客运安全组织才能更好地应对地铁突发大客流带来的安全风险,保障乘客的安全,为城市的交通运输贡献更大的价值。

参考文献

- [1] 王晓景. 地铁突发大客流客运安全组织工作实践研究[J]. 时代汽车, 2021(05): 177-178.
- [2] 李玉华. 广州地铁大客流现状分析与应对措施研究[J]. 科技风, 2020(19): 255+257.
- [3] 李哲. 地铁车站大客流组织客运安全探讨[J]. 黑龙江交通科技, 2019, 38(08): 177+179.
- [4] 叶芳. 地铁车站超大客流疏散探讨[J]. 科技与企业, 2014(10): 98.
- [5] 陈春娇. 基于智慧地铁的车站客流压力分级管控策略[J]. 城市轨道交通研究, 2021, 24(01): 52-55.
- [6] 赵赫. 关于铁路客运量的预测及客流高峰期应对措施探讨[J]. 哈尔滨铁道科技, 2021(04): 26-28.