

# 城市轨道交通新特征下的客运管理

连虹雨

合肥市轨道交通集团有限公司运营分公司 安徽 合肥 230000

**【摘要】**通过调研阐述了目前共管换乘和多业态衔接车站后的客流组织和运营管理工作原则及要点。针对上述情况所发现的问题,提出相应建议,以期通过此文提出轨道交通新常态下客运组织管理的工作思路。

**【关键词】**城市轨道交通;新特征;客运管理

## 1.多运营主体共管换乘站客运组织管理

共管换乘站作为不同运营企业间的主要物理接口,是路网突发事件发生时影响其他运营企业的关键地段。目前交通路网指挥中心并建立了运营主体间共管换乘站的协同组织预案。通过三个层面的管理协同,以确保共管换乘站在突发事件处置中统一动作和联动处理,降低突发事件对路网的影响。一是在路网层面,事发运营企业和配合运营企业间要及时通报突发事件信息,并报告所在城市轨道交通路网指挥中心;指挥中心要密切关注共管换乘站对突发事件的协同响应情况,必要时发布突发事件乘客信息并协调地面公交运力支援。

在线路层面,事发线运营企业为共管换乘站突发事件协同处置的指挥主体,另一运营企业积极配合;事发运营企业和配合运营企业线路控制中心要将突发事件信息及时通报所辖各线路综控室,各运营线要利用广播、乘客信息系统等做好乘客的宣传解释工作;必要时,线路控制中心视情况采取处置措施,协助共管换乘站进行突发事件处置。共管换乘站突发事件协同处置响应结束后,事发运营企业和配合运营企业需及时通报情况,并报告指挥中心。

车站层面,事发车站综控室要立即通知共管换乘站另一运营企业综控室,根据现场实际情况启动预案,并明确提出配合需求;突发事件处置过程中,共管换乘站双方综控室根据各自报告流程,随时向相关部门报告现场处置情况;需站务人员、站管物资相互支援时,须经过双方综控室提出明确支援请求,另一运营企业综控室要在保证本站安全运营的前提下,积极整合人力、物力给予支援,配合方站务人员须服从事发方值班站长指挥。

## 2.多业态衔接下的客流组织和运营管理

### 2.1.多业态衔接地铁后的客流管理难点

地铁站周边物业开发是地铁建设的得利者,综合体利用地铁带来的大量客流,产生巨大的经济效益,对地铁及城市发展提供了源源不断的经济支持,但同时地铁站与商业体等多业态衔接空间的人流拥堵及环境压力

问题,也常被乘客所诟病。以商业综合体衔接为例,交通空间设计强调空间流畅性,避免拥堵。而商业空间设计以提高驻留时间为目的,看似二者较难协调,因此在北京等部分城市禁止地铁范围内出现零售商铺。同时,因开发时序不同及投资方主体不确定的问题,往往在地铁设计建造阶段并没有考虑后期地铁连接其他业态带来的客流压力和客运组织影响,造成了高峰期瞬时人流集散压力和空间拥堵。特别连接地铁地面站厅和综合体的空间,往往只是简单走道式天桥或地面的斑马线,在上下班等高峰时段,极易造成客流流线不畅,甚至堵塞,迫使地铁采用限流措施。

### 2.2.地铁车站与其他业态衔接管理

#### 2.2.1. 地铁车站与其他业态衔接部的空间类型

(1) 出入口通道:出入口与其他业态之间的连接空间,通道中包括楼梯、扶梯等竖向交通设施。(2) 周边商业设施连接通道:枢纽站厅与周边商业设施之间的过渡空间。地下枢纽站体和地面枢纽站体分别通过地下通道和空中走道与周边商业设施相连。有的,为节约用地会把出入口通道与商业设施连接通道合并起来设计。

(3) 站厅延伸体:指站厅延伸部分,但不提供站厅常规服务功能,如客服中心、自动售票机、进出站闸机等。站厅延伸体的作用之一是延长枢纽站厅的辐射范围,将远离站厅的出入口连接到延伸体上,再连通到站厅,可有效缩短出入口通道长度。延伸体为枢纽商业空间开发提供了较好的载体。

#### 2.2.2. 地铁车站与其他业态衔接部的空间运营管理要点

在客运组织联动方面,其他业态投入使用后必须增设多名管理人员配合维持秩序,在需要改变客运组织方案时听从轨道交通车站的安排。视具体情况增设相应的导流围栏,疏导乘客有序排队进出车站。在设备设施协同方面,其他业态与车站综控室之间加装通讯工具,运营时间内保持通讯畅通。在其他业态出入口、通道及衔接空间处加装 CCTV,确保车站综控室实时监控。设置明显的标志和标识、导向图,地标等进行有序疏导。双

方明确各管辖区域及管理权限，职责划分，正式使用前需签订双发认可的共管区域管理相关协议。其他业态应根据地铁车站各项突发事件的运营组织方案制定相关的突发事件处置预案，并满足车站安全运营的需要。

### 3.城市轨道交通新特征下的客运管理

#### 3.1.乘客服务水平提升

城市轨道交通的客运管理应注重提高乘客服务水平，提供安全、舒适、便捷的出行体验。这可以通过改善车站设施、加强列车清洁维护、提供实时乘客信息和导航服务等来实现。另外，为乘客提供多样化的票务选择和智能出行服务也是重要的方面。

#### 3.2.安全管理

安全是城市轨道交通客运管理的重要方面。这包括列车运行安全、车站安全和应急管理等。客运管理需要确保列车的正常运行，防止事故发生，并及时应对各类风险和紧急情况。此外，对乘客的安全保障也是客运管理的责任，如加强安全宣传教育、设置有效的应急设施等。

#### 3.3.信息技术应用

随着信息技术的迅速发展，客运管理可以借助先进的技术手段来提高运营效率和管理效果。例如，利用智能化信号系统和列车控制系统，实现列车运行的精确控

制和调度；利用大数据和人工智能分析乘客出行数据，优化运力配置和乘客服务；利用手机应用程序提供实时乘客信息和在线购票等便利功能。

#### 3.4.智能化管理

面对城市轨道交通客运的新特征，智能化管理是提升效率和服务水平的重要手段。智能化管理可以通过自动化、可视化和智能决策系统来实现。例如，利用先进的监测和诊断技术，实时掌握轨道交通设备的工作状态，及时进行养护和维修；利用人工智能技术对客流进行预测和优化，提高运力利用效率。

### 4.结束语

综上所述，随着城市人口的增加和城市化的发展，对城市轨道交通的客运需求也在不断增加。客运管理还需要根据不同时间段和区域的需求变化进行灵活的调整和优化。城市轨道交通新特征下的客运管理需要综合考虑运力需求管理、乘客服务水平提升、安全管理、信息技术应用和智能化管理等方面的因素。通过科学合理的管理措施，可以提高轨道交通的运行效率、服务质量和乘客满意度。

### 【参考文献】

[1]城市轨道交通敷设方式影响因素的探究[J].龚倩.智能城市,2020(16).