

特大站点的安保实践

张凌翔提到，地铁的客流引导是“一站一预案”。这样的预案究竟是什么样的？在上海地铁的枢纽站点人民广场站，值班站长杨杰为《新民周刊》记者做了详细介绍。

人民广场站是上海地铁的特大站点，汇集了1、2、8三条地铁线，这三条线路的客流量一直高居全市各线路的前列；在高峰时期，这个站点也是全上海客流量最密集的一个站点，单日客流量峰值超过100万人次。这样的情况，对客流引导的要求非常高。

在人民广场站内仔细观察，你会发现地面贴上有一些数字标志，这些就是客流引导的点位。站点工作人员经过细致的研究，在整个站点里定出100多个客流引导的关键点位。杨杰介绍说，这些都是在不同客流情况下容易出现人流聚集的地点，例如楼梯上下口等。在该站点监控中心的墙上，两张并列的平面图清晰地展现出这些点位的布局。其中一张是客流平峰时期，有人在岗的共有20多个点位，点位的引导人员是站务员和轨交民警；到了客流高峰期，在岗点位增加为平峰的5倍左右，达到100余个，且引导人员不仅有站务员和轨交民警，还增加了助理站务员、保安、平移支援人员和志愿者等。

在地铁站的客流引导预案中，上述的每个工作人员被分配到一个点位上，在什么情况下，到岗之后该怎样引导客流、注意些什么，都有明确的说明。例如，针对大客流的响应级别不同，工作要求也有所不同；同样是火灾发生的情况，是站点发生火灾还是列车发生火灾，列车是在运行中失火还是在停靠站台时失火，处置方式都有所不同。并且，对火灾处置，在消防岗位的地铁员工和消防志愿者都获得了五级消防证，具有较强的能力。引导客流的细致要求，不仅写进了预案，进入了站点员工的培训，贯穿在实际演练中。

杨杰说，大客流引导一定要靠多演练，才能保证关键时刻不出问题。人民广场站工作人员共有6个班组，每个班组每月至少要演练一次，有时还要演练两到三次。张凌翔说，地铁站点每月都有一次客流引导演练，而每季度申通集团还会在一些重点区域进行仿真的“拉练”，也就是事先不通知相关单位，临时发布演练的指令，用最接近突发状况的环境考验工作人员的处置水平。并且，这样的“拉练”还会请第三方机构进行评估，以切实从中总结出可供改善客流引导工作的经验教训。

并且，地铁客流引导工作并非只是申通集团一家的责任，而是需要各方力量的共同参与。张凌翔介绍说，申通集团与上海轨交公安共同编制了市级的大客流应急预案，这在全国范围内也是唯一的企业与公安部门共同制定的应急预案。同时，引导地铁客流的“四长联动”机制也正在制定中，就是地铁站长、轨交公安驻地铁站的警长、辖区派出所所长、辖区镇长的沟通联动机制，无论是演练还是实际情况，都有轨交、公安、公交、社区的共同参与。

站点安保不仅有定点的客流引导，还有不间断的巡视。杨杰介绍，地铁工作人员每20分钟要巡视一次相关区域，不仅关注客流，还要检查设施的状态，注意可疑的人和物。

巡视的要求同样是很具体的。例如，除了厂家的例行维护之外，地铁工作人员要对站内的电动扶梯进行巡视，要做到听运行声音、看运行状态、闻有无异味、乘坐一下检查有无问题的“听、看、闻、乘”完整四步。除了人工巡视，站内还有270多个监控摄像头，在监控中心的16块大屏幕上，每一个摄像头的画面都可以被调出来；平时这些屏幕则显示着关键位置的画面，供地铁工作人员实时观察情况。

作为值班站长，杨杰有时坐镇监控中心，有时在站内巡视。在向记者介绍监控屏幕的同时，杨杰就眼尖地从众多画面中发现一名乘客在跨上扶梯时拉杆箱翻倒，一旁的站务员迅速上前帮他扶了起来；一会儿之后，杨杰就出现在这名站务员身边，询问刚才的详情，并叮嘱他：“为了安全起见，这种情况也可以考虑先让扶梯停下。”

乘客也是安全维护者

在引导大客流之外，地铁安检和车厢秩序也是公众最关心的。据媒体报道，在2015年7月上海市人大常委会对市政府关于城市公共交通安全管理情况报告的专题询问会上，吴尧鑫委员提出：“根据我本人平时乘地铁所见所闻和市人大的调研情况看，全市轨道交通设立了625个安全点，配备了5600多名安检员，对乘客有大件必查、大容量液体必查、各类编织袋必查等要求。但这些制度执行情况并不是非常理想，尤其是在高峰时和乘客不配合情况下，安检就形同虚设了。”他认为，从确保安全的角度看，现状仍然不尽如人意。

市公安局副局长俞烈现场回应表示，从安检队伍本身情况



地铁工作人员每20分钟要巡视一次相关区域，**不仅关注客流，还要检查设施的状态，注意可疑的人和物。**