

# 灯光秀 10 万客流考验下 看环线弹子石站如何炼成“疏运王”

每当两江交汇处的无人机灯光秀的璀璨光影点亮夜空，一公里之外的重庆轨道交通环线弹子石站早已严阵以待，已做好迎接大客流的各项准备。作为市民游客奔赴这场视觉盛宴的关键交通接驳点，每一场灯光秀启幕，弹子石站都会迎来客流高峰。正是在一轮又一轮大客流的考验中，弹子石站持续升级运营服务，交出了一份亮眼的提质答卷。

## 客流“大考”

### 从2.8万人次陡增至10万人次

弹子石站的客流“大考”，要从2023年除夕夜说起。当晚，一场跨年焰火点亮两江四岸的夜空，众多市民游客齐聚现场观看。距离南滨路约1.5公里的弹子石站，首次直面大客流冲击。

“虽然提前制定了大客流应急预案，但实际客流还是超出预期。尤其是返程时，各个出入口挤满了人。”弹子石站值班站长杨银川回忆起当时的场景，仍记忆犹新。

后来，随着无人机灯光秀在两江交汇上空接连上演，并开始进行常态化展演，弹子石站的客流压力愈发凸显。据了解，弹子石站日常客流量稳定在2.8万人次左右，而大型活动期间，客流量直接飙升至10万人次，较平日暴涨近3.6倍。尤其是2026年跨年夜，车站更是创下11.37万人次的最高客流纪录，刷新了车站运营以来的峰值。

更具挑战的是，弹子石站的大客流有着鲜明的“瞬时”特点——客流集中在活动结束后返程时间，短时间内形成巨大的进站压力。而车站原有设施显然难以应对，8台进站闸机，15分钟最多只能容纳3000人进站，大客流来袭时，乘客排队长、进站慢。这让运营团队深刻意识到，原有的设施配置和运营模式已无法满足需求，升级改造势在必行。

## 设施升级

### 让客流像“流水”般顺畅流动

面对一次次大客流压力，弹子石站果断启动运营设施升级，为高效疏运打下坚实基础。

“现在车站共开通3个出入口和1个商业接口，安检机从原来的2台增加到4台，进站速度明显加快。”杨银川介绍道。

除了增加安检设备，弹子石站还新增2台固定闸机、5台移动闸机，并将原有的两处固定栏杆改造为活动栏杆。每当客流激增，移动闸机便会在活动栏杆处快速布设，有效减少进出站排队时间。值得一提的是，车站6台固定闸机还具备双向通行功能，可根据客流方向灵活调整，进一步提升通行效率。

同时，车站新增40余台铁马，在客流高峰时段设置进站迂回通道，让客流像“流水”般顺畅流动。

设施升级后的效果立竿见影。“以前15分钟仅能通

过3000人，现在能实现6750人进站，通行效率直接飙升125%。”杨银川给出了直观的对比。

## 组织焕新

### 提前1-2个月制定专项保障方案

设施升级是“底气”，运营组织的焕新则是弹子石站应对大客流的“软实力”。基于以往大客流的历史数据，弹子石站会提前预测客流规模，结合活动级别提前1-2个月制定专项保障方案，并设置多级应急预案，确保应对有策。

每当大型活动前，车站都会提前敲定支援名单和岗位分工，实现“提前定人、定岗定责”。2026年跨年夜，弹子石中心站提前预判将迎来客流峰值，中心站从其他车站抽调工作人员支援，当天车站内外的工作人员达到102人，仅安检和保安就有48人，形成了全方位的保障力量。

为了让支援人员快速上手，车站还特别制作了便携的岗位快速指南，内容简洁明了，让来自其他车站的工作人员“一看就会、上手就干”，即便在陌生环境中也能从容应对各类突发情况。

## 服务提质

### 全程确保特殊群体出行“零风险”

在提升通行效率的同时，弹子石站的服务温度也“拉满格”。

大客流期间，闸机旁、扶梯口、引流区随处可见佩戴标识的引导员，他们一边提醒“脚下小心，注意安全”，一边耐心手把手指导乘客刷卡操作。

针对行动不便等重点群体，车站推出“从站台到站外”的全程护送服务，工作人员通过对讲机实时沟通，全程陪同协助，确保特殊群体出行“零风险”。

这些暖心举措也收获了乘客的一致点赞。有一次，一名乘客不慎遗失价值数千元的乐器，车站工作人员多方辗转联系，最终成功归还，失主特意送来锦旗表达谢意。

杨银川表示，未来弹子石站还将推出更多便民举措：在站外商业接口、2号出入口楼梯等位置增设固定栏杆，让进出站客流“各行其道”；计划新增更多双向通行闸机，并加快新引导标识的安装进度，持续提升市民游客的出行体验。

重庆晚报-厢遇记者 张春莲 受访者供图



固定闸机旁的固定栏杆已更换成活动栏杆



通过铁马实行进站迂回



工作人员引导乘客



车站新增的移动闸机(右)

# 轨道线上 最好听的声音

## 前方到站



重庆轨道传媒代理1、2、3、4、5、6、9、10号线及环线语音报站业务  
是轨道交通渠道内100%到达的唯一声音媒体  
每天上百万次广播  
形成全覆盖、高频次的听觉冲击  
咨询电话:13002328786(凌女士)