

地铁车站运营管理模式创新优化研究

王静

南京地铁运营有限责任公司，江苏 南京 210012

摘要： 本文探讨了地铁车站管理模式的创新优化，首先概述了地铁车站管理的基本概念与内容，强调了管理模式创新的必要性，包括提高运营效率、防止安全事故和降低成本。接着阐述了创新策略，包括加强信息共享、建立智能管理体系、提升人员素质、加强信息化技术应用。通过分析这些策略，突显了地铁车站管理创新在提高公共交通效率与安全性方面的重要性。

关键词： 地铁车站；管理模式；创新优化

Research on Innovation and Optimization of Subway Station Operation Management Mode

Wang Jing

Nanjing Metro Operation Co., Ltd., Nanjing, Jiangsu 210012

Abstract： This article explores the innovative optimization of subway station management mode. Firstly, it outlines the basic concepts and contents of subway station management, emphasizing the necessity of innovative management mode, including improving operational efficiency, preventing safety accidents, and reducing costs. Subsequently, innovative strategies were elaborated, including strengthening information sharing, establishing intelligent management systems, enhancing personnel quality, and strengthening the application of information technology. By analyzing these strategies, the importance of innovative subway station management in improving public transportation efficiency and safety is highlighted.

Keywords： subway station; management mode; innovation optimization

引言

地铁是一种新型的城市公共交通工具，其具有运行速度快、运量大、安全、准时的特点，是城市轨道交通系统中最重要的组成部分。地铁车站作为乘客出行的场所，其管理模式直接影响到地铁系统运行效率和服务质量。目前国内城市地铁车站一般采用以客运站务人员为核心的运营管理模式，站务人员在车站日常运营工作中负责客流组织、安全检查、设施维护等工作，但其管理方式普遍存在着问题。本文以国内某地铁公司为例，通过对车站运营岗位设置和管理模式进行分析，提出优化车站运营管理模式的建议和措施，为解决我国地铁车站运营管理中存在的问题提供参考。

一、地铁车站管理概述

（一）概念

地铁车站管理是指对地铁站内的生产运营、设施维护、客流组织、安全保障以及服务质量等方面进行的综合协调和监督。这一概念涵盖了地铁站的日常运作，确保其高效、安全、便捷地服务于公众。管理工作不仅包括对车站硬件设施的维护和更新，也涉及软件方面，如乘客服务、应急响应机制和员工培训以及信息化技术应用。地铁车站管理的核心目标是提高运营效率，降低运营成本，同时确保乘客的舒适性和安全性。有效的管理策略需要综合考虑技术创新、乘客需求、运营成本和可持续发展等因素。

（二）内容

地铁车站管理的主要内容包括但不限于以下几个方面：首

先，安全管理是地铁车站管理的重要组成部分，涵盖了消防安全、紧急疏散、治安反恐等多个方面；其次是车站日常运营管理，这包括车站环境、设施设备维护、客流监测，特别是在高峰时段或节假日突发大客流期间；另外，员工管理也是关键，包括员工培训、绩效考核和班组建设；还有服务质量管理，包括提升乘客满意度、舆情处理和服务创新。这些内容共同构成了地铁车站管理的全貌，要求管理者不仅要有强烈的责任感和组织能力，还需具备先进的管理理念和不断创新的精神。

二、地铁车站管理模式创新的必要性

（一）提高地铁运营效率

在快速发展的城市交通体系中，地铁作为骨干力量，其运营

效率的提升对于整个城市的运行效率具有重要意义。结合车站的特点来创新车站管理模式能显著提升车站运营的效率。例如缩短列车间隔时间，优化乘客流线路径，减少拥堵来提高运营效率。例如，通过引入智能化设备，如自动售检票系统、智能安检系统等，提高设备设施的自动化水平。此外，创新管理模式还包括开展乘客特色服务等方面，这些都有助于提高地铁系统的整体运作效率，保障了乘客出行的便捷性、安全性及舒适性。^{[1][2][3]}

（二）有效避免安全事故

安全事故在地铁运营中可能带来严重的后果。因此，通过创新管理模式来预防安全事故的发生是至关重要的。创新模式包括引入安全运营系统，定期对车站进行安全检查和评估，及时发现和处理安全隐患。建立并完善安全管理制度，明确各级管理人员和员工的安全职责，落实全员安全生产责任制。此外，对员工进行更加专业的演练，确保他们在紧急情况下能够迅速、有效地处置，也是创新管理模式的一部分。通过这些措施，不仅可以减少事故的发生概率，也能够事故发生时最大程度地减轻损失。

（三）降低地铁运营成本

地铁建设和运营的成本极高，因此，有效控制成本对于保证地铁系统的可持续发展至关重要。创新的管理模式通过提高运营效率、减少资源浪费和优化员工岗位配置，可以有效地控制和降低运营成本。例如，建立设备报修运维云平台，定期对设备设施进行检查、维护和保养，确保设备设施的正常运行。采用更加节能的设备，包括变频空调、变速扶梯、感应式照明设备等可以减少能源消耗，降低维护成本。根据车站的实际情况，合理设置岗位，确保人力资源的充分利用。总体而言，创新管理模式不仅能提升地铁系统的运营效能，也能在经济上带来显著的节约效果。^[4-6]

三、地铁车站管理模式创新的措施及方法

（一）加强各部门之间的信息共享

在地铁车站管理模式创新中，加强各部门之间的交流与沟通至关重要。这种交流不仅涉及日常运营事务的协调，还包括安全策略、技术创新等多方面的信息共享。首先，建立一个高效的线网协同指挥平台是基础，它确保所有部门能够实时分享关键信息，如客流数据、紧急情况下运营动态调整。其次，定期举行沟通协调会，各部门人员互相交流，分享最佳实践和经验。这不仅促进了知识和技能的传递，也有助于形成统一的运营标准和应对策略。最后，鼓励员工提出创新想法和改进意见，这可以激发团队的创造力和解决问题的能力。通过这些交流与沟通的机制，可以有效地统筹线网各部门间的工作，提高整个地铁网络的运营效率和服务质量。例如，通过建立线网协同指挥平台，可以确保及时收集信息，并通过统一的、直观的方式共享。同时，该平台还可以有效地整合线网各部门的资源和信息，实现资源共享和信息共享。此外，为了提高效率并加快管理速度，需要建立统一的、直观的信息共享平台。同时，由于信息共享平台涉及到多个部门，因此还需要建立一个协同共管机制，制定统一的应急响应策略和流程以确保及时获得各部门的最新信息。这不仅有助于

提高效率和准确性，而且也可以提高整个地铁网络的运营效率和服务质量。同时，还可以有效地降低风险、减少资源消耗、节约成本。^[7]

（二）建立智能管理体系

构建全面的管理体系是实现地铁车站管理模式创新的另一个关键策略。为确保地铁运营安全，要不断完善管理制度，加强车站的规范管理。要提高地铁管理水平，需要完善地铁管理体制。这包括但不限于安全管理、运营管理、服务管理和维护管理体系。首先，在安全管理方面，建立安全监控系统，应当具备实现全方位、全程的监控覆盖。可利用高清摄像、传感器等技术手段，实时监控列车内外的情况，及时发现问题。借助人脸识别技术，对乘客身份进行确认，提高安全检查效率。对于运营管理，应建立一个高效、灵活的系统，以优化车站整体运营流程。维护管理体系着重于车站的设施保养和定期检修，以确保设备和设施的长期稳定运行，防止故障的发生。此外，服务管理体系则关注于提升乘客的服务体验，这包括服务质量、服务设施设备使用，个性化增值服务等方面的管理。通过这些综合的管理体系，可以有效地提升地铁车站的整体运营质量和效率。在建立综合管理体系的过程中，要注意管理机制的灵活性和实用性。灵活的管理机制可以使地铁车站更加适应现代地铁运营的发展需求。具体而言，它可以根据实际情况进行灵活调整，从而适应新形势下地铁运营管理模式创新的需求。与此同时，为了确保管理机制能够及时调整和升级，相关人员应当定期对其进行审核和评价。同时，要及时评估管理机制是否与实际相适应，并根据评估结果进行相应的调整。此外，要根据实际情况制定科学、合理的考核机制。如果不能很好地满足考核机制的要求，就需要对其进行及时调整和修改，以保证管理体系的有效性和适用性。^[8]

（三）强化车站人员综合素质

车站员工的业务水平提升，日常技能培训、业务实训及警示教育等工作要常态化持续开展，不断强化人员安全责任意识与专业技能水平。另外，强化员工职业道德培训，避免由于个人违规操作而造成的安全有责事件。企业还应该定期开展各类技能竞赛活动，积极开展应急预案演练评估，不断强化员工在工紧急情况下的应急处理能力。同时，结合安全绩效奖惩机制，对于竞赛、演练活动表现优异的员工予以积分或奖励，对于表现较差的员工予以警示或处罚，以确保车站安全工作稳定开展。利用先进的网络技术，建立完善的知识库。在以技术为重要支撑的过程中，建立完善的员工评价体系，做好人员业务培训。要建立完善的安全文化体系，促进安全文化建设，以文化引导人，以制度约束人，以机制激励人。地铁车站管理中的文化建设是企业安全工作的重要基础。要根据地铁车站工作性质与特点，设计符合实际的、具有针对性的安全文化体系，以促进企业员工积极参与到安全文化建设中，为车站管理提供高质量的思想保证与精神动力。另外，要结合企业自身特点建立具有行业特色的安全文化体系，以先进的科技手段作为支撑，推进安全文化建设。同时，要对员工进行全方位、多层次、立体化的安全教育培训。要将培训作为重点工作内容，构建完善的教育培训体系，加强员工业务素质与能力水平提升。^[9]

（四）加强信息化技术的应用

地铁车站管理模式创新需依赖于信息化技术的广泛应用。首先，应用大数据和人工智能技术可以极大提升运营决策的效率和精确性。例如，通过分析历史数据和实时数据，可以准确预测客流量，从而优化资源调配和人力资源分配。此外，移动互联网技术的应用也是提升乘客体验的有效手段。通过开发移动应用程序，乘客可以实时获取车站信息、列车时刻表和票务过程自动化，极大地提高了乘客的出行便利性。再者，采用态势感知技术对车站设备进行智能化管理，不仅提高了设备的运行效率，还降低了维护成本。例如，智能照明系统和综合监控系统可以根据车站的实际使用情况自动调整，实现环境的智能调节，保证车站内乘车环境平稳、舒适从而节约能源。最后，实现车站级能源精细化管理，在客流量较小的车站，适当减少自动售票机、客服中

心、安检机等设备开放数量，调整空调运行模式。通过这些先进的信息化技术，地铁车站管理不仅能够更加智能和高效，还能为乘客提供更加优质的服务。^[10]

四、结语

通过本研究，笔者认为地铁车站管理模式创新对于适应现代城市的快速发展和日益增长的公共交通需求至关重要。创新策略如加强部门间的沟通、建立完善的管理体系、精细化的监控检查和信息化技术的深度应用，不仅提升了运营效率和安全性，还有效控制了运营成本。未来，随着科技的进步和城市交通需求的不断变化，地铁车站管理模式创新将持续发展，以满足更高标准的服务质量和效率要求。

参考文献：

-
- [1] 李学科. 城市轨道交通车站运营管理新技术的应用分析 [J]. 运输经理世界, 2022(03):70-72.
 - [2] 张立麟. 轨道交通车站智能化运营管理研究 [J]. 隧道与轨道交通, 2021(S1):166-169.
 - [3] 王志鹏. 地铁车站票务管理问题研究 [J]. 智能城市, 2016(05):153.
 - [4] 王晶. 车站管理对地铁运营安全的影响 [J]. 科技创新与应用, 2015.
 - [5] 王志鹏. 地铁车站票务管理问题研究 [J]. 智能城市, 2016(05):153.
 - [6] 王晶. 车站管理对地铁运营安全的影响 [J]. 科技创新与应用, 2015.
 - [7] 朱文军. 广州地铁线路及车站管理归属划分的研究 [J]. 城市轨道交通研究, 2012, 15(7): 59-63.
 - [8] 刘卫军. 地铁车站信息化施工及安全协同管理策略探析 [J]. 中国建设信息化, 2023(02):68-69.
 - [9] 屈博. 车站管理对地铁运营安全的影响分析 [J]. 运输经理世界, 2021(06):37-38.
 - [10] 和小双, 张腾蛟. 车站管理对地铁运营安全的影响 [J]. 技术与市场, 2019, 26(05):220.