

地铁运营网络化客运服务管理初探

吴连国

南京地铁运营有限责任公司, 江苏 南京 210012

摘要： 近几年以来, 我国社会经济的发展非常迅速, 企业城市的规模逐渐扩大, 人口数量逐渐增加, 人们对交通工具的基本需求也不断加大, 在地铁当中, 客运量非常大, 且地铁的运行速度较快, 因此, 人们通常会选择地铁为日常出行工具。在地铁当中, 通过网络化的运营方式, 可以有效的改善地铁的运行效率, 并且可以为人们的出行带来更多的便利。

关键词： 地铁; 网络化运营; 管理方案

Preliminary Exploration Of Networked Passenger Service Management In Subway Operation

Wu Lianguo

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

Abstract: In recent years, China's social and economic development has been very rapid. The scale of enterprise cities has gradually expanded, the population has gradually increased, and people's basic demand for transportation has also been constantly increasing. In the subway, the passenger volume is very large, and the subway runs at a fast speed. Therefore, people usually choose the subway as their daily travel tool. In the subway, networked operation can effectively improve the efficiency of subway operation and bring more convenience to people's travel.

Keywords: subway; networked operation; management plan

一、地铁的网络化运营管理需要遵循的基本原则

(一) 确保行车安全, 保证人民生命财产安全

对于地铁而言, 无论采取何种行车管理方式, 首先需要保证行车的安全问题, 同时还要确保列车内部人员的安全。通过对以往地铁安全事故的分析, 其中车辆制动系统失灵或信号中断等问题是最常见的, 要确保网络运行的安全性, 首先要确保地铁相关设备必须达到质量标准, 同时还要保证人员的操作技术和安全意识较强, 尽量防止因为员工的失误而导致的重大的安全事件发生。另外, 行车指挥部门和车站工作人员要做好配合, 对行车数据进行统一化的管理, 从而提升沟通效率, 保证行车安全。最后, 对于地铁车辆来说, 其质量问题是保证行车安全的基础。因此在车辆的使用过程中, 工作人员要按照相关规定来操作, 避免出现人为因素而导致的安全事故。在地铁运营过程中, 需要保证地铁内部的人员安全, 如果地铁运行过程中出现意外事故, 会直接影响人们的生命和财产安全。因此在地铁网络化运营过程中, 工作人员要树立安全意识, 严格按照操作规程进行工作, 避免因为自己的失误而导致不必要的麻烦。另外, 在地铁运营过程中, 工作人员需要对地铁内部进行定期检查, 保证地铁内部的安全性。另外还需要根据实际情况采取相应的安全措施, 从而保证列车运行过程中人员和车辆的安全。^[1-3]

(二) 保证地铁运营管理的整体性, 提高运营效率

在地铁网络化运营管理的过程中, 不能仅仅考虑局部问题, 而是要做好全面的防控处理, 尽可能保证整个地铁网络运营的稳

定性和可靠性。如果在一个线路当中, 车辆出现故障, 则不能仅对这辆车进行处理, 而是应该对整个地铁系统进行综合化的分析, 主要是以这辆故障车为核心部分, 通过结合事故, 可能对其他车辆运营产生的影响进行全面分析, 继而采取适宜的故障处理问题, 尽可能保证地铁网络的正常运行。

(三) 提高反应速度, 对突发事故进行快速处理

地铁列车驾驶员和调度人员发现突发事故, 要能够作出及时的应对处理工作, 对于地铁运营的相关流程和计划进行及时的有效的调整, 确保突发事件能够在短时间内得到有效的处理, 继而确保地铁运营不会受到较大的影响。

二、提高地铁网络化运营管理效率的措施

(一) 建立健全的网络化运营管理的组织架构

当前大部分地铁运营单位都采用了垂直的职能管理架构模式, 通过运营管理工作内容, 对工作部门的职责进行划分, 最高领导可以直接指挥各个职能部门, 从而使得企业整体的管理效率化得到有效的提高, 具体包括产品比较单一且信息量较小的企业。在建立地铁网络的最初阶段, 通常情况下, 由于地铁交通路线的数量比较稀少, 所以, 在这个时候, 线性的组织方式显得尤为关键。但是, 随着地铁交通的逐步增多, 运行的范围也越来越广, 因此, 假如还使用着常规的线性功能的组织方式, 是无法将整个地铁交通系统进行高效的管理的。所以, 要对地铁的管理部门进行进一步的精简, 尽量降低决策的中间层级, 还要防止因为

不同的功能部门的互相脱离或者缺少统一的协同而导致的相关的矛盾,使得信息在各个部门之间传播效率更快,促使信息资源得到有效的管理,将各个部门的职能更好的发挥出来。^[4-6]

(二) 优化地铁运营网络, 提高地铁运营网络的一体化和信息化

在城市交通系统中,地铁是十分关键的一环,它可以将其其他的各种交通出行方式相融合,从而构成一个城市的交通系统,如果能够将会地铁和其他各种的运输方式相融合,能够将它们的优点充分的展现,能够给旅客提供更多的方便,而且能够确保城市的运输系统的运行效率能够获得更大的提高。为了保证城市交通更加的通畅,可对站前广场进行合理的设置,从而提升乘客疏导工作效率;根据地铁线路的分布情况对公交线路进行合理的设置,继而强化公交与地铁的关联程度,同时还可根据实际情况增设适量的站点附近的公交线路;还可以在地铁站外附近的地方对出租车专用停车位等进行合理的设定,这样就可以确保城市中的出租车或其他车主可以在站点附近进行合理的分配,这样不但可以确保旅客的换乘更为方便,同时,可以有效的改善租车车主的效益。^[7]

近几年以来,互联网技术的发展非常迅速,在各个行业当中,对于“互联网+”的发展模式更加关注,在地铁中,互联网技术也是同样重要的。在地铁运营的过程中,对网络技术进行了有效的应用,使地铁交通管理的信息化水平得到了进一步的提高。在地铁交通中,可以用一个合理的方式来建立一个综合监督体系,对地铁交通运行的每一个步骤进行实时的监督,并且需要正确引导工作人员,使得相关工作能够按部就班、有条不紊地开展;对相关设备的运行情况进行严密的监控,确保设备故障问题能够及时发现、及时处理;需要不断的健全地铁内部通信系统,确保地铁运营的相关信息能够实现共享,这样就能够促使各部门间协调联动的目的。除此之外,在地铁当中,可以通过构建车票数据库,对全体旅客进行公开,使旅客能够更好的掌握车次,同时也可以使旅客的询问和等候时间得到极大的缩短。^[8]

三、网络化条件下城市轨道交通运营管理的问题

(一) 人员素质较低

在地铁车站运营与管理的过程中,乘客与城市轨道交通工作人员的人员素质是非常重要的。

首先,在轨道交通当中,地铁的出行成本效率较低且非常方便,运输量较大,因此,有很多乘客都会选择地铁作为出行方式,然而,由于许多旅客并没有完全理解地铁交通的车票制度和相关的规定,并没有严格遵循“先下后上”的原则,所以,在使用过程中,就会出现一些不礼貌的行为,这些行为不但会给自己带来伤害,还会引起一些人身冲突,导致屏蔽门和安全阀难以正常的运行,致使地铁列车出现延迟到站问题,使得地铁运营的稳定性受到影响。

其次,在轨道交通当中,工作人员无论是技术还是专业程度,都有很大的差距。如果出现紧急状况,工作人员处理问题的

效率对于整个行车有很大的影响,因此,工作人员的水平是非常重要的因素。在新开设的线路上,由于人员人数较多,而且对于业务并不熟悉,很可能就会出现错误或者是突发事件的情况,或者是工作经验不够丰富。在轨道交通线路上,若运营时间较长,制度较成熟,则会出现一些老员工的工作心态慢慢地变得被动,并且不能有效地执行工作标准,导致操作标准被不断地降低,并且缺乏自己的担当能力。同时,也会有一些新员工因为工作经验较少而导致操作失误,这就会导致一些不必要的麻烦。再者,工作人员的思想态度也是非常重要的。因为工作人员的工作态度会直接影响到乘客们对于整个地铁的印象,进而影响到乘客们的安全出行,所以,这就需要对工作人员进行及时有效的培训,并且制定一系列的规章制度。除此之外,还有一些员工自身素质较低,不能有效地完成自己的职责。这就会使得整个轨道交通不能正常运行,所以,这就需要相关部门对员工进行专业培训。因此,只有不断地提高员工素质,才能在网络化条件下让轨道交通运营管理工作更加顺畅。

(二) 城市轨道交通技术水平差、设备不健全

在轨道交通运营的过程中,轨道交通设备的正常运行是非常重要的因素,为了保证运行故障得到及时的排除,需要具备较高的维护技术。当前地铁运营过程中的问题不断,尤其是设备运营问题、设备操作问题等层出不穷,这样不仅会影响到客运服务质量,还会影响到城市居民的出行安排。例如:在地铁车站运营过程中,常常会出现自动售票机无法出票问题,使得整体的服务停止,旅客要花大量的时间去等待购买,不能够买到票就会引起许多市民的负面心理。目前,在城市轨道交通的运行管理中,逐步实现了网络化,或者可以采用互联网的方法进行售票,但是,由于技术和设备的原因,也有许多的旅客投诉,这会对旅客的通行效率产生一定的影响。

(三) 城市轨道交通运营管理的相关规章制度不完善

为了规范人们的自身行为,法律法规是非常重要的,任何人都不能触犯法律,无论是何种因素。在城市轨道交通运营的过程中,还必须严格遵循有关的规定,在进行轨道运输时,不能随意,要严格遵循有关的出行规定,但是,若没有相应的运行法规,就会导致内部管理出现混乱的情况,大事小情不知道谁能够负责,无规可依就会导致运营工作效率低下。近年来在地铁运营当中出现了很多安全事件,比如,乘客故意破坏设备等状况。不仅包括乘客素质较低的因素,如果轨道交通的规章制度不完善,没有制定出严格的惩罚措施,也可能对整个交通运营有很大的阻碍。^[9]

四、网络化条件下的城市轨道交通运营管理问题的解决对策

(一) 增强员工的安全意识和技能

首先,在每一个岗位当中,工作人员的素质与能力都是非常重要的因素,若是员工本身的实力比较弱,无法完成工作任务,那么就会产生许多的问题。在城市轨道交通中,工作人员的能力

与运行管理有着密切的关系，因此，如果出现突发情况，工作人员的素质与能力是非常必要的，需要将问题及时的解决。

（二）保障基础设施的先进性并做好维护工作

在地铁运营过程中，每一个环节都需要相关的设施和技术来提供支持，一旦装备发生了失效或者发生了其他的问题，将给运行造成极大的困难。为了保证设备的正常运营与故障率的降低，需要购买先进可靠的设备；在人员操作的过程中，需要严格按照相关规范以及使用规则，同时，需要定期的维护机器与相关设备，尽可能避免设备出现损耗或损坏的现象。此外，需要定期检查设备对其维修，及时发现问题，防止由于保养不当或者由于人为原因，导致了城市铁路的停运。

（三）提升应急处理能力

在城市轨道交通运营时，可能存在列车晚点或火灾等突发状况，在轨道交通车站当中，乘客的数量相对较多且人口比较密集，

很容易出现公众事件，因此，在地铁车站当中，需要尽可能确保车站内部运营的安全性和可靠性，一旦有危机事件发生的苗头，车站内部人员具备较强的应急处理能力，都能够团结一致应对危机。^[10]

五、总结

地铁运营要想实现高效的发展，就要注重网络化的构建，从而为客运服务管理提供有效的支持。本文主要对地铁运营网络化客运服务管理方面的概论进行了阐述，还对相关的问题进行了分析和处理，这些经验和方法的总结能够让相关领域清晰的了解到，地铁运营单位要想强化管理，必须创新运营管理体制，完善网络化客运服务管理组织，这样才能确保轨道交通网络的运行能够达到信息化和一体化，与此同时，还必须持续的提升轨道交通网络化的运行水平。

参考文献：

- [1] 潘飞. 地铁网络化运营管理实践及解决措施 [J]. 大观周刊, 2020(18):131.
- [2] 蒋垚. 地铁运营网络化客运服务管理探析 [J]. 百科论坛电子杂志, 2021(5):1641.
- [3] 钱缘君. 浅谈网络化运营条件下地铁车辆架、大修的管理 [J]. 交通与运输 (学术版), 2011 (1) : 116-119.
- [4] 李丽婷, 赵威. 天津城市轨道交通网络化运营管理浅析 [J]. 中国管理信息化, 2016, 19 (16) : 212-213.
- [5] 钱雅倩. 基于乘客满意度的城市轨道交通车站服务质量评价研究 [J]. 城市轨道交通研究, 2017, 20 (7) : 86-89.
- [6] 城市轨道交通网络化运营双重预防机制建设 [J]. 黎忠文, 周志杰, 龙增, 刘蓉, 肖军, 钟茂华. 武汉理工大学学报 (信息与管理工程版). 2020(06).
- [7] 首都轨道交通网络化运营形势下的档案管理体制机制创新——以北京市地铁运营有限公司为例 [J]. 孔旸. 城建档案. 2020(10).
- [8] 基于网络化运营发展的北京地铁车辆检修信息化管理系统设计 [J]. 赵媛媛, 高利华, 张劭阳, 汪文健. 城市公共交通. 2019(11).
- [9] 地铁网络化运营管理实践及解决措施 [J]. 张书明. 城市建设理论研究 (电子版). 2019(15).
- [10] 郑州地铁“网络化运营”下车厂运作的思考 [J]. 付少萌. 科技风. 2019(11).