

# 探讨城市轨道交通运营企业的票务组织管理

李军霞

重庆市轨道交通（集团）有限公司

[摘要]我国市场经济制度变得越来越完善，在稳定经济体系下交通行业发展迅速，特别是城市轨道交通。随着人们物质满足感的增强，其对城市交通要求逐渐提高，新的时期健全城市轨道交通管理体系对于我国城市交通发展有着重要意义，这是满足人们出行需求和社会发展需求的关键。当前我国城市轨道交通运营企业票务组织管理工作存在着一定的不足，这是限制城市轨道交通发展的关键性因素，想要确保城市轨道交通运营的稳定，必须将这些限制性因素消除，持续推动城市轨道交通企业票务组织管理工作的优化。

[关键词]城市轨道交通；票务组织管理；城市交通管理

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.11.597

城市轨道交通网络关系到城市经济发展，也关系到人们日常出行的便捷性。新时期我国各大城市都在积极建设轨道交通，其极大地方便了人们的出行，也为城市带来了一定的经济效益，由于我国城市轨道交通发展迅速，所以在整个城市轨道交通体系中存在着诸多不足，企业票务组织管理工作就是其中一项不足<sup>[1]</sup>。轨道交通企业管理轨道交通的目的是盈利，增强管理票务工作，持续优化管理体系对于提升企业经济效益发挥着重要作用，而实现这一目标并不能一蹴而就，而是应该在实际工作中不断优化，不断去除管理工作中的弊端，建立完善的和可靠的管理组织体系，推动票务管理工作可持续发展。

## 一、城市轨道交通

经济的发展离不开健全的交通体系，城市轨道交通是打通城市各地交通的通道，为人们提供了方便的出行方式。随着我国城市化发展进程推进，交通拥挤问题越来越突显，解决交通拥挤问题的关键在于最大限度利用城市空间，建设多位一体的城市交通网络，城市轨道交通的构建也是基于这一事实<sup>[2]</sup>。近年来我国经济发展迅速，城市化发展不断提速，越来越多的人群涌入城市，城市地上空间不断被压缩，因此人们将目光瞄准了地下空间，城市地铁相继出现在城市中，由地铁、轻轨、公交等组成的城市公共交通成为城市交通运输的重要组成，轨道交通在其中扮演着非常重要的角色。

## 二、城市轨道交通运营管理

我国城市轨道交通起步较晚，大部分城市的轨道交通都是进入21世纪后开始建设的，相比于传统的步行、牲畜拉车出行，现代出现方式更加方便、更加快速。出行方式的改善也推动了经济的发展，城市轨道交通属于公共交通设施，但是也设置了一定的出行费用，票价制度的设定是为了轨道交通更好地发展，交通建设项目主要由当地政府部门进行规划和管理，直接经济收入是交通票务<sup>[3]</sup>。票务指乘客乘坐交通设施产生的费用，票务收入多少与票价和乘客流量存在着直接的联系，图1为一种票务管理系统。想要发挥出城市轨道交通的最大价值，必须采取科学的方法进行管理，特别是票务组织管理工作，需要结合具体的运营特点进行综合性设定，在最大限度保障乘客利益的基础上采取合理的方法控制票价，这一过程也要考虑到城市轨道交通维护费用以及管理人员和服务人员的薪资支付等，可以说票务组织管理是一项复杂的和重要的工作，管理方法的科学与否将会影响城市轨道交通的运营效果。

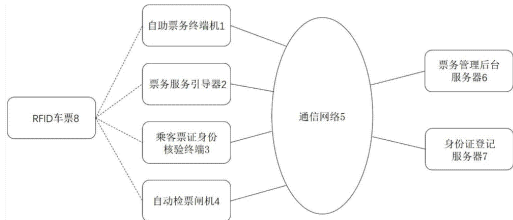


图1 某种票务管理系统

## 三、城市轨道交通运营特性

城市轨道交通运营非常系统化，有着规定的运营模式和运营时间，正常情况下不会发生变化，在有限的时间内如何实现经济效益最大化非常关键，因为这关系到运营企业的发展情

况。城市轨道交通工具的形式路线也是固定的，所以运营产生的投入费用相对较为固定，而票务收入则受到乘客流量影响，乘客乘坐次数多产生的票务收入就高，乘客乘坐次数较少，票务费用相对较少<sup>[4]</sup>。此外，城市轨道交通项目建设的前期对于建设资金的需求非常大，建成后一些企业开始运行轨道交通项目时因为对其所运营项目的了解，所以获得的经济利润较低，前期运营往往需要投入额外的资金，图2为某种票务管理流程。随着人们对轨道交通运用的了解程度增加，轨道交通项目带来的经济效益不断提升，与此同时由轨道交通项目间接带来的经济效益也在不断提升。轨道交通票务收入是轨道交通收入结构的重要组成，如何通过科学和有效的方法增加票务收入是当前大部分运营企业关注的内容，也是未来阶段我国城市轨道交通项目运营管理逐渐体系化的关键一环。



图2 某种票务管理流程

## 四、城市轨道交通运营企业票务组织管理现状

在城市的基础设施中，城市轨道交通扮演着重要的角色，其不仅能够给人们出行提供方便，而且也能城市发展带来一定的经济利润。城市轨道交通为城市各地的连接提供了便捷的通道，大大缩短了各地间的出行距离和时间，其能够稳定运行关系城市的整体发展状况。城市轨道交通运营企业是城市轨道交通运营管理的主要参与者，而票务管理工作是管理工作中的重要组成，想要确保城市轨道交通稳定发展，必须科学地调整票务管理模式，构建可持续化发展的票务管理体系<sup>[5]</sup>。当前我国各大城市的轨道交通运营企业票务组织管理工作的整体效果较为理想，管理的重点较为突出，运营企业也制定了相对较为科学的票务管理制度，对于城市轨道交通发展做出了一定的贡献。但是，从城市轨道交通运营企业的票务组织管理工作效果分析中可以看出运营企业对于票务组织管理工作的优化依然有待加强，在开展票务组织管理工作时，一些企业由于缺少科学的方法模式，导致管理运营流程变得较为混乱，部分企业重视管理结果，缺少对管理过程的分析，所以票务组织管理存在着许多需要强化的地方，图3为城市轨道交通自动售票系统。票

务组织管理质量关系到轨道交通运营效果，城市轨道交通企业应该以发展的眼光正确看待这项工作，结合实际情况对票务组织管理工作进行优化和创新，积极协调各个管理部分深入分析研究管理工作，制定完善的管理制度，结合城市化发展总体进程构建多位一体的票务组织管理方法，并在实际工作中对票务组织管理工作中存在的不足进行优化，着力于打造符合城市发展战略的轨道交通运营体系。

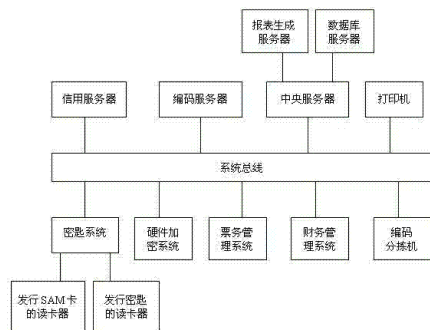


图3 城市轨道交通自动售票系统

### 五、城市轨道交通运营企业票务组织管理策略

#### (一) 优化票务管理系统

灵活的票务组织制度对票务组织工作的优化起到了促进作用，运营企业应该积极开发灵活的和高效的票务组织管理系统，提升管理工作效率。目前我国城市票务系统功能在不断增加，传统的人工车站线下定点售票方式逐渐消失，线上购票成为主要的购票方式，其对于票务管理系统的要求越来越高。发展至今，我国轨道交通票务系统融合了微信、支付宝等支付系统，人们购票后只需进行扫码进行进出车站，有效地减少了工作人员的工作量，同时也提升了乘客进出站的效率，随着人工智能科技兴起，人脸识别检票系统也逐渐被应用与各大车站中并成为乘客进出站检查的重要方法，自动售验票系统能够有效地提升检票的效率<sup>[6]</sup>。由此可见，运营企业应该致力于开发和优化票务管理系统，构建高效率和高精度的检票系统，实现检票和进出车站智能化和一体化的管理，这样不仅可以提升票务管理的效率，同时也能缓解人力检票的压力，在未来阶段一体化和智能化的票务管理系统将会取代传统的检票方式，轨道交通票务管理的效率将会更上一层楼。

#### (二) 做好网络维护工作

轨道交通系统运行状态的稳定性对于票务管理工作有着重要意义，想要提升票务管理系统稳定性，必须重视网络系统的建设，细化票务组织系统的职能，通过网络系统进行信息传递，使得各项信息得到快捷和高效的处理，所以运营企业应该将部分工作的重点集中在网络建设上。企业组织必须做好应对各类网络问题的准备，确保票务网络时刻处于稳定的运营状态下，能够为乘客提供稳定的服务，企业可以投入资金用于研发软件系统，提升软件系统的运行效率和准确性。与此同时，运营企业也需要做好维护检修工作，对硬件设施进行定期检查，确保硬件设备的稳定性，发现问题及时处理，尽最大可能将系统运行带来的故障消除，使得乘客能够获得良好的乘坐体验，这是运营企业需要格外注重的地方<sup>[7]</sup>。对于企业来说，培养更多高素质人才也很重要，这能够为票务系统优化提供更多可能性，特别是人才引入工作，对于整个票务组织管理工作的优化起到了不可忽视的作用，所以企业需要做好人才引入工作和人才培养工作，为票务管理工作提供更多可能性。

#### (三) 完善换乘票务管理

运营企业需要对票务组织管理中的乘客连续换乘方式的管理进行优化，由于不同地区轨道交通的特点不同，所以在换乘方面也存在着一一定的差异，票务换乘结算方法应该根据各地的差异进行集中优化，不同站点以及不同运营企业间的列车换乘费用计算应该在同一标准下执行，在许多轨道交通系统中，往往坐着多个运营企业，因为运营企业采取的标准不同，因此换乘时需要解决的问题也很多，针对这类问题，运营企业应该充分考虑不同线路的转换问题，对全程票价进行合理的分配，

保障票务运营工作的合理性，使得企业间的收益得到保障<sup>[8]</sup>。完善换成管理方案不仅能够使得乘客的换乘变得更加方便，而且也能使得企业的经济效益得到保障，在未来阶段企业应该投入一定的力量用于研究换乘管理工作，持续推动换乘管理工作的优化，使得票务管理工作的不足得到补足。

#### (四) 引入智能管理技术

目前智能技术应用十分广泛，在票务组织管理中智能人脸识别技术就是典型的智能技术，运营企业应推动智能技术在票务管理工作中的应用，更好地提升管理效率，从而实现票务管理工作的优化与创新。在进行轨道交通票务组织管理工作时，改善和创新管理形式非常重要，特别是推进线上购票模式的普及，这样能够方便人们的出行，人们可以按照自己的出行喜好选择最佳的出行方式<sup>[9]</sup>。除此之外，随着轨道交通运行线路增加，各项管理工作的难度越来越大，运营企业需要引入智能技术对各条线路的运行方式进行完善，确保各条线路运行的协调性。人们通过电子设备能够查询列车出行的时间，这样可以减少票务管理运营人力成本，同时也能为人们提供随时随地查询出行方式的方法。智能技术的引入能够大大缓解票务管理工作的压力，推动票务管理工作系统化和模式化发展，最大限度保障城市轨道交通运行的协调性。

#### (五) 创新票务管理方式

票务管理系统是运营企业进行票务管理工作的重要工具，我国城市轨道交通历程位居世界第一，票务管理工作的难度非常大，管理人员需要处理的工作内容较多，为了确保票务组织处于运行的状态下，实现对轨道交通运行的科学管理，需要提升票务数据处理效率，特别是复杂信息的处理尤为关键，确保票务组织管理能够顺利地展开，不能可以保障轨道交通运行的稳定性，而且也能确保企业经济效益。此外，运营企业应该不断研究新的票务管理模式，对现有管理模式中存在不足的地方进行改进，结合现代技术构建符合城市交通发展的运营模式，这对于城市轨道交通事业的长效发展和企业管理工作的优化起到了不可忽视的作用。

结束语：总而言之，科学技术不断发展进步，城市轨道交通运营企业在票务组织管理工作中不断引入新的技术，极大地提升了票务管理工作质量，运营企业管理人员应致力于构建完善的和全面的票务管理体系，结合城市交通运行特点和自身发展战略不断优化与创新管理方法，最大限度确保票务管理工作的合理性和可持续性，从而更好地推动城市轨道交通事业的发展，同时也为人们带来更多良好出行体验。

#### 参考文献：

[1]魏璐璐.城市轨道交通运营企业的票务组织管理[J].科技风,2021(16):160-161.  
 [2]孟聪.思政元素在《城市轨道交通票务组织》课程中的设计与探索[J].智库时代,2021(10):197-198.  
 [3]宋佳妮.基于“互联网+”的城市轨道交通票务管理探究[J].百科论坛电子杂志,2021(5):217.  
 [4]魏璐璐.基于“互联网+”的城市轨道交通票务管理研究[J].科技风,2021(16):89-90.  
 [5]师维.关于城市轨道交通互联网票务平台建管的探索与思考[J].黑龙江交通科技,2021,44(4):203-204.  
 [6]谢小星,秦凯,郭英明,等.城市轨道交通网络化运营的多路径可达票务清分模型[J].城市轨道交通研究,2020,23(10):133-137.  
 [7]陈博轩.城市轨道交通票务收益精确清分模型的研究与应用[J].城市轨道交通研究,2020,23(3):31-33,37.  
 [8]刘小慧.《城市轨道交通票务管理》课程“理实一体化”教学研究[J].福建茶叶,2020,42(4):292-293.  
 [9]孔祥睿.现代学徒制背景下行动导向六步教学法的探索与思考——以《城市轨道交通票务管理》课程为例[J].广东交通职业技术学院学报,2020,19(4):126-128.

作者简介：李军霞；1989年10月7日；女；汉族；甘肃陇南；本科；工程师；主要研究轨道交通运营管理方面。