

论城市轨道交通运营管理创新体系的构建

杜孝忠

无锡地铁运营有限公司

[摘要]但随着交通运输业进入转型升级时期,乘客对交通更高的要求与传统的轨道交通运营管理产生了矛盾。需要城市轨道交通运营管理加快创新改革的脚步,坚持以人为本的管理理念,做到管理体系的革新和改变,为乘客与城市提供更加舒适的交通服务,提升乘客满意度。本文对城市轨道交通运营管理进行研究,首先简述了城市轨道交通运营管理的内容,阐述了城市轨道交通运营管理创新体系的重要性与必要性,指出了现阶段城市轨道交通运营管理体系的不足,并提出促进城市轨道交通运营管理创新体系构建的有效措施,以及城市轨道交通运营管理体系创新的方向,为城市构建完善的轨道交通运营管理体系提供帮助与建议,推动我国城市轨道交通事业的发展。

[关键词]城市轨道交通;运营管理;创新体系;构建

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.02.896

城市轨道交通运营管理工作具有一定的复杂性与综合性,在进行管理和建设的过程中会耗费大量的精力和资金来促成其不断完善,新时期的城市轨道交通运营管理要将创新这一理念贯穿整个管理运营过程,根据市场需求与社会发展状况进行观念创新、制度创新、业务创新以及服务创新。坚持以人为本、安全首要的观念创新;制定完善的管理制度,由多方主体共同管理轨道交通运营中的重点部分的制度创新;不断拓展轨道交通的业务范围,扩大服务范围的业务创新;提供特色服务,满足乘客各种合理需求,提升服务质量的服务创新。在经过全方位的创新改革后,城市轨道交通将会实现满足日益增长的出行需求,提升乘客体验感与舒适度的目标,实现可持续发展。但在城市轨道交通运营管理体系进行转型跨越的过程中,还存在着一定的局限性,部分制度方面的问题制约着轨道交通事业的发展,并衍生出很多管理层面的问题,需要相关人员对此进行进一步的探究,采取有效的措施与方法推动城市轨道交通运营管理的变革,朝着规范化、标准化的方向前进,实现城市轨道交通现代化发展。

一、城市轨道交通运营管理概述

我国城市轨道交通事业的发展历史较长,在20世纪50年代就有人提出地下铁道建设的理念,是我国轨道交通发展的起点,经过多年的发展与探索,我国轨道交通事业不论是从技术上,还是在运营管理水平上都取得了卓越的成绩。轨道交通系统主要是指采用专用轨道来运行的城市公共客运交通系统,主要包括地铁系统、轻轨系统、磁浮系统、单轨系统等等,是我国城市交通体系中必不可少的组成部分。在现阶段,我国轨道交通系统已经被广泛应用到多个城市,并对城市的经济发展起着重要作用。城市轨道交通的平稳运行离不开科学的轨道交通运营管理体系的支持,轨道交通运营管理的主要内容是对城市轨道交通进行运营组织、指挥和管理工作,以及指挥行车调度与客运服务等,轨道交通运营管理的范畴较广,覆盖整个城市轨道交通体系,城市轨道交通的运营管理需要具有较高水平的管理人员来统筹规划和调整各项资源,对各个部分进行详细的规划和安排,保证每处细节的完善,促进轨道交通运营管理体系的创新性构建。

二、城市轨道交通运营管理创新体系的重要意义

(一) 突破传统运营管理模式限制

传统的城市轨道交通运营管理主要依靠管理人员的专业素质与水平来管理复杂的轨道交通体系,管理过程中的主观意识较强,许多方面的管理规划并没有实现效率最大化,还

会由于信息差的原因导致管理决策的失误,十分不利于轨道交通运营管理的现代化发展。创新城市轨道交通运营管理体系,有利于突破传统模式的束缚,利用先进的信息化技术搭建运营管理网络平台,实现大数据管理,及时获取多方面的信息,提升管理决策的速度与效率,提升乘客满意度。

(二) 实现轨道交通可持续发展

城市轨道交通事业发展到新时期,需要重新审视自身的管理制度与理念是否符合当今发展环境的要求,落后的运营管理观念与制度会在一定程度上制约着城市轨道交通事业的发展,在目前阶段,城市轨道交通管理者应当重点考虑该项目工程的长远利益获得以及可持续发展,要想实现这一目标,就要对轨道交通的运营管理体系进行创新性改革,使其更加迎合当下的市场需求,实现体系中的主体相互平衡与制约,保证各方利益相关者的满意度,促进整个轨道交通系统的创新发展。

(三) 提升城市交通管理水平

轨道交通的运营关系着城市经济发展的质量,同理,城市交通管理水平的高低也影响着轨道交通事业的发展,二者是相辅相成的关系,在现代化城市的建设过程中,必然要将轨道交通的建设放在重要位置,城市轨道交通体系的创新需要与城市公共安全管理相结合,注意管理体制的社会化特征,加强城市公共服务的创新,将服务理念融入轨道交通的运营当中,有利于城市公共交通管理水平的提升以及轨道交通服务质量的提高,为轨道交通运行提供动力。

三、现阶段城市轨道交通运营管理体系的突出问题

(一) 运营规章不健全

我国城市之间的发展不均衡,城市的经济体量与发展程度存在差异,轨道交通的建设需要具备一定规模的经济基础和辐射人群,在轨道交通工程投入建设的过程中,还需要考虑到不同城市的具体情况,来调整轨道交通的建设标准和路线规划。首先是国家法律法规与行业标准制定的不具体,在目前阶段,轨道交通相关的国家法律文件与规章制度还在沿用2005年的标准,已经不适应当前轨道交通的发展情况,在进行施工建设与运营管理的时候很难按照落后的标准进行操作。另一方面是地方性法规存在不足,每个城市在对轨道交通运营进行管理的时候需要按照当地政府相关部门出台的准则进行工作,但由于轨道交通发展的时间较短,很多细节并没有详细注明,使得轨道交通在进行实际管理工作时阻碍重重。

（二）对运营管理工作重视程度不够

城市对于轨道交通的建设重点主要放在交通规划与道路设计等方面，对于运营管理工作的重视程度还是不够。在城市轨道交通的建设中，需要对该工程项目的设计、规划、建设、运营管理进行协调，做到各方面的统一规划与管理，实现城市轨道交通建设的过程管理和质量保证。但在现实的操作中，虽然会认识到这些环节的重要地位，但在实际工作中还会出现重规划与设计，轻运营管理的现象，十分不利于城市轨道交通长期利益的获得和市场的铺设，运营管理的合理可能会引发安全事故与经营难题。

（三）运营企业组织架构难度大

由于城市轨道交通运营管理体系庞大、内容复杂，要想确保其运营平稳安全和经营有效，就需要具备高水平运营管理能力的企业来实现这一目标。随着城市轨道交通规模的不断扩大和业务范围不断扩展，运营企业需要构建完善的组织架构来保障轨道交通的顺利运营，管理技术的综合性与难度大大增加，部分企业由于内部的组织架构不合理、不完善导致轨道交通运营管理的效果不理想。

四、促进城市轨道交通运营管理创新体系构建的对策

（一）建立完善的运营管理机制

积极进行市场调研，对城市轨道交通的发展现状具有清晰的认知与了解，在这个基础上建立科学合理的运营管理规章制度，使其符合国家与行业的标准以及当地的规章要求，更加便于进行规范化的运营管理；此外，还要科学安排轨道交通各个环节之间的关系，不得出现边施工边运营的情况，不仅会降低轨道交通的安全保障，还会对运营管理效果产生影响。

（二）提高对城市轨道交通运营管理的重视

在城市轨道交通工程建设的过程中，不仅要道路设计、交通规划、工程施工放在重要位置，更要提起对轨道交通运营管理工作的重视，对于轨道交通的运营与管理应当体现在该工程建设的整个过程当中。有关部门起到引领作用，建立有效的沟通交流通道，协调设计方、建设施工方、运营管理方之间的关系，并促进各环节的融合，使其形成一个良性循环，保障轨道交通各环节的质量。

（三）构建合理的企业组织架构

运营企业在进行运营管理工作之前，应当按照城市轨道交通的特征建立适宜的组织架构，不仅要关注规模庞大的技术业务部门，还要协调人力资源与市场服务的关系，做到结构精简且有效，各项工作有据可依、有章可循，切实提升运营管理的水平；从企业角度看，组织架构的构建还要符合发展战略的要求，综合考虑城市轨道交通与企业经营的需求，搭建可持续发展的组织体系，适应市场与社会需求的发展。

五、城市轨道交通运营管理体系的创新方向

（一）观念方面

观念方面的创新要坚持“以人为本”“技术引入”“安全第一”的理念。首先以乘客的根本需求为核心，以满足乘客的各种合理需求为主要指南，树立符合乘客要求的运营管理观念；其次是在使用先进网络信息化技术的同时

也要具备先进的信息化理念，提升管理人员对于信息化技术的接受度；最重要的是要坚持安全管理的原则，轨道交通运营的首要任务便是保证乘客的人身安全，将安全管理的意识贯彻到每个部分，实现安全管理目标。

（二）制度方面

城市轨道交通的建设也承担着一定的公益性责任，但也需要经济利益的获取来维护轨道交通运行，学习企业的成本管理制度，在信息化技术可以替代的环节降低不必要的人工支出，使轨道交通的运营适当市场化，扩展业务范围，增加经济来源，满足乘客对于交通运输服务的需求；与公共安全管理相结合，在应急预案管理制度、信息传播平台建设、组织机构等方面进行融合，促进轨道交通安全管理水平的提升。

（三）服务方面

在服务方面积极进行创新，鼓励推出基于市场需求的特色服务，在标准化服务达到完善后可以合理扩展特色服务业务，针对乘客在乘坐途中的各项需求提供个性化服务，满足乘客精神层面需求，给乘客创造一个良好的乘坐氛围；还要突出轨道交通运营服务的公益性特征，提供文明标语宣传服务，通过艺术设计与开展公益指引传播城市文明建设，提升乘客素质。

（四）机制方面

机制方面的创新主要体现在管理属性与结构的变化当中，在目前的发展大环境下，轨道交通运营机制的发展主要朝着集约化、扁平化以及社会化的方向转变，采用网络平台集中管理各部门的工作，去除管理中不必要环节，使整个管理体系纵向发展，提升信息的传播效率和决策的科学性。

综上所述，我国城市的发展离不开交通系统的构建，发达的交通条件为城市带来了巨大的发展机遇，城市在获得发展后也会进一步促进交通系统运营的改革与升级，交通系统与城市之间是相互依存的发展关系。在城市交通系统建设中，轨道交通的发展迅速，是一个城市经济发展水平与状态的标志，轨道交通方式的出现为城市提供了新的出行与运输渠道，大大缓解了公路等其他交通的承载压力，减少了城市拥堵现象的发生，因此城市轨道交通的发展是有利于城市运营的。在信息化的时代，城市轨道交通运营管理体系的创新之路十分漫长且工作量巨大，不仅要考虑到各方主体的利益关系，还要兼顾各项制度之间的适配性，在这种情况下，轨道交通运营管理工作更要加强技术建设，发挥信息化技术在轨道交通运营管理中的作用，建立网络化平台进行统一化管理，提升管理效率并减少人力成本的支出，推动智慧型交通运营管理体系的构建，实现城市轨道交通运营管理体系的创新。

参考文献：

- [1]张亦弛.智慧城市轨道交通运营管理信息化建设研究[J].中国设备工程,2019(04):39-40.
- [2]王瑞锋.基于智能检测监测与大数据技术的城市轨道交通智能运维管理[J].现代城市轨道交通,2019(11):85-89.