

论城市轨道交通运营管理创新体系的构建

贾明丽

无锡地铁运营有限公司

[摘要]时代不断进步,城市轨道交通行业持续发展。为了满足人们的出行需求,有必要构建交通运营管理创新体系。可以创新管理理念,坚持以人为本、网络统筹的理念,还可以进行机制创新,进行扁平化、社会化管理,更可以对服务进行创新,提高服务水平,保证城市轨道交通运营管理效果。

[关键词]城市轨道交通;无锡地铁;创新

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2021.09.1017

引言

城市轨道交通是交通领域的重要组成部分,如今城市化进程不断深化,城市多方面设施已经实现了创新。构建城市轨道交通运营管理创新体系具有积极意义,可以促进轨道交通领域持续发展,最大程度满足人们的出行需求,对于城市发展有着重要作用。

一、城市轨道交通运营管理理念创新

一方面,需要坚持“以人为本”的工作理念,将该理念作为创新管理的主要发展方向,需要以乘客为中心,尊重和了解乘客,最大程度满足乘客的出行需求。首先,需坚持以“便捷出行”为核心,可以通过大规模建设和运营,持续提升工作效能,为乘客提供安全、稳定、高效的出行方式。其次,需要坚持“舒适出行”的理念,可以以乘客的出行舒适度为关注重点,保证乘客可以轻松、稳定的到达目的地,增强其乘车体验感。城市轨道交通可以重视提升窗口服务,还可以发挥品牌效应,逐渐提高轨道服务管理水平,为乘客提供一个良好的出行方式。最后,可以引导乘客进行自我管理,现阶段,乘客群体的知识结构逐渐完善,其素质水平逐渐提高,对于自己的认知需求逐渐提高,地铁可以尽量满足乘客自我管理的实际需求,可以组织志愿者服务、自主服务等,提高乘客的参与度,为其提供现代化参与式的出行方式。另一方面,可以对理念加以创新,可以践行网络统筹理念,引导工作人员认识到网络化的运行的特点和趋势,可以积极应用网络资源,发挥其自身功能,保证网络系统的效能可以全面发挥。与此同时,可以将地铁网络与地面交通网络相互衔接,进行应急联动。还可以积极应用现代化的方式进行宣传,积极纳入社会资源,扩大地铁管理范围,结合实际情况而言,无锡地铁线路已经逐渐落实该理念,重视乘客出行需求,运营管理效果较好,已经取得了一定成就,但还有可提升空间。

二、城市轨道交通运营管理机制创新

一方面,可以逐渐实现管理扁平化。对于城市轨道交通管理而言,进行扁平化的管理具有积极优势,可以适应网络化运营阶段系统化特征,可以合理增强管理力度,加强管理幅度,能够最大程度减少决策层和操作层的隔阂,逐渐形成扁平化的管理,通过这种方式来替代以往金字塔型的组织形式,可以保证信息传递的有效性和准确性,实现高效管理的效果,还可以降低管理成本,能够最大程度解决金字塔型组织形式存在的不足,保证网络系统高效运转。另一方面,可以逐渐实现管理社会化。通过社会化的管理模式,可以使交通轨道适应网络化运行的特点,首先,可以与社区等单位共同建立联动机制;其次,可以与新媒体进行合作,共同宣传,建立良好的宣传机制。再次,可以与乘客群体进行交流,建立促进机制,保证地铁可以有效融合现代化城市,保证市民的正常出行,逐渐提高地铁的运营服务能力。

三、城市轨道交通运营管理服务创新

对于城市轨道交通运营管理而言,可以在服务方面实现创新,主要可以体现在特色服务和标准服务上,一般指的是城

市轨道的规范服务流程、网络服务和岗位服务这几个方面,需要尽量满足乘客的出行需求,通过特色服务可以增强乘客的出行体验,坚持人性化理念,给予乘客关心和关怀,获得乘客的支持和理解。社会不断发展,乘客的出行需求会随之改变,一直处于动态变化态势,因此,城市轨道交通相关部门可以尽量满足乘客主动管理的需求,可以积极应用现代化计划和网络技术,符合时代发展规律,有助于提高乘客满意度。首先,可以积极应用网络热线平台,通过该平台可以为乘客群体提供及时周到的服务,能够乘客提供良好的网络服务,可以建设问询解答的程序,解决乘客的出行问题,同时可以建立投诉处理程序,保证服务的高效性,增强乘客体验感。其次,可以积极建设多元化、现代化的信息发布系统,通过该系统向乘客群体提供多元化的服务,使其可以接收地铁相关信息,有助于其出行。最后,可以建立TOS等服务系统,通过该系统乘客可以了解到车站的信息和车厢的信息,掌握其拥挤情况和到站情况,能够有效缓解乘客的情绪,使其建立对轨道系统的信任。

四、运营管理创新体系构建的支撑

(一) 建立创新实施机制

首先,可以积极建立广纳社会资源的创新平台,营造具有开放性的创新环境,对不同行业、部门和单位的资源进行整合,为城市轨道交通的发展提供有力支持。其次,可以积极建立跨部门的创新平台,统筹企业的资源,重视解决网络难题。最后,可以建设与生产结合的创新平台,还可以构建完善的管理制度。

(二) 建立创新长效机制

首先,需要深入挖掘列车、乘客、管片等基础数据;其次,需要站在企业经营性利润的角度,可以获取政府部门的支持,还可以与是施工企业进行合作,共同建设研发基金,保证轨道运输行业的稳定运行;最后,需要重视人才队伍建设,可以积极邀请技术人员参与轨道工作,保证轨道交通的前瞻性。

(三) 建立创新诱发机制

在城市轨道交通运营管理过程中,可以将创新意识植根于所有工作人员,创设人人参与、处处创新的环境,鼓励工作人员进行探索,积极应用现代化技术进行创新。同时,可以加大宣传力度,引导工作人员参与创新工作。

结束语

总而言之,对城市轨道交通运营管理进行创新具有积极意义,可以满足乘客的出行需求。理念创新、机制创新、服务创新构成了城市轨道交通运营管理创新的整体框架。遵循“以人为本”的理念,对轨道交通进行扁平化和社会化的管理,逐渐提高管理水平和服务水平,进一步实现创新的目标。

参考文献:

- [1]冯婷婷.智慧城市轨道交通运营管理信息化建设研究[J].中国住宅设施,2018(12):6-7.
- [2]姜子旺.大数据技术在城市轨道交通运营管理中的应用[J].科技创新与应用,2020(05):174-175.