

# 城市轨道交通车站运营管理分析

高志梅

石家庄市轨道交通集团有限责任公司

**[摘要]**现如今,随着城市轨道交通的发展,车站运营管理变得愈发复杂而困难,路况问题、效率问题等均是管理人员要考虑的因素。城市交通体系中,轨道交通是不容忽视的组成部分。为了提升群众出行的便捷性及安全性,对轨道交通车站运营现状加以分析,及时找到问题并选择恰当的方式解决问题十分必要。本文围绕城市轨道交通车站运营情况展开探讨。

**[关键词]**城市轨道交通; 交通车站; 运营管理

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.09.1325

车站是群众出行所配备的必要城市基础设施,轨道交通车站的结构主要由进出口、车站过道、候车站台、等待区域等构成,同时包含电梯、手动扶梯以及指示牌等辅助设备。人们乘坐城市轨道交通要遵循相应的乘车规则,按照工作人员指示依照流程乘坐车辆。具体流程为进入入口并在指定区域候车,车辆到达后赶往出口乘坐。在整个乘车流程中,倘若出现安全问题,车站运营管理人员便要采取专业性应急手段,确保轨道交通体系能够顺利运行,并进一步保障所有乘客人身安全。

## 一、城市轨道交通车站运营管理存在的问题

国家高速发展为人民带来了许多益处,与此同时,却也因发展速度过快产生了管理层面滞后的问题。例如,在城市轨道交通车站管理工作中,由于车站管理不具备充足的实践经验以及大量智能化设备,在开拓智能化车站时会遇到一定的阻碍,同时,车站管理方开展业务推广工作相对困难。以下简要探讨车站运营在技术及管理工作中存在的问题。

### (一) 服务水平欠佳

在城市交通发展中,城市轨道交通的服务水平十分重要,该服务水平受多方因素影响,对于普通城市而言,轨道网的监控设备仍旧存在不够完善的问题,同时,部分城市的轨道交通车站尚未实现智能化管理,车站未能建立动态更新数据库的设施,同时应用支撑体系并不全面。轨道交通车站智能化设备的匮乏对于信息采集工作造成了消极影响,路况信息的获取与共享仍运用传统方法,未普及智能化及自动化方案。在互联网时代下,乘客服务难以实现个性化、多样化的目标,轨道交通车站发展滞后势必会与时代的高速发展产生冲突。

### (二) 运营管理基础支撑薄弱

由于运营管理基础支撑较为薄弱,地方城市轨道交通车站与轨道网格化运营机制存在不贴合的问题,同时,相应管理体系尚未成熟,例如预防性管理技术体系、科学决策体系均需要进一步的发展,轨道网的运行检测及应急系统缺少有效技术处理手段。该问题在车站运营管理工作中屡有出现,另外,管理基础支撑薄弱还体现在施工标准难以实现的层面,轨道交通的施工技术与工艺难以满足人们对环保、高效、安全的需要。

### (三) 运营管理技术引进与推广不到位

在轨道交通车站运营管理工作中,运营管理技术存在引进与推广不到位的问题。同时,国内相关人员并未实时展开

调查,缺少客观贴切的评估。另外,由于国内与国际的交通发展存在差异,国内的路况与外国不尽相同,此时若想更好地引入运营管理技术,还应提前进行综合、多方位的考查。倘若直接将国外管理技术引入我国,最终未必产生良好的效果。其次,由于我国近年来城市轨道交通发展过快,车站运营管理体系尚未成熟,许多管理层人才对该运营体系不够了解,再加之相应部门缺少足够的宣传,进而致使招聘的管理人员专业素养不足,缺乏足够的知识储备。

## 二、城市轨道交通车站运营管理的意义

### (一) 提高交通车站运营管理效益

随着经济的发展,交通建设变得愈发关键与重要,在城市轨道交通不断普及的情况下,轨道交通车站依照我国社会发展的需要,将科技创新、智能高效作为重要的发展策略。如今的时代是人才辈出,科技创新的时代,许多科研单位在国家大力支持下具有良好的科研条件以及优质的人才资源。我国欲设立一个技术研发平台,旨在以开放性的态度共享资源,不断创新,提高技术转化能力,从而为城市交通领域注入源源不断的能量,提高城市轨道交通车站运营管理效益。

### (二) 加快轨道交通行业转变

加快轨道交通行业转变对于城市交通发展而言十分重要,为实现轨道交通良性发展的目标,要积极转化交通发展方向,注重低碳、两型的发展,竭力提高轨道交通网的安全性、高效性、便捷性,促使轨道交通以更畅通、更和谐、更经济的姿态进入人们的日常生活。从环保角度来看,为了顺应人与自然和谐共生的思想,交通车站要积极践行节能减排的发展理念,积极履行法律法规,进而建构更完善的车站运营管理体系,提升车站管理的节能环保性,节约能源。现今,交通行业各级管理部门对轨道交通车站的运营管理愈来愈重视,随之而来的便是轨道交通行业的转变。行业的转变为轨道交通带来了高水平管理技术及国际先进的管理理念。这些改变为轨道交通车站的运营管理提供了深远意义。

## 三、轨道交通车站运营管理的重要因素分析

### (一) 基础设施

在城市轨道交通车站的管理工作中,基础设施的安全性是必要的考虑因素。因此,在轨道交通车站的基础设施建设工作中,施工团队应当积极对施工地点展开实地考察,不仅要重点关注地质水文情况,同时还应留意车站的基础设施建设对周边环境的影响。例如,当施工团队安装设备时,应当

重点考虑天气因素。由于天气预测具有一定的准确性与可靠性,因此,施工团队应预先对降雨量进行记录,确保施工时场地具有良好的排水能力,竭力避免雨水渗透影响轨道交通车站的正常运行。考虑到地区可能遭遇强降雨、雷暴等极端恶劣天气,施工团队在施工时要及时设立室外候车室、房屋等重要建筑,为乘客提供良好的候车场地。

## (二) 乘客规模

车站规模将直接关乎轨道交通承载的乘客数量,由于不同地区的人口密度不同,同时,受到文化习俗、地域发展程度等因素的影响,地区轨道交通车站的人流量也将受到其影响。因此,在建设车站交通初期便要做好准备工作,提前对地域城市的流动人口及分布、规模等要素进行考查,进而确保车站规模足够容纳一定的人流量。另一方面,受到一定时段内乘客数量的影响,管理人员应及时投入轨道交通车站基础设施及服务的管理工作中,要确保乘客能够在良好的服务中获得优质体验,进而推进车站运营管理工作顺利完成。由于地域发展情况不一致,在发达地区,轨道交通车站通常会接待来自外省市的要员,为了给予优质、贴心的服务,工作人员要及时设立指示牌,同时指派相应人员进行接待与服务的工作。唯有从细致入微处入手,切实考虑到车站往来乘客所需的服务,进而才能更好地完善车站运营管理工作。例如,残疾人出行可能出现不便,为了帮助残疾人群更舒适、安全的乘车,省市可以在车站为残疾人提供专门服务场地,同时,设计者也应该考虑残疾人的实际需要,在必要时刻要积极上前提供帮助。

## 四、车站运营管理的具体措施

上文探讨了轨道交通车站运营管理的相关问题,有些问题是亟待解决,且时长发生的。由此可见,运营管理仍存在一些需要完善的地方,为了更好地解决轨道交通发展过程中出现的问题,提高车站管理效率,以下简要探讨具体管理措施。

### (一) 积极引入与推广运营管理技术

为了提高车站运营管理有效性,应当引入及推广运营管理技术,管理人员可将以下几点作为参考:第一,行业应针对轨道交通车站的运营管理技术展开进一步的研讨,加强技术先进性;第二,积极建构轨道交通管理技术的研究平台,扩大宣传力度,不遗余力地引进城市轨道交通管理人才;第三,摸索高水平科技技术,提升运营管理的智能化水平,加强科技成果的转化水平,从而增进行业市场竞争力,提升交通管理产业的发展潜力。

### (二) 城市轨道交通通过轨运输

在传统城市交通运营中,许多乘客由于线路原因需要多次换乘才能到达目的地,旅途较为奔波,乘客在辗转之间耗费了大量精力,同时,对于赶时间的乘客来说不够人性化。为了解决这一问题,可以考虑城市轨道交通通过轨运输,这种方式能够大量缩减换乘所消耗的时间,减少换乘次数。如此一来,行车质量将大幅度增长。城市轨道交通通过轨运输主要

通过地铁与铁路轻轨建立起连接,构建方式有效扩增了轨道遍及的范围。随着轨道的建设,轨道交通出行将越来越方便快捷,如此也将更好地满足人们的需要。当城市轨道交通通过轨运输得到有效扩建后,城市周边以及市中心的乘客将能够更好地往来,从而提高群众往来的便捷性。同时,由于轨道交通通过轨运输,乘客将更好地降低换乘次数,进而能够更有效地利用时间。

### (三) 城市轨道交通票务管理工作规模

我国轨道交通票务管理是十分重要的环节,其中主要涉及两部分内容,第一是轨道交通的车站,第二便是线路。轨道交通车站级别以售票及收入的核算管理工作为核心,车站的票务管理关乎着整个城市轨道交通的运营效率。因此,在开展管理工作时,应当尽可能明确票务的相关信息,积极协调票务的数目及数量,确保乘客能够拿到票。另一方面,在轨道交通线路的运营工作中,由于线路运营凭借网格化管理模式工作,因此,管理人员在开展工作时应当依照线路管理情况选择合适恰当的方案。由于实际线路由不同企业分别管理,票面价格相应地也将存在区别,为了切实对票务管理工作进行有效核算,轨道交通管理人员应不断扩充及延展管理工作内容,不断对管理工作进行改进与完善,要不断加深车站管理工作的深度,从不同的视角探寻能够优化的项目内容。在轨道交通车站的发展历程中,现如今,我国已从传统二级管理核算更迭为车站、公式以及线路的三级管理方式核算,这种更迭方式便对车站管理工作起到极大的帮助。

### 结束语:

综上所述,由于城市轨道交通车站是交通运营至关重要的枢纽,为了确保乘客正常乘车且有良好的乘车体验,应当提高轨道交通网络的安全性,同时,企业也应重视起车站运营管理的重要性,积极对轨道交通车站内部的基础措施采取检测与维护工作。唯有重视细节,依照地域发展的实际情况对车站进行整改与完善;不断对管理技术进行革新;对管理要素有精准的把握,才能真正推动轨道交通更好的发展。

### 参考文献:

- [1]任红波.论城市轨道交通运营管理创新体系的构建[J].都市轨道交通,2014(1):4-7.
- [2]李科坤.城市轨道交通运营管理的规范化[J].黑龙江科技信息,2014(20):234.
- [3]高丽雪.城市轨道交通车站运营管理特征及建议探讨[J].华东科技(综合),2018(3):337.
- [4]浦永林.城市轨道交通车站运营管理特征分析及建议[J].消费导刊,2017(2):66.

作者简介:高志梅(1990—),女,汉,河北省石家庄市,本科,助理工程师,研究方向:城市轨道交通运营管理。