

城市轨道交通运营管理的规范化

吴星榕

无锡地铁运营有限公司

[摘要]调查当前阶段影响轨道交通运营管理的问题,在工作中找准方向,是常用的管理方法,有利于总结典型问题的同时,避免管理工作出现形式化的问题。此外,由于城市轨道交通属于公共性交通服务系统,应保障日常运营状态的同时,从具体的工作内容出发,解决制度、线路利用率、载容量等层面的问题。为此,真正达到运营管理规范化的要求,关键在于确定管理问题保障工作实效。

[关键词]城市轨道交通;运营管理

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.09.1029

引言

探讨运营规范化管理问题,目的在于解决城市轨道交通运营效益层面的问题,在了解城市各类人群日常通行所需的要求外,找准优化车站现场管理工作的方向,减少现实与理论层面的工作差距,进一步提升服务质量。以便利用正确的方式,总结出社会满意度高的管理办法,保障设备、人员管理效率的同时,按周期、按岗位标准进行管理。由此可见,运营管理工作需要基于反映的真实情况进行,以此保护城市轨道交通部门在社会各类人群心中的形象,做好服务工作。

一、城市轨道交通运营管理的要求

从城市轨道交通建设、运营层面分析管理规范化的要求,因为城市轨道交通的建设成本高,运营压力大,使得做好设备、人员、制度规范化管理工作极为重要,优秀的管理办法可以解决这类问题。首先城市轨道交通系统是一类公共服务性质单位,应确保各岗位工作标准的同时,保障社会大众的出行要求。正因此,整个运营管理工作标准及制度,要建立在客观真实的基础上,才能使之发挥出应有的作用,更好地满足社会中各类人群的出行要求。其次,还应明确管理需要,通过统一标准的方式,减少各项工作在执行层面的效率问题,这也是对城市轨道交通运营管理工作提出的第二要求。最后,在按照上述要求解决设备管理成本高、管理标准难于统一的问题时,应该对运营工作中各种问题的产生原因进行调查,基于各方反馈,进一步找准站务管理工作的聚焦点,以此落实各项管理要求,提高自身的服务水平,而不是将工作重心落于形式化的问题上。由此可见,城市轨道交通车站现场管理工作,与各类人群的出行要求有关,也与管理的服务方式存在联系,需要分清不同工作的重心。

二、城市轨道交通运营规范化的方法

(一)明确岗位工作标准

站务管理工作的成效提高,应以社会大众的满意度为标准,以对人员、设备的管理为工作重心,依靠明确的规章制度,明确不同岗位人员的工作标准,补充站务管理工作中的不足之处。下面以无锡地铁线路的运营管理工作为基准,从大的层面看,做好站务管理工作不能依靠单一的措施与手段,而是要通过细化要求、明确制度规范的方式,用于为各岗位人员提供指引,解决日常工作不到位的问题,只有依靠这种方式,解决制度及工作标准上的问题,才能从管理标准化的投入增长中,确保城市轨道交通实际运营效率。也能更好地把平时的工作做好,把各项管理要求落实到位,让站务管理工作的成效提高,也让整个管理工作具备更多的弹性,经得起时间的考验。由此可见,与站务管理工作相关的制度为总体原则,而工作标准的制定是对各岗位工作人员的指引,只有抓住工作上的重心,才能提高站务管理工作的规范化程度,确保城市轨道交通系统具备更高的社会影响力,提高社会及经济价值。

(二)提高站务管理工作的效率

从无锡市发展与规划的层面看,面对不同区域的发展问题,为减少车站使用率不足等影响实际运营问题的发生,避免在整个管理过程中,出现不确定性问题的影响,还需通过制定规划管理工作计划的方式进行。具体举措为:其一,应根据地铁轨道交通系统的实际情况,坚持以人流量为标准,规划站务管理方式,增加无锡市地铁轨道交通的使用率,可以确保城市轨道交通系统与城市发展规划挂钩的同时,带动城市中区域经济的发展,构建出利于无锡市发展的新格局,依靠对车站现场的管理,带动城市经济的持续发展;其二,明确人员的岗位职责和工作标准,配合对设备维修工作流程的管理,实现统一管理,规范管理要求。可见,站务管理工作是对安全、设备以及人员管理的统筹,也是通过搭建城市地铁轨道交通网络,使之与城市经济发展相互衔接的出发点,正是对运营线路的管理工作具备带动城市区域发展的作用,使得此项工作一度成为运营管理中的焦点和重心。

(三)规范设备管理强调城市轨道交通安全

梳理城市轨道交通运营管理的原则和内容可以发现,保障线路安全是主体内容,也是工作重心,为保证无锡市地铁线路运营的安全,加快线路运营管理工作成效的同时,采取正确的方法和举措,避免由于封闭性、人流量大等客观问题的影响,还需通过大数据对客流量、人流量对设备的影响进行分析,以便利用技术为整个设备管理工作赋能,并基于数据分析结果,制定和优化实际的设备管理措施,才能够基于无锡市地铁轨道交通的运营周期,在不采取限流等“一刀切”手段进行设备管理工作的同时,提高无锡市地铁轨道交通站务管理工作的质量,带动整个运营管理工作朝向高质量的方向发展,也能够切实避免多种弊端问题的影响。由此可见,为保障运营管理工作质量,满足无锡市各类人群的出行要求,还应通过明确设备管理标准的同时,提出解决突发问题、处理设备运营隐患的流程与方法,要从宏观层面做好站务管理工作,对实际管理工作进行调整,保持管理工作的连续性、稳定性以及弹性。

三、结束语

了解城市轨道交通运营规范化管理的要求,依靠相关的规章制度,明确工作上的标准,可减少现实与理论层面的工作差距,对各岗位人员提供正确的引导,从而加强服务质量。除此之外,还应通过提高线路运行效率,强调轨道交通安全的的方式,结合大数据等数字化管理工具,按时段、按客流量进行管理,提高工作成效。

参考文献:

- [1]朱荣花.城市轨道交通运营管理的规范化策略探究[J].冶金管理,2021(19):162-163.
- [2]刘超,丁波.城市轨道交通运营管理的规范化策略探究[J].中国储运,2021(09):78-79