

铁路运输管理中行车组织质量提升策略

赵悦

中国铁路北京局集团有限公司调度所 北京 300110

摘要：铁路运输在现代交通运输体系中占据重要地位，因其运输效率高、安全性强、成本低等优势而被广泛应用。随着经济的快速发展和运输需求的增加，提升铁路运输管理中的行车组织质量成为关键。本文旨在探讨行车组织质量提升的策略，包括完善行车组织管理制度、优化与协调工作、强化安全管理与监管体系以及提升服务质量与用户满意度。

关键词：铁路运输管理；行车组织质量；安全管理；服务质量

引言：铁路运输作为国民经济的重要组成部分，其运输效率和服务质量直接影响到国家经济的发展和人民的生活质量。行车组织作为铁路运输管理的核心环节，对运输效率、安全性和客户满意度有着至关重要的影响。因此，提升行车组织质量是铁路运输管理的重要任务。

1 行车组织管理制度的完善

在铁路运输管理中，行车组织是确保运输安全、高效运行的核心环节。为了进一步提升行车组织的质量，必须首先完善其管理制度。

1.1 制度建设

（1）计划编制：行车组织计划是铁路运输的蓝图，必须基于实际运输需求和线路条件进行科学编制。计划应涵盖列车运行图、车流组织、机车车辆运用等多个方面，确保运输任务的顺利完成。同时计划应具有灵活性和可调整性，以应对突发情况和运输需求的变化。（2）安全措施：安全是铁路运输的生命线。行车组织管理制度中应明确各项安全措施，如信号系统、列车控制系统、防灾系统等的安全标准和操作规范。此外，还应建立事故应急处理机制，确保在事故发生时能够迅速、有效地进行救援和处理。（3）责任制度：明确各级行车组织管理人员的职责和权限，建立责任追究机制。通过责任制度，确保每个岗位的人员都能认真履行职责，对行车组织工作负责。同时责任制度也能有效约束和规范管理人员的行为，防止违规操作和失误的发生。

1.2 人员培训

行车组织管理人员是行车组织工作的执行者，他们的技术和知识水平直接影响到行车组织的质量。因此必须加强对他们的培训和考核。（1）培训内容应包括行车组织的基本知识、操作技能、安全管理等方面^[1]。通过培训，使管理人员掌握行车组织的基本原理和方法，熟悉各项操作规范和安全标准。还应加强实践训练，提高管

理人员的实际操作能力。（2）考核是检验培训效果的重要手段。通过建立科学的考核体系，对管理人员的培训成果进行客观评价。考核结果应与奖惩机制挂钩，激励管理人员不断提高自己的技术和知识水平。

1.3 技术支持

随着科技的不断发展，信息化技术和现代化设备在铁路运输中的应用越来越广泛。为了提高行车组织管理的效率，应充分利用这些技术和设备。信息化技术如大数据、云计算等可以实现对行车组织数据的实时采集和分析，为管理决策提供依据。现代化设备如自动控制系统、智能调度系统等可以实现对列车运行的精确控制和高效调度。相关机构的帮助如科研机构、高校等可以为行车组织管理提供技术支持和创新思路。

1.4 立体化监控

（1）通过安装监控设备、建立监控中心等方式，实现对行车组织工作的实时监控。同时利用数据分析技术，对监控数据进行深入挖掘和分析，及时发现潜在的安全隐患和风险因素。（2）预警体系应根据监控结果和数据分析结果，及时发出预警信息，提醒管理人员采取相应的措施进行防范和处理。通过立体化监控和预警体系，可以实现对行车组织工作的全面掌控和有效管理。

2 行车组织工作的优化与协调

在铁路运输系统中，行车组织工作的优化与协调是提升整体运输效率、保障运输安全、满足多样化运输需求的关键。

2.1 资源优化

行车组织工作的资源优化，主要是指对不同车站、管区的运输资源进行科学规划和管理，以实现资源的合理配置和高效利用。（1）需要对各车站、管区的运输需求进行深入研究和分析，了解不同时段、不同方向的客流和货流情况。基于这些数据，可以设计出更加符合

实际需求的列车运行图,确保列车在高峰时段能够高效运行,在低谷时段则能够合理调整,避免资源的浪费。

(2) 机车车辆的调配也是资源优化的重要环节。通过建立机车车辆运用管理系统,可以实时监控机车车辆的使用情况,及时调配空闲车辆,确保列车能够按时发车、到站。同时还可以对机车车辆的维修和保养进行科学管理,延长车辆使用寿命,降低运营成本。(3) 车站作业流程的改进也是资源优化的重要方面。通过优化车站的到发线使用、旅客乘降组织、货物装卸作业等流程,可以缩短列车在站停留时间,提高车站作业效率。

2.2 调度创新

调度是行车组织工作的核心环节,其效率直接影响到铁路运输的整体效率。因此创新调度方式、提高调度效率是行车组织工作优化的重要方向。第一,可以引入先进的调度技术和系统,如智能调度系统、自动化调度系统等,实现调度的自动化和智能化。这些系统可以根据实时数据自动调整列车运行计划,提高调度的准确性和效率^[2]。第二,可以探索多元化的铁路运输组织和调度方案。例如,可以根据不同时段、不同方向的客流和货流情况,灵活调整列车编组、运行速度和停靠站点等,以满足多样化的运输需求。第三,还可以尝试开展跨线运输、联合运输等新型运输方式,提高铁路运输的灵活性和竞争力。

2.3 区域协调

铁路运输是一个复杂的网络系统,各区域之间的运输需求和资源往往存在差异。(1) 需要建立区域间的协调机制,明确各区域的运输需求和资源情况,加强信息共享和沟通协作。通过定期召开协调会议、建立信息共享平台等方式,可以促进各区域之间的合作和交流,共同解决运输中的问题。(2) 可以探索建立区域间的运输联盟或合作机制,实现资源的共享和优化配置。例如可以共同投资建设新的铁路线路、车站等设施,提高区域间的运输能力和效率。还可以开展联合运输、中转运输等合作方式,降低运输成本,提高运输效益。

2.4 信息共享

信息共享是行车组织工作优化的重要保障。通过建立公开透明的信息共享机制和渠道,可以高效整合铁路运输行业的数据和知识资源,为行车组织工作提供更加准确、全面的信息支持。一方面,需要建立统一的信息共享平台或系统,实现各车站、管区之间的信息共享和交换。通过该平台或系统,可以实时获取列车运行、车站作业、机车车辆运用等方面的数据和信息,为调度和决策提供依据。另一方面,需要加强与其他相关部门的

信息共享和协作。例如,可以与气象部门、交通管理部门等建立信息共享机制,及时了解天气变化、交通拥堵等情况,为行车组织工作提供更加全面的信息支持。还可以与科研机构、高校等建立合作关系,共同开展行车组织工作的研究和创新。

3 安全管理与监管体系的强化

铁路运输作为国民经济的大动脉,其安全管理和监管体系的强化是保障运输安全、维护社会稳定、促进经济发展的关键环节。

3.1 安全文化建设

安全文化是铁路运输安全管理的灵魂,它强调将安全意识深深植根于每一位从业人员的内心,形成全员参与、共同维护安全的良好氛围。第一,要从管理层做起,树立“安全第一”的理念,通过领导示范、政策引导,将安全文化贯穿于铁路运输的各个环节。同时加强安全教育培训,不仅限于新员工入职时的安全教育,更要定期组织在职员工参加安全知识更新、事故案例分析等培训,不断提高员工的安全意识和技能水平。第二,要营造“人人讲安全、事事为安全”的企业文化氛围。通过举办安全知识竞赛、安全月活动等形式多样的安全文化活动,激发员工参与安全管理的积极性和创造性,形成全员关注安全、参与安全管理的良好局面。

3.2 安全监管体系

(1) 要完善安全法规和标准体系,明确铁路运输安全管理的法律依据和操作规程。这包括制定和完善铁路运输安全法规、规章制度、操作规程等,为安全监管提供坚实的法律支撑。(2) 要加强安全监管机构的建设,明确监管职责,提高监管效能。通过设立专门的安全监管机构,配备专业的安全监管人员,对铁路运输的全过程进行实时监控和有效管理。(3) 要加强与其他相关部门的协调配合,形成监管合力,共同维护铁路运输安全。

3.3 安全管理制度

第一,要建立健全安全责任制,明确各级管理人员和作业人员的安全职责,确保安全责任落实到人。通过签订安全责任书、实施安全绩效考核等方式,强化安全责任制的落实和执行。第二,要优化运输流程,提高运输效率,降低安全风险^[3]。通过对运输流程的科学分析和优化,减少不必要的作业环节和安全隐患,确保运输过程的顺畅和安全。第三,要加强运输设备设施的维护和保养,确保设备设施处于良好状态,为安全运输提供有力保障。

3.4 应急预案

应急预案是应对突发事件、保障铁路运输安全的重要

要手段。(1)要建立健全应急预案体系,包括自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等各类突发事件的应急预案。这些预案要明确应急响应程序、应急处置措施、应急资源调配等内容,确保在突发事件发生时能够迅速做出反应,有效控制事态发展。(2)要加强应急预案的演练和培训,提高员工的应急处置能力和自救互救能力。通过定期组织应急预案演练,检验预案的可行性和有效性,及时发现和纠正存在的问题,不断完善应急预案体系。同时,要加强对应急预案的宣传和培训,提高员工的应急意识和自救互救能力,为应对突发事件提供有力保障。

4 服务质量提升与用户满意度优化

4.1 服务质量提升

服务质量的提升是铁路运输企业赢得市场、赢得客户信任的基石。(1)车站作为乘客接触铁路服务的第一窗口,其环境整洁度、指示清晰度、服务人员的专业度和友好度都直接影响到乘客的初次体验。因此,车站应定期进行环境整治,优化标识系统,提升服务人员培训,确保乘客能够便捷、舒适地完成乘车前的各项准备。(2)列车服务方面,应注重提升车厢环境的舒适度,包括座椅的舒适度、车内温度的控制、照明和娱乐设施的完善等。并且列车员的服务态度和专业能力也是提升乘客满意度的重要因素,应加强对列车员的培训,使其能够提供及时、贴心的服务。(3)售票和客服系统同样需要优化。通过引入智能化售票设备、优化在线购票流程、提供多渠道支付选择,可以极大提升购票效率,减少乘客等待时间。客服系统则应建立24小时在线服务机制,快速响应乘客咨询和投诉,确保问题得到及时解决。

4.2 用户体验优化

为了持续优化用户体验,铁路运输企业应充分利用大数据技术,对乘客的出行行为进行深度分析,了解乘客的需求和偏好。通过大数据监控,可以实时掌握列车运行状况、乘客流量、乘客满意度等信息,为服务优化提供数据支持。另外前置预约服务也是提升用户体验的有效手段。提供座位预选、餐饮预订等服务,让乘客在出行前就能享受到个性化的服务体验。同时通过收集乘

客反馈,不断调整和优化服务流程,确保每一次出行都能给乘客留下深刻印象。

4.3 创新营销模式

面对日益激烈的市场竞争,铁路运输企业应积极分析市场需求和发展趋势,创新运营模式,提供增值服务。可以开发旅游套餐、商务出行套餐等,将铁路运输与其他旅游、商务服务相结合,满足乘客多样化的出行需求。同时利用互联网和社交媒体平台,开展线上营销活动,如推出限时优惠、积分兑换等,吸引更多乘客选择铁路运输。通过创新营销模式,不仅可以提升铁路运输的知名度和影响力,还能有效增加企业收入。

4.4 服务效率提高

(1)锁定客户需求,明确服务方向。通过市场调研和数据分析,了解乘客的真实需求,确保服务改进有的放矢。(2)加大设备投入,引入智能化、自动化设备,如自助售票机、智能安检系统等,减少人工操作,提高服务效率。同时优化列车运行图,合理安排列车班次和停靠站点,确保乘客能够快速、便捷地到达目的地。(3)加强内部管理,优化工作流程,提高员工工作效率。通过制定科学的绩效考核制度,激励员工积极工作,为企业创造更多价值。

结语

提升铁路运输管理中的行车组织质量是保障铁路运输效率、安全性和客户满意度的重要途径。通过完善行车组织管理制度、优化与协调工作、强化安全管理与监管体系以及提升服务质量与用户满意度,可以显著提高铁路运输的整体水平和竞争力。未来随着科技的不断进步和运输需求的持续增长,铁路运输管理中的行车组织质量提升策略将继续得到优化和完善,为铁路运输事业的持续发展提供有力保障。

参考文献

- [1]张志强.铁路运输管理中行车组织质量提升策略探讨[J].运输经理世界,2021(33):164-166.
- [2]李彤.铁路运输管理中行车组织质量提升策略[J].运输经理世界,2021(04):46-47.
- [3]韩驹.铁路运输组织及运营管理[J].交通企业管理,2019(3):67-69.