

城市轨道交通乘务运作管理

张宇晨

杭州杭港地铁有限公司 浙江 杭州 310000

摘要：伴随时代的发展和城市的扩张，城市轨道交通的运输作用早已至关重要，地铁站成为了城市生活的一部分，是解决城市交通拥堵的有力方式之一。在城市轨道运营系统中，乘务客车队的运营及管理包括了乘务员的各个方面，包含交通安全管理、职工工作质量、运输队综合性问题的意见反馈、乘务员部门团体大会集结的组织等。这也是确保乘务员部门基层成功运转的关键一部分。仅有进一步完善标准、标准化管理方案，职工综合能力才能更好的达到日益提高的要求，从而获得社会发展的肯定。

关键词：城市轨道交通；交通；乘务运作；管理

引言：前言随着中国交通行业迅速发展，城市、铁路线、交通线还在不断扩大，交通网络的覆盖范围还在不断扩大。在这段时间，城市轨道交通乘务员运营方法持续完善，从单线铁路到数字化和运营方式的改变，为管理改革与创新带来了机会。为了能高效率，海外许多国家乘务员的组织模式出现了巨大的变化。一些国家实行公交车乘务员和电力机车乘务员一体化管理，目的是为了完成司机和机车乘务员的统一管理，推动工作人员间的紧密联系。在国外城市轨道交通高速发展的时期，全部相关工作人员都是在找寻乘务员运营管理能力的方法。除开充分发挥智能管理系统的价值外，要一步一步地确保运营品质的确是个难题。各种城市地铁站的开启，使人们更加深刻地思考这一难题的迫切性，尽管全国各地运营方式不一样，但遭遇活动的主题则是一致的。现阶段，多段网状结构交通运营是中国城市轨道交通的大势所趋，搭建合适一个城市交通的运营管理方法越来越受关心。

1 城市轨道交通乘务运作的基本特征

1.1 涉及复杂的专业性范围

地铁站具体运行期内，很多部门和相关权威专家必须融洽与相互配合，有承担维修的车辆修理部和承担传递的信号维修中心。自然，在考虑各接口合理布局时，为了确保地铁站正常的运行，必须运行机器设备、信号设备、电源的一同运行。

1.2 大量信息处理工作

在日常地铁乘务员的运营管理中，必须搜集并传递职位中间、外界部门中间、互相信息等日常信息。比如，与生产制造控制模块有关信息上级领导部门、外界业务流程信息必须向各有关接口部门传递，精确收集和传递，下一步工作才可以正常进行。

1.3 繁杂的行车组织

在中国各城市不断增长的地铁客流量中，体现了地铁路线不断增长的承载力与发展水平，展现了大家出行的便捷性，从而展现了这一过程可以看出，在相对性不足的客运水平下，运营管理改进工作亟需列入科学研究。

2 轨道交通运输乘务运作中存在的问题

2.1 乘务人员的职业技能和安全意识不高

在轨道地铁运输乘务员的经营管理环节中，乘务员需要自己的专业技能。比如，地铁站乘务员，绝大多数地铁站乘务员通过电动公交车驾驶员就业证考试后，都是有单独安全驾驶电动公交车的资格。是由于平常安全驾驶电动公交车基本没有阻碍，乘务员容易忽视最基本的理论知识和解决问题的方法，导致自己的能力和水平止步不前。

2.2 安全管理方面缺少全面性

现阶段，伴随着大城市交通的发展，铁路运输经营的管理愈来愈获得重视，也加大了管理力度，但监管制度尚不完善。第一、安全管理不合规、不完善，缺乏专业规范的地铁运输安全管理对策，经常出现的问题是什么，缺乏目的性。第二，安全管理缓解危害。因为安全管理监管体系不完善，安全隐患无法得到及早发现或改正，增强了地铁运营的安全隐患^[1]。

2.3 安全演练缺少针对性

可以这么说，在目前铁路运输乘务人员经营管理环节中，安全性是不可缺少的重要构成部分。可是，在具体练习环节中并没有设计出合理的锻炼计划，练习开始之前对乘务员的具体情况并没有全面了解，只是依照人的主观意识开展，不但没有取得一切实际效果，并且还出现了“消耗时间”。安全教育培训上的不足在一定程度上缺少创新性的。因为乘务员在发生突发事件时没注

意到事情的必要性，都没有具体分析事情很有可能带来的后果，造成了危险事件的发生率升高，对大众的日常安全出行形成了关键危害。

2.4 缺少长期有效的激励体制

地铁站乘务员工作中单一、工作强度大、工作环境恶劣，对驾驶员而言，怎样激发其疲劳感、员工积极性，是工作效能的关键所在。现实的激励制度尚不健全，有一些鼓励只有保持短期效应，缺乏对持续发展的考虑。

2.5 培训机制单一化

在铁路运输乘务员经营管理的全过程中，对乘务员的一系列培训工作中至关重要。不但可以有效提升乘务人员的综合能力，还可以加强自己的理论知识，遇上紧急状况时能迅速有效处理。但具体环节中因为缺乏整体性和专业能力，因此选用比较单一的方法进行。在过程中，不但员工行为规范不明显，并且很容易产生厌倦心理状态，因为制度不完善与不健全，实际效果不太理想^[2]。

3 轨道交通乘务员运作管理的建议

3.1 提高乘务管理人员安全意识

在安全工作环节中，搞好管理方案的实施，必须以规范、专业化的管理体制创建安全奖惩制度，根据适度的激励和惩罚等岗位观念开展事故责任划分解决，保证目前规章制度局势安全事故处理后的安全和公平公正。对于原有安全性监管不到位的情况，实践活动环节必须加强职工的安全防范意识，管理方案的实施必须加强工作激情，机构必须进行各种各样技术赛事、从而提升员工的实践能力以及担当意识。依据具体工作规定，看得出要激发大家的工作积极性和主动性，根据需要建立和完善的信息反馈，把握职工的工作积极性和需求，坚持以人为本的发展理念，依照经营管理的具体要求实践活动，坚持不懈可行性分析。在实际管理方法环节，对城市轨道交通乘务员管理方法给出了更高要求，从经营模式、运营方式等方面入手，受别的影响，存有一定程度的难题，相关工作人员应及时解决防止，防止管理不当，降低难度系数。

3.2 加强网上安全监控

网络信息安全监管是科学伦理与现代科技的有力融合。在加强线上安防监控的前提下，持续提示旅客和机舱乘务员的安全防范意识，关心规范的任务和热情的服务，对旅客和乘务员的约束，进一步降低发生意外的概率。另一方面，线上安全性监测司机和旅客风险预防方案，保证安全驾驶实际操作规范化和标准化。实施线上安防监控，首先健全监管体制，定期进行路侧专项整

治，推动工人运营能力。其次，规范考核细则，不断促进工作水准。最终，加强监测组职责，及时改正不安全的、异常驾驶行为、从而提升地铁站服务水平。

3.3 实施有效地安全演练

在目前城市轨道交通乘务员运行维护环节中，安全性训练是保证安全运行的重要环节，重视安全训练不但可以有效充分发挥乘务员的具体运作水平，并且能迅速修复终断列车。提前了解乘务人员具体情况，统计分析乘务人员不熟练或需要提升的安全性训练，有效、科学合理、合理开发设计目的性安全性训练，记录和汇总乘务人员在开展安全性训练时容易被忽略或不熟练的操作，产生教学课件，针对安全演练薄弱的乘务人员开展系统化地训练，从而促进了地铁安全平稳以及高效地运营^[3]。

3.4 完善标准化作业

在具体铁路线运输过程中，标准化经营不但可以有效降低铁路运输中的事故工作频率，而且能够充分保障乘务员和旅客本身的人身安全。除此之外，标准化的操作流程既可以从源头上保证乘务员的安全防范意识和操作水准，又可保证安全驾驶全过程的安全性。地铁运营安全性。可以这么说完善标准化工作程序和相关限定对乘务员有非常好的牵制功效，与此同时有效推动了乘务员经营管理的统一性，达到高效的城市轨道整体管理能力。

3.5 建立科学、有效、持续的激励机制

激励机制可分为物质激励和精神鼓励两方面。首先，引入安全制度，严格奖惩，建立高效物质激励机制，建立驾驶员竞争能力，引入安全制度。其次，高度重视精神动力。第一，要改进精英团队、员工的凝聚力，塑造认真工作的精神，精英团队，喜爱企业，塑造员工的积极性。第二，构建各种各样的资格竞争比赛，加强员工资质水准，提示员工自豪感和使命感。第三，开设“出色驾驶员”、“服务明星”等荣誉，激发大家的工作中积极性，激发员工的工作能力和服务质量。与此同时，要建立鼓励实际效果信息反馈，积极主动捕获员工工作中感情和需求，贯彻“人性化”的管理模式^[4]。

3.6 完善应急响应制度

智能化技术的发展极大地提高了地铁运行的安全性和可靠性，但受各种各样不确定性的危害，地铁运行的安全性无法确保。在这个基础上，对于普遍安全隐患制定应急预案，完善管理体系。依据应急预案具体内容，按时机构司审工作人员开展培训，把握各事件的应急处理方式，便于安全事故时可以快速解决。根据强化安全管理获得胜利，根据职工的安全防范意识，还可以在运营管理工作管理中方法各种各样安全隐患。在日常工作

上,司审批工作人员务必严格执行规范和标准驾车。创立监督组,做好专项整治,推动员工水平实效性,为地铁安全性运行提供坚实保障。总体来说,要做好安全风险防范,最大限度降低安全性运行事故的发生,产生全员参与的机制,推行各种各样安全制度。

结束语

总而言之,由于城市化的加速和城市人口的迅速提高,城市交通成为人们日常出行不可缺少的关键代步工具,不但给人们日常出行增添了便捷,并且有效减轻了城市公共交通的压力,铁路线交通的发展速率也变的越来越快。但由于自身运输乘务员运营管理过程中仍然存在许多问题,在具体的地铁运输乘务员运营管理过程

中,仅有提升管理水平,制定规范、科学的管理方案,严格执行规章制度技术标准员工个人行为,具有员工综合能力,才能够充足达到乘客的出行要求。

参考文献

- [1]张猛.关于城市轨道交通乘务运作管理分析及研究[J].工业 c,2021(6): 00010.
- [2]王启慧.城市轨道交通乘务运作管理[J].科技视界,2020(19):269-270.
- [3]王哲.新时期下关于地铁乘务管理工作的新思考[J].城市建设理论研究(电子版),2021(24):179-180.
- [4]苏阳,郭广明.城市轨道交通车辆乘务运作管理浅谈[J].建材发展导向(上),2020,(01).102-104.