

轨道新线开通运营前期筹备与客运服务衔接优化探析

朱梓臣 王苗苗

郑州交通发展投资集团有限公司 河南 郑州 450000

摘要: 轨道新线开通运营前期筹备是保障线路安全、高效投用的基础,其中客运服务衔接是提升乘客体验的关键。本文系统梳理了新线筹备的阶段划分、核心内容与关键节点,分析了乘客视角下的服务需求与运营筹备的衔接要求。针对当前存在的部门壁垒、筹备节奏错配、验收与服务标准不统一等问题,提出了组织、时间、标准、人员、信息五维协同的优化路径。通过构建一体化衔接机制,实现新线开通即优质服务的目标。

关键词: 轨道交通;新线开通;运营筹备;客运服务;衔接优化

引言: 随着城市轨道交通网络持续加密,新线开通运营已成为行业发展常态,而运营前期筹备与客运服务的高效衔接,直接关系到线路开通后的服务品质与运营效能。传统筹备模式下,工程建设与运营服务常存在衔接断层,易导致开通初期出现设施不匹配、服务流程不畅、乘客体验不佳等问题。如何打破部门壁垒,统筹筹备节奏,将客运服务需求前置融入筹备全流程,成为新线开通筹备的核心课题。本文聚焦筹备与服务的衔接优化,旨在探索系统性解决方案,为提升新线开通运营质量提供参考。

1 轨道新线开通运营前期筹备工作体系

1.1 运营前期筹备的阶段划分

轨道新线开通运营前期筹备是一项系统性、阶段性的复杂工程,需结合工程建设进度、设备调试周期、运营落地需求科学划分实施阶段,保障筹备工作有序推进、无缝衔接。整体筹备工作可划分为前期策划介入、中期落地筹备、后期冲刺验收三个核心阶段。前期策划介入阶段主要依托新线工程规划与施工方案,提前对接建设、设计、施工单位,明确运营功能需求、设备配置标准及人员配置框架,规避后期运营适配性问题。中期落地筹备阶段聚焦制度搭建、人员组建、设备联调、物资筹备等核心工作,逐项落实各项运营基础保障内容^[1]。后期冲刺验收阶段以工程竣工验收、设备试运行、隐患排查整改、开通演练为主,全面核验筹备成效,整改各类问题,确保新线具备安全、合规、稳定的开通运营条件。

1.2 运营筹备的核心工作内容

轨道新线运营前期筹备覆盖安全、人员、设备、制度、服务、物资六大核心维度,是新线顺利开通、常态化运营的基础支撑。安全筹备聚焦安全管理制度编制、风险辨识评估、应急处置预案搭建及现场安全隐患排查,筑牢新线运营安全底线。人员筹备包含运营岗位架构搭建、人员招聘选拔、分级培训考核、岗位定岗定编,保

障各岗位人员持证上岗、熟练履职。设备筹备重点开展轨道、车辆、信号、机电、客服设备的安装跟进、联调联试、故障整改及日常运维方案制定。制度筹备需完善行车组织、客运组织、设备运维、应急处置等全套运营管理制度。同时配套开展物资耗材储备、车站环境整治、运营演练组织等工作,全方位夯实新线开通运营的各项基础条件。

1.3 运营筹备的关键节点

新线运营筹备关键节点贯穿工程建设至正式开通全流程,是把控筹备进度、保障工作闭环的核心抓手,直接决定新线开通的时效性与质量。核心关键节点主要分为规划对接节点、工程介入节点、筹备落地节点、调试验收节点、开通筹备节点五大类。规划对接节点为新线工程设计定稿阶段,需完成运营需求对接与方案确认。工程介入节点为土建、机电施工关键阶段,全程跟进施工质量,落实运营配套设施建设。筹备落地节点需完成人员到岗、制度定稿、物资配齐、培训落地等基础工作。调试验收节点完成全系统设备联调、静态动态验收、问题整改闭环。最后开通筹备节点完成综合演练、应急预案报备、开通条件核验,确保各节点按期落地,保障新线如期高质量开通。

2 新线客运服务需求与衔接要求

2.1 乘客视角的服务需求分析

从乘客出行全流程视角来看,新线客运服务需求贯穿出行前、出行中、出站后全场景,核心围绕便捷、高效、舒适、安全、透明五大核心诉求。出行前乘客主要关注线路开通信息、站点位置、首末班车时刻、换乘方案及票价标准,需要精准、及时、全面的出行指引信息。出行中乘客重点需求集中在车站通行便捷性、候车环境舒适度、车厢乘坐体验、站内指引清晰度,同时对安检效率、客流疏导、便民设施配备有明确要求。出站后乘

客需要清晰的接驳指引、无障碍通行保障、应急求助渠道,满足接驳换乘、特殊人群出行需求^[2]。另外,乘客对突发故障延误告知、投诉反馈渠道、便民服务细节的需求持续提升,也是新线客运服务筹备需重点落地的核心内容。

2.2 运营筹备与客运服务的衔接点

运营筹备与客运服务的深度衔接需全面渗透新线筹备全流程,是实现新线开通即优质服务、杜绝开通初期服务漏洞的关键举措,核心涵盖设施、标准、人员、信息、应急五大衔接维度。设施衔接需在筹备阶段同步推进车站导向标识、安全标牌、便民服务设施及客服自助设备的安装调试与布设优化,确保各类设施功能完好、布局合理,精准匹配乘客多元化出行服务需求。标准衔接要求将客运服务规范、岗位礼仪标准、服务质量管控要求深度融入筹备验收环节,实现工程建设标准与客运服务标准的有效统一。人员衔接需推动客运服务人员提前介入新线筹备,全面熟悉站点设备操作与作业流程,通过岗前培训与实战演练夯实现场服务能力。信息衔接需同步推进出行指南编制、多元宣传渠道筹备与信息发布测试,保障开通前各类出行信息全面、准确触达乘客。应急衔接需将客运服务应急处置预案融入筹备演练体系,强化多场景联动响应,实现突发状况下运营调度与客运服务的高效协同处置。

3 运营筹备与客运服务衔接存在的问题

3.1 部门壁垒、沟通不畅

当前新线运营筹备与客运服务衔接过程中,部门壁垒问题较为突出,成为制约服务质量提升的核心因素之一。新线筹备涉及建设、运营、设备、客运、运维等多个部门,各部门工作权责相对独立,缺乏常态化横向沟通协同机制。建设部门侧重工程施工进度与质量,设备部门聚焦设备调试达标,客运部门专注服务标准落地,各部门工作目标、考核维度存在差异,导致工作衔接碎片化。日常沟通多为阶段性被动对接,缺乏前置沟通、实时联动机制,信息传递滞后、内容偏差问题频发。部分服务类需求无法及时同步至建设与筹备环节,设施改造、功能优化诉求难以快速落地,最终造成工程建设成果与客运服务需求不匹配,影响新线开通服务品质。

3.2 筹备窗口不足、节奏错配

新线开通筹备周期受工程施工进度、政策审批、工期调整等因素影响,普遍存在筹备窗口期压缩、各环节工作节奏错配的问题。多数新线工程存在工期紧张、收尾阶段赶工现象,留给运营介入、服务筹备、现场磨合的时间大幅缩减。工程建设、设备调试、客运筹备工作

节奏脱节,建设施工收尾滞后,导致客运设施验收、服务设备调试、人员现场实操筹备工作被迫延后^[3]。同时各项筹备工作交叉重叠、并行推进,人员精力分散,服务流程打磨、隐患排查、服务演练时间不足。节奏错配使得部分客运服务筹备工作流于形式,无法充分适配现场实际场景,开通初期易出现服务流程不顺畅、设备适配不到位等问题。

3.3 验收标准与服务标准不统一

现阶段新线工程验收标准与客运服务标准体系相互独立、衔接脱节,标准不统一问题显著影响新线客运服务落地效果。工程验收、设备调试验收主要依据工程建设规范、设备技术标准,重点核查安全合规性、设备功能性,侧重硬件指标达标,未充分融入客运服务场景需求。而客运服务标准聚焦乘客出行体验、服务流程规范、便民服务落地,侧重软性服务与场景适配。两类标准缺乏统一对接口径,部分通过工程验收的设施设备,无法满足常态化客运服务需求,存在标识指引不清晰、便民设施缺失、设备操作适配性差等问题。标准差异导致筹备验收与服务落地脱节,开通后需二次整改优化,增加运营成本且影响乘客出行体验。

4 运营筹备与客运服务衔接优化路径

4.1 组织协同:建立一体化衔接机制

破解部门壁垒、沟通不畅问题,核心是搭建运营筹备与客运服务一体化组织协同机制,打破部门独立运作格局。需牵头成立新线开通专项协同工作组,整合建设、运营、客运、设备、应急等相关部门人员,明确各部门岗位职责、对接分工与协作流程。建立常态化例会沟通机制,定期召开筹备进度对接会、问题研判会,同步各部门工作进度,梳理衔接堵点与问题隐患。搭建统一工作对接平台,实现需求提报、问题整改、进度更新、信息共享闭环管理。同时完善协同考核机制,将部门衔接成效、问题配合整改情况纳入新线筹备考核体系,倒逼各部门主动联动配合,构建全员协同、全程衔接的筹备工作格局。

4.2 时间协同:前移介入节点、压缩衔接空档

针对筹备窗口不足、节奏错配问题,需通过前置介入、全程跟进的时间协同模式,压缩各环节衔接空档。打破传统工程完工后运营、客运介入的模式,将客运服务筹备节点全面前移,在新线工程设计、土建施工、设备安装初期,安排客运专业人员介入对接。提前梳理客运服务设施、服务功能适配需求,从源头规避设计、施工与服务需求不符的问题。同步制定精细化筹备时序计划表,统筹工程建设、设备调试、服务筹备、演练验收

等各项工作,明确各阶段时间节点、工作内容与完成标准。压缩工序衔接空档,实现建设收尾、设备调试、服务筹备无缝接续,充分预留服务打磨、问题整改时间,保障筹备工作有序落地。

4.3 标准协同:统一验收与服务尺度

为有效解决新线筹备中工程验收标准与客运服务标准不统一的突出问题,需系统构建工程验收、设备验收、客运服务三位一体的一体化标准体系,统一全流程工作尺度与评判依据。紧密结合新线运营实际与乘客多元化服务需求,深度整合工程建设规范、设备运维技术标准及客运服务操作规范,修订完善新线筹备验收统一标准,将客运服务场景需求、便民服务配置要求、乘客体验评价指标全面嵌入工程与设备验收环节。细化明确标识导视系统、便民服务设施、客服自助设备、站内空间布局等项目的验收细则与量化指标,兼顾安全合规性与服务实用性。同步建立标准落地复核机制,在筹备验收全过程同步核查硬件设施达标情况与服务功能适配能力,对不符合客运服务标准的项目一律不予验收通过,从制度层面刚性保障建设成果与客运服务需求高度匹配。

4.4 人员协同:提前融入、强化培训

人员是衔接运营筹备与客运服务的核心载体,需通过人员提前融入、精准培训,全面夯实协同服务基础。提前完成新线客运、运维、行车等各岗位人员配置与到岗到位,组织全体工作人员全程深度参与新线筹备、设备联调联试、现场勘查、隐患排查等各项工作,全面熟悉车站空间布局、设备功能参数、标准化作业流程与关键风险点位^[4]。针对不同岗位特点制定差异化培训体系,系统开展设备操作、服务规范、应急处置、客流疏导、礼仪服务等专项培训,紧密结合新线站点实际特点组织实景实操演练,提升人员现场处置能力。同时搭建师徒带教、岗位互评长效机制,持续强化人员实操技能与服务意识。开通前组织全员综合考核与岗位认证,确保所有人员熟练掌握岗位技能、服务标准与跨岗位协同流程,实

现筹备结束即可快速上岗、规范服务。

4.5 信息协同:提前发布、精准触达

信息协同是提升新线开通服务质量、降低乘客出行困扰的重要保障,需构建提前发布、全面覆盖、精准触达的信息服务体系。在新线开通筹备后期,提前梳理线路走向、站点分布、首末班车时间、票价政策、换乘方案、便民服务设施等核心出行信息,完成官方信息编制与审核。依托地铁官方公众号、小程序、站内公告、新媒体平台、本地媒体等多渠道,分阶段开展信息发布与宣传解读。针对大型商圈、居民区、交通枢纽等重点区域,精准推送新线开通信息与出行攻略。同时提前搭建咨询答疑渠道,及时回应乘客疑问,同步发布临时调整、应急提示等动态信息,实现运营筹备信息与乘客出行需求精准对接,提升出行服务透明度与乘客满意度。

结束语

轨道新线开通运营前期筹备与客运服务的衔接优化,是提升城市轨道交通服务质量的关键环节。通过构建组织协同、时间协同、标准协同、人员协同、信息协同的五维衔接体系,能够有效破解部门壁垒、节奏错配、标准脱节等痛点,实现筹备工作与客运服务的无缝对接。这不仅有助于新线开通后迅速进入稳定、高效的运营状态,更能切实提升乘客出行体验。未来,应持续深化筹备与服务的融合机制,推动城市轨道交通向更高质量、更高水平发展。

参考文献

- [1]丰顺.基于线网资源整合下的城市轨道交通新线开通初期运营物资筹备研究[J].人民公交,2025,(10):117-119.
- [2]王鹤.客运人员参与地铁新线建设的实践与思考[J].人民公交,2025,(24):102-104.
- [3]顾炯.轨道交通新线运营筹备策略分析[J].交通企业管理,2021,36(1):72-74.
- [4]卢水生.城市轨道交通新线开通的交通影响[J].交通世界,2025(26):1-5.