

地铁交通运营管理问题研究

曹龄之

重庆市轨道交通(集团)有限公司 重庆 401120

摘要: 随着城市化的快速发展,地铁交通工程建设不断增多,增加了很多地铁交通工作人员,不具有丰富的安全管理经验,不利于地铁交通的安全管理。本文探讨了地铁交通运营管理的特点,分析了当前运营管理中存在的主要问题,包括管理模式差异、管理机制和能力不足、奖励机制和成本约束机制不健全以及管理制度待完善等。针对这些问题,提出了相应的解决措施,旨在推动地铁交通运营管理的科学化和规范化发展。

关键词: 地铁交通;运营管理;问题研究

引言:在城市化快速发展中面临着主要问题之一就是交通拥堵问题,地铁具有乘坐方便和耗能较低等优点,能够在一定程度上缓解城市交通拥堵问题。地铁已经成为了城市发展水平的重要象征,为人们工作和生活提供了较大的便利,有效的解决了城市交通大客流量的问题。但是,地铁多数建设在城市地下,在通风方面和应急疏散等方面存在着较多不足,在火灾等一些安全事故方面的控制较为困难,因此,社会各界广泛关注地铁运营安全,需要认真分析地铁交通运营风险并提出安全管理具体措施。

1 地铁交通运营管理的特点

①地铁交通管理具有的多样性。轨道交通的技术为了使轨道交通和不同的交通衔接,因为交通工具的运行线路不同以及种类也相当繁多,其载客量和技术特点及要求也有着很大的差异,所以,相应的单位也可以对其采取差异化的方式加以控制,但这些情况正是造成地铁网络化运行管理存在多样性的重要因素。因为轨道交通网络化运行管理的问题,使得在轨道交通的日常运行中,对系统交接和旅客中转管理方面会出现相应的问题,这一点也就进一步的凸显了轨道交通电子化管理的复杂性;②互联互通,便于旅客换乘。通过对交通网络与城市地图的综合研究可以发现,地下铁路在城市交通中的分布基本都是属于纵横交错,并且和高速铁路、公共汽车等其他的运输工具都有着一定的差异。在都市的交通网络中,城郊与都市区域的轨道交通系统也是使用的放射线方式,这主要是希望可以使城郊一带的民众也可以利用轨道交通来到市区。而从城市中到达城郊区所使用的主要是环线线网形式,而这种方式主要是为便于旅客中转其他途径。轨道交通网络化经营管理模式的主要宗旨是提高轨道交通的经营服务质量,方便群众的出行,减轻城市的公共交通压力。③统一的协调性。通常

情况下,轨道交通的多条线的经营管理都是由各个机构来实施经营,但是,这个模式相比其他轨道交通的模式而言就更加的集中。网络化经营管理模式是要求线路双方需要进行很好的协调与结合,进而建立一个经营网络系统,基于这点出发,不同经营机构双方都需要进行全面的统筹,根据自己的网络资源、经营状况、设备的各个方面都可以实现一体化的管理,从而使地铁网络化经营管理从总体上也可以进行更有效的管理;④资源共享性。在北京地铁网络化运行的管理中,实现数据共享也是十分重要、重要的部分。网络化的轨道交通经营模式可以高效的完成对多个轨道交通线路共用的换成站点、票务中心等信息的共享^[1]。

2 地铁交通运营管理中存在的问题

2.1 管理模式存在差异

在城市轨道交通实际发展的历程中,正因为各个国家发展的模式不尽相同,导致发展的模式产生了很多不同,上述情况的存在和发生造成公司巨大的资金损失。在没有对城市轨道交通实施管理的前提下,很多的公司都在经营和治理方面分离的。与此同时,由于城市轨道交通线路的应急问题,也给运营公司管理工作带来了一定的干扰,由于轨道交通行业事业尚处在发展的阶段,管理中出现的偏差也给具体的管理造成了一定的障碍。

2.2 管理的机制和能力问题。

地铁管理面临着诸多机制和能力方面的挑战。首先,企业组织层级繁杂,使得横向沟通更加麻烦,各个机构间的信息沟通质量不高,从而降低了整个经营效益。在战略制定流程上,因为层次繁多和过程复杂,费时过长,无法满足迅速变革的竞争环境。其次,轨道交通管理在宏观指导方面权威性欠缺,尤其是在建设项目融资和经营管理等领域,缺少有效的政府保障与引导,致使轨道交通建设项目的实施与运作受相应影响。再

者，当前的轨道交通经营运作方式也出现问题。很多轨道交通线路投资建设后，都是委托给其他企业实施经营，这个方式造成了经营企业与投资者之间的所有权归属不明晰，职责不明确，降低了管理水平与经营活力。另外，因为没有有效的执行体系，轨道交通管理的所有工作无法得以高效实施，导致轨道交通经营的总体效益不尽如人意。这些问题亟待解决，以提升轨道交通管理工作的效率与效果。

2.3 奖励机制和成本约束机制不健全。

轨道交通作为现代都市的主要交通，其运作效果以及财务健康直接关乎着居民的日常生活体验和城市交通的可持续发展。但是，当前轨道交通经营存在着激励和管理约束制度不完善的问题。票务收入成为轨道交通经营的重要收入来源，往往无法涵盖巨大的财务支出和经营费用，也使得经营公司在面对困难时缺乏足够的动力和活力去提升服务质量和运营效率。特别是在地铁网络化运营的初期，由于线路建设和客流培育需要一定时间，实际客流往往难以达到预期数值，这使得地铁运营更加依赖于财政补贴来维持正常运转。然而，过度的财政补贴不仅会加重政府的财政负担，还可能影响地铁运营的长期健康发展。因此，如何建立健全的奖励机制和成本约束机制，激励运营企业主动提升运营效率和降低成本，是当前地铁运营面临的重要挑战^[2]。

2.4 管理制度有待完善

就当前情况来看，中国的都市地铁已获得了相应的科技基础。不过，在项目管理层面仍然存在一些缺陷，究其原因还是由于管理体系的不健全导致的。例如在城市地铁的检测和维修保养方面也存在着很多的问题，许多政府部门只是重视的是问题出现后的补救措施，而没有对检测和出现故障的根本原因进行过探讨和深入研究，造成的系统使用期限相对较长，但同样故障问题却反复出现，这就在无形之中对城市轨道交通系统经营及企业监管带来了极大的困难。

3 地铁交通运营管理的相关措施

3.1 管理标准的科学统一制定

当前的城市地铁运营管理，因为没有形成完全统一的管理规范，使得在实际的运行过程中产生一些得过且过的现象，使得运营管理的具体质量直线下降。想要有效杜绝这一现象，有关单位还必须在总结管理实践的基础上，制订出一条科学、全面、系统、有效的管理工作规范，并以此为中国城市地铁规范运行监管的实际基础。在建立管理规范的实践中必须重视以下两个方面：首先，鉴于不同城市在城市轨道交通运行管理实施方面

存在着一定的差距，因此，制订规范的过程中必须综合考察不同城市的城市轨道交通建设情况，要从科学的层面来看待规范制度的合理和科学性。第二，经营管理工作要求的制订必须做到与时俱进，在充分掌握行业政策变化趋势的基础上，及时改变经营管理工作要求。此外，还必须按照经营管理工作要求，定期进行市轨道交通运营管理工作的评价工作，并按照评价结果的高低进行适当的奖励。

3.2 实现统一与标准化管理模式

众所周知，上海城市轨道交通的运营管理过程是复杂的，多年至今仍然难以实现一体化的管理模式。所以，在具体的管理工作中让整个管理工作过程遵循整体性的模式就变得尤为重要。管理中出现问题应及时加以研究和整理，并从整体的高度考虑，采用系统和规范的管理制度。（1）以城市规划理论与设计、施工管理和运营资源共享等方面为出发点实现系统和规范的管理模式，以合理掌控城市轨道交通建设投资的实际运作状况。（2）以公司的模式为出发点进行系统和规范的管理制度。现阶段，在当前中国城市的轨道交通运营企业管理中，不良竞争的情况已屡见不鲜。面对这样的情况，各公司内部有序竞争将在一定程度上推动线路投资和运营主体间形成良性的伙伴关系。通常情形下，公平竞争的范畴是涉及道路的施工质量与安全管理等方面的问题，但实现有序公平竞争对于推进城市轨道交通与体系的健全和建设有着关键意义。据此，各级政府部门应制定具体的策略和举措，对市场模式实施系统和规范的监管，使各管理模式的双方均能表现出各自的价值和优点，形成系统和规范的管理机制。

3.3 安全事故处理机制的有效构建

在对事件解决体系的建设中，必须做好考核工作，通过定性、定责工作的有效开展，对存在问题的个人或集体实施严厉的惩戒和引导，进而实现对员工责任意识、纪律意识和工作能力的有效提高。安全事故降低问题是个漫长的发展历程，所以在治理过程中，就必须进行对港铁事故原因的有效研究，并通过对外优秀的安全治理实践的有效学习，进行治理手段和技能的有效提高。此外，在管理工作过程中，人们必须持续地对公司的意识加以提高，在不同的任何时期，如果没有人将公司安全管理的形势预测的非常好，如果公司仍在运作，人们必须不断地村子危机感和使命感。此外，在交通事故问题出现以后，还必须实现社会管理观念的有效转变，在解决交通事故问题上，还必须做到通过现象看实质，在社会各个方面和维度上进行对问题的深入分析，

化被动管理为主动管理，化事

3.4 多措并举，抓好网络化安全管理

一是采用灵活多样的运行组织手段，针对各种节日的运动特点提出各项运行活动计划，制定相应运行图，适时进行有针对性的交线安排或采取灵活折返、跳停采取多种手段，以保障运力，满足旅客需要，以便有效减少集中高人流状态下的拥挤。二是健全“一站一预案”。确保各车站 in 出现大流量等紧急事故后，能够迅速、有效应对。。三是定期进行各项工作隐患排查和整改行动，着重针对城市通信、汽车、电源、轨行区、城市轨道交通等重点设施及设备，集中开展重点工作安全隐患排查行动，并保证所有问题均被逐项到位整改。四是强化紧急联动处理，进一步健全完善应急预案，定时进行全员应变训练，组建应变小分队，提高预警知识和应变处理能力。

3.5 应急求援体系的有效构建

在轨道交通运行安全管理领域，管理单位必须针对国外有关管理和安全事故频发的特点，在对实践加以总结的基础上，实现对紧急求援制度的合理建立，对地铁运行中可能发生的起火问题、追尾问题、列车停运问题，或者是大爆炸等问题的紧急求援措施。此外在紧急求援系统设计完成以后，还必须经过各领域专家的审核，并把审核结论上交到政府部门进行批复。预案制定以后，要安排地铁人员对其开展教学和训练，把演习的种类分成突发型、培训式等多种，并且在演习当中，对每一安全节点都要配备专业的考核人员加以把关，这样才能使整个演练流程得以安全、规范、正确的实施。定期演习的目的，在于实现对紧急求援系统的有效检查，实现对存在缺点问题的有效处理，而在演习中，如果出现求援系统出现故障的情况，就必须对其做出有效的报告。解决，从而实现对训练系统的不断完善。另外训练的目的，也可以实现对不同的单位任务的整体协同，这样可以实现在真正发生安全事故的时候，人员可以有所应对，这对于企业信心和社会安全意识的增强，都具有很好的帮助。

3.6 强化人力资源管理能力

在当今迅速变革的都市环境中，轨道交通成为城市

的主要组成部分，其经营模式也在不断的创新和发展。要应对这些变化，提高人力资源管理能力就变得尤为重要。首先，提升员工素质是适应新线业务模式发展的重要基础，随着新系统、新产品的不断推出，管理人员们必须不断更新自身的专业知识与能力，以保证能熟练地运用新系统，有效完成项目目标。因此，强化能力训练，实现人才创新与提升，全面提高人才技术素质，是当前人才管理的首要任务。第二，为更好地传承知识与技术，要大力推广“师徒带教制”培训方式，通过健全的管理制度，加强师徒教学训练，才能使得新人才可以迅速加入队伍，熟悉专业技术。另外，扩大“师徒”结对机制，可以增进人才内部的沟通和协调，推动队伍整合能力的提高。第三，建设港铁实训过程平台也是提高人才管理水平的重大措施，通过共享人才培养资源，就能够达到对人才的规模化、标准化、专业化，从而使得对人才可以进行一个系统、完整的培养。这不仅有助于提高员工的技能水平，还能够增强员工的归属感和凝聚力。第四，积极推动各专业、工种间的岗位交流也是培养一专多能的复合型人才的有效途径^[3]。通过轮岗、锻炼等多种方式，员工可以接触到不同的工作岗位和业务流程，拓宽自己的视野和知识面。

结束语

在结束对地铁交通运营管理问题的探讨时，我们必须认识到优化运营管理是提升地铁服务质量、确保城市轨道交通顺畅运行的关键。通过科学统一的管理标准、统一与标准化的管理模式，我们能够有效解决当前存在的诸多问题，推动地铁交通运营管理的规范化、高效化。展望未来，我们期待地铁交通运营管理能够不断创新，为市民提供更加安全、便捷、舒适的出行体验，为城市的可持续发展作出更大贡献。

参考文献

- [1] 范宓.城市轨道交通运营安全管理台账建立实践探索[J].内江科技,2020,41(04):8+52.
- [2] 朱丽君.轨道交通运营管理模式分析[J].山西农经,2020,38(04):132-133.
- [3] 桂靛蓝.城市轨道交通运营管理问题分析及对策[J].国际公关,2020,16(02):223.