

# 高效站务管理对轨道交通运营的影响分析

孙蕊文 金磊

宁波市轨道交通集团有限公司运营分公司

DOI: 10.12238/ems.v6i2.7027

**[摘要]** 围绕高效站务管理展开探讨从提升运营效率、增强服务品质以及促进可持续发展三个维度进行深入剖析,在提升运营效率方面通过精细化运作、信息化支撑和团队协作化等手段,有效提高了轨道交通系统的运行效率和服务水平。在增强服务品质方面,站务管理的精细化运作和信息化支撑为乘客提供了更加优质、便捷、舒适的出行体验。同时高效站务管理还推动了轨道交通行业的可持续发展,通过资源节约、绿色出行和智能化发展等方式,为行业的绿色、低碳、智能发展提供了有力支持。文章强调加强人才队伍建设、推进信息化建设以及强化制度保障是实现高效站务管理的重要保障措施。

**[关键词]** 高效站务管理;运营效率;服务品质

## Analysis of the Impact of Efficient Station Management on Rail Transit Operations

Sun Rui, Wen Jinlei

Ningbo Rail Transit Group Co., Ltd. Operations Branch

**[Abstract]** This article explores efficient station management from three dimensions: improving operational efficiency, enhancing service quality, and promoting sustainable development. Through refined operation, information support, and team collaboration, the operational efficiency and service level of the rail transit system have been effectively improved. In terms of enhancing service quality, the refined operation and information support of station management provide passengers with a more high-quality, convenient, and comfortable travel experience. At the same time, efficient station management has also promoted the sustainable development of the rail transit industry, providing strong support for the green, low-carbon, and intelligent development of the industry through resource conservation, green travel, and intelligent development. The article emphasizes that strengthening the construction of talent teams, promoting information technology construction, and strengthening institutional guarantees are important measures to achieve efficient station management.

**[Key words]** Efficient station management; Operational efficiency; Service quality

### 引言

随着城市轨道交通系统的快速发展,高效站务管理成为提升运营效率、增强服务品质以及促进可持续发展的重要手段,在现代轨道交通体系中站务管理扮演着至关重要的角色,它关乎着整个系统的运行效率和服务水平。因此旨在探讨高效站务管理的内涵与实践,分析其在提升运营效率、增强服务品质以及推动可持续发展方面的作用,并提出加强人才队伍建设、推进信息化建设以及强化制度保障等保障措施,以期对轨道交通行业的健康发展提供有益参考。

### 一、精细化运作、信息化支撑与团队协作化

#### (一) 精细化运作

精细化运作是现代站务管理的核心特点之一,它不仅是一种管理理念更是一种高效且细致的实践方式,在轨道交

通的运营过程中精细化运作体现在每一个环节和细节之中确保了整个系统的流畅运行。精细化运作的首要任务是对站务工作进行细致的划分和明确的分工,从列车的准时进出站到乘客的上下车服务,再到站内设施的维护和保养,每一项工作都被精心策划和严格执行。这种分工明确、责任到人的管理模式,使得每一名员工都能明确自己的职责,减少了工作中的重复和遗漏提高了工作效率。此外精细化运作还体现在对数据的精确把握和分析上<sup>[1]</sup>。通过对站务数据的实时监控和深度挖掘,管理人员能够及时发现运营中的问题,并采取针对性的措施进行解决。这种基于数据驱动的决策方式,使得站务管理更加科学、合理,为轨道交通的高效运营提供了有力保障。同时精细化运作也强调对乘客需求的细致关怀。从站内的环境布置、导向标识的设置,到服务人员的态度和

技能,都力求做到最好以满足乘客的不同需求。这种以乘客为中心的服务理念,不仅提升了乘客的出行体验也增强了轨道交通的社会责任感。

### (二) 信息化支撑

信息化支撑是高效站务管理的关键所在,它极大地提升了站务管理的效率和准确性为轨道交通行业的快速发展提供了有力保障,信息化支撑体现在站务管理系统的广泛应用上。这些系统通过集成先进的信息技术,实现了对站务工作的全面覆盖和实时监控,管理人员通过系统平台随时查看列车运行状态、乘客流量数据、设备维护情况等信息,从而及时做出决策和调整。同时系统还具备自动化处理功能,能够自动完成一些重复性、繁琐性的工作,减轻了人员的工作负担。信息化支撑也体现在乘客服务的智能化上。通过引入智能购票系统、移动支付等便捷技术,乘客更加快速地完成购票、乘车等操作,提升了出行效率。同时借助大数据分析技术,站务管理系统还能够对乘客的出行习惯和需求进行深度挖掘,为提供更加个性化的服务提供依据。此外信息化支撑还加强了站务管理与其他部门之间的协同合作,通过建设信息共享平台各部门之间实现数据的互通互认,避免了信息孤岛和重复劳动。这种协同合作不仅提高了工作效率,也增强了整个轨道交通系统的稳定性和安全性。

### (三) 团队协作化

团队协作化是高效站务管理的另一重要特点,它强调团队成员间的紧密合作和高效协同是确保站务工作顺利进行的的关键所在。在团队协作化的管理模式下,站务工作的每一个环节都由专业的团队负责,团队成员间分工明确、责任清晰。通过有效的沟通和协作团队成员能够共同解决工作中遇到的问题,确保站务工作的顺利进行,这种分工合作的方式不仅提高了工作效率,也提升了工作质量。团队协作化还体现在团队成员间的相互支持和帮助上,在工作中团队成员之间能够相互理解、相互尊重积极分享经验和知识,共同提升个人能力。这种积极的团队氛围有助于激发团队成员的工作热情和创造力,推动站务工作的不断创新和进步。

此外团队协作化还注重团队建设和培训,通过定期的团队建设活动和专业培训,增强团队成员的凝聚力和归属感,提升的专业素养和综合能力。这种持续的学习和成长过程,使得站务管理团队能够不断适应新的工作环境和挑战,保持高效的工作状态。团队协作化不仅提升了站务管理的工作效率和质量,也增强了团队的凝聚力和创造力,在团队协作化的推动下站务管理团队能够共同应对各种挑战和困难,为轨道交通的高效运营提供有力的支持。

## 二、提升运营效率、增强服务品质与促进可持续发展新路径

### (一) 提升运营效率

提升运营效率是现代站务管理的核心目标之一,它关乎着轨道交通系统的整体运行效果和服务水平。在高效站务管理的推动下轨道交通系统能够实现更加快速、稳定、可靠的

运营,从而满足乘客的出行需求提升整体运营效率。通过精细化运作,站务管理能够将复杂的运营流程分解为若干个体的任务,并对这些任务进行精确的规划和执行。从列车的调度、乘客的引导到设备的维护,每一个环节都经过精心策划和严格把控,确保运营流程的顺畅进行,这种精细化的管理方式不仅减少了工作中的浪费和冗余,还提高了运营效率使得轨道交通系统能够更好地应对各种突发情况。信息化支撑为提升运营效率提供了强大的技术支持,通过引入先进的站务管理系统和智能设备,站务人员能够实时掌握列车的运行状态、乘客的流量情况以及设备的维护状况等信息。这使得管理人员能够迅速做出决策,调整运营策略提高运营效率。同时信息化技术还能够帮助站务人员自动化处理一些繁琐的工作,减轻工作负担进一步提升运营效率。最后团队协作化也是提升运营效率的关键因素,通过建立良好的团队合作机制和沟通渠道,站务人员能够共同协作,解决运营过程中遇到的问题。团队成员之间分工明确、责任清晰能够高效地完成各自的任务,确保整个运营流程的顺利进行。这种团队协作的方式不仅提高了工作效率,还增强了团队的凝聚力和向心力,为提升运营效率提供了有力保障。

### (二) 增强服务品质

在高效站务管理的推动下轨道交通的服务品质得到了显著增强,为乘客提供了更加优质、便捷、舒适的出行体验。站务管理的精细化运作使得服务流程更加规范、细致。从乘客进站、购票、候车到乘车、出站每一个环节都经过精心设计和优化,确保乘客能够享受到顺畅、高效的服务<sup>[2]</sup>。同时站务人员也接受了专业的培训,的服务态度、技能水平都得到了提升,能够更好地满足乘客的需求。信息化支撑为提升服务品质提供了有力保障。通过引入智能设备和技术乘客享受到更加便捷、个性化的服务。例如智能购票系统、移动支付等技术的应用,使得乘客更加快速地完成购票、乘车等操作,而大数据分析技术的应用则使得站务管理系统能够深入挖掘乘客的出行习惯和需求,为提供更加精准、个性化的服务提供依据。此外团队协作化也增强了服务品质。站务人员之间建立了紧密的合作关系,通过有效的沟通和协作,能够共同解决工作中遇到的问题确保服务的连续性和稳定性。这种团队协作的方式不仅提高了工作效率,也增强了服务的专业性和可靠性。

### (三) 促进可持续发展

高效站务管理不仅提升了运营效率和服务品质,更在推动轨道交通行业的可持续发展方面发挥了重要作用。通过精细化运作、信息化支撑和团队协作化,站务管理为轨道交通行业的绿色、低碳、智能发展提供了有力支持。高效站务管理促进了资源的合理利用和节约。通过精细化运作站务管理能够精确把握运营过程中的各项资源消耗情况,从而制定科学的资源利用计划。这不仅减少不必要的浪费,还降低运营成本提高经济效益。同时信息化支撑使得站务管理能够实时监控设备的运行状态和维护情况,及时发现并解决潜在问题

延长设备的使用寿命,减少资源消耗。高效站务管理推动了绿色出行方式的普及,随着人们对环保意识的提高,绿色出行已成为一种时尚和趋势,高效站务管理通过优化运营流程、提升服务质量等方式,吸引了更多乘客选择轨道交通作为出行方式。这不仅减少了汽车尾气排放和交通拥堵问题,还促进了城市环境的改善和可持续发展。此外高效站务管理还推动了轨道交通行业的智能化发展,通过引入先进的信息技术和智能设备,站务管理实现了对运营过程的实时监控和智能调度。这不仅提高了运营效率和服务品质,还为乘客提供了更加便捷、舒适的出行体验。同时智能化发展也为轨道交通行业的创新和发展提供了更多性,推动了行业的转型升级和可持续发展。

### 三、人才队伍建设、信息化建设与制度保障

#### (一) 加强人才队伍建设

在高效站务管理的实践中人才队伍建设无疑是核心要务,一个优秀的站务管理团队,不仅能够确保日常运营的平稳进行,更能在面对突发情况时迅速作出反应,保障乘客的安全与顺畅出行。加强人才队伍建设需要注重选拔与培养。选拔具备专业素养、责任心和团队精神的站务人员,是构建高效团队的基础。同时通过定期的技能培训、业务学习以及实践锻炼,不断提升站务人员的业务能力和服务水平,确保能够适应轨道交通行业快速发展的需求。人才队伍建设还需要关注激励机制的建立与完善,通过合理的薪酬体系、晋升通道以及荣誉表彰等方式,激发站务人员的工作热情和创新精神,增强归属感 and 忠诚度。同时建立公平、公正、公开的考核评价机制,对站务人员的工作表现进行客观评价,为优秀人才提供更多的发展机会。此外人才队伍建设还需要注重团队文化的建设,通过举办团建活动、分享会等活动,增进团队成员之间的交流与信任,增强团队的凝聚力和向心力。同时倡导积极向上的工作氛围和价值观,引导站务人员树立正确的职业观念和服务意识,为乘客提供更加优质、高效的服务。

#### (二) 推进信息化建设

在信息化浪潮席卷全球的大背景下,推进信息化建设已成为高效站务管理不可或缺的一环。通过引入先进的信息技术手段,不仅能够提高站务管理的效率和精度,还能为乘客提供更加便捷、舒适的出行体验。信息化建设有助于实现站务管理的智能化和自动化,借助物联网、大数据、人工智能等先进技术,实现对站务设备、人员、车辆等资源的实时监控和智能调度,提高运营效率和安全性<sup>[3]</sup>。同时通过自动化处理乘客购票、乘车等流程,减少人工干预,降低出错率,提升服务品质。信息化建设有助于提升站务管理的决策水平,通过对运营数据的收集、分析和挖掘,深入了解乘客的出行需求和行为习惯,为优化运营策略、制定个性化服务方案提供有力支持。此外借助信息化手段,还对站务人员进行科学考核和评价为人才选拔和培养提供依据。最后信息化建设有助于提升乘客的出行体验,通过移动应用、电子支付等方式,

乘客更加便捷地获取站务信息、购买车票、规划行程。同时借助信息化手段,还实现乘客与站务人员的实时互动和反馈,提升乘客的满意度和忠诚度。

#### (三) 强化制度保障

高效站务管理的实现离不开强有力的制度保障,制度不仅为站务管理的各项工作提供了明确的指导和规范,也确保了管理的公正性和连续性,从而推动了轨道交通系统的稳健发展。制度保障能够明确站务管理的职责和权限,通过制定详细的岗位职责和 workflows,确保每一位站务人员都清楚自己的职责范围和工作要求,从而能够高效、有序地完成各项任务。同时制度还能够规范站务人员的行为,防止权力滥用和不当行为的发生。制度保障能够促进站务管理的公正性和透明度通过公开、透明的制度设计,确保站务管理的各项决策和行动都基于客观事实和公正原则,避免出现主观臆断和偏袒现象。这不仅能够增强乘客对站务管理的信任度,还能够提升站务管理的公信力和形象。此外制度保障还能够推动站务管理的持续改进和创新,通过定期对制度进行审查和更新,及时适应轨道交通行业的发展变化和乘客需求的变化,确保站务管理始终保持在行业前列。同时制度还能够鼓励站务人员进行创新实践探索更加高效、便捷的管理方式和服务模式。

### 结论

通过的深入分析与探讨得出以下结论:高效站务管理在提升轨道交通系统的运营效率、增强服务品质以及促进可持续发展方面发挥着至关重要的作用。通过精细化运作、信息化支撑和团队协作化等手段,站务管理能够显著提高运营流程的顺畅性和效率,为乘客提供更加优质、便捷、舒适的出行体验。同时高效站务管理还推动了轨道交通行业的绿色、低碳、智能发展,为行业的可持续发展奠定了坚实基础。为实现高效站务管理的目标,加强人才队伍建设、推进信息化建设以及强化制度保障成为不可或缺的措施,优秀的人才队伍是站务管理的核心力量,的专业素养和服务意识直接影响着管理效果。信息化建设则是提升管理效率和服务品质的重要手段,通过引入先进的信息技术手段能够实现运营过程的实时监控和智能调度。而制度保障则为站务管理的规范化、公正性和连续性提供了有力支撑确保了管理的稳定性和可持续性。

### [参考文献]

- [1] 窦嘉言. 课程思政融入“城市轨道交通站务管理”课程教学的策略探究——以江苏航运职业技术学院为例[J]. 教师, 2022 (26): 117-119.
- [2] 黄体允. 基于三全育人理念的课程思政教学设计与实践——以城市轨道交通站务管理为例[J]. 现代职业教育, 2022 (36): 21-24.
- [3] 陈明华, 谭冠华, 舒军, 等. 贵阳市轨道交通智慧车站的研究与实践——以海信智慧车站运营管控平台为例[J]. 现代信息科技, 2023, 7 (11): 105-110.