

探析铁路交通运输管理模式优化策略

柳建国

中国铁路哈尔滨局集团有限公司海拉尔车务段 内蒙古呼伦贝尔 022150

摘要：随着经济社会的快速发展，铁路交通运输作为重要的物流和人流载体，其管理效率与服务质量直接关系到经济的健康运行和社会的稳定发展。本文针对当前铁路交通运输管理模式存在的问题进行了深入分析，并提出了优化策略。这些策略旨在通过内部管理和外部服务的双向改进，提升铁路运输的整体性能，满足现代化运输的需求。

关键词：铁路交通；运输管理模式；策略

前言

铁路运输一直是综合交通运输体系中的重要组成部分，其高效、安全、环保的特点使其承担了大量的旅客和货物运输任务。然而，随着经济的发展和需求的变化，传统的铁路交通运输管理模式已难以满足现代运输的高要求。因此，对现有管理模式进行优化升级，已成为铁路行业亟待解决的问题。

一、铁路交通运输管理概述

铁路交通运输管理是指对铁路系统进行规划、组织、指挥、协调和控制的过程，以确保铁路网络的安全、高效和经济运行。它涵盖了从基础设施建设和维护、列车运行调度、票务服务、客户服务到货运物流管理等多个方面。铁路运输作为一种大宗、长距离和高效率的运输方式，在国家经济发展和人民生活中扮演着重要角色。铁路交通运输管理的核心目标是保障行车安全和提高运输效率。为实现这些目标，管理者需要对铁路系统的各个组成部分进行有效监控和管理。这包括对轨道设施、信号系统、车辆设备等硬件的维护和升级，以及对运输计划、客流货流分析、票价政策等软件的优化调整。

二、当前铁路交通运输管理模式存在的主要问题

（一）组织结构僵化

铁路交通运输作为一种重要的基础设施，其管理模式对于整体运行效率和服务质量有着至关重要的影响。然而，当前铁路交通的组织结构存在明显的僵化问题。这种僵化的组织结构主要体现在部门间沟通协调不畅、决策流程缓慢以及缺乏灵活性等方面。由于层级过多，信息在传递过程中易出现失真或延误，影响决策的效率和准确性。

（二）信息化水平不高

尽管近年来铁路交通领域在信息化建设上取得了一定的进展，但相较于其他行业，其信息化水平仍然不高。这体现在信息系统的集成度不够、数据处理能力有限、智能化程度不高等方面。铁路系统内部各个信息系统之间缺乏有效的数据交换和共享机制，造成资源浪费和信息孤岛现象。同时，现有的信息系统往往无法处理大数据环境下的数据分析和利用，导致无法充分利用现有数据资源优化运输计划和提高管理效率^[1]。

（三）服务效率与质量待提升

一方面，客户对于购票、候车、乘降等方面的便捷性有更高的期待，而现有的服务体系在这些方面往往难以满足需求，如票务系统的不稳定、候车环境的不舒适等问题。另一方面，服务质量的不一致性也是一个问题，不同地区、不同线路的服务水平参差不齐，影响了铁路交通的整体形象。

（四）安全风险管理不足

当前的铁路交通安全风险管理存在一定的不足，主要体现在风险识别不及时、防控措施不到位、应急响应机制不完善等方面。随着铁路交通网络的扩张和运输密度的增加，安全风险的种类和复杂度也在不断上升，传统的安全管理方法和手段已经难以完全适应新形势的要求。此外，人为因素导致的安全事故仍然占有较大比例，显示出在人员培训和管理上还有待加强。

三、铁路交通运输管理模式优化策略

（一）组织结构与流程优化

在铁路交通运输管理模式中，组织结构与流程优化是提高运营效率和服务质量的关键。首先，针对传统的层级式组织结构，应当推行扁平化管理，减少管理层级，

缩短决策链,提高反应速度和工作效率。通过设置项目组或矩阵式组织结构来增强跨部门的沟通与合作,以灵活应对运输过程中的各种问题。其次,对内部流程进行梳理和优化,确保各个部门之间的工作流程无缝对接,降低工作重复性和冗余性。例如,运用流程再造理论,将原本分散在不同部门的功能整合,形成一套连贯的工作流程,从而减少协作成本,提升工作效率。同时,建立标准操作程序(SOP),规范员工的工作行为,确保服务质量的统一性。此外,实施持续的过程改进策略,如采用六西格玛管理方法,通过DMAIC(定义、测量、分析、改进和控制)的循环过程不断优化流程质量。鼓励员工参与到改进活动中,激发基层创新潜力,实现从内而外的管理优化。

(二) 信息化建设与数据驱动

利用先进的信息技术手段,如物联网、大数据分析和人工智能等,可以有效提升铁路运输管理的智能化水平。首先,通过构建综合信息平台,集成车辆调度、票务、客户服务等各类管理系统,实现数据共享和业务协同。大数据分析技术可以用于深度挖掘历史运营数据,发现运输过程中的效率瓶颈和客户需求模式,为制定更为精确的运输计划提供依据。同时,实时数据分析能够帮助管理者及时了解运输状态,快速响应突发事件,确保运输安全和准时性。此外,智能算法可用于优化列车运行路径和时间表,提高线路容量利用率,降低能耗和运营成本。人工智能技术还可以在客户服务方面发挥作用,如通过智能语音识别系统提供自助服务,减轻客服中心的工作压力,同时提升旅客体验^[2]。

(三) 服务质量全面提升

首先,需要从乘客体验出发,对服务流程进行细化和优化。这包括简化购票流程、优化候车环境、提供准确实时的列车运行信息以及推出更多个性化服务等措施。例如,通过移动应用程序为乘客提供在线选座、订餐及行程规划等便捷服务,增强用户体验。此外,铁路部门应注重内部人员服务意识的培养和服务技能的提升。定期开展员工培训,强化以乘客为中心的服务理念,并通过实际案例分析、角色扮演等形式提高员工的应对突发情况与投诉处理的能力。同时,引入服务质量管理体系,如ISO9001等国际标准,确保服务过程的标准化和质量的持续改进。进一步地,建立和完善客户反馈机制也是

必不可少的环节。积极倾听乘客意见,定期开展满意度调查,利用数据分析工具深入了解乘客需求和期望,及时调整服务策略。同时,对外公布服务监督电话和平台,鼓励乘客积极反馈,不断提高服务的透明度和公信力。

(四) 安全风险控制与应急机制

首先,实施严格的安全监督和检查制度,加强对关键设备的定期检测与维护,防止因设备故障引发的事故。其次,针对铁路特有的线路环境和运营特点,构建风险评估模型,定期对潜在安全风险进行评估和预警。此外,建立完善的应急响应机制对于及时处置突发事件至关重要。制定详细的应急预案,包括自然灾害、重大事故、恐怖袭击等各种情景下的应对措施。定期组织模拟演练,提升全体员工的应急处置能力和协同作战能力。同时,配备必要的应急救援设备,如救援列车、消防设施等,确保在紧急情况下能够迅速有效地进行救援。最后,加强与政府应急管理部门、医疗机构和其他相关组织的协调合作,形成联防联控机制。在发生重大紧急事件时,能够迅速动员各方面资源,有效减轻事故后果,保障乘客和铁路员工的生命财产安全^[3]。

结语

总体而言,铁路交通运输管理模式的优化是一个系统工程,需要从多个维度同步推进。通过组织结构和流程的优化,可以提升管理的灵活性和效率;借助信息化建设和数据驱动,可以实现更智能的运营管理;全面提升服务质量有助于增强乘客的满意度和忠诚度;而健全的安全风险控制与应急机制则是保障铁路运输安全的基础。在实践过程中,需要综合考虑各种因素,科学制定和实施优化策略,持续推动铁路交通运输管理向更高水平发展,为社会提供更加安全、高效、便捷的铁路运输服务。

参考文献

- [1]刘翠平.铁路交通运输组织管理策略探讨.大众商务,2022(19):0203-0205.
- [2]侯德兵.关于优化铁路交通运输管理模式的研究.商情,2014(47):260-260.
- [3]王东岳.铁路交通运输管理模式优化策略探究.运输经理世界,2022(15):62-64.