

# 基于内外协调的高速公路营运管理综合服务平台构建

徐明君

安徽宁宣杭高速公路投资有限公司, 安徽 宣城 242000

**摘 要 :** 随着高速公路网络的扩展和营运管理的复杂性增加, 传统管理模式面临着信息沟通不畅、业务协调不足的问题, 需要通过综合服务平台的建设来提高管理效率和服务质量。本研究以我国安徽省的高速公路行业为研究背景, 分析了构建一个基于内外部协调的营运管理综合服务平台的有效策略, 结合具体实例, 对搭建平台的过程及其所遭遇的难题进行了详细剖析, 并据此提出了针对性的应对方案。研究报告指出, 打造一个高效的综合服务平台可显著提高高速公路营运管理的效率和服务水平, 这一成果为相关领域提供了宝贵的经验和参考。

**关 键 词 :** 高速公路营运管理; 综合服务平台; 内外协调; 信息共享; 管理效率

## Construction Of Integrated Service Platform Of Expressway Operation Management Based On Internal And External Coordination

Xu Mingjun

Anhui Ningxuanhang Expressway Investment Co., LTD., Xuancheng, Anhui 242000

**Abstract :** With the expansion of the expressway network and the increase of the complexity of operation and management, the traditional management mode is faced with the problems of poor information communication and insufficient business coordination, and it is necessary to improve the management efficiency and service quality through the construction of a comprehensive service platform. Based on the highway industry in Anhui Province, this study analyzes the effective strategy of building a comprehensive service platform for operation and management based on internal and external coordination, analyzes the process of building the platform and the problems encountered in detail with specific examples, and proposes targeted countermeasures. The research report points out that building an efficient integrated service platform can significantly improve the efficiency and service level of expressway operation and management, and this achievement provides valuable experience and reference for related fields.

**Keywords :** expressway operation management; integrated service platform; internal and external coordination; information sharing; management efficiency

## 引言

随着高速公路网络的不断扩张, 现有的管理方式逐渐显得力不从心, 面对不断上升的管理要求, 信息流动的阻碍和业务协同的缺陷变得尤为显著。为应对这些挑战, 打造一个能够实现内外部协同运作的、针对高速公路营运管理的全面服务系统, 成为提高管理效率及服务水平的重要手段。本研究以安徽省的高速公路体系作为案例, 分析了构建平台对于优化资源配置、促进与外部环境的互动以及增进资讯交流的关键作用。本项研究致力于提出一套科学的高效公路运营管理方案, 以促进管理能力的进步与服务品质的优化。

## 一、高速公路营运管理现状

在国家经济迅速发展的背景下, 交通基础设施的优化升级, 尤其是高速公路的建设和完善, 极大提高了交通运输效率, 为推动区域经济互动与交流提供了有力支撑。随着高速公路网络的不断扩张和业务量的持续提升, 现有的运营管理方式已经暴露出信

息传递效率低下、业务协调能力不足等诸多问题, 这些问题主要表现为以下几个方面: 信息传递不及时且效率低下, 传统的纸质文档和分散的管理系统使得信息更新滞后, 导致决策依据不准确, 影响了管理效果。在各业务部门之间, 往往由于缺乏有效的协作联动, 导致彼此之间信息的封闭与隔阂, 这种现象加剧了业务流程的繁琐与低效, 并使得跨部门之间的协作变得举步维艰。

作者简介: 姓名: 徐明君, (出生年月日) 1996.07.25, 性别: 女, 民族: 汉, 籍贯: 安徽宿州, 现供职单位全称及职称: 安徽宁宣杭高速公路投资有限公司, 中级经济师(工商管理), 现借调在安徽省交通控股集团安旌高速公路宁旌段项目办公室, 学位: 文学学士, 研究方向: 管理提升助力国有企业高质量发展(结合新一轮深化国企改革, 如何进一步优化管理, 提升管理效能)

在传统模式中，数据的使用并不充分，缺少高效的数据分析和预测工具，这使得精确掌握运营情况和走势变得困难<sup>[1]</sup>。应对所遭遇的挑战，迫切需要借助现代化管理平台，以提高整体管理效率，实现信息快速流通、业务协同运作以及数据深入分析，通过引入综合服务平台，能够解决前述问题，此平台通过整合企业内部资源、优化信息交流以及升级业务流程，达到更有效的管理与服务。实施此策略将大幅度增进高速公路的作业效能，为了应对当前挑战，打造一个能够内部外部同步优化的国家级高速公路运营管理集成平台，是提升管理效率和服务品质的核心战略选择。

## 二、内外协调的综合服务平台理论基础

在管理信息化领域，理论根基凸显了现代信息技术对于增强数据处理效率和优化信息传递速度的重要性。实施信息化管理，能够达成信息的即时更新与共享，并通过数据分析和智能决策支持系统，进而提升管理决策的效率及优化资源配置。系统集成理论着重于不同管理系统与技术平台的无缝整合，以构建一个统一且高效的管理体系，通过融合措施，能够消解信息隔离状态，促进不同部门和系统之间的数据互动，从而提高各业务部门之间的协作效率。

在商业实践中，专注于流程的优化，旨在通过高效的设计与控制，增进企业的经营效率并提升服务的水准。为了保障服务需求得到精确的传递与满足，一个涵盖内部和外部的综合服务平台，必须构建起高效的内部与外部利益相关者之间的互动机制<sup>[2]</sup>。借助这些理论支撑，能够构筑一个集成性强、效率高的管理平台，它不仅能够高效融合内部资源，而且能够与外部环境及需求实现动态匹配，进而显著增强高速公路运营管理的整体效能和服务质量。以此为基础，通过系统的整合与优化，能够实现信息流、业务流和服务流的高效配合，满足高速公路行业在复杂运营环境下的管理要求。

## 三、基于内外协调的高速公路运营管理综合服务平台构建策略

### （一）内部资源整合与优化

在当今商业环境中，公司和管理团队为了提高作业效能及增强市场竞争力，关键在于内部资源的整合与优化。对企业而言，内部资源的系统梳理与优化配置，是提升战略目标实现效率和业务需求响应有序性的关键路径。在资源整合之后，通过改进配置及其利用方式，以实现资源使用效率和成果的最大化，此流程综合包含了人力资源管理、财务资产管理、物质资产配置及信息资产管理等多重维度。在组织内部资源整合的过程中，人力资源的合理调配与效率提升起着关键作用。公司须通过高效的人力资源规划，实现员工的能力、知识和经验与公司发展需求的精准匹配，岗位分析与职位匹配的实施，保障了职责与员工能力之间的协调性。通过一系列专业训练和发展方案，可以显著提高员工的职业技能与工作效能，构建一套基于科学方法的员工绩效评价架

构，同时设立奖励机制，这能够高效地激发员工的参与热情，推动团队合作，最终达到人力资源的高效配置。

公司为了效率最大化，必须构建一个恰当的财务策略框架，进而改进其资产配置效率。例如，通过预算管理系统，实现对预算执行进度的即时监控与调节，确保预算使用的合规性和有效性；实施成本效益分析，并采取相应控制策略，旨在减少制造及管理过程中的开支；实施现金流控制，以维护资金流动的连续性与稳固性。企业运营中，涉及物资的全面整合与系统优化，涵盖采购、库存与供应链诸多环节，公司致力于对供应链的各个阶段进行优化，以此提高物资资源的使用效率。例如，通过供应商管理系统，选择优质且具有成本优势的供应商；借助库存管理系统，实现对库存水平的科学规划，旨在规避库存过剩与不足的风险；借助物流流程的优化，实现物资配送的高效率与成本的降低，物资资源的合理配置可以有效减少企业的运营支出，同时，还能显著加快供应链对需求的反应速度，并提升整体服务品质。

### （二）外部环境对接与信息共享

企业为了提高其整体运营效率和市场竞争力，需要与外部环境建立有效的对接机制，构建和谐的合作伙伴关系，并通过与外界的互动来实现信息的共享，在与客户、供应商、合作伙伴及政府机构等外部环境的互动中，主要涵盖联系及合作层面，进而扩展至信息层面，实现数据与信息的交换及利用，此过程对支持企业的业务决策及战略规划具有重要作用。企业在与外部环境的交互中，旨在建立联系并实现协调合作的过程，为了迎合消费者的需求，公司必须与消费者保持紧密的沟通，深入掌握市场的动态和消费者的意见反馈，进而对产品和服务进行适当的调整。公司须构建健全的供应链体系，以保障所需原材料及服务的稳定输入与品质标准。企业运用供应链管理系统，能够实时监控供应链各环节，进而优化流程、减少成本、提升工作效率，企业经由与供应商的持久联结及策略联盟，能够获取更高级别的服务品质与优惠条件，进而提升其在市场上的竞争能力。

企业之间可以通过构建战略联盟或建立合作伙伴关系的形式，实现技术、知识以及市场资源的共享，从而达到双方或多方共赢的合作效果。在与政府部门互动过程中，企业必须遵循相关法律法规及政策，以便获得政策支持与资源分配。公司通过与政府机构的交流与合作，能够洞察政策趋势，同时争取到财政资金的扶持及税收的减免，企业得以参与由政府牵头制定的行业标准和规范，得以借助政策支持，实现更好的发展及创新。

企业通过运用数据交换平台和信息系统，能够达成与协作方、供应商以及客户之间的数据互联互通和资源共享，通过信息共享，企业可在业务决策过程中获取更丰富的数据支持，从而提升决策的科学性和精确度。商业实体在实施数据互通时，必须保障数据的防护与私密性，为确保敏感信息的安全，采取了加密措施与权限管理机制，防止数据泄露或被非法篡改<sup>[3]</sup>。

### （三）业务流畅的保障措

在高速公路的日常运营管理过程中，保障各项业务的顺畅进行，是实现高效运作与向顾客提供卓越服务的关键目标<sup>[4]</sup>。企业通过运用现代化的信息管理系统，能够对各项业务流程进行细致

的梳理与优化,去除不必要的环节,达成资源配置的最优化。企业通过构建电子业务处理平台,实现了文档处理的加速流转与审批,从而缩短了纸质文档的处理时长,并提升了业务响应效率。在商业活动中,通过对业务流程进行规范化处理,能够有效增强整个流程的顺畅度。在企业运营中,通过建立一套规范的操作流程,能够保证各项业务活动遵循预定步骤执行,从而减少错误发生的可能性以及相关操作带来的风险<sup>[7]</sup>。

对于高速公路的顺畅运作与管理工作的,诸多技术方法是必不可少的,例如智能交通系统(ITS)车流监测技术,以及自动化的缴费技术等,凭借这些先进的技术方法,能够对道路交通状况进行即时监管,同时对交通流量进行智能优化,进而显著提高道路收费系统的运行效率<sup>[8]</sup>。例如,依靠先进技术构建的智能交通系统,能够对路面交通情况进行实时监控,并精准分析各项数据,据此预判可能出现的拥堵状况。借助该技术助力,能显著减轻交通拥堵状况,进而优化道路运输效率及服务品质,为了实现高效的商务流程,必须依赖于一支训练有素、能力出众的员工团队<sup>[9]</sup>。

公司需定期安排教学活动,以此提高工作人员在专业领域内的技术水平及处理工作任务的能力,实施岗位培训、技能认证和应急演练,能使员工熟练掌握最新业务知识和操作技能,从而提高工作效率及应对突发事件的能力。制定一套针对员工的奖励与刺激方案,旨在激发他们在工作过程中持续自我完善,此举亦能高效推动各项业务流程的顺畅进行<sup>[10]</sup>。

## 总结

高速公路的运营管理效率和服务质量的提升,依赖于一个内外协调的综合服务平台的建设,通过整合和优化内部资源,对接并共享外部环境,以及确保业务流程的保障措施,可以实现高速公路运营管理的系统化、智能化和高效化。此种一站式服务平台,不仅极大提高了运营管理工作效率,而且也为用户带来了更卓越的服务体验,进而促进了我国高速公路行业的持续发展与现代化升级。

## 参考文献:

- [1] 濮得峰. 基于财务共享服务的四川长虹营运资金管理研究 [D]. 华东交通大学, 2017.
- [2] 李涛. 高速公路螺旋隧道火灾烟气蔓延特性及火灾事故应急救援技术综合研究 [D]. 西南交通大学, 2017.DOI:10.27414/d.cnki.gxnju.2017.000006.
- [3] 宋超. 基于收费费率与通行量关系下的收费高速公路合理费率评价研究 [D]. 长安大学, 2013.
- [4] 李唯祺. EPC 事业部基于供应链的客户服务管理 [D]. 电子科技大学, 2016.DOI:10.7666/d.D01163260.
- [5] 李泽文. 基于公共服务拓展的广东省高速公路服务区创新管理模式研究 [D]. 华南理工大学, 2021.
- [6] 黄明敬. 高速公路公司业绩评价体系构建 [D]. 西南财经大学, 2008.
- [7] 黄明敬. 高速公路公司业绩评价体系构建 [D]. 西南财经大学, 2008.
- [8] 李泽文. 基于公共服务拓展的广东省高速公路服务区创新管理模式研究 [D]. 华南理工大学, 2021.
- [9] 郭济仆. 基于价值链的企业营运资金管理问题探究 [J]. 价值工程, 2022, 41(1):3.
- [10] 张磊. 供应链视角下企业营运资金管理的优化策略研究 [J]. 商讯, 2022(7):113-116.