

# 浅论无锡地铁乘务双线制管理模式的探索与实践

汪博

无锡地铁运营有限公司，江苏 无锡 214000

DOI: 10.61369/SSSD.2026030003

**摘 要：** 在国际国内城市轨道交通快速发展和需求不断变化的大背景下，乘务管理模式创新成为保障运营安全、提升服务质量的关键一环。本文以无锡地铁乘务双线制管理模式为研究对象，从管理背景、工作目标、人员合作与分工优化、重点机制创新、工作成效等维度，系统剖析该模式的探索路径与实践价值。研究表明，乘务双线制管理通过人员分工专业化、组织架构精细化、应急机制高效化等创新举措，有效提升了乘务管理的效率与效能，为城市轨道交通乘务管理领域提供了可借鉴和参考的实践范式。

**关 键 词：** 乘务管理；城市轨道交通

## A Brief Discussion on the Exploration and Practice of the Dual-line Management Mode of Wuxi Metro Crew

Wang Bo

Wuxi Metro Operation Co., Ltd., Wuxi, Jiangsu 214000

**Abstract：** Against the backdrop of the rapid development of urban rail transit both internationally and domestically and the ever – changing demands, the innovation of crew management mode has become a crucial part in ensuring operational safety and improving service quality. This paper takes the dual – line crew management mode of Wuxi Metro as the research object. From dimensions such as management background, work objectives, optimization of personnel cooperation and division of labor, innovation of key mechanisms, and work effectiveness, it systematically analyzes the exploration path and practical value of this mode. The research shows that through innovative measures such as professional division of labor of personnel, refined organizational structure, and efficient emergency mechanism, the dual – line crew management effectively improves the efficiency and effectiveness of crew management, providing a practical paradigm that can be used for reference in the field of urban rail transit crew management.

**Keywords：** crew management; urban rail transit

## 一、绪论

### （一）研究背景

随着城市化进程的加速，城市轨道交通网络不断拓展，地铁乘务工作面临着运营规模扩大、服务标准提升、安全要求严格等多重挑战。传统乘务管理模式在人员调度、应急响应、组织协同等方面逐渐显现出局限性，难以满足新时代地铁运营的需求。在此背景下，无锡地铁积极探索乘务双线制管理模式，旨在通过管理创新破解企业发展瓶颈，实现乘务工作的提质增效<sup>[1]</sup>。

### （二）研究意义

理论上，本文对乘务双线制管理模式的研究丰富了城市轨道交通运营管理的理论体系，为管理模式创新提供了新的研究视角。实践上，该模式的成功实践可为国内其他地铁运营企业的乘务管理改革提供参考，助力行业整体管理水平的提升，具有显著的现实指导意义<sup>[2]</sup>。

## 二、乘务双线制管理背景

### （一）行业发展驱动

城市轨道交通行业呈现出网络化、规模化、智能化的发展趋势。一方面，地铁线路不断延伸，换乘站点增多，乘务运作及管理工作由此显示出点多面广且复杂度大幅提升；另一方面，乘客对出行体验的要求日益提高，倒逼乘务管理在服务品质、运营效率上实现突破。传统“单线式”“粗放式”的乘务运作管理模式已无法适配行业发展新节奏，管理模式的革新成为发展的必然<sup>[3]</sup>。

### （二）企业自身需求

无锡地铁在运营规模不断扩张过程中，乘务人员数量持续增加，组织架构日渐趋于庞大，在传统运作管理模式下出现了人员调度不灵活、应急响应滞后、组织协同不畅等显著问题<sup>[4]</sup>。例如，在应急突发设备故障或客流高峰时，乘务运作无法高效快速响应调配，影响运营秩序与服务品质。为解决诸如此类痛点，无锡地

铁亟需构建一套高效、精准、协同的乘务运作管理新模式<sup>[5]</sup>。

### 三、乘务双线制管理的工作目标

#### （一）核心目标

乘务双线制管理以“”事事有方案，件件有反馈””为核心目标，通过构建“双线并行、分工明确、协同高效”的管理体系，实现乘务运作的安全、高效、优质。具体而言，一是保障列车运行安全，降低运营风险；二是优化人员配置，提升组织管理效率；三是强化应急处突响应，提高服务品质<sup>[6]</sup>。

#### （二）细化目标

安全维度：将运营安全事故发生率降低，具体量化指标是紧密围绕公司对部门分解的指标，实现乘务工作“零重大安全隐患”的总目标。

效率维度：乘务人员调度响应质效显著提升，组织协同效率提升明显。

服务维度：乘客满意度提升显著，应急处突事件处置效能以国内先进地铁的水平持平<sup>[7]</sup>。

### 四、乘务双线制管理的人员合作与分工优化

#### （一）合作与分工原则

遵循“系统化、专业化、精细化、协同化”原则，打破传统“一人多岗、一岗多责”的模糊合作与分工模式，将乘务运作管理工作融合为一个中心，两条专业线，明确各岗位工作职能在两条线以及整体线网中承担的点面作用，对岗位职责边界与协作合作支持机制有效的深度融合<sup>[8]</sup>。

#### （二）具体分工

##### 1. 运作管理线

岗位设置：包含乘务组织、安全管理、派班员等岗位。

职责定位：负责列车运行计划编制、乘务人员排班、运营数据统计分析等工作。例如，乘务组织管理岗根据线路客流规律、列车运行图，科学制定乘务人员的作息计划与班次安排，确保人力资源与运营需求精准匹配；派班员通过对乘务运营数据的挖掘，识别管理漏洞与运营瓶颈，为管理决策提供可参考得数据支持<sup>[9]</sup>。

##### 2. 现场执行线

岗位设置：涵盖工长、场段调度员、调车员等岗位。

职责定位：聚焦列车现场运行、设备状态监控、应急处突事件处置等工作。工长负责电客车班组管理、工程车班组管理以及场段调度员运转管理，确保行车安全与服务质量；调车员实时监测机车设备状态，及时发现并处理故障；现场调车员现场在机车车辆统筹资源，快速预防和响应应急突发情况的预警和提醒汇报联络等<sup>[10]</sup>。

#### （三）分工协同机制

为避免“双线分工”导致的组织割裂，无锡地铁建立了“双线联动”机制。通过每日晨会、定期专题会议或技术沙龙等形

式，运营管理线与现场执行线共享信息、充分沟通需求、切实解决问题。例如，乘务组织将洞察的数据反馈给相关专业工班长，优化排班组织方案；场段调度员将现场设备故障信息传递给乘务组织，以便调整、完善和优化列车运行计划<sup>[11]</sup>。

### 五、乘务双线制管理的重点机制创新

#### （一）信息通报机制

构建“多级联动、实时共享”的信息通报管理体系，确保运营信息在双线之间高效流转。

通报渠道：利用企业内部信息化平台（如OA系统、即时通讯工具）搭建信息传递通道，实现文字、语音、视频等多形式信息的实时信息流传输<sup>[12]</sup>。

通报流程：明确信息发起、审核、传递、反馈的全流程节点与责任主体。例如，现场执行线的列车司机将发现列车设备异常后，需在1分钟内通过系统向运营管理线的行车调度员通报，行车调度员在5分钟内制定初步应对方案并反馈至现场。

#### （二）优化会议管理

创新会议形式与内容，提升双线人员的协同支持效率。

会议分类：设置每日“早班会”（部署当日工作、通报昨日问题）、每周“复盘会”（总结一周工作、分析典型案例）、每月“目标会”（规划下月重点、研讨管理创新）。

会议成效：通过结构化、常态化的会议机制，双线人员能够及时对齐目标、解决分歧、共享经验，例如在复盘会上，运营管理线与现场执行线共同分析某起应急处突事件的处置过程，总结优化方案，形成“案例库”供后续经验参考和总结学习<sup>[13]</sup>。

#### （三）双线合作应急模式

打造“快速响应、分工明确、协同处置”的”应急管理体系，提升应急突发事件的处置能力。

应急组织架构：成立由运营管理线负责人任组长、现场执行线骨干为成员的应急指挥小组，明确各成员在不同类型突发事件中的职责与权限。

应急处置流程：以“列车故障救援”为例，现场执行线的乘务员第一时间开展现场处置与乘客安抚；运营管理线的调度员快速调整列车运行图，协调救援资源，并向乘客发布信息。双线人员通过“线上+线下”联动，确保在最短时间内恢复线网正常运营。

#### （四）中心工作前移

推动管理重心从“后台”向“一线”转移，实现“问题在一线解决，服务在一线落地”。

人员派驻：运营管理线选派骨干人员不定期或常驻现场，与乘务员、工班长等深度协同，及时掌握一线需求，快速解决运营难题。

资源下沉：将培训、设备支持等资源向一线倾斜，例如为现场乘务员开展“定制化”技能培训，提升其应急处置能力；在重点站点配置“应急物资包”，确保一线人员有充足资源应对突发情况。

### （五）组织管理创新

通过“扁平化、柔性化”的组织变革，激发双线人员的活力与创造力。

扁平化管理：减少管理层级，建立“双线负责人－骨干－基层人员”的简洁架构，提升决策与执行效率。例如，现场执行线的乘务员可直接向双线负责人反馈运营建议，缩短信息传递链条。

柔性团队建设：根据不同运营场景（如节假日大客流、设备大修），组建“临时专项小组”，由双线人员跨岗参与，任务完成后解散，实现资源的动态优化配置。

## 六、乘务双线制管理的工作成效

### （一）安全运营成效显著

通过双线制管理的精细化分工与协同，无锡地铁乘务运营的安全水平大幅提升。运营安全事故发生率同比下降30%，“零重大安全隐患”的目标得以实现。例如，在某次列车信号异常事件中，现场执行线与运营管理线快速联动，按照预设应急方案处置，仅用3分钟就恢复了列车正常运行，未对乘客出行造成大面积影响。

### （二）管理效率大幅提升

人员调度效率：乘务人员调度响应时间从原来的20分钟缩短至5分钟以内，效率提升超75%，有效解决了传统模式下人员调配滞后的问题。

组织协同效率：通过信息通报机制与优化会议管理，双线人员的沟通成本降低，协作效率提升20%，管理决策的及时性与精准性显著增强。

### （三）服务品质持续优化

乘客满意度从90%提升至93%，应急事件处理时长平均缩短

40%。在2025年“五一”假期大客流考验中，无锡地铁通过双线制管理的高效运作，实现了列车准点率99.8%、乘客投诉率同比下降50%的优异成绩，获得了社会各界的广泛认可。

### （四）人员能力显著提升

通过中心工作前移与定制化培训，乘务人员的专业技能与综合素养得到全面提升。岗位胜任率从85%提升至98%，越来越多的一线人员成长为管理骨干或技术技能能手，为企业可持续发展储备了人才。

## 七、结论与展望

### （一）研究结论

乘务双线制管理模式通过人员分工专业化、信息传递高效化、应急处置协同化、组织管理扁平化的创新实践，有效解决了传统乘务管理模式的诸多痛点，在安全运营、管理效率、服务品质、人员发展等方面取得了显著成效，是城市轨道交通乘务管理领域的一次成功探索，具备较强的合理性与有效性。

### （二）未来展望

未来，无锡地铁运营乘务专业将进一步深化乘务双线制管理的创新应用：一是推进管理的数字化转型，利用大数据、人工智能等技术优化人员调度、应急决策等环节；二是拓展双线制管理的应用场景，将其推广至乘务培训、后勤保障等领域；三是加强行业交流与成果输出，将该模式的成功实践经验分享给更多地铁运营企业，共同推动城市轨道交通乘务管理水平的提升。

综上，乘务双线制管理模式是适应行业发展与企业需求的创新之举，其成功实践为城市轨道交通运营管理提供了宝贵的实践样本，具有广阔的推广价值与应用前景。

## 参考文献

- [1] 何霖. 城市轨道交通运营筹备与在组织 [M]. 中国劳动社会保障出版社, 2008, ISBN978-7-5045-7273-8.
- [2] 人力资源与社会保障部教材办公室. 城市轨道交通概论 [M]. 中国劳动社会保障出版社, 2009, ISBN978-7-5045-7469-5.
- [3] 人力资源与社会保障部教材办公室. 城市轨道交通运营安全 [M]. 中国劳动社会保障出版社, 2008, ISBN-978-7-5045-7235-6.
- [4] 何霖. 城市轨道交通网络化运营的实践与思考 [M]. 人民交通出版社股份有限公司, 2015.9 ISBN-978-7-114-12243-9.
- [5] 中国铁路科学研究院集团有限公司. 现代城市轨道交通 [M]. 中国铁路杂志社有限责任公司. ISSN-1672-7533.
- [6] 中国科技论文统计源期刊. 城市轨道交通研究 [M]. 同济大学主办, ISSN1007-869X.
- [7] 程翠, 龙讯, 蒋镇航. 城市轨道交通运营综合实训 [M]. 北京: 中国铁道出版社, 2024, ISBN9787113323622.
- [8] 招晓菊. 城市轨道交通运营管理 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2023, ISBN978-7-111-58195-6.
- [9] 付翠英. 城市轨道交通客运服务 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2022, ISBN978-7-111-57397-5.
- [10] 裴瑞江. 城市轨道交通客运组织 (第3版) [M]. 北京: 机械工业出版社, 2023, ISBN978-7-111-63904-6.
- [11] 徐新玉. 城市轨道交通运营管理规章 (第3版) [M]. 北京: 人民交通出版社, 2022, ISBN978-7-114-16260-2.
- [12] 姚慧欣, 孙艳英, 苏璐. 城市轨道交通客运服务 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2025, ISBN978-7-111-77915-5.
- [13] 李慧玲. 城市轨道交通班组管理 [M]. 北京: 华腾教育出版社, 2023, ISBN9787895192021.