

标准化在地铁后勤管理体系中的应用研究

胡伟平

南京地铁运营有限责任公司，江苏南京

DOI:10.62836/jem.v3n1.1076

摘要：本文着重对标准化在地铁后勤管理体系里的应用做了深入分析。先对地铁后勤管理体系做了介绍，说明了它的基本组成和特性。从具体应用来看，标准化涉及多个方面。在人员管理上实现标准化，能让人员的工作分配更合理；设备维护与管理标准化，可保障设备的正常运行；物资采购与库存管理标准化，能避免物资的浪费和短缺；应急响应与安全管理标准化，能在突发状况下快速响应，保障安全。不过，在实施标准化的过程中也会碰到一些难题。针对这些挑战，也有相应的解决办法。对于技术和人员培训问题，可以定期组织培训和学习活动；在管理方面，要建立有效的沟通机制和协调机制。

关键词：地铁后勤管理；标准化；服务效率；物资采购

Application of Standardization in Metro Logistics Management System

Weiping Hu

Nanjing Metro Operation Co., Ltd., Nanjing, Jiangsu

Abstract: This paper provides an in-depth analysis of standardization's application in subway logistics management systems. It first introduces the system's fundamental components and characteristics. In practical implementation, standardization covers multiple dimensions: standardized personnel management ensures rational task allocation; standardized equipment maintenance guarantees operational efficiency; standardized material procurement and inventory management prevents waste and shortages; while standardized emergency response and safety management enables rapid response to emergencies. However, challenges may arise during standardization implementation, with corresponding solutions proposed. For technical and personnel training, regular workshops and learning sessions should be organized. Management-wise, establishing effective communication and coordination mechanisms is essential.

Keywords: metro logistics management; standardization; service efficiency; material procurement

1 地铁后勤管理体系概述

地铁后勤管理体系，是城市轨道交通运营中必不可少的支撑部分。它涉及到很多重要方面，比如安排工作人员、保养设备、购买物资以及应对紧急情况等。这个体系有一个关键目标，就是通过科学、规范的管理方法，让地铁运营能够安全、高效地持续下去。一方面，它要保证日常运营时有足够的物资。另一方面，还得有能力处理突发状况。由于体系既要满足日常物资保障，又要应对突发事件，所以它既复杂又多变。这就对管理的标准化提出了更高的要求。

2 标准化在地铁后勤管理中的作用

2.1 提升服务效率与质量

地铁后勤管理工作的好坏，直接影响着乘客的出行体验，关系着地铁系统能否正常运行。在地铁后勤管理体系中，标准化方法的运用对提升服务效率与服务质量有着十分重要的作用。地铁后勤管理体系涉及很多方面，像人员管理、设备维护、物资采购、应急响应等。每个环节都得有高效且优质的服务做保障。标准化实施后，先制定了统一的操作流程和服务规范，让各项后勤工作能顺利开展。就拿人员管理来说，标准化明确了各岗位的职责和权限，还通过培训让员工熟练掌握操作技能。这样一来，工作效率提高了，因人为因素造成的服务失误也减少了[1]。设备维护方面，标准化要求建立定期检修和保养制度，保证设备一直处于良好状态。这提升了设备运行的稳定性和安全性，让乘客乘车更舒适、安全。物资采购环节的标准化也很重要。它建立了规范的采购流程和严格的供应商筛选机制，确保采购的物资质量可靠、价格合理。既能满足地铁运营的实际需求，又能避免资源浪费。

应急响应上，标准化体现在制定详细的应急预案和定期开展应急演练。这样，遇到突发事件时，地铁后勤部门就能快速、有序地做出反应，最大程度减少损失，保障乘客的生命财产安全。这些标准化措施综合起来，大大提升了地铁后勤管理的服务效率和质量。在城市公共交通中，地铁是重要组成

部分，通过不断优化标准化应用，能进一步提升地铁后勤管理水平，为城市交通的顺畅运行提供有力支持。

2.2 降低运营成本与风险

在地铁后勤管理里推行标准化，依靠精细的流程和规范，切实降低了运营成本，也减少了潜在风险。标准化对资源配置和利用起到了积极作用。它让资源得以合理安排，实现高效利用，避免了很多不必要的浪费。就拿物资采购来说，制定了统一的采购标准和流程后，重复采购、过度采购的情况不再出现，采购成本自然就降下来了[2]。标准化在风险防控方面也有重要意义。它强化了风险防控机制，建立起完善的应急预案和响应流程。这样一来，当地铁系统遇到突发事件时，能够快速且有效地应对。如此，因突发事件造成运营中断以及损失的风险也随之降低。

3 标准化在地铁后勤管理中的具体应用

3.1 人员管理标准化

地铁后勤人员管理方面，会制定一套统一的人员管理方法和流程，对后勤人员从招聘到晋升的各个环节都进行标准化管理。比如说在招聘时，会先明确岗位需要什么样的人，以及招聘的标准是什么，这样就能选到真正符合岗位要求的人。培训环节也很重要，会制定系统的培训计划以及课程体系，目的是提升员工的专业技能和综合素养。考核环节，会建立科学的考核指标体系，用这个体系来客观公正地评价员工的工作表现。而在晋升环节，会制定清晰的晋升标准和程序，以此激励员工积极向上，进而形成良好的人才梯队。

3.2 设备维护与管理标准化

地铁的正常运行离不开完善的后勤管理体系，而其中设备维护与管理的标准化十分关键，这对地铁安全、高效地运行有重要意义。地铁是城市交通的关键部分，它的设备既多且复杂。像车辆、信号系统、供电系统、通风系统等，都属于地铁设备的范畴。要实现设备维护与管理的标准化，得制定详

细的设备维护计划和流程。对于不同类型的设备，要结合其运行特点、使用频率以及制造商的建议，制定科学合理的定期维护计划[3]。这个计划要明确维护的时间间隔、内容以及标准。在维护流程上，要规范从设备检查、故障诊断到维修处理的每一步骤。这样能让维护人员按照统一标准操作，提高维护工作的准确性和效率。

此外还应当有设备维修保养记录，在记录上应当有设备维修保养记录、故障记录、维修更换的零件配件等，为设备的维修、管理提供有效的数据支撑，通过数据来发现设备潜在的问题，做好防范措施，延长设备的使用寿命，避免设备发生故障对地铁运营造成影响。

3.3 物资采购与库存管理标准化

物资采购、库存规范、首先从采购规范开始，从需求计划开始，根据地铁运营需求、前期数据等预测每种物资的需求量和时间，不可过多购置，造成资金占用，物资积压。供应商的选择，制定严格的供应商选择和准入制度，综合供应商产品质量、价格、交货时间、售后服务等要素，优价优选，长线协作。

签订购置合同，双方权利义务明确，将物资的规格、型号、质量、验收方式等详实纳入采购合同，确保物资满足地铁运营需求。库存方面采用科学的库存控制方法，确定合理的安全库存水平，保障突发状况下的物资供应，避免库存过高带来的成本增加。采用科学先进的库存管理系统，随时掌握库存物资的数量、部位、状态，库存物资共享、透明，库存物资定期盘点，库存物资账物一致，积压、损坏物资及时处理，按照物资的使用、重要程度进行分类，重要的物资重点关注、优先使用，库存管理灵活高效。

物资采购与库存管理标准化还重视采购与库存数据的分析和利用。深入挖掘采购数据，分析采购成本的变化趋势、供应商的供货表现等，为后续采购决策提供依据，优化采购策略，降低采购成本。分析库存数据中的物资消耗规律、库存周转率等指标，能精准掌握物资流动情况，合理调整库存结

构，减少库存资金占用[4]。此外，物资采购与库存管理标准化强调与地铁后勤其他环节协同配合。和设备维护部门密切沟通，依据设备维护计划提前采购所需物资，保障设备维护工作顺利开展。与应急响应部门协同，在应急物资的储备和管理上达成共识，提高应对突发事件的能力，共同保障地铁运营的安全稳定。

3.4 应急响应与安全管理标准化

为防止地铁运营中各种突发事件发生，必须有完整的地铁突发事件的应急预案，对于突发事件火、地震、故障发生后的应急情况的处置预案，进行流程的设定、各个环节的分工、救援力量的分工等，在突发事件发生后，能第一时间有序开展紧急救援。

定期进行应急演练。模拟各种突发事件情况，验证应急预案的可行性、有效性。模拟突发事件，培养员工应急和协同作战能力。在安全管理中，要形成制度性的管理，制定安全操作规定和安全检查标准，强化对员工的安全教育和培训，使员工有良好的安全意识和自控。对地铁的后勤管理中的重点部位和关键设备，定期做安全检查和维修，排查安全隐患，保证地铁的运营安全。

加强危险源评估和预警系统。综合评估地铁运营存在的安全隐患问题，找出可能出现的危险源和危险点。采用先进的技术手段建立预警系统，对可能发生的危险源进行预警，做到早防范、早处置。

此外，建立安全管理信息化平台。通过这个平台实现安全信息的快速传递和共享，提高管理工作的效率和精确度。使各部门联动起来，共同努力，确保地铁运营安全。例如，在一条地铁线路上，通过信息化平台，各个站点和部门及时共享设备故障信息，迅速调度维修人员、维修设备，大大缩短故障时间，确保线路的正常运营。

4 标准化实施的挑战与对策

4.1 技术与人员培训的挑战

在地铁的后勤管理中，实施标准化的技术以及人员培训，面临很多问题。先从技术来讲，地铁的

交通后勤管理，涉及很多的高科技、复杂的技术系统，比如说智能化设备维护技术，使地铁的设备能够稳定的工作运行，物资采购和库存管理的信息化技术，使物资能够有效地进行调配，还有就是应急反应的高科技监视、预警技术，遇到突发事件，能及时地发出警报。这些技术都非常的新，比如智能手机系统，新的版本层出不穷。同时对于这些技术的操作，需要工作人员具有很高的专业知识以及技能，对于地铁的后勤管理人员，如何把这些技术都掌握好，需要花很多时间去学习，需要通过实践，积累经验，

再比如说人员的培训，一方面，地铁的后勤管理工作的种类繁多，情况复杂，不同的岗位对于人员的技能的要求是不同的，设备维护要求对机械和电子知识要精通，物资管理要求对数据分析和物流调配。这就难以制定一个统一的有效的培训规划[5]。另外，由于一些人员没有重视培训，缺乏积极主动学习的动力，这就会影响培训的效果，无法达到标准化的实施要求。

4.2 标准化实施过程中的管理挑战

在标准化工作中，还存在一个管理难度大问题。由于地铁后勤管理体系中包含的部门和环节比较多。因为部门比较多，难以做到协调一致，沟通起来也比较困难。这样就容易出现标准化工作中，工作传达不畅通，工作衔接不到位等问题，这些问题都会造成标准化工作实施的效果和效率。

规范化就是要按照流程和标准办事，然而有的管理员按照老的管理标准做事，对新的标准不是很认同，有的对标准的执行不能做到100%的到位，这样使得规范化工作无法落到实处。规范化还需要完整的监督和考核机制来保障各种规范标准的执行，然而这方面的机制不够完善，存在监督不严、考核不到位的现象。这样对规范化工作的开展存在一定的阻碍。

4.3 对策与建议

地铁后勤管理中实施标准化有许多的好处。例如，更快更好服务，少花钱、少担风险。但是在

实践时，也存在一定的困难。主要是技术的、人员的培训以及管理等。比如说部门之间的协作，部门之间的协调与沟通。那么可以建立一个跨部门的小组来开展标准化，让这个部门做这个工作，明确这个部门做这个工作，怎么去做，怎么去沟通等等，及时、准确的传达信息。另外就是定期跨部门召开协调会也是非常必要的，及时解决在标准化推行中出现的问题。让部门间的配合更加默契。一些管理人员不接受或者不能完全接受新标准，在这种情况下，要加强他们的标准化培训，让他们更加了解标准化，让他们有执行标准的意识。与此同时还建立相应的奖励措施，对一些标准化工作优秀的管理人员进行表扬和奖励，提升工作积极性。

还有监督和考核机制不完善的问题。要建立一套完整的监督和考核体系，确定监督和考核的标准与流程，加强对标准化实施过程的检查。并且，把标准化执行情况算到绩效考核里，如果部门或个人没达到标准，要进行问责和整改，确保各项标准都能落实。

在实际操作中，标准化的推进是一个持续的过程，需要不断根据实际情况进行调整和优化。在不同的地铁线路中，由于运营情况和人员配置不同，标准化的实施效果也会有所差异。所以，要根据具体情况灵活运用各种方法，确保标准化工作能顺利开展。

5 结语

把标准化运用到地铁后勤管理体系里，给地铁稳定且高效地运营提供了有力支撑。在提升服务质量、减少成本风险等方面，也有很明显的效果。具体来说，在人员管理上实行标准化，能让员工更清楚自己的职责，提升工作效率；设备维护标准化，可以保证设备正常运行，减少故障发生；物资采购标准化，能控制采购成本，保证物资质量；应急响应标准化，能在突发情况时迅速反应，降低损失。通过这些多方面的标准化实践，地铁后勤管理正朝着更精细、更规范的方向发展。不过，推行标准化也遇到了一些阻碍。比如，技术和人员培训方面存在挑战，要让员工掌握新的技术和标准，需要投入

大量的时间和精力；实施过程中也有管理难题，这些都需要我们不断去探索解决办法。随着大家越来越认可标准化理念，技术也在不断进步。未来，地铁后勤管理体系会发展得更好。到那时，能为乘客打造更安全、便捷、舒适的出行环境，进一步提升乘客的出行体验。

参考文献

[1]耿佳骊.探析信息化在地铁物资后勤管理中的应用[J].经济

管理文摘.2020(18):166-168.

[2]邵诺妍.企业后勤服务管理质量提升策略[J].中小企业管理与科技(下旬刊),2021(04):51-52.

[3]王琳.国企后勤管理创新及提效策略研究.中国集体经济,2024(15):105-108.

[4]杜殿怡.新时期国有企业后勤管理存在的问题及措施.投资与创业,2024(10):104-106.

[5]刘文斌.智能化后勤管理系统在企业中的构建与应用.现代企业文化,2024(29):28-30.

