

## 疫情管理网课项目：如何提供安全的公共交通和重拾乘客信心？

2020年11月17、19、20、24、25日

国际公共交通联合会(UITP)亚太区与深圳巴士集团联手推出培训网课：“疫情后如何提供安全的公共交通和重拾乘客信心”。该课程自2020年11月17日起，至2020年11月25日结束，有5次互动式在线课程，跨两周时间，英文讲演配中文同声传译。

该培训旨在为学员提供应对措施和良好实践概览，帮助公共交通单位在新冠肺炎疫情期间做好管理并恢复得更坚强。

互动课程将阐述以下内容：

- 公共交通组织经受的挑战；
- 为调整运营适应当前形势并充分利用可用资源而采取的应对措施；
- 重拾员工与乘客信任与信心的策略。

课程将讨论有哪些方法可以应对疫情带来的经济与业务影响，从而为未来建立更具有复苏能力的单位。

*\*所有的课程开始时间为中国时间下午3点（东八区时间）*

### 第1天，2020年11月17日

- 15:00**      **开课欢迎辞和介绍**  
深圳巴士集团副总经理和UITP出租车及网约车委员会主席马正源  
荷兰Transfortis顾问Andrea SOEHNCHEN  
UITP亚太区执行总监曾淑仪
- 15:20**      **1A: 预期分析讨论**  
主持人：荷兰Transfortis顾问Andrea SOEHNCHEN  
小组成员：
  - 深圳巴士集团副总经理和UITP出租车及网约车委员会主席马正源
  - 香港Trans-Consult总经理Alok JAIN
- 15:50**      **1B: 确保安全的城市出行服务**  
荷兰Transfortis顾问Andrea SOEHNCHEN
  - 接触距离与个人防护设备：指导、实施措施、控制与执行
  - 车队、车站与枢纽站的清洁与消毒：规定、流程、程序、产品与技术。
  - 通过无接触售票、自动化与其它技术方案确保安全的城市出行服务
  - 车站与车辆的新型设计
- 17:00**      第1天结束

第2天, 2020年11月19日

- 15:00**            **2A: 需求管理与运营规划**  
**香港Trans-Consult总经理Alok JAIN**
- 上座率监控
  - 需求管理
  - 错峰
  - 推行主动模式
  - 客流管理/车站与网络管理
- 15:30**            **2B: 驾驶员和工作人员的个人素质和专业性: 这些因素如何影响乘客和公众的安保与安全**  
**香港Trans-Consult安全专家Louis MA**
- 驾驶员和一线员工的情绪健康和个人适应力, 这些因素如何影响服务使用者的看法
  - 乘客/公众的人群心理, 以及这如何影响服务使用者和在操作上的安全和安保结果
  - 行动、反应、互动、相互反应: 这个操作员-服务使用者界面如何影响事件的结果
  - 如何运用上述因素把乘客变成你的支持者
- 16:00**            **2C: 通过创新机器人技术和自动化系统提高消毒标准重拾乘客信心**  
**香港Avalon SteriTech销售与市场部高级总监Jacky CHENG**
- 17:00**            第2天结束

第3天, 2020年11月20日

- 15:00**            **3A: 恢复乘客与员工信任**  
**荷兰Transfortis顾问Andrea SOEHNCHEN**  
**深圳巴士集团副总经理和UITP出租车及网约车委员会主席马正源**
- 恢复乘客信任: 沟通与营销活动
  - 保护与激励员工: 内部沟通、远程办公、社交对话
  - 社交媒体的作用
- 16:15**            **3B: 案例分析 - 深圳**  
**深圳巴士集团副总经理和UITP出租车及网约车委员会主席马正源**
- 17:00**            第3天结束

第4天, 2020年11月24日

- 15:00**      **4: 研讨会: 长短期经济影响**  
**主持人: Andrea SOEHNCHEN、Joe MA和Alok JAIN**
- 短期经济影响和财务响应
  - 刺激计划的好处
  - 治理与合同框架
  - 对基础设施的长期影响
- 16:30**      小组报告
- 17:00      第4天结束

第5天, 2020年11月25日

- 15:00**      **5A: 襄阳公交经验案例分析**
- 15:45**      **5B: 小组讨论: 具有复苏能力的城市出行**  
**主持人: Andrea SOEHNCHEN、Joe MA和Alok JAIN**
- 完善多式联运, 包括与主动模式和按需服务结合
  - 具有复苏能力的城市出行
  - 转换为更清洁更持续的技术与运营
- 17:00      网课项目结束

\*UITP有权自行修改项目及相关活动

\*详细信息请浏览我们官方网站:

<https://www.uitp.org/trainings/managing-through-the-pandemics-how-to-provide-safe-public-transport-and-regain-passengers-confidence/>