

地铁车站人员业务管理措施相关思考

相金东

常州地铁集团有限公司运营分公司

DOI:10.12238/ems.v7i6.13790

[摘要] 地铁的安全运营是地铁运营的根本目标，更是为乘客提供优质服务的前提。然而，随着地铁线网的不断扩展，车站人员队伍迅速壮大，员工流动性加剧，导致人员业务技能水平下降，进而引发一系列安全隐患问题。员工业务水平与安全作业直接相关，只有通过有效的业务管理手段提升员工技能，才能从根本上保障运营安全。本文从当前车站人员业务管理存在的问题出发，分析安全事件的主要原因，并探讨针对不同岗位的业务管理措施，旨在为提高地铁车站人员业务水平、确保行车安全提供思路。

[关键词] 地铁运营；业务管理；安全隐患；人员管理

一、目前车站人员业务管理存在的困难

当前地铁车站人员业务管理面临多方面的挑战。首先，员工流动性较大，导致业务培训和技能传承难以持续。新员工频繁入职，管理者需要重复进行基础业务培训，造成资源的浪费且影响整体业务水平的提升。其次，现有的培训方式单一，缺乏针对性。许多培训内容过于理论化，未能充分结合实际操作，尤其对突发事件的应对训练不足，导致员工在面对复杂场景时缺乏应变能力。此外，业务管理监督机制也不够完善。由于日常工作繁忙，监督人员常常无法及时跟踪每位员工的操作情况，导致一些员工在工作中存在业务技能不精、习惯性违章等问题，进一步加大了安全隐患。管理流程的繁琐与资源分配不足使得业务管理难以落到实处，进而影响了地铁车站的整体运营效率和安全保障能力。

二、车站人为导致安全事件的原因分析

1. 业务的掌握不够熟练

在地铁车站的日常运营中，部分员工对业务的掌握不够熟练是引发安全事件的主要原因之一。很多新入职员工，因缺乏足够的业务培训和实践经验，在面对实际工作时容易出现操作失误。这类员工往往只掌握了基本的理论知识，缺少实际操作中的灵活应变能力。与此同时，部分老员工由于长期从事相同岗位工作，对日常业务产生惰性，对新知识和新设备的学习积极性不足，导致操作不够规范。这种情况下，他们容易忽略工作中的细节，特别是在遇到突发情况时，无法快速做出正确的判断和应对。此外，部分员工对业务规章制度理解不透彻，执行标准不统一，致使日常操作存在偏差，进一步增大了安全风险。

2. 设备故障和员工实操水平不足的双重叠加

设备故障也是诱发地铁车站安全事件的重要因素之一，但设备故障往往与人为操作密切相关。尽管地铁站内的设备通常具有较高的可靠性，但在高强度运行的情况下，设备仍有可能出现问题。如果员工缺乏对设备工作原理的全面理解，在操作过程中对设备异常反应不敏感，容易错过发现潜在故障的最佳时机。一旦设备发生故障，员工如果无法正确判断

设备的故障类型，可能会采取错误的应对措施，进而引发更严重的安全问题。尤其是在紧急情况下，设备的异常反应往往需要员工迅速做出判断，而业务能力不足的员工可能由于经验缺乏或操作不熟练，未能及时采取正确措施，导致事态升级。设备故障与人员业务水平的关系紧密，只有员工具备良好的设备知识和操作技能，才能在设备异常时做出合理反应，降低安全风险。

3. 忽视规范操作，以经验至上

部分员工在工作一段时间后，因长时间处于同一个岗位，总是根据经验操作，导致对规范操作的忽视。这类员工由于业务熟练，往往在处理日常事务时表现得得心应手，便逐渐产生了“经验至上”的心理，忽视安全规程的严谨性。他们常认为凭借自身经验可以解决所有问题，因此在遇到不熟悉或异常情况时，也倾向于依赖直觉操作，而不是按照规定程序行事。这种盲目的自信不仅增加了操作过程中的不确定性，也使得他们在面临复杂情况时容易判断失误。尤其是在需要团队协作的情况下，长期的经验主义的员工可能忽视他人意见，自行其是，从而增加了事故发生的几率。

4. 安全生产检查执行不到位

安全生产检查执行不到位是地铁车站安全事件频发的另一原因。一些员工由于长期从事相同岗位的工作，逐渐形成了一些错误的操作习惯，导致对规章制度的遵守不够严格，安全生产检查流程不规范。他们往往认为自己对工作流程非常熟悉，便在日常操作中采取简化步骤或绕过标准操作程序，甚至忽略安全检查流程。这些违章行为虽然在短期内可能未造成直接后果，但随着时间推移，潜在的风险逐渐积累终成安全隐患最终导致事故的发生。倘若安全检查规范，这些违规操作的行为就会得到有效管控，及时对检查到的安全隐患进行消除，就不会造成事故的发生。另外，某些员工在日常工作中由于安全检查不严格，整改措施不到位，不仅对自身安全构成威胁，还对整个车站的运营安全造成影响。

三、地铁车站人员业务管理措施

1. 车站委外人员

(1) 规范三级安全教育

车站的委外人员主要包括安检、保安及保洁,他们作为地铁车站日常运营的前线工作者,其业务能力直接影响车站的运行安全。新员工的三级安全教育主要包括入司的安全教育,使用部门的安全教育以及班组级的安全教育。在入职初期,往往对岗位要求、业务流程和安全规范缺乏足够的了解,因此系统性的入司安全教育至关重要。再通过部门级的安全教育,可以让新员工在上岗前掌握必要的安全知识和操作流程。门级的安全教育应覆盖设备操作、岗位职责和应急处理流程等方面内容,帮助员工理解并熟悉车站内各类安全规定。此外,班组级的安全教育的开展也至关重要,班组级安全教育是要把前两级的安全教育与实际操作紧密结合,通过理论与实践相结合的方式提升培训效果。三级安全教育结束后,每个新入职的员工都应接受严格的上岗证考核,考核内容应涵盖安全知识、操作流程和应急处置能力,考核通过后方可取得上岗证,持证上岗。

(2) 强化应急演练

地铁车站作为人流密集场所,经常面临各种突发事件,如设备故障、暴恐袭击等。安检、保安及保洁作为地铁运营中与乘客直接接触最多的群体,他们不仅要负责日常工作,还需具备应对紧急情况的能力。强化安全应急实操演练是提升其应急反应能力的有效手段。通过定期开展模拟演练,员工能够在真实情境下练习应急处置,熟悉处理突发事件的流程。演练内容可以涵盖消防疏散、设备故障应急处理、暴恐事件先期处置等多个方面,帮助员工积累实战经验。此外,演练过程中还应鼓励员工主动参与决策和操作,以增强其应对危机时的自信心和判断力。

2. 车站站务人员

(1) 自身安全素质是基石

站务人员作为地铁车站的管理和服务核心,其自身的安全素质直接影响着地铁运营的安全性和服务质量。站务人员不仅要掌握岗位的业务技能,还需具备高度的安全意识。这种安全意识需要通过长期的教育和训练不断培养,并融入日常的工作中。站务人员在日常工作中,需要始终将安全放在首位,遵守各项安全规章制度,并在执行工作任务时严谨细致,避免任何可能引发安全隐患的行为。通过定期的安全教育培训,可以帮助站务人员巩固其安全素质,使其始终保持高度的警觉性,确保每一项操作都符合安全标准,从而降低事故风险。

(2) 明确岗位管理要求,优化各级人员知识结构

站务人员的岗位职责往往较为复杂,涵盖票务、客流引导、设备监控等多个方面。为了提高工作效率并减少错误,管理层需为每个岗位制定清晰的管理要求。明确的岗位管理要求有助于员工了解自身职责,避免因职责不清而出现的操

作混乱。各级站务人员还需要优化其知识结构,具备跨领域的业务能力。通过岗位轮换或多元化培训,员工可以全面地了解地铁运营的不同环节,这不仅提升了其应对突发事件的能力,还提高了整体运营的灵活性。优化后的知识结构将使站务人员在复杂情况下更能灵活应对各类问题,减少操作失误。

(3) 认真制定和落实培训、演练计划

为了保持站务人员的业务能力与安全素质,地铁单位往往会提前制定年度培训与演练计划。每年应认真制定针对站务人员的系统性培训、演练计划,计划应涵盖业务知识更新、安全操作规范、设备使用、应急处置等多个方面的内容。车站人员应认真落实相关培训,通过培训员工可以不断学习新的操作技能,了解最新的地铁运营政策和技术。此外,演练计划应根据不同的岗位职责,设定模拟场景,各岗位按照本岗位职责参与突发事件的应急处理演练,演练完毕做好总结,对不足之处制定整改措施并落实到位,让员工在真实情境下练习、总结和提高应急能力。

(4) 开展经常性现场检查、业务测试及抽问

经常性的现场检查、业务测试和随机抽问是检验站务人员业务水平的重要手段。这类检查、测试、抽问可以帮助管理层及时发现员工在业务掌握中的薄弱环节,并进行有针对性的改进。通过现场检查可以直接发现通过定期的业务测试,员工的业务知识可以得到持续巩固,避免长时间未使用某些技能而导致生疏。此外,管理者可以采用随机抽问的方式,及时检验员工的现场应对能力。抽问内容可以包括设备操作、应急处理程序等,测试员工的实战反应速度与判断能力。通过业务测试与抽问的常态化,不仅促使员工保持高水平的业务能力,还能督促其在日常工作中自觉复习和提高业务素养。

四、结语

通过对地铁车站人员业务管理现状的分析,我们发现,当前车站人员的业务水平参差不齐、管理监督不足,已成为影响地铁安全运营的重要因素。笔者认为,只有通过针对不同岗位员工的业务管理措施,如加强入司安全教育、定期进行应急演练和业务测试,才能有效提高员工的业务能力。与此同时,明确岗位要求、优化知识结构和实施年度培训计划,可以进一步提升站务人员的综合素质。通过这些管理措施,我们相信能够减少人为导致的安全事件,提升地铁的整体运营安全性和效率。

[参考文献]

[1]李璐,王爱丽,王子腾,等.基于多源数据融合的城市轨道交通人员综合监测及运营管理系统研究[J].铁路计算机应用,2021,30(10):47-53.

[2]李芸.N市地铁公司员工培训体系优化研究[D].南昌大学,2022.