

# 地铁车站人员业务管理措施研究及探析

汤复顺

南京地铁运营有限责任公司

DOI:10.12238/ems.v6i9.8914

**[摘要]** 随着城市化进程的加速,地铁作为一种重要的城市交通工具,其安全运行和管理变得尤为重要。本文对地铁车站人员业务管理进行了深入研究,分析了当前存在的困难及安全事件的成因,并提出了相应的管理措施,以期提高地铁车站人员的业务素质,保障地铁的安全运营。

**[关键词]** 地铁车站; 业务管理; 安全教育; 安全运营

## Research and Analysis on Business Management Measures for Subway Station Personnel

Tang Fushun

Nanjing Metro Operation Co., Ltd

**[Abstract]** With the acceleration of urbanization, the safe operation and management of the subway, as an important urban transportation tool, have become particularly important. This article conducts an in-depth study on the business management of subway station personnel, analyzes the current difficulties and causes of safety incidents, and proposes corresponding management measures to improve the professional quality of subway station personnel and ensure the safe operation of the subway.

**[Keywords]** subway station; Business management; Safety education; Safe operation

### 一、目前车站人员业务管理存在的困难

#### 1. 人员培训不足

地铁车站的业务培训覆盖面和深度存在不足,导致员工在具体工作中表现出操作不熟练和应急处置能力差。许多员工缺乏系统化的培训,仅凭简单的岗前培训难以应对复杂的实际工作情境。培训课程内容缺乏针对性,难以满足不同岗位的专业需求。此外,培训频率低也是一个突出问题,导致员工知识更新不及时,无法跟上新技术和新设备的应用速度。这些因素共同导致员工在业务操作中出现失误,增加了安全

风险。

#### 2. 管理制度不健全

现有的管理制度存在诸多漏洞,无法对员工的行为进行有效规范。首先,管理制度的制定缺乏系统性,覆盖范围有限,导致许多细节问题未能得到充分考虑。其次,管理制度的执行力度不够,缺乏严格的监督和检查机制,使得员工在实际操作中容易出现违规行为。此外,管理制度的更新不及时,未能根据实际情况进行动态调整,导致其在应对新问题时显得力不从心。这些问题使得车站管理缺乏科学性和有效

性,影响了整体运行效率和安全水平。

### 3. 设备维护不及时

地铁站的设备维护工作存在滞后现象,导致设备故障频发。设备的日常检查和保养不够全面,很多隐患未能在早期发现并解决,进而在运行中引发更大问题。维护人员配置不足,无法及时完成所有设备的维护任务,特别是在高峰期和节假日期间,设备负荷增加,更容易出现问题。设备维修流程复杂,审批和报修环节繁琐,延误了故障处理的时间。这些因素综合作用,使得设备运行的可靠性和安全性大打折扣,增加了运营风险。

### 4. 安全意识薄弱

部分员工的安全意识不强,对安全规章制度的理解和执行不到位。员工对安全教育培训重视不够,认为这些只是形式,缺乏主动学习和遵守的动力。一些员工在工作中存在侥幸心理,忽视安全操作规范,认为安全事故离自己很远。管理层对安全工作的重视程度不足,未能营造出良好的安全文化氛围,导致员工安全意识薄弱。此外,安全检查流于形式,未能真正起到教育和警示作用,这些问题导致安全隐患长期存在,容易引发安全事件。

## 二、车站人为导致安全事件的原因分析

### 1. 业务掌握不到位

一些车站员工在实际操作中缺乏对业务知识的深入掌握。培训内容未能覆盖到日常工作中的所有细节,导致员工在遇到突发情况时束手无策。新员工在入职初期未能接受系统、全面的培训,对设备和系统的操作流程不够熟悉。此外,业务更新和技术升级未能同步进行相应的培训,导致员工无法及时适应新变化。这种情况下,员工在操作中容易出错,增加了安全事故的风险。

### 2. 设备故障因素诱导

设备故障是引发安全事件的一个重要因素。车站的设备维护不到位,很多设备在运行过程中出现故障,给员工的操

作带来了很大困扰。设备老化和日常维护不足导致故障频发,员工在处理这些问题时容易操作失误。此外,设备设计缺陷和技术问题也会增加故障率,使得员工在操作过程中面临更多的不确定性。设备故障不仅直接影响车站运行,还会诱发人为操作失误,进而导致安全事故。

### 3. 习惯性违章

部分员工在工作中形成了习惯性违章的行为。由于长期的工作习惯和经验积累,一些员工对操作规范逐渐产生了松懈心理,认为简化流程可以提高效率。这种违章行为在短期内可能没有造成明显的后果,但在长期的积累下,安全隐患逐渐增加。此外,管理层对违章行为的监督和处罚力度不足,使得员工对违章行为的严重性认识不足。这种习惯性违章一旦形成,改正难度大,容易引发严重的安全事件。

### 4. 自信心过度膨胀

一些员工由于长期工作积累的经验,对自己的操作能力过于自信。自信心的膨胀导致他们忽视操作规范和安全规程,认为自己可以应对所有情况。这种心态使得他们在工作中不再严格遵守操作流程,随意性增加。管理层对员工的安全教育和心理引导不足,未能及时纠正这种错误的自信心态。过度自信使得员工在面对复杂和突发事件时容易出现判断失误和操作失误,增加了安全事件的发生概率。

## 三、地铁车站人员业务管理措施

### 1. 安检及保洁人员

#### (1) 加强入司后的安全教育

入职后,安检和保洁人员应接受系统的安全教育。这些课程应包括基本的安全知识、应急处理方法和设备操作规程。通过视频演示、实地操作和案例分析等多种教学方式,员工能够更直观地了解和掌握相关知识。此外,安全教育不仅是岗前培训的重点,还应贯穿于员工的整个职业生涯。定期组织复训和考试,有助于强化员工对安全知识的记忆和理解。企业应建立完善的培训档案,记录每位员工的培训情况和考

试成绩, 以便后续跟踪和评估。

### (2) 强化安全应急实操演练

安全应急实操演练是提升安检和保洁人员应急处理能力的重要手段。通过模拟真实的应急场景, 员工可以在逼真的环境中练习应急处理技能。演练应涵盖火灾、地震、设备故障等多种突发情况, 确保员工能够在各种紧急情况下迅速反应和正确处理。演练结束后, 应进行详细的总结和评估, 找出存在的问题和不足, 针对性地进行改进。企业还可以邀请专家进行指导, 提高演练的专业性和有效性。定期的实操演练不仅提高了员工的应急处理能力, 还增强了团队协作和沟通能力, 为地铁车站的安全运营提供有力保障。

## 2. 站务人员

### (1) 明确岗位管理要求, 优化知识结构

车站管理层需要制定详细的岗位管理要求, 确保每位站务人员都能清楚自己的职责和操作规范。明确的岗位职责有助于减少工作中的混乱, 提高工作效率。优化知识结构则需要根据不同岗位的需求, 制定相应的培训计划, 使每个员工都能掌握必要的专业知识。通过定期的内部交流和学习, 员工能够不断更新自己的知识储备, 适应新技术和新设备的应用。这种持续的知识优化, 有助于提升员工的综合素质, 增强车站整体运营的稳定性和安全性。

### (2) 建立年度培训与演练计划

年度培训与演练计划是提升站务人员业务能力的重要举措。管理层应根据年度工作重点和实际需求, 制定详细的培训和演练计划。培训内容应包括业务知识、安全操作规程、应急处理方法等。演练则应模拟真实的突发事件, 如火灾、地震、设备故障等, 让员工在逼真的环境中提高应急处置能力。定期评估培训和演练效果, 及时调整计划, 确保每次培训和演练都有实效。通过系统的年度培训与演练, 站务人员能够持续提升自身业务水平和应急反应能力。

### (3) 做好岗前教育与评估

新员工在上岗前应接受全面的教育和评估。这一环节包括基本业务知识培训、安全操作规程讲解和实际操作练习。评估部分则应通过笔试、面试和实际操作考核, 全面检验新员工的掌握情况。只有通过评估的新员工才能正式上岗。管理层应根据评估结果, 对未达标的员工进行补充培训, 直到其具备独立工作的能力。岗前教育和评估的严格实施, 有助于确保新员工具备必要的业务能力和安全意识, 为后续工作打下坚实基础。

### (4) 强化安全监督管理

安全监督管理是车站运行安全的保障。管理层应建立完善的安全监督机制, 定期检查站务人员的工作情况, 发现和纠正不规范操作。通过安装监控设备、设立安全检查岗等手段, 加强对员工日常工作的监督。还应设立举报和投诉渠道, 鼓励员工和乘客对安全问题进行反馈。对于发现的问题, 应及时采取措施进行整改, 并追踪整改效果。定期开展安全检查和抽查, 确保员工始终保持高水平的安全操作。强化安全监督管理, 有助于及时发现和消除安全隐患, 保障车站运营的安全和顺畅。

## 四、结语

通过对地铁车站人员业务管理措施的研究, 我们发现, 地铁车站的安全运营不仅依赖于先进的设备和技术, 更取决于站务人员和安检保洁人员的业务能力和安全意识。笔者认为, 针对目前存在的人员培训不足、管理制度不健全、设备维护不及时和安全意识薄弱等问题, 应加强安全教育和实操演练, 明确岗位管理要求, 优化知识结构。只有通过系统的培训、严格的监督和持续的评估, 才能提高地铁车站人员的整体素质, 确保地铁的安全高效运行。

### [参考文献]

- [1] 柳长城. 地铁车站岗位优化后各方人员应急联动及安全管理措施研究及分析[J]. 科技风, 2019, (20): 267-268.
- [2] 杜颖萱. 地铁乘务人员综合管理系统[D]. 电子科技大学, 2018.