

地铁车站人员业务管理措施研究及分析

Study and Analysis on Personnel Operation Management Measures in Metrostations

林鸿睿

Hongrui Lin

广州地铁集团有限公司 中国·广东 广州 524044

Guangzhou Metro Group Co., LTD. Guangzhou City, Guangzhou, Guangdong, 524044, China

摘要:行车安全是地铁运营的根本,也是地铁运营的首要目标,更是为乘客提供优质服务的基础,没有了安全一切都为“零”。近年来随着线网的发展,站务队伍在迅速的扩大,员工流动性强,随之而来的是人员业务技能的“稀释”带来一系列的安全隐患问题。而业务是站务一切作业的基础,员工没有过硬的业务,日常安全作业及应急操作便无从谈起;脱离业务谈安全,绝对是空谈。因此,只有通过切实有效的业务管理手段提高员工的业务水平,才能夯实安全的基础。

Abstract: Driving safety is the foundation of subway operation, the primary goal of subway operation, and the foundation of providing quality service for passengers. Without safety, everything is zero. In recent years, with the development of the line network, the station service team is expanding rapidly, and staff mobility is strong, followed by the "dilution" of personnel and business skills, which brings a series of security risks. Business is the foundation of all operations in the station. Without good business, daily safe operations and emergency operations will be impossible. Talking about security without business is absolutely empty talk. Therefore, only through practical and effective business management means to improve staff's level of business, can tamp the foundation of security.

关键词: 员工流动; 业务管理; 安全;

Keywords: employee turnover; Business management; Safety;

DOI: 10.36012/etr.v2i5.1971

1 地铁车站人员业务管理措施研究及分析

随着城市建设和经济的繁荣,城市轨道交通正处于高速发展时期,地铁已经成为现代化城市不可缺少的基础设施。广州地铁作为中国第三大城市广州市的城市轨道交通系统,目前已经作为广州市民出行最主要的交通工具。地铁站务人员作为其中重要的一员,由于车站实行倒班制度,每班班组成员均有变动,并且在近些年地铁大发展及集团业务拓展的前提下,线网员工队伍扩大的同时导致中心站内员工队伍的稳定性下降,员工流动性加强,给中心站在人员业务管理、班组管理工作中增加了管理难度。本文就地铁车站人员业务管理进行了探究。

2 广州地铁目前运营状态

有着运行速度快、通行能力大、能耗低等众多优点的地铁,作为一种新兴的客流运输方式,长期以来为城市的公共交通做出巨大贡献。已经成为城市发展的动力和活力,但是

地铁作为一种客流运工具仍然存在着很多安全风险隐患。

车站现有工作人员除了站务人员还有安检人员、保洁人员以及志愿者等人员,车站岗位较多,人员较为复杂,且随着岗位优化车站站务人员会越来越少,人员配置结构会发生变化。因此,鉴于地铁的复杂性、人员的多样性以及岗位优化后的人员配置等问题,如何提高车站现有各方人员的业务水平和安全意识显得至关重要。

3 目前车站人员业务管理存在的困难

车站保洁和安检人员入司前缺少系统的安全教育及培训,培训时间和培训方式有限,进入车站后现主要是负责车站的乘客服务工作,基础业务还有待提高,这就导致车站在应急事件处理上存在一定的弊端和影响,需要车站在日后经常性的开展培训及演练活动进行补强。

车站安全教育缺少经验传承,同时人员流动性加强,新员工较多,安全意识薄弱,对于车站安全关键点及作业要点

重视程度不高。对中心或部门业务规章要求学习不到位,在日常安全生产工作中存在安全隐患,容易导致安全事件的发生。因此车站人员急需系统的和全面的业务培训,且需重视实战结合,加强员工的印象,强化培训效果,方便员工将其化为自身的知识。综合以上因素,只有系统的对车站人员开展业务培训,同时研究更加轻松系统的管理办法,方能在安全管理上更上一层楼,才能更加轻松、有效的管理车站各类人员。

4 地铁车站人员业务管理措施

4.1 安检及保洁人员

4.1.1 落实好入司后安全教育

入司安全教育是今后工作中的安全保证和基石,相关单位应严格做好安检人员的入司安全教育,且责任和意义十分重大;入司培训的结果决定着今后工作的质量和参与车站应急联动处置时的效果。定期组织安检人员和保洁人员学习《地铁员工应知应会知识》,每月的安全联动演练重点讲解某个应急情况下保洁人员和安检人员工作职责,强化人员的学习效果。

4.1.2 强化安全应急实操演练培训

对于车站安检人员个人业务实操水平,中心站应该重视并制定有计划的培训和演练计划,同时车站人员在日常理论实操演练过程中应该同样重视车站各类可调动人力资源的培训,做好演练过程中各方人员的调动和协调,加强车站的应急联动实操演练。

4.2 站务人员

自身安全素质是基石,提高人员的心理、生理素质,培养员工良好的性格和其它心理特征是保障安全生产的重要前提。

4.2.1 建立年度培训、演练计划

(1)根据总部或中心对站务业务技能的总体要求,对站务关键业务培训、评估内容进行合理安排。目前对于站务关键业务技能有:LOW 基础知识及故障处置、人工排列进路、施工系统管理、降级行车(电话闭塞法)、消防设备知识及操作(FAS、BAS、气瓶间操作)、站台门基础知识及故障处理、线路熟悉、道岔故障处理、非当班业务培训共 8 大关键业务。车站分阶段的将关键业务进行全年业务回炉安排及业务评估,

保持新老员工能持续巩固基础业务。同时建立培训跟踪台账,跟踪培训完成情况,及时做好补充安排。

(2)关键作业、设备操作开展经常性学习。现有的培训资料多以 ppt 为主,少有视听材料提供给员工后续自行开展回炉学习,导致员工经过理论和实操培训后,往往印象不深,无法消化理解为自身知识。中心站需要对关键作业和设备操作制作相关培训资料,以视频讲解为主,日常存放在中心站范围内的供员工随时翻阅回炉学习。

4.2.2 开展经常性业务测试及抽问

中心站建立起业务培训及演练计划后需按时间节点推进各业务培训和评估工作。除此之外,还需对员工开展经常性的业务抽问和测试。将抽问和测试情况纳入员工绩效考评中,目的是将员工绩效与员工业务挂钩,督促员工主动学习,确保员工能自主的开展业务回炉。同时也方便管理人员跟进业务抽问情况,重点跟进业务薄弱人员,开展谈心 and 一对一教育帮扶。

4.2.3 做好岗前教育及评估

(1)一作业一案例岗前安全教育

做好行车关键岗位上岗前安全风险教育,结合今年总部推行一作业一案例,用案例对员工开展安全意识教育。中心站根据站务作业风险编制一作业一案例方针用于常态化安全教育及新员工上岗前安全教育,岗前风险教育明显提高了员工安全意识,尤其对于新上岗或转岗的行车值班员。让员工吸取案例教训同时,案例也对员工起到了震慑作用。员工也能结合具体案例对业务知识进行回炉,加强员工悉作业流程的理解、作业关键点的把控,从而提高员工的自控能力和班组安全系数。

(2)建立本站特点评估内容

线网各个车站都会有本车站的特有的特点及注意事项,中心站管理人员应当辨识各个车站存的特有的作业隐患和风险,制定相应的管控措施,并形成评估制度。在员工上岗前应当开展针对性的教育,让员工清楚本站的特点和风险,以便于员工做好针对性的把控。当有新员工上岗或调站时,应给员工开展本站特点评估,评估合格后方可在本站进行作业,评估人员为值班站长层级以上,并对被评估人负责。

4.3 补充完善岗前评估制度

目前人员上岗前需完成部门级上岗前评估,评估内容涵

盖服务和票务、安全,整合在一份评估表上。中心站对此进行了补充和完善,在员工上岗前安排跟岗人员进行针对性培训,在员工独立上岗前开展业务评估,评估内容涵盖对应层级需掌握的业务技能。并建立评估跟踪台账,以免发生遗漏或跟进不到位情况。

5 总结

随着地铁的飞速发展,岗位的不断优化,对人员的需求面不断扩大,同时站务人员不断减少,将面临人员新的特点,因此应该对现有地铁车站各方人员进行合理的规划和管理,

同时进行系统的业务技能培训和心理健康教育,提高他们总体业务水平。努力完善内部监督管理机制,不断发掘新的管理办法,将现有地铁车站人员业务管理方法进行提升,将日常安全管理工作落实到位,保证地铁的安全运营。

参考文献

- [1] 蔡娟.浅谈安全心理因素对安全行为的影响[J].中外企业家,2012(3X):42.
- [2] 郑宗建.浅谈心理因素对生产安全事故的影响[J].现代职业安全,2008(11):77-79.

(上接第 167 页)

加强对建筑工程的施工管理,对施工管理当中的诸多问题进行深入剖析,并提出针对性地解决建议,加强对装饰工程当中的材料管理及施工管理,重视装饰工程施工当中的施工成本控制,这样才能够在保证建筑工程整体质量的基础上,最

大程度上加强建筑装饰工程的质量,更好地提高人们对于建筑工程的装饰要求,更好的符合人们日益改变的审美标准,使得建筑工程更加符合市场发展。

参考文献

- [1]高建华.建筑装饰工程施工管理中存在的问题及改进措施[J].地产,2019(12):115.