

地铁车站从业人员安全意识培养与岗位安全培训体系研究

周洁

徐州地铁运营有限公司, 中国·江苏 徐州 221000

摘要: 地铁车站是城市轨道交通运营安全管理的重要现场单元, 从业人员安全意识和岗位技能直接影响客运组织、设备操作、应急处置和乘客服务质量。文章围绕地铁车站从业人员安全意识培养与岗位安全培训体系展开研究, 分析当前车站安全管理对人员能力的要求, 探讨培训中存在的薄弱环节, 并从培训内容、分层分类、实操演练、考核评价和长效机制等方面提出改进措施, 以期为地铁车站安全管理提供参考。

关键词: 地铁车站; 从业人员; 安全意识; 岗位培训

Research on safety awareness training and job safety training system for subway station employees

Zhou Jie

Xuzhou Metro Operation Co., Ltd, China Jiangsu Xuzhou 221000

Abstract: The subway station is an important site unit for the safety management of urban rail transit operation. The safety awareness and job skills of employees directly affect the passenger transport organization, equipment operation, emergency disposal and passenger service quality. This paper studies the safety awareness training and job safety training system for employees in subway stations, analyzes the requirements of current station safety management on personnel's ability, discusses the weak links in the training, and puts forward improvement measures from the aspects of training content, hierarchical classification, practical exercise, assessment and evaluation, and long-term mechanism, in order to provide reference for the safety management of subway stations.

Keywords: Subway station; Employees; Safety awareness; On-the-job training

0 引言

城市轨道交通具有客流集中、运营连续、设备密集、空间相对封闭等特点, 地铁车站既是乘客进出站、换乘和候车的重要场所, 也是运营组织、设备监控、票务处理、客流疏导和突发事件处置的前沿阵地。车站安全管理水平不仅取决于设备系统和制度规范, 也取决于一线从业人员是否具备稳定的安全意识、规范的作业习惯和熟练的应急处置能力。现实运营中, 扶梯客伤、站台拥挤、乘客纠纷、设备故障、火警误报、票务异常和大客流冲击等情况都可能在短时间内集中发生。如果岗位人员风险识别不及时、处置流程不熟悉或协同沟通不到位, 就容易扩大事件影响。随着地铁线网规模扩大, 车站类型更加多样, 换乘站、商业综合体连接站、学校医院周边站、旅游景区站和大型活动保障站的安全风险差异明显。传统以入职培训和年度复训为主的方式, 已经难以完全适应复杂运营环境。安全意识培养也不能停留在口号宣传层面, 而应嵌入班前会、岗

位作业、现场巡查、应急演练和绩效考核全过程。基于此, 研究地铁车站从业人员安全意识培养与岗位安全培训体系, 对于减少违章操作、提升客运组织质量、增强应急响应能力具有现实意义。

1 地铁车站从业人员安全意识培养的重要性

地铁车站从业人员面对的是持续变化的现场环境, 其安全意识直接决定了是否能够在日常工作中主动发现风险、提前干预风险和规范处置风险。与设备维修或行车调度岗位相比, 站务人员接触乘客最频繁, 工作内容覆盖站厅、站台、客服中心、闸机、扶梯、电梯、出入口和应急通道等区域, 既要完成服务工作, 也要承担安全引导、客流组织、设备巡视和先期处置职责。安全意识不足时, 员工容易把异常现象当作普通服务问题处理, 比如对站台边缘聚集、扶梯口滞留、乘客携带大件物品、儿童独自乘梯、通道积水、设备异响等情况重视不够, 导致小隐患演变成客伤或运营事件。安全意识较强的员工则会主动观察现场变

化,及时上报和干预,把风险控制在早期。因此,地铁车站安全管理不能只依靠制度约束,还要通过持续培训、案例警示、岗位练兵和班组文化建设,使员工形成主动安全、过程安全和协同安全的工作习惯。只有当安全意识转化为日常行为,车站安全管理才能真正落到现场。

2 地铁车站岗位安全培训中存在的主要问题

2.1 培训内容与现场风险衔接不够紧密

部分地铁车站安全培训仍以制度宣贯、文件学习和通用考试为主,内容覆盖面较广,但与具体车站风险和岗位作业场景结合不够。不同车站的客流结构、空间布局、换乘关系、设备配置和周边环境存在明显差异,安全风险并不完全相同。换乘站更容易出现客流对冲和通道拥堵,学校周边站要关注学生客流和低龄乘客安全,医院周边站要关注行动不便乘客和突发身体不适,商业区车站则要重视节假日大客流和出入口秩序。若培训内容长期采用统一模板,员工容易记住制度条文,却难以把知识转化为现场判断能力。还有一些培训偏重正常作业流程,对非正常情况讲得较少,导致员工遇到设备故障、乘客跌倒、扶梯夹物、站台门异常或突发大客流时,虽然知道要上报,却不清楚先做什么、由谁配合、如何隔离现场、如何安抚乘客。培训内容缺少现场化和案例化,是影响安全培训效果的重要原因。

2.2 培训对象分层不足,岗位差异体现不明显

地铁车站岗位包括值班站长、行车值班员、客运值班员、站务员、票务人员、安检人员、保洁保安及委外服务人员等,不同岗位承担的安全职责和处置权限并不相同。值班站长需要具备现场统筹、信息研判和资源调度能力;行车值班员需要熟悉行车组织、设备监控和命令传达;站务员需要掌握客流引导、乘客服务和突发事件先期处置;安检、保安、保洁等人员虽然不是核心运营岗位,但同样处在发现风险的第一现场。若培训时不区分岗位层级和职责差异,容易出现管理岗位培训不深、一线岗位培训不实、委外人员培训不足等问题。新员工、转岗员工、老员工和班组骨干也应采用不同培训重点。新员工需要打牢基础流程和安全红线,转岗员工需要熟悉新岗位风险点,老员工需要通过复盘和案例纠偏防止经验固化,班组骨干则应提高组织协调和现场带教能力。培训对象分层不足,会使培训看似覆盖全员,实际却难以满足岗位能力提升需要。

2.3 培训考核偏重书面结果,实操评价不够充分

安全培训最终要体现在现场行为和应急处置能力上,但一些车站培训考核仍以理论试卷、线上答题和签到记录

为主。理论考核可以检验员工对制度流程的掌握情况,却难以判断其是否能在紧急情况下完成有效处置。例如乘客在扶梯上摔倒时,员工是否能迅速按停扶梯、设置防护、联系值班站长、安抚乘客并保护现场;站台突发大客流时,员工是否能按照指令调整客流流线、控制进站速度和维护站台秩序;发生火警或烟雾报警时,员工是否能快速确认位置、引导疏散并与控制中心保持信息一致,这些能力仅靠书面考试难以评价。部分演练也存在流程化、表演化倾向,演练前脚本过细,员工只是按固定台词完成任务,不能真正检验临场判断和协同能力。考核方式单一会使培训效果停留在材料层面,难以形成对岗位能力的真实评价。

3 地铁车站安全意识培养与岗位安全培训体系构建

3.1 建立岗位风险导向的培训内容体系

地铁车站岗位安全培训应从现场风险出发,而不是从文件目录出发。运营单位可结合车站等级、客流特征、设备配置、历史事件和周边环境,梳理不同岗位的安全风险清单,将培训内容划分为基础安全知识、岗位作业标准、设备操作规范、客流组织方法、突发事件处置、乘客沟通技巧和职业心理调适等模块。基础安全知识主要解决员工知道什么是风险、为什么要按标准作业的问题;岗位作业标准主要解决日常巡视、开关站、票务处理、站台监护、扶梯管理和施工配合中的规范动作;设备操作规范应重点围绕站台门、自动扶梯、垂直电梯、闸机、广播、消防器材、应急照明和手持通信设备展开;客流组织培训则应结合早晚高峰、节假日、大型活动、恶劣天气和突发延误等场景进行。同时,培训内容应体现不同岗位之间的衔接关系,使员工不仅清楚自己该做什么,也明白何时需要上报、向谁协同、如何交接信息,避免现场处置中出现各管一段、信息断点和重复指令。培训内容还应加入典型案例复盘,把本线路或行业内发生过的客伤、拥挤、误操作和应急处置不当事件转化为教学材料,让员工从真实后果中理解安全要求。风险导向的培训体系能够避免空泛说教,使员工知道每一项制度背后的现场原因,并逐步形成发现隐患、主动提醒和规范处置的岗位习惯。

3.2 构建分层分类的岗位培训机制

岗位安全培训要改变一套课程覆盖所有人的做法,形成分层分类机制。按照人员成长阶段,可分为入职培训、跟岗培训、独立上岗培训、复训提升和骨干培养。入职阶段重点培养基本安全意识、规章意识和服务边界意识,使新员工清楚安全红线和岗位纪律;跟岗阶段应安排经验丰

富的师傅带教,通过现场观察、操作示范和问题追问,让新员工逐步理解车站运行规律;独立上岗前应进行理论、实操和情景考核,确认其具备基本处置能力;复训阶段重点围绕新规章、新设备、新风险和近期典型问题开展;骨干培养则应强化班组管理、应急指挥和跨岗位协同。按照岗位职责,可对值班站长、行车值班员、客运值班员、站务员和委外人员分别设置培训重点。管理岗位要提高风险研判和组织协调能力,一线岗位要提高观察识别和标准执行能力,委外人员要掌握与本岗位相关的安全提示、信息上报和初步防护要求。同时,还应根据员工实际表现动态调整培训内容,对新员工加强基础流程训练,对问题较多的员工开展针对性补训,对表现较好的员工作为班组示范力量进行培养。分层分类培训能够使不同岗位各学所需,避免培训内容平均用力,提高培训的针对性和实际转化效果。

3.3 强化情景化实操演练与应急协同训练

地铁车站安全培训必须增加情景化和实操化比重。车站安全风险具有突发性和联动性,单个员工熟悉流程并不等于班组能够高效处置。运营单位应围绕扶梯客伤、站台门故障、乘客物品掉落轨行区、突发大客流、列车延误、火灾报警、乘客纠纷、人员突发疾病和恶劣天气倒灌等场景开展常态化演练。演练设计不宜过度追求形式完整,而应突出关键动作和协同节点。例如扶梯客伤演练重点考察停梯、防护、救助、信息上报和现场恢复;大客流演练重点考察限流点设置、客流分流、广播提示、人员站位和与控制中心沟通;火灾场景重点考察报警确认、初期处置、疏散引导和消防设施使用。演练方式可以采用桌面推演、现场模拟、无脚本抽查和班组对抗等形式,逐步提高员工临场反应能力。每次演练结束后,应进行复盘,指出信息传递是否及时、岗位分工是否清晰、现场防护是否到位、乘客引导是否有效,而不是只看演练是否按时完成。通过反复训练,员工才能在真实事件中减少慌乱,按照标准流程快速行动。

3.4 完善培训评价与持续改进机制

培训体系能否长期发挥作用,关键在于评价和改进机制是否闭环。地铁车站应建立由培训计划、培训实施、过程记录、考核评价、问题整改和效果跟踪组成的闭环管理。培训评价不能只看考试成绩,还要结合现场作业表现、班组长评价、乘客投诉、违章记录、演练表现和事件处置质量。对于理论考试合格但现场操作不熟练的员工,应安排补强训练;对于反复出现同类问题的岗位,应倒查培训内

容是否缺失;对于新设备、新流程上线后的异常情况,应及时更新培训课件和操作提示。车站还可以建立个人安全能力档案,记录员工参加培训、实操考核、演练表现、违章纠正和表扬奖励情况,为岗位晋升和班组评优提供依据。班组层面应把安全培训融入日常管理,利用班前会提示当日风险,班后会复盘现场问题,月度例会分析典型事件,使安全教育从阶段性活动转为持续性工作。对于培训效果较好的班组,可推广其经验;对安全意识薄弱、违章苗头较多的班组,则应开展专项帮扶和现场督导。持续改进机制能够让培训体系保持动态更新,真正服务于车站安全运行。

4 某地铁车站岗位安全培训体系应用案例分析

某地铁车站位于商业区与换乘通道交汇区域,早晚高峰客流大,节假日乘客结构复杂,扶梯口滞留、站台拥挤和问询投诉较多。该站过去培训主要依靠月度学习和线上考试,员工对规章条款较熟悉,但面对突发客流和乘客纠纷时处置不够统一。为提升岗位安全能力,车站结合现场特点建立了岗位安全培训体系。首先,车站梳理了站厅、站台、扶梯、出入口、客服中心和设备区六类风险点,形成岗位风险清单,并把典型客伤和设备异常案例编入培训材料。其次,按岗位开展分类培训,值班站长重点训练现场指挥和信息上报,站务员重点训练客流引导、扶梯应急和乘客安抚,委外人员重点训练风险发现和快速报告。再次,每月组织一次小场景演练,每季度组织一次综合演练,内容包括扶梯摔倒、站台门夹物、大客流限流和乘客突发疾病等。演练结束后由班组长现场点评,指出站位、口径、信息传递和防护措施中的问题。实施半年后,该站员工对重点风险点的识别更加主动,扶梯口和站台边缘巡视更加规范,大客流组织中岗位分工更清楚,乘客投诉和现场混乱情况有所减少。该案例说明,车站安全培训只有贴近现场、贴近岗位、贴近事件,才能真正提升员工安全意识和处置能力。

5 结语

地铁车站安全管理的基础在现场,关键在人。安全意识培养和岗位安全培训不是简单完成学习任务,而是要让员工在日常作业中主动识别风险、遵守标准、正确处置和协同配合。地铁运营单位应以岗位风险为导向,建立分层分类、实操强化、考核闭环和持续改进的培训体系,把安全教育融入班组管理和现场作业全过程。只有形成人人知风险、懂流程、会处置、能协同的工作状态,才能不断提升地铁车站运营安全水平。

参考文献:

- [1] 杨耀, 钱雅倩, 胡一秋等. 城市轨道交通车站精益化管理架构[J]. 城市轨道交通研究, 2025, 28(10): 184-189.
- [2] 刘建委, 张国明, 白雪亮等. 智慧地铁移动站务管理系统研制与应用[J]. 现代城市轨道交通, 2023(12): 20-26.
- [3] 栗传雄. 地铁站务安全管理风险和管理分析[J]. 汽车周刊, 2024(8): 237-239.
- [4] 蒋盛祺. 信息化系统在地铁站务非客运组织中的应用[J]. 智能城市, 2024, 10(2): 24-26.
- [5] 邵鹏峰, 章晶晶. 城市轨道交通运营中站务管理服务质量提升路径探析[J]. 现代工程项目管理, 2025, 4(5): 88-90.
- 作者简介: 周洁 (1990.01-), 男, 汉族, 江苏徐州人, 大学本科, 工程师, 研究方向: 地铁车站安全管理。