

铁路车站值班员应急处置能力评价体系构建

任泽阳

国能朔黄铁路发展有限责任公司肃宁分公司 河北沧州 062350

【摘要】当前铁路交通领域迅速发展,车站值班员的重要性日益凸显,他们不仅维护日常运营的安全与效率,还需在突发事件中迅速发挥精确的处置能力。随着对中国铁路车站值班员岗位,在应对紧急情况的专业能力评价机制的探讨与改进,构建一套融合科学性与合理性的评估体系显得至关重要,这不仅能有效提升值班员应对突发事件的个人技能,实现铁路系统的持续稳定运输,还能进一步完善铁路应急管理体系,提高对紧急情境的整体响应速度。通过对现有评估机制进行深入分析和细致调整,为铁路安全监管提供更精确和切实的支持,保障乘客及铁路资产安全,并推动铁路业的稳健发展。

【关键词】铁路车站值班员;应急处置能力;评价体系;构建策略

Construction of evaluation system for emergency handling ability of railway station attendant

Ren Zeyang

Suning Branch of Guoxin Shuohuang Railway Development Co., Ltd Cangzhou, Hebei 062350

【Abstract】 At present, with the rapid development of the railway transportation field, the importance of the station attendant is becoming increasingly prominent. They not only maintain the safety and efficiency of the daily operation, but also need to quickly play the precise disposal ability in emergencies. As the China railway station attendant, in response to the emergency of professional ability evaluation mechanism of discussion and improvement, build a set of scientific nature and rationality of fusion evaluation system is crucial, this not only can effectively improve attendant to emergency personal skills, realize the stable transportation of railway system, also can further improve the railway emergency management system, improve the overall response to the emergency situation. Through in-depth analysis and detailed adjustment of the existing evaluation mechanism, it will provide more accurate and practical support for railway safety supervision, ensure the safety of passengers and railway assets, and promote the steady development of the railway industry.

【Key words】 railway station attendant; emergency response ability; evaluation system and construction strategy

引言

自21世纪以来,铁路运输作为社会经济发展的重要动脉,在我国农业、工业及信息化等各行业发挥着越来越重要的作用,在这一背景下,铁路车站值班人员在铁路运行中的安全作用愈发显著,其在面对突发状况时的高效应急响应能力,已成为决定铁路系统稳定性的关键因素之一,然而,由于缺乏系统化的评价框架,值班人员的应急处理能力提升受到制约,这也影响了铁路安全管理的整体效能。鉴于此,开展对铁路车站值班员应急处置能力评价体系的研究工作,不仅必要而且紧迫,对推进铁路安全管理的科学化、标准化,并最终保障铁路运输安全具有深远意义。

一、铁路车站值班员应急处置能力概述

(一) 应急处置能力的定义与重要性

应急处置能力通常定义为个体或组织在面对突发事件时,在有限时间内迅速做出反应、高效决策并采取适当措施的综合反应能力,这一能力的水平直接关系到能否在危机中最大限度地减少损害、保障人员安全并恢复正常秩序,当此

能力的对象特定为铁路车站值班员时,其重要性尤为显著。铁路车站作为人群聚集与疏散的关键节点,一旦发生列车故障、恶劣天气或安全威胁等突发事件,值班员都需要迅速作出反应,确保事故影响最小化,这不仅关系到车站内部运行的高效性,也关系到广大乘客的生命财产安全和社会稳定。对铁路企业而言,值班员展现的应急处置能力是危急时刻体现其专业能力和服务水平的重要标志,从而为企业树立良好形象和信誉,因此,对铁路车站值班员来说,培养和强化这一能力,不仅是必要工作技能,也是提升服务质量和体现社会责任感的重要方面。

(二) 铁路车站值班员的职责与工作内容

铁路车站值班员的主要职责是保障车站日常运营的安全顺畅,高效有序,并在紧急情况下迅速做出反应,化解危机,其工作内容广泛,包括日常车次调度、车站环境监控、旅客服务帮助,以及突发事件发生时的应对:启动应急预案、疏散乘客、协调救援人员、发布紧急通知等,这些职责要求值班员对车站各类操作流程有深入理解,还需具备面对多样紧急情境的能力,进行准确判断并灵活调整应对方案。作为旅客安全的守护者,值班员的每一个行动都关系到成千上万旅客的安危和铁路运输的信誉,此外他们还需开展旅客服务

满意度调查、处理投诉和接待咨询等事务，这使得他们在保障安全的同时，也扮演着客户服务者的角色，确保下车、候车、乘车这三个环节高效有序运行是铁路车站值班员工作的核心。

（三）应急处置能力的构成要素

应急处置能力是铁路车站值班员关键且复杂的技能，必要的专业知识和操作技能是基础，包括熟悉铁路运营规章、应急处置流程和安全常识等，实战经验的丰富程度对能力发挥至关重要，经验丰富者能够在面对复杂紧急情况时表现出卓越的应对能力。身体素质和心理素质是该能力的重要组成部分，应急处置常在高强度压力下进行，值班员保持冷静头脑、清晰判断和迅速行动对应急处理成功至关重要。沟通与协调能力同样不可或缺，应急情况下需要团队协作、信息传递和指令传达，这要求值班员具备出色的沟通技巧。最后必要的应变思维和创新力使值班员在面对非预期情况时，即使缺乏明确指令也能做出恰当决策，这些要素相互作用，共同构建了一个全面而强大的应急处置能力体系。

（四）应急处置能力评价的必要性

评价活动能准确把握每位值班员的应急能力水平，有助于识别个体差异，并根据具体情况制定精细化培训计划，以不断提升整体效能，评价机制的压力和激励作用将促使铁路车站值班员提高自我要求，主动学习新知识，掌握新技巧，并培养良好心理素质，不断优化自己的应急反应机制，这对提升铁路安全管理标准和强化公共安全系统具有深远意义。应急处置能力评价能为铁路企业优化应急管理体系提供有力决策支持，通过数据分析，企业能发现工作流程和组织管理中的薄弱环节，并进行针对性改进，在社会层面，该评价机制体现了铁路服务持续追求卓越和改进的社会责任和企业形象，建立起公众对铁路行业的更高信任度。综上所述，应急处置能力评价对促进个人发展、提高工作效率和塑造企业及行业良好形象都将产生积极而深远的影响。

二、铁路车站值班员应急处置能力评价体系构建的原则

（一）科学性原则

在构建铁路车站值班员应急处置能力评价体系时，科学性原则是基础，这是因为科学的方法能够确保评价的公正性、合理性和客观性，为确保评价体系的科学性和合理性，需要广泛采用定量分析和定性研究，这意味着必须从实际工作中收集数据，包括值班员在不同情况下的应急反应过程、问题解决效率及最终结果，通过实际观察和记录确立科学依据。还应从铁路应急理论和心理学视角深入探讨应急处置能力的结构，将理论与实践紧密结合，而非仅依赖经验，确保评价体系能科学反映值班员的实际应急处置能力。

（二）系统性原则

一个全面科学的评价体系还要体现系统性原则，确保评价内容环环相扣，构成有机整体，这需要将应急处置能力细分为多个相互关联的维度，以全面覆盖这些能力的各个层

面。例如，应急处置能力可从反应速度、决策能力、组织协调能力及压力管理等方面进行细致划分和综合评估，每个维度下都应设立关键标准和指标，构成评价的系统网络，不允许任何部分的缺失或过度简化，在这个评价系统中，铁路车站值班员的所有处置行为都能得到充分体现，并按层级合理评价。

（三）可操作性原则

可操作性原则的重要性在于确保评价体系在理论上合理且在实践中可行，评价体系中的每项指标都应明确，便于观察、记录和测试。为实现这一点，所有评价指标都应尽可能量化，例如，时间敏感性可设为具体的分钟数；决策效率可通过与现有危机处理标准对比来衡量，具体做法包括情景模拟、实际操作考核及经验反馈等，这些做法都应避免主观判断，而是基于可验证的行为记录，这确保每位评价员能把握标准，按相同方法进行有效评估，维持评价过程的连贯性和公平性。

（四）动态性原则

有效的评价体系必须遵循动态性原则，强调根据环境、技术和流程的变化进行适时调整和完善，如遇新技术改进或操作流程变更，评价标准和内容也应进行相应更新，这确保评价体系支持铁路安全运营的持续发展，应建立包含持续反馈和修正机制的动态体系，定期分析评价结果，收集反馈，形成闭环管理和持续改进的动力。动态性还指能针对不同铁路站点的结构、环境和客流调整评价标准，此原则要求对评价体系运行持续保持警觉，通过事后评估和校准，不断完善和强化评价模型。

（五）实用性原则

实用性不仅提倡简单操作，还要求在不降低评价严密性的前提下，使体系易于实践和理解，使所有铁路工作人员，甚至非专业人员，都能参与评价实施过程，制定时应符合现实工作流程，并满足保障铁路安全的实际需求，使评价具有实际指导意义和推广价值。实用性还体现在评价结果的应用，如确定培训方向、评估人员和资源配置等，确保评价体系提供有价值的见解和建议，帮助铁路企业有效管理资源，确保每次应急响应成功。

三、铁路车站值班员应急处置能力评价体系构建方法

（一）评价体系的准则层构建

在构建铁路车站值班员应急处置能力评价体系的准则层时，应深入分析不同维度对评价对象的重要性，这一层次的构建，关系到评价体系能否全面深入地反映应急处置能力的实际状况与潜在挑战，因此，准则层要素的选择需经过严格筛选确定：首先必须明确铁路车站值班员必须具备的安全意识。此处应涵盖“预防意识”与“危机应对意识”，两者缺一不可，确保值班员在面对紧急情况时，能从前期预警到具体应对行动中展现高效能力。其次，响应能力的衡量标准包括问题识别的迅速性、应对措施实施的果断性及其度量，

用以判断值班员是否能逐一识别问题根源,并立即实施解决方案。第三项,联系能力,强调值班员与其他同僚及相关部门间的协作能力,包括调度、命令传达、准确度与效率,其重要性在于应急处置中,高效通信和信息交换是降低损失的关键。最后一项,操作能力,更侧重于技术层面的实践技巧,包括对设备操控的灵活掌握和对应急操作规程的理解和实施能力,其重要性在于,即使在高压应急状态下,值班员仍需依靠自身操作能力,确保指令和流程能被准确高效执行,以上四大准则构成全面细致的评价体系准则层,为评价工作奠定坚实基础。

(二) 评价体系的指标层构建

在评价体系的指标层,将进一步具体化准则层确定的构想,将评价目标转换为可观察、可度量的指标,这一层建设需精通铁路车站运行细节并掌握应急处置操作规程的人士参与。若视频监控系统故障,值班员是否能在规定时间内发现并启动备用设施;若铁路列车调度出现问题,值班员是否能迅速评估状况并进行通信协调,是按下紧急按钮还是及时开启备用通信系统,以确保正常运转,这些场景和行动都应转化为可量化、可观测的指标,如检查行车簿册是否按流程及时记录信息,评判凭证填写的准确度和完整性,命令下达的准确率、时间长短,以及办理任务的正确性和效率等,揭挂标识的准确性和及时性是关键,关乎现场应急措施能否被乘客和工作人员迅速识别理解,以保证相应安全和秩序。设置这些指标旨在形成清晰、可执行的评价体系,该体系有助于精确理解、评测并提升铁路车站值班员的应急处置能力。

(三) 评价体系的量化测度方法

在构建铁路车站值班员应急处置能力评价体系中,量化测度方法选择至关重要,因为它决定评价结果的准确性与客观性,量化方法首先需建立在对评价指标精确理解基础上,如操作能力评价,可细化为不同具体技术操作合格率统计,包括历史数据趋势分析比对及实际操作抽查频次与效果评估。为实现量化要求,需构建统计分析数据库,详尽记录事项,如行车簿册记录规范性、操作准确率、凭证填写正确频率与响应效率等,对指标数据进行日志化、时间序列化处理,实现多维度对比分析,如利用预测分析模型预测不同情境下应急操作趋势,采取描述性统计和推断性统计方法计算指标均值、方差、通径分析等。实际操作中可设置任务模拟测试环

节,模拟可能出现的紧急情况,监测值班员实际操作中的真实反应与处理能力,将测试结果纳入量化评估体系,在无实际危险情况下评价操作能力和应急处置真实水平,通过定性与定量结合方法,全面精确测评值班员应急处置能力。

(四) 评价体系的权重确定方法

评价体系权重的确定是构建过程中复杂且关键的环节,正确赋予评价指标相应权重,确保评价结果不仅反映定量指标的简单叠加,而且体现各项能力在评价中的实际分量和影响力。权重的确定通常采用专家调研、德尔菲法、层次分析法等客观赋权方法。专家调研应选择多位在铁路车站应急管理及相关岗位经验丰富的专家,为评价体系赋予权重。以期获得更准确和实用的权重分布。德尔菲法是一种通过多轮征求专家意见来达成共识的手段,此方法中,每位专家的意见是独立且经过充分论证的,这可以间接反映各能力要素在实际操作中的重要性。层次分析法是一种量化方法,将复杂决策问题分解为不同层级的因素,然后通过成对比较和打分,确定各层级间及下层相对于上层的优先顺序或重要程度,可结合主客观综合集成法,不仅考虑专家经验判断,还结合历史数据和实际操作情况,科学赋予指标数值权重。权重体系的确定要求客观公正,并充分考虑可能的替代性因素,确保评价体系在不同类型或规模的铁路车站具有高普适性和有效性,综合应用这些方法得到的权重,可以构建更精确和科学的评价体系,提升铁路车站值班员应急处置的整体水平和质量。

结束语:

构建铁路车站值班员应对紧急情况的处置能力评价系统,是一项涉及广泛且深刻的知识基础的挑战性工作,寻求理论与实践的完美结合是评价系统科学性和应用性的关键,评价系统的核心在于不断细致剖析现行模式并优化,同时采用先进评价技巧和工具,逐步提炼和演进,期望通过持续研究和实际应用,加强铁路网络的安全管理水平和紧急情况下的反应能力,从而为公众提供更安全高效的铁路运输服务,促进我国交通事业的稳健发展。

参考文献

- [1]郭峤枫,刘君喜,杜敏齐,等.高速铁路调度员应急处置能力评价体系构建及应用[J].铁道学报,2022(4):44.
- [2]龙京,张彦春,王孟钧,等.铁路局应急管理能力评价体系及其应用[J].科技进步与对策,2011,28(4):4.
- [3]龙京,张彦春,王孟钧,等.铁路局应急管理能力评价体系及其应用[J].科技进步与对策,2011,28(4):129-132.
- [4]宋俊福.铁路车站值班员应急处置能力评价体系构建[J].铁道运输与经济,2022(1):44.
- [5]陈振华.高速铁路列车调度应急处置能力模糊评价研究[J].铁道运输与经济,2014,36(4):5.

作者简介:任泽阳(1993.9-)男,河北邯郸人,本科,助理工程师,车站值班员,研究方向:应急处置。