

机车乘务员超劳的原因及对策分析

胡志杰

国能朔黄铁路发展有限责任公司机辆分公司 062350

【摘要】随着我国经济和社会的迅猛发展,铁路运输作为国民经济的大动脉,正迎来前所未有的发展机遇,发车频率和运输量的显著提升,标志着铁路运输行业的繁荣景象,但依旧存在铁路设施建设相对滞后、管理机制不完善的情况,进而引发了许多事故。尤其是机车乘务人员的工作强度问题日益凸显,长时间、高强度的工作不仅严重损害他们的身心健康,而且增加发生安全事故的风险,对个人及公共安全构成威胁。因此,如何解决机车乘务员超劳的原因,改善乘务人员的工作环境,成为亟待解决的问题。

【关键词】机车乘务员;超劳;原因对策

Reasons and countermeasures of locomotive crew

Hu Zhijie

Guoneng Shuohuang Railway Development Co., LTD 062350

【Abstract】 with the rapid development of China's economy and society, railway transportation as the artery of national economy, is facing unprecedented opportunities for development, departure frequency and transport significantly increased, marked the prosperity of the railway transportation industry, but still exist railway facilities construction relative lag, management mechanism is not perfect, and caused many accidents. In particular, the work intensity of locomotive crew is increasingly prominent. Long-term and high-intensity work not only seriously damages their physical and mental health, but also increases the risk of safety accidents, posing a threat to personal and public safety. Therefore, how to solve the problem of the overwork of the locomotive crew and improve the working environment of the crew has become an urgent problem to be solved.

【Key words】 locomotive crew; overwork; reason countermeasures

引言:

近年来,随着我国重载铁路运输业的快速发展,重载铁路乘务员的工作压力显著增加,超劳问题逐渐浮出水面,成为亟待解决的重要议题。重载铁路运输因其运输量大、效率高而在国民经济中扮演着举足轻重的角色,然而,这一行业的特殊性也给乘务员带来了前所未有的工作负担。长时间连续作业、高强度的工作压力、不规律的作息安排,以及复杂的作业环境等因素,共同作用于重载铁路乘务员,导致其身心疲劳程度不断加深。重载铁路乘务员的超劳现象,不仅严重损害了他们的身心健康,降低了工作效率和服务质量,还可能对铁路运输的安全稳定构成潜在威胁。与民航乘务员类似,重载铁路乘务员在面临巨大工作压力时,也容易出现服务意识淡化、工作机械化、心态疲劳以及因作息紊乱导致的心理问题^①。这些问题若得不到有效应对,将直接影响乘务员的工作态度、服务质量和应对突发事件的能力,进而对整个重载铁路运输系统的安全运营产生不利影响。鉴于此,本文以重载铁路乘务员的超劳情况为研究对象,通过深入分析其产生的原因,探讨科学有效的应对策略。

一、机车乘务员工作概述

(一) 机车乘务员工作特点

机车乘务员以高度专业、复杂、富有挑战性为特点,主要负责保证列车安全正点运行,要求具有扎实的业务技能、熟练的良好心理素质和应急处置能力,是铁路运输的关键。其特征包括:(1)专业性强:需要掌握机车和行车安全知识,对铁路线路、信号等有所了解,通过严格的培训和考核,保证准确快速的行车应变。(2)连续工作:往需要连续工作几天,特别考验体力、耐力和专注力。高强度压力:驾驶中需要保持高度警觉,在承受时间、任务等多方面压力的同时,应对突发状况。(3)不规律的作息:由于铁路的特殊性,可能会出现不固定的作息,需要在深夜、凌晨或节假日上班的情况。(4)复杂的运行环境:需要在各种天气和路面条件下行驶,这对操作技巧和安全意识都是一个不小的挑战。

(二) 超劳现象的定义及危害

超劳工作现象是指由于长时间高强度工作,加上作息不规律,造成机车乘务员过度疲劳的现象。此举不仅降低了工作效率和服务质量,对乘务员的身心健康和铁路运输安全也造成严重的威胁。其危害有:(1)工作效率下降:这一群体往往处于过度疲劳、难以维持高效率工作状态,可能出现精力不集中、反应迟钝等问题。(2)服务质量受损:保持热情周到的服务态度在很大概率上是机车乘务员难以做到的,甚至会出现疲劳过度状态下的疏漏和差错,给旅客出行带来不便。

(3) 身心健康受损：机车乘务员长期处于过度疲劳状态，不仅会出现肌肉酸痛、头痛、头晕等身体不适，还会出现焦虑、烦躁、失眠等心理问题，严重的甚至会导致机车乘务员的精神状态出现问题。(4) 安全隐患有增无减：机车乘务员疲劳驾驶对铁路运输安全是一大隐患。他们在疲劳过度的状态下，可能会出现行车状况难以准确判断，甚至操作失误，造成严重安全事故的发生，如列车出轨、相撞等，不仅会给铁路运输系统带来巨大的经济损失，也将严重影响社会稳定和公共安全。

对于机车乘务员超负荷工作的现象，一定要引起足够的注意和重视。通过采取有效措施缓解其疲劳状态，既能提高其工作效率和服务质量，又能保证其身体健康，还能保证铁路运输安全稳定。

二、机车乘务员超劳原因分析

重载铁路运输业作为国家经济发展的重要支撑，其安全、高效运行离不开机车乘务员的辛勤付出。然而，机车乘务员超劳问题日益凸显，成为影响铁路运输安全和乘务员身心健康的重大隐患。本文将从任务分配不合理、人员配置不足、管理制度不完善以及技术设备支持不足四个方面，深入剖析机车乘务员超劳的原因。

(一) 任务分配不合理

机车乘务员的任务分配是其工作负荷的直接体现，不合理的任务分配是导致超劳问题的首要原因。机车乘务员的工作时间往往过长。在重载铁路运输中，由于列车运行距离长、停靠站点多，机车乘务员需要连续驾驶数小时甚至数十小时。长时间的驾驶不仅考验着乘务员的体力和耐力，更对其心理造成了巨大压力。此外，由于列车运行时间的特殊性，乘务员往往需要在深夜或凌晨工作，这进一步加剧了他们的疲劳感。任务分配的科学性、灵活性亦有所欠缺。在实际工作中，经常安排机车乘务组连续执行多项任务，没有充分的休息时间，这种“连轴转”的工作方式，使其得不到充分的休息与恢复，从而出现生理与心理上的双重疲劳。乘务员在面临紧急情况或临时任务时，常需要加班加点，使他们的工作负担进一步加重。任务分配时没有充分考虑到个别乘务员的特殊情况。不同乘务员的年龄、身体条件、工作经验等都有差别，所以他们的工作能力、承受压力的能力也是各异的。然而，在实际任务分配中，往往忽视了这些个体差异，导致部分乘务员因无法胜任而陷入超劳状态。

(二) 人员配置不足

人员配置不足是导致机车乘务员超劳的另一重要原因。随着重载铁路运输业的快速发展，列车运行密度和运输量不断增加，而机车乘务员的数量却没有得到相应增长。首先，人员配置不足导致乘务员工作负荷加大。在有限的乘务人数下，每个乘务员需要承担更多的工作任务，承担更多的工作压力，才能满足运输需要。这不仅使乘务员的工作效率降低，服务质量下降，而且使他们超负荷工作的程度加剧。人员配备的不到位，让乘务员们得不到充分的休息。人员在连续高

强度工作后，体力和精神的恢复都需要充足的休息时间^[2]。人员配置不足，经常得不到充分的休息时间，造成体力和心理上的疲劳不断积累，人员配备不到位，造成乘务组人员不稳定。长时间的高强度工作、低待遇，使一些乘务员选择了离开工作调换工作岗位，人员紧张的情况进一步加剧，这种恶性循环不仅影响了铁路运输的安全和效率，还加剧了乘务员的超劳现象。

(三) 管理制度不完善

管理制度是保障机车乘务员合理工作负荷和身心健康的重要基础。然而，当前重载铁路运输业的管理制度还存在诸多不完善之处，导致乘务员超劳问题难以得到有效解决。首先，排班制度不合理。在实际排班中，往往忽视了乘务员的生理节律和休息时间需求，导致乘务员的工作时间和休息时间安排不当。这种不合理的排班制度不仅加剧乘务员的疲劳感，还影响其工作效率和服务质量。其次，绩效考核制度过于严格。在重载铁路运输业中，乘务员的工作绩效往往与其收入、晋升等密切相关。然而，过于严格的绩效考核制度使得乘务员不得不承受巨大的工作压力和心理负担，为了完成任务和达到绩效指标，他们不得不加班加点、超负荷工作。最后，缺乏有效的健康管理和心理辅导机制。在机车乘务员队伍中，普遍存在身心健康问题。然而，由于缺乏有效的健康管理和心理辅导机制，这些问题往往得不到及时发现和解决，这不仅加剧乘务员的超劳程度，还对其身心健康造成了长期的不良影响。

(四) 技术设备支持不足

技术设备直接影响到乘务员的工作效率和身心健康，是机车乘务员工作的重要辅助工具，重载铁路运输行业目前在技术设备保障方面还存在诸多不足之处。驾驶室内环境条件恶劣。乘务员在长时间在狭小的驾驶室内，噪音大、温度高、空气不流通等环境条件较差，不断加重乘务组的生理、心理疲劳。机车辅助驾驶系统不够健全，随着技术的不断进步，各种驾驶辅助系统的智能化和自动化也不断涌现，这些先进的驾驶辅助系统并没有在重载铁路运输业中广泛应用。这就使得乘务员需要承担更多的工作量，在行车过程中承受更大的压力，使其超负荷工作的程度加剧。同时信息沟通、监控缺乏有效手段。乘务员在机车运行过程中，需要保持与调度中心、车站等信息的密切联系，由于缺乏有效的信息沟通和监控手段，经常出现重要信息或指令无法及时获取的情况，从而造成工作失误，增加了安全隐患。

三、机车乘务员超劳对策分析

在重载铁路运输领域，机车乘务员作为铁路运输安全的重要守护者，其身心健康和工作状态直接关系到运输的安全与效率。然而，长时间的工作、高强度的工作任务以及由此带来的超劳问题，已成为机车乘务员面临的严峻挑战。为有效解决这一问题，必须从优化任务分配、优化人员配置、完善管理制度和提高技术设备支持等多个维度出发，制定切实有效的对策。

（一）优化任务分配

科学规划工作时间与任务量。为了减轻机车乘务员的工作负担，应科学规划工作时间和任务量。首先，根据列车的运行特点和乘务员的身体承受能力，合理设定单次连续驾驶时间，确保乘务员有足够的时间进行休息和恢复。其次，对于长途重载列车，应适当增加乘务员的轮换次数，减少单次连续驾驶的时长，以降低疲劳累积的风险。要综合考虑列车运行计划、乘务员工作经验和身体状况，合理安排任务，避免把重任务集中到少数乘务员身上。

建立弹性调度机制。要建立一套灵活的调度机制，以面对重载铁路运输中可能出现的列车晚点、故障等各种突发情况。调度部门在列车运行出现问题时，要迅速对乘务员的工作计划进行调整，确保及时调派或替换到位。对因特殊情况必须延长工作时间的乘务员，给予相应补偿或安排补休，以体现对乘务员的关心与尊重。

考虑个别乘务员的差异性分配任务。任务分配时，要充分考虑乘务员的个体差异，包括年龄、身体条件、工作经历等各方面的情况。通过考核乘务员的工作能力，将恰当的工作任务分配给乘务员。对年纪轻、体力好的乘务员，多布置一些工作任务就可以了；而年事已高、身体状况欠佳的乘务员，则要适当减少工作任务，以保证不因工作而影响到身体和精神状态。

（二）优化人员配置

首先，增加乘务员数量。针对人员配置不足的问题，应适当增加机车乘务员的数量。通过招聘和培训新的乘务员，扩大乘务员队伍，以满足日益增长的铁路运输需求。在招聘过程中，应注重选拔身体素质好、心理素质稳定、工作经验丰富的乘务员，以提高整体工作效率和服务质量。其次，人力资源合理配置。要在增加乘务员的基础上，对人力资源进行合理调配^[1]。根据列车运行计划，结合乘务员工作经验、身体条件等因素，对乘务员的班次、工作任务进行科学安排。通过对人力资源的优化配置，保证每一位乘务员都能得到合理的工作负荷和休息时间，从而避免了超负荷工作的情况出现。最后，建立人事编制机制。建立人员储备机制，应对突发情况或临时性任务。通过选拔培养一批后备乘务员，确保在人员紧缺或任务繁重的情况下，及时补充力量，便可以帮助乘务员队伍保持稳定，减少工作超负荷的风险。

（三）完善管理制度

优化排班制度，确保机车乘务员身心健康。在排班计划的制定上，充分考虑乘务员的生理节律和休息时间的需要，

对作息时间进行合理的安排。通过优化排班制度，保证乘务员在作息时间内保持平衡，减少了工作的疲劳感，减轻了工作的压力。健全绩效考评体系。绩效考核制度是影响乘务员工作积极性的重要因素，也是影响超劳程度的重要因素，完善绩效考评体系，建立科学合理的考评标准，激发乘务员的工作热情。在考核过程中，对乘务员的工作质量、服务水平等方面要有所侧重，不能只盯着工作量不放。给予乘务员一定的奖励和提拔机会，激发乘务员的工作热情和创造力^[2]。建立卫生管理、心理疏导等方面的机制，建立健康管理和心理疏导机制，确保机车乘务员身心健康。定期对乘务员进行体检和心理测评，对身心健康问题及时处理。对机车乘务员进行心理疏导服务，帮助他们有效应对工作中的压力与挑战，保持良好的心理状态。

（四）提高技术设备支持

司机室是机务人员工作的重要场所，驾驶室内环境条件需得到改善，它的环境状况对机务人员的工作效率和身心健康有着直接的影响，为了改善驾驶室环境条件，应加大投入，对驾驶室进行升级和改造，通过降低噪音、调节温度、改善空气流通等措施，为乘务员提供一个舒适的工作环境。其次，引入先进的驾驶辅助系统^[3]。随着科技的不断发展，各种智能化、自动化的驾驶辅助系统不断涌现。积极引进先进的行车辅助系统，以降低乘务人员提高办事效率的工作水平。通过应用自动驾驶、智能导航、疲劳监测等技术，将减轻其工作压力和疲劳感。最后，强化监控手段。在机车运行过程中，乘务员需要与调度中心、车站等信息保持紧密联系，要加强信息沟通和监测手段的高效信息传输系统，通过实时传递重要数据，如列车运行状态、旅客信息等，为乘务员提供及时、准确的信息保障。

结束语

在重载铁路的乘务工作中，乘务员面临诸多挑战，超劳现象尤为突出。但正如日常乘务员需保持良好心态以应对各种情况一样，机车乘务员也应以积极心态面对工作压力。通过深入分析超劳原因，并采取优化任务分配、人员配置，完善管理制度及提升技术设备支持等对策，我们旨在提升乘务员的工作满意度与效率。未来，重载铁路乘务员应以更加饱满的热情与坚韧的意志，迎接每一次挑战，共同推动铁路运输事业的安全、高效发展。

参考文献

- [1]王靖华.朔黄铁路机车乘务员超劳分析及应对措施[J].中国铁路, 2017, (12): 55-60.
 - [2]邹红德.繁忙干线区段防止机车乘务员超劳对策分析[J].铁道运输与经济, 2016, 38(07): 72-76.
 - [3]郑睿.浅谈机车乘务员超劳[J].广东蚕业, 2017, 51(10): 15.
 - [4]王朝阳.防止货运机车乘务员超劳的方法研究[J].交通世界, 2019, (21): 154-156.
 - [5]刘军红.浅析京包线货运机车乘务员超劳原因与防控措施[J].内蒙古科技与经济, 2018, (05): 26+45.
- 作者简介: 胡志杰(1990.5-)男,河北石家庄人,本科,助理工程师,研究方向:铁路机务。