

乘务员综合素质对朔黄铁路行车安全的影响

王强国

国能朔黄铁路发展有限责任公司机辆分公司 062350

【摘要】乘务员的职业素养对铁路运输安全，尤其是在朔黄铁路线路上的作用可谓举足轻重，其对行车安全的影响不容小觑。具体而言，职业技能、心理承压能力、责任心及协同作业意识等构成的乘务员综合素质，直接关系到铁路运行的安稳性，这是一个多维度交织影响的复杂系统，如何提升乘务员素质，便指向了培训和管理策略的优化，通过强化这些措施可有效减少安全隐患，确保铁路运输体系高效而可靠地运转。

【关键词】乘务员综合素质；朔黄铁路；行车安全；影响因素；优化措施

The influence of the comprehensive quality of the crew on the traffic safety of Shuohuang Railway

Wang Qiangguo

National Energy Shuohuang Railway Development Co., LTD. Locomotive and Vehicle Branch 062350

【Abstract】The professional qualities of train attendants play a crucial role in railway transportation safety, especially on the Shuohuang Railway line. Their impact on train safety cannot be underestimated. Specifically, the comprehensive qualities of train attendants, including professional skills, psychological resilience, responsibility, and teamwork awareness, directly affect the stability of railway operations. This is a complex system influenced by multiple dimensions. How to improve the quality of train attendants points to the optimization of training and management strategies. By strengthening these measures, it is possible to effectively reduce safety hazards and ensure that the railway transportation system operates efficiently and reliably.

【Key words】comprehensive quality of crew members; Shuohuang Railway; traffic safety; influencing factors; optimization measures

引言：

朔黄铁路作为国家铁路运输的关键干线，承担着巨大的货运任务，运行安全是铁路运输的基石，而乘务人员的综合素质对行车安全的保障具有至关重要的作用。高效完成工作不仅需要乘务员掌握精湛的专业技能，更依赖其健全的心理素质和高度的责任感，以及卓越的团队协作能力。现代铁路运输体系日趋复杂，传统的培训模式和管理手段在应对持续增长的安全需求时已显现出不足，提升乘务人员的综合素质成为确保铁路运输安全的关键要素。

一、乘务员综合素质及行车安全的概述

乘务人员的综合素质构成复杂，既包括娴熟的业务能力又囊括稳定的心理素质，更强调高效的团队协作与高度责任感。业务能力着重于对铁路设备、作业规程及安全章程的工作效率，此乃降低潜在风险的基石，心理素质则特指乘务员于压力环境或突发事件面前，所展现出的应变决断与情绪把控能力，这亦是其复杂情境中保持冷静、做出正确决策的关键要素，团队协作能力与责任感，则要求乘务人员与其他岗位密切配合，并始终恪守安全至上的职业信条，可谓环环相扣，缺一不可^[1]。素质的提升有助于降低因技能疏漏引发的

安全事故发生概率，运输秩序的井然与运行安全保障，亦赖于此。行车安全实为通过管理手段与技术看方案，确保列车平稳运行的系统工程，乘务员于此环节至关重要，唯有那些具备高水平综合素养的乘务人员，才能有效践行操作规范，及时应对突发状况，并与团队紧密配合。

二、提高乘务员综合素质的意义

（一）保障运输效率

乘务员综合素质的跃升是显著增强其工作能力的关键，工作能力的强化最终体现为铁路运输效率的优化。铁路运输日常运作复杂而精密，乘务员需高效而准确地执行诸多任务，维护列车运行状态，提供乘客周到服务，实施安全检查规程等，任何环节疏漏都可能影响全局。卓越的乘务人员在应对错综复杂的工作环境游刃有余，专业素养的提升亦可优化运营流程，降低无谓的耗时，对铁路运输而言时间即是效益。极端天气或突发的设备故障是对乘务人员职业素养的直接考验，此时，高水平乘务人员当能迅速判断症结，果断采取有效措施，排除险情，保障列车按既定时刻抵达。具备更高职业素养的乘务队伍，能够迅速掌握新技术、新设备的应用，减少人为失误，进而提升整体效能，不容忽视的还有团队协作能力，高效的协作可以保障乘务班组内部沟通畅通，

协调一致,各项操作环节得以无缝衔接,减少因信息传递阻滞造成的延误乃至误操作。

(二)减少安全事故发生

安全事故为铁路运输的首要关切,乘务人员综合素质高下,攸关事故风险消减,盖因高素质者,安危意识与临危应变力俱强,能在发生变故时,洞烛先机,化险为夷,若遇器械损坏,则能迅疾判识症结所在,依循既定方略从容处置,弭患于未萌,平日操持,责任心强者优先重规章法度,时勤稽查检视,凡事必求合乎规范,复兼心理素质与情绪管控,亦具关键意义,处高压境况,优良之心理素养,辅之以冷静理性,方可杜绝因慌乱失措所致之愆尤。

(三)推动铁路人才培养体系的完善

提高乘务员的整体素养,既能直接促进个体职业技能的跃升,又能深远地牵引铁路行业人才培养体系的优化升级,此二者相辅相成^[2]。铁路技术日新月异,客运需求持续攀升,这些外部因素均对既有的人才培育模式构成挑战,使其滞后于时代发展步伐已是不争的事实。现代铁路行业对从业人员提出更高要求,此时将乘务员综合素质的强化置于人才培养的核心地位,并着重提升其多维能力,便显得至关重要,锤炼过硬的专业技能是基本要求,心理承压能力、团队协作精神及恪尽职守的责任意识亦不可或缺,共同构成了高素质人才的必要拼图。依托完备而科学的培训体系,辅以常态化的考评机制,铁路企业方能精准发掘并悉心培育出一批高潜人才,此类人才不仅能快速适应高速发展的轨道交通产业,更能成为驱动行业革新与进步的中坚力量。更为深远的意义在于,伴随乘务员队伍综合能力的跃迁,铁路系统的运转模式、服务品质乃至应急处置效能亦将水涨船高,诸多方面的协同进步,无疑将为铁路行业的现代化建设夯实根基。

三、乘务员综合素质对朔黄铁路行车安全的影响

(一)职业技能不足的影响

铁路运行安全仰赖乘务人员的职业技能,扎实的专业素养与对铁路安全设备的熟练程度,构成有效操作任务之基石,重要干线如朔黄铁路,乘务员不仅须精通列车操纵流程,各类设备维护与应急处置亦不可或缺,技能匮乏可能导致日常作业或突发状况下产生偏差,不容忽视。设备操作为例,若对使用方法生疏或忽略细节,甚或引发列车运行故障,安全风险亦由此滋生。职业技能不足亦累及乘务员对行车风险的研判能力,设备出现异常征兆,缺乏技能者或难以及时察觉问题所在,贻误处置时机,安全隐患亦随之加剧,正常运行抑或险情处置,乘务人员技能水平均直接关联铁路安全,故而,提升乘务员职业技能不仅提升工作效能,更能有效降低操作失当或技能不足引发的安全事故。

(二)心理素质不稳定的影响

铁路运输从业人员置身于高压运转状态,乘务工作强度

巨大,偶发事件频发,均对从业者的心理防线构成直接冲击,其精神心理状况之稳定性,攸关遇险情之应变效率及事故处理能力,可谓牵一发而动全身。重压之下若心理素质不稳,极易诱发乘务员于突发事件中陷于慌乱,或产生判断偏差,行车安全或将因此深受其累。譬如,列车设备乍现故障,抑或天灾骤降等特殊情境,心理素质堪忧者或难保持冷静,应急反应迟缓恐难避免,甚或无法遵照既定规程执行必要操作,事态之复杂程度或将陡增,酿成更为严重之安全事故亦未可知^[3]。卓越心理素质不仅内蕴着乘务员对抗压能力之精进,更昭示其于危急关头,迅疾决断、冷静处事之能。铁路运输环节中乘务员心理素质优劣,直接关联其临危应变之效能,进而影响列车运行之安危,提升乘务人员心理素质,使其于高压环境中保持清醒头脑,实乃确保铁路行车安全的重要环节。

(三)责任意识薄弱的影响

责任意识攸关铁路运行的稳固,其地位不容置喙,执行岗位任务时,从业人员若职责认知模糊,或责任观念淡薄,势必埋下安全隐患,对规章制度的漠视将成为主要问题。关注朔黄铁路等重要干线,每一次操作无不牵动行车安全之神经,些微的疏忽抑或玩忽职守之举,皆可能引发不测,譬如,若检查环节流于形式设备维护保养遭到轻慢,则潜藏的机械故障将可能演变为颠覆性的列车事故,再如,在客流高峰或繁忙时段,责任心缺位的乘务人员,或因处置失当,或因粗心大意,极易造成调度系统的紊乱,累积额外的安全风险。甚而,责任意识的缺失还会演变为工作中的懈怠与应付,操作流程的变形走样,细节之处的草率,终将侵蚀工作质量与行车安全之根基,责任意识之培育与强化,实乃确保铁路运行安全的基石,须使每一位乘务人员深刻领悟,每一次操作每一项决策,皆系于乘客之生命安危,此绝非危言耸听。

(四)团队协作不佳的影响

铁路运输系统的复杂性决定了其运作依赖多工种协同,乘务员需与车站值班员、调度指挥中心形成动态信息交互机制,维持列车运行秩序。信息传递受阻可能引发连锁反应,列车定位偏差未被及时修正将触发信号系统误判,关键指令延迟接收则导致制动距离计算失误。特定场景下,乘务组内部信息共享机制若存在漏洞,突发事件中无法同步处置进度,可能衍生出冲突指令或冗余操作。任务执行层面的协同失效具有更隐蔽的风险特征,当值人员对岗位职责理解偏差可能造成作业盲区,设备巡检与旅客服务的时序冲突若未妥善协调,将削弱整体保障效能。高峰期叠加恶劣天气时,多线程任务处理要求乘务团队具备动态分工能力,任何环节的衔接疏漏都将放大系统脆弱性。乘务人员需构建多维协同认知体系,既要掌握标准化作业流程,更要理解各岗位决策逻辑的关联性,通过情景模拟训练提升非结构化场景下的应变能力,建立以行车安全为核心的信息筛选机制。

四、朔黄铁路行车乘务员综合素质优化措施

（一）加强职业培训及考核

朔黄铁路乘务员的职业素养攸关线路运营安全,需建立常态化技能提升机制。专业培训与考核当为其重要组成部分,旨在确保乘务人员熟稔最新的安全规程,精通日新月异的技术应用,掌握各类设备操作要领^[1]。铁路行业发展日新月异,新设备、新管理模式不断涌现,乘务员的技能更新迭代实为必然要求,以应对复杂局面与潜在挑战。培训内容设置需兼顾基础操作与专项技能,设备维护知识不可或缺,更应着力于突发事件的应变能力培养,强化危机处置效能。模拟演练是提升应变能力的有效途径,案例分析亦具重要价值,此类方法容许乘务员在虚拟环境中推演复杂情境,研判事故成因,进而磨砺其临危决断力与迅敏反应,且无需承担真实风险。定期考核功能在于技能甄别,更是对乘务员综合素养的全面考量,严谨考核机制的设立,能够及时发现操作短板,保障乘务队伍整体具备充分胜任力,从而为行车安全构筑坚实防线。

（二）开展心理健康辅导

铁路运输工作环境复杂且潜在风险巨大,乘务人员常处于高压状态,身心俱疲,由此可见开展心理健康辅导与压力管理课程实属必要,提升心理韧性关乎每一位从业者的福祉,更关乎运行安全。学习有效的自我调节技巧,掌握情绪管理策略,有助于乘务员缓解工作中的焦虑与紧张感,稳定心理状态是高效工作的基石。亦应定期进行心理评估,了解乘务员在压力情境下的反应模式,及时发现潜在心理隐患,避免其对工作表现及决策能力造成负面影响,不容忽视。培养健全心理,不仅能预防负面情绪的产生,更能显著提升乘务员在高压环境下的应变能力,突发事件面前心理素质过硬的乘务员更能保持冷静清晰的思维,迅速做出准确判断与决策,无疑降低事故发生的可能性。组织心理健康辅导,亦可提高乘务员整体幸福感和职业满意度,增强团队凝聚力与执行力,多方协同,最终目标指向确凿无疑,保障行车安全。

（三）强化责任意识教育

乘务人员责任意识是其恪守作业章程、切实履行安全职责的根本保障,朔黄铁路当着力于责任意识教育与培育,

务必使乘务员深刻认识到自身在行车安全中的关键地位,安全责任培训需常态化实施,深入解读各项法规条例、作业规程及其在实践操作中的具体应用,这能够促进乘务员对安全规范的理解与执行,结合典型案例展开研讨亦具价值,剖析事故诱因与责任判定,有助于乘务员汲取经验教训,从而避免重蹈覆辙,构建责任追究体系至关重要,旨在强化责任落实,保证每位乘务员明确自身在行车安全领域所承担的责任。责任意识的提升能驱动乘务员在日常工作中更为关注细节,严谨遵循操作规程,严格依据标准完成各项任务,进而有效降低失误发生的概率,保障行车安全。由此可见,重视责任意识教育不仅能提升乘务员的专业素养,更为铁路运输安全构筑起坚实屏障。

（四）提升团队协作能力

铁路运输高度依赖团队协作机制,乘务人员不仅需要独立完成任务,还需与不同岗位同事建立紧密配合关系。朔黄铁路可通过定期开展专项团队建设与协作培训,系统性强化乘务人员间的信息互通与行动协调能力,组织沉浸式情景模拟训练能帮助乘务团队深入认知岗位职责差异,在角色置换体验中掌握多维度协作要领,设置突发场景演练则可使工作人员熟悉应急预案流程,培养危机处置时的默契配合度^[5]。当面临设备故障或自然灾害等紧急状况时,具备协同素养的乘务团队能快速形成信息共享网络,通过精准判断与联合决策及时消除安全隐患,这种基于实践训练的协作模式优化,既能规避传统作业中信息断层导致的执行误差,亦可构建起动态调整的运输安全保障体系,最终实现运输效率与安全等级的双重提升。

结束语

乘务员的综合素质对朔黄铁路行车安全有着深远的影响。提升乘务员的职业技能、心理素质、责任意识和团队协作能力,不仅能够减少安全事故,还能提高运输效率和社会经济效益。为了更好地保障铁路行车安全,需要在培训、考核、心理辅导等方面采取切实有效的优化措施,为铁路运输的高效、安全运行提供坚实的保障。

参考文献

- [1]安志学.基于层次分析法分析机车乘务员个人素质对行车安全的影响[J].黑龙江科技信息, 2014, (35): 48.
 - [2]陈明莉.机车乘务员的心理素质与高速铁路行车安全[J].科技资讯, 2007, (04): 177.
 - [3]王志忠.朔黄铁路公司安全文化建设探索与实践[J].现代国企研究, 2018, (10): 287-288.
 - [4]牛林杰.基于时间序列与重采样的铁路车站行车安全态势主动监测方法[J].信息技术, 2025, (03): 101-106+115.
 - [5]孟小钧.基于“人-机-技”系统的高速铁路行车安全风险点识别与控制[J].铁路采购与物流, 2023, 18(01): 62-64.
- 作者简介: 王强国(1992.01-)男,山西大同人,本科,助理工程师,研究方向:铁路机务。