

# 地铁运营乘务电客车司机培训管理分析

张佳慧

徐州轨道交通运营有限公司 江苏 徐州 221000

**摘要：**地铁电客车司机培训管理至关重要，其关乎地铁安全高效运行。当前培训管理存在内容与实际脱节、方法考核单一、复训机制不完善等问题。影响培训效果的关键因素有培训体系课程设计、师资设施资源、考核评估反馈机制。优化对策包括构建动态化模块化课程体系、推行多元化情景化评估方法、强化周期性复训与效能跟踪机制，以提升司机素质，保障地铁运营安全。

**关键词：**地铁运营；电客车司机；培训管理；应急处置；技能评估

**引言：**在城市化进程加速的当下，地铁作为城市公共交通的中流砥柱，其安全高效运行意义非凡。而电客车司机作为地铁安全运营的关键掌控者，肩负着重大使命，其工作兼具高技术性、高压力性与高风险性。当前，地铁电客车司机培训管理虽取得一定进展，但仍存在培训内容与实际需求脱节、方法与考核方式单一、复训与持续提升机制不完善等问题。同时，培训体系与课程设计、师资与设施资源、考核评估与反馈机制等因素，也深刻影响着培训效果。在此背景下，深入探讨优化电客车司机培训管理的对策与建议，具有重要的现实意义。

## 1 地铁电客车司机培训管理的重要性

地铁作为城市公共交通的核心力量，其安全、高效运行至关重要。而电客车司机作为地铁列车安全运行的直接操控者与守护者，肩负着重大责任。他们的工作性质决定了其具备高技术性、高压力性与高风险性的显著特点。在复杂的轨道环境和多变的运营状况下，司机需精准操控列车，严格遵循规章制度，时刻应对各类突发状况，这要求他们具备极高的专业素养与应变能力。

(1) 在此背景下，构建一个系统、科学且严格的培训管理体系显得尤为关键。该体系是司机掌握必备驾驶技能的基石，通过全面且细致的培训课程，司机能够熟练掌握列车启动、运行、制动等各个环节的操作要点，确保列车平稳、安全行驶。同时，培训能让司机深入了解并熟悉各项规章制度，明确工作中的行为准则与安全规范，从制度层面保障运营安全。(2) 有效的培训管理能显著提升司机的应急处理能力。面对火灾、设备故障等紧急情况，经过专业培训的司机能够迅速、准确地做出反应，采取有效的应对措施，将事故损失降至最低。这不仅筑牢了地铁运营安全的第一道防线，还能降低人为失误风险，减少因操作不当引发的安全事故。(3) 从长

远来看，良好的培训管理有助于提升地铁运营效率，确保列车准点运行，提高乘客的出行体验，进而提升乘客满意度。因此，完善的培训管理体系是地铁公司核心竞争力的重要组成部分，对地铁事业的可持续发展具有不可替代的作用<sup>[1]</sup>。

## 2 地铁电客车司机培训管理中存在的主要问题

### 2.1 培训内容与实际需求脱节

当前地铁电客车司机培训在内容设置上与实际运营需求存在明显差距。(1) 部分培训课程所传授的理论知识更新严重滞后。随着地铁建设的飞速发展，新线路不断开通、新车型持续投入使用、新技术如全自动运行系统等逐步应用，然而培训教材和课程内容却未能及时跟进，使得司机所学知识与实际工作环境存在断层，难以将理论知识有效应用到实际操作中。(2) 培训内容在结构安排上不够合理。过于侧重于常规操作的训练，对于一些低频发生但潜在风险极高的突发故障场景模拟训练严重不足。这导致司机在面对复杂多变的实际运营状况，尤其是遭遇罕见非正常情况时，往往缺乏足够的判断力和有效的处置能力，给地铁运营安全带来潜在隐患。

### 2.2 培训方法与考核方式单一

当前地铁电客车司机培训在方法运用和考核设置上存在明显短板。(1) 培训过程中，传统模式仍占据主导，过多依赖课堂讲授和跟车观摩。课堂讲授虽能系统传授理论知识，但缺乏实践互动；跟车观摩受限于实际运营情况，司机难以全面深入地学习应对各类状况的技巧。而模拟驾驶器等先进设备虽已配备，但利用率不高，且仿真度有待提升，无法让司机充分体验复杂多变的真实驾驶场景，影响实践技能的有效提升。(2) 考核方面同样问题突出，过于侧重理论笔试和标准化实操项目。这种考核方式虽能检验司机对基础知识和常规操作的掌握程度，但对于司机的非技术性能力，如情境意

识、沟通协调能力、心理承压能力以及不同压力下的决策过程等，缺乏有效的评估手段，难以全面衡量司机的综合素养<sup>[2]</sup>。

### 2.3 复训与持续提升机制不完善

当前地铁电客车司机培训在复训与持续提升环节存在诸多不足。（1）司机的资格复训大多流于表面，内容上存在严重的重复性，未能根据每位司机不同的业务短板和发展需求制定个性化的培训方案，导致复训对司机能力提升的作用有限。（2）对于在岗司机，由于缺乏常态化的监测与干预机制，难以及时发现并解决其技能退化、知识老化的问题。随着地铁运营时间的增长，司机可能因长期从事单一工作而产生懈怠，知识结构也无法跟上行业发展的步伐。（3）培训效果的长期跟踪与评估体系尚未建立，无法准确量化培训投入与运营安全绩效之间的内在联系，使得培训部门难以判断培训工作的实际成效，进而无法对后续培训进行有针对性的优化和改进，影响司机队伍整体素质的持续提升。

## 3 影响电客车司机培训效果的关键因素

### 3.1 培训体系与课程设计因素

培训体系与课程设计的优劣，对电客车司机培训效果有着根本性的影响，其完整性与科学性是决定培训成效的关键。（1）培训目标的明确性是培训的基石。只有设定清晰、具体且可衡量的目标，如规定司机在特定场景下的操作准确率、应急响应时间等，才能让培训方向明确，使培训内容有的放矢，避免盲目性和随意性。

（2）培训大纲需具备高度针对性，紧密围绕电客车司机的岗位需求和工作特点来构建。涵盖列车驾驶技术、安全规章制度、故障排查与处理等核心板块，确保司机所学与实际工作紧密相连。（3）课程内容的先进性与实用性也不容忽视。要紧跟地铁技术发展步伐，及时更新列车设备知识、操作技巧等内容，同时注重实用性，让司机学到的知识能直接应用于日常工作中。（4）理论教学与实操训练的合理衔接与配比至关重要，二者相辅相成，共同提升司机的综合能力。

### 3.2 培训师资与设施资源因素

在电客车司机培训中，培训师资与设施资源是影响培训效果的关键要素。（1）培训师的专业水平、实践经验与教学能力堪称影响培训质量的核心。专业水平高的培训师，能够精准解读电客车驾驶的专业知识，为学员提供权威的理论指导；丰富的实践经验则让培训师在讲解操作技巧和应对突发状况时更具说服力，他们分享的实际案例能让学员深刻理解工作中的要点和难点。而出色的教学能力，能使培训师根据学员的特点和需求，灵活运用多种教学方法，激发学员的学习兴趣和积极性，确保培训内容有效传达。（2）模拟驾驶器、故障设置系统、实训线路等培训设施也起着决定性作用。设施数量充足能保证学员有足够的实操机会；技术先进性确保学员接触到与实际工作相符的设备和系统；高度的真实性则能让学员在接近实际工作环境的条件下进行训练，从而有效提升司机的实操技能和应急处置能力，使培训达到理想效果<sup>[3]</sup>。

活运用多种教学方法，激发学员的学习兴趣和积极性，确保培训内容有效传达。（2）模拟驾驶器、故障设置系统、实训线路等培训设施也起着决定性作用。设施数量充足能保证学员有足够的实操机会；技术先进性确保学员接触到与实际工作相符的设备和系统；高度的真实性则能让学员在接近实际工作环境的条件下进行训练，从而有效提升司机的实操技能和应急处置能力，使培训达到理想效果<sup>[3]</sup>。

### 3.3 考核评估与反馈机制因素

在电客车司机培训体系里，考核评估与反馈机制占据着举足轻重的地位。考核评估绝非仅仅是检验培训成果的简单手段，它更像是精准引导培训方向的指挥棒，为培训的持续优化提供明确指引。（1）评估标准的科学性是考核评估的基石。只有制定出科学合理、符合电客车司机岗位实际需求的标准，才能准确衡量学员的学习成效，避免评估结果的偏差与失真。（2）评估角度的全面性同样不可或缺。它应涵盖知识、技能、素质等多个方面，全面考察学员对专业知识的掌握程度、实际操作技能的熟练度以及应对突发情况的心理素质等，确保评估结果能够真实反映学员的综合能力。（3）而考核后反馈的及时性与有效性则是形成闭环的关键环节。及时反馈能让学员迅速了解自身不足，有效反馈则能提供针对性的改进建议，促使学员及时调整学习策略，同时也为培训方案的优化提供依据，驱动培训质量实现持续改进与提升。

## 4 优化电客车司机培训管理的对策与建议

### 4.1 构建动态化与模块化的课程体系

在电客车司机培训管理中，构建动态化与模块化的课程体系是提升培训质量、增强司机岗位胜任力的关键举措。（1）建立与运营实际紧密联动的课程更新机制至关重要。地铁运营环境复杂多变，各类运营事件频发，新技术的不断涌现以及规章制度的持续修订，都对司机的专业素养提出了更高要求。因此，需搭建一套高效的课程更新体系，定期收集运营一线的反馈信息，深入分析运营事件背后的成因、影响及应对策略。同时，密切关注行业内新技术的发展动态，及时将新技术、新工艺融入培训内容。对于规章制度的修订，要第一时间解读并转化为培训课程，确保司机所学知识与实际运营无缝对接，避免培训内容与工作实际脱节。（2）推行模块化教学是提升培训精准度的有效途径。将课程体系划分为基础模块、进阶模块和专项模块。基础模块侧重于培养司机的基本驾驶技能、安全意识和基础理论知识，为后续学习筑牢根基；进阶模块则聚焦于提升司机的操作熟

练度、复杂情况处理能力和综合决策水平；专项模块针对特定故障处理、突发事件救援等特殊场景进行深度培训。通过这种分层分类的方式，能够根据不同阶段司机的知识储备和技能水平，开展精准化、个性化的培训，提高培训资源的利用效率，使司机能够快速适应岗位需求，保障地铁运营的安全与高效。

#### 4.2 推行多元化与情景化的评估方法

当前电客车司机培训评估方式相对单一，难以全面、精准地衡量司机综合能力。为提升评估效果，应在传统考核基础上，大力推行多元化与情景化的评估方法。（1）基于模拟器的情景化评估是重要的创新方向。模拟器能够高度还原地铁列车的驾驶环境和各类运营场景。通过设置复杂的故障组合，如同时出现信号系统故障与制动系统异常，检验司机对多重故障的判断和处理能力；模拟突发应急事件，像列车火灾、乘客突发疾病等，考察司机在紧急状况下的应急反应速度和处置措施的合理性；营造高压力环境，如规定极短时间内完成故障排查与处理，评估司机在高压下的操作流程是否规范、决策逻辑是否清晰。同时，观察司机在处理问题过程中的沟通效率，包括与控制中心的交流以及现场指挥能力，以及心理稳定性，看其是否能保持冷静、沉着应对。（2）引入360度评估反馈机制也十分必要。结合考官评价，凭借考官的专业知识和丰富经验，对司机的操作技能、理论知识掌握程度等进行客观打分；开展同事评议，让一同工作的司机从团队协作、日常表现等方面提供反馈；鼓励司机进行自我总结，反思自身在培训过程中的优点与不足。通过这种全方位、多角度的评估方式，能够全面衡量司机的综合能力，为后续培训方案的调整和司机个人职业发展提供有力依据<sup>[4]</sup>。

#### 4.3 强化周期性复训与效能跟踪机制

电客车司机的技能水平与安全意识会随时间推移和运营环境变化而波动，强化周期性复训与效能跟踪机制对于保障地铁运营安全至关重要。（1）建立基于能力档案的个性化复训制度是精准提升司机能力的关键。为每位司机建立详细的能力档案，全面记录其驾驶记录，包

括行驶里程、准点率等；梳理事件经历，如曾遭遇的故障类型、应急事件处理情况；明确既往考核弱点，如理论知识薄弱环节、实操技能不足之处。依据这些信息，为每位司机量身定制专属的复训方案，针对其薄弱点进行强化训练，避免“一刀切”的复训模式，提高复训的针对性和有效性。（2）建立培训效果长期跟踪系统不可或缺。该系统将司机在岗期间的安全绩效，如事故发生率、违规操作次数等，以及操作规范性，如驾驶操作流程是否标准、信号响应是否及时等数据，与培训记录进行关联分析。通过深入挖掘数据背后的规律，能够清晰了解培训内容与实际工作表现之间的联系，找出培训体系中存在的不足之处。基于这些分析结果，持续优化培训体系，调整培训内容和方法，确保培训效果的持久性，使司机始终保持良好的工作状态和较高的业务水平，为地铁运营安全提供坚实保障。

#### 结语

综上所述，地铁电客车司机培训管理意义重大，关乎地铁运营安全与效率。当前培训管理虽取得一定成果，但在内容、方法、复训等方面仍存在诸多问题，受培训体系、师资设施、考核评估等因素影响。而优化培训管理需多管齐下，构建动态化与模块化课程体系，推行多元化与情景化评估方法，强化周期性复训与效能跟踪机制。通过这些举措，能够提升司机专业素养与综合能力，保障地铁运营安全稳定。未来，地铁公司应持续关注培训管理动态，不断优化完善，以适应行业发展需求，推动地铁事业迈向更高水平。

#### 参考文献

- [1]高炜奇.地铁运营乘务电客车司机培训管理探讨[J].建材与装饰,2020(04):242-243.
- [2]何文彤.电客车司机培训管理分析[J].运输经理世界,2021,(29):67-69.
- [3]迟胜超,冯洪振.乘务与通号专业协同培训模式构建和实践[J].现代城市轨道交通,2020,(10):120-123.
- [4]高炜奇.地铁运营乘务电客车司机培训管理探讨[J].建材与装饰,2020,(04):242-243.