

# 城市轨道交通乘务安全管理问题探讨

张剑豪

太原轨道交通一号线建设运营有限公司 山西 太原 030000

**摘要:**城市轨道交通乘务安全管理是保障列车运行安全与乘客出行安全的核心环节。本文首先阐述了乘务安全管理的核心内涵,明确其覆盖人员管控、行为规范、风险防控、能力培养、现场监督等多个维度,贯穿列车运行全作业流程。其次,系统分析了当前乘务安全管理中存在的四方面突出问题:乘务人员安全意识参差不齐、作业标准化执行落实不到位、安全培训体系适配性不足、现场监督管控存在漏洞。在此基础上,从强化全员安全素养培育、规范作业流程落地、优化安全培训体系、完善动态监督机制四个维度提出优化对策,旨在构建全流程、全场景、闭环式的安全管理体系,推动乘务安全管理由被动约束向主动防控转变,切实提升轨道交通运营安全管理水平。

**关键词:**城市轨道交通;乘务岗位;安全管理;问题;风险防控

**引言:**随着我国城市轨道交通网络规模持续扩大,运营密度与客运强度不断攀升,乘务安全管理面临的压力与挑战日益突出。乘务人员作为列车运行的直接操控者,其作业行为规范程度直接决定运营安全水平。然而,当前部分轨道交通企业在乘务安全管理中仍存在安全意识薄弱、标准化作业执行偏差、培训与实操脱节、监督管控闭环不足等突出问题,人为因素引发的安全风险尚未得到有效遏制。本文围绕城市轨道交通乘务安全管理的核心内涵与重要性展开分析,系统梳理现存主要问题,并从安全素养培育、作业流程规范、培训体系优化、监督机制完善四个方面提出针对性对策,旨在为提升乘务安全管理精细化水平、保障轨道交通运营安全提供参考。

## 1 城市轨道交通乘务安全管理核心内涵与重要性

城市轨道交通乘务安全管理,是指针对列车乘务人员日常作业全流程所开展的系统性内部管理工作,涵盖人员管控、行为规范、风险防控、能力培养、现场监督等多个维度。其管理范围全面覆盖列车出车检查、正线行驶、进站作业、折返操作、收车整备等全部运营环节,同时对乘务人员在岗精神状态、标准化操作流程执行、应急处置能力水平、职业纪律素养等方面实施全方位管控。其核心目标在于通过标准化、精细化、常态化的管理模式,严格约束乘务作业行为,有效识别并规避人为操作风险,确保列车运行全程处于安全可控状态<sup>[1]</sup>。

乘务安全管理是轨道交通运营安全管理体系中的核心环节,具备极强的基础性与关键性。乘务人员的每一

项作业操作均直接关联列车设备运行状态与线路运营安全,任何一个操作失误都可能引发连锁性安全后果。规范化的安全管理能够从源头减少人为失误,消除基础性安全隐患,有效降低运营风险。同时,高效的乘务安全管理能够持续提升团队整体安全素养,形成标准化作业氛围,保障高密度、高强度的轨道交通运营工作有序开展。在此基础上,切实保障乘客出行安全与轨道交通运营稳定性,是轨道交通企业实现可持续运营的核心保障,也是城市公共交通系统安全运行的重要支撑。

## 2 城市轨道交通乘务安全管理现存主要问题

### 2.1 乘务人员安全意识参差不齐

当前乘务团队人员结构呈现多元化特征,不同工龄、不同岗位经验的乘务人员安全认知存在明显差异。(1)部分资深乘务人员长期从事一线作业,对常规操作流程产生惯性思维和麻痹心理,日常作业中存在侥幸心理,简化标准作业流程、省略设备检查步骤、放松行车专注力,认为常规运营场景无安全风险,逐渐弱化安全敬畏心。而新晋乘务人员从业时间短,对轨道交通隐性安全风险认知不足,仅掌握基础操作流程,缺乏对复杂场景风险的预判意识,在岗作业时过度依赖设备自动化运行,主动防控安全风险的意识薄弱。(2)部分乘务人员职业归属感和安全责任心不足,将岗位工作简单定义为机械性操作,忽视自身岗位的安全核心职责,在岗期间出现注意力分散、作业敷衍、心态松懈等问题,无法时刻保持安全作业状态,为列车运行埋下持续性安全隐患<sup>[2]</sup>。

### 2.2 作业标准化执行落实不到位

轨道交通乘务岗位具备完善的标准化作业规程,覆盖列车运行全流程,但在实际一线作业中,标准落地执行存在明显偏差,制度与实操脱节问题较为突出。(1)在日常运营高峰时段,列车发车间隔短、作业节奏快,部分乘务人员为适配高强度运营节奏,刻意简化标准化作业流程,例如出车前设备检查不细致、行车过程中瞭望不规范、进出站操作流程简化、折返作业步骤缺失等。(2)部分乘务人员作业随意性较强,存在习惯性违章操作问题,长期沿用个人经验化操作替代标准化流程,即便知晓作业规范,也难以严格落实。同时,针对特殊天气、设备轻微异常、客流骤增等特殊场景,乘务人员标准化处置能力不足,缺乏规范的应急操作思维,易出现操作失误,导致小风险演变为安全隐患。

### 2.3 安全培训体系适配性不足

现阶段多数轨道交通运营企业的乘务安全培训模式较为固化,难以适配岗位实际安全管理需求。(1)从培训内容来看,培训内容多以基础理论、常规操作规范为主,内容更新速度慢,针对新型设备操作、复杂运营场景、隐性风险识别、精细化应急处置等贴合一线实操的内容涉及较少,培训内容与实际作业痛点脱节。(2)从培训形式来看,大多采用集中授课、理论宣讲的传统模式,形式单一、趣味性不足,无法调动乘务人员的学习积极性,且缺乏实景模拟、实操演练等沉浸式培训环节,导致乘务人员仅掌握理论知识,实际风险处置、临场应变能力无法得到有效提升。同时,培训考核机制不完善,考核多以理论笔试为主,侧重结果考核,忽视过程监督和实操能力考核,无法精准检验培训效果,也难以倒逼乘务人员主动提升安全作业能力。

### 2.4 现场安全监督管控存在漏洞

完善的监督管控是保障乘务安全的重要手段,但当前现场安全监督管理存在精细化不足、管控覆盖不全的问题。(1)日常监督多以定期检查、事后核查为主,侧重对作业结果的检查,缺乏对乘务人员在岗作业全过程的动态监督,无法及时发现作业过程中的不规范行为、注意力松懈、操作疏漏等实时问题,难以实现事前预防、事中管控。(2)监督管控针对性不足,对常规运营场景的管控力度较强,但对夜间检修、低谷时段运营、临时调班作业等薄弱场景管控缺位。同时,监督反馈整改机制不完善,对于检查发现的安全问题,多以口头提醒、简单通报为主,缺乏持续跟踪整改、复盘总结的闭环管理流程,同类违章、同类安全隐患反复出现,监督管控的约束作用和整改效果无法充分发挥<sup>[3]</sup>。

## 3 优化城市轨道交通乘务安全管理的对策

### 3.1 强化全员安全素养培育,筑牢思想防线

针对当前乘务人员安全意识薄弱、安全认知水平参差不齐的突出问题,需建立常态化、制度化的安全思想培育机制,从根源上杜绝麻痹思想和侥幸心理,全面筑牢安全思想防线。(1)深入开展分层分类安全思想教育。针对老员工群体,重点开展防麻痹、防松懈专项教育,着力破除其在长期作业中逐步形成的惯性思维与经验化操作倾向,强化其对规章制度的敬畏心与执行力,防止因资历深、经验足而放松安全标准。针对新入职员工,重点开展岗位安全职责教育与作业风险认知培训,帮助其明确岗位安全核心价值,树立主动防控意识,从入职初期即建立正确的安全作业观念,为后续作业行为奠定思想基础。(2)常态化开展安全警示教育。紧密聚焦一线作业中常见的操作疏漏与高频隐患问题,定期组织典型案例复盘与专题学习,使乘务人员直观认识到细微作业失误可能引发的严重安全后果,切实摒弃经验化、随意化的作业心态,始终保持对安全风险的高度警觉。(3)积极营造安全文化氛围。充分发挥班组安全经验分享、岗位安全心得交流、安全标兵评选表彰等活动载体的引导作用,持续强化乘务人员的岗位责任心与安全使命感,推动规范作业、主动风控成为全员自觉行为,逐步实现安全管理由被动约束向主动防控的根本转变,为乘务安全管理提供坚实的思想保障。

### 3.2 规范作业流程落地,推进标准化作业常态化

为解决当前作业标准落地不到位、习惯性违章屡禁不止等突出问题,需以标准化作业为核心抓手,进一步细化作业规范,强化流程执行力度,确保各项作业标准真正落地见效。(1)结合一线运营实际,全面细化全场景作业标准。针对常规运营、特殊天气条件、设备异常处置、大客流应对、临时调度作业等不同运营场景,分别制定对应的标准化操作流程,明确每一步骤的操作标准、执行要求和关键注意事项,确保乘务人员在各类作业情境下均有章可循、有据可依,消除因标准模糊导致的操作偏差。(2)严格杜绝经验化作业行为。要求全体乘务人员严格按照标准化流程开展出车检查、正线行驶、到站作业、折返操作、收车整备等全流程作业,严禁随意简化、省略任何作业步骤,杜绝凭经验、凭感觉操作的不良习惯。在日常作业中,必须做到每一步操作均有标准可依、有记录可查,切实保障作业行为的规范性与一致性。(3)依托班组日常管理机制,常态化开展作业自查与互查活动。引导乘务人员主动发现并纠正自身及同事的不规范操作行为,建立“发现问题、及时纠正、跟踪验证”的常态化管控流程,逐步消除习惯性违

章,推动实现全员覆盖、全流程贯通、全场景适用的标准化作业目标<sup>[4]</sup>。

### 3.3 优化安全培训体系,提升岗位实操能力

结合乘务岗位实际作业痛点,需重构适配性更强、实用性更高的安全培训体系,全面提升乘务人员的安全作业能力和现场风险处置能力。(1)优化培训内容设置。摒弃固化、陈旧的理论培训内容,聚焦一线作业中的高频安全隐患、复杂运营场景处置、设备精细化操作规范、临场应急应变等核心模块,系统更新培训课程体系,确保培训内容紧密贴合岗位实际作业需求,切实解决当前培训与实操脱节的突出问题。(2)丰富培训形式与载体。减少单一理论宣讲模式,大幅增加实景模拟训练、现场实操练习、典型场景演练、一对一带教指导等沉浸式培训方式的比重。针对突发设备故障、行车信号异常、大客流应急疏导等典型场景,定期组织常态化实战演练,切实提升乘务人员在复杂条件下的临场判断与处置能力。(3)完善培训考核机制。构建涵盖理论知识、实操技能、日常作业表现三个维度的综合考核体系,显著提升实操考核权重,将考核结果与岗位评优评先、绩效等级评定直接挂钩,形成有效激励约束机制,倒逼乘务人员主动学习、持续提升安全作业能力。

### 3.4 完善动态监督机制,构建闭环管控体系

针对当前现场监督管控存在漏洞、覆盖不全、闭环不足等突出问题,需建立全方位、全过程、闭环式的安全监督管理机制,切实提升安全管控的精细化水平。(1)优化监督模式,转变传统事后核查的管控方式,全面推行全过程动态监督。依托车载视频监控系统、班组日常巡查、现场随机抽查等多种手段,对乘务人员在岗精神状态、标准化操作流程执行情况、作业关键细节实施实时管控,及时发现并纠正作业不规范、注意力分散等问题,实现从事后处置向事前预防、事中管控的根本转变,将安全风险消除在萌芽阶段。(2)拓宽监督覆盖范围,重点强化夜间作业、运营低谷时段、临时调班替岗等薄弱场景的监督力度,消除管控盲区,确

保安全监督无死角。同时,加大对交接班环节、折返作业环节等关键节点的监督频次,提升监督的针对性和有效性。(3)建立问题整改闭环机制。对监督检查中发现的安全隐患和违章行为,逐一登记建档,明确整改要求与整改时限,持续跟踪整改进度。整改完成后组织复盘总结,深入分析问题产生原因,系统梳理管理漏洞,针对性优化管理措施,杜绝同类问题反复发生,持续夯实安全管理基础,形成“发现问题、整改落实、复盘总结、优化提升”的完整管理闭环<sup>[5]</sup>。

### 结束语

城市轨道交通乘务安全管理是保障运营安全的核心环节,直接关系列车运行安全与乘客出行保障。当前,乘务人员安全意识参差不齐、作业标准化执行不到位、培训体系适配性不足、现场监督管控存在漏洞等问题,仍是制约安全管理水平提升的关键瓶颈。对此,需从强化全员安全素养培育、规范作业流程落地、优化安全培训体系、完善动态监督机制四个维度系统施策,构建覆盖全流程、全场景、全人员的安全管理体系。乘务安全管理是一项长期性、系统性工程,需要企业持续投入管理资源,不断优化管理手段,推动安全管理由被动约束向主动防控转变,切实保障轨道交通运营安全稳定,为城市公共交通系统的可持续发展提供坚实支撑。

### 参考文献

- [1] 岳朋朋.城市轨道交通供电安全风险管理与防控措施探讨[J].城市轨道交通,2026(3):60-62.
- [2] 谭宗均.城市轨道交通安全管理的实践困境与优化路径探讨[J].智能城市应用,2026,9(4):17-20.
- [3] 杨晨欣,陆莹,沈心宇,程晓涵.大语言模型在城市轨道交通施工安全管理中的应用[J].项目管理技术,2026,24(5):134-147.
- [4] 严豪,应凤伟,潘瓯瑜,陈叶钦.城市轨道交通车站电动自行车消防安全管理[J].时代汽车,2026(8):129-131.
- [5] 郭华军,刘贺,赵凯,曾亮.城市轨道交通行业应急疏散标准探讨[J].城市轨道交通研究,2026,29(1):148-155.