

# 值班员信息报送在值班站长决策中的支撑作用

秦雨婷

徐州地铁运营有限公司 江苏 徐州 221000

**【摘要】**：值班员在突发事件及日常运营中的信息报送工作，是值班站长开展科学决策的核心支撑载体。信息的时效性、准确性与完整性直接决定决策的质量、效率及落地成效，更是影响应急处置、日常管控等工作闭环的关键因素。为强化决策支持的精准度，值班员需严格遵循标准化报送规范与流程，依托技术赋能压缩信息传递周期、规避人为误差。本文结合当前值班员信息报送的实际运行现状，剖析流程、人员、技术等层面的核心问题，补充多场景案例与优化路径细节，提出针对性改进策略，为提升值班站长决策效率、完善基层管理信息体系提供理论与实践双重支撑。

**【关键词】**：值班员信息报送；值班站长；决策支持；信息时效性；应急响应；信息标准化

DOI:10.12417/2811-0528.26.08.046

在交通、能源、政务等对运营连续性要求较高的领域，值班员作为一线信息枢纽，其在日常运营管控与突发事件处置中的信息传递工作，对值班站长的决策方向与执行效果具有决定性影响。随着数字化技术在基层管理中的深度渗透，信息报送已从传统的人工传递模式，逐步转向“线上+线下”“自动+手动”的多元融合模式。但不同单位的信息化建设不均衡、人员能力分层明显等问题，导致信息报送对决策的支撑效能参差不齐。深入探究值班员信息报送与值班站长决策之间的内在逻辑，破解信息传递中的堵点、难点，优化信息报送体系，不仅能提升基层管理的精细化水平，更能为应急处置、风险防控提供坚实的信息保障，对推动基层管理提质增效具有重要现实意义。

## 1 值班员信息报送的现状与挑战

当前值班员信息报送工作在流程、人员、技术协同等方面仍面临多重挑战，直接制约信息传递的质量与效率，难以充分满足值班站长快速决策的需求<sup>[1]</sup>。报送流程缺乏统一标准化设计，冗余环节较多。部分单位未针对不同类型事项制定差异化流程，导致值班员在信息收集、整理、传递中无明确指引，如部分车站值班员报送设备故障信息时，需同时填写纸质表格、录入系统、电话同步，多环节重复操作易造成信息滞后。同时，传统报送方式与现代化手段衔接不畅，纸质报送、电话通知与信息化系统并行时，易出现信息重复录入、数据不一致等问题，给值班站长决策带来误导。

值班员专业能力与岗位需求不匹配。信息报送并非简单的“传声筒”工作，需值班员具备快速信息筛选、整合、预判的能力，但部分值班员缺乏系统培训，在复杂场景下易出现信息遗漏、重点模糊等问题。例如在突发客流激增事件中，部分值班员仅报送客流数据，未同步反馈现场疏导力量、设备运行状态等关键关联信息，导致值班站长无法全面研判局势。尤其在高压应急场景下，值班员的心理素质与应急处置能力不足，易出

现慌乱漏报、表述不清等问题，进一步降低信息报送的有效性。

信息报送的反馈与协同机制不完善。多数单位仅注重“报送”环节，缺乏对信息传递效果的实时反馈，值班员无法知晓报送的信息是否满足决策需求，也难以针对性补充完善。同时，跨部门信息协同存在壁垒，如值班员收集的信息需同步至安保、技术等部门时，因缺乏统一信息共享平台，导致信息传递碎片化，值班站长需从多个渠道汇总信息，不仅增加决策耗时，还可能因信息不对称出现决策偏差。

## 2 信息报送机制对决策支持的影响分析

信息报送机制作为连接一线场景与值班站长决策的核心纽带，其完善程度直接决定决策支持的质量，具体影响体现在时效性、准确性、全面性三个维度。从时效性来看，基层管理中多数事项具有较强的时效性，尤其是突发事件，信息传递的快慢直接决定处置效果。若信息报送机制存在环节冗余、渠道不畅等问题，会导致值班站长无法及时掌握现场动态，错失最佳处置时机。以地铁车站为例，若值班员发现站台屏蔽门故障后，因报送流程繁琐延迟10分钟上报，可能导致列车延误、客流拥堵等连锁问题，大幅增加处置成本。而高效的信息报送机制能压缩信息传递周期，让值班站长在第一时间获取信息，快速制定应对策略，降低事件影响范围。

从准确性来看，信息的真实性与精准度是值班站长科学决策的前提，信息报送机制中的标准化程度、审核流程直接影响信息准确性。若缺乏统一的信息报送规范，值班员报送的内容格式混乱、表述模糊，或未经过必要的审核校验，易导致信息失真。例如值班员误报设备故障类型，会使值班站长调配错误的维修资源，不仅无法解决问题，还会造成资源浪费。此外，信息传递层级过多也会加剧失真风险，若值班员报送的信息需经过多层转达，每一层级都可能出现信息篡改、遗漏，最终传递至值班站长手中的信息与现场实际情况偏差较大，导致决策

失误。而健全的信息报送机制会明确信息审核流程,设置专人校验关键信息,减少人为误差,为决策提供可靠依据<sup>[2]</sup>。

从全面性来看,值班站长的决策需基于多维度信息,信息报送机制的协同能力直接决定信息的全面覆盖度。在多部门协作场景中,单一值班员的信息收集范围有限,若缺乏跨部门信息协同机制,会导致报送的信息片面化,让值班站长陷入决策盲区。例如在应对极端天气时,值班员仅报送现场运营情况,未同步收集气象预警、交通联动等信息,值班站长制定的应对策略可能缺乏整体性,无法有效衔接外部资源,影响处置效果。

### 3 优化信息报送体系提升决策效率的策略

针对当前信息报送工作的痛点及对决策支持的影响,需从流程、技术、人员、管理四个维度构建优化体系,全面提升信息报送质量与决策支持效能<sup>[3]</sup>。其一,构建差异化标准化报送流程。结合日常运营、一般隐患、突发事件等不同场景,制定针对性的报送规范,明确信息内容、格式、时限及传递渠道。例如突发事件需在5分钟内通过智能系统上报核心信息,后续补充详细情况;日常报备可采用每日汇总报送模式,减少重复操作。同时,精简冗余环节,取消不必要的审核层级,对关键信息实行“直达式”报送,确保值班站长快速获取核心内容,并同步制定流程操作手册,开展全员培训,确保值班员熟练掌握不同场景下的报送要求。

其二,强化技术赋能,搭建一体化信息共享平台。引入物联网、大数据、移动终端等技术,构建集信息采集、传递、审核、分析、反馈于一体的智能平台,实现信息报送的自动化、实时化。通过在一线部署智能监测设备,自动采集设备运行状态、客流数据、环境参数等信息,减少人工录入环节,规避人为误差;值班员可通过移动终端实时上传现场照片、视频及文

字信息,实现“图文并茂”报送,提升信息直观性。平台需具备智能筛选、优先级排序功能,自动识别关键信息并推送至值班站长终端,同时打破部门信息壁垒,实现安保、技术、运营等多部门信息实时共享,减少信息汇总时间。

其三,完善人员培养与考核机制,提升值班员专业素养。建立分层分类培训体系,定期开展信息报送流程、智能设备操作、应急处置能力等方面的培训,结合案例分析、模拟演练等方式,提升值班员在高压场景下的信息处理能力。同时,优化考核激励机制,将信息报送的及时性、准确性、完整性纳入值班员绩效考核,对表现优秀者给予表彰奖励,对漏报、错报、迟报等行为严肃追责,并建立值班员轮岗交流机制,拓宽其业务视野,提升综合能力。

其四,革新管理模式,构建协同联动与动态优化机制。推动跨部门协同,建立信息报送联动小组,明确各部门信息传递责任,定期开展跨部门协调会议,解决信息共享中的堵点问题。同时,建立信息报送效果评估机制,定期分析信息报送对决策的支撑效能,收集值班站长、值班员及各部门的反馈意见,动态调整报送流程、技术功能及培训内容,确保信息报送体系始终适配基层管理需求。

### 4 结语

信息报送在值班站长决策中的支撑作用不容忽视,优化信息报送体系能够显著提升决策的效率与准确性。通过标准化、自动化与信息管理系统建设,能够有效解决信息传递中的滞后与失真问题,从而保障决策者能够在最短时间内获取最有价值的信息。在实际应用中,加强值班员的专业素养和应急能力,推动部门间的协同合作,也将进一步促进信息报送体系的提升。通过这些策略,能够大大提升值班决策支持的整体效果。

### 参考文献:

- [1] 贺申,冯雪松,谢九勇,等.城市轨道交通变通车站值班站长胜任力研究[J].交通企业管理,2025,40(03):63-66.
- [2] 陈舟扬.值班站长陈炯:守护一路平安,守望万家团圆[N].南京日报,2024-01-29(A02).
- [3] 李晓青.地铁值班站长不安全行为形成机理及干预研究[D].昆明理工大学,2021.