

复杂运营环境下地铁司机乘务适应性研究

黄建坤 逢 卢 杨鑫浩

青岛地铁运营有限公司 山东 青岛 266000

【摘要】：提升地铁司机乘务适应性是保障复杂运营环境下地铁安全高效运营的关键。本文聚焦复杂运营环境特征，明确地铁司机乘务适应性的核心内涵，分析其存在的突出问题及影响因素，探索针对性提升路径，明确乘务适应性与运营安全的内在关联，为优化地铁乘务管理、化解运营风险提供实践参考，助力提升地铁运营质量与安全水平。

【关键词】：地铁司机；乘务适应性；复杂运营环境；运营安全

DOI:10.12417/2811-0528.26.13.030

引言

地铁作为城市公共交通骨干，运营环境受客流、设备、线路、天气等多重因素影响，呈现复杂、动态、不确定的特点。地铁司机是乘务工作核心执行者，其乘务适应性直接决定行车安全、服务质量与运营效率，更是应对复杂运营风险的关键。当前，复杂场景下的突发情况对司机生理、心理、专业技能提出更高要求，适应性不足已成为运营安全隐患。本文基于此，衔接摘要研究思路，深入探讨相关问题，引发对地铁乘务适应性提升的关注，为后续研究奠定基础。

1 复杂运营环境下地铁司机乘务适应性的核心问题

复杂运营环境是地铁运营过程中客观存在的综合场景，其复杂性主要体现在线路运营的动态变化、设备系统的多元耦合以及外部环境的不可预测性，这些特征共同构成了地铁司机乘务适应性需要应对的核心背景。地铁司机的乘务适应性，本质上是司机自身能力与复杂运营环境要求的匹配程度，这种匹配不足会直接显现为各类实际问题^[1]。在行车作业中，复杂运营环境下的客流骤增、线路临时调整、设备突发故障等情况，需要司机在短时间内做出精准判断与规范操作，而部分司机因对复杂场景的应对经验不足，易出现操作节奏紊乱、应急反应迟缓等问题，影响行车安全性与平稳性。

生理与心理层面的适配不足，是地铁司机乘务适应性面临的突出问题。地铁司机的工作具有高强度、高专注意度、高压力的特点，复杂运营环境下，长时间的注意力高度集中、不规则的作息安排以及突发情况带来的心理冲击，易导致司机出现生理疲劳、心理焦虑等状况。这种状态会直接影响司机的感知能力、判断能力与操作准确性，难以适应复杂环境下的高强度作业需求，甚至可能引发人为操作失误，给运营安全带来隐患。同时，部分司机缺乏系统的心理调节能力，面对运营中的突发风险时，易产生慌乱情绪，进一步降低乘务适应性。

专业技能与应急处置能力的短板，加剧了地铁司机乘务适

性的不足。复杂运营环境对地铁司机的专业技能提出了全方位要求，不仅需要熟练掌握列车驾驶操作规范、线路条件、设备性能等基础内容，还需要具备应对各类突发情况的应急处置能力。当前，部分司机的专业技能培训多聚焦于常规运营场景，针对复杂环境下的应急处置、特殊线路操作等内容的培训不够全面，导致司机在面对突发故障、客流突变等复杂情况时，难以快速采取科学有效的处置措施，无法灵活适配复杂运营环境的动态需求，影响乘务工作的质量与效率。

2 复杂运营环境下地铁司机乘务适应性的影响因素

运营环境自身的复杂特征，是影响地铁司机乘务适应性的核心外部因素。地铁运营涉及线路、设备、客流、天气等多个维度，各维度的动态变化相互交织，形成了复杂多变的运营场景。线路方面，临时施工、线路磨损、道岔故障等情况，会改变司机的常规驾驶节奏，增加操作难度；设备方面，列车牵引系统、制动系统、通信信号系统等突发故障，需要司机具备快速识别与处置能力，直接考验司机的适应性；客流方面，早晚高峰、节假日客流骤增，会增加司机的作业压力，要求司机在保障行车安全的同时，兼顾乘客服务与行车效率，进一步提升了对乘务适应性的要求。

地铁司机自身的综合素质，是影响乘务适应性的内在核心因素。综合素质涵盖生理素质、心理素质与专业素养三个方面，三者相互关联、缺一不可。生理素质是基础，良好的体力、耐力与反应速度，能够支撑司机应对复杂环境下的高强度作业，减少生理疲劳带来的影响；心理素质是关键，稳定的情绪、较强的心理承受能力与抗压能力，能够帮助司机在突发情况面前保持冷静，做出精准判断；专业素养是核心，熟练的驾驶技能、扎实的理论知识与丰富的应急处置经验，是司机适应复杂运营环境、完成乘务工作的根本保障，任何一方面的短板都会直接影响乘务适应性。

乘务管理与培训体系的完善程度，是影响地铁司机乘务适应性的重要支撑因素。科学合理的乘务管理模式，能够为司机

提供良好的作业环境与保障条件,缓解司机的工作压力,提升乘务适应性^[2]。合理的排班制度、完善的休息保障、畅通的沟通渠道,能够有效减少司机的生理疲劳与心理压力,增强司机的工作积极性与适应性。同时,系统全面的培训体系,能够针对性提升司机的专业技能与应急处置能力,帮助司机熟悉复杂运营环境的各类场景,掌握应对方法,从而提升乘务适应性。反之,不完善的管理与培训体系,会制约司机适应性的提升,难以满足复杂运营环境的需求。

3 复杂运营环境下提升地铁司机乘务适应性的路径

优化乘务培训体系,聚焦复杂场景开展针对性培训,是提升地铁司机乘务适应性的核心路径。培训内容应突破常规运营场景的局限,结合复杂运营环境的核心特征,增加线路临时调整、设备突发故障、客流骤增等复杂场景的模拟培训,让司机在模拟环境中积累应对经验,提升应急处置能力^[3]。同时,强化专业技能培训,重点提升司机对列车设备性能的掌握程度、线路条件的判断能力以及规范操作水平,确保司机能够熟练应对复杂环境下的各类操作需求。增加心理培训内容,引导司机掌握心理调节方法,提升心理承受能力与抗压能力,缓解工作压力,保持良好的心理状态。

完善乘务管理模式,为地铁司机提供全方位的保障与支撑,助力提升乘务适应性。优化排班制度,结合运营需求与司机的生理特点,合理安排作业时间与休息时间,避免长时间高强度作业,减少生理疲劳;建立健全司机健康保障体系,定期开展身体检查,及时发现并解决司机的生理健康问题,为司机

提供良好的身体保障;畅通沟通渠道,建立司机反馈机制,及时了解司机在工作中遇到的困难与需求,针对性地优化工作安排与管理措施,缓解司机的心理压力,增强司机的工作归属感与适应性。

强化个体适配引导,提升地铁司机自身的综合素质,筑牢乘务适应性的内在基础。引导司机树立正确的职业认知,明确自身岗位职责与重要性,增强工作责任感与主动性,主动适应复杂运营环境的需求。鼓励司机利用业余时间加强学习,补充专业知识,提升自身专业素养;引导司机养成良好的生活习惯,加强体育锻炼,提升生理素质,增强应对高强度作业的能力。同时,建立健全激励机制,对乘务适应性强、工作表现优秀的司机给予表彰与奖励,激发司机提升自身适应性的积极性与主动性,形成良性循环。

4 结语

本文围绕复杂运营环境下地铁司机乘务适应性展开研究,明确了乘务适应性的核心内涵与重要价值,分析了当前地铁司机乘务适应性存在的核心问题及主要影响因素,提出了针对性的提升路径。研究表明,地铁司机乘务适应性直接关系到地铁运营安全与效率,是应对复杂运营环境的关键。通过优化培训体系、完善管理模式、强化个体适配引导,能够有效提升地铁司机的乘务适应性,化解复杂环境下的运营风险。本文研究为地铁乘务管理工作提供了实践参考,助力推动地铁运营高质量发展,更好地满足城市公共交通的服务需求。

参考文献:

- [1] 邓旭.基于眼动追踪的地铁司机注意力状态实时监测[J].中国新技术新产品,2026,(03):7-10.
- [2] 邴树贤,任权,曲春成.地铁司机心理素质评估与驾驶安全关联性分析[J].人民公交,2025,(18):57-59.
- [3] 姜伟,吴正军.地铁司机安全驾驶风险点及防范管理措施分析[J].人民公交,2025,(16):132-134.