技能人才评价赋能城市轨道交通运营高质量发展路径研究

吴小军

重庆轨道交通运营有限公司 重庆 400000

【摘　要】：城市轨道交通进入网络化运营阶段后，司机、调度、站务和设备维护岗位的能力状态直接影响行车安全、客运服务、故障处置和应急响应。技能人才评价若停留在证书核验、理论考试和培训学时统计层面，难以识别员工在真实作业场景中的判断、协同和纠偏能力。本文从岗位能力更新出发，提出以岗位任务牵引能力单元、以实操场景驱动复训晋级、以数据反馈支撑运营改进的路径，并从数字化平台、复合型人才培养和评价风险防控方面提出支撑措施。技能评价应转化为运营组织的过程工具，使人员成长、风险控制和服务改进形成连续关系。

【关键词】：技能人才评价；城市轨道交通；运营管理；岗位能力；高质量发展

DOI:10.12417/2811-0528.26.21.021

引言

城市轨道交通承担通勤、换乘和疏散功能，客流强度和设备复杂度持续提高。运营风险既来自设备故障，也来自岗位人员对规章、信号、客流、工单和跨专业指令的理解偏差。技能人才评价不能被理解为独立的人事考核，而应嵌入运营生产过程，成为识别能力短板、配置培训资源、优化岗位授权和修订作业标准的依据。人才评价需要转化为可观察、可记录、可改进的运营动作。

1 技能人才评价赋能城轨运营的动因与目标

1.1 网络化运营对岗位能力更新的驱动

城市轨道交通网络化运营使一线岗位处在连续接口中[1]。列车司机需要在信号显示、限速命令、站台门状态和乘客乘降之间保持判断一致，调度岗位要把行车调整、设备告警和客流变化转化为清晰命令，站务岗位则在问询服务、限流组织、票务异常和突发事件安抚之间快速切换。城市轨道交通运营管理专业岗位培养正在从单项技能训练转向复合任务能力培养。技能评价不仅要核查员工是否掌握规章，还要观察其能否在高峰客流、设备降级、施工请销点和应急联动等条件下完成连续动作。

1.2 技能评价服务高质量运营的价值目标

证书、培训课时和理论成绩能够证明基础准入条件，却不能完整反映岗位表现。城市轨道交通通号、车辆、供电、站务和调度等专业的作业结果，往往取决于现场识别、信息传递和复核动作是否按顺序完成。技能人才评价应把岗位标准拆解为任务表现：安全类能力关注规章执行、风险识别和越权防止；服务类能力关注乘客沟通、队列边界和特殊人群照护；设备类能力关注告警判断、隔离处置、复测记录和工单闭合；协同类能力关注命令复诵、跨岗补位和信息回传。评价模式应当跳出一次性终结考试的局限，拓展至现场履职观察、情景模拟演练、班组作业纪实、事后复盘问询等多元形式，规避主观经验评判、资格证书等同于岗位胜任力带来的评价偏差。

2 城轨运营技能考核体系的核心路径

2.1 标准层面：构建岗位任务评价单元

不少运营单位已经形成岗位说明、培训教材和操作规程，但评价指标仍容易停留在条目化要求[2]。若司机评价只列“熟悉规章”，站务评价只列“服务规范”，设备维护评价只列“掌握检修流程”，实际考核就难以触及现场差异。岗位标准需要回答员工在什么场景下完成什么动作、动作失败会影响哪个运营结果。例如屏蔽门故障处置包括设备识别、信息确认、现场隔离和行车联动；大客流限流包括引导口令、闸机组织、楼扶梯管控和站台边界维护。通号专业技能培养应连接岗位任务、专业系统和实践成效，评价表只有写清场景和动作，培训与晋级才不会回到抽象条目。

2.2 场景层面：沉淀实操评价数据资源

技能评价产生运营价值，必须进入培训、晋级和岗位授权。现实中常见的问题是评价结果只用于年度档案，未与复训课程、带教安排和高等级岗位授权形成直接关系。员工在应急广播、设备报修、乘客纠纷或调度命令执行中出现短板后，如果后续培训仍按统一课表进行，评价就无法改变现场表现。班组训练、岗位练兵和技能竞赛应回到运行质量反馈，准点、投诉处理、故障恢复和应急演练记录可以提示训练重点，个人评价则要在人员可控边界内解释这些反馈，避免把客流波动、设备老化或外部扰动简单归因于员工个人。

2.3 运用层面：推进复训晋级与流程改进

评价数据分散会削弱改进作用。培训系统记录课时，考试

系统记录分数，工单系统记录设备处置，客运系统记录投诉和客流，应急系统记录演练问题；这些信息若不能在岗位、班组和场景维度上关联，管理者只能看到多个孤立结果。平台建设不应把员工排成简单名次，而应把岗位任务、能力项、现场记录、复训安排和标准修订连接起来。评价数据还要明确采集来源、复核责任和授权范围，避免把未经核实的投诉、单次故障或非员工可控事件直接转化为负面评价。

3 技能人才评价赋能城轨运营的支撑保障

3.1 夯实数字化评价平台建设

评价体系应从岗位任务出发重建能力单元[3]。司机岗位可围绕出乘检查、信号确认、非正常行车、乘客信息联动和故障反馈设置评价点；调度岗位可围绕运行调整、命令发布、跨线协同、突发事件升级和恢复确认设置评价点；站务岗位可围绕开关站、客流组织、票务异常、无障碍服务和乘客沟通设置评价点；设备维护岗位可围绕点检、告警研判、隔离处置、维修复测和工单闭合设置评价点。每个单元都要写明观察动作、合格边界和风险后果，使评价者能够在真实班次、演练或实训场景中记录证据。

3.2 健全复合型技能人才培养机制

复训和晋级应围绕评价发现的能力缺口配置[4]。对新员工，重点验证基础规章、设备识别和标准化作业；对在岗员工，重点检验高频风险动作的稳定性；对骨干员工，重点考察复杂场景处置、跨专业协调和带教能力。企业可把评价结论分为准入达标、专项补强、复杂场景独立处置和骨干带教四类，分别对应跟班复训、专项训练、综合演练和师带徒任务。实操场景不宜只复现标准流程，还应加入告警迟到、乘客误闯、设备状态不一致、广播口径变化等扰动，以识别员工能否在边界条件下保持合规动作。低空经济背景下轨道交通无人机高技能人才培养的讨论提示，复合岗位能力正在向跨设备、跨场景方向延伸。技能人才评价向运营改进传递的关系见图 1。



图 1 技能人才评价数据支撑城轨运营改进机制示意

图 1 显示，四类岗位围绕岗位任务、实操场景、能力评价和复训晋级形成矩阵式连接，评价结果再落到安全行车、客运服务和故障处置，并通过标准修订反馈到岗位任务。

3.3 完善数据安全与评价风险防控体系

数据反馈链条的重点不是增加报表，而是让评价结果改变运营组织。平台可按“岗位任务、能力评价、结果分级、改进动作、复核记录”组织数据，把复训课程、带教对象、演练问题和标准修订纳入同一过程。对安全行车类问题，反馈重点放在规章执行、命令复诵和边界确认；对客运服务类问题，反馈重点放在客流引导、特殊乘客服务和投诉处置；对设备维护类问题，反馈重点放在告警判断、维修复测和工单质量。若某类问题在多个班组重复出现，管理层应优先检查岗位标准、培训内容和工具条件，而不是只要求个人提高分数。

4 结语

技能人才评价服务城市轨道交通运营高质量发展，关键在于把评价从静态资格确认转化为面向运营任务的全过程治理工具。岗位标准应拆解为可观察能力单元，培训晋级应承接实操评价结果，数据平台应把评价记录、运行事件和复盘改进连接起来。评价结果回到安全行车、客运服务、设备处置和标准修订，人才成长才不会脱离现场。实施中还要防止以单一分数替代岗位判断，并区分人员可控因素与客流、设备和外部环境造成的运行波动。

参考文献：

[1] 陈朝萌,胡松华,张旭欣,等.技能人才培养模式数字化转型探索与实践——以深圳职业技术大学城市轨道交通运营管理专业为例[J].科学咨询,2026,(13):183-187.

[2] 雷云鹏,王斌,丁文,等.城市轨道交通通号专业技能人才培养体系构建与实践成效[J].铁路技术创新,2026,(3):133-140.

[3] 蒋飞翔.新质生产力视域下轨道交通运输行业高技能人才培养路径研究[J].交通企业管理,2026,41(3):176-179.

[4] 刘国成.低空经济背景下轨道交通无人机高技能人才培养的探索[J].南方职业教育学刊,2026,16(2):101-109.