



国家级城市轨道交通

专业教学资源库

城市轨道交通

乘务员岗位职业标准

城市轨道交通类专业

国家级城市轨道交通教学资源库项目组

目录

| | |
|--------------------------|----|
| 1. 乘务员定义..... | 1 |
| 2. 乘务员主要作业内容..... | 1 |
| 2.1 车辆交接..... | 1 |
| 2.2 列车运行与操控..... | 1 |
| 2.3 客户服务..... | 1 |
| 2.4 故障处理..... | 1 |
| 2.5 突发事件处理..... | 2 |
| 2.6 技术支持..... | 2 |
| 3. 乘务员肯定素质要求..... | 2 |
| 3.1 责任感（20%）..... | 2 |
| 3.2 心理素质（压力管理）（13%）..... | 3 |
| 3.3 安全导向（13%）..... | 5 |
| 3.4 反应能力（12%）..... | 6 |
| 3.5 执行能力（10%）..... | 6 |
| 3.6 应变能力（8%）..... | 7 |
| 3.7 决策能力（7%）..... | 8 |
| 3.8 判断与沟通（7%）..... | 10 |
| 3.9 持续性/坚韧性（5%）..... | 11 |
| 3.10 自我发展（5%）..... | 12 |
| 4. 乘务员否定素质要求..... | 14 |
| 4.1 自卑（50%）..... | 14 |
| 4.2 身体条件差（30%）..... | 14 |
| 4.3 自我为中心（15%）..... | 15 |
| 4.4 怕吃苦（5%）..... | 15 |
| 附表 1：肯定素质评分标准..... | 17 |
| 附表 2：否定素质评分标准..... | 19 |

1. 乘务员定义

城轨乘务员是指直接从事城轨电动列车驾驶作业并且具备独立驾驶城轨电动列车作业资格的人员。

2. 乘务员主要作业内容

2.1 车辆交接

车辆交接主要包括工作交接、送电前库内巡检车辆、送电后静态试车和回库交接确认车辆状况四项内容。工作交接主要指车辆技术状态、继续有效的行车调度命令、列车设施及运行情况、填写/查阅车辆状态记录单、司机报单及运行图时刻、列车广播、开关门的使用情况、段内调车作业、停放作业等。送电前库内巡检车辆主要指列车车体两侧与车底下部巡视、重点部位外观状态确认、驾驶室检查等。送电后静态试车主要指司机室操作试验：进行制动、开关列车客室门、通话装置及指令设备、电台广播设备、ATP 车载设备等进行试验。回库交接确认车辆状况主要指回库后司机向相关部门确认车辆状况，如有故障报修。

2.2 列车运行与操控

列车运行与操控主要包括正常运营行车、非正常运营行车和故障车驾驶等内容。正常运营行车主要指列车出入库运行、列车驾驶操作、转换操纵台操作、正线驾驶、车载设备使用、开关门作业、重点区段及调试列车操纵等。非正常运营行车主要指反方向运行操纵、未按运行计划运营、高坡地段操纵、推进运行操纵、冒进出站信号机、潮湿地段及特殊天气的操纵、线路等原因影响列车运行时的列车操纵、线路试运行操纵、救援列车操纵和被救援列车驾驶等。故障车驾驶主要指司机在操纵台故障、机械故障、列车在车载设备故障、牵引系统故障、制动系统故障、风路系统故障、车门系统故障等时的驾驶。

2.3 客户服务

客户服务包括广播、开关门作业和行车模块作业。广播主要指音乐广播、信息广播以及紧急广播服务、紧急情况下乘客向司机报警并语音通话、广播故障的应急处理等。开关门作业主要指开关门时机掌握和夹人后的纠纷处理等。行车作业主要指准确按标停车、平稳驾驶等。

2.4 故障处理

故障处理包括牵引系统、制动系统、车门系统、高压回路接地、辅助回路系统故障、车载信号系统、列车监控系统、CCTV、广播、SIV 和空压机等的故障处理。牵引系统故障处理主要指全列无牵引、部分无牵引等。制动系统故障处理主要指全列紧急制动不缓解、全列常用制动不缓解、部分紧急制动不缓解、部分常用制动不缓解、列车制动不上闸等。车门系统故障处理主要指全列车门打不开故障、全列车门关不上故障、部分车门打不开故障、

部分车门关不上故障、单个车门打不开故障、单个车门关不上故障、门灯显示故障等。高压回路接地故障处理主要指车辆高压设备接地、受流器接地等。辅助回路系统故障处理主要指制冷、采暖、通风设备故障、日光灯故障等。车载信号系统故障处理主要指重新启动、更换模式、切除车载设备等。列车监控系统（TMS）故障处理主要指死机、定格、黑屏故障等。CCTV 故障处理主要指黑屏、蓝屏等故障处理。广播故障主要指跳站、无声和不报站故障等。SIV 故障处理指无输出、不启动、报故障等。空压机故障是指保险故障和机械故障等。

2.5 突发事件处理

突发事件处理包括设备、车辆原因突发事件、人为原因突发事件和自然原因突发事件三部分。设备、车辆原因突发事件主要指设备、车辆发生火灾突发事件的应急处理等；人为原因突发事件主要指恐怖袭击的突发事件的应急处理、区间内伤亡突发事件的应急处理、人为火灾突发事件的应急处理等。自然原因突发事件主要指大风、暴雨、暴雪、大雾、水灾、地震等应急处理。

2.6 技术支持

技术支持分为车辆新技术的适应、技术支持与反馈、答疑解惑和技术培训四部分内容。车辆新技术的适应主要指对新车新设备的适应、对新车操纵的适应等；技术支持与反馈主要指参与编写列车的操作规则、技术管理规程、参与故障分析、制定应急故障的处理办法等；答疑解惑主要指解答培训或案例分析中的疑难问题、解答实际工作中的疑难问题等。技术培训主要指对新司机的实际操作的培训、对等级司机的业务技术培训等。

3. 乘务员肯定素质要求

3.1 责任感（20%）

3.1.1 定义

责任感是一种自觉主动地做好分内分外一切有益事情的精神状态和能力。唯有把工作当作一种不可推卸的责任担在肩头，才能具有驱动自己一生都勇往直前的不竭动力。这种素质所要解决的问题是：当问题出现的时候，你能够在多大程度上准备亲自承担责任，而不要别人告诉你这样做？

3.1.2 测试要点或维度

（1）积极寻找增加的责任。

例题 1：我曾经以“这不是我的职责范围内的事”等理由来逃避工作责任。

A. 至少 3 次以上 B. 仅有一两次 C. 从来没有过

（2）在任何有必要的地方采取独立行动。

例题 2：公司突然停电，我会：

A. 帮忙查明停电原因并想办法解决

- B. 等人维修后再继续工作
- C. 反正停电，不如出去歇歇

(3) 乐意为他们的决定或行动负责。

例题 3：如果某位重要客户在周末下午 5：30 打来电话，说他们购买的设备出了故障，要求紧急更换零件，而主管人员及维修工程师均已下班，我会：

- A. 亲自驾车去 30 公里以外的地方送货
- B. 打电话给维修工程师，要求他立即处理此事
- C. 告诉客户下周才能解决

(4) 在任何有必要或适当的情况下走额外的道路。

例 4：在熙攘的大街上，我嗓子难受，我会把痰吐到：

- A. 草丛
- B. 垃圾箱
- C. 地上

(5) 当目标不可能独自实现时向其他人寻求帮助。

例 5：下面哪一条是上司对我最贴切的评价：

- A. 责任心超强，对没有完成的重要事情，我会吃不下饭睡不好觉
- B. 懂得顾全大局，善于团结大家的力量
- C. 能力一流，最擅长开拓陷入困境的市场

(6) 熟悉团队或组织的目标，并且自愿在相关的任务或计划上进行领导或承担责任。

例 6：我严格履行每一条职责

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

(7) 能够将问题转变为探索新的或更好的做事方式的机会，并且寻找机遇使你为了达到好的结果而承担个人责任。

例 7：出外旅行找不到垃圾桶时，我会把垃圾带回家去。

- A. 总是
- B. 经常
- C. 一般
- D. 偶尔
- E. 从不

(8) 避免为了任何你也应该负责任的事情而责怪其他人。改为学会以解决问题为导向的思考方式。

例 8：我喜欢按自己的意愿做事，而不是什么都按规则来办。

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

(9) 自愿参与任何能够帮助你或团队的项目，并且利用所得经验来拓宽或发展你的技能与知识。

例 9：一件重要且应该做的事情，即使我不感兴趣，我也会投入地做。

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

3.2 心理素质（压力管理）（13%）

3.2.1 定义

心理素质指的是在压力存在或危机出现的情况下保持冷静和精力集中的能力。这种素

质所要解决的问题是：“当你周围所有人都失去理智的时候，你能保持冷静吗？”

3.2.2 测试要点或维度

(1) 相信做事情按部就班是种好办法，甚至在压力存在的时候。

例 1：我从电话里得到：我的一个非常亲近的人在一场事故中受了重伤。我会：

- A. 努力压抑自己的感情，因为我还要去好好照顾他（她）
- B. 我挂断电话，哭起来，让悲痛尽情发泄出来，使心里好受一些
- C. 去医务室向医生要一些镇静剂，帮助我度过以后几小时

(2) 在压力下更好地完成大量工作。

例 2：假如我是郭德刚，面对网友关于元宵晚会相声不好笑的评论，我会怎么想：

- A. 完了，春晚的舞台恐怕是站不稳了
- B. 很好，由此可以督促自己把节目做得越来越好
- C. 卖艺有节操，我就是一相声演员。

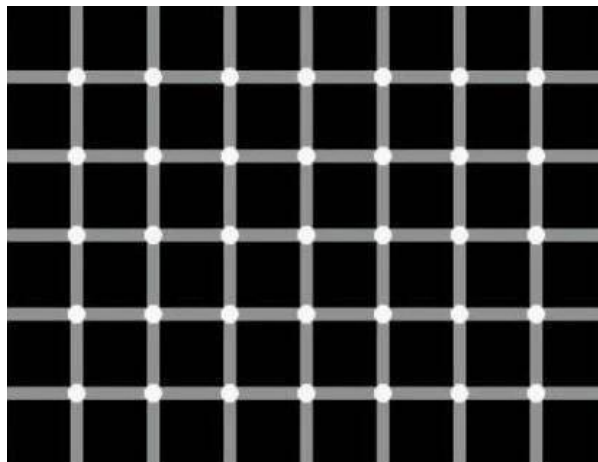
(3) 能够经常处理危机而不让它占用个人时间。

例 3：我的自行车与别人的车相撞，我不得不与对方约个时间解决这个问题。

- A. 这件事引起的焦虑和不安使我失眠
- B. 这并非重要的事情，只是生活中发生的许多事情中的一件，我会在问题解决后，做点自己喜欢的事情，以便尽快忘掉那不愉快的事
- C. 开始时我不去管它，只要在解决问题的那一天到来时再想办法应付它

(4) 能够轻松地在同一时间关注两件或更多关键性事情。

例 4：请将注意力集中在下面这幅图上，我能看到



- A. 白点中有小黑点在闪动，但是速度不快
- B. 白点中的小黑点在频繁的闪动
- C. 白点中的小黑点非常快速的闪动

(5) 在规律性的基础上对于各种压力或危机进行冷静的审慎思考和盘算。

例 5：父母意见不一致发生争吵时，我会：

- A. 觉得很苦恼，甚至觉得是自己的问题
- B. 表示理解，即便是夫妻，意见也会有分歧，相信他们能通过沟通缓解矛盾
- C. 想方设法让他们停止争吵

(6) 发展一系列你在压力下可以开展的灵活应对策略。

例 6: 不快乐的时候，我就去做事，让自己忙碌起来，这样就会慢慢地忘却烦恼。

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

(7) 在压力或危机出现的时候，花点时间冷静地重新思考你最重要的优先事项。

例 7: 节后上班，开工作预热分享会时，下级对我的发言提出不同意见，我会：

- A. 觉得不爽，认为这家伙吹毛求疵
- B. 觉得惊喜，表扬下级能发表不同的意见，欢迎有反对的声音
- C. 假装没听见，轻描淡写，置之不理

(8) 在任何时间都要避免生气或反应不当。调整心态和情绪使自己冷静下来。

例 8: 我由于某件生活中小事和邻居发生了争执，导致问题更加恶化，之后我会：

- A. 回到家，我拼命喝酒，想轻松一下，忘掉这件事
- B. 准备到对方单位告他
- C. 通过散步或看一场电影来平息怒气。

3.3 安全导向 (13%)

3.3.1 定义

安全导向是指能够在多大程度上意识到存在于日常工作场所中的危险和潜在的问题，并试图将它们的影响降至最小的一种能力。这种素质要解决的一个问题是，“你在理解危险、引起安全困难的行为和可能性及这些危险可能的影响以及为之采取行动等方面做得怎么样？”

3.3.2 测试要点或维度

(1) 将系统的风险评估作为日常决策制定的一部分。

例 1: 做剪纸的时候，朋友需要一把剪刀，我会：

- A. 刀把方向对着自己，递给朋友
- B. 刀口方向对着自己，递给朋友
- C. 扔过去

(2) 理解存在于家里和工作场所的重大的危险。

例 2: 办公室我最后一个走，我会关掉电源。

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

(3) 在完成一项任务或从事一个项目时有清晰的策略保护自己免于受伤。

例 3: 从银行 ATM 取出 2000 元，我会在钱出来的时候数一下钱的数目。

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

(4) 确切了解在紧急事件中应该做什么。

例 4: 在进行户外冒险活动时, 我的装备处于何种状态?

A. 装备齐全 B. 部分装备 C. 日常着装

(5) 定期与他人谈论安全问题。

例 5: 定期主动去医院做常规检查。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E 完全符合

(6) 看一看你每天所从事的工作任务, 按照潜在的风险将它们分类排列。

例 6: 会把所有衣服混在一起洗。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(7) 将较小的事故和幸免遇难的事情视为重要的指示, 加强思考和沟通以降低或减少未来的风险。

例 7: 假使我手持一枝装有子弹的手枪, 我必须取出子弹后才能心安。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E 完全符合

3.4 反应能力 (12%)

3.4.1 定义

反应能力指的是当遇到紧急或是突发事件时, 可以迅速的察觉并做出反应从而有效的规避风险的能力。这种素质要解决的一个问题是, “当出现突发事件的时候, 你能不能迅速做出反应来解决问题”

3.4.2 测试要点或维度

(此素质的测试经常会借助一些软件或是活动进行实际操作测试)

(1) 通过在瞬间接住一些物体或是躲闪一些物体来判断眼睛和身体反应的敏捷度, 以及二者的协调程度。

(2) 游戏软件中有一个小球, 用鼠标点击小球弹跳, 不让小球落地, 通过坚持的时间来判断反应能力 (角度判断能力测试)。

(3) 时间限制内回答一些简单常规问题, 通过正确率来判断答题者在智力的应变能力。

3.5 执行能力 (10%)

3.5.1 定义

管理的实质就是一个界定任务、设定目标、通过规划和计划采取行动最终达成目标的一个动态过程。在这个动态过程中评价对所界定的任务目标的达成程度即把想法变成行动, 把行动变成结果, 从而保质保量完成任务的能力就称为执行能力。这种素质要解决的问题就是 “如何将蓝图分解变成现实?”

3.5.2 测试要点或维度

(1) 在工作中善于倾听和交流。

例 1: 当上司询问我任务的执行进度时, 我通常会回答:

- A. 应该能完成, 您放心
- B. 已顺利完成 2/3 了
- C. 目前已完成 2/3, 明天下午 6 点前全部完成

(2) 工作中意志坚定, 充满信心。

例 2: 我要在 6 天内完成一项重要任务, 我会:

- A. 限期前一天才开始进行
- B. 每次想动手时都有其他事分神, 我不断告诉自己还有 6 天时间
- C. 立即进行, 并确定在限期前两天完成

(3) 思路清晰, 能很好的分解工作并确定优先级。

例 3: 某天, 我和上司一起去开会, 即将轮到上司发言时, 我发现演讲稿似乎少了一句重要的话, 此时此刻, 我会:

- A. 和上司说一声, 让他自己拿主意
- B. 觉得无所谓
- C. 拿出笔写上去, 并通知上司知道

(4) 工作认真、细心、严谨、勤奋。

例 4: 接到任务后, 会及时确定一个周密详细、操作性很强的方案。

- A. 总是
- B. 经常
- C. 一般
- D. 偶尔
- E. 从不

(5) 做好执行前的准备工作, 计划、沟通、抓住问题的关键点。

例 5: 我随便做什么都喜欢事先有个计划, 不是做起来再说。

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

(6) 跟进-反馈-持续跟进-反馈, 不断的循环, 在执行中及时发现问题、解决问题。

例 6: 身为团队负责人, 当团队成员之间发生意见分歧时, 我会:

- A. 不闻不问
- B. 找出原因, 进行调节
- C. 训斥团员

3.6 应变能力 (8%)

3.6.1 定义

应变能力指的是个人如何能更好地对将来的变化进行预期, 为将来的变化制定计划, 并且对自己和其他人进行管理, 以便于能够很好地控制变化。与这种素质相关的问题是, “为了积极地控制变化的过程以得到建设性的、有益的结果, 而对变革或个人改进进行管理的程度?”

3.6.2 测试要点或维度

(1) 和进行持续的改进一样, 寻找机会进行“阶段性变革”。

例 1：我的日常工作是按标准程序来完成的。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E 完全符合

(2) 把变革方案分成任务或可管理的部分。

例 2：我的日常表被打乱，就会感到不安。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E 完全符合

(3) 提前认真地制定计划，从而使意想不到的事情达到最小化或是针对预测事件制定出处理方法。

例 3：面临重大任务时，我会提前做好准备，订好计划。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(4) 快速且适当地应对变革的阻力。

例 4：如果我能到新的环境，我会：

- A. 适应和以前不同的生活
- B. 不确定我是否能够适应现在的生活
- C. 把生活安排得必须和以前相仿

(5) 为了与未来可能发生的情况相适应，考虑你现在可能需要作些什么。

例 5：我不喜欢事情总是变化不定、玄不可测。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E 完全符合

(6) 帮助其他人达成变革的协议，果断但适度地对阻力提出挑战。

例 6：当公司的老板来到办公室同我聊聊时，我正接到一个怒气冲冲的顾客的投诉电话，我会：

- A. 暂停片刻，向老板说明情况，并请求处理完后再同他聊聊
- B. 告诉顾客我将回电话给他
- C. 在老板面前继续同顾客交谈

3.7 决策能力（7%）

3.7.1 定义

决策能力指的是如何更好地把精力放在相关的或重要的结果或目标上，同时作出有助于你和其他人积极向前的明晰的决策。这种素质要解决这样一个问题，“如何从不重要的事情中区分重要的事情来，接着作出在环境中能引起最好可能结果的决策？”

3.7.2 测试要点或维度

(1) 为自己和其他人果断建立优先解决的重点。

例 1：当我正要检视某位部属的工作绩效时，他反而先批评我的管理失误之处，我会：

- A. 回绝他的批评，并严厉的迎击
- B. 仔细聆听，并鼓励他坦白说
- C. 先打断，并许诺在其他场合再讨论他的批评

(2) 在一个高度混乱或复杂的环境里积极有效地运作。

例 2: 我在商店橱窗里看到一件十分中意的东西, 但它对我并非需要, 我会:

- A. 买下来
- B. 犹豫很久, 没有买, 但心里会一直惦记
- C. 不买

(3) 寻求关键决策的灵敏性。

例 3: 对于重大决策, 我会让决策经过不同部门的论证:

- A. 是的, 这样才会尽可能降低风险
- B. 偶尔会让人们去论证
- C. 还没有这样做

(4) 定量测量关键决策可能有的影响。

例 4: 公司遇到一个重要问题必须要作出决定, 经过多次会议商讨确定, 还是没有结果, 如果我是决策者, 我将:

- A. 认定自己的观点
- B. 不知道该怎么办
- C. 继续投票商讨

(5) 没有必要仅仅因为流行就追随一个决策。

例 5: 若熟人为我在其他单位提供一个薪水更加优厚的职位, 我会:

- A. 毫不犹豫答应前往
- B. 与现工作进行多方面比较后, 决定是否前往
- C. 请教他人经验

(6) 在快速应对琐碎事情方面有效吗?

例 6: 买东西时, 我常常犹豫不决。

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

(7) 更坚决又自信地从事你自己需要做的事。通过告诉人们你的重要目标, 以及坚决地告知他们哪些是不能妥协或放在一起不管的事情, 或对你个人来说不怎么重要但需放在前面的事情。

例 7: 如果一位很有权威的人士对我提出劝告, 我也不会改变自己的决定。

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

(8) 仔细评估你所有个人工作付出或任务, 以及排除或大量减少那些对你和组织只带来有限价值的事情。

例 8: 假使我久病卧床需动手术, 即使手术有生命危险, 我也会同意手术。

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

(9) 试图预见不同行动过程的结果。

例 9：讨论会上，经过一番切实的辩论和考虑，我会改变自己以前对这个问题的见解。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E 完全符合

3.8 判断与沟通（7%）

3.8.1 定义

判断是指在何种程度上能够有效地把你所见、所闻、所感综合在一起，以便对那些存在的或可能存在的行为形成清晰看法的能力。这种素质要解决这样一个问题，即“你在吸收消化信息和将你所经历的事情阐述出来以形成良好决策方面做得怎么样？”

沟通指的是人们进行清晰交流和公开反馈所达到的程度。这种素质要解决这样一个问题，“如何有效地传递信息和集中倾听别人反应？”

3.8.2 测试要点或维度

（1）寻求标准以形成合理的判断和决策。

例 1：我拎着皮包到市场上买东西，很多小商贩把眼光投向我，并冲我高声叫卖，这时我买哪个小商贩的东西呢？

- A. 到冲我叫卖最动听的小贩处去买
- B. 我逐一观看各家店铺，从质量、价钱等方面做出比较以后，再决定买谁的
- C. 他喊他的，我在经常买东西的商贩那去

（2）思考一下，结论与前面的讨论是否具有逻辑上的一致性。

例 2：拿到一千元奖金，想去买一件很需要的大衣，但是钱不够；如果去买一双不急需要的运动鞋，则又多了数百元，我会怎么做？

- A. 自己添些钱把大衣买回来
- B. 买运动鞋再去买些其它的小东西
- C. 什么都不买先存起来

（3）在做判断之前，给出情境或参考框架。

例 3：我穿着整齐到外地出差，下火车后还要转乘汽车赶路。我刚出车站就被几个衣衫褴褛的孩子围着乞讨，我会：

- A. 怪可怜的，拿几个硬币施舍
- B. 我想这些孩子是孤儿，还是在骗人
- C. 我绕过他们，然后匆匆赶搭汽车

（4）利用多种渠道从别人那里得到信息。

例 4：我喜欢结交各行各业的朋友。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E 完全符合

（5）鼓励人们公开表达他们的想法以及分享他们所关心的问题。

例 5：我不指手划脚地替讲话者出主意，而是帮助对方确信自己有解决问题办法。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(6) 避免急切投入并主导谈话。

例 6: 在家中, 妈妈说: “成绩还是这样差, 是怎么回事!” 我答:

- A. “是妈妈的孩子呗, 没办法!”
- B. “对不起, 我已做了努力。”
- C. “下次会让你高兴的。”

(7) 在形成自己答案前让别人说完, 尽可能集中注意力。

例 7: 在讨论某件事时, 上司与我的观点截然相反, 我会:

- A. 坚持自己的观点
- B. 转而支持领导的观点
- C. 客观分析, 选择正确的观点

(8) 利用得到的消息来计划该说什么以及如何去说, 以便信息能比平常更好地被接受。

例 8: 有朋友邀请我参加生日派对, 我事先就知道来宾中间没有我认识的客人, 我会:

- A. 借故拒绝参加
- B. 非常乐意借此去认识那些人
- C. 愿意早去一会儿帮助他(她)筹备派对

3.9 持续性/坚韧性 (5%)

3.9.1 定义

持续性/坚韧性指的是, 坚定不移地沿着既定的目标前进并保持对目标的持续性关注的程度。这种素质要解决这样一个问题, 即“我怎样坚持不懈地追求我的目标和目的, 即使面对挑战和/或逆境?”

3.9.2 测试要点或维度

(1) 在过程中不丧失“勇气”, 即使处境很艰难。

例 1: 我很喜欢长跑、长途旅行、爬山等体育运动, 但并不是因为我的身体条件符合这些项目, 而是因为它们能锻炼我的意志力。

- A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E. 完全符合

(2) 拥有源于信念的勇气。

例 2: 我希望做一个坚强、有意志力的人, 因为我深信“有志者事竟成”

- A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(3) 充分自信。

例 3: 遇到困难和挫折时, 从不气馁。

- A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(4) 表现得相当顽强和坚韧, 不断在工作中完善自己。

例 4: 当工作和娱乐发生冲突的时候, 我会放弃娱乐, 尽管它很有吸引力。

- A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E. 完全符合

(5) 仔细记录你所作的承诺或对你很重要的优先权。

例 5: 我对新年所许下的诺言所持的态度是:

- A. 只能维持几天
- B. 维持 2—3 年
- C. 懒得去想什么诺言
- D. 到适当的时候就违背它

(6) 经常保持源于信念的勇气, 尽你所能表现出平静、自信的领导能力, 即使内心觉得与之相反时也应这么做。

例 6: 我没有必须要坚持的东西, 只要对我有好处, 我可以随时改变自己的态度。

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

3.10 自我发展 (5%)

3.10.1 定义

自我发展指的是一个人有计划地优化自己的绩效以及长期与短期相结合发展自我的程度。这种素质所要解决的问题是“你如何富有效率地致力于持续的学习与发展以保持提高你个人的能力和绩效?”

3.10.2 测试要点或维度

(1) 尽量保持他们的技能专长处于前沿。

例 1: 我最喜欢看报纸的版块是:

- A. 体育版、娱乐版
- B. 社会版
- C. 科技版、财经版

(2) 致力于个人终生的学习与发展。

例 2: 对自己的学业事业总是有些新设想与期望。

- A. 完全不符合
- B. 较不符合
- C. 说不清
- D. 比较符合
- E. 完全符合

(3) 挑战自我来提高绩效标准和达到更高的目标。

例 3: 有一天我遇见传说中的精灵, 精灵请我到她家去作客, 于是, 我来到精灵家, 在圆形的小木桌前坐下。这时, 我发现面前有一瓶能预测未来的药水, 瓶上说明书写着: 喝掉一整瓶就会知道自己一生所有事情。我会:

- A. 有一点兴趣, 但是不敢喝下这瓶药水
- B. 太好了! 我会一口气喝掉整瓶药水的
- C. 只喝下能知道明天事情的份量就够了
- D. 只喝下能知道未来一年的事情的份量
- E. 先悄悄藏起来, 等到有需要时再喝下

(4) 追求自己的专业化和个人的发展。

例 4：我希望我的职业可以更上一层楼。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E 完全符合

(5) 思考你职责或事务领域的中长期需要，然后计划需要什么个人技能或经验以保持未来的竞争力。

例 5：我所掌握的知识足以应付我的工作。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E 完全符合

(6) 对你个人的学习与发展需要进行严格分析，并计划如何弥补不足、减少平庸。

例 6：我从不主动制定学习或工作计划。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E 完全符合

(7) 发现或创造具体的计划与任务帮助发展你自己去达到更高的目标或担负起更多的责任。

例 7：我会花时间去研究事物的变化规律。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E 完全符合

4. 乘务员否定素质要求

4.1 自卑 (50%)

4.1.1 定义

自卑就是自我评价过低,自己瞧不起自己,自己不如人的感觉,担心自己笨拙,对自己价值的怀疑,对任何的事情都没有把握在胜的信心心理,是一种人格上的缺陷,一种失去平衡的行为状态。自卑常以一种消极防御的形式表现出来,如嫉妒、猜疑、羞怯、孤僻、迁怒、自欺欺人、焦虑紧张、不安等。

4.1.2 测试要点或维度

(1) 在有机会表现自己的时候,不自信或不敢。

例 1: 好事往往不会降临我头上。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E. 完全符合

(2) 交给他的较复杂的工作任务,不敢接受或犹犹豫豫。

例 2: 工作中遇到困难,我相信自己有能力解决。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(3) 对自我能力不自信。

例 3: 我爱向人自夸自己的能力和“光荣历史”。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(4) 不喜欢挑战或矛盾,总是在那些十拿九稳的事情。

例 4: 想买东西、想出国,就算没存款,只要可以刷卡或预借现金没什么关系。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E. 完全符合

(5) 不敢阐述自己对工作看法或想法。

例 5: 我喜欢向别人的观点提出挑战。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

4.2 身体条件差 (30%)

4.2.1 定义

体质较弱,经常生病不能完成正常工时或是体格和身体的状态较为羸弱不能达到相应岗位的要求,难以承受较大的工作压力和工作强度。这种情况会影响整个工作的完成效率。

4.2.2 测试要点或维度

(1) 一年中请病假的次数较多和频次较高。

例 1: 我感冒生病,恢复健康需要很长时间。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(2) 工作中的精神状态疲惫不堪,脸色蜡黄。

例 2: 我的身体肌肤是哪种颜色?

A. 发黄 B. 暗沉 C. 红润

(3) 完成工作时体力上较难支撑，经常需要很长的时间恢复。

例 3：感到心力交瘁时，我比别人花较短时间进行恢复。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(4) 是否加强身体锻炼，而非长期迷恋网络游戏。

例 4：我每天抽烟的包数是：

A. 抽三包 B. 抽两包 C. 抽一包 D. 否

4.3 自我为中心 (15%)

4.3.1 定义

在处事的过程中总是站在自己的立场上考虑问题、判断问题，忽略其他人的看法和观点；有时当个人利益跟集体利益发生冲突的时候，仍将自己的一切放在首位。这种情况会影响同事间的团结和和谐发展，有时更会影响到整个企业的声誉。

4.3.2 测试要点或维度

(1) 工作和生活中很难接受同事、朋友给出的建议或是意见。

例 1：我常会过高地估计自己的能力。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E. 完全符合

(2) 在一件事情做决定的时候，完全按照自己的意愿去完成。

例 2：在合作中，我喜欢按我的方式行事。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(3) 在一件事情做决定的过程和最终的结果上，把自己的利益和需求放在首位。

例 3：当我的生命只剩下一天时，我会如何度过呢？

A. 和每个朋友做告别 B. 和家人享受生活 C. 痛快地疯玩一天

(4) 在一件事情做决定的时候，较少考虑对方或别人的感受或利益。

例 4：在开会或讨论时，我喜欢别人当我的听众。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(5) 在做出一项决定时，考虑身边的朋友、同事的感受，避免矛盾。

例 5：当做一件后果与我关系不大的事情时，我会敷衍了事。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

4.4 怕吃苦 (5%)

4.4.1 定义

在工作过程中怕累、怕脏、怕多干活、怕辛苦，在工作中图安逸，不愿意出力。这种素质会影响个人以及整体工作的完成，严重的情况下可能会造成工作中的事故。

4.4.2 测试要点或维度

(1) 考勤情况 (请假、迟到、早退等)。

例 1: 我上学的时候会迟到或者早退。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(2) 对于加班或是完成一些较脏或是有难度的工作时的态度, 充满抱怨甚至难以完成。

例 2: 我不怕应付麻烦的事情。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(3) 现实工作中怠工, 本职工作也要在他人的催促下才能完成, 不能保证完成时间和质量。

例 3: 完成本职工作, 我要在他人的催促下才能按时完成。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(4) 工作态度不积极, 平时懒散、大意, 经常以各种理由推卸工作给别人。

例 4: 如果我工作中遇到困难, 会立即请教别人, 或委托他人来做。

A. 完全不符合 B. 较不符合 C. 说不清 D. 比较符合 E. 完全符合

附表 1：肯定素质评分标准

| 肯定素质 | 例题 序号 | 选项对应分数 | | | | |
|------|----------|--------|---|---|---|---|
| | | A | B | C | D | E |
| 责任心 | 1 | 1 | 3 | 5 | | |
| | 2 | 5 | 3 | 1 | | |
| | 3 | 5 | 3 | 1 | | |
| | 4 | 3 | 5 | 1 | | |
| | 5 | 5 | 3 | 1 | | |
| | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 7 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 8 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 心理素质 | 1 | 5 | 3 | 1 | | |
| | 2 | 1 | 5 | 3 | | |
| | 3 | 1 | 3 | 5 | | |
| | 4 | 5 | 3 | 1 | | |
| | 5 | 1 | 5 | 3 | | |
| | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 7 | 1 | 5 | 3 | | |
| | 8 | 5 | 3 | 1 | | |
| 安全导向 | 1 | 3 | 5 | 1 | | |
| | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 4 | 5 | 3 | 1 | | |
| | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 执行能力 | 1 | 1 | 3 | 5 | | |
| | 2 | 1 | 3 | 5 | | |
| | 3 | 3 | 1 | 5 | | |
| | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 6 | 1 | 5 | 3 | | |
| 应变能力 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 4 | 5 | 3 | 1 | | |
| | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 6 | 3 | 5 | 1 | | |
| 决策能力 | 1 | 1 | 5 | 3 | | |
| | 2 | 3 | 1 | 5 | | |
| | 3 | 5 | 1 | 3 | | |

| | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|
| | 4 | 5 | 3 | 1 | | |
| | 5 | 3 | 5 | 1 | | |
| | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 8 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 判断与沟通 | 1 | 1 | 5 | 3 | | |
| | 2 | 5 | 1 | 3 | | |
| | 3 | 1 | 3 | 5 | | |
| | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 6 | 1 | 3 | 5 | | |
| | 7 | 1 | 3 | 5 | | |
| | 8 | 1 | 3 | 5 | | |
| 持续性/坚韧性 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | |
| | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 自我发展 | 1 | 1 | 3 | 5 | | |
| | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 |
| | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

附表 2：否定素质评分标准

| 否定素质 | 例题 序号 | 选项对应分数 | | | | |
|-------|----------|--------|---|---|---|---|
| | | A | B | C | D | E |
| 自卑 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 身体条件差 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 2 | 3 | 1 | 5 | | |
| | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | |
| 自我为中心 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 3 | 1 | 3 | 5 | | |
| | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 怕吃苦 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |