



国家级城市轨道交通

专业教学资源库

城市轨道交通

信号楼值班员岗位职业标准

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. 信号楼值班员定义.....	1
2. 信号楼值班员主要作业内容.....	1
2.1 工作交接.....	1
2.2 接发列车作业.....	1
2.3 调车作业.....	1
2.4 转线作业.....	1
2.5 车场施工及计表维修.....	1
2.6 停、送电作业.....	2
2.7 故障的处理.....	2
2.8 工具使用.....	2
2.9 突发事件处理.....	2
2.10 技术支持.....	2
3. 信号楼值班员肯定素质要求.....	3
3.1 责任感（20%）.....	3
3.2 安全导向（15%）.....	4
3.3 应变能力（11%）.....	5
3.4 可信赖性（11%）.....	6
3.5 执行能力（10%）.....	6
3.6 计划和组织（10%）.....	8
3.7 决策能力（7%）.....	8
3.8 判断与沟通（6%）.....	10
3.9 团队工作能力（5%）.....	11
3.10 自我发展（5%）.....	12
4. 信号楼值班员否定素质要求.....	14

4.1 心理素质差（40%）	14
4.2 内向不善于表达（30%）	15
4.3 自我为中心（30%）	16
附表 1：肯定素质评分标准.....	18
附表 2：否定素质评分标准.....	18

1. 信号楼值班员定义

信号楼值班员是指从事城市轨道交通接/发列车作业、调车作业、转线作业、车场施工计表维修、车场停/送电作业和故障应急处理的人员。

2. 信号楼值班员主要作业内容

2.1 工作交接

工作交接主要包括继续有效的命令/事宜、设备检查、列车运营状况和工具/备品四项内容。继续有效的命令/事宜主要指交接当日运行图、上级指示、待办命令，行车计划、遗留或正在进行中的工作，车场供电状况；计表维修 / 施工状况的交接。设备检查主要指检查轨道设备、道岔设备、信号设备、通讯设备、ATS 设备等的完好情况。列车运营状况主要指查看运用车号与表号，运行秩序和运行图的一致性、待办的有关行调命令/通知等。工具/备品交接主要指查看行车报表，手信号灯（旗）状况，查看手摇道岔工具等。

2.2 接发列车作业

接发列车作业主要包括熟悉车场线路使用状况，接发车准备，正常接发车作业和非正常情况的接发车作业。熟悉车场现状主要指熟悉车场的站场设施，存车情况，道岔情况，接发车线路等。接发车准备主要指检查操作台上各种显示，准确填写《行车日志》等。正常接发车作业主要包括一次性发车和一次性接车。非正常情况的接发车作业主要包括按行调命令、行车闭塞法变更（电话闭塞、站间闭塞、超速闭塞法）、信号故障（高柱故障、调车信号机故障等）、控制台故障（死机、失控等）、道岔故障、特殊天气等情况下的办理接发车。

2.3 调车作业

调车主要包括交调车作业命令、方案设计、调车作业。方案设计主要指确认信号设备情况，确认运行图和行车日志，设计办理调车、试车作业方案。调车作业主要指查看车场情况，确定使用车库线，按临时调令确定作业时间，揭示板确认车组号码，确定调车计划，监护列车在车场的运行。

2.4 转线作业

转线作业包括接收转线申请、转线作业准备、电动列车转线作业。转线作业准备是指按计划编排进路、确认信号设备的完好情况、确认运行图和行车日志、使用牵出线，办理调车、转线、试车作业。转线作业主要包括接行调临时调令，查看车场情况，通知运转室进行转线作业，办理转线后续工作。

2.5 车场施工及计表维修

车场施工及计表维修主要包括施工前准备、施工中监护与作业、施工后试验。前期准备主要指确认车场施工/计表维修的书面计划、检查施工/计表维修区域内情况，办理登记手续。施工中监护与作业主要指做好安全防范措施、将施工区内道岔锁闭，做好与施工区域相邻的接发车准备工作，确认接触轨停送电事宜，做好车场施工/计表维修的登记、注销工作。试验主要指施工结束后做好设备的试验，办理注销手续。

2.6 停、送电作业

停、送电作业分为车场正常停送电、车场非正常停送电、车场施工停送电（联络线停送电）。车场正常停送电是指上班前车场送电作业和下班后车场停电作业。非正常停送电包括顶闸、设备故障等非正常情况下的停送电作业。车场施工停送电包括车场施工及计表维修等情况下进行的停送电作业。

2.7 故障的处理

故障处理主要包括信号系统设备故障、道岔故障、单元控制台/鼠标台异常、通讯设备故障。信号系统故障主要包括调车信号机故障、高柱信号机故障等。道岔故障主要包括道岔无法转换等。单元控制台/鼠标台异常主要包括全红故障、红光带、白光带、微机连锁失效等。通讯设备故障主要包括广播设备（通话柱）故障、监视系统（ATS）故障、通信系统故障等。

2.8 工具使用

工具使用主要指专业工具/设备的使用。专业工具/设备使用主要指钩锁器、手摇道岔、电台操作、ATS 简单操作使用等。

2.9 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/车辆故障的应急处理等；人为原因突发事件主要指挤道岔应急处理、人员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停电、大风、暴雨、暴雪、大雾、水灾、地震等应急处理。

2.10 技术支持

技术支持分为新设备/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。新设备的适应主要指对新设备新环境的适应等；技术支持与反馈主要指参与编写操作规则、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员工的实际操作的培训、技能等级培训等。

3. 信号楼值班员肯定素质要求

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。

例题 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。

例题 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。

例题 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 安全导向(15%)

3.2.1 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？”

3.2.2 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. 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

3.3 应变能力 (11%)

3.3.1 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?”

3.3.2 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

3.4 可信赖性 (11%)

3.4.1 定义

可信赖性是指一个人是可靠的、稳重的,对自己和他人所做的一切事都能负责。这种素质要解决这样一个问题,就是“人们在多大程度上依赖你、相信你和听从你?”

3.4.2 测试要点或维度

(1) 能够被依赖。

例 1: 因为我的过错而导致的失误,我会:

- A. 承担责任,并找出补救方法
- B. 找替死鬼,并说主意是他出的
- C. 找借口,说是不小心或是其他方法

(2) 即使当情况很困难时,依旧能保持坚定的信心和勇气。

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) 为自己的行为负责任。

例 3: 我认为没有必要去遵守规定

- 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

(4) 每次都能尽最大努力把工作做好。

例 4: 当我打算做一件事情,我一定要做到最好。

- 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) 坚持承诺和保证。

例 5: 与人相约,我从来不会耽误,即使自己生病时也不例外。

- 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) 在期限内达到目标。

例 6: 在求学时代,我经常拖延交作业。

- 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

3.5 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 计划和组织（10%）

3.6.1 定义

计划和组织指的是为了实现目标，通过精心准备和组织，制定全局战略的能力。这种素质要解决这样一个问题，“你在管理资源、时间和人员以使你拥有可能最好的机会成功地实现目标的方面做得怎么样？”

3.6.2 测试要点或维度

(1) 很少感觉自己承担太多工作。

例题 1: 我喜欢提前交差

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) 试着每天清理办公桌上的所有文件。

例题 2: 你每天都会按照“6S”的标准来规范自己的行为吗？

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) 抽出时间思考、计划和行动。

例题 3: 我确定是对的事，会马上去做。

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

(4) 设计弹性工作时间。

例题 4: 我能很好地应付随时可能出现的各种紧急情况。

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) 将每日的工作时间限定在某一范围内。

例题 5: 我的时间都有计划，所以我不会迟到。

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) 调整速度以实现目标或在规定时间内完成工作。

例题 6: 我认为每次只能专心做一件事情。

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

3.7 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

(10) 制作一个全面的记录卡片。保证你做的是那些对你重要的优先事情, 同时计划如何将你的重心和精力放在上面来获得成功。

例 10: 当我接受一项工作或任务时, 我习惯:

- A. 先放着等一会再做
B. 立即着手去做
C. 先弄清楚预期的目标和交付时间后再着手去做

3.8 判断与沟通 (6%)

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。

例题 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 团队工作能力（5%）

3.9.1 定义

团队工作能力指的是一个人与其他人一起工作、利用不同的技能和经验建立起团队精神所能达到的程度。这种素质所要解决的问题是：“这个人在为未来选择行为、解决方案、目标和战略等方面建立共同责任的过程中可以做得多好？”

3.9.2 测试要点或维度

(1) 同其它团队建立起“桥梁”从而将合作与一致性增加到最大程度。

例 1: 在拓展训练中你能将自己交付给队友完成一些高难度需要配合的项目。

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

(2) 征询拥有不同经验或观点的人的意见。

例 2: 我善于组织各种集体活动。

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) 建立基于能力与潜质的有效而安定的团队。

例 3: 工作中你会根据个人的特点而安排不同的工作吗?

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) 积极倾听其他人的意见和建议。

例 4: 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

(5) 避免公开轻视或批评他人。

例 5: 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

(6) 展示对其他人的信任与信心以迎接挑战。

例 6: 上司交给我一项任务, 我能否在规定的时间内完成呢?

A. 一定会如期完成 B. 大多会如期完成 C. 几乎无法完成

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. 信号楼值班员否定素质要求

4.1 心理素质差（40%）

4.1.1 定义

心理素质差指的是在压力存在或危机出现的情况下不能保持冷静和精力集中，担心自己无法处理，对自己处理能力的怀疑，对任何事情都没有把握战胜的信心心理，遇事情慌乱而胡乱操作或脑中空白呆等时间，是一种人格上的缺陷，一种失去心理平衡的行为状态。这种素质所要解决的问题是：当你周围所有人都不能保持冷静和精力集中的时候，你能不急不燥、思路清晰的处理突发情况。

4.1.2 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。

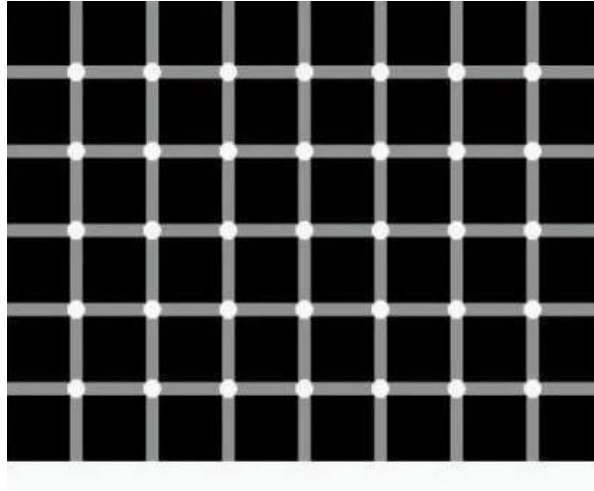
（3）能够经常处理危机而不让它占用个人时间。

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。

4.2 内向不善于表达（30%）

4.2.1 定义

在工作过程中不善于交流，有意见也不善于表达；自以为是的埋头于自己认为正确的

事情。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

性格内向主要表现为离群、内省，喜欢独处而不喜欢接触人，保守，与人保持一定距离（除非挚友）。倾向于做事有计划，瞻前顾后，不凭一时冲动，多少有些悲观，焦虑、紧张、易怒还有抑郁，睡眠不好，具体表现与受教育程度、个人经历、生活环境诸因素有关。

4.2.2 测试要点或维度

(1) 工作和生活中不愿意与人交往。

例 1: 参加一个有陌生人聚会时，我会与平时一样健谈。

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) 比较关注个人内心，并不热衷于参加各种聚会。

例 2: 当我疲惫不堪不想动时，却有一个约会，我的做法是：

- A. 失约，并希望对方会谅解我
- B. 赴约，在见面时问对方我是否可以提前离开
- C. 赴约，并打起精神，假装很高兴

(3) 不喜欢挑战或矛盾，总是做些十拿九稳的事情。

例 3: 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

(4) 不敢阐述自己对工作看法或想法。

例 4: 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

4.3 自我为中心（30%）

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。

总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

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
责任感	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
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
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		
可信赖性	1	5	1	3		
	2	5	4	3	2	1
	3	5	4	3	2	1
	4	1	2	3	4	5
	5	1	2	3	4	5
	6	5	4	3	2	1
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		
计划和组织	1	1	2	3	4	5
	2	1	2	3	4	5
	3	1	2	3	4	5

	4	1	2	3	4	5
	5	1	2	3	4	5
	6	1	2	3	4	5
决策能力	1	2	4	5		
	2	3	4	5		
	3	5	4	3		
	4	4	3	2		
	5	2	3	4		
	6	1	2	3	4	5
	7	5	4	3	2	1
	8	1	2	3	4	5
	9	5	4	3	2	1
	10	2	3	4		
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		
团队工作能力	1	1	2	3		
	2	1	2	3	4	5
	3	1	2	3		
	4	5	3	1		
	5	1	5	3		
	6	5	3	2		
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
心理素质差	1	1	3	5		
	2	5	3	1		
	3	5	3	1		
	4	5	3	1		
	5	5	3	1		
	6	5	4	3	2	1
	7	5	1	3		
	8	3	5	1		
内向不善于表达	1	5	4	3	2	1
	2	1	3	5		
	3	5	4	3	2	1
	4	1	2	3	4	5
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