



国家级城市轨道交通

专业教学资源库

城市轨道交通

值班站长岗位职业标准

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. 值班站长的定义.....	1
2. 值班站长主要作业内容.....	1
2.1 任务交接.....	1
2.2 任务管理.....	1
2.3 作业管理.....	1
2.4 现场管理.....	2
2.5 服务管理.....	2
2.6 异常情况处理.....	2
2.7 技术管理.....	2
2.8 安全管理.....	3
2.9 关系管理.....	3
2.10 劳务管理.....	3
2.11 班组建设.....	3
3. 值班站长肯定素质要求.....	4
3.1 责任感（20%）.....	4
3.2 安全导向（17%）.....	5
3.3 组织能力（17%）.....	6
3.4 问题解决能力（10%）.....	7
3.5 决策能力（7%）.....	7
3.6 判断与沟通（7%）.....	9
3.7 前瞻性（7%）.....	10
3.8 心理素质（压力管理）（5%）.....	11
3.9 持续性/坚韧性（5%）.....	12
3.10 顾客导向（5%）.....	13
4. 值班站长否定素质要求.....	14
4.1 自卑（50%）.....	14

4.2 身体条件差（30%）	15
4.3 自我为中心（10%）	15
4.4 情绪管理能力差（10%）	16
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. 值班站长定义

值班站长是指从事城市轨道交通客运组织、客运服务、组织相关设备故障处理和突发事件处理的人员。

2. 值班站长主要作业内容

2.1 任务交接

工作交接主要包括安全工作交接、票务工作交接、现场工作交接、车站秩序交接、车站记录交接、外委人员出勤交接和临时事宜交接五项内容；安全工作交接主要指上级安全运营部署、安全运营情况、突发情况、设备安全情况、未尽安全事宜、安全隐患、人员安全状态等；票务交接交接主要指包括票务备品、票务报表、AFC 设备情况及本班遗留票务工作等；现场工作交接主要指车站客运组织、车站工作环境状况及设施设备状况的交接；车站秩序交接主要内容包括车站公共区域出现的秩序问题、清理整治力量安排、清理整治形式、清理整治效果等；车站记录交接主要指车站工作交接记录、车站客运标志及服务设施记录等的交接；外委人员出勤交接主要指出勤人数、岗位位置、人员配置等；临时事宜交接主要指站区安排事宜交接等。

2.2 任务管理

任务管理主要包括平峰客运组织、高峰客运组织、重点节假日的客运组织、宣传性任务、客运清扫道床管理、临时任务管理等内容。平峰客运组织主要指根据站区的组织方案对平峰时期的客运进行组织、实施与监督；高峰客运组织主要指同样依据站区的客运组织方案做好早晚高峰客运的保障准备及组织实施；重点节假日的客运组织主要指根据站区的客运组织方案做好重点节假日如国庆黄金周等时期的限流及人员布控的准备及组织实施工作；宣传性任务主要指摆设服务台、悬挂横幅等；清扫道床管理主要指编制计划、人员安排、安全；临时任务管理主要指重大活动、高级领导参观等。

2.3 作业管理

作业管理主要包括运行前的准备工作、车站巡视、校对票款、施工管理、组织员工学习、班前教育、设备检修协作管理、车站现场管理、运营后整顿、安检管理、发放福利票、文明疏导员管理以及保洁与保安全管理等。运行前的准备工作主要包括巡视站线、各岗位人员、设备开启情况以及车站大门等。车站巡视主要包括对设备设施、各岗位人员执岗情况进行检查。校对票款主要包括监督检查备用金、ACF 结账、票务员结账情况等。施工管理主要是指检查、监督综控员对这两项工作的配合情况；组织员工学习主要指业务、安全、热点问题；班前教

育主要指安全教育、服务教育、形势教育；设备检修协作管理主要指检查、监督综控员、票务员工作情况、指定或委派专人协助检修；车站现场管理包括车站设备与设施的检查与管理。运营后整顿包括设施设备的停机断电状况、车站大门关闭情况、人员车站状况以及例会与预案演练等。安检管理主要指安检检查（安检人员配备、值岗情况、劳动纪律、服务态度、作业流程）；发放福利票主要指发放福利票、检查监督班组人员对福利票的发放情况；文明疏导员管理主要指组织安排文明疏导员的工作；进行岗前教育；保洁与保安管理台账管理主要是指对保洁与保安人员的工作进行安排、检查、教育、反馈；管理保洁与保安人员签到、报退工作。

2.4 现场管理

现场管理主要指台账管理、工具与物料管理、备品管理、服务与客运设施布置、站区环境管理（卫生等）以及信息管理等。台账管理主要指安全服务记录、班前会记录、会议记录、预案记录、突发事件记录、票帐款台账、巡视记录、AFC 报表、IC 卡申领台账、发票、单程票台账、卫生台账、设施台账、电梯台账、安检台账、TVM 日清点台账、补票/加币台账、钱箱更换记录台账等；工具与物料管理主要指防汛台账、防雪物资、供暖空调设施管理等；备品管理主要指抢险器材以及备品管理；服务与客运设施布置主要指服务标识、交通示意图、指向标志等；站区环境管理（卫生等）主要指每班六检、卫生清扫、小广告清理、发放小广告问题等；信息管理主要指上级指示、工作安排、信息反馈等。

2.5 服务管理

服务管理主要包括织残疾人服务、乘客接待、应急服务以及特色服务等四项内容。残疾人服务主要指做好对残疾人的接续服务和预约服务等。乘客接待主要指做好乘客的问询接待工作。应急服务主要在特殊天气情况条件下组织、落实车站提供的发放一次性雨衣等。特色服务主要指对有特殊需要的人群提供实用英语、手语等特色服务。

2.6 异常情况处理

异常情况处理主要包括安全违禁处理、救助、突发事件处理、设备故障处置以及客户投诉与建议等五项内容。安全违禁处理包括对易燃易爆物品、刀具、动物、超大超长物品等严禁带上车的物品的发现与处理；救助包括对心脏病、突发性疾病、流血等外伤、醉酒、病人等情况的处理；突发事件处理（13 种）主要包括设备故障等突发事件、人为突发事件以及特殊天气等突发事件等的处理；设备故障处置主要包括综控设备故障、通信设备故障、机电设备以及售检票设备故障等的处理；客户投诉与建议主要包括对有责投诉与无责投诉的处理。

2.7 技术管理

技术管理主要包括编制客运组织方案、编制突发事件预案、作业流程实施程、外部技术支持、管理创新等。编制客运组织方案主要指重点节假日客运组织方案、特殊天气客运组织方案、普通站的客运组织方案、重点站（如西直门站）客运组织方案、高峰平峰客运组织方案等；编制突发事件预案主要指根据本站具体情况预制相应预案；作业流程实施主要指执行作业流程；外部技术支持主要指外部培训授课、代培；管理创新主要指客运组织方案创新、站区管理创新等。

2.8 安全管理

安全管理主要包括安全培训与教育、安全业务布置、安全检查、参与事故调查分析以及编制安全应急方案等五项内容。安全培训与教育主要包括针对可疑人、可疑物以及设备异常情况等的的安全培训与教育；安全业务布置主要包括对设备安全、人员安全、天气安全的工作布置；安全检查主要包括对对行车备品、公共与客运设备设施、抢险器材、消防管理、安全标识、作业程序等重点关键部位进行检查；参与事故调查分析主要包括配合上级部门进行事故的调查与分析；编制安全应急方案主要包括针对本站的实际情况针对一些突发事件编写应急保障方案。

2.9 关系管理

关系管理主要包括与上司关系管理、员工管理、班组间协作管理、外部关系管理等四项内容。与上司关系管理主要包括影响安全运营事件的沟通协调、未影响安全事件的沟通、临时任务协调、中心内部综合管理问题处理及其建议、提出需求等；员工管理主要包括新员工管理、落后员工管理、成熟员工的管理、员工行为异常处理、员工思想管理、员工关怀以及外委员工管理等；班组间协作管理主要包括高峰客运组织联动、突发事件处理联动和施工异地管理等；外部关系管理主要包括媒体等外部事宜、通号、机电、建安等二级单位关系的管理、交管委、消防局、交通部等相关管理部门以及与公安部门的沟通与协调等。

2.10 劳务管理

劳务管理主要包括员工培训管理、员工职业发展规划、员工绩效考核管理。员工培训管理主要指培训计划的分解和执行、专门业务培训。员工职业发展规划主要指指导、帮助员工取得职业进步和发展；员工绩效考核管理主要指班组成员绩效考核、班组成员改进计划、员工辅导。

2.11 班组建设

班组建设主要包括组织建设、文化建设、人才建设、制度建设以及运行机制建设等五块内容。组织建设主要包括开展全员管理、建设圆桌型班组结构以及建立管理小组；文化建设

主要包括建立班组文化理念、组织班组文化的表现系统以及建立班组文化化育系统；人才建设主要包括创建工作学习化环境、开展管理与培训相结合、建设互动反馈式学习环境和培养特长员工；制度建设主要包括建立公约化班组制度和建设透明化管理环境两项内容；运行机制建设主要包括建设班组轮值管理与岗位轮换制度、进行每日工作汇报与评价、每日一对标、案例讨论与定期分享、班组目视化看板建设与运用以及征集合理化建议等。

3. 值班站长肯定素质要求

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，而不等别人告诉你这样做？

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 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(17%)

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. 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

3.3 组织能力 (17%)

3.3.1 定义

组织 (Organizing) 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？”

3.3.2 测试要点或维度

(1) 很少感觉自己承担太多工作。

例 1：是否感觉到自己承受很多工作，经常做不完。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(2) 试着每天清理办公桌上的所有文件

例 2：发现你办公桌上的堆积东西越来越多。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(3) 抽出时间思考、计划和行动

例 3：我临睡前会思考筹划明天要做的事情。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(4) 设计弹性工作时间

例 4：对于不能按照计划进行的事情，我会灵活调整计划。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(5) 将每日的工作时间限定在某一范围内

例 5：今日该做完的事情，我会延迟到明天去做。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(6) 调整速度以实现目标或在规定时间内完成工作

例 6：合理的安排自己的工作时间和工作节奏，去完成工作目标。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

3.4 问题解决能力 (10%)

3.4.1 定义

问题解决能力 (Problem-Solving Ability) 指的是，找到合适的方式或方法分析人们的焦虑和处境，探索潜在的途径提出解决措施的能力。这种素质要解决这样一个问题，即“你在为人们提供有效的情境框架去思考他们的问题和难题，然后引导人们得出可能的答案这方面作的怎么样？”

3.4.2 测试要点或维度

(1) 帮助人们在找到解决措施之前理解事实和资料。

例 1：在调节乘客纠纷的时候，事先了解各方面的事实还原后，再进行调解。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(2) 例行地演示和使用一系列问题解决的方法和工具

例 2：在不能推断未来情况时，会想到，通过模拟实验，来观察结果。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(3) 鼓励人们向惯例或神圣不可侵犯的人或事发出质疑

例 3：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

(4) 试图预见不同行动过程的结果

例 4：花时间通过分解和有条理的方式去仔细考虑结果：采用层层推进的方式思考所有的问题。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(5) 鼓励人们寻找他们所面对的争论或问题的情境

例 5：在讨论会上，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

(6) 问一些可探索的或深刻的问题帮助人们找到问题的原因

例 6：遇到困难时，通过提问问题来探索事物背后的意义并且促进思考。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

3.5 决策能力 (7%)

3.5.1 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？”

3.5.2 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

3.6 判断与沟通 (7%)

3.6.1 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？”

3.6.2 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

3.7 前瞻性 (7%)

3.7.1 定义

预期/前瞻性思维 (Anticipation/Proactive Thinking) 是指维持一种对事件和周围形势的感知能力, 然后在你发觉即将发生变化的时候作好准备或采取行动。这种素质要解决这样一个问题, 即“为将来做好准备, 对未来可能发生的事情作出适当的反应并且做出小规模调整的程度?”。

3.7.2 测试要点或维度

(1) 花时间对将来进行预测。

例 1: 能够花时间对将来进行预测

A. 几乎不 B. 偶尔 C. 频繁 D. 几乎总是

(2) 保持广泛的阅读和倾听的兴趣, 以便于了解不同的想法。

例 2：广泛的阅读和倾听的兴趣，以便于了解不同的想法

A. 几乎不 B. 偶尔 C. 频繁 D. 几乎总是

(3) 全面考虑所有主要的行动和决策对未来的影响。

例 3：全面考虑所有主要的行动和决策对未来的影响。

A. 几乎不 B. 偶尔 C. 频繁 D. 几乎总是

(4) 建立各种有用的倾听渠道来了解正在发生的事情。

例 4：建立各种有用的倾听渠道来了解正在发生的事情。

A. 几乎不 B. 偶尔 C. 频繁 D. 几乎总是

(5) 开发应变计划

例 5：根据环境变化情况，开发应变计划

A. 几乎不 B. 偶尔 C. 频繁 D. 几乎总是

(6) 思考，“还能以什么样的方式完成这件事？”

例 6：能够思考，还能以其他方式完成这件事

A. 几乎不 B. 偶尔 C. 频繁 D. 几乎总是

3.8 心理素质（压力管理）（5%）

3.8.1 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？”

3.8.2 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。

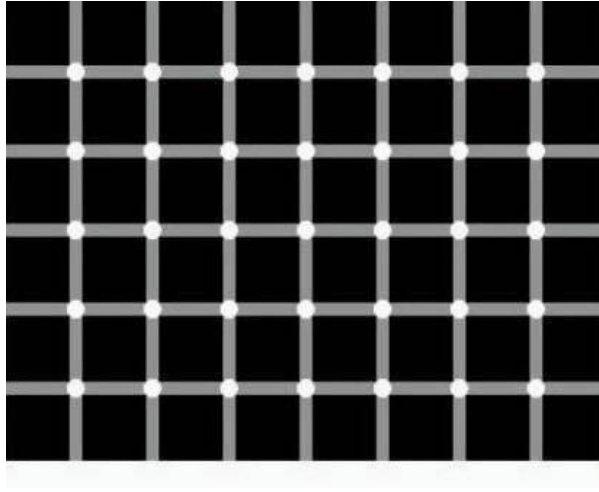
(3) 能够经常处理危机而不让它占用个人时间。

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。

3.9 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 顾客导向 (5%)

3.10.1 定义

顾客导向 (customer focus) 指的是个人把他们“环境雷达”指向竞争者、市场和他们的顾客，从而用来引导日常工作活动的程度。这种素质要解决这样一个问题，“如何有效倾听信息的外部源以及通过职能、部门和团队运作来给顾客提供更好的服务？”

3.10.2 测试要点或维度

(1) 了解“市场”以及不断更新关于竞争者活动的报导

例 1: 在决定开发新产品之前, 通过调查市场消费者需求, 竞争者等情况。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(2) 积极识别内外部顾客需求

例 2: 根据顾客的需求, 改变我们公司服务的流程。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(3) 比较流程绩效和等级中最好的外部组织

例 3: 如果你的企业想成为最好的, 尽量在大量不同标准下通过从事这种基准努力, 来确保你的努力真正有竞争力。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(4) 通过仔细倾听顾客的声音来尽量改善流程

例 4: 经常做顾客对产品使用满意度的回访, 来调整产品的性能。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

(5) 不断寻求更好的标准来获得在顾客服务方面的优越

例 5: 随着技术不断的更新, 没隔一段时间来修改公司的作业标准。

A 总是 B 经常 C 一般 D 偶尔 E 从不

4. 值班站长否定素质要求

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 (10%)

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 情绪管理能力差 (10%)

4.4.1 定义

情绪管理是指通过研究个体和群体对自身情绪和他人情绪的认识、协调、引导、互动和控制，充分挖掘和培植个体和群体的情绪智商、培养驾驭情绪的能力，从而确保个体和群体保持良好的情绪状态，并由此产生良好的管理效果。

4.4.2 测试要点或维度

(1) 容易因为一些小事情出现较大的情绪波动。

例 1：我经常会因为一些小事情，对周围的人发脾气。

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) 当情绪过于激动或者过于悲伤的时候，经常失去理智。

例 2：我在发怒的时候，经常会做出一些错误的决定。

A. 总是 B. 经常 C. 一般 D. 偶尔 E. 从不

(3) 不懂的怎么来释放自己的情绪。

例 3：我心里不开心的时候，会选择找朋友聊天等方式，来释放自己。

A. 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
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
组织能力	1	1	2	3	4	5
	2	1	2	3	4	5
	3	5	4	3	2	1
	4	5	4	3	2	1
	5	1	2	3	4	5
	6	5	4	3	2	1
问题解决能力	1	5	4	3	2	1
	2	5	4	3	2	1
	3	1	2	3	4	5
	4	5	4	3	2	1
	5	1	2	3	4	5
	6	5	4	3	2	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		

前瞻性	1	1	2	3	5	
	2	1	2	3	5	
	3	1	2	3	5	
	4	1	2	3	5	
	5	1	2	3	5	
	6	1	2	3	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		
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
顾客导向	1	5	4	3	2	1
	2	5	4	3	2	1
	3	5	4	3	2	1
	4	5	4	3	2	1
	5	5	4	3	2	1

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
情绪管理能力差	1	1	2	3	4	5
	2	5	4	3	2	1
	3	1	2	3	4	5