



21世纪职业教育立体化精品教材
“互联网+”新形态教材

厦门北站
Xiamen North Railway Station

城市轨道交通 客运岗位实务

主 编 方振龙 李晓林
副主编 聂 影 杨君鹏 徐宇卉
参 编 肖 华 肖敬伟 王冬梅
董德天

江苏凤凰教育出版社 凤凰职教

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通客运岗位实务/方振龙, 李晓林主编
·—南京: 江苏凤凰教育出版社, 2022. 3
ISBN 978-7-5499-9727-5

I. ①城… II. ①方… ②李… III. ①城市轨道交通—客
运服务—职业教育—教材 IV. ①U239.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2022)第 002931 号

书 名 城市轨道交通客运岗位实务

主 编 方振龙 李晓林
责任编辑 汪立亮
出版发行 江苏凤凰教育出版社
地 址 南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009
出 品 江苏凤凰职业教育图书有限公司
网 址 <http://www.fhmooc.com>
印 刷 北京盛通印刷股份有限公司
厂 址 北京市经济技术开发区经海三路 18 号, 邮编: 100176
电 话 010-52249888
开 本 787 毫米×1 092 毫米 1/16
印 张 11.5
版次印次 2022 年 3 月第 1 版 2022 年 3 月第 1 次印刷
标准书号 ISBN 978-7-5499-9727-5
定 价 45.00 元
批发电话 025-83658831
盗版举报 025-83658873

图书若有印装错误可向当地经销商申请调换
提供盗版线索者给予重奖

前言

随着我国城市轨道交通的快速发展，城市轨道交通建设急需大量的高素质技能型人才。系统、专业、前沿的教材能为专业的人才培养提供有利条件。为满足企业和学校的需要，编委会组织编写了本教材。

客运岗位工作是城市轨道交通客运管理的重点工作之一。本教材结合城市轨道交通客运岗位实务经验，对城市轨道交通运营所需的技能进行模拟演练，突出技能训练，注重实际应用，便于学生从学会理论知识向掌握操作技能进行转化。

本教材是城市轨道交通运营管理专业“校企二元合作”开发教材，以“实务演练”为主导，基于工作过程进行教材的开发与设计，是“工单式”“活页式”的新形态教材。全书包含5个模块，分别是城市轨道交通车站岗位职责及运作实务、城市轨道交通设施设备运用实务、城市轨道交通车站日常运作实务、城市轨道交通车站客流组织实务和城市轨道交通客运服务实务。每个模块下含有多个项目，全书共16个项目。

本教材按照学生对项目课程学习的需求，在结构设计上以项目任务为引领，每个项目配有实施工单，每个实施工单以项目目标、项目描述、项目要求、前置知识、实施框架、实施演练、项目总结等环节为主线，既回顾了理论部分的内容，又使学生得到了实际岗位的锻炼。同时，本教材辅以大量的案例叙述及分析、理论要点，并融入职业素养等内容，以达到优化学生知识结构，提高学生能力和素质的目的，从而为城市轨道交通行业培养高素质的应用型人才。

本教材由长春职业技术学院具有多年教学工作经验的教师和长春市轨道交通集团有限公司关键技术岗位学徒工程师联合编写，方振龙、李晓林担任主编，聂影、杨君鹏、徐宇卉担任副主编，肖华、肖敬伟、王冬梅、董德天(长春市轨道交通集团有限公司)参与编写。具体分工如下：聂影编写模块一，李晓林编写模



块二、模块四，杨君鹏、肖华编写模块三，徐宇卉、肖敬伟编写模块五；方振龙、王冬梅负责全书二维动画制作，李晓林负责数字化教学资源的总体开发工作，聂影、肖敬伟负责移动端应用制作，杨君鹏、肖华负责视频拍摄制作；董德天为本教材提供了相关的行业数据和参考资料，并对本教材的体例设计和编写思路提出了重要意见。

本教材既适用于职业院校城市轨道交通专业学生的教学，也适用于城市轨道交通运营企业员工的培训。

在本教材的编写过程中，编者参阅了近年来多位专家、学者的专著、论文等资料，以及部分城市轨道交通企业的运营资料，并得到了长春市轨道交通集团有限公司、广州地铁集团有限公司、北京市地铁运营有限公司、兰州市轨道交通有限公司、中车长春轨道客车股份有限公司等企业给予的大力支持。在此，我们向提供帮助的专家、学者及相关部门表示衷心的感谢。

鉴于编者的水平及实践经验有限，书中难免存在不足之处，敬请读者及时批评指正，以便今后修订和完善。

编者

目录

模块一 城市轨道交通车站岗位职责及运作实务



- 项目一 站务员岗位职责及作业流程演练 2
- 项目二 客运值班员岗位职责及作业流程演练 12
- 项目三 值班站长岗位职责及作业流程演练 18

模块二 城市轨道交通设施设备运用实务



- 项目一 车站导向标识系统认知 26
- 项目二 车站设施设备运用 37
- 项目三 车站设备故障处理 55

模块三 城市轨道交通车站日常运作实务



- 项目一 车站开站与关站作业流程演练 66
- 项目二 车站安检作业流程演练 73
- 项目三 车站全天运营工作过程演练 80
- 项目四 车站日常运作案例分析与演练 94

模块四 城市轨道交通车站客流组织实务



- 项目一 城市轨道交通客流调查 102
- 项目二 车站正常情况下的客流组织 109
- 项目三 车站非正常情况下的客流组织 121



模块五 城市轨道交通客运服务实务



项目一 客运服务行为规范训练	145
项目二 客运服务特殊事件处理	153
项目三 客运服务案例分析与演练	169

参考文献



模块一

城市轨道交通车站岗位 职责及运作实务

●知识目标

1. 了解城市轨道交通客运组织管理机构的设置。
2. 掌握各岗位的工作职责。
3. 掌握各岗位的工作流程。
4. 了解客运组织工作的宗旨和原则。

●能力目标

1. 能熟悉客运组织管理机构和相关工作岗位，了解城市轨道交通客运组织的意义、客运服务的基本任务和特点。
2. 能阐述主要客运岗位的工作职责。
3. 能按正确岗位工作流程开展工作。
4. 能展现职业道德风貌，能自觉地以职业行为和标准语言传播企业文化。

●重点难点

1. 站务员岗位工作职责及流程。
2. 客运值班员岗位工作职责及流程。
3. 值班站长岗位工作职责及流程。



案例引入

案例叙述：

2011年4月2日上午8:00左右，时值上班高峰，上海地铁车厢内、站台上人满为患。3号线江湾镇站站务员傅煜、薛巍正在忙碌地维护站台秩序。送走一列开往上海南站方向的列车后，傅煜突然发现有位年轻的女子跌坐在站台上，他迅速奔跑过去，一边将她搀扶起来，一边用对讲机呼叫。

听到呼叫声，站长刘俊、站务员薛巍迅速赶了过来。他们一起将这位女子送到休

息室，让她暂时休息一下。站长一边给她倒水，一边关切地询问情况。原来这位女子由于身体不适，走出列车后一阵眩晕，所以才会跌坐在地，现在她感到两手麻木，没有知觉。刘站长叫值班员与该女子的家人联系，并和薛巍一起搓她的手背。大约 30 min 后，这位女子的手慢慢有了知觉。

此时这位女子的家人已赶到车站，准备陪同她一起去医院就诊。女子和她的家人对地铁员工的热情帮助表示深深的感谢。看着他们远去的背影，刘站长长长地松了口气。

案例分析：

该乘客晕倒是由于自身的身体不适。当工作人员发现类似情况时，应当予以重视，这是体现城市轨道交通形象和客运服务的关键。客运服务工作人员始终需牢记：必须以确保乘客安全及列车正点为目的，及时、快速地疏导乘客并提供优美、舒适的乘车环境和周到、便利的服务。为了提高服务质量，客运服务人员应该掌握岗位技能，认真学习服务技巧，严格按照各岗位的作业标准进行操作，本着“全心全意为人民服务”的原则，让乘客享受到城市轨道交通一流的服务。

防范措施：

类似事件在城市轨道交通车站时常发生，因此可以考虑以下几点予以防范。

- ① 车站应配备休息室。
- ② 车站工作人员，尤其是客运、站务、厅巡等岗位的工作人员，对于急救常识和方法应予以足够的重视。

项目一 站务员岗位职责及作业流程演练



实施工单

项目实施工单

学习模块	城市轨道交通车站岗位职责及运作实务	姓名	班级
项目名称	站务员岗位职责及作业流程演练	学号	组别
项目目标	掌握站务岗位的售票、巡视等工作的工作职责，并能按正确的工作流程完成工作任务		

续表

项目描述	结合城市轨道交通车站站务员以下 3 种岗位职责，模拟演练车站站务员的当班工作流程，完成以下任务： (1)售票岗工作演练； (2)站厅巡视岗工作演练； (3)站台巡视岗工作演练	
项目要求	1. 人员安排：对学生进行分组，5~7 人/组，选 1 人为组长；每组成员进行角色分配。 2. 演练要求： (1)所有成员完成前置知识； (2)各小组按实施框架编制实施流程，并按角色进行演练	
前置知识	根据理论所学，填写实务训练所需前置知识。 1. 车站的组织架构： 2. 岗位职责 (1)售票岗岗位职责： (2)站厅巡视岗岗位职责： (3)站台巡视岗岗位职责： 3. 站务员的交班制度：	
实施框架	1. 售票岗工作流程	(1)班前
		(2)配票作业
		(3)窗口作业标准
		(4)结算作业
	2. 站厅巡视岗工作流程	(1)班前
		(2)班中
		(3)离岗前
	3. 站台巡视岗工作流程	(1)班前
		(2)班中
(3)离岗前		
实施演练	情境 1 售票岗工作流程 按实施框架详细写出售票岗位的工作流程、工作中用语和行为及各岗位的配合，并按此进行演练： (1)班前； (2)配票作业； (3)窗口作业标准； (4)结算作业	

续表

实施演练	<p>情境2 站厅巡视岗工作流程</p> <p>按实施框架详细写出站厅巡视岗的工作流程、工作中用语和行为及各岗位的配合，并按此进行演练：</p> <p>(1)班前；</p> <p>(2)班中；</p> <p>(3)离岗前</p>
	<p>情境3 站台巡视岗工作流程</p> <p>按实施框架详细写出站台巡视岗的工作流程、工作中用语和行为及各岗位的配合，并按此进行演练：</p> <p>(1)班前；</p> <p>(2)班中；</p> <p>(3)离岗前</p>
项目总结	对本项目的完成情况进行归纳、总结、提升：

项目评价

项目评价单

评价方式	评价内容	比例	得分
学生自评	按项目评价内容及标准进行评价	10%	
组内互评	按项目评价内容及标准进行评价	20%	
教师评价	专业能力：按项目评价内容及标准进行评价	70%	
	素质能力：根据学生体现的素养能力给分		
	团队能力：根据学生体现的团队合作能力给分		
项目得分			

项目评价内容及标准

序号	评价项目	评价内容	评价标准	分值	得分
1	接受工作任务	明确工作任务，理解任务在企业工作中的重要程度		5分	
2	前置知识	对本次实训中需要的知识的掌握程度		10分	

续表

序号	评价项目	评价内容	评价标准	分值	得分
3	实施演练	(1)售票岗工作流程(25分)			
		①班前	工作流程是否完整且标准；工作用语是否礼貌规范；工作服装是否整洁，仪态是否得体大方；工作演练中是否体现应有的职业素养，酌情给分	7分	
		②配票作业		10分	
		③窗口作业标准		8分	
		(2)站厅巡视岗工作流程(25分)			
		①班前	工作流程是否完整且标准；工作用语是否礼貌规范；工作服装是否整洁，仪态是否得体大方；工作演练中是否体现应有的职业素养，酌情给分	7分	
		②班中		10分	
		③离岗前		8分	
		(3)站台巡视岗工作流程(25分)			
		①班前	工作流程是否完整且标准；工作用语是否礼貌规范；工作服装是否整洁，仪态是否得体大方；工作演练中是否体现应有的职业素养，酌情给分	7分	
		②班中		10分	
		③离岗前		8分	
4	项目总结	归纳总结简洁明了、要点清晰，能发现问题		10分	
得分(满分100分)					



理论要点

一、城市轨道交通客运服务组织机构

客运组织工作是城市轨道交通运营生产的重要组成部分，客运服务质量直接反映城市轨道交通运营的管理水平。客运组织工作实行“统一领导，分级管理”的原则。城市轨道交通的客运组织管理工作分为两级指挥层次：一级指挥为运营控制中心(operation control center, OCC)，二级指挥为车站。原则上，各级指挥要根据各自的职责独立开展工作，二级指挥要服从一级指挥。

1. 运营控制中心

运营控制中心是城市轨道交通系统的核心，负责全线路的调度指挥工作、客运组织工作及设施保障工作。城市轨道交通的所有工作都必须以运营控制中心的组织计划、组织命令为依据，各个部门协调运作，以保证列车安全、正点运行。

各城市轨道交通运营企业可以根据自己的具体情况及管理模式设置不同的调度岗位。

在运营控制中心，一般都设置了值班调度主任、行车调度员、环控调度员、电力调度员等调度工种，如图 1-1 所示。

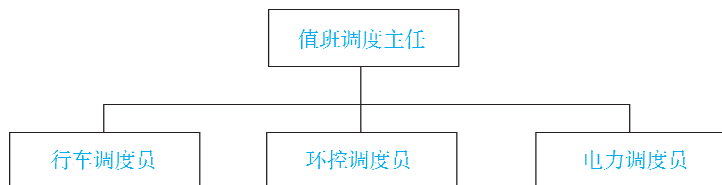


图 1-1 运营控制中心的人员结构

(1) 值班调度主任

值班调度主任是调度班组工作的领导者，负责统一指挥协调各种调度工种及车站、车辆段等相关人员的工作，并组织处理运营中出现的各种故障和事故。

(2) 行车调度员

行车调度员是一个调度区段行车工作的指挥者，负责监控列车的运行状况，及时掌握列车运行、到发站情况，发布调度命令，检查各车站、车辆段执行和完成行车计划情况，并且在列车晚点或发生事故时，组织和指挥车站工作人员、列车乘务员及相关的各个部门及时采取相应的措施，尽快恢复列车运行，减少运营损失。

(3) 环控调度员

环控调度员主要监控通风、空调、给水排水等与环境相关的设备，及时调节管辖区段内的温度、湿度、空气流动速度、含尘量等参数，保证环境质量，满足乘客的出行需要。

(4) 电力调度员

电力调度员主要监控变电所、接触网等与供电相关的设备，及时采集各种数据，保证各个车站、列车供电的可靠性与安全性。

小贴士

运营控制中心(OCC)是城市轨道交通组织的指挥中枢机构，城市轨道交通系统由运营控制中心统一指挥。

2. 车站

车站是城市轨道交通系统的二级指挥机构，其客运管理的核心任务是安全、迅速、方便地组织客流集散，并做好行车组织工作。

(1) 车站管理模式

车站有两种管理模式，一种是以车站为基本管理单位的管理模式，另一种是中心站管理模式。

以车站为基本管理单位的管理模式，是点、线结合的单线管理模式，其主要特点是按线别统一成立一个车站管理部门，以车站为基本单位进行管理，由车站管理部门统一对各车站提供技术和业务支持，其组织结构如图 1-2 所示。

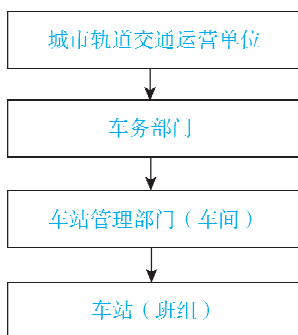


图 1-2 以车站为基本管理单位的管理模式的组织结构

中心站管理模式的主要特点是根据车站客流量和技术设置的不同，在一条线路上选取几个车站作为中心站，邻近的 4~5 个车站作为卫星站，由中心站统一对卫星站提供技术和业务支持。在这种管理模式下，以中心站及卫星站构成的区段为车站基本管理单元，其组织结构如图 1-3 所示。

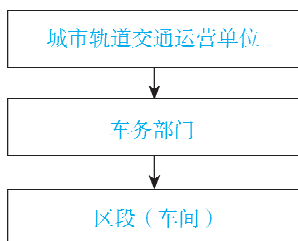


图 1-3 中心站管理模式的组织结构

小贴士

中心站的设置，加强了现场业务的指导力度，在处理突发事件时效率更高，因此更适合点、线、面结合的网络化管理。

(2) 车站的主要客运管理人员

一般来说，普通车站的客运管理工作主要由值班站长负责，与客运有关的人员主要包括值班站长、客运值班员、行车值班员、站务员等。中心站除了具有普通站的人员配置之外，还设置了中心站正、副站长及站长助理的职位。

在正常情况下，各中心站管理实行层级负责制，由上至下依次为：中心站站长、中心站副站长、站长助理、值班站长、值班员、站务员，如图 1-4 所示。

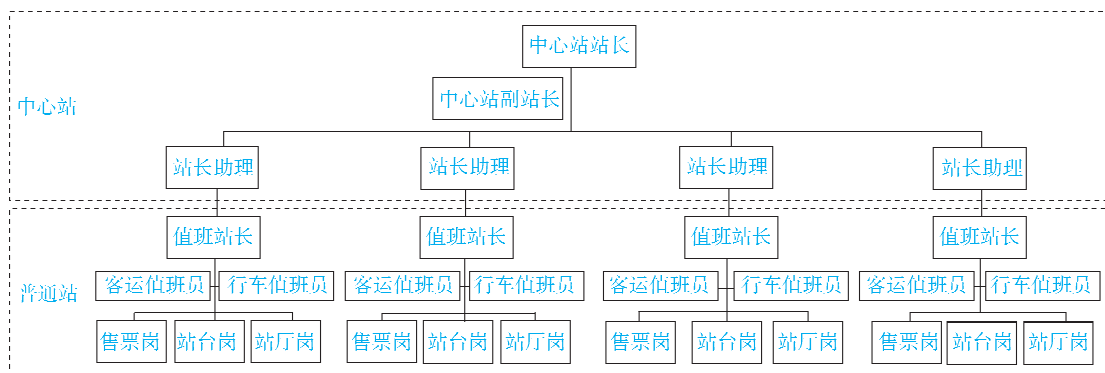


图 1-4 车站的客运人员结构

二、站务员

站务员一般只在运营时间内设置。根据工作内容的不同，站务员分为站厅岗、站台岗和售票岗。

1. 站务员岗位职责

(1) 站厅岗

设置站厅岗主要是为了满足运营时间站厅范围内乘客的服务需要。站厅岗的站务员称为厅巡视员，如图 1-5 所示。



图 1-5 厅巡视员

厅巡视员的主要职责如下。

- ① 解答乘客的问询，给予乘客正确的指引。
- ② 指引乘客到自动售票设备处进行购票。
- ③ 引导乘客正确操作票务设备。
- ④ 检查站厅设备状态，发现问题及时报车站控制室。
- ⑤ 负责站厅、出入口的客流组织工作，防止乘客过分拥挤，必要时向值班站长汇报，并采取必要的限流措施。
- ⑥ 留意地面卫生，如发现积水、垃圾、杂物等，应及时通知保洁人员处理，同时设置警示牌，防止乘客摔倒。
- ⑦ 站厅、出入口发生公共安全事件时，应及时赶到，保护现场，寻找两名及以上目击

证人。

⑧巡视车站出入口，发现乘客携带超长、超大、超重物品时，应禁止其进站，并做好相应的解释工作；发现精神不正常的乘客时，应禁止其进站乘车，及时向车站控制室报告，必要时请求警务人员或同事协助，保护自身安全。

(2) 站台岗

设置站台岗主要是为了保证站台的作业安全，发生紧急事件时及时进行处理。站台岗的站务员称为安全员，如图 1-6 所示。



图 1-6 安全员

在运营时间内，安全员必须时刻在岗。安全员主要负责站台的安全巡视、接发列车和乘客服务工作，其具体职责如下。

①按照规定巡视、立岗，对候车秩序、站台安全负责，确保屏蔽门及以内区域的安全。

②监视列车运行状态、候车乘客动态，负责确认屏蔽门关闭情况，重点监控列车的车门及屏蔽门开关情况，发现异常情况及时处理。

③终到站的站台岗负责列车折返时的清客工作。

④制止并处理乘客违反城市轨道交通管理条例的行为。

⑤与行车值班员做好站车联控，在车门出现故障时，协助行车值班员进行处理。

⑥在屏蔽门出现故障时，按“先通后复”的原则进行处理，若故障无法修复，应及时张贴故障纸。

⑦当站台发生物品掉落轨道事故时，立即做好乘客引导和安抚工作，按规定将物品拾回。

⑧发现车门/屏蔽门关门时夹人夹物，立即按压“紧急停车”按钮，同时呼叫行车值班员，协助行车值班员进行处理。

⑨当站台发生客伤事故时，立即报值班站长，做好乘客的安抚工作，并向乘客了解受伤的经过，寻找两名及以上的目击证人。

⑩当收到有关列车需在本站清客的通知时，立即进行清客，引导车上的乘客到站台，维持站台乘客候车秩序，并做好乘客的解释工作，清客完毕后报值班站长。

⑪当收到列车晚点通知时，维持站台秩序，安抚候车乘客，按照信息发布流程进行信息发布；如果晚点时间达到了劝说乘客改乘其他交通工具的条件，劝乘客改乘其他交通工具，对站外地面公交等做好指引；在列车进站后负责正常的接发列车工作。

(3)售票岗

设置售票岗是为了保证运营时间内正常的票务服务工作，满足乘客兑零、购票和其他票务事务的服务需要。售票岗也称为客服中心岗，售票岗的站务员称为票务员，如图 1-7 所示。



图 1-7 票务员

票务员的主要职责如下。

- ①售票，票卡充值。
- ②帮助乘客兑换零钱。
- ③处理乘客投诉和乘客问询工作。
- ④帮助乘客换取福利票。
- ⑤处理坏票、无效票、补票，自动售票机补票和补币工作，保证票款的正确和安全。
- ⑥协助车站开展票务应急处理工作。

小贴士

在自动售检票设备比较完备的车站，正常情况下人工售票工作基本取消，主要的售票方式为自动售票机自动售票，此时主要由厅巡员负责乘客自动售票机的购票指导工作。

2. 站务员交接制度

站务员交接有以下要求。

- ①按规定时间到达车站。
- ②按规定标准统一着装，参加班前会。
- ③认真听取值班站长的重点指示和要求。
- ④检查交交所涉及的各种设备，与交岗人员进行对口交接，确认交接的项目和内容。
- ⑤售票员参加班前会后，到票务室向客运值班员领取备用金、车票及相关备品。
- ⑥交班售票员退出系统、收取票款后回票务室，在客运值班员的监督下对票款进行结

算，并填写相关报表。接班售票员登录系统，放好备用金，进行售票工作。

- ⑦参加值班站长组织的交接班会，汇报工作情况。
- ⑧领取值班站长布置的其他工作任务或活动通知。

技能拓展

一、车站各岗位票务工作流程

车站各岗位票务工作流程分为以下四步。

- ①车站运营开始前各岗位票务作业流程。
- ②车站运营过程中各岗位票务作业流程。
- ③车站交接班时各岗位票务作业流程。
- ④车站运营结束后各岗位票务作业流程。

★ 扫一扫



★ 扫一扫



★ 扫一扫



★ 扫一扫



二、站台值班员岗位服务技巧

1. “四到”

站台值班员岗位服务技巧的“四到”主要是以下四点。

- ①心到：精神高度集中，随时准备应对异常情况。
- ②话到：提醒乘客按排队箭头候车、不要越出黄线，礼貌疏导客流，向违章乘客解释规定。
- ③眼到：密切注视乘客情况及列车运行状态。
- ④手到：遇地面有水时，及时设置“小心地滑”牌；遇设备故障时，放“暂停服务”牌；地面较脏时，及时通知保洁人员清洁地面。

2. “三多”

站台值班员岗位服务技巧的“三多”主要是以下三点。

- ①多巡：沿安全线内侧来回巡视乘客和线路情况（自己不越过安全线）。
- ②多看：多观察设备和乘客动态，及时处理异常情况。
- ③多提醒：主动提醒乘客看管好物品、小孩；不要拥挤，到人少的一端候车；先下、后上。

此外，遇到蛮横、不讲理的乘客时，及时与值班站长、公安联系，切莫与该乘客发生正面的冲突。在车门亮灯、车门即将关闭时，靠近扶梯，防止乘客从扶梯上向下冲，抢上列车。站台客流不均匀时，要及时引导乘客、分解客流。

项目二 客运值班员岗位职责及作业流程演练



实施工单

项目实施工单

学习模块	城市轨道交通车站岗位职责及运作实务	姓名	班级
项目名称	客运值班员岗位职责及作业流程演练	学号	组别
项目目标	掌握客运值班员岗位的班前、日常、应急处理等工作的工作职责，并能按正确的工作流程完成工作任务		
项目描述	结合地铁车站客运值班员的岗位职责，模拟车站客运值班员的当班工作流程		
项目要求	<p>1. 人员安排：对学生进行分组，5~7人/组，选1人为组长；每组成员轮流担任客运值班员，其他同学配合完成演练。</p> <p>2. 演练要求：</p> <p>(1)所有成员完成前置知识；</p> <p>(2)各小组按实施框架编制实施流程，并按角色进行演练</p>		
前置知识	<p>根据理论所学，填写实务训练所需前置知识。</p> <p>1. 客运值班员通用服务标准：</p> <p>2. 客运值班员岗位职责：</p> <p>3. 交接班要求：</p>		

续表

实施框架	1. 班前	(1) 接班班会 (2) 岗位作业交接
	2. 运营期间日常作业	(1) 售票岗配票 (2) 售票岗作业检查 (3) 保障票务运作正常
	3. 运营期间突发事件应急处理	(1) 客伤处理 (2) 列车(车站)清客组织
	4. 运营结算	(1) 钱、票清点 (2) 数据录入核算 (3) 报表审核
实施演练	情境1 班前	
	<p>按实施框架详细写出客运值班员班前工作流程、交接物品及工作中用语，并按此进行演练：</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>(1) 接班班会； (2) 岗位作业交接</p>	
实施演练	情境2 运营期间日常作业	
	<p>按实施框架详细写出客运值班员运营期间日常作业流程、工作中用语和行为及各岗位的配合，并按此进行演练：</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>(1) 售票岗配票； (2) 售票岗作业检查； (3) 保障票务运作正常</p>	

续表

	<p style="text-align: center;">情境3 运营期间突发事件应急处理</p> <p>按实施框架详细写出客运值班员处理突发事件的应对措施、工作流程,以及工作中用语和行为,并按此进行演练:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>(1)客伤处理; (2)列车(车站)清客组织</p>
实施演练	<p style="text-align: center;">情境4 运营结算</p> <p>按实施框架详细写出客运值班员运营结算时的工作流程、票款处理的注意事项,并按此进行演练:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>(1)钱、票清点; (2)数据录入核算; (3)报表审核</p>
项目总结	<p>对本项目的完成情况进行归纳、总结、提升:</p>

项目评价

项目评价单

评价方式	评价内容	比例	得分
学生自评	按项目评价内容及标准进行评价	10%	
组内互评	按项目评价内容及标准进行评价	20%	

续表

评价方式	评价内容	比例	得分
教师评价	专业能力：按项目评价内容及标准进行评价	70%	
	素质能力：根据学生体现的素养能力给分		
	团队能力：根据学生体现的团队合作能力给分		
项目得分			

项目评价内容及标准

序号	评价项目	评价内容	评价标准	分值	得分
1	接受工作任务	明确工作任务，理解任务在企业工作中的重要程度		5分	
2	前置知识	对本次实训中需要的知识的掌握程度		10分	
3	实施演练	(1)班前(10分)			
		①交接班会	演练流程是否完整且标准，工作服装是否整洁，工作演练中是否体现应有的职业素养，酌情给分	5分	
		②岗位作业交接		5分	
		(2)运营期间日常作业(25分)			
		①售票岗配票	工作流程是否正确规范，工作态度是否严谨认真，工作服装是否整洁，工作演练中是否体现应有的职业素养，酌情给分	10分	
		②售票岗作业检查		7分	
		③保障票务运作正常		8分	
		(3)运营期间突发事件应急处理(15分)			
		①客伤处理	工作流程是否完整且标准；工作用语是否礼貌规范；工作服装是否整洁，仪态是否得体大方；工作演练中是否体现应有的职业素养，酌情给分	8分	
		②列车(车站)清客组织		7分	
		(4)运营结算(25分)			
		①钱、票清点	工作流程是否正确规范，工作态度是否严谨认真，工作服装是否整洁，工作演练中是否体现应有的职业素养，酌情给分	10分	
		②数据录入核算		8分	
		③报表审核		7分	

续表

序号	评价项目	评价内容	评价标准	分值	得分
4	项目总结	归纳总结简洁明了、要点清晰，能发现问题		10分	
得分(满分 100 分)					

理论要点

一、客运值班员的岗位职责

客运值班员通常负责运营时间内各种票务、客运问题的处理，其主要职责是参与并组织车站的票务营收工作，按时对车站内的票务设备、设施进行检查、报修，及时处理自动售票机卡币、卡票等紧急情况，确保票务工作有序开展。客运值班员的工作场景如图 1-8 所示。



图 1-8 客运值班员的工作场景

根据运行时间的需要，通常设置早班、晚班客运值班员。他们的工作重点都是处理客运问题，但是票务处理方面的工作重点不同。

早班客运值班员负责为各班票务员配备车票、备用金，为自动售票机配备车票和硬币等，为运营时间内票务、现金的安全管理负责，并负责检查当班票务员的工作，负责本班票务、现金的结算工作和相关台账的填写工作。

晚班客运值班员主要负责票款、现金的收集和统计工作，需要填写各类统计报表和相关台账，还需要负责在运营前为自动售票机补票、补币。

小贴士

客运值班员最重要的工作就是确保车站每天票务工作的正常运行，因此客运值班员必须全面了解车站所有车票、票款、台账及自动售检票(Automatic Fare Collection, 以下简称 AFC)设备状态。客运值班员的工作从为票务员配票开始，以同值班站长一起将当天的票款打包并办理银行交接手续结束。

二、客运值班员的工作程序

1. 早班值班员的工作程序

- ①签到，与夜班值班员交接，了解当天运营信息，学习有关通知内容。
- ②检查所有钥匙及行车备品柜内物品、车控室内设备，填写相关交接台账，详细阅读《当班情况登记本》，包括上一班工作情况、相关重要文件、通知及本班须完成工作。
- ③车站运营期间的工作范围如下。
 - a. 协助值班站长处理车站基础工作并填写相关台账。
 - b. 处理车站其他相关业务。
 - c. 定期查看 FAS(火灾报警系统)等设备运行状态及 SC(车站计算机)客流情况(或主控系统)。
- ④负责车站的顶岗工作。
- ⑤参加交接班会议。
- ⑥做好交接班准备工作。

2. 晚班值班员的工作程序

- ①上岗前签到，了解当天运营信息，学习有关通知内容。
- ②带齐工作备品，开展本站区域巡视工作，填写巡视台账。
- ③协助值班站长组织末班车客运服务工作。
- ④配合值班站长开展施工作业的管理工作。

三、客运值班员的交接制度

- ①清点各种票务备品的数目及状态。
- ②交班客运值班员根据记录将当值期间所发生的任何与票务有关的事情进行交接，包括设备故障、问题票处理、各种报表的领取/上交、各种车票的领取/上交、支票的收取情况、票务及财务的新规定等。
- ③接班客运值班员与交班客运值班员在票务室核对车站备用金、库存车票、问题票、车站和 AFC 设备钥匙及相关报表等，并给接班站务员领取备用金及预制车票以备上岗使用。
- ④交班客运值班员交接当班期间领导临时交代的工作任务及其完成情况。
- ⑤检查 AFC 设备的运行情况，尤其当设备出现故障时，应认真交接设备处理情况、上报情况，不得有任何遗漏。
- ⑥参加值班站长组织的交班会，汇报工作情况。
- ⑦听取值班站长布置的其他非当班工作任务或活动通知。

项目三 值班站长岗位职责及作业流程演练



实施工单

项目实施工单

学习模块	城市轨道交通车站岗位职责及运作实务	姓名	班级
项目名称	值班站长岗位职责及作业流程演练	学号	组别
项目目标	掌握值班站长岗位的日常当班、应急处置等工作的工作职责，并能按正确的工作流程完成工作任务		
项目描述	结合地铁车站值班站长的岗位职责，模拟车站值班站长的当班工作流程，完成以下任务： (1)值班站长交接班作业； (2)值班站长当班期间的日常工作； (3)对突发事件的应急处置		
项目要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人员安排：对学生进行分组，5~7人/组，选1人为组长；每组成员轮流担任值班站长，其他同学配合完成演练。 2. 演练要求： <ol style="list-style-type: none"> (1)所有成员完成前置知识； (2)各小组按实施框架编制实施流程，并按角色进行演练 		
前置知识	<p>根据理论所学，填写实务训练所需前置知识。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 值班站长通用服务标准： 2. 值班站长岗位职责： 3. 交接班要求： 		

续表

实施框架	1. 值班站长交接班作业	(1) 岗位人员情况
		(2) 车站设备设施、工器具、备品状态
		(3) 门禁卡/钥匙、备品借用情况
		(4) 车站施工、票务情况
		(5) 消防设施情况
		(6) 需特别说明事项
	2. 当班期间日常工作	(1) 班组岗位人员管理
		(2) 车站巡视检查
		(3) 主持交接班会
		(4) 运营组织
		(5) 制度编制
	3. 突发事件应急处置	(1) 预案启动
(2) 预案实施		
(3) 信息汇报		
(4) 恢复运营		

情境1 值班站长交接班作业

按实施框架详细写出值班站长交接班作业工作流程、交接物品及工作中用语，并按此进行演练：

- (1) 岗位人员情况；
- (2) 车站设备设施、工器具、备品状态；
- (3) 门禁卡/钥匙、备品借用情况；
- (4) 车站施工、票务情况；
- (5) 消防设施情况；
- (6) 需特别说明事项



实施演练

情境2 当班期间日常工作

按实施框架详细写出值班站长当班期间日常作业流程、工作中用语和行为及各岗位的配合，并按此进行演练：

- (1) 班组岗位人员管理；
- (2) 车站巡视检查；
- (3) 主持交接班会；
- (4) 运营组织；
- (5) 制度编制



情境3 突发事件应急处置	
实施演练	<p>按实施框架详细写出值班站长处理突发事件(大面积停电、恶劣天气、发生火灾)的应对措施、工作流程、工作用语和行为,并按此进行演练:</p> <p>(1)预案启动;</p> <p>(2)预案实施;</p> <p>(3)信息汇报;</p> <p>(4)恢复运营。</p> <p>情景1:大面积停电</p> <div style="text-align: right; margin-right: 50px;">  </div> <p>情景2:恶劣天气</p> <p>情景3:发生火灾</p>
项目总结	对本项目的完成情况进行归纳、总结、提升:

项目评价

项目评价单

评价方式	评价内容	比例	得分
学生自评	按项目评价内容及标准进行评价	10%	
组内互评	按项目评价内容及标准进行评价	20%	
教师评价	专业能力:按项目评价内容及标准进行评价	70%	
	素质能力:根据学生体现的素养能力给分		
	团队能力:根据学生体现的团队合作能力给分		
项目得分			

项目评价内容及标准

序号	评价项目	评价内容	评价标准	分值	得分
1	接受工作任务	明确工作任务，理解任务在企业工作中的重要程度		5分	
2	前置知识	对本次实训中需要的知识的掌握程度		10分	
3	实施演练	(1)值班站长交接班作业(20分)			
		①岗位人员情况	演练流程是否完整规范，工作着装是否整洁得体，工作态度是否严谨，工作演练中是否体现应有的职业素养，酌情给分。如有漏项，扣掉本项全部分数	3分	
		②车站设备设施、工器具、备品状态		4分	
		③门禁卡/钥匙、备品借用情况		3分	
		④车站施工、票务情况		4分	
		⑤消防设施情况		3分	
		⑥需特别说明事项		3分	
		(2)当班期间日常工作(30分)			
		①班组岗位人员管理	能否体现值班站长的工作能力，工作过程是否正确标准，工作语言是否礼貌规范，工作着装是否整洁，工作演练中是否体现应有的职业素养，酌情给分	6分	
		②车站巡视检查		6分	
		③主持交接班会		6分	
		④运营组织		6分	
		⑤制度编制		6分	
		(3)突发事件应急处置(25分)			
		①预案启动	紧急处理流程是否有条不紊地进行，对乘客的组织方法是否合理有效，工作演练中是否体现应有的职业素养，酌情给分	6分	
		②预案实施		7分	
③信息汇报	6分				
④恢复运营	6分				
4	项目总结	归纳总结简洁明了、要点清晰，能发现问题		10分	
得分(满分100分)					



理论要点

一、值班站长的岗位职责

我国大多数城市轨道交通系统的车站管理模式采用值班站长负责制。值班站长的职责

主要是服从中心站站长的领导，组织本班员工开展工作，对本班车站运营全面负责。具体来说，值班站长的工作内容主要有两项：监督并管理车站内的所有活动和员工管理。

1. 监督并管理车站内的所有活动

在监督并管理车站内活动方面，值班站长主要负责当班期间车站的行车安全、客运服务、票务、环境清洁、事件处理、人员管理等工作，带领各岗位工作人员按照岗位职责和 workflow 开展工作，具体包括以下内容。

①全面管理本车站的客运服务工作，对本班站务人员进行管理，对值班员、站务员的工作进行指导、监督，同时负责对保洁人员、护卫人员、商铺人员、施工人员、安检人员等驻站人员进行属地管理，每隔固定的时间要对车站进行全面巡视，发现问题立即汇报并组织整改，确保站务人员能按要求提供安全、可靠及高效率的客运服务。

②当车站发生异常情况或突发事件时，值班站长负责牵头处置，及时启动预案，控制局面，避免和减少人员伤亡及财产损失，尽快恢复运营。

③当车站的设施、设备发生故障或出现突发情况时，应采取有效措施，保证车站的正常使用，并将故障情况通知有关单位。

④随时保持与站务人员、运营控制中心行车调度员、中心站站长等联络畅通，掌握客运行车和相关设备的情况。

2. 员工管理

在员工管理方面，值班站长的主要工作包括协助制订站务人员的排班表，确保站务工作的安排、指导、检查、监督、评价和考核公平、公正地进行，减少内部冲突，培养团队合作精神。

二、值班站长的工作程序

1. 运营时间

①安排开站，配票给早班票务员上岗，与晚班票务员结账。

②巡视出入口及车站卫生、设备运作情况，并更换上班员工相片。

③检查 AFC 设备状态。

④检查车控室行车备品柜的备品情况，检查台账、施工登记表，做好交接班准备。

⑤与上一班值班站长进行交接，确保掌握上一班情况。

⑥交接完毕后，巡视各岗位作业情况，布置早班工作。巡视各出入口、站厅、站台情况，做好记录。

⑦填写台账，阅读近几天的文件，学习会议精神。

⑧巡视各岗位作业情况、各出入口情况，并填写相关台账。

⑨组织召开交接班会，向下一班员工布置工作。配票给下一班票务员上岗，与早班票务员结账。

⑩落实新文件的工作。

⑪填写相关台账及巡站记录，检查车控室行车备品柜备品，做好交接班准备。

⑫若值晚班，要掌握晚上的施工作业情况，做好施工布置工作。

⑬填写台账，阅读前班交班内容、文件，学习会议精神。根据当天最新的文件，布置相关工作。

⑭巡视各岗位作业情况、各出入口情况，填写相关台账。配票给晚班票务员上岗，与中班票务员结账。

2. 非运营时间

①定时巡视车站出入口的关闭情况。

②检查当天的执法证、执法文书等相关记录是否填写完整。

③检查保洁卫生完成情况。

④登记当天全站员工的工时。

⑤完成晚上施工作业办理，监督施工人员的出清工作。

⑥负责《运营日况》的填写。

⑦负责当天票务报表的打印工作。

⑧运营前的行车准备工作需要检查以下内容。

a. 运营前 30 min 检查线路出清情况，及时报告行车调度员。

b. 首班载客列车到达前 20 min，确认车站照明和 AFC 设备的开启情况。

c. 首班载客列车到达前 10 min，确认车站全部出入口已开启。

⑨巡视开站情况及早班员工上岗情况。

三、值班站长的交接制度

①接班值班站长提前 3 min 到站，由交班值班站长按照“车站交接记录表”交接。

②对车站当值期间的设备运行情况、行车作业情况、人员管理情况、通知情况、物资情况、施工情况以及上级检查情况等进行交接。

③对于当班期间新的传阅文件，交接时不得有任何遗漏。

④对当班期间各种工作完成的进度及完成情况进行交接。

⑤对行车设备、办公设备和服务设备进行检查交接。

⑥对办公区各个办公室的卫生情况进行检查。

⑦对外委项目跟踪情况进行交接。

⑧对车站施工情况、钥匙等进行交接。

模块小结

本模块讲述了城市轨道交通客运组织工作的特点、宗旨和原则，客运组织管理机构和相关工作岗位。通过各岗位的实务训练，学生应能掌握站务员、客运值班员、值班部长等岗位的职责和 workflows。

