

城市轨道交通站务 职业技能等级标准

标准代码：500004

（2021 年 2.0 版）

广州城市轨道交通培训学院股份有限公司 制定

2021 年 12 月 发布

目 次

前 言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 适用院校专业.....	4
5 面向职业岗位（群）.....	5
6 职业技能要求.....	5
参考文献.....	13

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：广州城市轨道交通培训学院股份有限公司、广州地铁集团有限公司、南宁轨道交通集团有限公司、贵阳市轨道交通有限公司、广州铁路职业技术学院。

本标准主要起草人：何霖、韩松龄、李坤、洪洁桦、张春风、卞科、李梓烽、向启然、刘超、李焱、刘菊美、黄英为、段俊、睢涛、陈蕾、包任如、肖凯、杨恒、赵艺君、张玉平、刘奇、刘莉娜、李君、史望聪、曾险峰。

声明：本标准的知识产权归属广州城市轨道交通培训学院股份有限公司，未经广州城市轨道交通培训学院股份有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了城市轨道交通站务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于城市轨道交通站务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

中华人民共和国消防法

中华人民共和国安全生产法

GAT579-2005 城市轨道交通消防安全管理

GB/T 30012-2013 城市轨道交通运营管理规范

GB 50490-2009 城市轨道交通技术标准

城市轨道交通运营管理规定（中华人民共和国交通运输部令 2018 年第 8 号）

城市轨道交通行车组织管理办法（交运规〔2019〕14 号）

城市轨道交通客运组织与服务管理办法（交运规〔2019〕15 号）

国家城市轨道交通运营突发事件应急预案（国办函〔2015〕32号）

3 术语和定义

GB/T 30012-2013界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

城市轨道交通 urban rail transit

采用专用轨道导向运行的城市公共客运交通系统包括地铁系统、轻轨系统、单轨系统、有轨电车、磁浮系统、自动导向轨道系统、市域快速轨道系统。

[GB/T 30012-2013, 定义3.1]

3.2

行车组织 train operation

利用城市轨道交通设施设备，根据列车运行图组织列车运行的活动。

[GB/T 30012-2013, 定义3.4]

3.3

非正常情况 degraded condition

因列车晚点、区间短时阻塞、大客流以及设备故障等原因，造成列车不能按列车运行图正常运营，但又不危及乘客生命安全和严重损坏车辆等设备，整个系统能够维持降低标准运行的状态。

[GB/T 30012-2013, 定义3.5]

3.4

应急情况 emergency condition

因发生自然灾害以及公共卫生、社会安全、运营突发事件等，已经导致或可能导致事故发生或设施设备严重损坏，不能维持城市轨道交通系统全部或局部运行的状态。

[GB/T 30012-2013, 定义3.6]

3.5

运营时间 service period

为乘客提供城市轨道交通运营服务的时间，即线路单一运行方向的始发站从首班车发车到末班车发车之间的时间。

[GB/T 30012-2013, 定义3.8]

3.6

城市轨道交通服务员

从事城市轨道交通车站安全行车机电设备运行等工作的人员。

[中华人民共和国职业分类大典 4-02-01-07]

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：城市轨道交通运营管理、城市轨道交通信号、铁道运输管理、铁道信号、城市轨道交通车辆运用与检修。

高等职业学校：城市轨道交通运营管理、铁道交通运营管理、城市轨道交通通信信号技术、城市轨道交通车辆技术、城市轨道交通机电技术、高速铁路客运乘务。

高等职业教育本科学校：轨道交通信号与控制、城市轨道交通设备与控制。

应用型本科学校：交通运输、轨道交通信号与控制、交通管理。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：城市轨道交通运营服务、城市轨道交通信号维护、铁道运输服务、铁道信号施工与维护、城市轨道交通车辆运用与检修。

高等职业学校：城市轨道交通运营管理、铁道交通运营管理、高速铁路客运服务、城市轨道交通通信信号技术、城市轨道交通车辆应用技术、城市轨道交通机电技术。

高等职业教育本科学校：城市轨道交通智能运营、城市轨道交通信号与控制技术、城市轨道交通设备与控制技术、高速铁路运营管理、高速铁路信号控制技术、铁道机车智能运用技术。

应用型本科学校：交通运输、轨道交通信号与控制、交通管理。

5 面向职业岗位（群）

【城市轨道交通站务】（初级）：主要面向城市轨道交通服务员职业岗位，主要从事城市轨道交通车站站台作业、乘客咨询及服务、票务设备操作、安全巡视、秩序维护和乘客疏导等工作。

【城市轨道交通站务】（中级）：主要面向城市轨道交通服务员职业岗位，主要从事城市轨道交通车站内行车组织、列车运行监视、车站相关设备运用与监控控制、票务运作及 AFC 设备监视、施工管理等工作。

【城市轨道交通站务】（高级）：主要面向城市轨道交通服务员职业岗位，主要从事城市轨道交通车站内行车组织、客运服务、票务运作、基础运作等领域的监督管理工作，发生非正常情况或应急情况时，启动预案，协调资源，指挥现场处理工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

城市轨道交通站务职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【城市轨道交通站务】（初级）：根据作业流程的规定，完成城市轨道交通车站站台作业、乘客咨询及服务、票务设备操作、安全巡视、秩序维护和乘客疏导等工作。

【城市轨道交通站务】（中级）：根据作业流程的规定，完成城市轨道交通车站内行车组织、列车运行监视、车站相关设备运用与监控控制、票务运作及 AFC 设备监视、施工管理等工作。

【城市轨道交通站务】（高级）：根据作业流程的规定，完成城市轨道交通车站内行车组织、客运服务、票务运作、基础运作等领域的监督管理工作，发生非正常情况或应急情况时，启动预案，协调资源，指挥现场处理等工作。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 城市轨道交通站务职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.行车组织及施工组织	1.1 站台列车接发	1.1.1 能识别轨道及线路基本设备。 1.1.2 能识别列车基本结构及关键标识。 1.1.3 能识别行车设备设施及行车备品状态。 1.1.3 能按相关规定巡视站台，接发列车。 1.1.4 能处理乘客物品掉落轨道的情况。
	1.2 车门、屏蔽门（站台门）安全监控	1.2.1 能引导乘客在正常车门/屏蔽门（站台门）上下车。 1.2.2 能处理列车车门/屏蔽门（站台门）夹人夹物的情况。 1.2.3 能对单个车门/屏蔽门（站台门）的常见故障现象做出判断、简单处理。 1.2.4 能完成车门故障情况下的辅助工作。
	1.3 非正常情况下的行车组织	1.3.1 能在不同情况下按规定显示手信号。 1.3.2 能按规定开展车机联控。 1.3.3 能完成清客作业。 1.3.4 能够完成下线路办理接发列车的辅助工作。
2.客运服务	2.1 服务设备设施使用和管理	2.1.1 能识别车站服务设备设施及服务用品状态。 2.1.2 能操作车站服务设备设施、使用服务用品。
	2.2 客流组织	2.2.1 能按照客运组织原则组织乘客安全有序进出站、上下车。 2.2.2 能根据客流组织原则及关键点要求组织车站正常及突发客流控制、安全疏导客流。
	2.3 乘客事务处理	2.3.1 能按照服务标准开展工作。 2.3.2 能根据各岗位工作标准开展客服中心岗、巡视岗、站台岗的工作。 2.3.3 能接收乘客意见、建议，为乘客提供咨询服务。 2.3.4 能够判断乘客事务类别并汇报，对较简单的乘客事务进行初步处理。

工作领域	工作任务	职业技能要求
3.票务运作	3.1 售检票设备操作	<p>3.1.1 能掌握自动售检票设备功能和注意事项，识别故障。</p> <p>3.1.2 能使用（半）自动售票机发售车票。</p> <p>3.1.3 能使用半自动售票机对乘客的车票进行分析、处理。</p> <p>3.1.4 能回收闸机的车票。</p> <p>3.1.5 能解答乘客多元化购票、进出闸出现的问题，并做好相关指引。</p>
	3.2 现金、票据管理	<p>3.2.1 能正确保管、交接现金、票据。</p> <p>3.2.2 能辨别假钞。</p> <p>3.2.3 能识别票务违章行为。</p>
	3.3 乘客票务事务处理	<p>3.3.1 能判断乘客乘车凭证的有效性，并根据证件性质进行指引、处理。</p> <p>3.3.2 能根据不同的情况（含应急）对持各类车票的乘客进行指引，并对票务事务进行处理。</p>
4.应急情况处理	4.1 环境变化应急处理	<p>4.1.1 能识别消防设备设施及消防备品的状态。</p> <p>4.1.2 能按消防要求进行自我防护（含消防战斗服）。</p> <p>4.1.3 能使用消防备品进行灭火。</p> <p>4.1.4 能按火灾相关应急处理程序疏散乘客、汇报信息。</p> <p>4.1.5 能识别及运用特殊气象及自然灾害需要使用的抢险物资。</p> <p>4.1.6 能按特殊气象及自然灾害应急处理程序疏导乘客、汇报信息。</p>
	4.2 设备故障应急处理	<p>4.2.1 能按屏蔽门（站台门）故障应急处理程序要求进行故障门查找、安全防护、引导乘客等应急处理。</p> <p>4.2.2 能按信号设备故障应急处理程序要求进行手摇道岔、进路确认等应急处理。</p> <p>4.2.3 能按接触网（轨）停电应急处理程序要求进行疏散乘客、执行乘客停运等应急处理。</p> <p>4.2.4 能按大面积停电应急处理程序要求进行疏散乘客、执行乘客停运等应急处理。</p> <p>4.2.5 能按扶梯、电梯故障应急处理程序要求进行故障确认、安全防护、引导乘客等应急处理。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		4.2.6 能按 AFC 设备大面积故障应急处理程序要求进行乘客疏导、票务事务处理等应急处理。
	4.3 乘客事务应急处理	4.3.1 能在运能不足的情况下进行客流疏导、控制等应急处理。 4.3.2 能在乘客受伤事件中对受影响乘客进行简单处理、汇报信息、寻找并挽留目击证人。 4.3.3 能在启动公交接驳时，及时对乘客做好疏导、控制、解释工作。 4.3.4 能在乘客区间疏散时，携带备品，判断疏散区域，引导乘客疏散。

表 2 城市轨道交通站务职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 行车组织及施工组织	1.1 行车岗位职责认知	1.1.1 能识别行车指挥机构及其功能。 1.1.2 能识别行车岗位主要工作内容与职责。 1.1.3 能识别并使用车站控制室内的通讯和监控设备。 1.1.4 能准确接听记录行车命令并执行，能掌握生产运作关键信息。
	1.2 行车及相关安全设备操作	1.2.1 能对联锁工作站进行监控及操作。 1.2.2 能对通信设备进行监控及操作。 1.2.3 能对环控机电设备进行监控及操作。 1.2.4 能对火灾报警系统进行监控及操作。
	1.3 站台安全管理	1.3.1 能通过电视监控系统（CCTV）监控站台安全。 1.3.2 能在紧急情况下采取有效措施扣停列车。
	1.4 非正常情况下行车组织	1.4.1 能在信号故障的情况下操作联锁工作站。 1.4.2 能按行车组织要求，完成报点工作。 1.4.3 能组织降级行车。

工作领域	工作任务	职业技能要求
	1.5 施工请销点办理	1.5.1 能核实施工条件。 1.5.2 能办理施工请销点。 1.5.3 能确认施工防护设置、撤除情况。 1.5.4 能按规定监控施工过程。
2.客运服务	2.1 乘客事务处理	2.1.1 能按指引处理因设备故障、人员服务、乘客违规等引起的乘客事务。 2.1.2 能针对列车晚点等造成乘客情绪过激情况，安抚乘客情绪，采取措施进行初步处理。
	2.2 执行客流控制相关命令	2.2.1 能汇报不同类型的客流控制信息。 2.2.2 能根据客流控制的启动条件和流程，完成客流控制准备工作。 2.2.3 能根据客流组织、客流控制需要播放车站广播，正确引导乘客安全进出站、上下车。
3.票务运作	3.1 售检票设备操作	3.1.1 能对自动售票机进行补充单程票、找零现金、回收单程票、钱箱、结帐列印的操作。 3.1.2 能使用车站计算机监控、查询自动售检票设备状态。 3.1.3 能通过自动售票机后台查询数据初步判断卡币、卡票等故障。 3.1.4 能完成应急情况下的闸机紧急释放操作。
	3.2 票务组织	3.2.1 能组织开展票务工作。 3.2.2 能完成与银行现金交接的工作。 3.2.3 能正确保管、使用、交接票务钥匙。 3.2.4 能完成长短款处理。
	3.3 乘客票务事务处理	3.3.1 能确认、指导处理乘客票务事务。 3.3.2 能确认、指导应急情况下的票务处理。
4.应急情况处理	4.1 环境变化应急处理	4.1.1 能检查并使用微型消防站装备。 4.1.2 能按火灾相关应急处理程序要求进行拨打紧急电话、信息收发及传达、申请列车本站不停站通过、执行相关设备火灾模式、利用广播疏散乘客等应急处理。 4.1.3 能按特殊气象及自然灾害应急处理程序要求进行信息收发及传达，利用广播疏散乘客等应急处理。

工作领域	工作任务	职业技能要求
	4.2 设备故障应急处理	<p>4.2.1 能按屏蔽门（站台门）故障应急处理程序要求进行信息收发及传达、通知专业人员处理故障、利用广播引导乘客等应急处理。</p> <p>4.2.2 能按信号设备故障应急处理程序要求进行信息收发及传达、通知专业人员处理故障、降级行车组织等应急处理。</p> <p>4.2.3 能按接触网（轨）停电应急处理程序要求进行信息收发及传达、通知专业人员处理故障、播放停运广播等应急处理。</p> <p>4.2.4 能按大面积停电应急处理程序要求进行信息收发及传达、通知专业人员处理故障、播放停运广播等应急处理。</p> <p>4.2.5 能按扶梯、电梯故障应急处理程序要求进行信息收发及传达、通知专业人员处理故障、引导乘客等应急处理。</p> <p>4.2.6 能按 AFC 设备大面积故障应急处理程序要求进行信息收发及传达、通知专业人员处理故障、利用广播引导乘客等应急处理。</p>
	4.3 乘客事务应急处理	<p>4.3.1 能在运能不足的情况下进行信息收发及传达、利用广播告示疏导客流、组织客流控制、处理乘客受影响车票等应急处理。</p> <p>4.3.2 能在乘客受伤事件中进行信息收发及传达，根据情况拨打 120，寻找目击证人，保存相关证据等应急处理。</p> <p>4.3.3 能在启动公交接驳时进行信息收发及传达，能与公交司机办理公交接驳有关手续</p> <p>4.3.4 能在乘客区间疏散时与现场人员、调度、司机、邻站进行联控，进行信息收发及传达。</p>

表 3 城市轨道交通站务职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 行车组织及施工组织	1.1 运营前检查	<p>1.1.1 能在运营前核实线路出清情况、试验屏蔽门（站台门），联锁站及设备站检查信号设备状态。</p> <p>1.1.2 能按要求的模式打开相关的环控设备并确认执行情况。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		1.1.3 能按要求检查并确认车站所有客运相关设备设施。
	1.2 非正常情况下的行车组织	1.2.1 能对联锁工作站的操作进行双确认。 1.2.2 能在故障情况下组织、指导降级行车。 1.2.3 能组织完成人工排列进路。 1.2.4 能组织完成应急情况下清客。
	1.3 施工安全关键点防控	1.3.1 能识别施工请销点安全关键点和注意事项。 1.3.2 能识别各类施工防护安全关键点及防控措施。 1.3.3 能识别对“影响正线、辅助线行车，不开行工程列车、电客车，且需车站配合”类施工护送进场、过程监控、设备恢复、现场出清等工作的安全关键点及防控措施。
2.客运服务	2.1 服务设备设施及乘客服务标准监控	2.1.1 能掌握服务设施的管理要求。 2.1.2 能识别员工在语言、形体、着装等方面是否符合服务标准，并予以纠正。 2.1.3 能识别员工服务工作中的不足，并予以纠正。
	2.2 乘客事务处理	2.2.1 能处理因政策、设备故障、人员服务、乘客违规等引起的特殊乘客事务。 2.2.2 能对乘客进出站、候车、乘车过程中突发病等特殊情况进行简单救治处理。 2.2.3 能接待乘客投诉、收集乘客意见，并按乘客事务处理原则处理。
	2.3 客流组织	2.3.1 能根据现场客流情况识别客流控制等级。 2.3.2 能根据车站客流特点，识别客流组织关键点，合理安排人员。
3.票务运作	3.1 票务组织	3.1.1 能掌握票务安全关键点。
	3.2 票务安全监督	3.2.1 能识别常见票务违规操作情况。 3.2.2 了解各类常见账实不符的情况。 3.2.3 了解票务安全监督的关键点及防控措施。

工作领域	工作任务	职业技能要求
4.应急情况处理	4.1 环境变化应急处理	<p>4.1.1 能按火灾相关应急处理程序要求进行自我防护，判断火情、合理安排人员协调资源组织灭火、疏散乘客、员工撤离等应急处理。</p> <p>4.1.2 能按特殊气象及自然灾害应急处理程序要求进行险情判断、合理安排人员协调资源组织抢险、疏散乘客等应急处理。</p>
	4.2 设备故障应急处理	<p>4.2.1 能按屏蔽门（站台门）故障应急处理程序要求进行故障情况及影响范围判断、合理安排人员协调资源配合设备抢修、引导乘客等应急处理。</p> <p>4.2.2 能按信号设备故障应急处理程序要求进行降级行车组织、合理安排人员进行手摇道岔，接发列车、疏导客流等应急处理。</p> <p>4.2.3 能按接触网（轨）停电应急处理程序要求进行停运组织、合理安排人员疏散乘客等应急处理。</p> <p>4.2.4 能按大面积停电应急处理程序要求进行停运组织、合理安排人员疏散乘客等应急处理</p> <p>4.2.5 能按扶梯、电梯故障应急处理程序要求进行安全防护、安排人员引导乘客等应急处理。</p> <p>4.2.6 能按 AFC 设备大面积故障应急处理程序要求进行资源协调，合理安排人员疏导客流、处理受影响乘客的票务事务等应急处理。</p>
	4.3 乘客事务应急处理	<p>4.3.1 能在运能不足的情况下启动相应客流组织预案，合理安排人员协调资源疏导乘客等应急处理。</p> <p>4.3.2 能在乘客受伤事件中进行客伤情况判断，寻找目击证人，收集相关证据，组织客伤处理等应急处理。</p> <p>4.3.3 能在启动公交接驳时进行资源协调，合理安排人员疏导客流、引导乘客搭乘接驳车等应急处理。</p> <p>4.3.4 能在乘客区间疏散时与车站控制室、调度、司机、邻站进行联控，合理安排人员组织乘客疏散。</p>

参考文献

- [1] 《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4号）
- [2] 中华人民共和国消防法
- [3] 中华人民共和国安全生产法
- [4] GAT579-2005 城市轨道交通消防安全管理
- [5] GB/T 30012-2013 城市轨道交通运营管理规范
- [6] GB 50490-2009 城市轨道交通技术标准
- [7] 城市轨道交通运营管理规定（中华人民共和国交通运输部令2018年第8号）
- [8] 城市轨道交通行车组织管理办法（交运规〔2019〕14号）
- [9] 城市轨道交通客运组织与服务管理办法（交运规〔2019〕15号）
- [10] 国家城市轨道交通运营突发事件应急预案（国办函〔2015〕32号）
- [11] 城市轨道交通站务人员（中国劳动社会保障出版社K68-7503）
- [12] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [13] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [14] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）