

GZB

国家职业技能标准

职业编码：4-02-01-07

城市轨道交通服务员

(2021 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国交通运输部 制定

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 1.75印张 45千字

2022年1月第1版 2022年1月第1次印刷

统一书号: 155167·447

定价: 12.00元

读者服务部电话: (010) 64929211/84209101/64921644

营销中心电话: (010) 64962347

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合交通运输部组织有关专家，制定了《城市轨道交通服务员国家职业技能标准（2021年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对城市轨道交通服务员的职业活动内容进行了规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》主要起草单位有：广州地铁集团有限公司、深圳市地铁集团有限公司、上海申通地铁集团有限公司。主要起草人有：杨恒、陈春华、向启然、卞科、张春风。

四、本《标准》审定单位有：广州地铁集团有限公司、长春市轨道交通集团有限公司、上海申通地铁集团有限公司、苏州市轨道交通集团有限公司、厦门轨道交通集团有限公司、青岛地铁集团有限公司、武汉地铁集团有限公司、深圳市地铁集团有限公司、重庆市轨道交通（集团）有限公司、贵阳市城市轨道交通集团有限公司、兰州市轨道交通有限公司、宁波市轨道交通集团有限公司、金华市轨道交通集团有限公司、福州地铁集团有限公司、佛山市轨道交通发展有限公司、南宁轨道交通集团有限责任公司。主要审定人员有：苑壮凌、林宏、秦振华、林志平、李世伟、秦好、巫建平、廖均、陈健、张辉、燕玲、杨文锐、陈文、王海娟、郭靖凡、肖凯、肖琼、

职业编码：4-02-01-07

胡伟亮、张辉、韩松龄、李坤、谢俏、李好明、郝鹏玮、卫婧茹。

五、本《标准》由交通运输部职业资格中心组织编写和审定。在制定过程中，得到人力资源社会保障部职业技能鉴定中心张灵芝，交通运输部人事教育司李辉、运输服务司杨远舟等专家的指导，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、交通运输部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2021年1月15日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 交通运输部办公厅关于颁布城市轨道交通服务员等2个国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2021〕6号）公布。

城市轨道交通服务员 国家职业技能标准 (2021年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

城市轨道交通服务员^①

1.2 职业编码

4-02-01-07

1.3 职业定义

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。

1.4 职业技能等级

城市轨道交通站务员共设三个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工；城市轨道交通行车值班员共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内、外，常温。

1.6 职业能力特征

具有较强的逻辑思维、分析判断能力；具有较强的空间感和形

^① 本职业包含城市轨道交通站务员、城市轨道交通行车值班员两个工种。

职业编码：4-02-01-07

体感知觉；具有良好的沟通能力；心理素质好；情绪控制能力良好；有较好的语言（普通话）和文字表达、理解能力；听力、视力及辨色力良好；肢体灵活，动作协调性好，反应能力良好。

1.7 普遍受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

城市轨道交通站务员：五级/初级工 120 标准学时；四级/中级工 80 标准学时；三级/高级工 80 标准学时。

城市轨道交通行车值班员：五级/初级工 120 标准学时；四级/中级工 80 标准学时；三级/高级工 80 标准学时；二级/技师 60 标准学时；一级/高级技师 60 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业^①工作 1 年（含）以上。
- (2) 本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。
- (2) 累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。
- (3) 取得技工学校本专业或相关专业^②毕业证书（含尚未取得毕

① 相关职业：轨道列车司机、铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员、轨道交通调度员、轨道交通通信工、轨道交通信号工、铁路车站行车作业员、铁路车站调车作业员、机车调度值班员等，下同。

② 相关专业：城市轨道交通运营管理、城市轨道交通信号、铁道运输管理、铁道信号等专业。

业证书的在校应届毕业生)后,累计从事本职业或相关职业工作5年(含)以上;或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业^①毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)后,累计从事本职业或相关职业工作5年(含)以上。

具备以下条件之一者,可申报三级/高级工:

(1)取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作5年(含)以上。

(2)取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书),并具有高级技工学校、技师学院毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上;或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书),并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

(3)取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书),并具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)后,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上;或具有本科及以上学历本专业或相关专业^②毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)后,累计从事本职业或相关职业工作1年(含)以上。

具备以下条件之一者,可申报二级/技师:

(1)取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

(2)取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等

① 相关专业:城市轨道交通运营管理、铁道交通运营管理、高速铁路客运乘务等专业。

② 相关专业:交通运输、轨道交通信号与控制、交通管理等专业。

级证书)的高级技工学校、技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上;或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

具备以下条件者,可申报一级/高级技师:

取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主,主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求;技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行,主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平;综合评审主要针对技师和高级技师,通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制,成绩皆达60分(含)以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1:15,且每个考场不少于2名监考人员;技能考核中的考评人员与考生配比不低于1:10,且考评人员为3人以上单数;综合评审委员为3人以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于90 min,技能考核时间不少于30 min,综合评审时间不少于15 min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室、计算机教室进行;技能考核在实训

基地、演练场或作业现场进行。场地条件及各种设备、工具、材料等应满足实际操作需要，并符合环境保护、劳动保护、安全和消防等各项要求。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，爱岗敬业。
- (2) 严守规章，规范操作。
- (3) 爱护设备，安全生产。
- (4) 文明作业，团结协作。
- (5) 钻研业务，开拓创新。

2.2 基础知识

2.2.1 行车知识

- (1) 行车组织规则和作业标准等知识。
- (2) 行车线路网构架基础知识。

2.2.2 票务服务相关知识

- (1) 票务设备结构及功能等知识。
- (2) 服务设备相关知识。
- (3) 人员服务基础知识。

2.2.3 轨道线路和站台门等相关设备基础知识

- (1) 轨道线路组成基础知识。
- (2) 站台门类型及操作基础知识。
- (3) 车站相关机电设备基础知识。

2.2.4 车辆、通信、供电相关知识

- (1) 车辆结构、组成和功能基础知识。
- (2) 城市轨道交通通信信号基础知识。
- (3) 供电系统组成基础知识。

2.2.5 安全生产和环境保护基础知识

- (1) 消防安全知识。
- (2) 用电安全知识。
- (3) 行车安全知识。
- (4) 公共安全防范知识。
- (5) 突发事件应急处置知识。
- (6) 交通安全知识。
- (7) 车站运作相关知识。
- (8) 环境、职业健康安全管理体系相关知识。
- (9) 劳动防护相关知识。

2.2.6 相关法律、法规和规章知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国反恐怖主义法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (6) 《城市轨道交通消防安全管理》（GA/T 579—2005）相关知识。
- (7) 《城市轨道交通运营规范》（GB/T 30012—2013）相关知识。
- (8) 《城市轨道交通客运服务》（GB/T 22486—2008）相关知识。
- (9) 《城市轨道交通技术规范》（GB 50490—2009）相关知识。

职业编码：4-02-01-07

(10) 《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）相关知识。

(11) 《城市轨道交通行车组织管理办法》（交运规〔2019〕14 号）相关知识。

(12) 《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》（交运规〔2019〕15 号）相关知识。

(13) 《国家城市轨道交通运营突发事件应急预案》（国办函〔2015〕32 号）相关知识。

3. 工作要求

本标准对城市轨道交通站务员五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工，城市轨道交通行车值班员五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 城市轨道交通站务员

3.1.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行车组织与施工组织	1.1 站台接岗	1.1.1 能携带备品接岗 1.1.2 能识别站台区域设备状态 1.1.3 能按要求完成工作交接流程	1.1.1 行车组织规则相关要求 1.1.2 行车备品管理相关要求
	1.2 站台列车接发	1.2.1 能确认列车进站状态 1.2.2 能确认列车离站状态 1.2.3 能在紧急情况下按压紧急停车按钮，及时汇报 1.2.4 能执行列车终点站清客	1.2.1 站台接发列车程序及相关规定 1.2.2 紧急停车按钮使用规定 1.2.3 行车组织规则相关要求 1.2.4 清客作业程序及相关规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行车组织与施工组织	1.3 站台安全监控	1.3.1 能巡视站台，维持站台候乘秩序 1.3.2 能组织乘客有序上下车 1.3.3 能识别乘客候乘期间的异常情况，及时汇报 1.3.4 能识别站台门状态，做好端门管理	乘车守则相关规定
2. 客运与服务	2.1 服务秩序维护	2.1.1 能维护车站属地管理范围内的服务环境 2.1.2 能根据乘车守则要求维护乘客出行秩序 2.1.3 能识别服务秩序异常情况并及时汇报和做好防护 2.1.4 能判断服务设备状态	2.1.1 属地管理相关规定 2.1.2 车站环境卫生管理相关要求 2.1.3 乘车守则相关规定 2.1.4 服务设备设施管理相关规定
	2.2 乘客事务处理	2.2.1 能按照服务标准开展工作 2.2.2 能指引乘客进出站 2.2.3 能指引乘客购票 2.2.4 能引导乘客使用自助设备 2.2.5 能对乘客投诉进行及时汇报，安抚乘客	2.2.1 人员服务标准相关规定 2.2.2 自助服务设备设施相关知识 2.2.3 乘客投诉处理原则

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客运与服务	2.3 客运组织	<p>2.3.1 能在岗位范围内有序引导乘客进站</p> <p>2.3.2 能在岗位范围内有序引导乘客出站</p> <p>2.3.3 能根据客流变化及时采取相应的疏导措施</p> <p>2.3.4 能在岗位范围内有序引导乘客换乘</p>	<p>2.3.1 客流组织相关规定</p> <p>2.3.2 客流控制相关措施与要求</p> <p>2.3.3 客运备品使用相关要求</p>
3. 票务运作	3.1 购票引导	能根据乘客需求处理简单事务，无法处置时，能引导乘客寻求相应人员处理	<p>3.1.1 自助购票设备使用相关规定</p> <p>3.1.2 车站票务岗位分工相关知识</p>
	3.2 闸机引导	<p>3.2.1 能引导乘客使用闸机进出</p> <p>3.2.2 能根据闸机代码及车票种类，引导乘客前往客服中心处理业务</p>	自动售检票设备结构及功能相关知识
	3.3 票务事务引导	<p>3.3.1 能根据乘客乘车凭证的种类及需求，引导乘客前往客服中心处理相关事务</p> <p>3.3.2 能在应急情况下，解释票务处理规定，引导乘客处理车票事务</p>	车票处理的相关要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 应急情况处理	4.1 环境变化应急处理	4.1.1 能及时发现火情并汇报信息 4.1.2 能按火灾应急处理程序进行自我防护、疏散乘客 4.1.3 能有效进行初期火灾处置	4.1.1 消防自我防护相关要求 4.1.2 消防备品使用相关要求 4.1.3 初期火灾灭火方法
	4.2 设备故障应急处理	4.2.1 能根据预案疏散乘客 4.2.2 能在停运情况下，对乘客做好解释工作，拦截乘客进站	各类应急预案乘客疏散相关要求
	4.3 乘客事务应急处理	4.3.1 能在处理相关乘客事务时疏散围观乘客 4.3.2 能在公交接驳时，对乘客做好解释工作，疏导客流 4.3.3 能在扶梯客伤等紧急情况下按压紧急停梯按钮，及时汇报	4.3.1 相关乘客事务处理程序及相关规定 4.3.2 公交接驳处理程序及相关要求

3.1.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行车组织与施工组织	1.1 站台接岗	<p>1.1.1 能检查站台行车设备设施及行车备品状态</p> <p>1.1.2 能识别轨道线路基本设备状态</p>	<p>1.1.1 行车组织规则相关要求</p> <p>1.1.2 行车备品管理相关要求</p>
	1.2 站台列车接发	<p>1.2.1 能判断列车进站、出站状态</p> <p>1.2.2 能判断危及行车安全的情况，并按压紧急停车按钮，及时汇报</p> <p>1.2.3 能执行车站临时清客</p>	<p>1.2.1 站台接发列车程序及相关规定</p> <p>1.2.2 紧急停车按钮使用规定</p> <p>1.2.3 清客作业程序及相关规定</p> <p>1.2.4 行车组织规则相关要求</p>
	1.3 站台安全监控	<p>1.3.1 能识别站台门状态</p> <p>1.3.2 能处理列车车门/站台门夹人夹物的情况</p> <p>1.3.3 能对单个站台门无法开/关故障现象做出判断并简单处理</p> <p>1.3.4 能完成车门故障情况下的相关工作</p>	<p>1.3.1 车门/站台门结构及功能</p> <p>1.3.2 车门/站台门夹人夹物处理程序及相关要求</p> <p>1.3.3 站台门故障处理程序及相关要求</p> <p>1.3.4 车门故障处理程序及相关要求</p>
	1.4 非正常情况下的行车组织	<p>1.4.1 能运用常用手信号，引导列车进站，确认站台安全</p> <p>1.4.2 能使用标准行车用语实施行车安全联控</p> <p>1.4.3 能按照手摇道岔操作步骤进行操作，并进行安全确认</p>	<p>1.4.1 手信号显示相关规定</p> <p>1.4.2 行车安全联控相关规定</p> <p>1.4.3 手摇道岔操作程序及相关要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客运与服务	2.1 服务秩序维护	2.1.1 能根据属地管理要求巡视岗位范围内的设备、环境、乘客动向等情况 2.1.2 能在设备故障报修时描述故障类型 2.1.3 能判断服务环境状态 2.1.4 能判断乘客异常情况	2.1.1 属地管理相关规定 2.1.2 服务设备设施管理相关规定 2.1.3 车站环境卫生管理相关要求 2.1.4 乘车守则相关规定
	2.2 乘客事务处理	2.2.1 能接受乘客问询、建议，并提供解决方案 2.2.2 能关注特殊乘客需求，并为乘客提供相应帮助 2.2.3 能操作车站常用服务设备设施为乘客提供服务 2.2.4 能对乘客投诉进行初期处理	2.2.1 人员服务标准相关规定 2.2.2 岗位工作标准相关规定 2.2.3 服务设备设施管理相关规定 2.2.4 乘客事务处理相关规定 2.2.5 乘客投诉处理相关要求
	2.3 客运组织	2.3.1 能在客运组织关键地点引导乘客有序进站 2.3.2 能在客运组织关键地点引导乘客有序出站 2.3.3 能根据大客流组织预案完成客流控制前的场地布置工作	2.3.1 客流组织相关规定 2.3.2 客流控制相关措施与要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客运与服务	2.4 服务 应急处理	<p>2.4.1 能在紧急情况下对乘客进行紧急疏散</p> <p>2.4.2 能在出现乘客伤亡事件时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</p> <p>2.4.3 能在出现危及客运服务安全的情况时及时隔离现场</p>	<p>2.4.1 乘客疏散相关规定</p> <p>2.4.2 乘客伤亡事件处理程序及相关规定</p> <p>2.4.3 现场隔离相关要求</p> <p>2.4.4 证据收集相关要求</p> <p>2.4.5 信息汇报相关要求</p>
3. 票务运作	3.1 车票 业务办理	<p>3.1.1 能在售票前确认现金、车票、票务备品、报表等准确无误</p> <p>3.1.2 能确认客服中心设备状态</p> <p>3.1.3 能处理兑零、售票、充值、退票、异常票卡等业务</p> <p>3.1.4 能在售票结束后准确清点现金、车票、发票，归还票务钥匙和备品，核对业务凭证</p> <p>3.1.5 能准确填写配票、结账、乘客事务相关的票务报表（含纸质报表）</p>	<p>3.1.1 售票岗作业程序及相关规定</p> <p>3.1.2 车票售卖、充值、退票等相关规定</p> <p>3.1.3 票务备品使用相关规定</p> <p>3.1.4 报表填写相关规定</p> <p>3.1.5 自动售检票设备功能及操作相关要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 票务运作	3.2 售检票设备运行保障	3.2.1 能识别自动售检票设备常见故障，并汇报故障类型 3.2.2 能完成闸机更换票箱操作	自动售检票设备功能及操作相关要求
	3.3 现金、票据及钥匙、备品管理	3.3.1 能保管现金、交接票据 3.3.2 能识别假钞 3.3.3 能保管、使用票务钥匙 3.3.4 能使用票务备品	3.3.1 现金管理相关规定 3.3.2 车票管理相关规定 3.3.3 假钞识别方法 3.3.4 票务钥匙管理相关规定 3.3.5 票务备品管理相关规定
	3.4 乘客票务事务处理	3.4.1 能判断乘客乘车凭证的有效性，并根据证件性质作出指引、处理 3.4.2 能根据不同的情况对持各类车票的乘客进行指引，并对票务事务进行处理	3.4.1 乘客票务事务处理相关要求 3.4.2 车票处理的相关要求
4. 应急情况处理	4.1 环境变化应急处理	4.1.1 能按火灾应急处理程序进行自我防护、疏散乘客、及时汇报、检查电梯是否困人等火灾应急处理 4.1.2 能使用消防备品进行灭火 4.1.3 能在特殊气象及自然灾害条件下进行疏散乘客、协作抢险等应急处理	4.1.1 消防自我防护相关要求 4.1.2 消防备品使用相关要求 4.1.3 初期火灾灭火方法 4.1.4 特殊气象及自然灾害条件下乘客疏散相关要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 应急情况处理	4.2 设备故障应急处理	4.2.1 能对故障设备进行安全防护 4.2.2 能根据预案引导乘客或疏散乘客 4.2.3 能在停运情况下，对乘客做好解释工作，摆放告示，拦截乘客进站	4.2.1 设备故障防护相关要求 4.2.2 各类应急预案乘客疏散相关要求 4.2.3 应急信息发布相关要求
	4.3 乘客事务应急处理	4.3.1 能在发生相关乘客事务时，了解现场情况，及时汇报、疏散围观乘客 4.3.2 能在公交接驳时，对乘客做好解释工作，指引、疏导、控制客流 4.3.3 能在组织乘客区间疏散时，在站台接应乘客，引导乘客疏散	4.3.1 相关乘客事务处理程序及相关规定 4.3.2 公交接驳处理程序及相关要求 4.3.3 乘客区间疏散应急处理程序及相关要求

3.1.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行车组织与施工组织	1.1 站台安全监控	1.1.1 能巡视站台发现站台安全风险 1.1.2 能处理乘客物品掉落轨道的情况 1.1.3 能对各类站台门故障进行初期处理（包括站台门破碎、破裂等）	1.1.1 行车组织规则相关要求 1.1.2 站台作业程序及相关规定 1.1.3 乘客物品掉落轨道处理相关要求 1.1.4 站台门故障处理程序及相关要求 1.1.5 故障站台门防护要求
	1.2 非正常情况下的行车组织	1.2.1 能在不同情况下按规定显示手信号 1.2.2 能在降级行车组织情况下，完成站台发车作业程序 1.2.3 能组织车站临时清客 1.2.4 能完成人工排列进路时的安全确认工作 1.2.5 能根据调度命令，完成区间疏散或其他处置工作 1.2.6 能完成非正常情况下行车组织相关凭证的核对及交付工作	1.2.1 手信号显示相关规定 1.2.2 降级行车组织发车条件及相关规定 1.2.3 临时清客处理程序及相关规定 1.2.4 人工排列进路程序及相关规定 1.2.5 行车组织规则相关要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行车组织与施工组织	1.3 施工组织	1.3.1 能判断施工现场安全防护是否符合安全要求 1.3.2 能识别现场施工安全风险 1.3.3 能对车站负责的施工作业进行现场管控 1.3.4 能对轨行区端头门进出人员卡控管理	施工管理相关规定
2. 客运与服务	2.1 服务设备设施管理	2.1.1 能识别车站服务设备设施及服务用品状态 2.1.2 能操作车站各类服务设备设施为乘客提供服务 2.1.3 能处理服务设备简单故障	2.1.1 服务设备设施管理相关规定 2.1.2 服务设备设施功能及操作程序
	2.2 乘客事务处理	2.2.1 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 2.2.2 能针对列车晚点等造成乘客情绪过激的情况，安抚乘客情绪，采取措施进行初步处理 2.2.3 能判断乘客事务类别，对不能现场解决的乘客事务进行汇报	2.2.1 乘客事务处理相关规定 2.2.2 乘客投诉处理相关要求 2.2.3 乘客事务信息汇报相关要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客运与服务	2.3 客运组织	<p>2.3.1 能识别客流组织关键点，组织车站客流控制、安全疏导乘客</p> <p>2.3.2 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</p> <p>2.3.3 能在客流控制过程中与其他区域进行联控</p>	<p>2.3.1 客流组织相关规定</p> <p>2.3.2 客流控制相关措施与要求</p>
	2.4 服务应急处理	<p>2.4.1 能在紧急情况下，组织区域内的乘客疏散工作，并与其他区域进行联控</p> <p>2.4.2 能对乘客进出站、候车、乘车过程中突发疾病等特殊情况进行简单救治处理及伤亡处理</p> <p>2.4.3 能对需要收集证据的情况，做好现场证据收集</p> <p>2.4.4 能对需要挽留证人的情况，接洽证人，做好证人信息收集</p>	<p>2.4.1 乘客疏散相关规定</p> <p>2.4.2 乘客伤亡事件处理程序及相关规定</p> <p>2.4.3 现场隔离相关要求</p> <p>2.4.4 证据收集相关要求</p> <p>2.4.5 证人接洽相关要求</p> <p>2.4.6 信息汇报相关要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 票务运作	3.1 售检票设备运行保障	<p>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，结账列印的操作</p> <p>3.1.2 能处理售票机和检票机卡币、卡票等故障</p>	<p>3.1.1 自动售票机补充单程票、找零现金，回收单程票、钱箱，结账列印的操作程序</p> <p>3.1.2 自动售检票设备的监控、查询操作规程及相关要求</p> <p>3.1.3 自动售检票设备常见故障、故障分析相关知识</p> <p>3.1.4 闸机紧急释放操作规定及相关知识</p>
	3.2 现金、票据及钥匙备品管理	<p>3.2.1 能完成售票员相关票务工作</p> <p>3.2.2 能填写、核对与售票员相关的票务报表及台账</p> <p>3.2.3 能完成现金、车票和发票的保管、结算工作</p> <p>3.2.4 能正确保管、使用、交接票务钥匙</p>	<p>3.2.1 票务报表填写、审核相关规定</p> <p>3.2.2 现金管理相关规定</p> <p>3.2.3 车票管理相关规定</p> <p>3.2.4 票务钥匙管理相关规定</p> <p>3.2.5 专用通道使用管理规定</p>
	3.3 乘客票务事务处理	<p>3.3.1 能处理乘客票务事务</p> <p>3.3.2 能处理应急情况下的票务事务</p>	<p>3.3.1 乘客票务事务处理相关规定</p> <p>3.3.2 票务处理的相关规定</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 应急情况处理	4.1 环境变化应急处理	<p>4.1.1 能按消防要求进行自我防护</p> <p>4.1.2 能按火灾相关应急处理程序疏散乘客、汇报信息</p> <p>4.1.3 能识别特殊气象及自然灾害，能提前准备抢险物资并正确使用</p> <p>4.1.4 能按特殊气象及自然灾害应急处理程序进行疏散乘客、汇报信息、组织抢险等应急处理</p>	<p>4.1.1 火灾应急处理程序及相关要求</p> <p>4.1.2 特殊气象及自然灾害应急处理程序及相关要求</p> <p>4.1.3 消防自我防护相关要求</p> <p>4.1.4 应急信息汇报相关要求</p> <p>4.1.5 抢险物资管理及使用相关规定</p>
	4.2 设备故障应急处理	<p>4.2.1 能按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>	<p>4.2.1 站台门故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.2 信号设备故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.3 接触网（轨）有异物处理程序及相关要求</p> <p>4.2.4 接触网（轨）停电应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.5 大面积停电应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.6 扶梯、电梯故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.7 各类设备故障防护相关要求</p> <p>4.2.8 各类应急预案乘客疏散相关要求</p> <p>4.2.9 各类应急情况下信息发布要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 应急情况处理	4.3 乘客事务应急处理	<p>4.3.1 能在发生相关乘客事务时，保护现场、收集证据、汇报信息</p> <p>4.3.2 能在启动公交接驳时，与公交司机办理公交接驳有关手续</p> <p>4.3.3 能在组织乘客区间疏散时，携带备品，判断疏散区域，引导乘客疏散</p>	<p>4.3.1 相关乘客事务处理程序及相关规定</p> <p>4.3.2 公交接驳处理程序及相关要求</p> <p>4.3.3 公交接驳与司机交接手续办理要求</p> <p>4.3.4 乘客区间疏散应急处理程序及相关要求</p>

3.2 城市轨道交通行车值班员

3.2.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行车组织与施工组织	1.1 行车工作交接	1.1.1 能办理行车备品、钥匙、工作记录交接 1.1.2 能登录各类行车管理系统、车站联锁设备系统，充分做好预备工作 1.1.3 能填写行车台账，记录行车重点工作	1.1.1 行车工作交接相关规定 1.1.2 联锁工作站及各类行车管理系统登录/退出操作要求及相关规定 1.1.3 行车日志填写相关要求
	1.2 正常情况下的行车组织	1.2.1 能办理正常情况下的行车作业 1.2.2 能接收行车组织相关的调度命令并执行 1.2.3 能根据运营时刻表判断列车运行准点情况	1.2.1 行车组织相关规定 1.2.2 调度命令执行相关规定 1.2.3 运营时刻表相关知识
	1.3 车站控制室内设备监控及操作	1.3.1 能运用各类通信设备完成信息传递 1.3.2 能识别防灾报警系统报警信息，并识别报警方位 1.3.3 能识别综合后备盘、综合监控系统、环境与设备监控系统、乘客信息系统、门禁系统等运作状态	1.3.1 通信设备操作相关规定 1.3.2 防灾报警系统操作相关规定 1.3.3 综合后备盘操作相关规定 1.3.4 综合监控系统操作相关规定 1.3.5 环境与设备监控系统操作相关规定 1.3.6 乘客信息系统操作相关规定 1.3.7 门禁系统操作相关规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行车组织与施工组织	1.4 站台安全监控	1.4.1 能与站台岗、列车司机进行行车安全联控 1.4.2 能通过电视监控系统监控站台安全状态 1.4.3 能在紧急情况下采取有效措施停、扣列车	1.4.1 行车安全联控相关规定 1.4.2 电视监控系统操作相关规定 1.4.3 紧急停车、扣车相关规定
	1.5 非正常情况下行车组织	1.5.1 能根据行调命令完成降级行车组织 1.5.2 能按行车组织要求，完成报点工作	1.5.1 降级行车组织规定 1.5.2 车站报点相关规定
	1.6 施工组织	1.6.1 能核实施工条件 1.6.2 能办理施工请销点手续 1.6.3 能确认施工防护设置、撤除情况	施工管理相关规定
2. 客运与服务	2.1 设备设施报修	2.1.1 能了解设备设施故障情况，记录故障信息 2.1.2 能根据指引进行故障报修	2.1.1 设备设施归口管理相关规定 2.1.2 设备设施故障报修相关规定
	2.2 乘客事务处理	2.2.1 能根据规定或现有资源，解决乘客事务 2.2.2 能记录并汇报乘客事务信息	2.2.1 乘客事务处理相关规定 2.2.2 乘客事务信息汇报相关要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客运与服务	2.3 客运组织	2.3.1 能执行客流控制相关命令 2.3.2 能汇报不同类型的客流控制信息 2.3.3 能根据客流组织、客流控制需要选择广播，引导乘客进出站、上下车	2.3.1 客流组织相关规定 2.3.2 客流控制相关措施与要求 2.3.3 客流控制乘客信息发布相关要求 2.3.4 客流控制信息汇报相关要求
	2.4 服务应急处理	2.4.1 能识别服务应急信息，记录并汇报 2.4.2 能根据应急情况类别选择广播并引导乘客 2.4.3 能传达上级指挥机构下达的应急处理指挥要求	2.4.1 乘客伤亡事件处理程序及相关规定 2.4.2 乘客伤亡事件信息收集及汇报相关规定 2.4.3 应急服务信息发布要求
3. 票务运作	3.1 售检票设备运行保障	3.1.1 能使用车站计算机监控、查询自动售检票设备状态 3.1.2 能在应急情况下操作闸机紧急释放	3.1.1 车站计算机管理相关规定及操作要求 3.1.2 闸机紧急释放的条件及操作要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 票务运作	3.2 售检票设备大面积故障处理	<p>3.2.1 能在售检票设备大面积故障的情况下收集信息并上报</p> <p>3.2.2 能通知专业人员处理故障，并利用广播引导乘客</p>	<p>3.2.1 售检票设备大面积故障处理程序及相关规定</p> <p>3.2.2 售检票设备大面积故障情况下信息汇报相关规定</p>
4. 应急情况处理	4.1 环境变化应急处理	<p>4.1.1 能检查并使用微型消防站装备</p> <p>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、汇报信息、执行相关设备火灾模式、利用广播疏散乘客等应急处理</p> <p>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汇报、利用广播疏散乘客等应急处理</p>	<p>4.1.1 火灾应急处理程序及相关要求</p> <p>4.1.2 特殊气象及自然灾害应急处理程序及相关要求</p> <p>4.1.3 各类应急预案信息汇报程序及相关要求</p> <p>4.1.4 各类应急预案服务信息发布相关要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 应急情况处理	4.2 设备故障应急处理	<p>4.2.1 能按站台门故障应急处理程序要求进行信息汇报、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汇报，执行相关应急处理指令</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汇报、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汇报、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汇报、通知专业人员处理故障、引导乘客等应急处理</p>	<p>4.2.1 站台门故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.2 信号设备故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.3 接触网（轨）有异物处理程序及相关要求</p> <p>4.2.4 接触网（轨）停电应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.5 大面积停电应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.6 扶梯、电梯故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.7 各类设备故障抢修相关要求</p> <p>4.2.8 各类应急预案服务信息发布相关要求</p> <p>4.2.9 各类应急情况信息汇报相关要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 应急情况处理	4.3 乘客事务应急处理	<p>4.3.1 能在发生相关乘客事务时，按信息汇报程序报公安机关处理</p> <p>4.3.2 能在启动公交接驳时进行信息汇报</p> <p>4.3.3 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>	<p>4.3.1 相关乘客事务处理程序及相关规定</p> <p>4.3.2 公交接驳处理程序及相关要求</p> <p>4.3.3 乘客区间疏散应急处理程序及相关要求</p>

3.2.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行车组织与施工组织	1.1 正常情况下的行车组织	<p>1.1.1 能办理列车出入车场作业手续</p> <p>1.1.2 能办理列车过线作业手续</p> <p>1.1.3 能办理调车作业手续</p> <p>1.1.4 能接收行车组织相关的调度命令，并执行</p> <p>1.1.5 能根据运营时刻表和车站联锁设备系统判断列车运行状态</p>	<p>1.1.1 列车出入车场的相关规定</p> <p>1.1.2 列车过线的相关规定</p> <p>1.1.3 调车作业的相关规定</p> <p>1.1.4 行车组织相关规定</p> <p>1.1.5 调度命令执行相关规定</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行车组织与施工组织	1.2 车站控制室内设备监控及操作	1.2.1 能对车站联锁设备进行监控 1.2.2 能在行调指令下操作车站联锁设备 1.2.3 能判断防灾报警系统报警信息并执行设备操作 1.2.4 能根据季节与环境判断环境与设备监控系统运行模式	1.2.1 联锁工作站操作相关规定 1.2.2 防灾报警系统操作相关规定 1.2.3 环境与设备监控系统操作相关规定 1.2.4 就地控制盘操作相关规定 1.2.5 综合后备盘操作相关规定 1.2.6 门禁系统操作相关规定
	1.3 非正常情况下行车组织	1.3.1 能根据实际情况判断降级行车条件 1.3.2 能识别非正常情况下行车组织的安全风险点并采取防范措施	1.3.1 降级行车组织相关规定 1.3.2 非正常情况下行车组织的安全风险点及防范措施相关要求
	1.4 施工组织	1.4.1 能办理临时抢修施工请销点手续 1.4.2 能处理施工办理过程中出现的异常情况	施工管理相关规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客运与服务	2.1 设备设施报修	2.1.1 能判断设备故障归属并进行故障报修 2.1.2 能跟进设备报修进度，确认故障修复情况，核销报修记录	2.1.1 设备设施归口管理相关规定 2.1.2 设备设施故障报修相关规定
	2.2 乘客事务处理与跟进	2.2.1 能处理乘客事务，记录信息，按处理程序汇报信息 2.2.2 能跟进乘客事务处理结果并做好信息交接	2.2.1 乘客事务信息汇报相关要求 2.2.2 乘客事务处理相关规定
	2.3 客运组织	2.3.1 能通过车站计算机系统获取客流数据，预计客流情况 2.3.2 能在客流组织过程中与各区域负责人进行信息反馈，掌握车站整体客流组织情况 2.3.3 能在车站预制广播无法满足客流组织需求的情况下，进行人工广播引导乘客进出站	2.3.1 客流组织相关规定 2.3.2 客流控制相关措施与要求 2.3.3 客流控制乘客信息发布相关要求 2.3.4 客流控制信息汇报相关要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客运与服务	2.4 服务应急处理	2.4.1 能收集与整理服务应急信息，按信息汇报程序进行汇报 2.4.2 能在车站预制广播无法满足服务应急处理需求的情况下，进行人工广播引导乘客 2.4.3 能在服务应急处理过程中，根据需要进行现场沟通	2.4.1 乘客伤亡事件处理程序及相关规定 2.4.2 乘客伤亡事件信息收集及汇报相关规定
3. 票务运作	3.1 售检票设备运行保障	3.1.1 能使用车站计算机监控、查询自动售检票设备状态，预估设备运行情况 3.1.2 能在应急情况下操作闸机紧急释放	3.1.1 车站计算机管理相关规定及操作要求 3.1.2 闸机紧急释放的条件及操作要求
	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 能处理各类常见账实不符的情况 3.2.3 能识别票务安全监督的关键点并采取防控措施	3.2.1 票务运作相关规定 3.2.2 票务违章相关定义 3.2.3 票务安全关键风险点

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 票务运作	3.3 售检票设备大面积故障处理	<p>3.3.1 能准确核实售检票设备大面积故障的类型及影响范围、程度</p> <p>3.3.2 能在售检票设备大面积故障情况下，通报故障信息，传达车站各岗位相应票务事务处理要求</p> <p>3.3.3 能通知专业人员处理故障，利用广播引导乘客</p>	<p>3.3.1 售检票设备大面积故障处理程序及相关规定</p> <p>3.3.2 售检票设备大面积故障情况下信息汇报相关规定</p>
4. 应急情况处理	4.1 环境变化应急处理	<p>4.1.1 能检查并使用各类消防装备设施</p> <p>4.1.2 能按火灾相关应急处理程序要求进行信息收发及传达，协调各岗位联动</p> <p>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，协调各岗位人员参与抢险</p> <p>4.1.4 能根据各种情况进行信息收集与汇报</p>	<p>4.1.1 火灾应急处理程序及相关要求</p> <p>4.1.2 特殊气象及自然灾害应急处理程序及相关要求</p> <p>4.1.3 各类应急预案信息汇报程序及相关要求</p> <p>4.1.4 各类应急预案服务信息发布相关要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 应急情况处理	4.2 设备故障应急处理	<p>4.2.1 能按站台门故障应急处理程序要求进行信息收发及传达，协调各岗位人员引导乘客</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，协调各岗位人员引导乘客</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，协调各岗位人员引导乘客</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，协调各岗位人员引导乘客</p>	<p>4.2.1 站台门故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.2 信号设备故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.3 接触网（轨）有异物处理程序及相关要求</p> <p>4.2.4 接触网（轨）停电应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.5 大面积停电应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.6 扶梯、电梯故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.7 各类设备故障抢修相关要求</p> <p>4.2.8 各类应急预案服务信息发布相关要求</p> <p>4.2.9 各类应急信息汇报相关要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 应急情况处理	4.3 乘客事务应急处理	<p>4.3.1 能在发生相关乘客事务时，准确收集信息，按信息汇报程序对外进行信息汇报，传达指令</p> <p>4.3.2 能在启动公交接驳时进行信息收发及传达，跟进公交接驳进度</p> <p>4.3.3 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，协调各岗位人员引导乘客</p>	<p>4.3.1 相关乘客事务处理程序及相关规定</p> <p>4.3.2 公交接驳处理程序及相关要求</p> <p>4.3.3 乘客区间疏散应急处理程序及相关要求</p>

3.2.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行车组织与施工组织	1.1 运营前检查	<p>1.1.1 能在运营前核实线路出清情况、试验站台门，检查联锁站及设备站信号设备状态</p> <p>1.1.2 能按要求的模式监控相关环控设备状态</p> <p>1.1.3 能按要求检查并确认车站所有客运相关设备设施</p>	<p>1.1.1 行车组织规则相关要求</p> <p>1.1.2 运营前检查相关规定</p> <p>1.1.3 环控系统运行模式相关要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 行车组织与施工组织	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	1.2.1 联锁设备操作相关规定 1.2.2 降级行车组织相关规定 1.2.3 人工排列进路程序及相关规定
	1.3 施工组织	1.3.1 能对各类施工安全关键点采取防控措施 1.3.2 能现场确认“影响正线、辅助线行车”类施工的请销点 1.3.3 能安排“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	施工管理相关规定
2. 客运与服务	2.1 乘客服务标准及服务设备设施监控	2.1.1 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 2.1.2 能识别站内服务工作中的不足并予以纠正 2.1.3 能掌握服务设施的管理要求	2.1.1 人员服务标准相关规定 2.1.2 岗位工作标准相关规定 2.1.3 服务设备设施管理相关规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客运与服务	2.2 乘客事务处理与回复	2.2.1 能处理乘客投诉 2.2.2 能对需要回复乘客的事务进行回复	2.2.1 乘客事务处理相关规定 2.2.2 乘客投诉处理相关规定
	2.3 客运组织	2.3.1 能根据现场客流情况，启动相应客流组织预案 2.3.2 能根据车站客流特点，识别客流组织关键点，合理安排人员组织现场客流，指挥客流控制 2.3.3 能根据现场运能情况，提出支援需求	2.3.1 客流组织相关规定 2.3.2 客流控制相关措施与要求 2.3.3 客流控制启动条件及相关规定 2.3.4 客流组织关键点及相关注意事项 2.3.5 车站支援相关规定
	2.4 服务应急处理	2.4.1 能在紧急情况下，指挥现场乘客疏散工作 2.4.2 能在出现乘客伤亡事件时，组织对乘客的救治工作，组织现场隔离工作 2.4.3 能在处理乘客事务时有效保留证据，做好证据收集与整理，记录相关情况，保留相关资料，并做好后续处理 2.4.4 能在出现危及客运服务安全的情况时，了解情况，控制现场 2.4.5 能在出现媒体采访时，与媒体进行基本对接，并收集信息及时汇报	2.4.1 乘客疏散相关规定 2.4.2 乘客伤亡事件处理程序及相关规定 2.4.3 现场隔离相关要求 2.4.4 证据收集相关要求 2.4.5 信息汇报相关要求 2.4.6 证人接洽相关要求 2.4.7 媒体应对相关要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 票务运作	3.1 票务安全监督	3.1.1 能指挥、确认、监督车站票务工作人员的各项票务工作 3.1.2 能核查并纠正站内票务工作人员的操作 3.1.3 能确认现金、车票、发票、票务钥匙和备品的账实情况 3.1.4 能调查车站票务违章情况	3.1.1 车站票务运作程序及相关管理规定 3.1.2 现金、车票、发票、票务钥匙、备品管理相关规定 3.1.3 票务违章相关定义 3.1.4 票务稽查相关规定 3.1.5 票务安全关键风险点
	3.2 售检票设备大面积故障处理	3.2.1 能根据故障情况启动相应预案 3.2.2 能按售检票设备大面积故障处理程序要求进行乘客疏导、指导票务事务处理	3.2.1 售检票设备大面积故障应急处理程序及相关规定 3.2.2 售检票设备大面积故障乘客票务事务处理相关规定
4. 应急情况处理	4.1 环境变化应急处理	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，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 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，安排人员协调资源，指挥抢险、疏散乘客等应急处理 4.1.3 能对整体情况进行安全卡控，对发展情况进行预判	4.1.1 火灾应急处理程序及相关要求 4.1.2 特殊气象及自然灾害应急处理程序及相关要求 4.1.3 抢险指挥相关要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 应急情况处理	4.2 设备故障应急处理	<p>4.2.1 能按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、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，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、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、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 能对整体情况进行安全卡控，对发展情况进行预判</p>	<p>4.2.1 站台门故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.2 信号设备故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.3 接触网（轨）有异物处理程序及相关要求</p> <p>4.2.4 接触网（轨）停电应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.5 大面积停电应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.6 扶梯、电梯故障应急处理程序及相关要求</p> <p>4.2.7 各类设备故障抢修相关规定</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 应急情况处理	4.3 乘客事务应急处理	<p>4.3.1 能在发生相关乘客事务时，安排人员协调资源控制现场，防止影响扩大，协助公安机关处理现场</p> <p>4.3.2 能在启动公交接驳时进行资源协调、安排人员疏导客流、引导乘客搭乘接驳车等应急处理</p> <p>4.3.3 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，安排人员组织乘客疏散</p> <p>4.3.4 能对整体情况进行安全卡控，对发展情况进行预判</p>	<p>4.3.1 相关乘客事务处理程序及相关规定</p> <p>4.3.2 公交接驳处理程序及相关要求</p> <p>4.3.3 乘客区间疏散应急处理程序及相关要求</p>
5. 车站运作	5.1 车站生产信息统筹处理	<p>5.1.1 能处理车站信息、邮件、文件的收发与存档</p> <p>5.1.2 能处理生产信息记录、汇总、汇报及交接</p> <p>5.1.3 能对检查问题进行调查、整改与回复</p>	<p>5.1.1 生产信息汇报流程及相关要求</p> <p>5.1.2 公文写作基础知识</p>
	5.2 班组管理	<p>5.2.1 能对班组成员进行技能评估与指导</p> <p>5.2.2 能对班组成员进行排班等人员安排</p> <p>5.2.3 能组织车站业务会议</p>	<p>5.2.1 作业纪律、劳动纪律、员工技能相关要求</p> <p>5.2.2 出勤、加班管理和各类假期审批程序及相关规定</p> <p>5.2.3 班组管理相关知识</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 车站运作	5.3 技术传承	5.3.1 能开展车站业务指导、师徒带教培训 5.3.2 能组织业务演练 5.3.3 能填写培训台账 5.3.4 能在作业中发现存在问题并制定有效整改措施	5.3.1 培训教学的基本方法，培训计划的编制与落实 5.3.2 员工培训管理及评估 5.3.3 应急演练组织要求 5.3.4 安全档案管理相关要求 5.3.5 城市轨道交通行业作业标准、流程

3.2.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 车站运作	1.1 生产计划制订与落实	1.1.1 能根据生产目标制订车站工作计划，并跟进实施情况 1.1.2 能统计各业务模块的生产数据，分析生产状况，发现问题，制定防范措施 1.1.3 能对业务模块的工作进行小结、汇报	1.1.1 工作计划制订方法及要求 1.1.2 生产数据统计分析方法与要求 1.1.3 工作小结的写作要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 车站运作	1.2 车站人员管理	1.2.1 能细化车站级各类管理规定 1.2.2 能审核车站员工绩效结果 1.2.3 能审核车站考勤记录	1.2.1 人员管理相关知识 1.2.2 员工绩效管理相关规定 1.2.3 员工考勤管理相关规定
2. 生产质量监督与指导	2.1 行车与施工生产质量监督与指导	2.1.1 能根据本站情况细化车站行车、施工作业标准和岗位作业流程 2.1.2 能检查行车、施工作业标准执行情况，排查安全隐患，制定整改措施 2.1.3 能在本站发生行车、施工安全事件时，指挥现场处理，事后能调查情况，分析原因，落实整改措施	2.1.1 行车、施工相关业务知识 2.1.2 行车、施工作业流程编写方法与要求 2.1.3 突发应急事件处理相关规定 2.1.4 事故事件调查相关规定 2.1.5 分析报告写作要求
	2.2 客运与服务生产质量监督与指导	2.2.1 能细化车站服务标准及岗位作业流程 2.2.2 能检查客运与服务作业标准执行情况，提升员工服务意识，制订服务优化方案 2.2.3 能在出现疑难乘客事务时，调查情况、请示汇报、沟通协调、寻求解决方案 2.2.4 能在出现紧急情况人员不足时，根据车站实际情况调动本站资源	2.2.1 客运与服务相关业务知识 2.2.2 客运与服务作业流程编写方法与要求 2.2.3 特殊乘客事务审批程序及相关规定 2.2.4 支援申请条件与相关程序

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 生产质量监督与指导	2.3 票务运作生产质量监督与指导	<p>2.3.1 能细化车站票务运作标准及岗位作业流程</p> <p>2.3.2 能检查票务作业标准执行情况，稽查票务违章行为，强化票务安全意识</p> <p>2.3.3 能在出现特殊票务事务时，调查情况、请示汇报、沟通协调、寻求解决方案</p>	<p>2.3.1 票务运作相关业务知识</p> <p>2.3.2 票务运作作业流程编写方法与要求</p> <p>2.3.3 票务稽查相关规定</p> <p>2.3.4 特殊票务事务审批程序及相关规定</p>
	2.4 消防、应急安全管理与指导	<p>2.4.1 能根据国家相关法规要求，建立消防档案并更新</p> <p>2.4.2 能根据国家、行业、企业等上行规章制度要求，细化车站各类应急预案</p> <p>2.4.3 能自查车站消防安全状况，协助消防部门检查，杜绝消防隐患</p> <p>2.4.4 能组织消防培训与应急演练，提升全员消防、应急安全意识及消防、应急处理能力</p> <p>2.4.5 能在本站发生消防、应急事件时，指挥现场处理，事后能调查情况、分析原因、落实整改措施</p>	<p>2.4.1 消防、应急相关的法律法规、行业规定</p> <p>2.4.2 各类消防、应急预案相关规定</p> <p>2.4.3 演练组织要求及相关规定</p> <p>2.4.4 事故事件调查相关规定</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 技术革新与传承	3.1 生产技术革新	<p>3.1.1 能根据车站行车、施工安全相关数据，分析安全工作状况，提出行车、施工作业程序优化建议</p> <p>3.1.2 能根据车站客运服务相关数据、周边环境特点，分析客流趋势，优化车站服务措施及客运组织预案</p> <p>3.1.3 能根据车站票务运作相关数据、票务收入特点，分析客流趋势，优化票务作业程序</p> <p>3.1.4 能根据相关应急事件案例情况，分析安全风险点，优化各项应急处理预案</p>	<p>3.1.1 规章制度制定相关要求</p> <p>3.1.2 预案编写相关要求</p>
	3.2 技术传承	<p>3.2.1 能制订员工培训计划</p> <p>3.2.2 能管理员工培训档案</p> <p>3.2.3 能基于生产任务，提炼胜任任务的相关知识与技能要求</p> <p>3.2.4 能编写培训教案，进行培训质量评估</p>	<p>3.2.1 培训管理相关知识</p> <p>3.2.2 培训计划制订方法</p> <p>3.2.3 培训档案管理要求</p> <p>3.2.4 教案编写方法</p> <p>3.2.5 试题编写方法</p>

3.2.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 车站运作	1.1 生产计划目标制定及监督	<p>1.1.1 能根据生产要求制定车站生产计划目标，审核生产计划，并监督实施情况</p> <p>1.1.2 能通过分析各业务模块生产状况，对发现的隐患制定相关治理措施并监督实施</p> <p>1.1.3 能对车站整体工作进行小结、汇报</p>	<p>1.1.1 计划管理相关方法及要求</p> <p>1.1.2 生产数据统计分析方法与要求</p> <p>1.1.3 工作总结的写作要求</p>
	1.2 车站人员管理	<p>1.2.1 能制定车站级各类管理规定</p> <p>1.2.2 能统计员工绩效情况，分析员工工作状态，采取有效措施，提升员工整体绩效水平</p>	<p>1.2.1 人员管理相关知识</p> <p>1.2.2 员工绩效管理相关知识</p>
	1.3 车站外联沟通	<p>1.3.1 能组织车站与周边单位进行业务协作</p> <p>1.3.2 能根据生产需要，进行对外、对上沟通协调</p> <p>1.3.3 能对车站上一级组织或相关维修单位提出合理意见和建议</p>	<p>1.3.1 车站属地管理相关规定</p> <p>1.3.2 生产信息管理相关规定</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 生产质量监督与指导	2.1 行车与施工生产质量分析与管控	<p>2.1.1 能组织行车、施工作业专项检查，分析安全隐患，制定管控措施</p> <p>2.1.2 能对历史行车、施工安全事件进行分析，发现问题，优化作业标准与流程，完善相关规章制度</p> <p>2.1.3 能在本站发生行车、施工安全事件时，指挥现场处理，事后能调查情况、分析原因、编写分析报告、监督整改情况</p>	<p>2.1.1 行车与施工相关业务知识</p> <p>2.1.2 统计分析基本知识</p> <p>2.1.3 规章制度编写的相关规定</p> <p>2.1.4 事故事件调查相关规定</p> <p>2.1.5 分析报告写作要求</p>
	2.2 客运与服务生产质量分析与管控	<p>2.2.1 能进行客运组织专项分析，寻找运能优化关键点，制定管控措施</p> <p>2.2.2 能组织服务专项检查，寻找服务质量提升关键点，开展质量提升专题研究</p> <p>2.2.3 能对历史客运、服务安全事件进行分析，发现问题，优化作业标准与流程，完善相关规章制度</p> <p>2.2.4 能在出现紧急情况人员不足时，根据车站实际情况申请外部支援</p>	<p>2.2.1 客运与服务相关业务知识</p> <p>2.2.2 统计分析基本知识</p> <p>2.2.3 规章制度编写的相关规定</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 生产质量监督与指导	2.3 票务运作生产质量分析与管控	<p>2.3.1 能组织票务专项检查，分析票务安全隐患，制定管控措施</p> <p>2.3.2 能对历史票务违章事件进行分析，发现问题，优化作业标准与流程，完善相关规章制度</p> <p>2.3.3 能在出现特殊票务事务时，及时了解情况，沟通协调，提供解决方案</p>	<p>2.3.1 票务运作相关业务知识</p> <p>2.3.2 统计分析基本知识</p> <p>2.3.3 规章制度编写的相关规定</p>
	2.4 消防、应急生产质量分析与管控	<p>2.4.1 能根据国家相关法律法规要求，开展车站消防管理</p> <p>2.4.2 能组织车站级消防专项检查，分析消防隐患，制定管控措施</p> <p>2.4.3 能对历史消防安全事件进行分析，发现问题，优化应急预案，完善相关规章制度</p> <p>2.4.4 能在本站发生消防、应急事件时，指挥现场处理，事后能调查情况、分析原因、编写分析报告、监督整改情况</p>	<p>2.4.1 消防、应急相关业务知识</p> <p>2.4.2 统计分析基本知识</p> <p>2.4.3 规章制度编写的相关规定</p> <p>2.4.4 消防、应急相关的法律法规、行业规定</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 技术革新与传承	3.1 生产技术革新	3.1.1 能开展重点项目、隐患整治、质量提升等专题研究 3.1.2 能开展创新项目研究	3.1.1 开展专题研究相关要求 3.1.2 开展创新项目研究相关要求
	3.2 技术传承	3.2.1 能制定人才培养标准 3.2.2 能开发专业课程 3.2.3 能编写专业培训教材 3.2.4 能研究跨岗位技能融合，开展综合人才培养	3.2.1 培训管理相关知识 3.2.2 课程开发相关知识 3.2.3 教材编写相关知识 3.2.4 综合人才发展趋势

4. 权重表

4.1 城市轨道交通站务员

4.1.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/初级工	四级/中级工	三级/高级工
			(%)	(%)	(%)
基本要求	职业道德		10	5	5
	基础知识		15	15	10
相关知识要求	行车组织与施工组织		20	20	25
	客运与服务		20	25	25
	票务运作		25	20	15
	应急情况处理		10	15	20
合计			100	100	100

4.1.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/初级工	四级/中级工	三级/高级工
			(%)	(%)	(%)
技能要求	行车组织与施工组织		20	20	20
	客运与服务		30	25	25
	票务运作		20	25	25
	应急情况处理		30	30	30
合计			100	100	100

职业编码：4-02-01-07

4.2 城市轨道交通行车值班员

4.2.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5	5	5
	基础知识		10	10	5	5	5
相关知识要求	行车组织与施工组织		40	40	20	—	—
	客运与服务		10	10	15	—	—
	票务运作		5	5	15	—	—
	应急情况处理		30	30	30	—	—
	车站运作		—	—	10	30	30
	生产质量监督与指导		—	—	—	40	40
	技术革新与传承		—	—	—	20	20
合计			100	100	100	100	100

4.2.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	行车组织与施工组织		30	30	20	—	—
	客运与服务		10	10	15	—	—
	票务运作		10	10	15	—	—
	应急情况处理		50	50	30	—	—
	车站运作		—	—	20	30	30
	生产质量监督与指导		—	—	—	40	40
	技术革新与传承		—	—	—	30	30
合计			100	100	100	100	100