

操作技能鉴定要素细目表

职业：城市轨道交通行车值班员 级别：三级 鉴定方式：操作技能 页码：

鉴定范围一级			鉴定范围二级				鉴定点			
鉴定模块	名称	鉴定比重	鉴定模块细目	名称	鉴定比重	选考方式	代码	名称	重要程度	试题量
A	行车组织与施工组织	20%	A-1	运营前检查	5%	必考	1	能在运营前核实线路出清情况，试验站台门，联锁站及设备站检查信号设备状态	Y	1
							2	能按要求的模式监控相关环控设备状态		
							3	能按要求检查并确认车站所有客运相关设备设施		
			A-2	非正常情况下的行车组织	10%	必考	1	能对联锁工作站的操作进行双确认	X	1
							2	能在故障情况下组织、指导降级行车		
							3	能组织完成人工排列进路		
			A-2	施工组织	5%	必考	1	能对各类施工安全关键点采取防控措施	Y	1
							2	能现场确认“影响正线、辅助线行车”类施工的请销点		
							3	能安排对“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		
B	客运与服务	15%	B-1	乘客服务标准及服务设备设施监控	2.5%	必考	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	Y	1
							2	能识别站内服务工作中的不足并予以纠正		
							3	能掌握服务设施的管理要求		
			B-2	乘客事务处理与回复	2.5%	必考	1	能处理乘客投诉	Y	1
							2	对需要回复乘客的事务进行回复		
			B-3	客运组织管理	5%	必考	1	能根据现场客流情况，启动相应客流组织预案	Y	1
							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		
							3	根据现场运能情况，提出支援需求		
			B-4	服务应急处理	5%	必考	1	能在紧急情况下，指挥现场乘客疏散工作	Y	1
							2	能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		
							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，以及后续处理		
							4	能在出现危及客运服务安全的情况，了解情况，控制现场		
							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		
C	票务运作	15%	C-1	票务安全监督	10%	必考	1	能指挥、确认、监督车站票务工作人员的各项票务工作	Y	1
							2	能核查并纠正站内票务工作人员的操作		
							3	能确认现金、车票、发票、票务钥匙和备品的帐实		

							情况	X	1
							4 能调查车站票务违章情况		
							1 能根据故障情况启动相应预案		
							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		
D	应急情况 处理	30%	D-1	环境变化 应急处理	30%	任选	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	X	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		
							3 能对整体情况进行安全卡控，对发展情况进行预判		
			D-2	设备故障 应急处理	30%	任选	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		
							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		
							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		
							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		
							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		
							6 能对整体情况进行安全卡控，对发展情况进行预判		
			D-3	乘客事务 应急处理	30%	任选	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，协助公安处理现场		
							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		
							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		
							4 能对整体情况进行安全卡控，对发展情况进行预判		
E	车站运 作	20%	E-1	车站生产 信息统筹 处理	10%	必考	1 能对班组成员进行技能评估与指导	X	1
							2 能对班组成员进行排班等人员安排		
							3 能组织车站业务会议		
			E-2	班组管理	10%	必考	1 能开展车站业务指导、师徒带教培训	X	1
							2 能组织业务演练		
							3 能填写培训台帐		
							4 能在作业中发现存在问题并制定有效整改措施		

填表人：

填表日期：20 年 月 日

审表人：

审表日期：20 年 月 日