

操作技能鉴定要素细目表

城市轨道交通站务员                      级别： 五级                      鉴定方式： 操作技能

鉴定范围一级			鉴定范围二级				鉴定点			
代码 重要	名称	鉴定比重	代码重要程 度比例	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	站台接岗	10%	选考	1	能准确携带齐全 备品接岗	X	1
							2	能识别站台区域 设备状态	X	
							3	能够按要求完成 工作交接流程	X	
			B	站台列车 接发	10%	选考	1	能确认列车进、 出站状态，熟练 掌握转体接车标 准	X	1
							2	能在紧急情况下 按压紧急停车 钮，及时汇报	X	
							3	能执行列车终点 站清客	X	
			C	站台安全 监控	10%	必考	1	能巡视站台维持 站台候乘秩序、 组织乘客有序上 下车	X	1
							2	能识别乘车候车 期间的异常情况 况，及时汇报	X	
							3	能识别站台门状 态，做好端门管 理	X	
B	客运与 服务	30%	A	服务秩序维 护	30%	选考	1	能维护车站属地 管理范围内的服 务环境	X	2
							2	能根据乘车守则 要求维护乘客出 行秩序	X	
							3	能识别服务秩序 异常情况并及时 汇报和做好防护	X	
			B	乘客事务处 理	30%	选考	1	能引导乘客使用 自助设备	X	2
							2	能对乘客投诉进 行及时汇报，安 抚乘客	X	
							1	能在岗位范围内 有序引导乘客进 、出站	X	

			C	客运组织	30%	选考	2	能根据客流变化及时采取相应的疏导措施	X	2
							3	能在岗位范围内引导乘客换乘	X	
C	票务运作	20%	A	购票引导	20%	选考	1	能根据乘客需求处理简单事务，遇无法处理时，能引导乘客寻求相应人员处理	X	1
			B	闸机引导	20%	选考	1	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	X	1
			C	票务事务引导	20%	选考	1	能根据乘客乘车凭证的种类及求，指引乘客前往客服中心处理相关事务	X	1
							2	能在应急情况下，解释票务处理规定，引导乘客处理车票	X	
D	应急情况处理	30%	A	环境变化应急处理	30%	选考	1	能及时发现火情并汇报信息	X	2
							2	能按火灾应急处理程序进行自我防护、疏散乘客	X	
							3	能有效进行初期火灾处置	X	
			B	设备故障应急处理	30%	选考	1	在设备故障情况下，能做好乘客解释及引导工作	X	2
			C	乘客事务应急处理	30%	选考	1	能在处理相关乘客事务时疏散围观乘客	X	2
							2	能在公交接驳时，对乘客做好解释工作，疏导客流	X	
							3	能在扶梯客伤等紧急情况下按压紧急停梯钮，及时汇报，开展初期处置	X	