

操作技能鉴定要素细目表

职业： 城市轨道交通站务员 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	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	5%	必考	1	能巡视站台发现站台安全风险、能处理乘客物品掉落轨道的情况	X	1
							2	能对各种站台门故障进行初期处理（包括站台门破碎、破裂等）	X	
			B	非正常情况下的行车组织	10%	必考	1	能在不同情况下按规定显示手信号、能在降级行车组织情况下，完成站台发车作业程序	X	1
							2	能组织车站临时清客、能够完成人工排列进路时的安全确认工作	X	
							3	能根据调度命令，完成区间疏散或其他处置工作、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	X	
			C	施工组织	5%	必考	1	能判断施工现场安全防护是否符合安全要求、能识别现场施工安全风险	X	1
							2	能对车站负责的施工作业进行现场管控	X	
							3	能对轨行区端头门进出人员及工器具进行卡控管理	X	

B	客运与服务	25%	A	服务设备设施管理	5%	必考	1	能识别车站服务设备设施及客服物资的状态	X	1
							2	能操作车站各类服务设备设施为乘客提供服务	X	
							3	能处理服务设备简单故障	X	
			B	乘客事务处理	10%	二选一	1	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	X	2
							2	能够判断乘客事务类别，对不能现场解决的乘客事务进行汇报	X	
			C	客运组织	10%		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	X	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及进行联控	X	
							3	能在客流控制结束后，及时回收客运物资，恢复现场环境	X	
			D	服务应急处理	10%	必考	1	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及伤亡处理	X	1
							2	能对需要收集证据的情况，做好现场证据收集、能对需要挽留证人的情况，接洽证人，做好证人信息收集	X	

C	票务运作	25%	A	售检票设备运行保障	10%	必考	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	X	1
							2	能处理售票机和检票机卡币、卡票等故障	X	
			B	现金、票据及钥匙备品管理	10%	必考	1	能填写与核对售票员相关的票务报表及台账、完成现金、车票和发票的保管、结算工作	X	1
							2	能正确保管、使用、交接票务钥匙	X	
			C	乘客票务事务处理	5%	必考	1	能处理乘客票务事务	X	1
							2	能处理应急情况下的票务处理	X	
			A	环境变化应急处理	10%	必考	1	能按消防要求进行自我防护、能按火灾相关应急处理程序疏散乘客、汇报信息	X	2
							2	能识别特殊气象及自然灾害，并能提前准备抢险物资并正确使用	X	
							3	能按特殊气象及自然灾害应急处理程序疏散乘客、汇报信息、组织抢险等应急处理	X	
D	应急情况处理	30%	B	设备故障应急处理	10%	必考	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	X	2
							2	能按大面积停电应急处理程序要求进行疏散乘客、执行列车停运等应急处理	X	

[illegible]