

操作技能鉴定要素细目表

工：城市轨道交通站务员 级别：四级 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			
代码 重要 程度 比例	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	5%	选考	1	能检查站台行车设备设施及行车备品状态	X	1
							2	能识别轨道线路基本设备状态	X	
			B	站 台 列 车 接 发	5%	选考	1	能确认列车进、出站状态	X	1
							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	X	
							3	能执行车站临时清客	X	
			C	站台安全 监控	5%	必考	1	能处理列车车门/站台门夹人夹物的情况	X	1
							2	能对单个站台门无法开/关故障现象做出判断并简单处理	X	
							3	能完成车门故障情况下的相关工作	X	
			D	非正常情 况下的行 车组织	10%	必考	1	能运用常用手信号，引导列车进站，确认站台安全	X	1
							2	能使用标准行车用语实施行车安全联控	X	
							3	能按照手摇道岔步骤操作，并进行安全确认	X	
			A	服务秩序 维护	20%	选考	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	X	1
							2	能在设备故障报修时描述故障类型	X	
							3	能判断服务环境状态及乘客异常情况	X	

B	客运与服务	25%	B	乘客事务处理	20%	选考	1	能操作车站常用服务设备设施为乘客提供服务	X	1
							2	能对乘客投诉进行初期处理	X	
			C	客运组织	20%	选考	1	能在客运组织关键地点有序引导乘客进、出站	X	1
							2	能根据大客流组织预案完成客流控制前的场地布置工作	X	
			D	服务应急处理	5%	必考	1	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	X	1
							2	能在出现危及客运服务安全的情况时及时隔离现场	X	
C	票务运作	25%	A	车票业务办理	5%	必考	1	能在售票前确认现金、车票、票务备品、报表等准确无误，并且能确认客服中心设备状态	X	1
							2	能处理兑零、售票、充值、退票、异常票卡处理等业务、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	X	
							3	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）	X	
			B	售检票设备运行保障	5%	必考	1	能识别自动售检票设备常见故障，并汇报故障类型	X	1
							2	能完成闸机更换票箱操作	X	

			C	现金、票 据及钥匙 备品管理	5%	必考	1	能保管现金、交接票 据、能识别假钞	X	1
							2	能保管使用票务钥匙 、能使用票务备品	X	
			D	乘客票务 事务处理	10%	必考	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	X	1
							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	X	
			A	环境变化 应急处理	30%	选考	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	X	2
							2	能使用消防器材进行 初期火灾扑救	X	
							3	能在特殊气象及自然 灾害条件下疏散乘客 、协作抢险等应急处 理	X	
D	应急 情况 处理	30%	B	设备故障 应急处理	30%	选考	1	能对故障设备进行安 全防护、能根据预案 引导乘客或疏散乘客	X	2
							2	能在车站关站情况 下，做好乘客解释， 摆放告示、拦截乘客 进站	X	
			C	乘客事务 应急处理	30%	选考	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	X	2
							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	X	

							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	X	
--	--	--	--	--	--	--	---	----------------------------	---	--