



普通高等教育“十二五”规划教材·城市轨道交通系列



行业紧缺人才、关键岗位从业人员培训推荐教材



城市轨道交通 站务管理

兰云飞 主 编
万金辉 副主编



北京交通大学出版社
<http://www.bjtup.com.cn>

普通高等教育“十二五”规划教材·城市轨道交通系列
行业紧缺人才、关键岗位从业人员培训推荐教材

城市轨道交通站务管理

兰云飞 主 编
万金辉 副主编

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书围绕城市轨道交通站务组织工作,以项目和任务的形式进行编写。主要内容包括城市轨道交通车站岗位职责、日常工作、行车组织、施工组织和突发事件处理。

本书可作为高等及中等职业院校相关专业的教材和教学参考书,也可作为城市轨道交通值班站长、一般车站站长等行车各岗位人员的培训教材。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通站务管理 / 兰云飞主编. —北京:北京交通大学出版社, 2014. 8
ISBN 978 - 7 - 5121 - 2065 - 5

I. ①城… II. ①兰… III. ①城市铁路-轨道交通-车站作业-高等职业教育-教材
IV. ①U239.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 193588 号

策划编辑: 刘 辉

责任编辑: 刘 辉

出版发行: 北京交通大学出版社 电话: 010 - 51686414
北京市海淀区高粱桥斜街 44 号 邮编: 100044

印刷者: 北京交大印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185 × 260 印张: 8.5 字数: 212 千字

版 次: 2014 年 8 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5121 - 2065 - 5/U · 182

印 数: 1 ~ 1 000 册 定价: 26.00 元

本书如有质量问题, 请向北京交通大学出版社质监局反映。对您的意见和批评, 我们表示欢迎和感谢。
投诉电话: 010 - 51686043, 51686008; 传真: 010 - 62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

本书围绕城市轨道交通站务组织工作，以项目和任务的形式进行编写。主要内容包括城市轨道交通车站岗位职责、日常工作、行车组织、施工组织和突发事件处理。本书可作为高等及中等职业院校相关专业的教材和教学参考书，也可作为城市轨道交通值班站长、一般车站站长等行车各岗位人员的培训教材。

本书由黑龙江交通职业技术学院兰云飞任主编，黑龙江交通职业技术学院万金辉任副主编。编写工作分工如下：项目二、三、四由兰云飞编写；项目一、五由万金辉编写。

本书在编写过程中参考了国内外许多专家的有关行车组织、施工管理、城市轨道交通管理的文献，部分路局及车站的运营资料 and 文件。由于编写人员技术水平及实践经验的局限，对各种问题的分析和处理难免有不足之处，敬请读者反馈，以便今后修订和完善，真诚地期待广大读者和同行多提宝贵意见。

编 者
2014 年 7 日

目 录

项目一 车站岗位职责及工作标准	(1)
任务1 车站管理权限与层级	(1)
任务2 车站各岗位职责	(4)
任务3 城市轨道交通车站各岗位工作流程	(8)
项目二 车站日常工作管理	(14)
任务1 城市轨道交通日班考勤与考核工作	(14)
任务2 城市轨道交通会议组织与文件管理规定	(18)
任务3 城市轨道交通办公区物品摆放与巡视要求	(23)
任务4 城市轨道交通信息收集处理流程	(26)
任务5 城市轨道交通车站其他站务组织工作	(30)
项目三 城市轨道交通车站行车工作	(35)
任务 城市轨道交通车站行车工作	(35)
项目四 城市轨道交通车站施工组织	(40)
任务1 城市轨道交通施工的基本规定	(40)
任务2 城市轨道交通施工时间的安排	(47)
任务3 城市轨道交通施工安全管理	(50)
任务4 城市轨道交通施工组织	(54)
项目五 城市轨道交通车站突发事件处理	(64)
任务1 城市轨道交通车站突发事件的基本规定	(64)
任务2 城市轨道交通车站突发事件处理	(77)
任务3 地铁机电设备应急处理措施及程序	(83)
任务4 地铁运营中特殊气象及自然灾害应急事件处理	(93)

附录 A	主要行车设备在特殊气象条件下运行的技术参数	(113)
附录 B	台风和雷雨大风、暴雨、高温、大雾和灰霾、冰雹和道路结冰及寒冷气象 预警信号及防御指引	(115)
附录 C	维修中心防洪应急物资配备标准	(121)
附录 D	通号中心防洪应急物资配备标准	(124)
附录 E	车辆中心防洪应急物资配备标准	(125)
附录 F	车务防洪应急物资配备标准	(126)
附录 G	地震灾害事件分级标准	(127)
附录 H	地震预警级别分级表	(128)
参考文献	(129)

项目一

车站岗位职责及工作标准

项目四主要是介绍城市轨道交通车站的管理结构和构架，并给出不同岗位的岗位职责和工作标准，通过了解各个岗位标准，掌握整个车站的管理层级及工作准则。

任务1 车站管理权限与层级



【知识目标】

- 城市轨道交通车站管理权限；
- 城市轨道交通车站管理系统层级。



【能力目标】

- 掌握车站的管理人员配置；
- 掌握车站的层级。



【任务的提出】

城市轨道交通车站工作的管理，主要依靠各个岗位的管理人员，进行信息的传递、发布和控制，因此要掌握管理人员的额权限与管理层级结构。



【相关知识】

1. 车站管理权限

车站各层级人员均有的管理权限、范围如下。

- (1) 对车站的保洁、施工人员等站内工作人员进行管理。
- (2) 对商业资源根据企业的相关管理规定进行管理。
- (3) 对进入车站的乘客按本城市的《城市轨道交通管理条例》和《城市轨道交通运营管理办法》进行管理。
- (4) 车站管理地域范围。
 - ① 有独立出入口的车站内部、出入口外五米范围内。
 - ② 没有独立出入口的合建车站需根据相关的管理协议指定管理范围。
- (5) 中心站长、副站长、站长助理，值班站长在紧急情况下，可调动车站保洁、驻站维修人员等在车站范围内的外部工作人员，参与车站紧急情况下的应急处理。

2. 车站层级管理框架

在正常情况下各中心站管理实行层级负责制，由上至下顺序（见图 1-1）依次为：中心站长、中心站副站长、站长助理、值班站长、值班员、站务员。车站日常生产组织车站实行层级负责制。

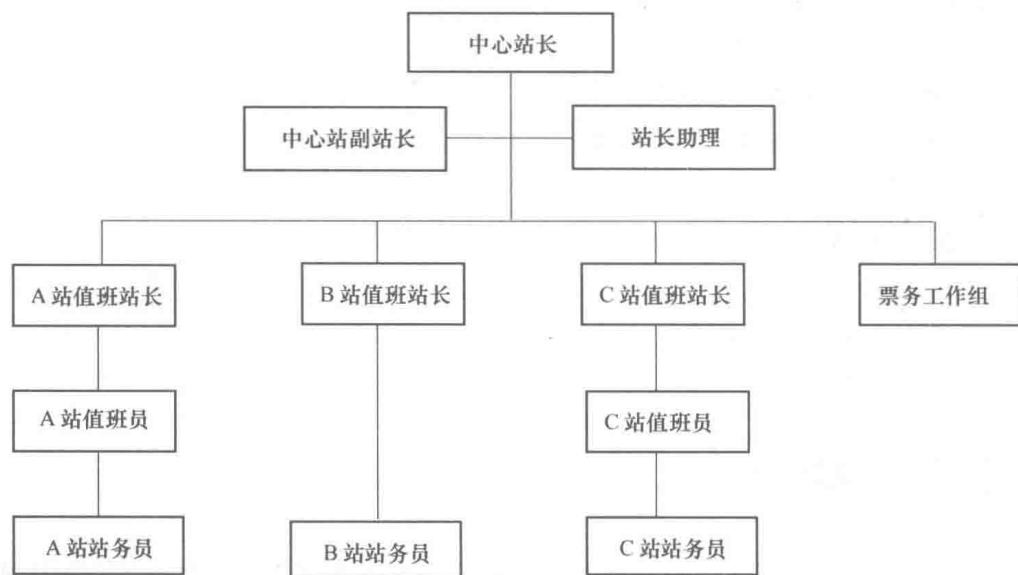


图 1-1



【能力考评】

考核与评价标准

序号	主要内容	考核要求	评分标准	评分	扣分	得分
1	车站各级人员的管理权限	能说明车站各级人员的管理权限	车站各级人员的管理权限 (错一项扣5分)	50		
2	车站管理层级	能绘制车站管理层级图表	绘制车站管理层级图表 (错一项扣5分)	50		
合计				100		

任务2 车站各岗位职责



【知识目标】

- 城市轨道交通各个相关岗位的岗位职责。



【能力目标】

- 掌握相关岗位的岗位职责完成相关岗位工作。



【任务的提出】

前面的任务，介绍了车站管理的层级，了解了车站有哪些岗位；本任务引导大家了解车站的岗位职责和完成的日常工作。



【相关知识】

1. 中心站长岗位管理职责

(1) 中心站长代表运营总部在车站行使属地管理权，组织领导辖区各站员工开展车站的全面运作，为乘客提供优质服务。

(2) 对辖区各车站的各项行政管理工作负责。按照上级下达的工作目标和相关工作要求，制订工作计划，合理安排资源，落实各项工作。

(3) 对车站员工有岗位调整权、监督考核权、晋升推荐权，对车站员工奖金按考评规定进行拉差分配。

(4) 对车站综合治理小组工作负责。与地铁公安、保洁班等驻站单位保持联系，定期召开工作小组会议，确保与各部门的合作畅顺。

(5) 全面负责车站的安全管理工作。按上级的要求，建立车站安全网络，执行治安、消防工作要求，定期进行安全教育和安全检查，落实安全隐患的整改。

(6) 对站务员工培训工作负责。针对员工工作需求，与分部培训网联络负责人或组织员工进行业务培训，以提高员工的业务技能；同时，应定期对培训方式和培训效果进行检查。

(7) 对车站的班组建设和部门文化建设工作负责。

(8) 组织员工学习和贯彻相关文本规章。

(9) 指导、审核、检查车站值班站长的工作落实情况，并提出改善要求。

(10) 对中心站与部门、各室的协调负责。根据工作需要，及时与相关部、室沟通，反馈工作开展情况，确保合作顺畅，为车站员工提供良好的工作环境，解决车站相关问题。

- (11) 建立员工台账。
- (12) 完成上级交办的其他工作。

2. 中心站副站长岗位管理职责

- (1) 协助中心站长开展车站的管理工作，必要时，履行中心站长职责。
- (2) 根据上级工作计划，合理安排人力资源，落实并跟进各项计划。
- (3) 定期进行安全宣传、安全教育和安全检查。
- (4) 针对员工业务水平，组织对员工进行业务培训，定期对培训方式和培训效果进行检查。
- (5) 对公司文本规章的贯彻执行负责。并根据实际情况的变化，参与修改文本规章，及时组织员工学习和贯彻相关文本规章。
- (6) 对员工进行职业道德和服务标准教育，引导员工向乘客提供优质服务。
- (7) 指导、审核、检查车站值班站长的工作落实情况，并提出改善要求。
- (8) 负责辖区各站班表的制定，负责对下属进行必要的知识与技能的培训、指导。
- (9) 负责收集运营的原始数据。
- (10) 完成上级布置的其他工作。

3. 站长助理岗位管理职责

- (1) 协助中心站长开展车站的行政基础、班组管理工作。
- (2) 协助中心站长进行文件处理、信息处理，参加中心站交接班会，了解并记录各自然站上日运营信息、存在的问题及困难，记录中心站站长对各站工作布置及要求，了解中心站的工作重点。会后整理交接班会内容下发各站，并跟进执行情况。
- (3) 协助站长按标准化班组要求开展班组建设，完成班组管理制度上墙等方面的工作。
- (4) 协助中心站长开展培训工作，对中心站月度培训进行具体安排，跟踪日常培训完成情况、各项培训台账、记录填写，协助中心站长对培训效果进行分析。
- (5) 协助中心站长开展团、工会工作。
- (6) 负责中心站人员档案管理，定期对人员档案进行更新、上报，对各类上报资料进行审核。
- (7) 负责中心站文档管理，检查中心站文档管理、更新情况。
- (8) 负责中心站计生管理，对员工的计生资料进行更新、统计、上报等。
- (9) 负责中心站宣传工作，包括收集整理宣传稿件、板报等。
- (10) 负责中心站日常数据的收集、数据统计、汇总工作。

4. 值班站长岗位管理职责

- (1) 服从中心站长、副站长的领导，组织本班员工开展工作，对本班工作全面负责。
- (2) 负责对本班站务人员的管理，对值班员、站务员工作进行监督指导。
- (3) 负责对保洁、护卫、商铺人员、施工人员等驻站人员进行属地管理。
- (4) 负责本班运营组织工作，服从行调指挥，执行行调命令。
- (5) 具体负责本班安全工作，办理施工作业的审批。严格执行各项规章制度，加强对治安、消防、应急预案的演练，同时与地铁公安协作，共同搞好车站综合治理工作。

(6) 具体负责本班服务工作。指导车站员工的工作,处理乘客事务,为乘客提供优质服务。

(7) 具体负责本班票务工作,严格执行票务规章制度,负责为售票员配票、结账,必要时协助票务工作组开展本站票务工作,确保本班票务运作顺畅。

(8) 对事故发生后的处理工作负责。在车站发生异常情况及突发事件时,担任“事故处理主任”之职,及时采取措施,控制局面,减少人员伤亡及财产损失,尽快恢复运营。

(9) 对本班值班员、站务员的岗位业务技能培训工作负责。

(10) 无具体工作安排时间在站厅做好乘客服务工作。

(11) 巡视、检查本班工作中的各项设备、设施状况,发现故障及异常情况及时处理和报告。

(12) 负责本班台账的填写及相关数据的收集。

(13) 负责本班文件处理,并组织员工学习。

(14) 对本站员工的奖罚、岗位调整、晋升有建议权。

(15) 完成上级布置的其他工作。

5. 值班员岗位管理职责

(1) 在值班站长的领导下开展工作,并对当班站务员、护卫的工作进行监督指导。

(2) 主动向值班站长汇报本班设备、设施运作情况和各岗位工作情况。

(3) 有责任向本班组、车站、分部提出本人的建议和意见。

(4) 行车岗位还须负责以下工作:

① 本班行车组织工作负责,按有关规定操作和监控行车设备;

② 对当班行车组织、施工登记及施工安全等工作负全部责任;

③ 负责监控本班工作中的各项设备、设施状况,发现故障及异常情况及时按有关程序处理;

④ 发生异常情况,及时处理和上报。

(5) 非运营时间负责配合值班站长开展施工作业的管理工作。

(6) 车站发生紧急情况时担任支援人员,听从中心站安排支援相关车站。

(7) 完成上级布置的其他票务工作。

6. 站务员岗位管理职责

站务员安排在售票、站台岗,除按岗位作业标准工作的规定执行外,还应执行以下规定。

(1) 售票岗位职责:

① 负责当班车站控制室的售票工作;

② 处理与乘客相关的票务事务;

③ 对填写的票务报表和当日票款收益负责;

④ 对本班车站控制室内的卫生工作及安全工作负责;负责本班车站控制室内的设备、备品的管理,车站控制室门窗随时处于锁闭状态;

⑤ 完成上级布置的其他票务工作。

(2) 站台岗位职责:

① 按照规定巡视、立岗,对站台乘客候车秩序、站台卫生和安全负责,确保屏蔽门

及以内区域的安全；

② 监视列车运行状态、候车乘客动态，负责确认屏蔽门关闭情况，重点监控列车的车门及屏蔽门开关情况，发现异常情况及时处理；

③ 赤岗塔站站台岗负责列车折返时的清客工作；

④ 制止并处理乘客违反《城市轨道交通管理条例》的行为；

⑤ 与车辆监控员做好站车联控，在车门出现故障时，协助车辆监控员进行处理；

⑥ 在屏蔽门出现故障时，按“先通后复”的原则进行处理，如故障无法修复，及时张贴故障纸；

⑦ 当站台发生物品掉落轨道时，立即到站台做好乘客引导和安抚工作，按规定将物品拾回；

⑧ 发现车门/屏蔽门关门时夹人夹物，立即按压紧急停车按钮，同时呼叫车辆监控员，协助车辆监控员做好处理；

⑨ 当站台发生客伤时，立即报值班站长，做好乘客的安抚工作，并向乘客了解受伤的经过，寻找两名及以上的目击证人；

⑩ 当收到有关列车需在本站清客的通知时，立即进行清客，引导车上的乘客到站台，维持站台乘客候车秩序，并做好乘客的解释工作，清客完毕后报值班站长；

⑪ 当收到列车晚点通知时，维持站台秩序，安抚候车乘客，按照《运营应急信息发布管理办法》进行信息发布；如果晚点时间达到了劝说乘客改乘其他交通工具的条件时，劝乘客改乘其他交通工具，对站外地铁站、地面公交等做好指引；在列车进站后负责正常的接发列车工作；

⑫ 完成上级布置的其他工作。

7. 票务工作组岗位管理职责

(1) 负责日常补币、补票工作。

(2) 负责车站钱箱更换及清点、结账列印。

(3) 负责收取车站票款，与银行进行打包返纳工作。

(4) 负责票务工作组的现金、车票、票务钥匙、票务备品等的保管及安全。

(5) 完成相应票务报表、账册的填写与录入。

(6) 协助车站开展票务应急处理工作。



【能力考评】

考核与评价标准

序号	主要内容	考核要求	评分标准	评分	扣分	得分
	城市轨道交通车站各个岗位职责	能说明城市轨道交通车站各个岗位职责	城市轨道交通车站各个岗位职责（错一项扣5分）	100		
合计				100		

任务3 城市轨道交通车站各岗位工作流程



【知识目标】

- 城市轨道交通车站各岗位工作程序。



【能力目标】

- 按照城市轨道交通车站各岗位工作程序完成相关工作。



【任务的提出】

前面的任务，介绍了城市轨道交通各种管理结构和人员配置，下面介绍相关岗位的工作程序和具体内容。



【相关知识】

1. 值班站长工作程序

1) 运营时间

- (1) 当班值班站长安排开站，配票给早班售票员上岗，与晚班售票员结账。
- (2) 当班值班站长巡视出入口及车站卫生、设备运作情况并更换上班员工相片。
- (3) 检查 AFC 监控仪状态。
- (4) 检查车控室行车备品柜备品情况；检查台账、施工登记表，做好交接班准备。
- (5) 与早班值站进行交接，早班值站确保掌握上一班情况。
- (6) 早班值站交接完毕后，巡视各岗位作业情况，布置早班工作。巡视各出入口、站厅、站台情况，做好记录。
- (7) 填写台账，阅读这几天文件及会议精神。
- (8) 安排班中员工吃饭。
- (9) 巡视各岗位作业情况，各出入口情况，并填写相关台账。
- (10) 组织召开交接班会，向中班员工布置工作。配票给中班售票员上岗，与早班售票员结账。
- (11) 处理落实新文件的工作。
- (12) 填写相关台账及巡站记录，检查车控室行车备品柜备品，做好交接班准备。
- (13) 晚班值班站长到达后与早班值班站长进行交接，了解当天掌握晚上有关施工作业情况，做好施工布置工作。
- (14) 填写台账，阅前班交班内容、文件及会议精神。根据当天最新文件，交办工作

安排，布置完成相关工作。

(15) 巡视各岗位作业情况，各出入口情况填写相关台账，配票给晚班售票员上岗，与中班售票员结账。

(16) 做好尾班车客流组织。

(17) 做好关站工作，并填写相关台账。

2) 非运营时间

(1) 定时巡视车站出入口关闭情况。

(2) 检查当天的执法证、执法文书等相关记录是否填写完整。

(3) 检查保洁卫生完成情况。

(4) 登记当天全站员工的工时。

(5) 完成晚上施工作业办理，监督施工人员线路出清工作。

(6) 负责《运营日况》的填写。

(7) 负责当天票务 SC 报表打印工作。

(8) 做好运营前的行车准备工作检查：

① 运营前 30 分钟检查线路出清情况，及时报告行调；

② 首班载客列车到达前 20 分钟确认车站照明和 AFC 设备开启情况；

③ 首班载客列车到达前 10 分钟确认车站全部出入口已开启。

(9) 巡视开站情况及早班员工上岗情况。

3) 交接事项

(1) 检查、清点钥匙、行车备品、对讲设备以及执法证、文书、票据等备品。

(2) 认真检查《当班情况登记表》。

(3) 检查《钥匙借出登记本》、《施工登记本》、《车站巡视检查本》、《每日消防、综治安全巡查本》、《调度命令本》、《行车日志》、《设施故障登记表》等台账并做好交接。

(4) 检查文件、通知，核实交班值班站长完成或未完成的工作，在接班中模糊、有疑问的问题要问清楚。

(5) 完成交接后接班人要要在《当班情况登记本》上签名。签名后如出现因交接不清的问题时由接班值班站长负责。

2. 值班员工作程序

1) 早班值班员工作程序

(1) 签到，与夜班值班员交接，了解当天运营信息和学习有关通知内容。

(2) 检查所有钥匙备行车备品柜内物品、车控室内设备是否良好，填写相关交接台账，仔细阅读《当班情况登记本》包括上一班工作情况、相关重要文件、通知以及本班须完成工作。

(3) 车站运营期间的工作范围：

① 协助值班站长处理车站基础工作并填写相关台账；

② 处理车站其他相关业务；

③ 定期查看 FAS 等设备运行状态及 SC 客流情况（或主控系统）。

(4) 负责车站的顶岗工作。

(5) 参加交接班会。

(6) 做好交接班准备工作。

2) 晚班值班员工作程序

(1) 上岗前签到, 了解当天运营信息和学习有关通知内容。

(2) 带齐工作备品开展本站区域巡视工作, 填写巡视台账。

(3) 协助值班站长组织尾班车客运服务工作。

(4) 配合值班站长开展施工作业的管理工作。

3. 站台岗岗位程序

(1) 负责上下行站台列车接发、列车折返时的清客工作、乘客乘车安全监督工作, 解答乘客问题。

(2) 早班站台岗到车控室签到并学习相关文件内容后, 领取相关钥匙及备品到站台上岗。

(3) 检查站台监控亭内物品并在交接本上登记。

(4) 负责上下行站台列车接发、乘客乘车安全监督工作, 解答乘客问题。注意事项:

① 在站台时, 必须严格执行有关规定;

② 发现危及行车安全事件及时采取措施;

③ 处理乘客问题时要严格按照《乘客服务工作标准》及公司有关规定处理。

(5) 与顶岗员工交接后休息并学习文件。

(6) 休息后回岗位继续负责上下行站台列车接发、列车折返时的清客工作、乘客乘车安全监督工作, 解答乘客问题。

(7) 与顶岗人员交接后吃饭。

(8) 饭后回岗位负责上下行站台列车接发、列车折返时的清客工作、乘客乘车安全监督工作, 解答乘客问题。

(9) 中班站台岗回站后签到并参加接班会。

(10) 早中班站台岗交接, 中班员工检查钥匙、备品及线路情况并报告车控室, 早班员工下班。

(11) 负责上下行站台列车接发、列车折返时的清客工作、乘客乘车安全监督工作, 解答乘客问题。

(12) 与顶岗员工交接后吃饭。

(13) 饭后回岗位负责上下行站台列车接发、乘客乘车安全监督工作, 解答乘客问题。

(14) 与顶岗员工交接后休息。

(15) 休息后回岗位继续负责上下行站台列车接发、列车折返时的清客工作、乘客乘车安全监督工作, 解答乘客问题。

(16) 尾班车过后, 交还相关钥匙及备品, 签走。

4. 售票员工作程序

1) 上岗前的准备工作

按车站规定的时间到达岗位, 到车站控制室了解当天工作注意事项和有关重要通知内容后领票, 做好上岗前的准备。

2) 开窗售票

(1) 保持车站控制室的整洁, 票证、报表、钱袋摆放整齐。

(2) 当报表、硬币、车票、发票数量不够时, 提前向值班站长报告, 做好工作预想。

(3) 进出车站控制室要锁好门, 不能随意让非当班人员进入。车站控制室有当值人员时, 除当班票务工作人员、站长、车务中心票务管理人员外, 其他人员必须得到当班值班站长或以上级别人员的许可后可进入。

(4) 严格按售票作业程序工作程序, 见表 1-1。

表 1-1

步骤	程序	内容
1	收	收取乘客购票的票款
2	唱	讲出票款金额, 重复乘客要求的购票张数和车票类型, 如未听清乘客的要求, 应主动礼貌地询问
3	操作	正确、迅速的操作: ①检验钞票真伪, 如钞票为伪钞, 则要求乘客另换张钞票; ②在 BOM 上选择相应功能键, 处理车票
4	找	清楚说出找赎金额和车票张数, 将车票和找赎的零钱一起礼貌地交给乘客

(5) 顶岗吃饭时必须按规定进行交接; 及时登录、退出 BOM; 锁闭加封好票盒才可离开车站控制室。

(6) 售票结束与接班售票员进行票务备品、票务钥匙、对讲设备、卫生的交接, 交接完毕, 将本班的报表、车票、所有现金收拾好准备结账。

(7) 按结账程序进行结账后, 听从值班站长安排, 协助其他工作或学习文件。

(8) 参加车站的交接班会议后按规定时间签走。

3) 晚班售票岗工作程序

(1) 准时签到, 了解当天工作注意事项和通知后领票。

(2) 上岗后的工作注意事项与早班的一致。

(3) 晚班售票员对尾班车的服务工作。

① 在最后一趟载客列车到站前 5 分钟停止对该方向乘客的兑零售票工作。

② 主动做好乘客服务工作, 防止乘客购买已停止服务方向的车票, 提醒进闸乘车的乘客。

③ 对于准备进站乘车的乘客要做好相关解释工作。

(4) 列车服务结束, 确认全部乘客已出站后退出 BOM, 摆好“暂停服务”牌, 并搞好车站控制室卫生, 整理好车站控制室内务。将所有的车票、现金整理好准备结账。

(5) 按结账程序进行结账。

(6) 运营前 45 分钟, 做好配票及开窗准备。

(7) 检查对讲设备能否正常使用。

(8) 检查票务设备, 备品的状态、数量 (如验钞机、分钞盒、发票等), 核对与《备品检查本》内的备品数量是否一致并签名确认。