

城市轨道交通实训指导系列教材



主 编◎李云飞 赵力耀

副主编◎刘铭智 刘鸿婷 杨图南

城市轨道交通客运组织 实训指导书

云南出版集团公司
云南人民出版社

城市轨道交通实训指导系列教材



主 编◎李云飞 赵力耀

副主编◎刘铭智 刘鸿婷 杨图南

城市轨道交通客运组织 实训指导书

云南出版集团公司

 云南人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

城市轨道交通客运组织实训指导书 / 李云飞,
赵力耀主编. —昆明: 云南人民出版社, 2013.11
ISBN 978-7-222-11377-0

I. ①城… II. ①李… ②赵… III. ①城市铁路-铁
路运输-旅客运输-行车组织-高等学校-教学参考资料
IV. ①U239.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 282499 号

责任编辑: 冯 琰
责任校对: 解彩群
封面设计: 杨晓东
内文排版: 唐敬乾
责任印制: 马文杰

书 名	城市轨道交通客运组织实训指导书
作 者	主 编◎李云飞 赵力耀 副主编◎刘铭智 刘鸿婷 杨图南
出 版	云南出版集团公司 云南人民出版社
发 行	云南人民出版社
社 址	昆明市环城西路 609 号
邮 编	650034
网 址	http://ynpress.yunshow.com
E-mail	rmszbs@public.km.yn.cn
开 本	787×1092 1/16
印 张	3
字 数	50 千
版 次	2013 年 11 月第 1 版第 1 次印刷
印 刷	昆明卓林包装印刷有限公司
书 号	ISBN 978-7-222-11377-0
定 价	18.00 元

实训基本信息

学 生 姓 名: _____

专 业: _____

学 号: _____

班 级: _____

校内指导教师: _____

校外指导教师: _____

实 训 时 间: _____

实 训 地 点: _____

实 训 成 绩: _____

实训纪律

1. 学生在实训教师指导下，按照实训计划认真完成实训任务。
2. 严格遵守学校和实训单位规章制度，遵守纪律，严格考勤，不得无故缺勤。
3. 严格遵守实训单位安全规程、操作规程、劳动纪律、保密制度等规定，现场实训前必须完成安全教育，未受教育者不得进入实训现场。
4. 实训期间服从实训单位的统一安排，尊敬老师，听从指挥，爱护公物，团结友爱，讲文明、讲礼貌，虚心向师傅学习。
5. 实训期间集中统一出发、集体返校。实训期间学生不得私自离开实训地点，不听劝阻的按违反纪律处理。
6. 实训期间遵守交通法规，注意交通安全。
7. 对违反纪律的，实训成绩按不合格处理，严重违反纪律的按学校有关纪律管理规定处理。

目 录

城市轨道交通客运组织实训方案	1
实训项目一：地铁车站的结构、布局及周边环境了解	3
实训项目二：客运岗位工作职责及常用工具实训	7
实训项目三：地铁车站站务员岗位实训	12
实训项目四：地铁车站客服中心岗位实训	20
实训项目五：地铁车站值班员岗位实训	26
实训项目六：地铁车站值班站长岗位实训	30
实训项目七：实训汇报演练	34
实训工作总结	39
实训成绩评定	41

城市轨道交通客运组织实训方案

一 实训目的

1. 了解地铁车站的结构和基本布局及车站周边情况。
2. 了解地铁车站各岗位的工作职责、工作内容及常用工具。
3. 了解地铁车站中的各种设施设备及相关操作要求。
4. 通过调研在车站各站务员岗位的跟班实习，亲身体会站务员工作内容和应对方法，培养良好的工作服务意识。
5. 通过客运组织实习，了解地铁中售检票系统及其操作，学会处理不符合乘车条件的情况及车票丢失、误购、超乘等情况，学会办理充值及补票等业务，了解车站基本的客流情况。
6. 通过车控室岗位实习，了解 CCTV、车站广播、FAS、BAS 等设备的使用。
7. 了解车站值班站长对车站的管理。
8. 通过对地铁车站应急预案的理解和演练，培养良好的心理素质，遇到紧急情况能从容应对。

二 实训内容

1. 地铁车站的结构、布局及周边环境了解。
2. 地铁车站各岗位工作认知及常用工具了解。
3. 地铁车站站务员岗位实训。
4. 地铁车站客服中心岗位实训。
5. 地铁车站值班员岗位实训。

6. 地铁车站值班站长岗位实训。

7. 实习汇报演练。

三 实训方法

本实训主要按照实训指导书和指导教师的要求，完成实训内容。在实训过程中，学生在教师指导下完成分组，自行讨论、组织、安排实训具体实施内容，并进行反馈，总结具体实施过程中存在的问题和经验教训，原则上要求人人要参与、人人有收获。

四 实训时间与课时分配

本实训为期 5 天，共 30 学时（学时分配见实训项目）。

五 调查总结

实训学生要根据实训要求在完成全部实训内容后，对整个实训过程进行分析总结，并完成一份实训总结报告，在实训结束后一周内提交。

实训项目一：地铁车站的结构、布局及周边环境了解

时间分配：6 课时

实训形式：专题讲座、现场参观

1. 你所实习车站名称为_____，其按位置分属于_____车站，按车站站台形式分属于_____车站。

2. 请在方框内用铅笔分别绘制参观的车站的站厅、站台平面示意图（平面图内必须包含出入口、应急出口、自动扶梯、自动售票机、服务区进出口、无障碍电梯、轨行区、屏蔽门等），在所绘平面图上表示出车站进出站指示方向，黑色表示进口，红色表示出口。



3. 下图属于地铁车站的_____设施。



其使用人群和注意事项是什么?

[illegible]

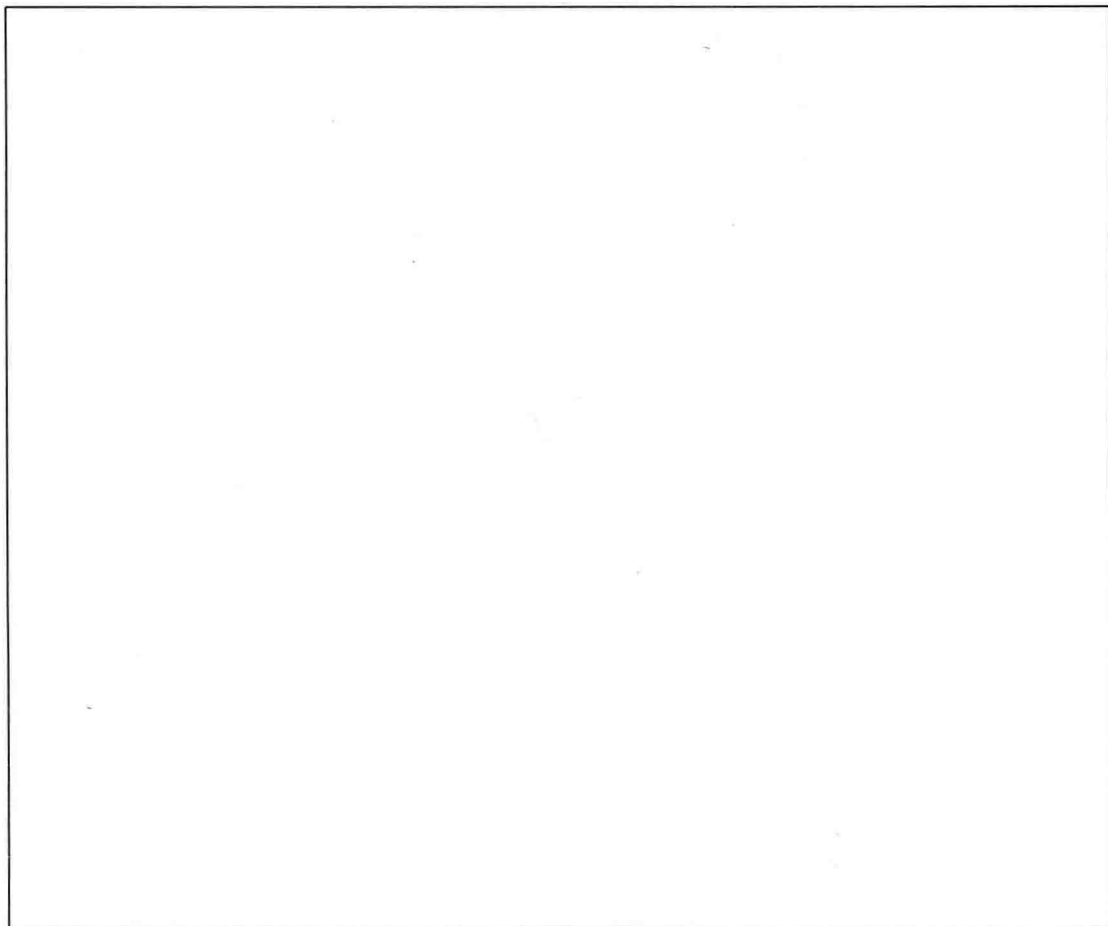
4. 结合车站平面图，分别描述每个地铁出口周边的建筑物及交通配套情况。

实训项目二：客运岗位工作职责 及常用工具实训

时间分配：6 课时

实训形式：现场参观

1. 请在方框内绘制车站工作岗位组织结构图。



2. 写出车站值班站长的工作职责。

[illegible]

3. 写出车站站务员的工作职责。

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins or other markings on the paper.

4. 写出车站客服中心工作人员的工作职责。

5. 写出车站行车值班员的工作职责。
