



城市轨道交通专业培训系列教材



城市轨道交通 车站客运服务

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

城市轨道交通专业培训系列教材

城市轨道交通车站客运服务

上海申通地铁集团有限公司 编著
轨道交通培训中心



中国铁道出版社

2010年·北京

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通车站客运服务/上海申通地铁集团有限公司
轨道交通培训中心编著. —北京:中国铁道出版社,2010.1
(城市轨道交通专业培训系列教材)
ISBN 978-7-113-10931-8

I. ①城… II. ①上… III. ①城市铁路—旅客
运输—商业服务—研究 IV. U239.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 011484 号

书 名: 城市轨道交通专业培训系列教材
城市轨道交通车站客运服务
作 者: 上海申通地铁集团有限公司轨道交通培训中心

策划编辑:殷小燕
责任编辑:殷小燕
封面设计:崔丽芳
责任校对:张玉华
责任印制:陆 宁

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>
印 刷:北京华正印刷有限公司
版 次:2010年1月第1版 2010年1月第1次印刷
开 本:787 mm×960 mm 1/16 印张:14.5 字数:269千
印 数:1~5 000册
书 号:ISBN 978-7-113-10931-8
定 价:30.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部调换。

电 话:市电(010)51873170,路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)63549504,路电(021)73187

城市轨道交通专业培训系列教材

编辑委员会

主任：葛世平
副主任：毕湘利 叶华平 周庆灏
委员：(按姓氏笔划为序)
王子强 王曰凡 王伟 王伟雯 王如路
王征 王晓保 艾文伟 朱宏 朱翔
朱小娟 朱效洁 达世鹏 刘加华 宋键
宋政严 沈光怡 杨宏 邹松 邵伟中
周俊龙 周剑鸿 陈鞍龙 施俊明 殷峻
张琼燕 皇甫小燕 黄钟 黄建 鲁新华
戴祺 瞿锋

城市轨道交通专业系列丛书

编写组

组长：叶华平
副组长：李益林 宏
成员：(按姓氏笔划为序)
朱鸣 朱小瑶 吴玲英 李跃进 陆国春
陈春根 周道青 徐金祥 姚军 姚纯洁
姚晓荣 翁瑶 蒋义华 程宁娟

序

随着城市化进程的加快,城市“出行难”的社会问题越来越突出。在“以人为本、公交优先”方针指引下,城市轨道交通因运能大、速度快、安全准点、节约资源、保护环境等优点,日益成为广大市民出行的首选,深受市民欢迎。当前我国的城市轨道交通正处在大发展、大建设时期:北京、上海等大城市的轨道交通已率先由单线运营进入了网络化运营;其他城市的轨道交通网络化建设规划也在不断深化和完善。便捷的城市轨道交通运营网络在为市民带来出行便利的同时,也为轨道交通运营部门带来了新的管理课题。

城市轨道交通的自身特点决定了:一旦开通运营,就必须持续保持高度的安全性、可靠性和服务的人性化。网络化运营带来的客流迅猛增长,对客运组织和客运服务提出了高要求。城市轨道交通的发展需要有一大批专业人才,急需有一套能满足城市轨道交通网络化运营要求的人才培训教材。

这套《城市轨道交通专业培训系列教材》是以上海城市轨道交通十余年运营实践为基础并结合全国轨道交通发展状况,推出的面向国内、面向未来的教材。城市轨道交通多专业“联动”的要求决定了专业技术人才的“一专多能”要求,因此本“系列丛书”既是城市轨道交通各专业人员的入门和提升培训教材,也能满足非本专业人员对其他专业的业务进修。

坚持科学发展观,提高自主创新能力。把多年积累的地铁各专业运营管理与维护方面的经验及解决实际问题的思路和方法,由多位具有运营实践的专业技术人员提炼总结,汇编成书,期望能给轨道交通运营管理与维护人员以启迪和帮助。

“源于实践、高于实践”,“符合国情”是本套丛书的二大特点,不但可以满足当前运营管理培训的需要,也为今后的城市轨道交通网络化发展的管理提出了新的思考和知识点。随着城市轨道交通不断引进新技术,随着运营管理的要求越来越高,虽然书中阐述的技术和管理的基本原理是相同的,但是《城市轨道交通专业培训系列教材》必然还要在实践中不断补充实例、不断完善,希望本套丛书能真正成为技术和管理人员的“良师益友”。

编委会

2009年10月

《城市轨道交通车站客运服务》

编写人员

主 编: 王伟雯

副 主 编: 翁 瑶 程宁娟

主 审: 殷 峻

编 著: (按姓氏笔画为序)

马玉芳

王伟雯

艾文伟

孙克勤

纪如芳

许旻亮

朱小瑶

陆 誉

张 颀

张 敏

苗秋云

胡 媛

施 琪

高 洁

翁 瑶

程宁娟

城市轨道交通车站客运服务

编 写 人 员

平 世 葛 : 丑

主

室 林 益 李 : 丑

主 编

(有 代 报 单 刃 找 对) : 员

委

春 国 胡

挺 超 李

英 邻 吴

继 小 朱

如 朱

故 兴 魏

罕 妙

祥 金 斜

青 彭 周

群 春 郝

殷 宁 野

半 义 薛

继 余

荣 菊 狄

前 言

随着我国国民经济的不断发展,各大城市的轨道交通建设均进入快速发展期,城市轨道交通运能大、能耗低、污染少、速度快、安全、准点的优点,使其成为深受广大乘客欢迎的城市交通工具。北京、天津、上海、广州、深圳、南京、沈阳、成都、杭州、西安、苏州等 20 多个城市均在加紧进行轨道交通建设。

城市轨道交通是集线路、车辆、供电、通信信号、自动售检票、运营管理等多专业工种于一体的综合系统;新工艺、新技术在城市轨道交通各个专业得到充分地运用;城市轨道交通职业是新的职业工种,所以对从业职工的岗前培训、岗位培训以及技能考核,成为城市轨道交通职业教育的重要任务。

《城市轨道交通车站客运服务》是在借鉴上海地铁运营有限公司“站务员”一书的基础上,由工作在第一线的各专业工种培训师撰写。结合上海地铁十余年来运营管理工作的经验,对于服务标准、服务流程、客运服务要求、票务管理等都进行了反映和概括;作为一本面向城市轨道交通一线职工的教材,理论联系实际是这本教材的特色,尤其结合上海城市轨道交通网络化运营,本书对客运组织、客运服务、客运服务理念都作了创新性的阐述。

本书在编写过程中得到上海申通地铁集团有限公司技术研究中心、运营管理中心、各运营公司领导及运营服务管理人员的指导和帮助,也得到相关企业的大力支持,在此表示衷心地感谢!

本书不仅是城市轨道交通职工培训教材,也可以作为城市轨道交通大专院校、职业学校学生的教学参考用书。

编 者

2009.12 于上海

目 录

第 1 章 城轨交通基础知识	1
1.1 安全知识	1
1.2 车站设施设备	9
1.3 行车组织	17
1.4 客运组织	17
第 2 章 城市轨道交通职业道德规范	41
2.1 道德、职业、职业道德的定义	41
2.2 职业道德的突出特点	42
2.3 城市轨道交通行业职业道德的基本特征	42
2.4 城市轨道交通行业职业道德的重要作用	44
2.5 城市轨道交通行业职业道德的主要内容	44
第 3 章 城市轨道交通客运服务	47
3.1 运输服务的特征	47
3.2 端正思想 服务乘客	49
3.3 城市轨道交通客运服务基本要求	54
3.4 讲究服务艺术 提高服务技巧	64
3.5 提供乘客满意服务	71
3.6 如何做一名优秀的站务员	77
3.7 端正服务态度,剖析常见不正确服务态度	83
3.8 规范服务用语,剖析常见不规范用语	87
3.9 克服服务中常见的不规范现象	89
3.10 投诉处理	90
3.11 城轨客运伤(亡)事件处理	101
第 4 章 轨道交通相关法律法规及客运规章制度	108
4.1 轨道交通管理条例	108
4.2 上海市轨道交通运营服务规范	112
4.3 轨道交通乘客守则	117

4.4	上海市轨道交通客运服务质量标准	118
4.5	客运服务人员通用服务工作规范及岗位工作标准	127
第5章	城市轨道交通票务知识	132
5.1	票务管理工作	132
5.2	城市轨道交通收费系统	143
5.3	票务处理	174
第6章	行车基础知识	177
6.1	车站及站界	177
6.2	线 路	177
6.3	站台行车安全知识	178
6.4	站台屏蔽门/安全门相关知识	179
6.5	信号相关知识	181
6.6	手 信 号	181
6.7	ATC 系统	182
6.8	行车调度相关知识	183
参考文献		185
附 录		186

第1章 城轨交通基础知识

1.1 安全知识

1.1.1 安全教育的基本知识

1.1.1.1 安全心理

1. 人的心理现象:心理现象也称心理活动,是人在清醒状态下从事各种活动时随时都可以体验得到的心理活动。

(2. 安全的心理因素:

(1)情绪平稳;

(2)注意力集中(安全操作的关键);

(3)注意节奏。人体适宜的节奏是每分钟 70~90 次,符合节律的劳动,既能减轻劳动的强度,减少疲劳,又能使人产生工作时的舒适感和安全感。

3. 事故发生前的心理状态:

(1)侥幸心理:侥幸心理是产生事故较普遍的原因;

(2)冒险行为:好胜、逞能,尤其在青年人中经常发生;

(3)思想麻痹:凭“老经验”放松警惕。

4. 情绪状态与事故的关系:

情绪是一种十分复杂的心理现象,它是人的喜、怒、哀、乐等的心理表现,也是人对客观事物所持态度的一种反映。情绪对人的行为有很大的影响,因为人的一切心理活动都带有情绪的色彩,而心理活动又影响人的行为。

一般讲,人总是处于某种情绪状态下的,情绪状态根据其特点可分为心境、激情、应激 3 种形态。

(1)心境不佳时,常不能集中注意力;

(2)激情是一种强烈激动而短暂的情绪状态,处于激情状态下,理智分析能力受到抑制,往往不能控制自己的行动,所以带着激情进行操作是最危险;

(3)在应激状态下,人究竟怎样行动,主要取决于人的个性特征,生活经历和所受过的锻炼以及经验等。例如:突然处于危险状态下,有的人“呆若木鸡”,有的人沉着镇定。

1.1.1.2 安全生产基础知识

1. 安全生产的意义:安全生产是党和国家的基本国策,是企业管理的一个重

要任务,对防止和减少事故,保障人民生命财产安全,促进社会经济发展,实现四个现代化建设有着极其重要的意义。

2. 我国安全生产的方针是:“安全第一,预防为主。”

3. 安全工作的原则有:谁主管谁负责的原则;管生产,必须管安全的原则;谁签字,谁负责的原则;谁使用,谁负责的原则;事故处理实行四不放过的原则;安全一票否决的原则。

4. 安全生产的目的:一是保障劳动者(从业人员)在生产过程中的安全 and 健康;二是保障生产过程中设备和财产的安全。

5. 车站安全生产的作用:是指贯穿于整个车站工作环节中的安全工作,是防止各个工作环节中,可预见的和不可预见的人身伤亡事故及设施设备事故。

6. 人身伤亡事故的分类:触电、摔伤、砸伤、烫伤等伤亡事故。

7. 常见触电而引起的人身伤亡事故的原因:(1)人体直接接触带电体;(2)人体接触发生故障的电气设备;(3)与带电体的距离过小;(4)跨步电压触电(电位差)。

8. 企业职工伤亡事故的范围:是指职工在劳动过程中发生的人身伤害、急性中毒事故。即职工在本岗位劳动,或虽不在本岗位劳动,但由于企业的设备和设施不安全,劳动条件和作业环境不良,管理不善,以及企业领导指派到企业外从事本企业活动,所发生的人身伤害(即轻伤、重伤、死亡)和急性中毒事故。

1.1.1.3 劳动保护

1. 定义:保护劳动者在劳动过程中的安全与健康(国际劳工组织称为:职业安全卫生)。

2. 包含三方面的内容:

- (1)安全技术:改善劳动条件、防止伤亡事故、改进生产设备安全状态;
- (2)劳动防护:为劳动者提供必要的防护用品;
- (3)安全卫生:预防职业病、劳逸结合、女工保护、职业健康。

3. 劳动保护原则

- (1)安全第一、预防为主的原则;
- (2)管生产必须管安全的原则;
- (3)安全具有否决权的原则。

4. 对象:人(劳动者)。人(劳动者)是安全生产的主体,也是安全生产的客体,人是劳动保护的直接对象就是劳动者,因此,一切工作都在以人为出发点,也就是所谓的人本原则。另外还有一层意思,就是各种劳动保护工作都必须依靠人来进行的。所以一切为了人,一切依靠人。

5. 发放职工个人防护用品的作用

发放职工个人防护用品是保护劳动者安全健康的一种预防性辅助措施,不是生活福利待遇。应该根据企业安全生产、防止职业性伤害的需要,按照不同工种、不同劳动条件,发给职工个人劳动防护用品。

1.1.2 消防知识

1.1.2.1 消防基础知识

1. 燃烧的本质:俗称“着火”,是可燃物质与氧化剂作用发生的一种放热发光的剧烈化学反应。

2. 燃烧必须具备下列三个条件(燃烧三要素):可燃物(1);助燃物(2);着火源(3)。

(1)有可燃物质存在;

(2)有助燃物质存在;

(3)有能导致燃烧的能源即着火源存在。如明火、撞击、炽热物体、化学反应热等。

3. 燃烧的类型

(1)闪燃:一闪即灭的燃烧;

(2)着火:持续燃烧;

(3)自燃:受热或自身发热自燃;

(4)爆炸:①物理性爆炸②化学性爆炸。

4. 火灾报警方法

(1)向周围的人发出火灾报警共同扑救或疏散人员和物资;

(2)向站长或义务消防员报警。共同扑救或由他人将火警及时报出;

(3)直接向公安消防人员、部门报警。(火警电话 119);

(4)报警内容:失火单位(地点);起火物;火势情况;报警人姓名、工作部门。

5. 各类应急电话:119、110、120 等

6. 常用灭火器材使用方法及检查要点:

(1)手提灭火器使用法:站在上风口,从灭火器箱内提出灭火器,拔出保险销,用喷嘴或喇叭口对准着火点,按下手柄即可喷出灭火药剂进行灭火。对准火焰根部喷射;由远及近,水平扫射;火焰未灭,不轻易放松压把。

(2)手提灭火器检查要点:压力在规定范围内、产品在有效期内、铅封完好、外观完好。

(3)消火栓灭火法:按下消火栓箱门销,开启按钮打开箱门,取水枪,将水枪卡凸部位插入消防水带接口凹口处并旋转 30°,尔后拉出消防水带将另一端接口凹口处与消火栓接口凸部位相对接旋转 30°,顺时针旋转打开消火栓阀门,击碎箱内圆玻璃,即可从水枪口射出水流灭火(无安全措施下不可射向带

电物)。(4)消火栓检查要点:消火栓和消防卷盘供水闸阀是否渗漏水;消防水枪、水带、消防卷盘及其他全部附件应齐全完好,卷盘转动灵活;报警按钮、指示灯及控制线路,应功能正常、无故障;消火栓箱及箱内装配的部件外观无破损、涂层无脱落,箱门玻璃完好无缺。

7. 轨道交通常用的灭火器有:二氧化碳灭火器、手提式 1211 灭火器,ABC 干粉灭火器。

8. 室内消火栓日常管理存在的问题

(1)栓箱上锁;(2)堆放杂物;(3)放置零乱;(4)标志不明;(5)隐蔽装修;(6)挪作他用。

1.1.2.2 车站常见火灾的原因

1. 电器设备故障引起火灾:车站内电器设备因电线短路起火,电器开关发生打火,电线因使用电加热设备(电熨斗、电炉、电饭煲、电吹风,电取暖器等)超负荷供电产生电火,电器设备使用无人照看等原因引起火灾。

2. 乘客违章引起火灾:乘客违章携带易燃易爆危险品(如:烟花、鞭炮、打火纸、香胶水、酒精、樟脑油、万能胶、汽油、煤油、柴油、液化气体等)进入车站、乘坐轨道交通,以及在车站、列车内吸烟引起的火灾。

1.1.3 车站安全管理

1.1.3.1 安全生产责任制

1. 安全生产责任制是企业岗位责任制的一个重要组成部分。它根据“管生产,必须管安全”的原则,综合各种安全生产管理、安全操作规程,对企业各级领导、各职能部门、有关工程技术人员和生产工人在生产中所负的安全职责做出的明确规定。

2. 劳动纪律是劳动者在共同劳动中必须遵守的劳动秩序和劳动规则,也是一种当事人的劳动法律关系。它要求广大职工严格遵守生产工作制度,努力提高劳动生产率,充分利用生产潜力,保质保量地完成和超额完成生产任务,提高企业的经济效益。

3. 违章操作的表现违反劳动纪律、作业纪律和操作规程标准化,即不按规定穿戴劳防用品,违反操作规程和各项安全规章制度。

4. 安全生产检查要做到三个结合:

- (1)自查与互查相结合;
- (2)检查与整改相结合;
- (3)检查隐患与总结先进经验相结合。

5. 预防事故发生的措施之一是开展形式多样的安全教育。

6. 安全行为是指人们在劳动生产过程中表现出来的保护自身安全、健康和保护设备、工具等物资免遭损失的一切行为。

7. “三不伤害”是指在生产过程中,严格执行各项规章制度,提高自我保护意识,在具体生产活动中,自己不伤害自己,不去伤害他人,也不被他人伤害。

1.1.3.2 车站消防安全管理

1. 消防工作的方针是“预防为主,防消结合”。

2. 防火的基本原理

(1) 控制可燃物和助燃物;

(2) 控制和消除点火源(防火的关键);

(3) 防止火势扩散蔓延。

1.1.3.3 车站消防要求

1. 发现火灾应迅速准确地报火警,并使用现场灭火器材及时扑救。无论火势大小,只要发现失火,就应报警,报警早损失小。

2. 使用就近的灭火器材。

3. 扑救初期火灾:一般物体失火,多数为先起烟、火苗。在火势未蔓延之际采用就近的灭火器材扑救是最有效的灭火手段,在明火被扑灭后要稍许观察,防止死灰复燃。带电的物体,一般以先断电再扑救,以防触电伤人。更不能用水扑救带电的失火的物体。扑救电器火灾可使用二氧化碳灭火器、1211 灭火器、ABC 干粉灭火器。

4. 车站主要防火措施:

(1) 车站装修装饰均应采取非燃材料;站内设施、设备、办公生活用具应尽量采用非燃和难燃型,并严格限制塑胶制品的使用。

(2) 在车站的各安全出入口、通道的交叉口,设置事故照明和疏散标志,禁止在以上各处堆放物品,以免妨碍疏散通道的畅通。

(3) 禁止在车站内存储易燃易爆物品。定期清除可燃废弃物。站内禁止吸烟,严禁携带易燃易爆等物品进站乘车。

(4) 严格用火用电安全制度,限制站内使用电器的数量。

(5) 建立义务消防组织和灭火预案,做到训练有素、常备不懈。

5. 施工单位在站内动火施工,车站应对以下三点严格把关

(1) 不符合动火审批规定的坚决拒绝施工;

(2) 对动火施工现场予以动态监管;

(3) 发现情况及时制止并立即上报有关部门。

1.1.4 车站治安防范工作

1.1.4.1 车站治安防范工作的含义

车站是一个公共场所与内部工作区域为一体的,人员流动稠密的集散地。一旦发生突发性事件容易引发针对不特定人群或个体的人身、财产被侵害事件,这就是轨道交通车站公共安全事件。为此企业内部的治安防范和公共场所的治安安全就必然地成为车站安全管理的工作内容的重要一环。乘客进站乘车不仅要有自身的安全感还要有财物的安全感,车站的工作人员和财物同样需要安全感。车站是一个小社会,尤其商业开发后,一些违法犯罪分子会对车站的人员和财物实施侵害,这里也包含内部的违法犯罪人员。

为此,必须加强车站的治安防范,防止各类案件发生,这不仅是公安的职责,也是企业的责任。运营期间的车站是面向社会服务的公共场所,确保公共安全,防止各类案件发生,公安部门有义不容辞职责,但是作为车站来讲,除了加强治安防范宣传,对违禁品进站和对违反治安条例及轨道交通管理条例的行为劝阻以外,还应加强各方面的防范工作。

1.1.4.2 内部工作区域的治安防范

内部工作区域的治安防范,也是该项工作的主要方面。当运营结束后车站是一个封闭的单体,站内的一切治安防范工作均应由车站负责。车站治安工作要坚持行之有效的规章制度的落实,如对车控室、编码室、更衣室等重点部位加强防范管理,出入登记,随手关门落实到每一位工作人员,要正确使用好防盗报警监控设备和保险箱密码锁以防万一。车站商业区治安防范问题也是重点内容之一,必须与商业开发部门书面明确,谁使用谁负责防范责任,谁收益谁负责治安防范管理的责任。

1.1.5 车站常见治安事件的防范

1.1.5.1 票款的治安防范

1. 票款安全是车站治安防范工作的重要组成部分,因封包至押运员收验过程中操作程序不规范,防范措施不严密,而造成的票款失踪案已有发生。因此必须严格执行票款封包、收验过程的规章制度。其中特别应指出的是:

(1) 封包要按照要求做到票款袋的绳结在封签内牢固不松动;

(2) 封签胶水一定完全干后方能送交押运员;

(3) 签收要书写明确。

2. 车站票款在运送途中,还可能遭遇不法分子偷袭、抢劫等突发事件。为此,要对可能遭受偷袭、抢劫等突发事件的地点,如:售票亭、编码室、自动售票机及售

票机与编码室间的路线进行重点防范。具体防范措施为:

- (1) 员工加强安全防范意识。
- (2) 对重点防范地点要格外提高警惕。
- (3) 售票人员在售票期间,售票亭门应锁闭,不得将现金堆放在售票亭台面上或清点,以免引起不法分子的注意。
- (4) 其他员工协助护送票款时,要留意是否有可疑人员靠近或异常情况发生,随时用对讲机与站长保持联系,其他岗位要配合做好监控防范工作。
- (5) 票款应放置在带有报警系统或专用箱包内,进出编码室要随手关门,开门前要利用“猫眼”、可视设备或防盗铁栅栏门空隙,随时留意周边情况,确认来者面容再开门,若发现异常情况及时与车站站长联系,并立即报公安部门。
- (6) 定期检测编码室报警系统和防盗门窗、对讲机的性能,任何时候报警铃响都必须视为真的案发报警。
- (7) 银行押运人员到来时,要确认对方身份,持枪的经警不得进入编码室,应该在门外警卫,编码室工作人员做好校验和记录工作,确保钱款安全交接。
- (8) 遇到突发事件时,首先要保持冷静,按下报警开关,并拨打“98110”报公安分局。在确保人身安全的前提下,尽可能地将损失降低到最低程度。事后及时与票务中心取得联系,以便最快掌握损失情况。

1.1.5.2 车站防范恐怖袭击

当今世界反恐呼声遍地,但恐怖袭击仍有发展和扩大的趋势,而恐怖袭击的对象或目标分别为要害部位和要害人物或社会影响大的经济价值高的城市亮点。作为城市轨道交通也就具备了这些条件,近年来世界上城市轨道交通遭恐怖袭击的屡见不鲜,这是我们要做好车站安全管理新的问题,因此,站内发现无主的箱、包、袋等物品不要輕易搬动、打开、捅破,应当采取保护措施,及时报告公安处置。其次,如:精神障碍人员和极端孤僻人员在轨道交通车站制造事端也不是没有。韩国大邱轨道交通车站制造事端就是一例,所以要加强观察和巡视,发现可疑情况及时与警方沟通。

1.1.6 事故预防措施

1.1.6.1 乘客乘车基本安全设施

1. 安全候车线:为防止乘客与移动列车相碰,危及乘客的人身安全,在乘客候车区域设有一条在列车停稳前禁止候车乘客跨越的、划在站台边缘的、能确保乘客候车安全的连续线,就称为安全候车线。安全候车线设置于距站台边缘大于400 mm处,提示乘客在列车未完全开门前,严禁越过。

2. 红色安全带及安全护栏:设置于站台边缘靠近列车尾部端头,提示乘客严

禁越过该处。

3. 隔离栏杆: 设置于站台两端尽头, 并设有安全警示标识, 提示乘客严禁越过该处, 进入区间隧道。

4. 乘梯须知: 设置于乘客使用的楼梯、自动扶梯及直升电梯处。

5. 紧急停车按钮: 设置于站台两侧墙上或立柱上, 一旦出现突发事件时站务服务员可启用该按钮, 以便进站列车司机采取紧急制动措施。

6. 电子监视系统: 在站厅、站台内设置多处, 用于监视车站的安全运营情况。

7. 轨旁电话: 地下隧道每隔约 150 m、地面高架相隔约 300~450 m 处设置一部轨旁电话。用于紧急情况下直接和行车调度联络。

8. 手提式灭火器: 在车站站厅、站台和每列车车厢内都设有手提式灭火器。目前地铁车站较常用的是 1211 灭火器、二氧化碳灭火器和干粉灭火器。

1.1.6.2 安全标志及突发事件处理

1. 安全标志分为禁止标志、警告标志、指令标志和指示标志四大类型。

2. 警告标志的基本含义是提醒人们的对周围环境引起注意, 以避免可能发生危险的图形标志。

3. 安全色是表达安全信息含义的颜色。规定为红、蓝、黄、绿四种颜色。红色表示禁止、停止(也表示防火); 蓝色表示指令必须遵守的规定; 黄色表示警告、注意; 绿色表示提示安全状态、通行。

4. 事故处理中必须坚持做到“四不放过”

- (1) 事故原因没有查清不放过;
- (2) 事故责任者和周围群众没有受到教育不放过;
- (3) 没有整改防范措施不放过。
- (4) 事故责任者未受到处理不放过。

5. 若车站正常照明电源发生故障, 工作人员可使用应急灯作临时应急照明, 并根据相关预案要求, 稳定乘客情绪, 疏导乘客, 维护站台秩序, 保护好票款。

6. 车站发生突发事件处置的原则: “统一指挥、快速反应、各司其职、配合协同、以人为本、减少危害”。

7. 车站发生突发事件时的服务岗位要求

(1) 售检票员

- ① 听从车站站长的指挥, 坚守岗位, 维护车站秩序, 疏导乘客出站。
- ② 根据广播内容, 耐心向乘客做好解释工作, 做好退票准备。
- ③ 如接到退票命令, 迅速办理。
- ④ 保护票、款、卡等有价值物品的安全。

(2) 站台服务员