

概 述

地铁车站作为城市轨道交通运营系统的重要组成单元，车站工作人员的岗位技能和综合素质将直接影响城市轨道交通系统的安全、服务、效率等。车站工作人员按管理层级可分为管理人员、值班站长、值班员、站务员等。其中，站务员岗位是车站基本生产岗位，是直接向乘客提供问询、售检票、安全引导等服务的岗位，其服务的好坏直接影响到乘客对整个轨道交通运营企业服务水平的评价。因此，站务员需要树立正确的职业道德观念，具有强烈的责任感，能够自觉遵守规章制度，掌握岗位业务技能及应急处置程序，具备有效地综合运用城市轨道交通技术设备的能力，为乘客提供安全、舒适、准点、高效的乘客服务。

站务员按照工作内容可主要划分为三个不同的岗位：售票岗、站厅巡视岗、站台岗。在此基础上根据车站特点、客流等因素，会增设引导岗、电扶梯监控岗等岗位。

一、售票岗位职责

售票岗作为车站票务服务工作的执行者，应负责当班票务中心（客服中心）的售票工作；负责处理与乘客相关的票务事务；负责填写票务报表和当日票款收益；负责本班票务中心（客服中心）内的卫生及安全工作；负责本班票务中心（客服中心）内的设备、备品的管理；负责岗位职责区域的巡视及异常处理。

二、站厅巡视岗职责

站厅巡视岗负责定时巡视站厅、出入口，巡视事项包括安全设备设施、服务设备设施、安全环境状况、乘客服务事项等。其中，负责巡视设备设施状态，包括站厅消防设备设施、客服设备设施、乘客指引导向等情况，遇自动售票机、闸机、扶梯等设备故障的情况要及时摆放暂停牌，并及时向车控室报告；负责帮助乘客，包括回答乘客询问、解决乘客问题、及时处理乘客事务、帮助引导车票有问题的乘客到客服中心；负责疏导乘客，包括关注乘客聚集堵塞通道、客流异常等特殊情况，及时上报并按要求采取相应的客流疏导和客流控制措施；负责安全引导，有特殊乘客进站及时通知有关岗位，对老年乘客、小孩、行动不便者或携带大件行李者要指引其走楼梯，必要时提供帮助以避免客伤事件发生；负责监督工作区域内的卫生情况，发现问题，立即整改；负责部分票务设备操作，包括出闸机票筒的更换工作，协助进行更换钱箱、清点钱箱的工作；负责站厅边门的管理，按规定给乘客开边门；负责责任区域的突发事件的应急处置；负责制止并处理乘客违反相关城市轨道交通运营管理办法的行为。

三、站台巡视岗职责

站台巡视岗负责定时巡视站台区域的安全设备设施、行车设备设施、服务设备设施、安全环境状况、乘客服务事项等。其中，负责设备设施巡视，包括负责站台区域电梯、紧停、消防、屏蔽门等设备状态巡视，发现异常及时报告车控室并做好现场处置；负责按站台接发列车标准接发列车，包括监视列车运行状态、候车乘客动态、乘客上下车状态，处理在接发

列车过程中发生的突发事件；负责列车折返时的清客工作；负责端门把控，在接发列车间隙，查验巡检人员证件与车控室核对无误后开端门，并确保端门正常关闭；负责关注站台乘客的候车动态，包括及时提醒特殊乘客注意安全，发现携带违反地铁管理规定物品的乘客，要及时劝其改乘其他交通工具，并及时报车控室；负责站台乘客候车秩序，包括引导乘客到人较少的地方候车，主动引导乘客按地面箭头指示排队候车，先下后上，引导乘轮椅的乘客到轮椅乘车位对应的屏蔽门处上车；负责检查站台备品间内的所有设备设施的状态是否良好，是否缺少；负责站台卫生，确保站台区域卫生情况良好；负责突发应急事件处置，发现异常情况按相关预案及时处理；负责制止并处理乘客违反相关城市轨道交通运营管理办法的行为。

四、电扶梯监控岗位职责

电扶梯监控岗需引导搭乘扶梯的乘客注意乘梯安全；对不便乘坐扶梯的乘客提醒其走楼梯或观光梯，防止乘客携带大件物品搭乘扶梯；密切关注扶梯运行情况，当乘客较多，可能出现堵塞等紧急情况时，及时采取措施，并上报车控室；当出现扶梯客伤时，及时按停扶梯，按客伤程序处理。

五、引导岗位职责

引导岗根据车站具体客流组织方案进行设立，主要负责引导客流，疏解关键节点客流压力；积极引导进站乘客到乘客较少的车站客服中心、自动售票机、闸机等处购票、进/出站；

巡视所辖范围设备的运行情况、乘客进出站情况等，及时主动向有需要的乘客提供服务；注意突发紧急情况时，乘客拥向出入口，堵塞通道等特殊情况下特别要积极疏导乘客；及时向值班站长、值班员报告异常情况和问题。

鉴于站务员岗位的重要性的广泛性，本书在编写过程中，依托多年的实践经验，对站务员所涉及的大量知识点进行了重新整合，较好地体现了站务员岗位的岗位要求和工作内容，实现了培训教育与岗位技能的有效对接，帮助读者加深对站务员岗位的了解；同时对于提高从业人员基本素质，掌握站务员岗位的核心知识与技能有直接的帮助和指导作用。

第一部分 基础知识

第一章 城市轨道交通车站及线路

【本章学习重点】

本章作为初学者了解城市轨道交通的基础，共分为两节。第一节：车站的基本组成，包括站厅、站台、设备区、出入口及通道、车站附属建筑物；第二节：车站、线路、限界的具休划分形式及相关定义。

通过本章内容的学习，能够对城市轨道交通车站的线路、设备等进行全面了解，从而透彻掌握相关知识，从根源上解除初学者的疑惑。通过辨识掌握车站的相关信息，奠定站务学习的基础，以便于掌握车站生产管理的关键点。

第一节 城市轨道交通车站的基本组成

城市轨道交通车站是客流的节点，是城市轨道交通的重要组成部分，也是列车到发、通过、折返、临时停车的地点，同时具备乘客集散、候车、上下车、换乘等功能。为满足安全、迅速、方便地组织乘客进出站的运营要求，车站同时又是城市轨道交通运营设备的集中设置地。

车站是旅客乘降的场所，通常而言，市区车站间距在 1 km 左右，郊区在 2 km 左右。

根据车站的功能需求，车站一般由风亭、冷却塔、出入口、通道、站厅、站台、设备区

等组成。

第一目 站厅

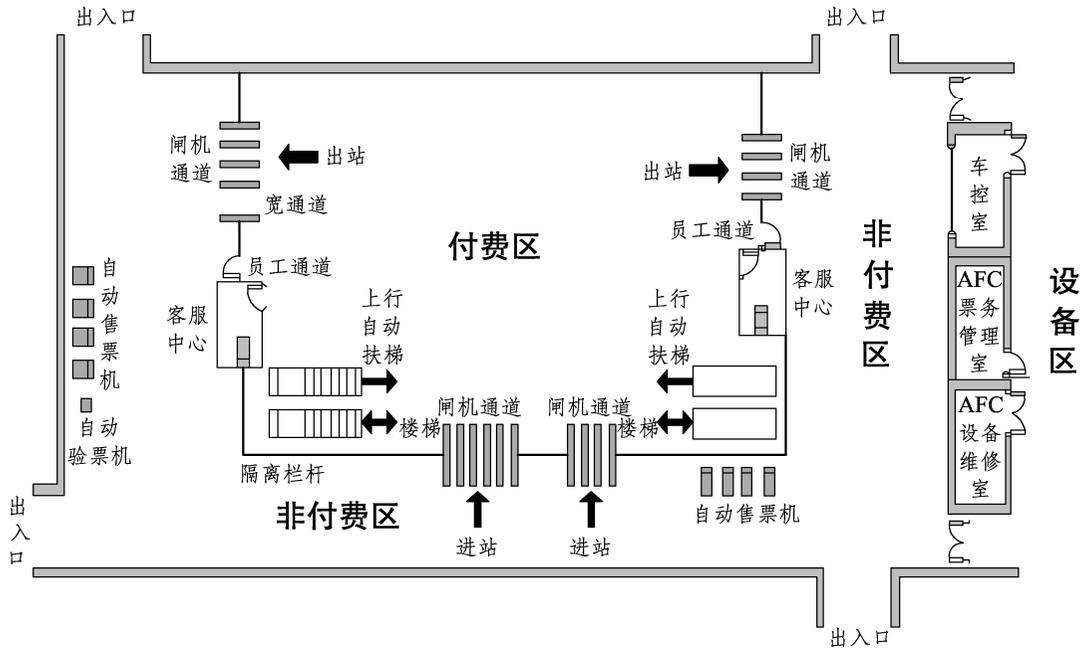
一、站厅的功能及作用

站厅的主要功能：集散客流、售检票、安检、提供服务等。

站厅的作用：将由出入口进入的乘客迅速、安全、方便地引导到站台乘车，或将下车的乘客同样地引导至出入口出站。

二、站厅的组成

站厅按其用途分为公共区和设备区，一般两端为设备区，中间为公共区。公共区又分为付费区和非付费区，以闸机和隔离栏杆进行分割。乘客从非付费区购票通过进站闸机检票后进入付费区，从而到达站台乘车；或者从付费区通过出站闸机到达非付费区出站（见图 1-1）。此区域内设置有各种导向标志、应急疏散标志、服务标志，以引导乘客方便快捷地进出车站。



注：AFC 为自动售检票系统的英文缩写。

图 1-1 某地下车站站厅平面布置图

客服中心设在站厅的付费区和非付费区之间，可同时服务于两个区域的乘客，完成兑零、售票、咨询、补票等业务。

站厅层作为乘客密集的场所，在非付费区内可以根据场地大小布置部分便民的商业设施，如自动售卖机、自助银行、小商铺等，布置原则以不影响安全及乘客出行为首要条件。

第二目 站台

站台的主要作用：供列车停靠、乘客候车及上、下列车。

一、站台类型

城市轨道交通车站站台类型可分为岛式站台、侧式站台和岛侧混合式站台。

(一) 岛式站台

站台位于上、下行行车线路之间，这种站台布置形式称为岛式站台（见图 1-2、图 1-3）。

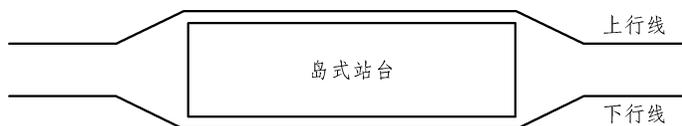


图 1-2 岛式站台平面示意图



图 1-3 岛式站台立体示意图

1. 岛式站台的优点

站台面积利用率高、能灵活调剂客流、方便乘客中途改变乘车方向、车站管理集中、站台空间宽阔，常用于客流量较大的车站。

2. 岛式站台的缺点

在明挖式施工时，车站两端线路可能产生喇叭口，运行状态差（进出站曲线）；当区间隧

道双线集中布置时，横向扩展余地差；双向乘客上、下车对流干扰大。

(二) 侧式站台

站台位于上、下行行车线路的两侧，这种站台布置形式称为侧式站台(见图 1-4、图 1-5)。



图 1-4 侧式站台平面示意图



图 1-5 侧式站台立体示意图

1. 侧式站台的优点

站台上、下行乘客可避免相互干扰；正线和站线间可不设喇叭口，造价低，改建容易。

2. 侧式站台的缺点

站台面积利用率低，不可调剂客流；中途改变乘车方向需经地道或天桥；车站管理分散；

站台空间不及岛式站台宽阔，多用于两个方向客流量较均匀(或流量不大)的地下车站及高

架车站。

(三) 岛侧混合式站台

岛侧混合式站台是将岛式站台与侧式站台同设在一个车站内，具有这种站台形式的车站称为岛侧混合式站台（见图 1-6）。常见的岛侧混合式站台形式有一岛一侧式、一岛两侧式、两岛一侧式等。

岛侧混合式站台主要用于两侧站台换乘或列车折返，并设有道岔和信号联锁等设备，行车组织上增加了灵活度，通过不同站台同步接发列车，缩短了列车的行车间隔，提高了列车的运行效率。乘客可以在不同的站台上、下车，方便车站的客流组织。

站台形式的选择应结合线网规划、车站布局、投资比选等综合因素考虑。



图 1-6 岛侧混合式站台平面示意图

二、站台长度

(1) 站台长度由列车长度决定。

(2) 站台上的人行楼梯和自动扶梯沿纵向均匀设置，同时还应满足站台计算长度内任一