

图 1-1 岛式站台和侧式站台

(1) 岛式站台：轨道在 ( )，站台在轨道 ( )，一般常用于客流量 ( ) 的  
车站。

它的主要特点是 ( ) (多选题)。

- A. 站台面积利用率高
- B. 灵活调剂客流，乘客中途改变乘车方向方便
- C. 车站管理集中
- D. 站台空间宽阔

(2) 侧式站台：轨道在 ( )，站台在轨道 ( )，一般用于流量 ( ) 或者两  
个方向客流较均匀的车站及高架车站。

它的主要特点是：( ) (多选题)。

- A. 上下行乘客避免相互干扰
- B. 正线和站线间不设喇叭口，造价低，改建容易
- C. 站台面积利用率低

D. 不可调剂客流，中途改变乘车方向经地道或天桥

E. 车站管理分散，站台空间不及岛式宽阔

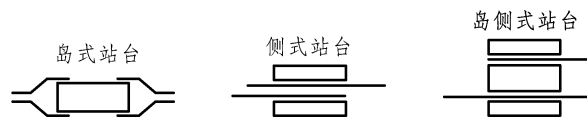


图 1-2 混合式站台

(3) 混合式站台：( )。一岛一侧式、一岛两侧式。主要用于：( 判断题：√表示正确；×表示错误 )

A. 两侧站台换乘 ( )      B. 列车折返 ( )

2. 你知道广州地铁哪些站是岛式站台设计，哪些站是侧式站台设计，哪些站是混合式站台设计吗？请举例说明。

---

---

---

---

---

3. 下面两个站台 ( 见图 1-3 和图 1-4 )，分别是什么类型的站台，请在空格处填写答案。



图 1-3 ( ) 站台



图 1-4 ( ) 站台

4. 一个标准的城市轨道交通车站站台是如何布局的？它有哪些设施设备？

(1) 请你对照图 1-5 找出站台的各项设施设备。

站台上的设施设备括\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、和\_\_\_\_\_等。



图 1-5 站台的布局

(2) 请你描述你所见过的站台，它们的布局有什么不一样呢？

---

---

---

---

二、站务员在站台岗工作时要时刻注意自己的服务形象，站务员要使用专业的乘客服务知识引导乘客候车，这些服务知识包括哪些呢？请通过观看城市轨道交通车站站台岗列车接发视频来发现。

1. 观察图 1-6、图 1-7、图 1-8，站台岗标准的形体要求包括( )、( )和( )。

并依据三个图所示描述其要点：

(1) 挺拔的站姿：( ) (多选题)

A. 面向乘客，立定，双脚自然并拢。

B. 双手握手（左手握右手或右手握左手，可根据是否手提扩音器、对讲机而定），放于丹田自然下垂。

C. 徒手站立时，两肩水平，抬头挺胸；双手五指并拢，伸直，紧贴于双腿大腿外侧。



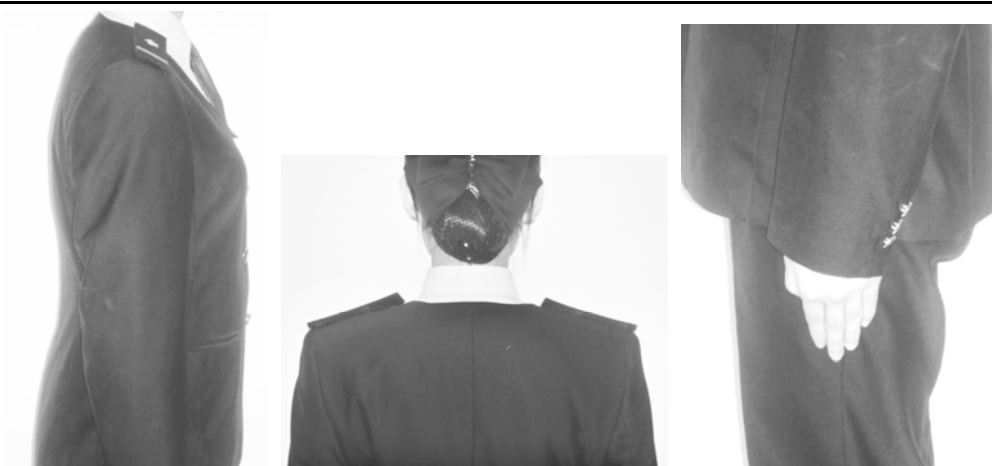


图 1-6 挺拔的站姿

(2) 真诚的微笑、点头 : ( ) (多选题)

- A. 露六至八颗牙齿微笑
- B. 发出爽朗笑声
- C. 忌皮笑肉不笑
- D. 眼神与乘客真诚交流
- E. 微笑、点头，并以“您好”开始，询问乘客有什么需要帮忙。



图 1-7 真诚的微笑与点头

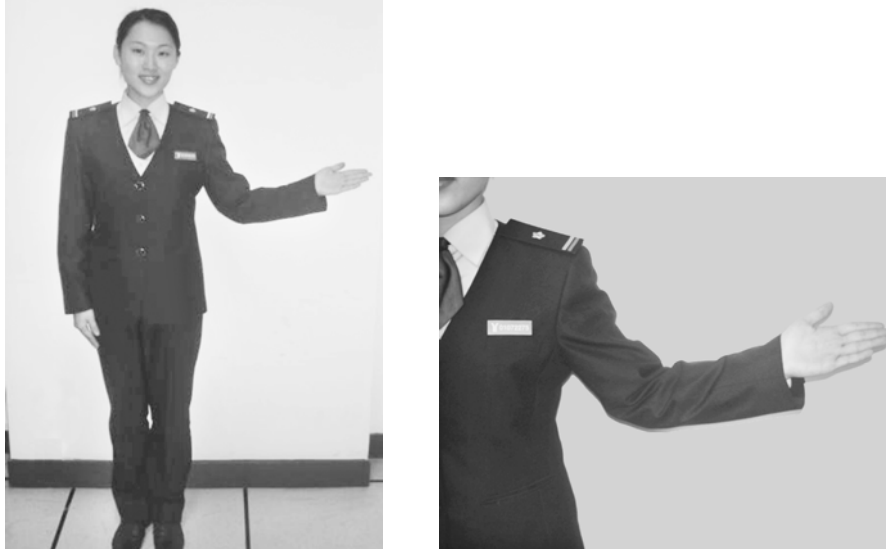


图 1-8 规范的服务手势

(3) 规范的服务手势 (在□中打勾): 处理完事务后, 以“再见”结束, 并以 ( 单手□双手□ ) 斜抬起 ( 30□60□ ) 度角, 作送别的礼仪。

2. 站台岗站务员应使用哪些文明服务用语来引导乘客文明乘车?

(1) 与乘客交谈或使用人工广播时, 每一句都应使用十字文明服务用语: “\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_”等。

(2) 与乘客交谈时或使用人工广播时, 应根据乘客的不同身份使用恰当的称呼用语, 如“\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_”等, 不得使用“\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_”等不礼貌用语称呼乘客。

(3) 回答乘客问题或使用人工广播时, 应语调沉稳、语气舒缓、吐字清晰、声音圆润、语速适中、音量适宜, 避免声音刺耳或使乘客惊慌, 手提广播不能对着乘客的耳朵呼喊。

(4) 处理违章事宜要“\_\_\_\_、\_\_\_\_”, 不得讲斗气、噎人、训斥、顶撞、过头及不

在理的话。

三、通过观看视频，概括正常情况下列车接发五部曲的主要内容，并注明每个环节中工作时间点、站务员的站立位置、服务手势和服务用语。

环节一：

工作时间：\_\_\_\_\_

站立位置：\_\_\_\_\_

服务手势：\_\_\_\_\_

服务用语：\_\_\_\_\_

环节二：

工作时间：\_\_\_\_\_

站立位置：\_\_\_\_\_

服务手势：\_\_\_\_\_

服务用语：\_\_\_\_\_

环节三：

工作时间：\_\_\_\_\_

站立位置：\_\_\_\_\_

服务手势：\_\_\_\_\_

服务用语：\_\_\_\_\_

环节四：



工作时间：\_\_\_\_\_

站立位置：\_\_\_\_\_

服务手势：\_\_\_\_\_

服务用语：\_\_\_\_\_

环节五：

工作时间：\_\_\_\_\_

站立位置：\_\_\_\_\_

服务手势：\_\_\_\_\_

服务用语：\_\_\_\_\_

四、站台接发列车是车站一项非常重要的行车业务，需要严格在行车指挥系统下运作，请完成以上问题来认识城市轨道交通行车指挥系统。

1. 运营控制中心（OCC）是城市轨道交通系统运行的神经中枢，是城市轨道交通运营信息收发中心，通常设有（ ）、（ ）、（ ）、（ ）等。控制中心通过各调度员，对全线列车运营和设备运行情况进行总的监视、控制、协调、指挥和调度。行车工作由（ ）统一指挥，行车有关人员必须服从行调的指挥，执行行调命令，指挥列车运行的命令和口头指示，只能由行调发布。

2. 车厂信号控制室与车站控制室为二级调度机构，服从控制中心的统一指挥，车站行车组织工作由车站（ ）统一负责，（ ）协助。值班站长必须服从（ ）的统一指挥，执行（ ）命令。

3. 行调按规定发布调度命令，调度命令只能由( )发布，命令发布后，有关行车人员必须严格执行。行车调度命令包括( )、( )、( )、( )、( )、( )、( )及( )。图 1-9 为行车指挥执行层次示意图。

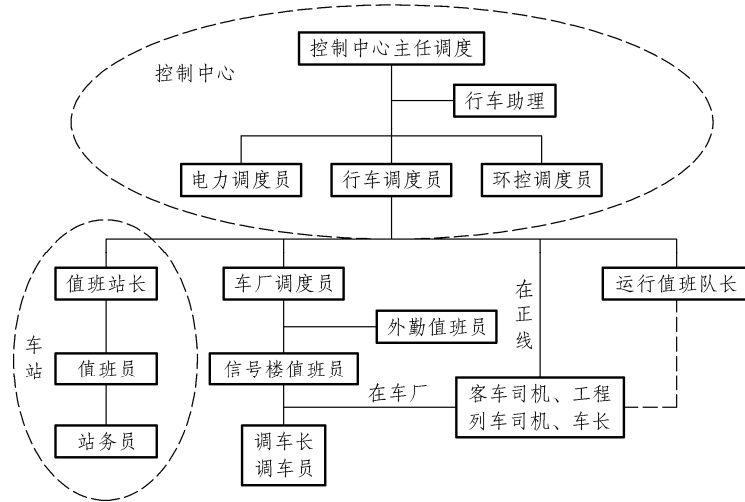


图 1-9 行车指挥执行层次示意图

五、站务员到站台工作应随身携带工作工具，这些工具我们称为行车备品，这些行车备品都包含哪些呢？请填写 1-10 图中空格来认识它们。

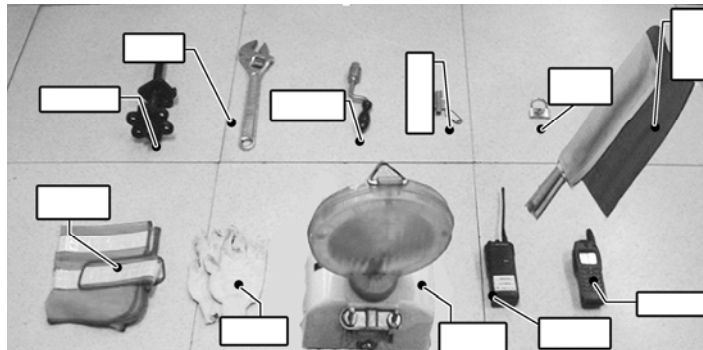


图 1-10 行车备品

**【计划与实施】**

六、按照任务描述的要求，站务员在完成任务时会和哪些人发生关系？要使用哪些工具？工作过程中每一步要做到什么？请完成以下问题以制定工作方案。