

目录

1. 北京地铁调研报告
2. 北京地铁管理机制
3. 站务员岗位技能
4. 校企合作协议书
5. 学生岗位照片

北京地铁调研报告

一、北京地铁简介

北京地铁（Beijing Subway），是服务于中国北京市的城市轨道交通系统，也是国际地铁联盟（CoMET）的成员，其第一条线路于1971年1月15日正式开通运营，使北京成为中国第一个开通地铁的城市。截至2020年12月31日，北京地铁运营里程为727.0千米，位于中国内地第二名。

截至2020年12月，北京市轨道交通路网运营线路达24条，总里程727千米，车站428座（包括换乘站64座）。

截至2019年12月，北京地铁在建线路15条。到2025年，北京地铁将形成线网由30条运营，总长1177千米的轨道交通网络。

2017年，北京地铁年乘客量达到45.3亿人次，日均客流为1241.1万人次，单日客运量最高达1327.46万人次。

二、发展历程

20世纪50年代，毛泽东洞察了地下铁道的重要性，从战备和民用角度倡导北京要搞城市地下铁道，并且指出“不仅北京要搞，很多大城市也要搞”

1953年9月28日，北京市委响应这个号召，开始筹备北京修筑地下铁道工作。

1954年10月，北京市委向党中央呈送一份报告，要求“聘请苏联专家，着手勘探研究。”

1953年至1960年，数千名中国学生被送往苏联学习地铁的建设。

1957年，苏联地下铁道专家帮助制订的方案是两横、两纵、

两对角线和一个环线。

1961年，北京地铁筹建工作因三年困难时期而停止。

1965年，中共中央书记处和国务院决定修建北京地下铁道。2月4日，毛泽东亲自审阅了北京地铁建设方案，并在批示中确定了“精心设计、精心施工”的八字方针。7月1日，北京地铁一期工程开工，包括朱德、邓小平在内的很多国家领导人，以及北京市市长彭真参加了开工典礼。

1969年10月1日，北京地铁一期工程完工，以庆祝国庆节。这条线路长23.6千米，采用明挖填埋法施工，从西山苹果园到北京火车站，共有17座车站。这条线路是中国大陆最早的地铁线路，而且也早于香港、首尔、新加坡、旧金山、华盛顿等城市，但很多技术问题导致北京地铁在之后10年内事故连连。

1971年1月15日，北京地铁一期开始试运营，线路由北京站至立新站（现公主坟站）。8月5日，运营线路的西端终点站延长至玉泉路站。11月7日，运营线路的西端终点站延长至古城路站（现古城站）。

1973年4月23日，北京地铁一期运营线路的西端终点站延长至苹果园站。

1976年，北京地铁的运营权由军方交还，但由于大火等事故多次关闭。

1981年9月11日，北京地铁一期工程经国家批准正式验收，在试运营10年之后，北京地铁正式对外开放。它包括19座车站，和从西山的高井站到北京站的27.6千米线路。工程共投资4.06亿元。地铁被交由北京市地铁运营公司管理。

1984年9月20日，北京地铁二期工程开通运营。北京地铁2

号线车站自复兴门至建国门，长 16.1 千米，有 12 座车站。二期工程和一期工程的一部分可以组合成一个环

1987 年 12 月 28 日，复兴门折返线工程竣工，北京地铁 1 号线和环线（现北京地铁 2 号线）正式分开独立运行。

1991 年 1 月 26 日，北京地铁 1 号线沿长安街东延的规划（即“复八线”，由复兴门延长至八王坟地区）获得批准，总投资 8 亿元，其中从日本海外协力基金贷款 192 亿日元。

1992 年 6 月 24 日，北京地铁复八线开工建设。12 月 12 日，西单站开始运营。

2000 年 6 月 28 日，北京地铁 1 号线全线贯通运营。

2001 年 7 月 13 日，北京获得了第 29 届夏季奥林匹克运动会主办权，推动了北京地铁事业的发展。

2002 年至 2008 年，北京投入 638 亿元建设地铁。为实现 2015 年建成总长 554 千米的 17 条线路的目标，北京投入总计达 2700 亿元的资金。

2002 年 9 月 28 日，北京地铁 13 号线西段通车运营。

2003 年 1 月 28 日，北京地铁 13 号线东段通车运营。12 月 27 日，北京地铁八通线通车运营。

2007 年 10 月 7 日，北京地铁 5 号线通车运营。

2008 年 6 月 9 日，北京地铁启用自动售票系统，人工售出的纸质车票停用，取而代之的是非接触式 IC 卡车票。乘客只需在地铁出入口的自动检票机上刷一下车票或是“一卡通”即可完成进出站。7 月 19 日，北京地铁 10 号线一期（巴沟站至劲松站）、8 号线一期（奥运支线，北土城站至森林公园南门站）、首都机场线一期（时称机场线）开通试运营，以迎接 2008 年北京奥运会。

2009 年 9 月 28 日，北京地铁 4 号线试运营，成为继 5 号线之后第二条南北大动脉，连接菜市口、宣武门、西单、新街口、西直门等众多商圈，颐和园、圆明园、陶然亭等众多历史文化景

点。

2010年12月30日,15号线一期一段(望京西站至后沙峪站)、昌平线一期(南邵站至西二旗站)、大兴线(天宫院站至新宫站)、房山线大部分线路(大葆台站至苏庄站)、亦庄线(宋家庄站至亦庄火车站,亦庄火车站除外)开通试运营。

2011年12月31日,北京地铁8号线二期北段(森林公园南门站至回龙观东大街站)、北京地铁9号线南段(北京西站至郭公庄站)、北京地铁15号线一期东段(后沙峪站至俸伯站)、北京地铁房山线剩余段(郭公庄站至大葆台站)开通试运营。

2012年10月12日,9号线丰台东大街站开通。12月30日,6号线一期(海淀五路居站至草房站,二里沟站除外)、8号线二期南段大部分线路(北土城站至鼓楼大街站,安德里北街站除外)、9号线北段(北京西站至国家图书馆站,军事博物馆站除外)和10号线二期(巴沟站至西局站、首经贸站至劲松站,角门东站除外)开通试运营,结束了9号线和房山线的脱网局面。

2013年5月5日,10号线二期剩余段(西局站至首经贸站)、14号线西段(张郭庄站至西局站,七里庄站除外)开通运营,10号线成环运营。同日,10号线二期角门东站开通。12月21日,9号线北段军事博物馆站开通。12月28日,8号线北延联络线(昌平线与8号线联络线,回龙观东大街站至朱辛庄站)、8号线二期南段剩余段(鼓楼大街站至中国美术馆站,中国美术馆站除外)开通运营。

2014年12月27日,北京地铁结束“二元时代”,开始新的计价方式;12月28日,6号线二期(草房站至潞城站,通运门站、北运河东站除外)、7号线一期(北京西站至焦化厂站,堡

头站、双井站除外）、14号线东段（金台路站至善各庄站，高家园站、朝阳公园站除外）、15号线一期三段（清华东路西口站至望京西站，大屯路东站除外）开通运营。

2015年12月26日，北京地铁14号线中段（北京南站至金台路站，陶然桥站、平乐园站除外）、昌平线二期（昌平西山口站至南邵站）开通运营。同日，8号线二期南段安德里北街站、15号线一期三段大屯路东站开通。

2016年12月31日，16号线北段（北安河站至西苑站，农大南路站除外）开通运营。同日，14号线东段朝阳公园站、15号线望京东站开通。

2017年12月23日，北京地铁全路网实现线上购票、车站取票；乘客通过北京地铁单程票互联网票务服务平台App进行线上购票，可在全路网各车站FAM（网络取票机）上进行取票、进站乘车。

2018年2月1日，北京地铁新添“科技岗”，乘客出门前就可用手机查询附近地铁站拥挤度，选择舒适度最高的车站上车；4月29日，北京地铁全网（不含西郊线）实现刷二维码乘车；12月30日，北京地铁6号线西延（海淀五路居站至金安桥站，苹果园站除外）、8号线三期南段、四期（珠市口站至瀛海站，大红门站除外）开通运营。

2019年1月20日，北京地铁试行推出电子定期票，为乘客地铁出行增添新选择。7月12日，北京出台繁荣夜间经济促进消费增长的十三条措施，将优化夜间公共交通服务，方便市民夜间出行，每年5月至10月，每逢周五及周六，部分地铁线路将延长运营时间。12月，国家发改委正式批复《北京市轨道交通第二期建

设规划调整方案》，包含 11 号线西段（冬奥支线）、13 号线扩能提升项目、22 号线（平谷线）、28 号线、大兴机场线北延。12 月 28 日，7 号线东延（焦化厂站至环球度假区站，环球度假区站除外）、八通线南延（土桥站至环球度假区站，环球度假区站除外）开通运营。同日，7 号线双井站开通并与 10 号线实现换乘。12 月 30 日，13 号线增设的清河站开通，实现了与京张高速铁路的换乘。

2020 年 4 月 18 日，北京地铁 1 号线苹果园站随苹果园综合交通枢纽建设封站改造，列车运行区段变更为古城站至四惠东站。5 月 16 日，北京公共交通领域推出“一码通乘”服务，乘客使用北京公交、亿通行、北京一卡通三款 APP 中任意一款均可刷码乘坐北京地面公交及轨道交通。10 月 27 日，北京市启动轨道交通车站配置自动体外除颤仪（简称 AED）工作。12 月 31 日，北京地铁 16 号线中段（西苑站至甘家口站，苏州街站、二里沟站除外）、房山线北延（郭公庄站至东管头南站）和亦庄新城现代有轨电车 T1 线（定海园站至老观里站，老观里站除外）开通试运营。

2021 年 3 月 1 日，2021 年北京市交通工作会议举行，会议指出，北京地铁站周边将建设 71 个城市活力微中心，交通系统与城市发展要融合；同时，部分地铁站试点基于乘客信用体系的安检新模式，实现快速进站。5 月 22 日 20 时至 5 月 23 日 6 时，北京地铁 1 号线与八通线贯通运营工程进行第一次压力测试，期间北京地铁 1 号线、北京地铁八通线全线停运。5 月 29 日 20 时至 5 月 30 日 6 时，北京地铁 1 号线与八通线贯通运营工程进行第二次压力测试，期间北京地铁 1 号线、北京地铁八通线全线停运。7 月，北京市发改委批复了北京地铁 1 号线福寿岭站启用改造工程

项目建议书（代可行性研究报告），工程将对福寿岭站进行适当装修翻新，设备设施更新、增加和改造。7月8日，北京地铁在具备条件的271座车站新增婴儿护理台、婴儿折叠安全椅等设施，7座车站新增独立房间母婴室，方便母婴群体出行。8月26日，北京地铁7号线、北京地铁八通线环球度假区站开通。8月29日，北京地铁1号线与八通线跨线运营。9月14日消息，北京地铁11号线冬奥支线空载试运行。12月8日，从中铁电气化局获悉，由其承担通信和信号系统安装调试任务的11号线西段工程，近期全面进入“跑图”阶段，即按照列车运行图计划组织行车。“跑图”20天来，各项运输指标平稳正常，为年底开通载客试运营奠定坚实基础。12月14日，记者从北京市石景山区第十七届人民代表大会第一次会议上了解到，地铁11号线西段（金安桥站-新首钢站区间）、S1线（金安桥站-苹果园站区间）正在空载试运行，预计2021年年底实现载客开通试运营。

三、运营线路

线路名称	标志色	首段启用日期	运营方式	起止站点	车辆基地	站数（座）	长度（千米）	编组	定员（人）
1号线（含八通线）	红色	1971年1月15日	单一交路/大小交路	古城站-环球度假区站	古城车辆段 四惠车辆段 土桥车辆段	36	54.5	6准B	1356
2号线	蓝色	1971年1月15日	环行运行	西直门站-西直门站	太平湖车辆段	18	23.1	6准B	1356
4号线（含大兴线）	青绿色	2009年9月28日	大小交路运行	安河桥北站-天官院站	龙背村停车场 马家堡车辆段	35	50 [140]	6B	1440
5号线	紫红	2007年10月7日	单一交路	天通苑北	宋家庄停车场 太平庄车辆段	23	27.6	6B	1440

	色		运行	站-宋家庄站					
6 号线	土黄色	2012 年 12 月 30 日	大小交路运行	金安桥站-潞城站	五路停车场 五里桥车辆段 东小营车辆段	35	53.1	8B	1920
7 号线	浅橙色	2014 年 12 月 28 日	单一交路运行	北京西站-环球度假区站	焦化厂车辆段 张家湾车辆段	30	40.3	8B	1920
8 号线	绿色	2008 年 7 月 19 日	单一交路分段运行	朱辛庄站-中国美术馆站	平西府车辆段 瀛海车辆段	19	26.6	6B	1440
				珠市口站-瀛海站		13	18.3		
9 号线	浅绿色	2011 年 12 月 31 日	单一交路运行	国家图书馆站-郭公庄站	郭公庄车辆段	13	16.5	6B	1440
10 号线	天蓝色	2008 年 7 月 19 日	环行运行	巴沟站-巴沟站	万柳车辆段 宋家庄停车场 五路停车场	45	57.1	6B	1440
13 号线	藤黄色	2002 年 9 月 28 日	单一交路运行	西直门站-东直门站	回龙观车辆段	17	40.9	6 准 B	1356
14 号线	浅粉色	2013 年 5 月 5 日	单一交路分段运行	张郭庄站-西局站	张仪村停车场 马泉营车辆段	7	12.4	6A	1860
				北京南站-善各庄站		19	31.4		1860
15 号线	紫罗兰色	2010 年 12 月 30 日	单一交路运行	清华东路西口站-俸伯站	马泉营车辆段 俸伯停车场	20	41.4	6B	1440

16 号线	草绿色	2016 年 12 月 31 日	单一交路运行	北安河站-甘家口站	北安河车辆段	15	30.5	8A	2480
昌平线	粉红色	2010 年 12 月 30 日	单一交路运行	西二旗站-昌平西山口站	定泗路停车场十三陵景区车辆段	12	31.9	6B	1440
亦庄线	桃红色	2010 年 12 月 30 日	单一交路运行	宋家庄站-亦庄火车站	宋家庄停车场台湖车辆段	13	23.2	6B	1440
房山线	橙色	2010 年 12 月 30 日	单一交路/大小交路	东管头南站-阎村东站	阎村车辆段	16	32.0	6B	1440
燕房线	橙色	2017 年 12 月 30 日	单一交路运行	阎村东站-燕山站	阎村北车辆段	12	14.4	4B	1262
S1 线	棕红色	2017 年 12 月 30 日	单一交路运行	金安桥站-石厂站	石门营车辆段	7	9.4	6M	900
首都机场线	银灰色	2008 年 7 月 19 日	回路运行	东直门站-2 号航站楼、3 号航站楼	天竺车辆段	4	28.1	4L	896
大兴机场线	深蓝色	2019 年 9 月 26 日	单一交路运行	草桥站-大兴机场站	磁各庄车辆段	3	41.4	8D	未知
西郊线	朱红色	2017 年 12 月 30 日	单一交路运行	巴沟站-香山站	巴沟车辆段	6	9.4	5 准 C	300
亦庄 T1 线	朱红色	2020 年 12 月 31 日	单一交路运行	定海园站-屈庄站	定海园停车场	14	13.25	-----	-----

四、设备设施

（一）车辆设施

北京地铁的列车均采用有带驾驶室的拖车（Tc1车、Te2车）、不带驾驶室的拖车（T车）和不带驾驶室的动车（M车）3种车型，采用贯通式车厢，乘客可在车厢内任意走动。一个动车和一个拖车为一个制动单元。

（二）运行系统

北京地铁信号系统原为铁路自动闭塞人工驾驶模式，后引进改造为ATC系统，环线采用自行设计安装的CTC+移频轨道电路+ATP系统。

（三）服务设施

北京地铁7号线、14号线等线路的设计注重“人性化”。为方便老年人、残疾人等行动不便的人士出行，除设置直升电梯、残疾人轮椅升降台外，在地上封闭路段均以对角线形式设置2部电梯，为特殊人群提供方便。

北京地铁针对手机信号问题，配合电信运营商开通商用通信系统，将地面信号引入地下，并实现地下4G覆盖。线路还将进一步运用标志色，方便乘客对换乘流向和线路的识别。

北京地铁在运营安全方面，所有在建地铁线路的两站区间内增设乘客紧急疏散平台，提高安全标准，便于遇到突发事故时乘客安全疏散。同时，列车设有撞击吸能装置及防爬装置，保证列车发生碰撞时车辆客室的变形程度最低。

北京地铁在所有线路加装了安全门与列车间隙障碍物控制报警系统，防止乘客或大件物品卡在安全门与列车间隙处的隐患发生等。安全门站台一侧铺设的地板也采用了橡胶绝缘地板，使安

全门有更好的绝缘效果。

对新建设的线路，在车站卫生间设施方面，在以往女厕4个坑位的基础上也进行了改善，将根据车站客流量等情况，设置6个、8个或10个坑位。新线路还提升了无障碍换乘设施的服务水平。除改造的车站外，换乘通路上均将设置无障碍电梯或坡道，增加相应无障碍标识。对于列车到站、换乘等信息，则将实现电子显示屏分时段、动态显示，便于乘客及时获取信息。

（四）便利店

2021年12月15日，北京地铁试营业首批便利店。2021年年内，北京地铁还将陆续完成130处便利店、书屋、药店等便民服务设施的开业经营，丰富乘客消费体验。

北京地铁便民服务设施布设已列入北京市重要民生实事项目。为深入贯彻落实市委市政府的决策部署，真正解决百姓最为迫切关注的问题，努力打造“轨道上的都市生活”，提升乘客出行的体验感，北京地铁公司主动作为，着手开展地铁便利店调研工作，从政策导向、问题导向、需求导向入手，精准对接乘客需求，公开招商选取京轻、罗森、多点等便利店品牌。

五、乘坐导引

（一）导引标识

1. 进站

北京地铁在路口写有“北京地铁”字样的蓝色标识牌表明附近有地铁车站。在地铁车站的入口处上方立有“地铁”字样的蓝色标识牌，在车站入口两侧有两块提示标志牌一块为“入口编号标识”牌上面标有车站名和入口编号；另一块为“地铁运营时间标识”牌上面标有地铁列车通过本站的首末车时间

[99] 。

2. 色彩标识

北京地铁通过标志色区别各条线路，每条线都有其特定的标志色，方便乘客识别 [100] 。

3. 导示系统

地铁站内拥有指向性标识系统，它由文字和图形组成，具有指引作用，北京地铁内的指向系统设计得十分周密，以图形符号和中英文字相结合，方便乘客辨认出方向 [101] 。

（二）北京地铁票务指南

1. 车票种类

（1）单程票

单程票为非接触式 IC 卡，限当日当站使用，北京地铁（不含首都机场线、大兴机场线）采用分段计价方式，具体票价见下文。换乘首都机场线、大兴机场线、西郊线、亦庄 T1 线需要重新购票。

（2）福利票

在客服中心凭证件换领，当日单次使用，不限定乘坐时限，出站时回收。

（3）民政一卡通

全称北京通-民政一卡通，持民政优待卡免费乘坐北京地铁（不含首都机场线、大兴机场线、西郊线），持民政普通卡不享受社会优待服务。

（4）市政一卡通

全称北京市政交通一卡通，可在北京市的公共交通和出租车刷卡乘车；还附带消费功能。

（5）手机一卡通

具有 NFC 功能的安卓手机，可在手机操作开通手机一卡通，其票制票价政策与市政一卡通普通储值卡相同。

(6) 全国交通一卡通

乘客持有的带有“交通联合”标志的交通一卡通，可在北京地铁使用。

(7) 电子定期票

轨道交通电子定期票包括一日票、二日票、三日票、五日票及七日票五种，适用于北京地铁全路网除首都机场线、大兴机场线、西郊线、亦庄 T1 线以外的所有线路。乘客可结合自身出行需求，通过“亿通行 App”购买电子定期票，在车票使用有效期内支持一人一码不限次数刷码乘车。

电子定期票票价分别为：一日票 20 元/张、二日票 30 元/张、三日票 40 元/张、五日票 70 元/张、七日票 90 元/张。乘客在“亿通行 App”上激活电子定期票后，可分别在 24 小时、48 小时、72 小时、120 小时及 168 小时内一人一码不限次数乘坐北京地铁全路网除首都机场线、大兴机场线、西郊线以外的所有线路。电子定期票不再享受北京地铁其他优惠政策，一经激活不予退票，仅限单人使用。

2. 支付方式

(1) 现金支付

无充值功能的自助售票机多支持 1 元硬币、5 元或 10 元纸币；自助充值机或自助售票/充值机多支持 10 元、20 元、50 元或 100 元纸币；人工售票一般支持所有流通货币，但部分车站不提供人工售票服务。

(2) 移动支付

乘客通过网络取票机扫描手机上的二维码，即可完成取票、进站乘车。闸机安装扫二维码乘车的机具，实现刷手机二维码乘车；

亿通行 App 二维码乘车，支付方式支持工商银行、微信支付、支付宝及京东支付等渠道。

(3) 数字人民币

2021 年 6 月 30 日，北京地铁开启全路网数字人民币支付渠道刷闸乘车体验测试。已开通工商银行数字人民币业务的乘客，可在北京地铁已有 24 条运营线路及 4 条市郊铁路范围内，通过亿通行 APP 参与数字人民币支付刷闸乘车体验测试，感受数字化出行新体验。

北京轨道交通“亿通行 App”已支持使用数字人民币过闸乘车。此次升级后，新增数字人民币线下购票/卡、补票和充值，以及“亿通行 App”线上购票等场景应用，实现了数字人民币在北京轨道交通过闸及购票支付场景的全覆盖。北京轨道交通是全球最繁忙轨道交通线网之一，“十三五”期间日均客运量超 1000 万人次，已成为城市主体交通方式。推动数字人民币在该领域多场景应用，将持续提升乘客数字化出行体验。

3. 地铁票价

2007 年 10 月 7 日起，北京地铁所有线路实行单一票价 2 元，取消地铁专用月票卡。

2014 年 12 月 28 日起，北京地铁结束两元时代，正式进入计程时代。北京地铁（不含首都机场线、大兴机场线）调整具体为 6 千米（含）内 3 元；6 千米至 12 千米（含）4 元；12 千米至 22 千米（含）5 元；22 千米至 32 千米（含）6 元；32 千米以上部分，

每增加 1 元可乘坐 20 千米，最高票价不封顶。

此外，首都机场线、大兴机场线、西郊线、亦庄 T1 线单独计费，不能与其他线路一票换乘。首都机场线为单一票价 25 元；大兴机场线分段计价，普通车厢起步价为 10 元，最高票价 35 元，商务车厢单一票价 50 元；西郊线、亦庄 T1 线的计价方式与其它线路相同，起步票价 3 元，最高票价 4 元。

4. 优惠政策

每自然月内，乘客使用同一张一卡通乘坐地铁支出累计满 100 元后，价格给予 8 折优惠；满 150 元以后的乘次，价格给予 5 折优惠；支出累计达 400 元以后的乘次，不再享受打折优惠，一卡通卡累计额度每自然月底清零，下自然月重新累计。

5. 免费政策

以下乘客，可持有效证件换取福利票后免费乘车：

- (1) 盲人（可有一名陪同人员免票）；
- (2) 残疾军人；
- (3) 伤残人民警察；
- (4) 现役义务兵；
- (5) 离休干部；
- (6) 持有特殊侦查证件的警务人员；
- (7) 身高不满 1.3 米儿童（如果携带两名身高不满 1.3 米的儿童，其中一人要收费）。

6. 购票方式

人工售票：地铁站内一般都设有人工售票处，乘客可以购买单程票或为公交一卡通充值。

自助购票：支持 1 元硬币，5 元、10 元、20 元、50 元和 100

元纸币，用户通过自助设备完成自助充值。

（三）互联互通

2021年5月12日起，北京地铁与广州地铁乘车二维码实现互联互通，范围包括两市城市轨道交通的所有运营线路和车站（广州城轨暂不含广州有轨电车海珠环岛线、黄埔有轨电车1号线、广清城际铁路花都站至清城站段以及广州东环城际铁路花都站至白云机场北站段）。同年8月1日起，北京与重庆轨道交通乘车二维码实现互联互通，范围包括两地城市轨道交通的所有运营线路。

（四）换乘站点

根据北京地铁官方线网图，截至2021年8月，北京地铁拥有换乘站62个，其中两线换乘站58座、三线换乘站4座。由于首都机场线、大兴机场线、西郊线、亦庄T1线独立运行、单独计价，故东直门站、三元桥站、草桥站、巴沟站、荣昌东街站为出闸换乘，其余换乘站均为付费区内换乘。由于车站施工、空间狭小、换乘通道尚未建成等原因，8号线大红门站、16号线苏州街站暂缓开通，因此无法换乘。

六、文化特色

（一）北京地铁地铁标志

北京地铁 Logo 为标准色蓝色，寓意朝气、时尚、宽阔、稳重；象征充满生机，体现与时俱进，彰显创造精神，沉淀忠实奉献；体现北京地铁近半个世纪以来从无到有、从线到网的发展历程；体现北京地铁人的时代精神。

标识从内向外由“B、D、G”三个字母组成。“B”是北京(BeiJing)“北”字的汉语拼音字首，“D”是地铁(DiTie)“地”字的汉

语拼音字首，“G”是公司（GongSi）“公”字的汉语拼音字首，也是轨道交通（GuiDaoJiaoTong）“轨”字的汉语拼音字首，有轨道交通的含义。“B、D、G”为“北京地铁公司”的缩写，此标识也是北京地铁行业的向导标识。

（二）北京地铁文化理念

六型地铁即突出安全可靠、长治久安，建设“平安型地铁”；突出以人为本、提升服务，建设“人文型地铁”；突出提高运力、增加运量，建设“高效型地铁”；突出严控成本、低耗环保，建设“节约型地铁”；突出网络优化、方便快捷，建设“便捷型地铁”；突出科技创新、管理创新，建设“创新型地铁。”

（三）北京地铁特色站点

从2012年起，北京确定将在58个重点地铁站点进行艺术化装修，艺术装修与地铁站设计和地面建筑景观接轨，形成地上地下统一的艺术风格，既展示北京的现代化都市风采，也体现北京的历史文化风貌。

七、建设规划

（一）在建线路

北京地铁在建线路简表						
预计开通年份	路线名	区段名	起点站	终点站	长度（千米）	车站数
2021年底	8号线	三期北段	中国美术馆（不含）	珠市口（不含）	4	3
	11号线	冬奥支线	模式口	新首钢	4	4
	14号线	剩余段	西局（不含）	北京南站（不含）	6	5
	17号线	南段	十里河	嘉会湖站	16.5	7
	19号线	一期	牡丹园	新宫	22	10
	S1线	剩余段	苹果园	金安桥（不含）	1	1
	昌平线	南延	西二旗（不含）	清河站	1.6	1

	首都机场线	西延	北新桥	东直门(不含)	2	1
2022 年底	12 号线	一期	四季青	东风	29.6	21
	16 号线	南段	甘家口(不含)	宛平城	20	12
	昌平线	南延	清河站(不含)	蓟门桥	11	7
	大兴机场线	二期	丽泽商务区	草桥(不含)	3	1
2023 年-2024 年	3 号线	一期	东四十条	东风	15.6	10
	17 号线	北段	未来科学城北	望京西	16.9	6
		中段	望京西(不含)	十里河(不含)	16.6	8
2025 年及以后	22 号线	平谷线	东大桥	平谷	78.6	20
	28 号线	一期	东大桥	广渠东路	8.88	9

(二) 拟建线路

北京地铁拟建线路开建时间表						
预计开建时间	路线名	区段名	起点站	终点站	长度(千米)	站数(座)
2021 年	1 号线	未启用车站及区段改造	福寿岭	苹果园(不含)	—	1
	13A 线	新建及既有线改造	新建：车公庄—大钟寺(不含)、西二旗(不含)—天通苑东 既有线加站：学院南路、清华东路西口		19	12
	13B 线	新建及既有线改造	新建：龙泽—马连洼 既有线加站：建材城东		9	6

(三) 总体规划

2015 年 9 月 14 日，国家发改委批复了《北京市城市轨道交通第二期建设规划》；2019 年 12 月 5 日，经国家发改委批复，北京市发改委对该规划进行了调整。

依据城市总体规划和综合交通规划，北京市城市轨道交通 2020 年线网由 30 条线组成，总长度为 1177 千米；远景年线网由

35 条线路组成，总长度 1524 千米。预测 2021 年，北京市公共交通占机动化出行量比例为 60%，轨道交通占公共交通出行量比例为 62%（注：规划方案于 2019 年调整后，上述数据有所改动）。

线路	起止站点	长度（千米）	站数（座）	状态	备注
3 号线	田村—曹各庄北	37.9	27	一期在建	—
7 号线（二期）	焦化厂—环球度假区	17.2	8	已开通	新增花庄站
11 号线（冬奥支线）	模式口—新首钢	4	4	在建	—
12 号线	四季青—管庄路西口	29.2	21	在建	—
13 号线（扩改工程）	13A 线：车公庄—天通苑东 13B 线：马连洼—东直门	13A 线：30.2 13B 线：32.2	—	待建	—
19 号线（一期）	牡丹园—新官	22.4	10	在建	—
22 号线（平谷线）	东大桥—平谷	78.6	20	在建	原规划为东风北桥—洵河湾
28 号线（CBD 线）	东大桥—广渠东路	8.7	9	在建	原规划为东大桥—九龙山
八通线（二期）	土桥—环球度假区	4.2	2	已开通	新增花庄站
昌平线（二期）	西二旗—国家图书馆	16.6	9	西二旗—蓟门桥在建	—
房山线（二期）	东管头南—郭公庄	5	4	已开通	—
首都机场线（二期）	北新桥—东直门	2	1	在建	—
大兴机场线	丽泽商务区—大兴机场	47.5	4	一期已开通	新增二期（丽泽商务区至草桥段）

八、价值意义

北京地铁的开通对加快周边新城建设，优化城市布局，疏散

中心城区的人口和功能，都起到了推动作用。北京地铁的大发展便利了普通民众的出行。同时，缓解地面交通压力，降低废气排放和噪声污染，而且可以用其产生的土地资源增加值扩大城市绿化面积，提高城市人均绿地占有率。

北京地铁集团有限责任公司管理机制

第一章 总则

第一条（目的依据）

为加强本市轨道交通（以下简称轨道交通）运营管理，规范运营服务标准，提高服务工作质量，保障乘客合法权益，依据交通运输部《城市轨道交通运营管理规定》、《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》、《北京市轨道交通管理条例》、《北京市轨道交通运营安全管理办法》等法规、规章，制定本规范。

第二条（适用范围）

本规范适用于本市行政区域内轨道交通的运营服务及相关管理活动。

第三条（管理主体）

本市交通行政管理部门负责本规范的组织制定和监督实施。

本市轨道交通企业（以下简称轨道交通企业）负责轨道交通的日常运营管理工作，并按照本规范要求提供轨道交通运营服务。

第四条（基本要求）

轨道交通企业应遵循“安全可靠、高效便捷、功能完善、文明有序”的服务宗旨，为乘客提供安全、优质的运营服务。

轨道交通企业应为乘客提供必要的服务设施设备，保持设施设备运行完好，发生故障时应及时组织抢修；提供行车、客运、

票务等服务和整洁卫生的站、车环境。

轨道交通企业应公开服务承诺，主动接受社会监督，通过多种渠道听取社会各界意见和建议，并根据乘客需求不断改进和完善运营服务，提高服务工作质量。

第二章 行车服务

第五条（行车服务原则）

轨道交通企业应根据网络运营的要求、客流变化等编制和调整列车运行计划。首末班车时间（含换乘首末班车）、运营间隔应向社会公开。运营间隔时间大于 10 分钟以上的，应通过网站、现场等渠道公示车站列车时刻表。

轨道交通企业应根据运营计划为乘客提供安全准点的列车运行服务。

因各类突发事件、恶劣天气、重大事由等特殊情况需要停止运营或变更运营计划的，轨道交通企业应及时以各种方式告知乘客。

第六条（运营时间）

轨道交通线路全天运营时间应不少于 17 小时。首班车始发站发车时间不晚于 6:00；末班车始发站发车时间不早于 22:30，其中机场、铁路周边站点末班车发车时间不早于 23:00。

遇国定节假日、周末、大型活动、春运、机场铁路等保障需要，轨道交通企业应增加运力，加强组织，延长运营时间，满足乘客出行需要。

第七条（运营间隔）

运营间隔应根据客流量、列车拥挤程度、乘客候车时间、相关线路换乘匹配等因素综合确定。

高峰时段中心城内线路最小行车间隔应不大于3分钟，中心城外线路最小行车间隔不宜大于5分钟。

运营企业应持续跟踪评估客流情况，遇满载率超标时，应调整运营计划，增加运力供应。

第八条（列车停站）

停站时间设置应满足乘客上下车需求。列车停站时间，应根据车站性质、客流等数据合理确定。列车车门或屏蔽门（安全门）的开启、关闭前应有明显的声光提示。运营期间应加强站台监护，遇有紧急情况时及时启动紧急关闭装置并截停列车。

第九条（运营调整）

遇线路改造、设备更新、系统调试等重大事由时，轨道交通企业报市交通行政管理部门批准后，可以对运营时间、运营间隔作临时调整，并应提前3天向社会公告。

因节假日、大型活动等引起客流上升时，轨道交通企业应提前做好列车运行计划和客运组织方案，需要采取封闭车站、延长运营时间措施的，应提前3天向社会公告。

因设备故障或其它原因的运营突发事件造成列车延误或封站时，轨道交通企业应采取必要的调度措施，合理调整行车时间，尽快恢复正常运行秩序。无法保证运营安全时，轨道交通企业应启动应急预案，可暂停事发线路或区段运营，及时告知公众和乘客，迅速有序组织乘客疏散，并按规定向有关部门报告。

第三章 客运服务

第十条（客运服务原则）

轨道交通企业应制定客运服务标准，为乘客提供规范服务，设置引导标志，提供服务信息，不断提高服务水平。

轨道交通企业应根据列车运行图、车站设施设备、车站规模和客流情况等编制客运组织方案,及时有效疏导乘客,保证运营秩序正常,并根据客流及变化情况,及时进行必要的调整。

第十一条 (站车环境)

轨道交通企业应加强运营服务区域环境整治,定期做好公共区域的清洁、消毒和通风工作,保证车站、隧道环境清洁卫生,空气质量、噪声和虫害防治等符合有关规定。车站内实施垃圾分类。

轨道交通企业应建立健全列车车容车貌清洁保洁制度,定期对车厢及通风系统进行清洁、消毒保证列车整洁卫生。列车内空气质量和噪声应符合有关规定。

轨道交通企业应制定列车、车站巡查制度巡视频率不应低于每3小时一次,及时劝阻处置环境卫生的不文明行为,制止乞讨卖艺、散发小广告和车厢内进食等滋扰乘客的不良行为。

轨道交通企业应对车站、车厢内的环境进行监测,符合国家标准要求。

第十二条 (安全检查与安全防范)

轨道交通企业应按照有关规定和标准,配置安全检查设施、设备,与航空、航运、铁路、长途汽车等交通枢纽相邻的车站应设置相适应的大件行李安检设备。配备受过专业培训的安全检查人员,并按照规定对乘客与携带的物品进行安全检查。

轨道交通企业应在车站内张贴禁止乘客携带危险物品名录。安全检查人员在安全检查中发现有携带危险物品的,应拒绝其进站、乘车;不听劝阻,坚持携带危险物品进站的,轨道交通企业应立即按照规定采取安全措施,并及时报告公安部门依法处理。

第十三条（导向标志）

轨道交通导向标志的设置应符合下列要求：

（一）导向标志的设置应符合统一、规范、简明、连贯的原则，不妨碍乘客通行。

（二）导向标志能通过提供相关的视觉、触觉信息，给乘客必要的引导、提示和警示，以方便乘客，确保安全；

（三）向乘客提供与进出站、换乘等直接相关的导向，包括无障碍设施、厕所、服务中心的位置指示等；

（四）紧急出口标志、消防设施标志等特殊情况下的导向信息应标注在醒目位置，并不得缺损、遮挡和覆盖。

第十四条（信息服务）

轨道交通企业应按照下列要求向乘客提供信息服务：

（一）通过网络、车站公告、站台广播、电子显示屏等渠道向乘客提供线路、车站、首末班车时间（换乘时间）、换乘路径、列车到达时间、行车间隔、目的地以及安全提示等信息；

（二）车站出入口、服务中心、站台应提供轨道交通网络示意图、线路示意图，公示本车站首末班车时间、列车运行状况和换乘指示；提供本站出入口、无障碍设施、公交站点等位置信息；车站出入口、站台、换乘通道的平面布置与紧急疏散路线；

（三）在列车内应提供城市轨道交通网络示意图、线路示意图、列车运行方向、到站、换乘、开关车门提示、紧急疏散路线等信息；

（四）履行安全风险告知义务，在车站出入口、电梯、站台、车厢等部位应按规定张贴有关警示标志，明示乘客禁止行为；

（五）提供问询服务，车站服务人员在接受乘客问询时执行

首问责任制，及时准确向乘客解答；

（六）公告、告示和通知按规定置于车站公告栏内，公告、告示和通知到期后及时撤除或更换；

（七）调整首末班车行车时间或者发生设施设备故障等影响正常运营的突发情况时，及时通过多种信息发布渠道对乘客进行告知。

第十五条（限流组织）

轨道交通企业应公布常态化采取限流措施的车站信息，包括日期、时段等，并对限流措施的实施效果持续进行评估，可以取消的，应及时取消。

发生轨道交通突发事件、客流量激增等可能危及运营安全的紧急情况时，轨道交通企业应采取限制客流量的措施，立即疏散乘客，启动“四长联动”应急机制，确保运营安全。

采取限制客流量的措施无法保证运营安全时，轨道交通企业可以停止轨道交通部分区段或者全线的运营，并应立即报告市交通行政管理部门。

轨道交通企业采取限制客流量或者停止运营措施的，应同时向乘客履行告知义务；轨道交通因故障等原因造成列车运行延误15分钟以上的，轨道交通企业应提供延误证明，为受影响的乘客办理退票，并告知票款退还或者车票延期等注意事项。

第十六条（站车广告、商业网点）

车站、车辆的广告设置应合法、规范。广告设置不得影响服务标志的识别，不得影响轨道交通运营安全和服务设施的使用。

车站商业网点的设置应符合运营安全、方便乘客、统筹规划、因地制宜的要求。除轨道交通车站设计方案确定设置的商业网点

和设置在站台的自动售货机外，禁止在车站出入口、站台及通道设置商业网点。

轨道交通企业应定期对广告设施、商业网点进行安全检查。除抢修特殊情况外，广告设施、商业网点的安装设置或者维护作业应在轨道交通非运营期间进行。

第四章 票务服务

第十七条（票务服务原则）

轨道交通企业应按规定制定票务管理制度。轨道交通企业应向乘客公示票价表、票务处理规则和免费乘车的范围。

第十八条（售、检票）

轨道交通企业提供的售、检票服务设施应符合下列要求：

- （一）车站售票处、服务中心应公示票价表、票务处理须知；
- （二）支持互联互通公共交通一卡通的使用和互联网支付方式的应用；
- （三）自动售票机应标有操作说明，方便乘客查询出行路径、票价、首末班车在售票过程中备有充足的车票、钱币，并根据使用情况及时补充；
- （四）与航空、航运、铁路、长途汽车相邻的车站，在大客流情况下应开启人工售票窗口，方便乘客排队购票；
- （五）配备自动检（验）票机为乘客提供进出站检（验）票服务；
- （六）服务中心提供小额兑币服务，并按规定提供相关发票（含电子发票）；
- （七）对回收的车票，定期进行清洗和消毒。

第十九条（票务处理）

乘客因超程、超时或其他原因不能正常进出站时，车站服务人员应对乘客进行票务处理。

轨道交通因故障等原因造成列车运行延误 15 分钟以上的，轨道交通企业应对持有效车票的乘客 7 天内在任意车站按原价退还票款。

第二十条（票价优惠）

轨道交通企业应执行市人民政府批准的票价及统一制定的公共交通票价优惠政策。企业自主推出票价优惠措施，应足额缴纳票务收入。

第五章 服务设施及管理要求

第二十一条（服务设施基本要求）

本规范所称服务设施指：车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所；列车、售检票设备、自动扶梯与电梯、导乘设施、服务查询设施及其它服务设施。

车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所，台阶、地面完好，保持平整、畅通；楼梯及有坡度的区域应设扶手，扶手光滑牢固、不间断；地面应采取防滑措施，如遇积水，及时处理。

列车车厢内出风口、灯具、座椅、扶手等设备性能良好；客室内壁、地板无破损。自动扶梯、电梯、轮椅升降机等乘客输送设施，满足运营服务要求。

车站服务中心内设备状态应保持良好的，售票处、服务中心周边应留有一定范围的区域空间，保证票务处理、乘客接待等服务活动的正常进行。

第二十二条（列车服务）

轨道交通列车服务应符合下列要求：

(一) 列车客室内应配备照明、座椅、扶手、通风、空调、广播、标志等服务设施,以及灭火器、报警器、应急照明、应急广播、紧急疏散标志等安全设备设施;

(二) 车客室内设置的安全警示标志、操作指南、本线线路图等清晰完好。提供列车运行报站服务,涉及安全与乘客信息内容的采用中英文对照;

(三) 车空调通风及紧急通风等功能完好。夏季室外温度在 35°C 以下时,车内满载时有效供风区范围内温度约为 28°C 。夏季室外温度在 35°C 以上时,在空调额定工况下应保持车厢内部比室外低 8°C 的温差。

第二十三条 (电梯、自动扶梯)

电梯、自动扶梯应按特种设备相关规范进行定期检查,并张贴安全检验合格证。自动扶梯应有明确的运行方向指示,并在两端配备紧急停车开关。自动扶梯的出入口应有开阔的空间,入口处应有明确的安全警示并张贴使用须知。

轨道交通企业应在运营前对电梯、自动扶梯进行例行检查,确认其外观完整无损,安全标志齐全,运行正常、平稳、无异味、无异响、无异常振动后方可开启。

高峰时段,车站应加强自动扶梯处客流疏导,自动扶梯的开行数量及方向应与大客流潮汐走向相匹配。自动扶梯或电梯发生故障停用时,应在自动扶梯出入口或电梯口放置安全护栏、警示标志等。

第二十四条 (售检票设备)

自动售检票设施包括售票机、充资机、进出站检(验)票机等,轨道交通企业应保证售检票设施的安全可靠、状态完好。

车站售检票设施应在充分考虑客流组织及乘客需求的基础上进行合理配置，便于乘客使用并提高设备的使用效率。

人工售票窗口作为无人售票模式的必要补充，可以根据客流情况适时开启；遇有大客流集中到达时，应及时增开人工售票窗口，必要时增加应急票售票窗口。

车站每组进出站闸机宜设置一条宽通道闸机服务中心附近应设置便于各类乘客进出站专用通道。

紧急疏散时，应停止检票，开启闸机，确保乘客快速通行。

第二十五条（站台门系统）

轨道交通站台门系统应符合下列要求：

（一）站台门满足轨道交通列车各种运营模式的要求，保证正常运营时乘客安全地上下车、故障或灾害时乘客安全疏散；

（二）站台门与列车车门的开、关门时间及位置应保持一致同步，并具备关门声光提示功能，站台门与列车车门之间的协调动作过程应保证乘客安全；

（三）站台门系统所有的滑动门、端头门及应急门，在轨道侧应有醒目的手动开门把手及安全疏散操作提示，在站台侧应保持锁闭良好，应由专用钥匙才能打开；

（四）站台门设置障碍物探测装置与防夹检测装置，确保乘客乘降安全。

（五）站台门发生故障无法关闭时，应安排专人值守，做好安全防护；无法打开时，应通过列车广播、标识或其他方式告知乘客，引导乘客从其他站台门下车。站台门发生大面积故障的，驾驶员应及时报告行车调度人员采取越站等应急措施，车站服务人员通过广播及时告知乘客，维护候车秩序。

第二十六条（无障碍环境）

车站、列车应设置无障碍设施，方便老弱病残孕和需要帮助的乘客进出车站、乘车和换乘必要时应提供人工服务。

轨道交通企业应确保无障碍设施正常使用、状态良好，并提供无障碍设施的配置情况，方便乘客查询使用。

车站应设置无障碍电梯、无障碍卫生间等设施的导向提示，方便乘客辨识设施所处方位。

新建线路车站应设置无障碍卫生间，配备母婴、儿童服务设施，既有线路具备条件的应实施改造。

第二十七条（其他服务设施）

轨道交通其它服务设施应符合下列要求：

（一）车站、区间内的正常照明、应急照明、环控及防灾报警设施应按规范设置并运行正常；

（二）车站站台公共区域设置适量的乘客座椅，并保持完好；

（三）车站应设置公共厕所，并保持厕所的清洁及正常使用；

（四）车站的站台、站厅设置适量的分类废物箱，并定期清洁；

（五）轨道交通企业应建立急救协助制度，按照规定在车站配备医药箱。

第六章 服务人员

第二十八条（服务人员基本要求）

轨道交通运营服务人员应遵守下列要求：

（一）经系统培训，掌握岗位操作技能与应急处置要求，考核合格，方可持证上岗；

（二）按规定统一看装，佩戴服务标志，穿着整洁，仪表端

庄；

（三）举止规范，坐姿端正，礼貌待客；

（四）严格执行首问负责制，接待乘客问询时有问必答，尽力为乘客提供必要的帮助，使用普通话以及文明用语，并掌握与服务岗位相关的基本英语会话，提倡使用地方方言提供个性化服务；

（五）及时寻找、登记、妥善保管乘客的遗失物品，并做好招领、上交工作；

（六）规范操作，妥善处置各类突发事件，及时通报运营情况。

第二十九条（驾驶员服务要求）

轨道交通列车驾驶员应遵守下列要求：

（一）驾驶员应经过系统岗位培训考核合格掌握应急处置规定的岗位技能。随身携带有效驾驶证件，按规范驾驶列车，保证列车运行安全；

（二）按运行图行车，严格执行运行规定和调度命令；

（三）在列车行驶过程中加强瞭望，遇有险情，及时采取安全措施，并立即汇报，按照应急预案迅速采取相应的应急救援措施，保证乘客安全；

（四）严格列车开关门作业标准，监护乘客上下列车，保证乘客人身安全；

（五）采用人工广播时使用普通话，用语简洁明了，语速恰当。

（六）定期接受健康筛查，确保身体状况符合岗位规定要求。

第七章 监督评价

第三十条（服务承诺）

轨道交通企业应公开向乘客做出服务承诺，并每年向交通主管部门和社会通报服务表现与运营服务改进（服务质量承诺应至少包括以下内容：

（一）列车正点率、列车运行图兑现率、设施完好率等运行月艮务指标；

（二）乘客投诉、意见、建议受理渠道和处理时限；

（三）服务改进的举措和计划。

第三十一条（服务投诉）

轨道交通企业应通过服务热线、官方网站等渠道听取乘客意见和建议，接受社会监督，不断改善运营服务。

轨道交通企业应建立投诉受理制度，设置专职机构和专职人员，制定乘客投诉受理及处理反馈的工作程序，及时有效处理乘客的服务投诉，及时通报重大舆情的调查情况。

服务投诉热线、服务监督热线电话应向社会公布，并在车站和列车车厢内张贴，全年24小时为乘客服务。

轨道交通企业受理乘客服务投诉后，应及时调查处理，并在7个工作日内作出答。

第三十二条（服务监督与评价）

轨道交通企业应建立内部服务监督制度，并将服务监督情况纳入日常工作的评价、考核体系。

市交通行政管理部门应当每年组织服务质量评价，轨道交通企业应当配合做好服务质量评价工作，如实报告有关情况，准确提供相应数据资料，并在收到年度服务质量评价报告后的一个

月内向市交通行政管理部门报送服务质量整改报告。轨道交通行业服务质量评价结果及整改报告应及时向社会公布。轨道交通企业应根据评价结果组织改进，落实整改措施，持续提升服务质量。

第八章 附则

第三十三条（施行日期）

本规范自2020年1月1日起施行，有效期至2025年12月31日。原北京市交通委员会制定的《北京市轨道交通运营服务规范》同步废止。

站务员岗位技能

一、站务员岗位概述

车站服务员（站务员）是轨道交通行业内直接面对乘客并提供客运服务的人员，其服务包括：售票、检票、站台监护、问讯、充值、便民服务等内容。主要分为：

1、站厅售票岗：工作地点位于车站站厅，其主要工作内容包
括：售票、充值、票卡分析等票务处理、问询、兑零、公共交通卡故障卡维修管理以及各类便民综合服务。

2、站厅巡视岗：

3、站台监护岗

二、站务员主要工作职责

1、监护站台安全、督促乘客安全、有序候车

2、负责票务处理，人工售检票等工作

3、履行服务承诺，热情为乘客提供服务

4、使用运营设备，并指导乘客正确使用各类自动设备

5、服从上级安排，积极处理各类突发事件

三、站务员的基本技能

- 1、轨道交通基础知识
- 2、客运服务技能
- 3、行车、客运等基本设备操作使用
- 4、票务基础知识、票务设备操作使用
- 5、突发事件应急处置办法
- 6、各类规章、制度、岗位作业标准

四、机电设备系统

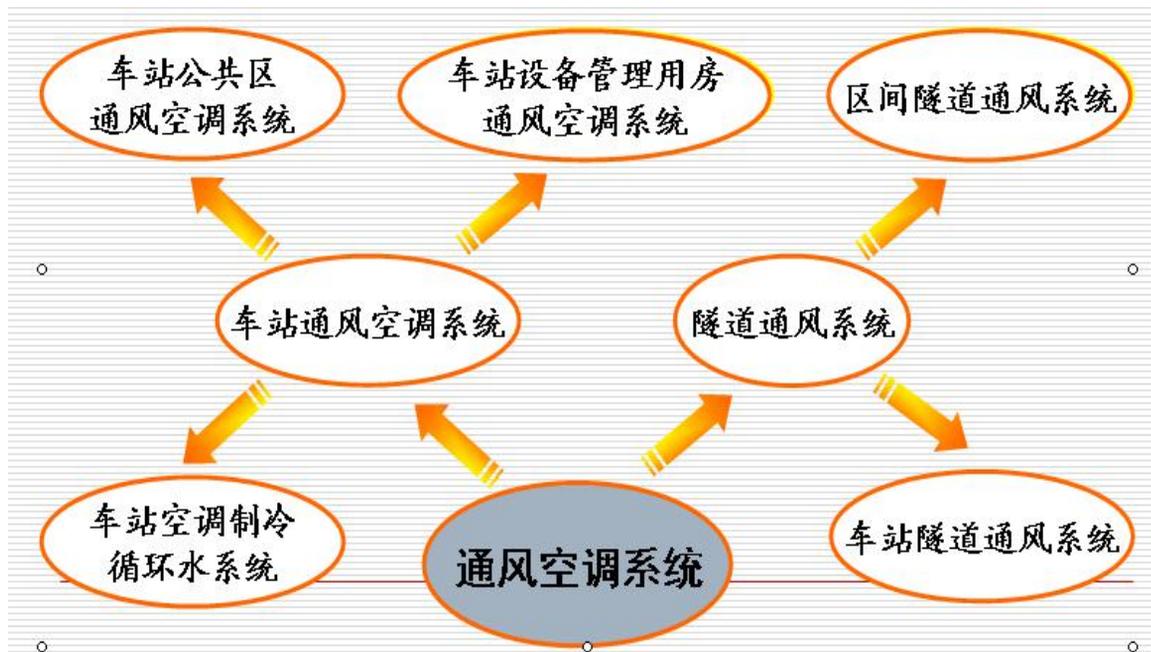
4.1 环控系统

环控系统是环境控制系统的总称，其主要作用是：为车站内乘客及工作人员提供舒适的环境；为区间隧道通风换气，包括平时的通风换气及列车因故阻塞在区间隧道时的通风换气；火灾时排除烟气，利于人员疏散。

环控系统包括车站空调通风系统和隧道通风系统。

车站空调通风系统包括车站公共区域空调通风系统（大系统）和车站设备及管理用房空通风系统（小系统）以及车站制冷空调循环水系统。

隧道通风系统包括区间隧道通风系统和车站隧道通风系统。



4.2 低压配电系统

低压配电系统是为通风空调、消防联动设备、给排水设备、自动扶梯、屏蔽门系统提供电源。

4.3 给排水系统

提供所需生活、生产和消防用水，收集生活、生产、消防废水及雨水等，通过车站排水泵提升后排出车站。

4.4 消防报警系统

消防报警系统简称 FAS，包括火灾自动报警、气体灭火控制、火灾感应装置以及电气火灾监控四个系统。其主要功能有：探测火警及监控消防设施的装置的动作状态；接收所辖区域火灾报警信号，并显示报警部位；确认灾情后，发出声光报警；当确认发生火灾时，联动或启动防排烟通风系统、自动灭火系统，并切断非消防电源。

4.4 电梯、自动扶梯

车站垂直电梯按乘客进出流线设置在出入口、站厅层和站台层，原则上每个车站至少有一个出入口必须设置一台垂直电梯，便于特殊乘客，如伤残人士、老年人和携带大件行李的乘客进出。

电梯轿厢内设置有连通车站综合控制室的通话装置或报警按钮，便于在紧急情况下与外部保持联络。

车站均应设置上、下行自动扶梯，包括出入口以及站厅与站台层之间。

五、站务员岗位标准化作业

5.1 客服中心岗标准化作业

（一）准备作业

①上岗前应按照《岗位通用标准》的规定穿着制服、工作鞋；佩戴服务标识（包括领带、领花、工号牌、头饰等）。

②上岗前参加班前点名，听取车站站长布置的一日工作事项。

③带好工作用品，领取足够数量的票卡，备足备用金（包括纸币和硬币），带好抽屉钥匙、发票等，并做好领用记录。（备足票卡和备用金）

④用自己的密码登陆，备足发票。

⑤严禁携带私款、卡等与工作无关的物品进客服中心，与工作无关的物品不得放于桌面及设备上。

⑥客服中心门必须保持锁闭，严禁无关人员进入客服中心。
（工作抽屉在人员离开时应及时关闭）

（二）基本作业

1、上岗要求：

（1）精神饱满，举止规范

（2）执行首问责任制，严禁对乘客说“我不知道”或“我没

有办法”等推诿的话语，不能直接回答的，要给以解决方案。

(3) 接待乘客问询要主动，接待乘客小额兑币。

(4) 知晓本站首末班车时间，知晓本岗位巡视范围。

2、岗位交接要求：

(1) 进行岗位交接前需各自提前做好交接准备工作

(2) 交接班时，不能中断服务工作，应在一次服务作业完成后进行

(3) 交接班时应逐个在窗口放置“暂停”牌，不可所有窗口同时一起交接，以免影响乘客售票。

(4) 应交清当班情况、设备使用情况以及其他岗位相关事项。

(三) 标准化作业

1、售票/充值作业

严格执行“一收、二验、三售找、四清”的一次作业程序准确发售车票，按规定提示乘客确认票卡面值。

(1) 一收：收取票款，要求严格执行 50、100 大面额钞票“唱票”服务，严禁拒收旧钞、零币、分币。

唱票：正确：收您 50 元！ 错误：充 50？

(2) 二验：严明钞票真伪后放在桌面上（防止出现忘记找零的情况），如票破损严重或疑似为假钞，向乘客说明情况并请乘客调换。“对不起，请换一张”。

(3) 三售找：出售票卡或充值，并找零。售票员必须严格执行“找零一次完成”的作业要求，将票卡、找零、发票一起交给乘客。出售公交卡时，应说明押金金额，充值前后应两次提示乘客确认。

(4) 四清：等乘客离窗口后，方可把桌面钞票进行清理。

2、检（验）票作业

严格按照“一迎，二导，三处理”的作业程序指导乘客正确使用票卡，对无法进出站的票卡进行处理，维持良好的进出站秩序，并随时监督闸机运行状况。

（1）“一迎”：面向乘客，站立服务

（2）“二导”：指导乘客进出闸机，对不能正常进出闸机的票卡进行分析。

（3）“三处理”：第一，票卡按规定更新处理，按情况规范发售免费出站票，并做好记录；第二，废卡要及时投入废票箱；第三，严格按照规定管理专用通道，对可免费乘车的优待人员认真做好验证工作，使用专用通道做到随开随关，并正确记录，如正在进行服务工作的，需在服务空闲期间，及时补登记。

3、客服中心作业

1) 为乘客处理无法进站或无法出站的票卡：一分析、二解释、三处理

2) 接待乘客问讯时：一迎、二听、三答

3) 办理兑币业务时：一收、二验、三兑、四清

4) 为乘客提供便民服务时：一观、二问、三帮

4、岗位巡视作业

（1）逃票稽查作业：对违反轨道交通管理条例相关规定的乘客应及时予以制止，对于不听从劝告，欲强行进、出站者，应及时通知值班站长或安保人员处理。

（2）密切关注乘客情况，及时为需要帮助的乘客提供服务，遇有乘客前来处理票卡或寻求帮助等，应主动招呼乘客、热情招待；若车站有“乘客求助铃”，遇乘客按压“乘客求助铃”，应

及时赶到

(3) 注意本工作范围内进出闸机、导向标志、移动消防设施、护栏等设施设备运行情况，确保活动导向标志按规定摆放，发现问题，应及时向值班站长汇报。

5、岗位环境作业

负责本售票亭及相关设备的环境整洁工作

(四) 整理作业

1、离岗时按规定注销人工售票机，进行岗位交接班作业，如为夜间运营结束，则应做好岗位整理工作

2、将票款、票卡放入专用袋中带至编码室结账

3、清点售出金额和张数，并准确填写票款结算单

4、将结算单和当日票款一同交至票款人员，退回备用金和剩余票卡。经票款人员当面清点一致后，做好签收记录。

5.2 站台岗标准化作业

主要工作内容：维护站台正常候车秩序；做好接发列车工作；监护行车安全；服从车站值班站长安排，确保岗位环境整洁等。

(一) 准备作业

1、上岗前应按照《岗位通用标准》的规定穿着制服、工作鞋；佩戴服务标识（包括领带、领花、工号牌、头饰等）。

2、上岗前参加班前点名，听取车站站长布置的一日工作事项。

3、带好工作用品：对讲机、信号旗、屏蔽门或安全门钥匙、便携式扬声器等必需品，确保工具状态良好。

(二) 基本作业

1、上岗要求：

(1) 精神饱满，举止规范

(2) 执行首问责任制，严禁对乘客说“我不知道”或“我没有办法”等推诿的话语，不能直接回答的，要给出解决方案。

(3) 接待乘客问询要主动

(4) 知晓本站首末班车时间，知晓本岗位巡视范围

(5) 站台站务员在岗时必须随身佩戴便携式扬声器

(6) 早、晚高峰，在一次接发列车作业中必须至少对乘客进行引导及安全告知。必须人工播报

宣传用语：请乘客们站在屏蔽门两边排队候车；请乘客们站在安全黄线内候车，不要倚靠护栏；请乘客们先下后上，文明乘车，注意安全；门灯闪烁，请乘客们停止上下车，注意安全；本次列车空车通过不上客，请乘客们耐心等待后续列车。

2、岗位交接要求：

(1) 进行岗位交接前需各自提前做好交接准备工作

(2) 交接班时，遇接发列车时，必须完成一次作业后再交接

(3) 应交清当班情况、设备使用情况以及其他岗位相关事项

(三) 标准化作业：接发车作业、“关门良好”手信号作业、岗位巡视作业、清车及夜间作业、岗位环境作业

1、接发列车作业：一看、二接、三送，面向列车并左右瞭望

(1) 一看

列车进站时，站在安全线内，面向股道，目光左右巡视，确认线路无障碍，并引导乘客站在安全线内候车，宣传安全候车。若发现轨道上有异物或有危及行车安全和乘客安全的情况，立即向司机发出停车信号或按下紧急按钮，并向行车值班员汇报。

(2) 二接

列车停稳后，目光注视车门开启情况及乘客上下车情况直至

全部车门关闭。

如车门未正常关闭，应及时排故

有屏蔽门的车站，站务员应密切关注屏蔽门、车门的情况，发现故障及时排除，确保列车正常上下客。

(3) 三送

注意列车动态及站台情况，车门关闭、屏蔽门良好，无夹人夹物情况，持展开绿色信号旗高举头顶前后摇晃

如有异常，立即按压紧急停车按钮，及时通知值班站长或行车值班员

列车正常启动后，将信号旗收回拢起。

当列车尾部经过站立位置后，面向列车出站方向，90度转身，目送列车出站界。

2、“关门良好”手信号作业

(1) 显示时机：左一秒，右一秒，前一秒，确认列车车门、屏蔽门之间无夹人夹物时，方可显示

(2) 显示方式：面向列车，展开的绿色信号旗，高举头顶，前后摇晃

(3) 收回时机：列车正常启动后，收回（信号旗拢起）

(4) 站立位置：尾部紧急关闭按钮2米内

3、岗位巡视作业

(1) 对乘客要做到热情服务，重点照顾，做好乘客询问的解答工作。做好列车与站台乘客的巡视工作，注意乘客候车动态，及时发现乘客异常，防止跳下站台，进入隧道，积极疏导宣传，维护车站正常的候车秩序，确保站台与乘客安全。

(2) 做好设备巡视工作，发现问题及时向值班站长、车站值

班员汇报。

(3) 夜班车站服务员按规定巡视车站，并在夜间巡视记录本上如实登记。

4、清车及夜间作业

(1) 列车到达终点站或故障时根据上级命令做好列车清客工作，清客工作必须按规定操作，在 2 分钟内完成，并做好解释工作。

(2) 夜间车站站务员负责车站的道床清扫工作

(3) 夜班站务员根据车站值班员命令，做好夜间施工的监护工作，确保设备设施完好和车站安全。

5、岗位环境作业

负责本岗位范围内环境整洁工作，做好卫生巡视工作，随脏随扫。

6-23-2

校企合作（定向培养模式）协议书

甲方：哈尔滨市航空服务中等专业学校

法人代表：孟北明

学校地址：哈尔滨市道里区东湖街 23 号

乙方：北京恒安卫士保安服务有限公司

法人代表：刘万俊

注册地址：北京市海淀区西三环北路 86 号院 3 号楼 6 门 D601

为贯彻国家职业教育关于校企合作、工学结合、新型学徒制培养模式，充分发挥校企双方的优势，为社会及企业培养更多高素质、高技能的应用型人才，同时也为学生实习、实训、就业提供更大空间。甲乙双方在平等自愿、友好公正的基础上，经充分协商，现就校企合作事项达成如下协议：

一、合作总则

本着“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”的原则，校企双方建立长期、紧密、稳定的合作关系。

二、合作时间

双方合作时间为 5 年，自 2019 年 3 月 30 日起至 2024 年 3 月 31 日止，合作期满双方如均有意向继续合作的，可以本协议为基础，协商补充签订新的合作协议。

三、合作方式及内容

1. 经双方友好协商，甲方在相关专业中根据乙方需求，本着学生自愿的原则，组织符合乙方需求数量的学生，以定向班形式为乙方定向培养输送人才。

2. 合作专业及人数：城市轨道交通 方向 200 人。

3. 该定向班由乙方冠名为“恒安安检班”，学制为“2+1”模式，即学生在甲方学习 2 年，之后进入乙方顶岗实习 1 年，3 年期满毕业之后直接与乙

方签订劳动合同上岗就业。

4. 其他合作方式及内容陈述：

四. 甲方权利与义务

1. 甲方以产学合作、工学交替、顶岗实习的现代人才培养模式，按乙方人才规格要求设置课程、组织教学，保证乙方人才培养质量。

2. 甲方可以根据教学需要，聘任乙方技术骨干或项目带头人兼任任教，也可选派优秀教师和业务骨干参与乙方科研开发、技术交流、学术研讨、新技术培训等，以便更好提升教师队伍的教学能力和教学质量，更好地为乙方培养专业人才，双方科研开发所形成的知识产权归双方共有。

3. 甲方应根据乙方经营发展情况，适时与乙方共同商讨调整定向培养的专业、规模、课程、教学计划等，以适应乙方的人才发展需要。

4. 甲方负责冠名专业的招生、录取；校内理论和生产实践教学；毕业证书的考核、办理和发放。

5. 顶岗实习期间甲方安排专业教师和管理人员到乙方与乙方相关人员共同管理学生在乙方的实习实训工作。

6. 甲方为乙方在职员工的继续教育、职称（评定）考试，职业资格鉴定培训提供支持帮助。

7. 甲方作为乙方技能人才培训基地，通过对外招生、学生就业等渠道对乙方在保证真实性的前提下进行必要宣传，扩大乙方在本地区的知名度和影响力。

8. 学术在乙方实习实训期间的各项考核成绩将列入学生日常考核成绩中，并作为学生毕业鉴定综合评定的重要内容之一。

五. 乙方权利与义务

1. 乙方可对定向班进行冠名。

2. 乙方可以根据企业需求情况参与甲方的教学计划、课程设置、进度安排等的确定和调整，以及确定学生到乙方顶岗实习的时间。

3. 乙方作为定向班学生的顶岗实习单位，同时也是甲方学生校外实训基地之一，应优先满足甲方学生在专业实习、毕业实习等方面的需求。

4. 学生顶岗实习期间，乙方为甲方带队教师提供免费住宿（住宿条件为学生公寓），学生提供有偿住宿（4人间宿舍，由独立卫生间、空调、热水器等必要的配套设施），以上住宿的水、电、网费均由本人自理。

5. 学生顶岗实习期间，乙方应加强学生的安全管理、安全教育和劳动保护，保证学生的人身安全及财产安全，发现异常问题应及时通报甲方带队教师。实习期满后，根据学生实习期间的表现做出书面鉴定，对学生实习成绩进行全面评价和考核，并提供给甲方。

6. 乙方在学生顶岗实习期间应为学生购买人身意外商业保险（保险副本交甲方留存资料使用），切实保证学生的合理利益。学生实习实训期间因工发生人身意外伤害事故的由乙方负责处理，甲方积极配合；非工伤事故的由甲方负责处理，乙方积极配合。

7. 学生顶岗实习期间接受乙方的试用和考核，乙方应定期将试用和考核情况反馈给甲方。对于不适应乙方岗位要求的学生，乙方应先进行内部调岗，如仍不能适应岗位要求，或严重违反乙方企业规章制度，经批评教育仍不改正的，乙方有权将学生直接退回甲方，由甲方负责安排学生到其他单位实习工作。

8. 学生顶岗期满如无特殊原因或正当理由，乙方应与其建立正式劳动关系，按国家规定缴纳保险，保证用工合法性；学生实习期间根据乙方相关规定发放实习工资，其他福利待遇及转正后的薪酬待遇参照甲方相关制度执行。

9. 学生在甲方学习期间中途退学或有重大违纪的，乙方有权不予接收。

六、 实习的终止和解除

(一) 下列情况之一的，乙方可以终止学生的顶岗实习：

1. 学生患病或非因工负伤不能从事本职工作的；
2. 学生不能胜任工作且经过培训或调整工作岗位后仍不能胜任工作的；
3. 学生严重违反乙方劳动纪律和规章制度，或者泄露乙方商业机密的；
4. 学生违法或被追究刑事责任的。

(二) 下列情况之一的，甲方可以解除本协议：

1. 乙方以暴力胁迫或者非法限制人身自由的手段强迫实习学生劳动的；
2. 乙方违反本协议相关条款，经甲方书面通知后仍不能改正的。



七. 其他约定

1. 甲乙双方确定本协议中的学校/企业地址为双方合作协议期限内相关文件、文书的送达地址，如该地址发生变化，一方应书面告知另一方，若违反上述义务的则违约方承担一切不利后果。同时，如一方在协议履行期间拒收文件、文书的，认同另一方以特快专递（EMS）投递后即视为送达。

2. 本协议未尽事宜，双方应友好协商，另行签订补充协议；补充协议作为本协议的附件，具有同等法律效力。

3. 本协议履行过程中如发生争议，双方应友好协商解决，协商不成的，双方可向被告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

4. 本协议一式二份，双方各执一份，经双方授权代表签字盖章后生效。

(以下无正文)

甲方（盖章）：



乙方（盖章）：



授权代表人：



授权代表人：

签订日期：2019年3月20日

签订地点：





安检模拟照片



安检岗位照片



安检岗位照片



值机岗位照片