

河北省交通运输行业职业技能大赛

“铁路客运值班员”赛项规程

为公平、公正组织开展好河北省交通运输行业职业技能大赛“铁路客运值班员”赛项，特制定本规程。

一、赛项名称

赛项名称：铁路客运值班员

赛项组别：学生组（中职、高职）、职工组

赛项归属：交通运输类

二、竞赛目的

通过模拟铁路客运值班员的角色，按照实际工作场景中的标准化流程、动作及专业用语，进行岗位的规范操作或故障处置操作，全面考查参赛选手的团队协作能力、客运值班员正常业务办理能力和应急情况处理能力等实操技能；充分发挥职业技能竞赛促进技能人才培养、推动产教融合发展的重要作用，为铁道运输、轨道交通行业选拔一批创新型优秀人才，促进我省铁道运输、轨道交通从业人员职业技能水平提升。

三、竞赛内容及标准

竞赛内容包括理论知识和技能考核两部分。

(一) 理论知识

理论知识题库含标准化试题 330 道，题型包括单选题、多选题和判断题。竞赛理论试卷从题库中抽取，由计算机自动生成，每套试卷共 100 道试题，满分 100 分，其中：单选题每题 1 分，共 40 题；多选题每题 2 分，共 25 题；判断题每题 1 分，共 10 题，考试时间为 30 分钟。

理论题库随竞赛规程一同公开（公开 300 道试题，另 30 道试题不做公开但包含在随机试卷中）给所有参赛队。竞赛当天从题库中建立不少于 2 套的竞赛试卷，每套试卷的重复率不超过 30%，赛题类型齐全、完整且具有专业性，满足竞赛需要。正式试卷于竞赛当天将试卷随机排序后，在监督组的监督下，由裁判长指定相关人员抽取正式试卷。理论知识题库结构及题量题型见表 1。

表 1 理论知识考核主要内容概要

序号	内容	比例	题量	题型		
				单选（40%）	多选（50%）	判断（10%）
1	车票知识	25%	75	35	25	15
2	旅行变更	25%	75	35	25	15
3	进站乘车与客运服务	30%	90	50	30	10
4	携带品与行李	10%	30	15	10	5
5	特殊情况处理	10%	30	15	10	5
合计		100%	300	150	100	50

（二）全国铁路客运运价里程接算站示意图

使用全国铁路客运运价里程接算站示意图考试系统对图中存在的错误进行修改。

选手需在规定的时间内找出上述错误并予以修改。示意图中存在错误，包括漏写车站站名、漏写线路名称、错写车站车名、错写线路名称、漏画车站圆圈、漏画线路线段。

标准：满分 100 分。选手需在 20 分钟内完成。全图 20 处错误，但每种错误的数量不确定。

四、竞赛方式

（一）竞赛形式

采用个人竞赛的形式进行。竞赛分为学生组和教师组两个组别，每个组别依据人员数量进行分组分批进行能力竞赛，排名以最后得分和所用竞赛时长进行综合评分。

（二）其他要求

每个参赛队可配备 1 名指导老师，竞赛前指导老师可以进入赛场指导，指导时间由赛项组委会规定，竞赛开始后指导老师需按规定离开赛场。

竞赛裁判分为裁判长、现场仲裁，每支参赛队由考试系统对竞赛成绩进行自动评判，裁判长对竞赛过程进行监督及公布评分结果，现场仲裁负责申诉受理。各参赛队的参赛场次由赛前抽签决定。

五、竞赛流程

竞赛时间安排：报到时间为 1 天，竞赛时间为 1 天。

竞赛日期与时间	内容安排	参加人员	
第一天	全天	选手报到、领取参赛证 裁判组工作会 赛前说明会 查看和熟悉竞赛场地	全体参赛选手
第二天	08:30-09:00	裁判抽签理论赛卷和技能赛卷	
	9:00-9:10	参赛队抽签队号确定竞赛场次	
	9:10-9:40	理论竞赛	
	10:00-16:30	技能竞赛	
	16:30-17:00	裁判评分汇总	
	17:00-17:30	竞赛点评	

六、竞赛赛卷

竞赛理论考核不使用字纸试卷，采用计算机机考，自动评分，考核内容和题型见赛项规程中第三项“竞赛内容/理论知识”；

客运知识和全国铁路客运运价里程接算站示意图竞赛采用计算机机考的方式，试卷评分以及要点见赛项规程中第三项“竞赛内容及标准”和第十一项“成绩评定”。

七、竞赛规则

（一）参赛报名

1. 以个人为单位参赛。

2. 从事铁路、城轨相关职业从业人员及相关专业的中、高职院校可报名参赛。

3. 已获得“中华技能大奖”“全国技术能手”“河北省技术能手”称号人员，不得以选手身份参赛。具有全日制学籍的在校学生，不得以职工身份参赛。

（二）竞赛规则

1. 熟悉场地

（1）参赛选手应在竞赛日程规定的时间内熟悉竞赛场地，选手可进入竞赛场地及工位体验。具体时间由承办竞赛的学校另行通知。

（2）参赛队熟悉技能竞赛场地后，认为所提供的设备、工具等不符合竞赛规定或有异议时，必须在规定时间内由领队提出书面报告送交竞赛仲裁组提请组委会安排整改，超过时效将不予受理。

2. 抽签与检录

（1）抽签：每支参赛队的竞赛场地和竞赛顺序通过抽签决定。赛项抽签在竞赛开始前 30 分钟进行。超过开赛时间 5 分钟未进入赛场者，不得参加竞赛。

（2）检录：正式竞赛前，参赛队按领队抽签顺序分批次参加检录，选

手必须携带身份证、参赛证。两证不全者原则上不能通过检录。

3. 赛前准备

(1) 通过检录之后，参赛选手确定岗位和相应选手编号，贴在胸卡上，同时在记录表上做好记录，由参赛选手签字确认，当即装入档案袋封存。

(2) 参赛队进入现场正式开始竞赛前，如果发现设备异常或缺少工具情况，需提前向裁判反映，裁判根据实际情况进行检查或调整。

4. 竞赛过程中

(1) 竞赛开始时间到，参赛选手根据抽签角色分配表和佩戴胸卡上的选手编号就位，裁判在竞赛监控终端，通过网络传输方式初始化竞赛设备和预设竞赛场景。

(2) 现场裁判宣布竞赛开始并开始记时，参赛选手根据指令开始竞赛。

(3) 竞赛结束前 10 分钟，现场裁判提醒竞赛即将结束，各参赛队应准备停止作业，若竞赛在限定时间内未完成，未完成部分不得分，现场裁判应做好记录。提前结束竞赛的参赛队，可现场示意裁判，由裁判停止计时并做好记录结束竞赛。

(4) 参赛选手在竞赛过程中发现设备异常或故障可向裁判举手示意，裁判可暂停本组竞赛，经裁判组检测后确认非人为损坏，可更换设备或现场技术维修之后继续竞赛。

(5) 竞赛期间参赛选手不得携带手机及其它电子设备进入赛场，竞赛结束前不得自行离场。

5. 竞赛结束后

(1) 竞赛结束后，现场裁判将收取的竞赛结果文件装入专用密封袋进

行密封，参赛选手在现场裁判记录的竞赛情况记录表上签字确认。

(2) 按照规定时间准备下一场次的竞赛。

(3) 所有参赛队均竞赛完毕，评分裁判成员统一对考试结果进行打分并计入计分卡。

(4) 裁判长对整个评判过程进行监督并判定最终结果，在指定位置以纸质形式向所有参赛队公布最终成绩。

(三) 竞赛抽签办法

1. 抽取参赛编号并确定技能竞赛的入场顺序

在赛场前进行抽签确认参赛队号（加密抽签），填写《单位名、编号对照表》，由各单位领队抽签并签字，由加密裁判监督。参赛人员的入场顺序根据抽签的编号从数字的由小至大顺序入场。

2. 抽取工位号

确定编号之后抽签确认工位号，填写《编号、工位号对照表》，按队号次序进行，由参赛选手抽签并签署队号，并下发装有登录用户名与密码的信封，由现场抽签裁判监督。包括理论考试设备的工位号和全国铁路客运运价里程接算站示意图考核的设备工位号。

(四) 竞赛纪律

1. 所有专家和裁判将签订保密协议，严守保密纪律，不得私自透露赛题非公开部分的内容。

2. 任何人不得以任何方式暗示、指导、帮助、影响参赛选手。因此对

竞赛结果造成影响，视情节轻重酌情扣除参赛选手成绩。

3. 竞赛过程中，除参加当场次竞赛的选手、执行裁判员、现场工作人员和经批准的人员外，其他人员一律不得进入竞赛现场，参赛人员竞赛完毕应及时退出竞赛现场。对不听劝阻、无理取闹者追究责任，并通报批评。

4. 裁判员、仲裁组成员、其他工作人员违反工作守则，经大赛组委会核实后视情节轻重予以警告处分或取消其任职资格。

5. 对违反竞赛纪律的参赛选手及所在单位，视情节轻重予以取消竞赛评奖资格或通报批评。

八、竞赛环境

（一）竞赛场地布置

竞赛场地分为准备区域、警戒区域(分为竞赛区域、评分区域)。各区域符合大赛制度要求，合理设置，保证各项程序顺利进行。

（二）竞赛场地要求

竞赛场地面积为 70 平方米左右，摆设 15 套竞赛设备并预留足够的活动空间给裁判和竞赛人员，每个竞赛工位上标明编号。每个竞赛工位配有工作台，用于摆放计算机和其它设备等，配备 1 把工作椅（凳）。

（三）评委使用环境要求

每位评分裁判须与参赛选手使用相同的操作平台；

（四）赛场网络环境

各个赛场需要组建统一的局域网，不能访问局域网以外的网络。

九、技术规范

（一）职业（专业）技术要求

1. 职业素养

参赛选手应思想品德优秀，身心健康，热爱祖国，遵纪守法，爱岗敬业，有较强的组织协调能力和团队合作精神。

2. 专业知识和技能

（1）相关知识：铁路基础知识、铁路客运规章、安全知识、作业标准知识、安检查危知识、急救知识等相关知识。

（2）技能：安全管理基本技能、票证识别基本技能、交接班作业专业技能、客运设备设施使用技能等。

（3）全国铁路客运运价里程接算站示意图。

（二）职业技术规范

《铁路特有工种技能培训规范（客运值班员）》

（三）参考教材

教材名称	出版社	出版日期
《铁道概论》	中国铁道出版社	2019年
《客运组织》	人民交通出版社	2017年
《铁路客运运价里程表》	中国铁道出版社	2021年

十、技术平台

整个竞赛事项全程不少于 2 名专业技术人员。技术保障范围为：竞赛设备的正常运行；设备异常情况下的紧急处置；下一场竞赛开始前的设备初始化和系统检查复位。

表 4 竞赛设备单个工位设备明细表

编号	项目		数量	单位	备注
1	竞赛平台	全国铁路客运运价里程接算站示意图竞赛系统	5	台	
2	考评管理平台	本地数据库	1	份	
3		操作台	1	台	
4		学员管理	1	个	
5		试题管理	1	个	
6		成绩管理	1	个	
7	教师机	教师机操作工作站	1	台	1 主机 1 显示器
8		操作台	1	台	
9		全国铁路客运运价里程接算站示意图管理系统	1	套	
10		服务器系统	1	套	
31	其他	16 口交换机	1	台	
32		电缆	1	套	
33		计时器	1	个	

十一、成绩评定

（一）评分原则

评分以“公平、公正、公开”为原则，采用过程评价与结果评价相结合、能力评价与职业素养评价相结合的方式。为了保证评判“公平、公正、公开”，采取以下措施：

1. 认真调试各竞赛用工位仪器设备，保证各工位一致。
2. 裁判队伍赛前封闭培训，统一评判标准，掌握分析报告的评判标准，并对裁判的评判进行分析对比，对不合理的评判进行纠正，以保证裁判评判标准一致。
3. 统计扣分原则上不超过上一级项目配分之总和，扣完为止。
4. 加强赛题保密工作。

（二）评分方法

各参赛队总成绩由客运知识理论和全国铁路客运运价里程接算站示意图考核两部分成绩组成，总分 100 分，四舍五入到小数点后 2 位。其中竞赛工具、环境 6S 要求占比 5%，理论知识占比 35%，全国铁路客运运价里程接算站示意图考核占比 60%。

计算公式为：竞赛工具、环境 6S 分数×5%+客运知识理论分数×35% + 全国铁路客运运价里程接算站示意图考试分数×60% =总成绩。

客运知识理论和全国铁路客运运价里程接算站示意图考核成绩均由系统自动评分，成绩为参赛选手的机打分。

在竞赛过程中，参赛选手如有不服从现场裁判判决、扰乱赛场秩序、舞弊等不文明行为的，由裁判长按照规定扣减相应分数，情节严重的取消竞赛资格，竞赛成绩记 0 分。

1	漏写 车站 站名	1、客运值班员需在考试系统中 正确补充图中漏掉的车站名称		1. 正确补充漏写的站名不扣分		
				2. 少写或错误填写漏掉的站名 倒扣 5 分；		
2	漏写 线路 名称	1、客运值班员需在考试系统中 正确填写漏掉的线路名称		1. 正确补充漏写的线名不扣分		
				2. 少写或错误填写线名倒扣 5 分；		
3	错写 车站 名称	1、客运值班员需在考试系统中 纠正填写错误的车站名称		1. 纠正图中填写错误的车站名 称不扣分		
				2. 未纠正图中填写错误的车站 名称倒扣 5 分；		
4	错写 线路 车名	1、客运值班员需在考试系统中 纠正填写错误的线路名称		1. 纠正填写错误的线路名称不 扣分		
				2. 未纠正填写错误的线路名称 倒扣 5 分；		
6	漏画 车站 圆圈	1、客运值班员需在考试系统中 正确补充缺失的车站圆圈及车 站名称		1. 正确补充缺失的车站圆圈及 车站名称不扣分		
				2. 未正确补充缺失的车站圆圈 及名称倒扣 10 分；		
				3. 正确填补充缺失的车站圆圈 但未补充/错误补充缺失的车站 名称倒扣 5 分；		
7	漏画 线路 圆圈	1、客运值班员需在考试系 统中正确补充缺失的车站圆圈 及车站名称		1. 正确补充缺失的线路及线路 名称不扣分		
				2. 未正确补充缺失的线路及线 路名称倒扣 10 分；		
				3. 正确填补充缺失的线路但未 补充/错误补充缺失的线路名称 倒扣 5 分；		
合计			100			
根据权重计算后的实际得分（权重 60%）：						

机
器
评
判

竞赛工具、环境按 6S 要求进行整理

计划用时： 5 分钟 实际用时： 分钟

场景预设： 竞赛整个过程以及竞赛结束前环境整理

涉及岗位： 客运值班员 、 其他参赛选手 选手编号：

序号	作业程序	配分	评分方式	扣分	得分	
1	6S 管理	1、入场以及竞赛过程中着装整洁	10	人工		
		2、保持地面清洁无掉落物品	10			
		3、桌面保持整洁，无私人物品，工具、文具、文件放置固定位置	20			
		4、考试相关用具使用完毕归放原位，并摆放整齐	20			
		5、登记簿填写规范、字迹清晰	20			
		6、用语规范、吐字清晰、语速适中	20			
合计		100				
根据权重计算后的实际得分（权重 5%）：						

选手签名： _____ 年 月 日

裁判员签名： _____ 年 月 日

十二、奖项设置

（一）竞赛设一、二、三等奖，参赛选手获奖比例为实际参赛人数的10%、20%、30%，对获奖选手颁发获奖证书。竞赛成绩按照总得分从高到底排序（成绩相同取并列名次），并列名次按技能得分由高到底排序。

十三、赛场预案

1. 参赛选手在竞赛过程中，如遇问题需举手向裁判人员提问；
2. 竞赛过程中如发生机器或软件故障，必须经监场裁判和技术人员确认，使操作无法继续的，经项目裁判长确认，予以启用备用竞赛设备；
3. 因设备故障中断不计考生该项目的超时，已考核的项目依然有效；
4. 在竞赛过程中，参赛选手须遵守仪器设备安全操作规程，保证人身、设备安全。一旦由于操作失误导致设备不能正常工作，出现人为造成的严重安全问题，或造成安全事故不能进行竞赛的，将被终止竞赛。

十四、赛项安全

赛事安全是技能竞赛一切工作顺利开展的先决条件，是赛事筹备和运行工作必须考虑的核心问题。协办单位应采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、裁判员、工作人员及观众的人身安全。

（一）竞赛环境

1. 协办单位在赛前组织专人对竞赛现场、住宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置，赛场内的器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，以发现

可能出现的问题。承办单位赛前须按照执委会要求排除安全隐患。

2. 赛场周围要设立警戒线，要求所有参赛人员必须凭执委会印发的有效证件进入场地，防止无关人员进入发生意外事件。竞赛现场内应参照相关职业岗位要求为选手提供必要的劳动保护。在具有危险性的操作环节，裁判员要严防选手出现错误操作。

（二）赛场所有人员（赛场管理与组织人员、裁判员、参赛选手以及观摩人员）不得在竞赛现场吸烟，不听劝阻者给予通报批评或清退竞赛现场，造成严重后果的将依规处理。

（三）参赛选手在竞赛中必须遵守赛场的各项规章制度和操作规程，安全、合理的使用各种设施设备和工具，未经允许不得使用 and 移动竞赛场内的任何设施设备（包括消防器材等），工具使用后放回原处。出现严重违章操作设备的，裁判视情节轻重进行批评和终止竞赛。

（四）参赛选手参加技能操作竞赛前，应由参赛校进行安全教育。竞赛中如发现问题应及时解决，无法解决的问题应及时向裁判员报告，裁判员视情况予以判定，并协调处理。

（五）参赛选手不得触动非竞赛用仪器设备，对竞赛仪器设备造成损坏，由当事人单位承担赔偿责任（视情节而定），并通报批评；参赛选手若出现恶意破坏仪器设备等情节严重者将依法处理。

（六）竞赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告执委会，同时采取措施避免事态扩大。执委会应立即启动预案予以解决并报告组委会。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由执委会决定。事后，执委会应向组委会报告详细情况。

十五、竞赛须知

（一）领队须知

1. 领队负责本次参赛队相关的竞赛协调工作。
2. 按赛项执行组要求准时参加领队会、抽签等会议，并认真传达、落实会议精神，确保参赛选手准时参加各项竞赛。
3. 熟悉竞赛流程，妥善管理本队人员的日常生活及安全，与竞赛办公室相关工作小组联系，做好本队人员每天安排。
4. 贯彻执行竞赛的各项规定，竞赛期间不得私自接触裁判。
5. 参赛队如有疑议，可以提出申诉，申诉须在竞赛结束后1小时内提出，竞赛成绩公布后仲裁委员会将不受理申诉。

（二）指导老师须知

1. 竞赛期间要衣着整齐，凭指导老师证按规定参加各项活动。
2. 竞赛期间严格遵守竞赛规则，不得私自接触裁判评委。
3. 服从管理，遵守纪律，有意见由领队负责向大赛执委会反应，不得以任何理由中断竞赛或中途带领选手退场。
4. 本着团结、友爱、互助协作精神，树立良好的赛风，赛出水平、赛出风格，确保大赛顺利进行。

（三）参赛选手须知

参赛选手应严格遵守赛场纪律，服从指挥，着装整洁，仪表端庄，讲文明礼貌。遵守赛场纪律，服从大赛执委会的指挥和安排，爱护竞赛场地的设备和器材。

1. 参赛选手必须佩带参赛证，同时持身份证、选手证参加抽签。

2. 抽签后在工作人员引导下进入考场，对号入座。

3. 现场裁判核对参赛选手资格，宣读《竞赛规则》和《选手须知》，参赛选手查看竞赛设备，用时 10 分钟。

4. 竞赛过程中，每队参赛选手在指定区域进行操作，不得干扰到其他队参赛选手竞赛，不得大声喧哗。如果裁判员提示注意后仍无效，将酌情扣分，情节严重的终止其竞赛。

5. 安全要求。在竞赛过程中，如果出现电源问题影响竞赛，参赛选手不得自行处理，请举手示意，由赛场工作人员解决。

6. 参赛选手应严格遵守赛场纪律，不得将任何资料、摄像工具、通讯工具等带入竞赛现场。

7. 参赛选手在竞赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，需经监考裁判同意后作特殊处理。

8. 当听到大赛结束命令时，参赛选手应立即停止所有操作，不得以任何理由拖延竞赛时间。离开竞赛场地时，不得将竞赛有关的物品带离现场。

（四）工作人员须知

1. 要熟悉竞赛环境，严守竞赛要求，严格执行各项规定。

2. 竞赛期间不得擅自进入竞赛区域，不得擅离职守，不得以任何形式徇私舞弊，不得在赛场内吸烟、阅读书报或谈笑。

十六、申诉与仲裁

（一）申诉

1. 参赛选手对竞赛过程中出现的不符合竞赛规定的设备，有失公正的

检测、评判、奖励做法，以及工作人员的违规行为等，均可提出申诉。

2. 申诉时，须递交由参赛选手亲笔签字的书面申诉报告，报告应对申诉事件的现象、发生的时间、涉及的人员、申诉依据与理由等作充分且实事求是的叙述。事实依据不充分、仅凭主观臆断的申诉，不予受理。

3. 申诉时效期为竞赛结束后 2 小时以内，超过时效期提出申诉，将不予受理。

4. 赛场专设仲裁组负责受理申诉，仲裁组收到申诉报告之后，即根据竞赛规程等有关规定，对申诉事由进行审查，并在受理申诉 6 小时内将有关申诉处理结果，以书面形式告知申诉方。

5. 申诉人不得无故拒不接受处理结果，不得采取过激行为刁难、攻击有关工作人员，否则，视为放弃申诉。

（二）仲裁

1. 大赛组委会授权技术工作委员会仲裁组，负责对大赛中出现的所有申诉事项进行仲裁，以保证竞赛的顺利进行和竞赛结果公平、公正。

2. 仲裁组的裁决为最终裁决，参赛选手不得因申诉或对处理意见不服而停止竞赛或滋事，否则，按弃权处理。

十七、竞赛观摩

在确保参赛选手不受干扰的前提下，开放赛场，吸引社会各界人士到场观赛，提升技能大赛的关注度和影响力。赛场选手竞赛的核心区域，规定设置指定参观路线、规定停留时间，安排专职人员进行管控与疏导。

十八、竞赛直播

赛场进行全程录像，安排进行优秀选手采访、优秀指导老师采访、裁判专家点评和企业人士采访。

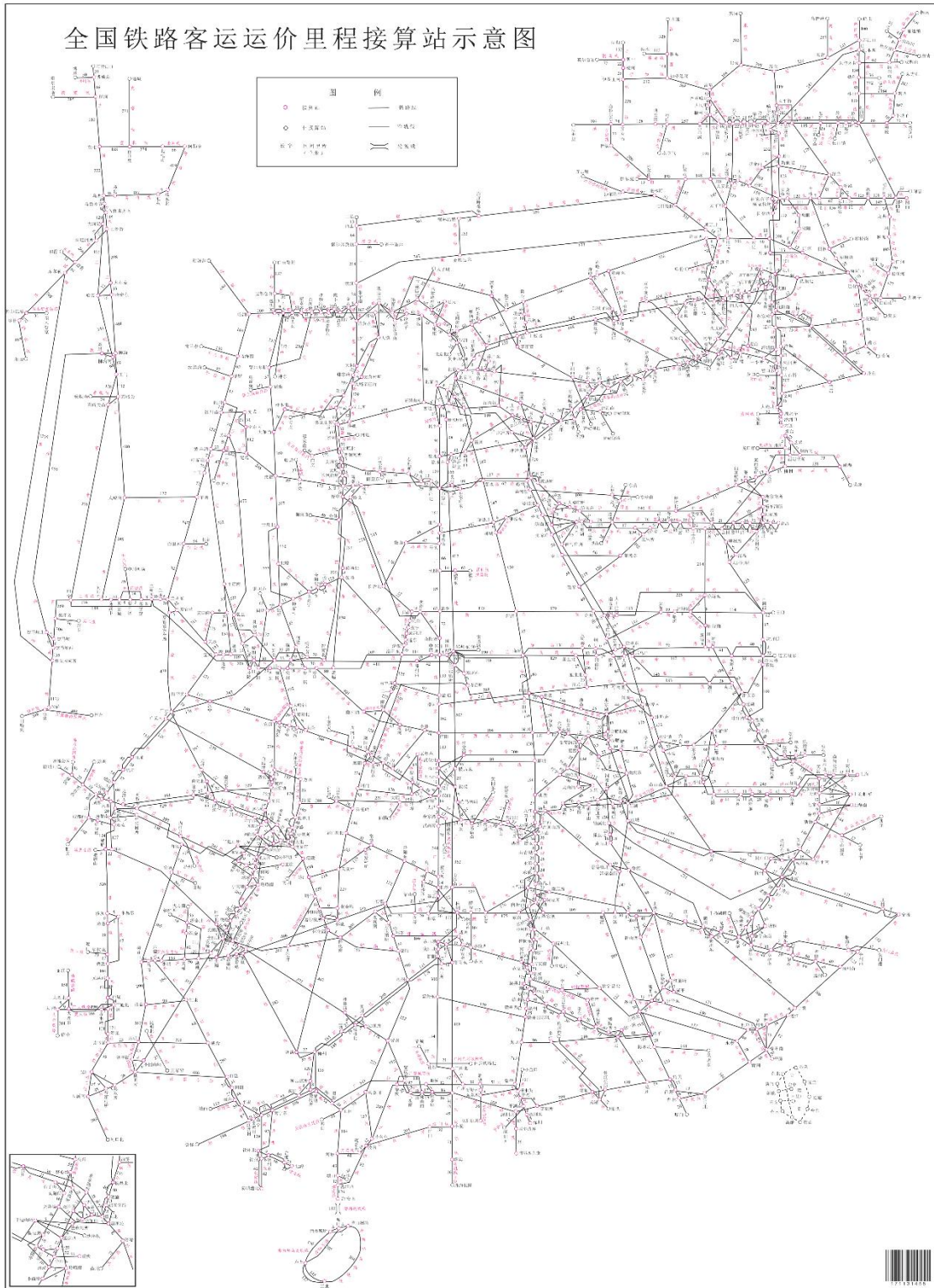
十九、资源转化

竞赛资源按照风采展示、技能概要、教学资源三大模块设置。

1. 风采展示：赛后即时制作时长 10 分钟左右的赛项宣传片，以及时长 8 分钟左右的获奖代表队（选手）的风采展示片。供专业媒体进行宣传播放。
2. 技能概要：包括技能介绍、技能操作要点、评价指标等。
3. 教学资源：教学资源充分涵盖赛项内容。赛项内容资源可单独列出，也可融入各教学单元。教学资源包括教学方案、训练指导、作业/任务、实验/实训/实习资源等，其呈现形式可以是演示文稿、图片、操作流程演示视频、动画及相关微课程、微资源等。

附件 1

(一) 全国铁路客运运价里程接算站示意图考试用图



附件 2

(一) 《学校名、队号对照表》

队号	学校名称	领队签字
1001	XXX 学校	XXX
1002		
1003		
1004		
1005		
1006		
1007		
1008		
1009		
1010		
1011		
1012		
1013		
1014		
1015		
1016		
1017		
1018		
1019		
1020		
1021		
1022		
1023		
1024		
1025		

(二) 《队号、工位号对照表》

队号	工位号		选手签字
	客运理论知识	全国铁路客运运价里程接算站示意图	
1001	T102	P103	XXX
1002			
1003			
1004			
1005			
1006			
1007			
1008			
1009			
1010			
1011			
1012			
1013			
1014			
1015			
1016			
1017			
1018			
1019			
1020			
1021			
1022			
1023			
1024			
1025			