

巍巍交大 百年书香
www.jiaodapress.com.cn
bookinfo@sjtu.edu.cn



策划编辑 金颖杰
责任编辑 胡思佳
封面设计 刘文东

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG ANJIAN LILUN YU SHIWU

城市轨道交通安检理论与实务



城市轨道交通系列精品教材

城市轨道交通安检理论与实务

主编◎尚 辉



上海交通大学出版社

城市轨道交通系列精品教材
城市轨道交通人才培养教材



CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG ANJIAN LILUN YU SHIWU

城市轨道交通安检理论与实务

主编◎尚 辉



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

免费提供

★★★ 精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com



扫描二维码
关注上海交通大学出版社
官方微信

ISBN 978-7-313-21094-4



9 787313 210944 >

定价: 35.00元

城市轨道交通系列精品教材
城市轨道交通人才培养教材



CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG ANJIAN LILUN YU SHIWU

城市轨道交通安检 理论与实务

主编◎尚 辉



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书共四个模块,内容包括城市轨道交通安检基础、常见的危险品及违禁品、城市轨道交通安检设施设备及其操作和突发事件的应急处理等。附录中收录了城市轨道交通安检的相关规章条例、城市轨道交通安检人员常用英语、城市轨道交通安检理论知识测试题及参考答案等资料。

本书可作为职业教育城市轨道交通相关专业的教材,也可作为相关工作人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通安检理论与实务/尚辉主编. —上海:
上海交通大学出版社, 2019 (2025 重印)

ISBN 978-7-313-21094-4

I. ①城… II. ①尚… III. ①城市铁路—交通运输安
全—安全检查 IV. ①U239.5 ②U298

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 057044 号

城市轨道交通安检理论与实务

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG ANJIAN LILUN YU SHIWU

主 编: 尚 辉

出版发行: 上海交通大学出版社

地 址: 上海市番禺路 951 号

邮政编码: 200030

电 话: 021-64071208

印 制: 大厂回族自治县聚鑫印刷有限责任公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 850 mm×1 168 mm 1/16

印 张: 9.5

字 数: 235 千字

版 次: 2019 年 4 月第 1 版

印 次: 2025 年 5 月第 6 次印刷

书 号: ISBN 978-7-313-21094-4

定 价: 35.00 元

版权所有 侵权必究

告读者: 如您发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 0316-8836866



前言

PREFACE

随着我国经济持续快速发展和城市规模不断扩大,城市交通需求日益增长,地面交通容量迅速饱和,交通能力和交通需求之间的矛盾日益突出。同时,环境保护也对城市交通提出了新要求。在此形势下,城市轨道交通成为改善城市交通状况和缓解环境污染的有效途径,越来越多的城市已经建设或准备建设城市轨道交通。

自 20 世纪 90 年代以来,世界各地的地铁恐怖袭击和人为破坏事件逐渐增多,因此城市轨道交通的安全问题不容小觑。城市轨道交通安检是保证城市轨道交通运输体系安全运营的第一道也是最重要的一道安全防线。随着我国经济建设的快速发展,人员流动日益频繁,传统的、单纯靠人力的安检手段已逐渐被先进的安检系统替代。为更好地发挥安检系统的作用,安检人员必须熟知各种安检设施设备的操作方法,提高自身的职业素质和技能。

本书从职业教育的特点出发,注重培养安检人员的实际操作能力。本书共分四个模块,内容包括城市轨道交通安检基础、常见的危险品及违禁品、城市轨道交通安检设施设备及其操作和突发事件的应急处理。本书在附录中收录了城市轨道交通安检的相关规章制度,以及城市轨道交通安检人员常用英语和城市轨道交通安检理论知识测试题及参考答案。

本书由贵州交通职业技术学院尚辉主编。在编写过程中,编者参考了一些相关教材及教学资料,在此向相关作者表示诚挚的谢意。

由于编者水平有限,书中难免存在疏漏和不妥之处,敬请广大读者批评指正。

编 者



目录

CONTENTS

模块1 城市轨道交通安检基础 1

学习目标	1
1.1 认知城市轨道交通安检	1
1.1.1 城市轨道交通概述	1
1.1.2 城市轨道交通安检的发展过程	2
1.1.3 城市轨道交通安检的性质和特点	3
1.2 城市轨道交通安检人员	4
1.2.1 安检人员的职业道德规范	4
1.2.2 安检人员的工作职责和岗位职责	6
1.2.3 安检人员的业务技能	7
1.2.4 安检人员的工作流程	11
1.3 城市轨道交通安检相关法律法规	12
1.3.1 法律基础	12
1.3.2 城市轨道交通安检相关法律法规的条文	13
1.4 城市轨道交通安检服务礼仪	17
1.4.1 服务礼仪概述	17
1.4.2 安检人员服务礼仪	17
1.4.3 安检人员举止体态的要领及训练方法	21

模块2 常见的危险品及违禁品 25

学习目标	25
2.1 各类危险品、违禁品标志	25
2.2 管制刀具	28
2.2.1 刀具及管制刀具	28
2.2.2 对涉及管制刀具的违法行为进行处理的法律依据	30

2.3 枪械、军（警）械	30
2.4 有毒物品	33
2.5 腐蚀品	36
2.6 易燃易爆品	38
2.6.1 易燃易爆品的种类	38
2.6.2 常见的易燃易爆品	40
2.7 压力罐	44

模块3 城市轨道交通安检设施设备及其操作 46

学习目标	46
3.1 安检设施设备概述	46
3.2 手持金属探测器	47
3.2.1 手持金属探测器的基本原理	47
3.2.2 手持金属探测器的操作与维护	49
3.3 金属探测门	50
3.3.1 金属探测门的基本原理	50
3.3.2 金属探测门的操作与维护	51
3.4 X射线机	52
3.4.1 X射线机的基本原理	52
3.4.2 X射线机的操作与维护	53
3.4.3 X射线图像识别	57
3.5 危险液体检测仪	65
3.5.1 危险液体检测仪的基本原理	65
3.5.2 危险液体检测仪的操作与维护	66
3.6 爆炸物检测仪	67
3.6.1 爆炸物检测仪的基本原理	67
3.6.2 爆炸物检测仪的操作与维护	69
3.7 防暴器械	70
3.7.1 防暴器械的种类及使用方法	70
3.7.2 防暴器械的使用条件	74

模块4 突发事件的应急处理 75

学习目标	75
4.1 突发事件应急处理概述	75
4.2 各类突发事件的应急处理	76
4.2.1 火灾的应急处理	76

4.2.2 大客流的应急处理	80
4.2.3 疑似爆炸物的应急处理	81
4.2.4 可疑物的应急处理	81
4.2.5 各种治安事件的应急处理	82
4.2.6 其他突发事件的应急处理	87
4.3 伤害急救常识	87
4.3.1 复原卧位	87
4.3.2 心肺复苏术	88
4.3.3 气道异物梗阻	92
4.3.4 伤口的包扎	94
4.3.5 固定	97
4.3.6 搬运	99
附录	101
附录1 沈阳市公安局关于地铁禁止携带危险品目录的通告	101
附录2 上海市轨道交通管理条例	102
附录3 国家城市轨道交通运营突发事件应急预案	110
附录4 北京市轨道交通运营安全条例	117
附录5 城市轨道交通安检人员常用英语	128
附录6 城市轨道交通安检理论知识测试题及参考答案	129
参考文献	143



模块1 城市轨道交通安检基础

学习目标

- (1) 了解城市轨道交通安检的性质和特点，了解城市轨道交通安检人员的职业道德规范。
- (2) 熟悉城市轨道交通安检的相关法律法规。
- (3) 掌握城市轨道交通安检人员的工作职责、岗位职责、业务技能和工作流程。
- (4) 掌握城市轨道交通安检服务礼仪的标准和举止体态的要领。

1.1 认知城市轨道交通安检

1.1.1 城市轨道交通概述

1. 城市轨道交通的定义

城市中使用车辆在固定导轨上运行并主要用于城市客运的交通系统称为城市轨道交通。《城市公共交通分类标准》(CJJ/T 114—2007) 将城市轨道交通定义为“采用轨道结构进行承重和导向的车辆运输系统，依据城市交通总体规划的要求，设置全封闭或部分封闭的专用轨道线路，以列车或单车形式，运送相当规模客流量的公共交通方式”。

城市轨道交通是具有固定线路，铺设固定轨道，配备运输车辆及服务设施等的公共交通设施。城市轨道交通是一个包含范围较大的概念，在国际上没有统一的定义。一般而言，广义的城市轨道交通是指以轨道运输方式为主要技术特征、在城市公共客运交通系统中具有中等以上运量的轨道交通系统（有别于道路交通），主要为城市内（有别于城际铁路，但可涵盖郊区及城市圈范围）公共客运服务，是一种在城市公共客运交通中起骨干作用的现代化立体交通系统。

城市轨道交通以其大载客量、快捷、准时、安全、环保而成为解决交通拥堵问题的最有效

手段。目前,城市公共交通的轨道化程度已成为衡量一个城市现代化水平的重要标志之一。城市轨道交通经历了自 1863 年以来一个多世纪的发展,技术成熟,安全可靠,形式多样,用途广泛,正成为城市交通的骨干。

2. 城市轨道交通在城市公共交通中的地位与作用

城市轨道交通在城市公共交通中具有以下地位与作用。

(1) 城市轨道交通是城市公共交通的主干线、客流运送的大动脉,是城市的生命线工程。其建成运营后将直接影响到城市居民的工作和生活。

(2) 城市轨道交通是世界公认的低能耗、少污染的“绿色交通”,是解决“城市病”的一把金钥匙,对于实现城市的可持续发展具有非常重要的意义。

(3) 城市轨道交通是城市建设史上最大的公益性基础设施,对城市的全局和发展模式将产生深远的影响。为了建设生态城市,应把“摊大饼”式的城市发展模式改变为“伸开的手掌”形模式,而手掌状城市发展的骨架就是城市轨道交通。城市轨道交通的建设可以带动城市沿轨道交通廊道发展,促进城市的繁荣,形成郊区卫星城和多个城市副中心,从而缓解城市中心人口密集、住房紧张、绿化面积小、空气污染严重等城市通病。

(4) 城市轨道交通的建设与发展有利于提高市民出行的效率,节省时间,改善生活质量。国际知名的大都市由于轨道交通十分发达与方便,人们出行很少乘坐私人车辆,主要依靠地铁、轻轨等轨道交通,故城市交通秩序井然,市民出行方便、省时。

1.1.2 城市轨道交通安检的发展过程

全球第一台金属探测器诞生于 1960 年,主要应用于工、矿业,是检查矿产纯度、提高效益的得力帮手。随着社会的发展、犯罪案件数量的上升,金属探测器在 1970 年被引入一个新的应用领域——安全检查,也就是今天所使用的金属探测门的雏形,它的出现意味着人类对安全的认知已步入一个新纪元。一个产品的出现带动了一个行业的发展,于是安检行业开始进入市场。

随着航空业迅速发展,劫机等危险事件的发生使航空与机场安全逐渐受到重视,安全检查成为民航行业不可缺少的一部分。2001 年“9·11”事件之后,反恐成为国际社会一个重要议题,同时国际社会对安全防范的认知也提升到一个新高度。受“9·11”事件的影响,各行各业都加强了对安全检查的部署。

随着城市人口的不断增加,世界上很多国家开始发展城市轨道交通。城市轨道交通以其安全、舒适、方便、快捷等优点成为大城市改善交通结构、构筑立体交通运输网络、解决交通拥堵难题、改善城市环境的最佳选择方案。

但随着城市轨道交通的快速发展,发生安全事件的风险也越来越高。城市轨道交通车站具有封闭、空间狭小、人员密集的特点,一旦发生由携带危险品进站引发的突发性安全事故,往往会造成群体性伤亡,并极可能引发拥挤、踩踏等,进一步加剧伤亡程度。同时,群体性伤亡事件必然会影响城市轨道交通的正常运营,甚至会造成城市整体公共交通的混乱,从而影响整个城市的正常运行秩序。进站前的安全检查可以防止炸弹爆炸、火灾、行凶、枪击和聚众闹事等事件的发生。因此,城市轨道交通安全检查工作可降低危险品进入车站、车厢的风险,是维

护城市轨道交通公共安全的必要措施之一。

北京地铁安检是世界上第一个在城市轨道交通上进行安检的机构。在 2008 年北京奥运会来临之际，经北京奥组委申请，由北京市人民政府和北京市公安局主持，经国务院批准，设立了北京地铁安检。北京地铁安检试检查的时间是 2008 年 6 月 20 日，正式进入检查的时间是 2008 年 7 月 1 日。首次进行地铁安检的线路包括北京地铁 1 号线、北京地铁 2 号线、北京地铁八通线和北京地铁 13 号线。首批进入地铁安检的安检人员有 3 000 余人。

2017 年，国务院在政府工作报告中重点提到了加快人工智能等技术的研发和转化，人工智能可以提高反恐维稳工作的信息化、智能化水平。预计到 2020 年，全球人工智能市场规模可达到 1 190 亿元。人工智能技术将用于金属检测门等设备，打造基于人工智能的 AI 布防。

1.1.3 城市轨道交通安检的性质和特点

根据相关法律法规的规定，城市轨道交通安检工作在城市轨道交通车站设立专门的安检点，配置安检设备和专业人员，对乘客携带的物品进行检查，防止乘客携带易燃、易爆、有毒等危险品及管制器械等会对乘客造成危险的物品进站上车，是保证城市轨道交通公共安全的重要举措。

传统的安全检查设备有 X 射线机、金属探测门、手持金属探测器等，在安全检查工作中发挥了重要作用。安全检查专业人员则需具备操作安全检查设备的能力，以及识别危险品、违禁品的能力。

1. 安检工作的性质

安全检查是以安全检查为主要手段，防止恐怖和破坏活动等危害公共安全事件发生的重要措施。实施主体是具有安检上岗资格的安检专业人员，他们由公安机关负责监督和进行业务指导。安检人员在工作中必须接受公安民警的监督，服从公安民警的管理。

在我国，尽管各城市的轨道交通系统都建立了一定的安全检查制度，但是在安全检查的方式上存在一些差异。目前，北京、上海的轨道交通安检均采用在进入付费区前设置固定的安检点进行安检工作。上海轨道交通并没有采取“逢包必查”的检查标准，而是对乘客携带的大件行李、箱包进行全面检查，对小包进行抽检。北京地铁安检自 2017 年 10 月 17 日起启动了“人物同检”安检措施，即在对乘客携带的大件行李、箱包及小包进行安检的同时，还要用手持金属探测器及金属探测门对乘客自身进行安全检查。

城市轨道交通安检人员由相关法律法规赋予职责，有权对乘客携带的物品进行检查，对于不接受检查的乘客可以拒绝其进站乘车；对于携带危险品、违禁品的人员进行劝阻，对于不听劝阻的人员移送轨道交通公安部门处理；对于不接受随身包裹检查或者携带危险品强行进站、不听劝阻的人员，要及时向车站民警报告。

2. 安检工作的特点

城市轨道交通运营便捷、准时、容量大，所以安检人员要在较短时间内对进入安检区域的人员及其携带的物品进行安全检查工作，一旦出现失误，就可能造成严重的后果。因此，安全检查工作具有时间性强、责任心强、政策性强、专业性强及风险性大等特点。

(1) 时间性强。安全检查点是乘客进入轨道交通乘车的第一道关口，往往人员集中、客流

量大，特别是在工作日的早晚高峰及春节等节假日时人员密集，造成安检时间紧张。在进行安全检查工作时，安检人员要始终如一地坚持严查细验，确保安全。因此，安检人员需要有强烈的时间观念及过硬的业务能力，保证安检工作高质、高效地完成。

(2) 责任心强。危害城市轨道交通的不法分子为达目的不择手段，因此为防止危害轨道交通安全事故发生所设立的安全检查工作责任重大，安检人员要具有极强的责任心。同时，对于一些因缺乏安全意识等而藏匿、携带危险品及违禁品的没有犯罪动机的人员，安检人员要及时发现、处理，排除隐患。

(3) 政策性强。安检人员在处理问题时不能毫无依据，要根据相关法律法规对乘客进行说明、劝阻等。

(4) 专业性强。进行安全检查工作时，安检人员要熟练操作各种安全检查设备，并掌握简单的维护技能，所以安检工作具有专业性强的特点。

(5) 风险性大。安检人员在工作过程中，直接面对可能存在的危险品和不法分子，随时会面对各种不法分子的袭击和各类灾害事故的威胁，风险较大，人身安全易受到威胁。

1.2 城市轨道交通安检人员

1.2.1 安检人员的职业道德规范

1. 职业及职业道德规范的含义

职业是社会成员对社会所承担的职责和工作，具有一定的社会责任感。在现实生活中，人们习惯于把每个人在社会中所从事的、作为主要生活来源的工作称为职业。职业是参与社会分工，利用专门知识和技能，为社会创造物质财富和精神财富，获取合理报酬，作为物质生活来源，并满足精神需求的工作。为了规范从业人员的职业行为，确保职业活动的正常进行，必须建立用于协调职业生活中发生的各种关系的职业道德规范。

职业道德规范是社会道德规范的一种，是从业人员的职业道德行为和职业道德关系的普遍规律的反映，是一定社会制度或一定职业对从业人员的行为和关系的基本要求的根据，是根据各个行业的特点、性质、地位、作用和职业活动的客观要求，在从事职业活动和处理职业关系时人们应共同遵守的行为准则。良好的职业道德是每个从业人员都必须具备的基本品质。任何职业都承担着一定的职业责任，职业道德把忠实履行职业责任作为一条主要的规范，从业人员要从认识、情感、信念到习惯上养成忠于职业的自觉性。

职业道德不仅是从业人员在职业活动中的行为标准和要求，还是本行业对社会所承担的道德责任和义务。

职业道德的基本职能是调节职能。一方面，职业道德可以调节从业人员内部的关系，即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为，促进职业内部人员的团结与合作。例如，职业道德规范要求各行各业的从业人员都要团结、互助、爱岗、敬业，齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面，职业道德可以调节从业人员和服务对象之间的关系。例如，职业道德规定

了医生如何对患者负责、教师如何对学生负责等。

职业道德必须鲜明地表达职业义务、职业责任及职业行为上的道德准则。由于职业道德是在特定的职业实践基础上形成的，反映的是职业、行业乃至产业特殊利益的要求，因而它往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯，表现为从事某一职业的人们所特有的道德心理和道德品质。

职业道德既能使一定的社会或阶段的道德原则和规范“职业化”，又能使个人道德品质“成熟化”。任何一种形式的职业道德都在不同程度上体现着阶级道德或社会道德的要求。同时，职业道德与各种职业要求和职业生活结合，具有较强的稳定性和连续性，可使从业人员形成比较稳定的职业心理和职业习惯，这会在很大程度上改变从业人员在学校学习阶段和少年生活阶段所形成的品行，影响其道德风貌。

2. 职业道德的特点

(1) 适用范围的有限性。每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务。各种职业的职业责任和职业义务不同，以致形成各自特定的职业道德规范。

(2) 发展历史的继承性。职业具有不断发展和世代延续的特征，不仅其技术世代延续，而且其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法也有一定历史继承性。例如，“有教无类”“学而不厌，诲人不倦”始终是教师的职业道德。

(3) 表达形式的多样性。各种职业道德的要求都较为具体、细致，因此其表达形式多种多样。

(4) 强烈的纪律性。纪律也是一种行为规范，但它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。它既要求人们能自觉遵守，又带有一定的强制性。就前者而言，它具有道德色彩；就后者而言，它又带有一定的法律色彩。也就是说，遵守纪律一方面是一种美德，另一方面又带有强制性，具有法令的要求。例如，工人必须执行操作规程和安全规定，军人要有严明的纪律等。因此，职业道德有时又以制度、章程、条例的形式表达，让从业人员认识到职业道德具有纪律的规范性。

3. 城市轨道交通安检人员职业道德规范

城市轨道交通安检人员职业道德规范是社会主义职业道德在城市轨道交通安检职业活动中的具体体现，既是安检人员处理好职业活动中各种关系的行为准则，也是评价安检人员职业行为好坏的标准。

(1) 强化安全责任意识。安全检查的目的是保障乘客人身安全及城市轨道交通运营安全，严防危害公共交通安全的非法行为发生，责任重、要求高。安全责任重于泰山，每名安检人员必须时刻保持头脑清醒，正确分析安全形势，明确自己的安全责任，做到人在岗位、心系安全；坚持执行安全检查的严格标准，正确操作安全检查设备，严格履行安检岗位职责，确保安检工作万无一失；必须牢固树立安全忧患意识，坚决克服松懈、“事不关己，高高挂起”等心理，保持高度警惕，将各种隐患及时消灭在萌芽状态。

(2) 培养文明服务意识。文明服务是社会主义精神文明和职业道德的重要内容，也是社会主义社会人与人之间平等团结、互助友爱的人际关系的体现。安检工作既有检查的严肃性，又有服务的文明性。每天与乘客交流的安检人员，大多时候是乘客进入车站见到的第一位工作人

员。安检人员的一言一行不仅体现着个人综合素质及个人形象，还代表着所属安检公司的形象、整个城市轨道交通行业的形象，甚至代表着整个城市的形象。因此，每个安检人员要自觉摆正安全检查与文明服务的关系，端正态度，规范文明服务的管理，塑造安检队伍良好的文明形象。

(3) 确立敬业奉献意识。奉献社会就是全心全意为社会做贡献，这是“为人民服务”精神的最高体现，是职业道德中的最高境界。奉献社会是一种人生境界，是一种融合在事业中的高尚人格。安检人员所处的岗位是城市轨道交通的第一道防线，会直接面对发生的危险。这就要求安检人员熟练掌握业务技能，不惧危险，用专业的业务能力和技巧消除各种安全隐患，保障自己和他人的安全。同时，安检岗位任务繁重、要求严格，安检人员要长年累月奋战在城市轨道交通安全第一线。轮班的工作制度使安检人员的家庭生活受到不同程度的影响，艰苦的工作环境也容易引起其心态波动。这就要求安检人员拥有敬业奉献意识，在其位、尽其责，热爱安检岗位，在安检岗位上发挥“工匠精神”。

1.2.2 安检人员的工作职责和岗位职责

1. 安检人员的工作职责

(1) 遵纪守法，认真执行各项规章制度。安检人员在工作中要遵守各项法律法规和城市轨道交通车站的各项规章制度，服从各级领导的管理，严格执行上岗制度，不松懈大意，不漏检一包一人。

(2) 坚守岗位，工作严肃、认真、细致。安检人员要熟练掌握各种安检设备的操作，以及熟知各种危险品的外部特征。对可疑物品，应采取针对性探测，确定可疑物性质，及时将物品和乘客移交轨道交通民警处理并做好记录；对无异常的物品，应尽快疏导乘客，以便乘客通行。

(3) 树立良好形象，热情服务乘客。安检人员在工作中要严格遵守劳动纪律，不做与工作无关的事情；文明值岗，劝阻乘客时要有理有据；按规定着装上岗，热情服务，快速引导乘客配合安检，遇到需要帮助的乘客及时提供帮助，自觉维护安检人员的岗位形象。

(4) 爱护安检设备，操作符合要求。安检人员负责各类安检设备的摆放及日常维护，在使用过程中要爱惜设备，在结束工作时要对安检设备进行清点并安全存放。

2. 安检人员的岗位职责

城市轨道交通安检岗位主要由引导岗、值机岗、手工检查岗等组成。

(1) 引导岗。引导岗的安检人员要面对进站乘客，主动维持乘客进站秩序，提醒和引导乘客将所携带的物品通过安检仪；主动观察每名进站乘客及其携带的物品，注意发现可疑情况；提醒手检员对可疑人员或物品尤其是对乘客手持的液体进行检验。同时，引导岗的安检人员要防止漏检现象的发生，能够维持好安检现场的秩序，客流量大时采取限流措施。对于不接受安检的乘客，引导岗的安检人员要劝阻其进站，遇到拒绝安检、强行进站的乘客要及时报告车站民警。

(2) 值机岗。值机岗的安检人员要通过 X 射线机透视受检物品，注意观察受检物品情况，若在检测中发现金属利器、电线钟表、多瓶液体、疑似子弹、较大容器和图像模糊不清、无法

判断性质的物品，要及时提出做进一步开包检查的要求。在监测检查中要仔细辨别检测仪所显示的物品特征，不得遗漏检查，确保检查质量。该岗安检人员要严格遵守上报流程，在避免惊动危险人员的情况下，将遇到的各种情况或信息传递给当班同事和车站民警。

(3) 手工检查岗。手工检查岗的工作主要是对利用 X 射线机检查的重要补充。该岗安检人员根据值机岗安检人员的提示，要求乘客自行开包进行检查或经乘客同意后打开箱包检查。若发现危险品、违禁品，安检人员要劝说乘客换乘其他交通工具或主动上交物品；对于携带危险品、违禁品且不愿离开、执意进站的乘客，要及时向车站民警报告，请民警到场处理。同时，该岗安检人员需手持便携式安检设备检测乘客携带的易碎物品（如玻璃器皿等）、易损物品（如食品、计算机等）等，对乘客携带的液体执行“逢液必检”。

(4) 其他岗位。部分城市的轨道交通车站有其他要求，如北京地铁要求“人物同检”，这就要求安检人员手持便携式安检设备对乘客进行人身检查。有的城市轨道交通车站会单独设置后传员，主要负责提醒乘客不要误拿别人的行包或物品，配合引导员劝退未安检乘客，以及接收值机岗安检人员的提示，在避免惊动危险人员的情况下上报情况。

1.2.3 安检人员的业务技能

1. 引导乘客

(1) 仪容仪表端庄得体，神情状态饱满，态度和蔼，展现良好的精神面貌，提升自己的亲和力，减少乘客的抵触情绪。

(2) 应使用礼貌用语，热情有礼，引导语言清晰，声音大小适当。

(3) 时刻保持敏锐的观察力和警惕性，及时发现工作中将要出现的各类突发状况，如果发现可疑人员应立即示意值机员、手检员重点检查。

可疑的情况主要有：没有密封包扎的各种较大口袋，盛装液体的桶、罐、瓶等较大的容器，油漆桶、汽油桶、压缩钢瓶等明显的危险品，反季着装、衣冠不整的乘客携带的物品，反复逗留、犹豫不前等与正常乘车行为不符的乘客携带的物品，等等。

安检重点对象主要有：公安部门、安全检查站掌握的嫌疑分子和群众检举的嫌疑分子，上级通报的来自恐怖活动频繁的国家 and 地区的人员，精神恐慌、言行可疑、故作镇静者，冒充熟人、假献殷勤、接受检查过于热情者，表现异常、催促检查或态度蛮横、不愿接受检查者，着装与其身份明显不符或反季节着装者，在检查中发现的有可疑问题的人，等等。

(4) 适当帮助携带较大物品或较多物品的乘客放包检查；当乘客携带的物品较轻，不能自动通过安全防护帘时，要主动帮助乘客推一下该物品使其进入 X 射线机，并提醒乘客在出口处手动拿走。

(5) 熟知城市轨道交通车站相关事项（如该站的运营起始、结束时间等），严格遵守相关规章制度及工作操作规范，做到文明执勤、热情服务、首问负责。图 1-1 为引导岗安检人员。



图 1-1 引导岗安检人员

2. X 射线机监视检测

- (1) 通过 X 射线机成像规律，对进入仪器的物品进行初判。
- (2) 对难以看清的物品使用放大、图像增强等辅助功能进行判别。
- (3) 对一时难以准确识别的可疑物，通知或暗示后传员或其他岗位的安检人员进行开包检查或通过其他方式处置。
- (4) 若显示屏中出现的物品过多，则应停止皮带转动，同时提醒引导岗安检人员限流。
- (5) 具有较丰富的危险品常识，熟悉各种常见物品的形状、结构和特点，熟悉安检设备的性能和使用方法。

3. 对液体的检测

- (1) 提醒乘客将包内或随身携带的液体交与自己以便进行检查，对于饮品类液体可示意乘客试喝一口。
- (2) 使用液体探测设备或采用看、摇、嗅等方法进行检测。
- (3) 若液体安全，感谢乘客配合，告知其可以进站乘车；若液体可疑，询问乘客是何液体。若液体为限带违禁品，告知乘客相关规定，请其换乘其他交通工具或放弃物品后进站乘车；若液体为禁带违禁品，则进行人物分离，示意其他安检人员向车站民警报告，在保证安全的前提下稳住乘客。

4. 人工开包

- (1) 使用文明用语请乘客配合做人工开包检查。
- (2) 帮助乘客将包放在开包台上，提示乘客将疑似违禁品的物品拿出接受检查；若乘客不

愿拿出，则在征得乘客同意后替乘客将包内物品逐一拿出进行检查。

(3) 对乘客物品进行查看，确认是否有违禁品，可以使用仪器帮助确认。检查包的内层和夹层时应用手沿着包的各个侧面上下摸查，将所有的夹层和内层小口完整、认真地检查一遍。若无违禁品，感谢乘客的配合，告知其可以进站乘车；若有限带违禁品，告知乘客相关规定，请其换乘其他交通工具或放弃物品后进站乘车；若有禁带违禁品，进行人物分离，示意其他安检人员向车站民警报告，在保证安全的前提下稳住乘客。

图 1-2 为安检人员进行人工开包检查。



图 1-2 人工开包检查

5. 人身检查

对乘客进行人身检查以仪器检查为主、手工检查为辅。

(1) 指引乘客接受人身检查。手检员以 45° 斜角面向乘客并说：“您好，请您双臂微张，五指分开，左脚（右脚）平跨一步。”

(2) 如果乘客是女性，则需要由女性安检人员执行检查。

(3) 身体轮廓（身体的外部）扫描。从耳朵位置开始，以顺时针方向进行扫描；扫描至受检者头部的左侧，越过左肩；顺着左手臂外侧由左肩顶扫描到手指尖，然后顺势扫描手臂的内侧；扫过身体的左侧，由上而下经过腰部；继续向下，扫过左腿、左脚踝、左脚和左脚趾；顺着左边裤腿向上，再顺着右边裤腿向下，扫至右脚踝、右脚和右脚趾；顺着受检者的右腿和身体右侧扫到右手臂；顺着右手臂底部扫到手指尖，然后回到右手臂外侧的顶部；最后顺着颈部右侧扫至头部。

(4) 身体前部的扫描。保持手持金属探测器平行于身体，从头部到脚部，以 $5\sim 8\text{ cm}$ 宽度的带状上下扫描。

(5) 身体后部的扫描。与扫描身体前部相同，从头部到脚趾依次扫描身体的后部。

(6) 当在检查过程中发现乘客身上携带的物品为危险品时，应引导乘客到一旁接受检查询

问,并在第一时间上报相关负责人及公安机关。若未发现危险品,应引导乘客进站,并使用感谢词。

(7) 进行人身检查时要注意目视乘客,面带微笑,提前伸手,不要等乘客走到面前才伸手示意。

(8) 提醒乘客平举双臂,可以做动作引导乘客。

(9) 手的力度控制到位,不要触摸乘客裸露部位的皮肤。

(10) 检查的关键部位有头部、肩胛部、胸部、手部(手腕)、臀部、腋下、裆部、腰部、腹部、脚踝。

(11) 在前、后腰位置平行推拉并配合手指进行适当力量的按压,以感觉出乘客身体或衣物内不相贴合、不自然的物品,对取出物品的部位应再用手复查,排除疑点后方可进行下一步检查。检查是顺着身体的自然形状,通过摸、按压、拍打感觉出藏匿的物品。拍打是指手在不离开乘客的衣物或身体的情况下用适当的力量进行按压,以感觉出乘客身体或衣物内不相贴合、不自然的物品。

6. 各岗位之间的相互配合

(1) 引导岗安检人员与手检员的配合。当引导岗安检人员发现乘客有漏检行为且来不及劝导、阻止时,应及时提醒手检员对漏检乘客进行引导或检查。

(2) 值机员与手检员的配合。当值机员发现乘客过检物品需要进行开包检查时,应及时提醒手检员做出反应,告知手检员需要进行查询或开包检查的包的形状等特征。手检员接到值机员示意后,应及时对乘客进行解释并对相应的物品进行查询或开包检查。

(3) 引导岗安检人员与值机员的配合。当引导岗安检人员发现乘客行为可疑时,示意值机员着重检查;当客流量大时,引导岗安检人员进行限流引导,保证后续岗位人员的工作正常开展。

各岗位安检人员只有相互配合,安检工作才能有条不紊地进行。例如,在北京地铁10号线公主坟站安检人员检出枪支弹药事件中,安检人员配合默契,阻止了可疑人、可疑物进站,保障了乘客和自身的安全。

2016年7月13日上午10时30分,北京地铁10号线公主坟站B口的安检人员正在认真值岗。一名普通的女乘客进站后,引导员引导乘客将黑色密码箱过机安检。此时正常值机的安检人员突然紧张起来,因为他发现X射线机内的黑色密码箱中有两件枪状物。值机员立即停机,为了不引起恐慌,他用暗语传达手检员、引导员此包裹有问题。当下便领会的引导员立即限流,并为乘客耐心解释机器发生故障,引导并疏散其余乘客从其他安检口进站;后传员立即进行人物分离,同时小心地同乘客详细确认包内物品,但是该乘客不愿意配合,声称不知道里面是什么物品。最后,为了安抚乘客的不满情绪,安检人员再次确认包内物品。手检员征得乘客同意后将密码箱进行二次复查,值机员通过熟练的业务技能再次肯定地认定包内有枪状物两件,果断将危险物品隔离在X射线机内后再次通知引导员继续限流、疏导乘客。手检员随后到售票处通知站务员有乘客携带危险物品进站,请求通知值班站长及车站民警支援。民警到达现场后,安检人员将可疑人、可疑物转交民警处理。民警仔细确认,发现长枪状物长约90 cm,枪管和枪托是分开的,枪管长约50 cm,枪托长约40 cm;短枪状物长约

15 cm；疑似子弹状物 50 发。

1.2.4 安检人员的工作流程

1. 上岗前

- (1) 安检人员上岗签到，参加当班车站的班会，熟知通知或要求。
- (2) 相互检查仪容仪表，要求着装整齐、仪容良好。
- (3) 检查安检设备及其他相关用品的齐备、完好情况，做好安检设备的调试。图 1-3 为安检人员在检查设备。

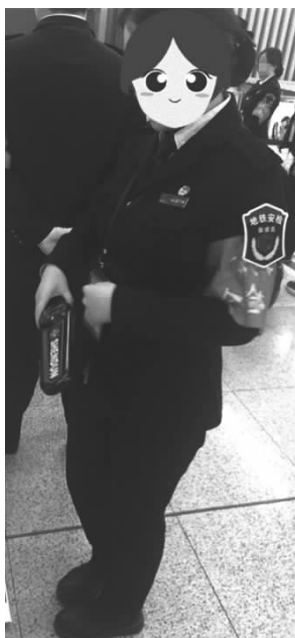


图 1-3 安检人员在检查设备

2. 上岗中

- (1) 按照业务流程开展安检工作。
- (2) 在非高峰时段根据各个车站运营情况休息、就餐。

3. 交接班

- (1) 接班人员当面确认安检器材、设备及相关用品是否齐备、完好。
- (2) 交班人员向接班人员传达上级指示、问题及处理结果、设备情况、注意事项等。
- (3) 交班人员在接班人员完成岗位接替，并在“安全检查工作登记簿”上签字后方可离岗。

4. 结束运营

- (1) 正常关闭安检设备。
- (2) 对安检设备及其相关用品进行清点，清点完成后安全存放。图 1-4 为完成清点的安检设备。



图 1-4 完成清点的安检设备

(3) 做好当日安检工作数据统计和物品处理工作。

1.3 城市轨道交通安检相关法律法规

1.3.1 法律基础

现代社会是法治社会，每个人、每个组织的行为都受到法律的制约。安检人员在工作 and 日常生活中处在纷繁复杂的社会关系中，应当学习、掌握必要的法律知识。法律基础是介绍基本的法律概念、法律术语、法律体系等内容的知识体系，是学习、掌握专门法律知识的基础和前提。

1. 法的概念和本质

法是由国家制定、认可并保证实施的，反映由特定物质生活条件所决定的统治阶级意志，以权利和义务为内容，以确认、保护和发展统治阶级所期望的社会关系与社会秩序为目的的规范体系。法是一种特殊的社会规范，具有规范性、国家意志性、国家强制性、普通有效性和程序性。法通过权利、义务来规定和调整一定的社会关系，维护一定的社会秩序。法是统治阶级意志的展现。

(1) 法的基本特征。

法的基本特征包括：①法是调整人的行为或社会关系的规范；②法是由国家制定或认可，并具有普遍约束力的社会规范；③法是以国家强制力保证实施的社会规范；④法是规定权利和义务的社会规范。作为由国家制定的社会规范，法具有指引、评价、预测、教育和强制等规范作用。

政治关系的发展变化是影响法的发展变化的重要因素，政治体制的改革和政治活动的内容制约着法的内容及其发展变化。在我国，党的政策指导着法治建设的各个环节，社会主义

法是实现党的政策的重要手段和形式，同时又对党的政策起到一定的制约作用。我国现阶段立法的指导思想必须是以建设中国特色社会主义理论和党的基本路线为指导，为实现社会主义现代化建设服务，而不能以别的思想为指导，不能离开社会主义解放生产力、发展生产力这个根本任务。

（2）立法的基本原则。

立法的基本原则包括：①立法必须以宪法为依据；②立法必须从实际出发；③总结实践经验与科学预见相结合；④吸收、借鉴历史和国外的经验；⑤以最广大人民的最大利益为标准，立足全局，统筹兼顾；⑥原则性和灵活性相结合；⑦保持法律的稳定性和连续性与及时立、改、废相结合。

2. 法律的实施

法律的实施包括守法、执法和司法。

（1）守法是指一切国家机关及其工作人员、政党、社会团体、企事业单位和全体公民自觉遵守法律的规定，将法律的要求转化为自己的行为，从而使法律得以实施的活动。守法是法的实施的最基本的形式。立法者制定法的目的就是使法在社会生活中得到实施。如果法制定出来却不能在社会生活中得到遵守和执行，那必将失去立法的目的，也失去了法的权威和尊严。守法是一个国家和社会主体严格依法办事的活动与状态，而依法办事包含着两层含义，一是依法享有权利并行使权利，二是依法承担义务并履行义务。

守法主要包括守法主体、守法范围、守法内容等构成要素。

①守法主体。守法主体是指在一个国家和社会中应当遵守法律的主体，即一定守法行为的实施者。按照我国宪法的规定，守法主体可以分为以下几类：

- 一切国家机关、武装力量、政党、社会团体、企业事业组织。
- 中华人民共和国公民。
- 在我国领域内的外国组织、外国人和无国籍人。

②守法范围。守法范围是指守法主体必须遵守的行为规范的种类。在我国，守法范围主要是各种制定法，包括宪法、法律、行政法规、部门规章、地方性法规、地方政府规章、民族自治地方的自治条例和单行条例、特别行政区法、经济特区的规范性文件等。

③守法内容。守法内容包括履行法律义务和行使法律权利，两者密切联系，不可分割，守法是履行法律义务和行使法律权利的有机统一。

（2）执法。执法亦称法律执行，是指国家行政机关依照法定职权和法定程序，行使行政管理职权、履行职责、贯彻和实施法律的活动。

（3）司法。司法是指国家司法机关根据法定职权和法定程序，具体应用法律处理案件的专门活动。

1.3.2 城市轨道交通安检相关法律法规的条文

安检法规是国家立法机关和国家行政机关依据宪法、法律、国家政策制定的，实施安全技术检查的法律、条例、规章、规定、办法、规则等规范性文件的总称。

安检工作是一项政策性很强的工作，处理问题需要有法律依据，不能随心所欲，更不能感

情用事。安检法规的制定使安检工作有法可依，有章可循。安检法规是国家机关制定，以国家权力为基础，凭借国家机关的强制力来保证实施的行为规则，对所有人员都有法律效力和约束力。安检法规属于业务工作规则性质，就安检专业工作规定了工作范围、方针原则、处罚处置的管理措施等，具有较强的专业性。

在我国现行的法律范畴内，安检工作主要依据的法律法规是《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国治安管理处罚法》等。有关安检工作的规范性文件有中华人民共和国国家标准《城市轨道交通安全防范系统技术要求》（GB/T 26718—2011）等。

1. 《中华人民共和国刑法》中的相关条款

第一百一十五条 放火、决水、爆炸以及投放毒害性、放射性、传染病病原体等物质或者以其他危险方法致人重伤、死亡或者使公私财产遭受重大损失的，处十年以上有期徒刑、无期徒刑或者死刑。

过失犯前款罪的，处三年以上七年以下有期徒刑；情节较轻的，处三年以下有期徒刑或者拘役。

第一百一十六条 破坏火车、汽车、电车、船只、航空器，足以使火车、汽车、电车、船只、航空器发生倾覆、毁坏危险，尚未造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。

第一百一十七条 破坏轨道、桥梁、隧道、公路、机场、航道、灯塔、标志或者进行其他破坏活动，足以使火车、汽车、电车、船只、航空器发生倾覆、毁坏危险，尚未造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。

第一百一十九条 破坏交通工具、交通设施、电力设备、燃气设备、易燃易爆设备，造成严重后果的，处十年以上有期徒刑、无期徒刑或者死刑。

过失犯前款罪的，处三年以上七年以下有期徒刑；情节较轻的，处三年以下有期徒刑或者拘役。

第一百二十条 组织、领导恐怖活动组织的，处十年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处没收财产；积极参加的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金；其他参加的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利，可以并处罚金。

犯前款罪并实施杀人、爆炸、绑架等犯罪的，依照数罪并罚的规定处罚。

第一百二十五条 非法制造、买卖、运输、邮寄、储存枪支、弹药、爆炸物的，处三年以上十年以下有期徒刑；情节严重的，处十年以上有期徒刑、无期徒刑或者死刑。

第一百三十条 非法携带枪支、弹药、管制刀具或者爆炸性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性物品，进入公共场所或者公共交通工具，危及公共安全，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制。

第二百九十一条 聚众扰乱车站、码头、民用航空站、商场、公园、影剧院、展览会、运动场或者其他公共场所秩序，聚众堵塞交通或者破坏交通秩序，抗拒、阻碍国家治安管理工作人员依法执行职务，情节严重的，对首要分子，处五年以下有期徒刑、拘役或者管制。

2. 《中华人民共和国治安管理处罚法》中的相关条款

第二条 扰乱公共秩序，妨害公共安全，侵犯人身权利、财产权利，妨害社会管理，具有社会危害性，依照《中华人民共和国刑法》的规定构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不够刑

事处罚的，由公安机关依照本法给予治安管理处罚。

第二十三条 有下列行为之一的，处警告或者二百元以下罚款；情节较重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款：

（一）扰乱机关、团体、企业、事业单位秩序，致使工作、生产、营业、医疗、教学、科研不能正常进行，尚未造成严重损失的；

（二）扰乱车站、港口、码头、机场、商场、公园、展览馆或者其他公共场所秩序的；

（三）扰乱公共汽车、电车、火车、船舶、航空器或者其他公共交通工具上的秩序的；

（四）非法拦截或者强登、扒乘机动车、船舶、航空器以及其他交通工具，影响交通工具正常行驶的；

（五）破坏依法进行的选举秩序的。

聚众实施前款行为的，对首要分子处十日以上十五日以下拘留，可以并处一千元以下罚款。

第二十五条 有下列行为之一的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款；情节较轻的，处五日以下拘留或者五百元以下罚款：

（一）散布谣言，谎报险情、疫情、警情或者以其他方法故意扰乱公共秩序的；

（二）投放虚假的爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质扰乱公共秩序的；

（三）扬言实施放火、爆炸、投放危险物质扰乱公共秩序的。

第三十条 违反国家规定，制造、买卖、储存、运输、邮寄、携带、使用、提供、处置爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质的，处十日以上十五日以下拘留；情节较轻的，处五日以上十日以下拘留。

第三十一条 爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质被盗、被抢或者丢失，未按规定报告的，处五日以下拘留；故意隐瞒不报的，处五日以上十日以下拘留。

第三十二条 非法携带枪支、弹药或者弩、匕首等国家规定的管制器具的，处五日以下拘留，可以并处五百元以下罚款；情节较轻的，处警告或者二百元以下罚款。

非法携带枪支、弹药或者弩、匕首等国家规定的管制器具进入公共场所或者公共交通工具的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款。

3. 《中华人民共和国民法典》中的相关条款

第八百一十八条 旅客不得随身携带或者在行李中夹带易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性以及可能危及运输工具上人身和财产安全的危险物品或者违禁物品。

旅客违反前款规定的，承运人可以将危险物品或者违禁物品卸下、销毁或者送交有关部门。旅客坚持携带或者夹带危险物品或者违禁物品的，承运人应当拒绝运输。

4. 《最高人民法院关于审理非法制造、买卖、运输枪支、弹药、爆炸物等刑事案件具体应用法律若干问题的解释》中的相关条款

第六条 非法携带枪支、弹药、爆炸物进入公共场所或者公共交通工具，危及公共安全，具有下列情形之一的，属于刑法第一百三十条规定的“情节严重”：

- (一) 携带枪支或者手榴弹的；
- (二) 携带爆炸装置的；
- (三) 携带炸药、发射药、黑火药五百克以上或者烟火药一千克以上、雷管二十枚以上或者导火索、导爆索二十米以上的；
- (四) 携带的弹药、爆炸物在公共场所或者公共交通工具上发生爆炸或者燃烧，尚未造成严重后果的；
- (五) 具有其他严重情节的。

行为人非法携带本条第一款第（三）项规定的爆炸物进入公共场所或者公共交通工具，虽未达到上述数量标准，但拒不交出的，依照刑法第一百三十条的规定定罪处罚；携带的数量达到最低数量标准，能够主动、全部交出的，可不以犯罪论处。

5. 《北京市轨道交通运营安全条例》中的相关条款

第三十九条 公安机关负责轨道交通安全检查的监督管理，会同交通主管部门、运营单位制定安全检查设备和监控设备设置标准、人员配备标准、检查分类分级标准及操作规范。

运营单位应当依法选择具有保安资质的单位从事安全检查工作，按照公安机关制定的标准和合同约定对安全检查单位实施管理。

安全检查单位应当依照本条例规定对轨道交通进站乘车人员进行安全检查。

第四十条 安全检查人员应当具备轨道交通运营安全基础知识，熟悉安全检查规章制度和安全检查设备设施操作规程，掌握相应的安全检查技能，经公安机关考核合格后方可上岗作业。

安全检查人员实施安全检查时应当遵守下列规定：

- (一) 佩戴工作证件；
- (二) 文明礼貌，尊重受检查人；
- (三) 执行安全检查操作规程；
- (四) 不得损坏受检查人携带的合法物品。

第四十一条 禁止携带枪支弹药、弩、匕首等管制器具和爆炸性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性等危险物质进站乘车。禁止携带物品目录由公安机关制定并公告。

第四十二条 进入轨道交通车站的乘车人员应当接受并配合安全检查。

不接受安全检查的，安全检查人员应当拒绝其进站乘车；拒不接受安全检查并强行进入车站或者扰乱安全检查现场秩序的，安全检查人员应当制止并报公安机关依法处理。

发现非法携带法律、法规规定的违禁物品的，安全检查人员应当按照规定处置并及时报告公安机关依法处理。

6. 《上海市轨道交通管理条例》中的相关条款

第三十二条 禁止乘客携带易燃、易爆、有毒、有放射性、有腐蚀性以及其他有可能危及人身和财产安全的危险物品进站、乘车。危险物品目录和样式由市公安局、交通行政管理部门公告，由轨道交通企业在车站内予以张贴。

轨道交通企业应当按照有关标准和操作规范，设置安全检查设施，并有权对乘客携带的物

品进行安全检查，乘客应当予以配合。对安全检查中发现的携带危险物品的人员，轨道交通企业应当拒绝其进站、乘车；不听劝阻，坚持携带危险物品进站的，轨道交通企业应当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。

公安部门应当对轨道交通安全检查工作指导、检查和监督，并依法处理安全检查中发现的违法行为。

1.4 城市轨道交通安检服务礼仪

1.4.1 服务礼仪概述

服务是为了满足顾客需要，通过一定的方式和活动，使顾客从中受益的一种有偿或无偿的活动。服务的实施过程可以在为顾客提供的有形产品上完成，也可以在为顾客提供的无形产品上完成。安检服务是在为乘客提供无形的产品。

礼仪是在人类长期社会交往中形成的，是人们在社会交往活动中共同遵守的行为准则和规范，是人类文明的重要标志。

礼仪是指人们在社会交往中受到历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，既被人们所认同，又被人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。

从不同的角度，可以对礼仪做出不同的界定。

(1) 从个人修养的角度来看，礼仪是一个人内在修养和素质的外部体现。通过一举一动、一言一行，一个人可以将其涵养、素质、才华充分展现在人们面前，给人以全面的印象。

(2) 从道德的角度来看，礼仪是为人处世的行为规范和道德准则。

(3) 从交际的角度来看，礼仪是人际交往中的一种艺术，即一种处理人际关系的交际方式或交际方法。

(4) 从传播的角度来看，礼仪是在人际交往中进行有效沟通的技巧。

(5) 从审美的角度来看，礼仪是一种形式美，是人的心灵美的必然外化。

(6) 从民俗的角度来看，礼仪是人际交往中必须遵守的律己敬人的习俗，也是人际交往中对人表示尊重、友好的习惯做法。

1.4.2 安检人员服务礼仪

作为行业的服务礼仪，城市轨道交通安检人员的服务礼仪有着不同于其他行业的含义和特征。

城市轨道交通安检服务礼仪（以下简称“城轨安检服务礼仪”）是礼仪在城市轨道交通服务行业中的具体运用，是礼仪的一种特殊形式，是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。城轨安检服务礼仪主要是指社会要求城市轨道交通安检人员在自己的工作岗位上所需严格遵守的行为规范，即城市轨道交通安检人员在工作岗位上，通过言谈举

止等对服务对象表示尊重和友好的行为规范与惯例。简单地说,城轨安检服务礼仪就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术,其行为规范主要包括安检人员在服务关系中所应有的仪容仪表和言谈举止。

1. 城轨安检服务礼仪的特征

城轨安检服务礼仪除了具有一般服务礼仪的特征外,还具备自身的特征,这些特征也决定了它在服务方面的理念和目标。

(1) 规范性。因为安检服务涉及服务对象多,不能做到一对一的特色服务,因此需要严格、严谨的服务规范作为指导,以确保服务产品的质量和水平。

(2) 时效性。快速高效是安检服务的标准,安检的服务伴随着乘客出行的过程产生,因此安检服务人员及设备为乘客提供的服务同样要讲求时效性,要做到在短时间内高效地服务乘客。

(3) 稳定性。安检不仅仅是城市轨道交通的一部分,它作为公共基础设施同样承担了社会责任,它的服务内容和标准会受到社会事件的影响。

2. 安检人员的头部动作

安检人员在大多数情况下应保持身体直立、头部端正,这是自信、严肃、正派、精神饱满的表现。头部的不同动作传递的含义十分丰富。

- (1) 头部向上表示希望。
- (2) 头部向下表示谦逊、内疚或沉思。
- (3) 头部向前表示倾听、期望、同情或关心。
- (4) 头部向后表示惊奇、恐惧、退让或迟疑。
- (5) 点头表示答应、同意、理解和赞许。
- (6) 摇头表示不喜欢、不同意、不可以和不要。

3. 安检人员的卫生要求

(1) 头发。安检人员的头发应整洁、无异味,发型大方得体,头发颜色自然、梳理得当。

①头发整洁、无异味。为了保持头发整洁且没有头屑,需要定期清洗头发。洗发时要选择适合自己发质的洗发水;洗净后适当抹一些护发素或焗油膏,以保持头发的柔顺;然后使用清香型发胶等,以保持头发整洁、不蓬散。切忌使用有异味的护发品。

②发型大方得体。男士头发长度要适宜,前不及眉,旁不遮耳,后不及领,不能留长发、大鬓角。发型要修剪得体,轮廓分明。头发应梳理整齐,使用发胶、摩丝等定型,不得有蓬乱的感觉。不得理光头、烫发或剪板寸发型。

女士短发最短不得短于两寸(1寸约为3.33 cm),最长不得超过衣领底线。女士不得梳披肩发,头发过肩的需扎起来或盘起、挽起,不得留怪异的新潮发型,刘海儿不要及眉,图1-5为女士盘发示例。发卡、发箍、头花应为深色小型,不可夸张、耀眼。任何一种发型都应梳理整齐,使用发胶、摩丝定型,不得有蓬乱的感觉。

③头发颜色自然。不要将头发染成黑色以外的其他任何抢眼色彩,以接近自然色为宜。



图 1-5 女士盘发示例

④头发梳理得当。在出门上班前、换装上岗前、摘下帽子时、下班回家时及其他有必要的时候，需梳理头发。梳理头发时需要注意不宜当众进行；梳理头发不宜直接用手，最好随身携带一把梳子，以备不时之需。断发、头屑不宜随意处置。

(2) 面部。若脸上常有灰尘、污垢、泪痕或汤渍，难免会给人又懒又脏的感觉，所以除了早上起床后、晚上睡觉前洗脸之外，只要有必要、有可能，随时随地都要抽出一点时间洗脸洁面。为了使自己容光焕发，充满活力与工作激情，女士可适当化妆，但应避免使用气味浓烈、色彩反差较大的化妆品。

(3) 手部。手部要清洁，不使用醒目艳丽的指甲油，不留长指甲；洗手后，要用护手霜保持手部润滑；养成勤洗手、勤剪指甲的好习惯；指甲的长度要适宜，以防断裂。从手心看，以指甲长度不超过指尖 1 mm 为宜；男士如果吸烟，要除掉手上的烟渍；不能使用假指甲或做工艺指甲。

(4) 体味。要勤洗澡，勤换衣袜。洗澡可以除去身上的尘土、油垢和汗味，并且使人精神焕发。应尽量避免身上有过多的烟味、酒味、汗酸味或浓烈的香水味，可适当喷洒香水来掩饰体味。使用香水时要注意以下几个问题：

- ①不应使之影响本职工作或有碍于他人。
- ②宜选用气味清新淡雅的香水，其香味与自己同时使用的其他化妆品香型大体一致。
- ③切勿使用过量，以防产生适得其反的效果。

4. 安检人员的着装规范

安检人员上岗时必须穿安检制服，并遵守下列规定：

- (1) 按规定佩戴安全标志等。
- (2) 换季时应统一换装，换装时间由部门自行规定。
- (3) 按规定配套着装，冬、夏制服不得混穿，便服与制服不得混穿。
- (4) 应当穿黑色、棕色的深色鞋。
- (5) 着装应当整洁，不准披衣、敞怀、卷袖子、卷裤腿、歪戴帽子，不准在安检制服外着便服、戴围巾。

- (6) 只能佩戴国家与上级部门统一制发的证章、证件和工号。

5. 安检人员的执勤规范

- (1) 精神饱满，态度端正；动作规范，举止文明。
- (2) 执勤前不吃有异味的食物，不喝酒；执勤期间应举止端庄，不吸烟，不吃零食。
- (2) 尊重受检者的风俗习惯，对受检者的穿戴打扮不取笑、评头论足，遇事不围观。
- (3) 态度和蔼，检查动作规范，不得推拉受检者。
- (4) 自觉使用安全检查文明执勤用语，热情有礼，不说服务忌语。
- (5) 爱护受检者的行李物品，检查时轻拿轻放，不乱翻、乱扔，检查后主动协助受检者整理好被检物品。
- (6) 按章办事，耐心解释受检者提出的问题，不得借故训斥、刁难受检者。
- (7) 站立时不东倒西歪、无精打采；不得将身体重心明显地移到一侧，只用一条腿支撑着身体；不得低着头、歪着脖子、含胸、端肩、驼背；不得将手插在裤袋里、双手交叉抱在胸前或双手叉腰；不得两腿交叉站立。
- (8) 禁止工作时用手托腮或趴在工作台上，抖腿，跷二郎腿，上身大幅度后仰；禁止左顾右盼，摇头晃脑，身体抖动。

6. 安检人员的语言行为规范

- (1) 称呼。在国内最普遍的称呼是“同志”，也不论职业、年龄、地位均可以称为“同志”。“师傅”这一称谓也普遍在大众中使用。
- (2) 安检文明用语和忌语。安检人员在执勤中应自觉使用文明用语，热情有礼，不说服务忌语；不对受检者外貌、举止进行议论，不与受检者发生冲突。
 - ①文明用语。安检人员要自觉树立主动服务、礼貌待人的行为意识，充分运用礼貌用语和标准化的工作语言，努力争取乘客对安检工作质量的理解和认同。

在引导安检时，应说：“您好，请进站配合安检，谢谢！”对需要开包检查的乘客应说：“您好，您的箱包（箱子、挎包、行李等）需要进行开包检查，请您配合。”对于受检者携带的箱包经打开确认安全后，应说：“检查完毕，谢谢合作，请您拿好随身物品。”遇到拒检的乘客时，应说：“您好，根据规定请您接受、配合安检。”遇到受检者携带限带物品时，应说：“您好，您携带的物品属于城市轨道交通限带品，您不能携带该物品进站，请您丢弃或换乘其他交通工具。”
 - ②忌语。安检服务要尊重乘客，礼貌待人，接受监督。在安检工作中不能出现职业忌语，如“不知道”“不清楚”“不对”“不关我的事”“你听不懂啊”“这事不归我管”“等一会儿，我现在没空”“你早干吗去了”“你有完没完”等。

7. 安检人员的举止

在进行安检工作时，安检人员需要用手势配合。手势是一种体态语言，引导乘客时要手心向上，拇指自然弯曲，其余四指并拢伸直，然后指向乘客行进的方向。禁止使用失敬于人的手势，如手心向下，对人指指点点；禁止使用单指手势；禁止使用不稳重的手势，如在大庭广众

之下，双手乱动、乱拨、乱举，咬指甲，玩衣角，抓耳挠腮等；禁止使用不卫生的手势，如在他人面前抠头皮、掏耳朵、剔牙、挖鼻孔；禁止使用易于被误解的手势，如伸出右臂，右手掌心向外，拇指与食指合成圆圈，其余手指伸直，这一手势在不同国家表示的意义差别很大。安检人员的引导手势如图 1-6 所示。



图 1-6 安检人员的引导手势

安检人员在接取物品时，应目视对方，用右手或双手接取，并点头示意或道声“谢谢”；在递送物品时，要用右手或双手递上。

1.4.3 安检人员举止体态的要领及训练方法

1. 站姿

站姿是安检人员最常采用的姿势，同时站姿是一个人全部仪态的根本。

(1) 站姿的基本要领。

- ①头正，颈挺直；双肩展开下沉；人体有向上的感觉。
- ②收腹挺胸，立腰，提臀。
- ③两腿并拢，膝盖挺直，小腿往后发力，人体的重心在前脚掌。
- ④手指五指并拢，双臂自然放松。
- ⑤站立时保持面带微笑。

(2) 站姿的训练方法。

- ①背靠背站立。两人一组，要求两人的后脚跟、小腿、臀部、双肩、脑后枕部相互紧贴。
- ②背靠墙练习。在站立时，安检人员的头、背、臀均紧挨着墙。
- ③顶书训练（见图 1-7）。在头顶上平放一本书，保持书的平衡，以检测是否做到头正、颈直。



图 1-7 顶书训练

2. 坐姿

坐姿是一种静态的仪态造型，是常用的姿势之一。在城市轨道交通安全检查中，坐姿是值机员常用的姿势。

(1) 坐姿的基本要领。

①上半身挺直，两肩放松，下巴向内微收，脖子挺直，挺胸收腹，背部和臀部形成一个直角。

②两手放在操作台上，大腿与小腿成直角，小腿与地面垂直，两脚平落于地面上。

③两膝间的距离，男子以不超过肩宽为宜，女子则应闭紧两膝。

④臀部只坐椅子的 2/3。

(2) 坐姿的训练方法。

①加强腰部、肩部的力量和支撑力的训练，进行舒展肩部的动作练习，同时利用器械进行腰部力量的训练。

②按照动作要领体会自己的坐姿，经常性地纠正和调整不良习惯。

③坐姿训练应持续 10 min 以上，以加强腰部的支撑能力。

3. 行姿

行姿是人体所呈现出的一种动态，是站姿的延续。

(1) 行姿的基本要领。

①规范的行姿首先要以端正的站姿为基础。

②双肩应平稳，以肩关节为轴，双臂前后自然摆动。

③上身挺直，头正、挺胸、收腹、立腰，身体重心稍向前倾。

④注意步位，脚尖略开，起步时身体微向前倾，两脚内侧落地；不要将身体重心停留在后脚，在前脚着地和后脚离地时要注意伸直膝部。

⑤步幅适当。一般前脚脚跟与后脚脚尖应相距一脚长左右的距离，步伐稳健，步履自然，要有节奏感，并保持一定的速度。

⑥切忌夹着手臂走动、只摆动小臂或蹭着地走。

⑦行走时不能手插口袋、双臂相抱、倒背双手。

(2) 行姿的训练方法。

①沿着地面砖的直线缝隙进行直线行走练习。注意挺胸抬头，不要低头看地。

②顶书练习。以立正姿势站好，出左脚时脚跟着地，落于距离地面直线 5 cm 处，之后迅速过渡到脚尖，脚尖稍向外，右脚动作同左脚，并注意立腰、挺胸、展肩。

③每项练习不得少于 30 min。

4. 手势

手势是人们在社会活动中不可缺少的动作，是最有表现力的一种体态语言。在城市轨道交通安全检查中，引导员、手检员、开包员均需要运用手势指引乘客进行安全检查。

(1) 运用手势的基本要领。城市轨道交通安检人员在与乘客沟通中恰当地运用手势来表情达意，可以使乘客更加了解要进行的安检程序，使安检工作可以顺利进行。

运用手势的基本要领有：

①意思准确。安检人员的手势必须与语言的内容相一致，不能让乘客难以理解，甚至误解。虽然相同的手势在不同的国家、民族会有不同的意思，但其又有一定的规定性和更大的一致性。

②简单明了。安检人员的每个手势都力求简单、精练、清楚、明了，要做到干净利索、优美动人，不要过于烦琐、拖泥带水。

③自然大方。安检人员手势的使用要自然大方，不要过于机械、僵硬。

④手势适时。安检人员的手势要在乘客到达安检点前进行，不要等到乘客走到面前才进行手势指引。

(2) 手势的训练办法。

①引导手势的训练（见图 1-8）。右手臂从体侧向前方抬起，五指并拢，掌心向前，首先指向乘客身体中端，再平行划向所指的方向，待乘客离去后将手臂收回。

②手检、开包手势的训练。五指并拢伸直，掌心向上，手与前臂成一条直线，肘关节自然弯曲，手臂轻缓地向前或向一旁摆出，另一只手下垂或背在体后。

(3) 常见手势在不同国家和地区具有不同的含义。以下是几种手势的不同含义：

①举拇指手势的含义。在我国，右手或左手握拳，伸出拇指，表示“好”“了不起”等，有赞赏、夸奖之意；在意大利，伸出拇指示数时表示数字“1”；在希腊，拇指上伸表示“够了”，拇指下伸表示“厌恶”；在美国、英国和澳大利亚等国，拇指上伸表示“好”“行”“不错”，拇指向左、右伸则大多是向司机示意搭车方向。

②举食指手势的含义。举食指在多数国家表示数字“1”，在法国则表示“请求提问”，在新加坡表示“最重要”，在澳大利亚表示“请再来一个/件/杯”。

③V 字形手势的含义。在世界上大多数地方，这个手势在伸手示数时表示“2”。用它表示胜利，据说是第二次世界大战时期英国首相丘吉尔发明的，不过，表示胜利时手掌一定要向

外；如果手掌向内，就是贬低人、侮辱人的意思。在希腊，做这一手势时即使手心向外、手臂伸直，也有对人不恭之嫌。



图 1-8 引导手势的训练

④OK 手势的含义。这一手势在我国和世界上其他一些地方，伸手示数时表示数字“0”或“3”；在美国、英国，表示“赞同”“了不起”；在法国，表示“0”或“没有”；在日本，表示“懂了”；在泰国，表示“没问题”“请便”；在韩国和缅甸，表示“金钱”；在印度，表示“正确”“不错”；在巴西，表示“侮辱男人”“引诱女人”。