# 2024年暑假铁路实习报告-暑假铁路实习报告范文(精)(2篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-05-17

*20\_年暑假铁路实习报告-暑假铁路实习报告范文(精)一1。掌握学习铁路旅客服务心理的意义。2。掌握旅客投诉心理。3。掌握服务感情和意志品质、服务能力及客运人员的心理健康。4。了解铁路服务工作主要指服务设施管理工作和列车服务工作。5。掌握客运...*

**20\_年暑假铁路实习报告-暑假铁路实习报告范文(精)一**

1。掌握学习铁路旅客服务心理的意义。

2。掌握旅客投诉心理。

3。掌握服务感情和意志品质、服务能力及客运人员的心理健康。

4。了解铁路服务工作主要指服务设施管理工作和列车服务工作。

5。掌握客运服务礼仪、礼貌规范要求。

6。重点掌握列车服务技巧。

我被分配到沈阳铁路局锦州客运段客运一队实习，我车队主要负责抚顺北——北京、山海关——阜新、松原——北京、沈阳北——福州等线路的运营，其中有快速空调列车，也有老式绿皮列车，承担当地的重要旅客运送工作，尤其是进京的2589/90次列车，旅客流量非常大，是我车队重点线路。我主要在2589/90次列车进行列车员实习工作。

内容：

1.客运心理概述、铁路旅客心理。

2.铁路客运服务人员心理。

3.服务工作的主要内容。

4.服务工作的礼仪规范。

5.服务工作的技巧。

优质服务是一个企业生存的基石，也是塑造铁路良好的社会形象，提高铁路竞争力，拓展旅客运输市场的需要。

今天，市场竞争，就是产品质量竞争，客运竞争归根结底就是客运服务质量上的竞争。

全国提高客运服务质量是保持铁路持续发展的生命力，应作为铁路旅客运输的首要目标，离开这一目标去追求其他目标的优化，很难获得良好的商业运营效果，更有可能使铁路客运在运输市场上失去应有的竞争力和吸引力。因此，服务的质量问题事关重大。在社会进步和旅客服务需求不断攀升的今天，伴随着服务工作的重视与强化，“旅客永远是对的，我们永远有不足”、“旅客是上帝”、“服务的最高目标是让广大的旅客满意”等服务理念，在铁路旅客系统得到了树立，并成为行动的方向。

（一）关于铁路客运服务内涵方面。

从旅客旅行需求出发，铁路客运服务质量内涵，应指旅客最为关注的安全性，便捷性，快速性，准时性，舒适性，经济性六个方面的内容。

1．安全性

安全是影响旅客选择交通工具的重要基本条件。旅客旅行，最根本的需要是安全。旅客在选择交通工具时，都会首先根据以往的旅行经验以及来自交通安全方面的信息，作为判断可选择交通工具的一个基本条件。保证旅客旅行安全，提高旅客乘车安全率，是铁路客运企业的基本责任，始终都列入铁路客运工作日常目标，常抓不懈。这也是我实习的重点内容之一。

2．便捷性

铁路旅客旅行便捷性，是指旅客履行过程各环节上的便捷性，主要包括开行间隔（频率）及到发时间，售票，行包托运及提取方面的便捷程度。

3．舒适性、经济性。提高旅客列车乘坐舒适度，改善旅行环境，是提高铁路客运服务质量的物质基础。提高旅客列车乘坐舒适度，

一方面应对既有的客车进行改造，增加车厢活动空间，车厢座席，卧铺，卧具，卫生设施及车厢气候环境等尽可能向世界水平靠拢。另一方面要与国际先进水平，改善旅行环境，就要有良好的卫生环境，有良好的文化环境等。列车与其他交通工具相比价格方面还是存在很大的优越性。

4．准时性

列车正点运行时保证铁路客运企业信誉的重要因素。

（二）关于铁路客运服务技巧方面。

服务的理念和服务的价值，是通过服务过程中的具体行为表现出来的，由此来增加对企业的认知度。

从这个意义上讲，服务水平直接影响到企业的形象。铁路乘务服务，面对的看似都是琐碎、简单的事情，而这些“小事”最容易被忽略。细节不是什么大原则问题，但却是企业无穷的力量。正所谓“天下大事必成于细，天下难事必成于毅。”忽视细节将招致失败，细节服务是树立铁路良好形象的核心。

铁路最大的特点是提供服务，在共同努力下，连接成完整的服务链条，将旅客输送到目的地。平时再熟悉不过的验票、扫地、送水、报站等一个个小小的服务，一声声简短的问候，一个温馨、典雅的微笑，凝结成了铁路的整个运输服务。旅途中的细节服务是一种特殊的力量，感染旅客、吸引旅客、同化旅客，给旅客带来一身的轻松、一脸的笑容，一路的春风。注重服务细节的乘务员不仅是受旅客欢迎的人，同时也是生活和工作中受同事、朋友尊重的人。乘务服务没有句号，细节体现在服务的整个过程之中，做好乘务细节服务，就是从小事抓起、做起。

同样的服务环境，同样的服务项目，让不同的乘务员去服务，其结果往往大不相同，而造成这种差异的主要原因就是技巧不足造成的。在乘务过程中，乘务员必须通过“看、听、笑、说、问”这五个举动了解旅客的需求，它不仅是满足旅客需求的重要环节，同时也是乘务员必须修炼的重要课题。

看：看性别、看年龄、看服饰、看语言、看身体语言。“看”旅客一定要面带微笑，要正面对旅客而不要斜视旅客。

另外，面对熟悉程度不同的旅客，要掌握好看的“位置”。

听的原则：耐心、回应、注视、揣摩。微笑不仅可以缩短与旅客的心理距离，缓解紧张及不和谐气氛，同时当乘务员处于微笑状态时，会有一种轻松而愉快的心态，这种心态可以激发工作的热情。乘务员的微笑，向旅客传递的信息是“见到您很高兴，我很愿意为您服务”。这样的信息和热情同时也会感染旅客，让旅客高兴起来。

相反，如果乘务员紧锁眉头，愁眉苦脸，这样会让旅客感到一种精神上的压抑。当旅客对服务不满时，乘务员这样的表情只能是火上浇油。

说：有礼有节、悦耳动听、要说的肯定、要说出感情、要说出赞美。用开放式的问题，征求旅客意见。建立对话式的氛围，乘务员一定要有耐心，通过开放式的交谈，让旅客多说一些，自己多听一些。并在此基础上，不断有意识地向自己的方向进行引导，最终到达满足旅客需求或者得到旅客谅解的目的。

例如我们每趟出乘前对列车要进行全面消毒，厕所放置芳香球，做到及时冲刷保持无异味，为旅客提供绿色环保的健康之旅；在卧铺车厢准备洗脚盆，既可洗去旅客的一路疲劳，也可洗去他人的烦脑。乘务员可以根据旅客需要提供服务，减少对旅客的打扰；为减小走动时的声音，在房间、车厢通道、连接处、洗手间铺设地毯、胶垫，值乘中，主动做到“四轻”：

一是轻来轻去，

二是轻声轻语，

三是轻拿轻放，

四是轻开轻关。

在车门、电茶炉等处张贴“防止挤伤”、“防止烫伤”、“防止滑倒”的温馨提示，列车广播开办旅行安全常识专题节目，让安全之旅伴随始终。这一系列服务举措，能充分体现“以人为本”的服务理念。

（三）关于铁路客运服务礼仪方面。

良好的个人修养是影响礼仪的重要要素，而礼仪又能体现一个人的个人修养。因此学号礼仪不仅是工作的要求，也是我们提升自身素养的一个好机会。礼仪说到底无非是学礼、明礼、守礼、达礼，究其根本是礼仪修养六原则：

1.尊重。这是礼仪修养的核心。

2.真诚。礼仪并不是一种伪装，而是发自内心的表现。

3.自律。自我约束、自我控制。

4.平等。给予每一位旅客同等程度的礼遇。

5.宽容。具体表现在严于律己，宽以待人。

6.整体。礼仪是一个完整的体系，任何一个环节出现问题都可能导致“100—1=0”的结果。

具体礼仪在工作中表现在仪容仪表、服饰、举止、言谈等。在我们的工作中，站姿、行姿、坐姿都是有严格要求的，大多是按照军队的要求来做的，服饰则是统一的路服，分为四季，都有统一要求。语言礼仪则是重点，因为在实际工作中我们要与大量旅客打交道，称呼语、问候语、感谢语、道歉语、征询语、拒绝语，样样都是一门学问，尤其是在实际工作中，我切实的体会到了语言礼仪的重要性。这就要求我们的语言礼仪必须过硬。真是“良言一句寒冬暖，恶语伤人六月寒”啊！同时微笑时一种礼仪更是一种力量，还是一种国际通用语言。微笑服务是我们的一张名片。

（四）关于铁路客运旅客的心理研究方面。

不同层次旅客的心理状态具有不同的服务需求。低收入旅客大多是打工者和农牧民，主要的要求是票价便宜、能上去车，对列车的温度、供水、卫生等基本服务没有太高要求。经济条件较好的中高收入旅客，社会交往比较广，讲究享受。他们对服务质量要求很高，对列车上提供的衣刷、鞋刷、衣挂、旅行常识、列车时刻表等都很看重，认为享受这些服务是身份的象征。

有的经常乘车，熟悉《铁路旅客运输规程》，得理不让人，甚至没完没了的“告状”。有的在车上同乘务员套亲戚、拉关系、小恩小惠。另外，在这些乘客中，出行目的又各不相同，他们中既有旅游观光旅客，盼望车上、车下平安，旅途愉快，玩的高兴，意多听、多看，比如旅游地的人文地理、风光特色、风味小吃、返程车次时间、中转换车站等等。

他们对乘务员的要求比较高，既要了解服务知识，还要了解列车经过的旅游城市的概况、旅游景点、风土人情知识等；又有大中专学生，寒、暑假和“五一”、“十一”是乘车高峰，特别是新学年开学之际，不少新生是家长护送，他们是家中宠儿，喜欢赞扬和夸奖；还有求医治病、年老体弱妇女儿童、少数民族等类型乘客。

（五）关于铁路客运旅客投诉心理研究方面。

随着消费层次的不断提高，消费者越来越注重自己的权益问题。

旅客乘车，对服务都抱有良好的愿望和期待值，但如果这种愿望和要求得不到满足时，就会失去心理平衡，由此就会产生“讨个说法”的行为，这就是投诉。只要是服务部门，就无法避免遇到消费者抱怨和投诉的事件，即使是最优秀的服务企业，也不可能保证永远不发生失误或不引起投诉。作为铁路客运服务部门，与服务相对接的各项标准、规章还在不断完善和补充之中，服务新理念的树立还需要有一个过程。因此，在服务的过程中引起旅客投诉是正常的，怕旅客投诉必须要有一个清醒的认识，这样才能更好、更有效的改进服务工作，提升服务质量。

旅客的投诉多种多样，千差万别，因此对于旅客投诉的处理并没有一成不变的解决方法。但面对旅客投诉如果能牢记如下几条原则：

1、旅客至上的原则。

2、承担责任的原则。

3、隔离当事人的原则。

4、包容旅客的原则。

5、息事宁人的原则。往往能收到很好的效果。

实习生活紧张而充实，俗话说：“实践出真知”，只有在实际的工作中才能体会到客运工作的艰辛与光荣；才能感受到铁路客运工作的重要性和艰巨性；才能领悟到客运工作的内涵；才能学到许多工作经验和增长人生阅历。

通过短短的实习，我就客运服务工作作出如下几方面的总结：

1。全面掌握各个层次的旅客需求

提升旅客运输服务水平，必须重视研究旅客的心理状态和服务需求，有的放矢地做好铁路客运服务工作。不同层次旅客的心理状态具有不同的服务需求。只有这样才能提高我们的服务水平。

2。适应需求，创新方法，以优质服务赢得旅客

服务质量的与时俱进是铁路生存和发展的迫切需要，也是创建诚信列车的根本所在。在客运工作中，要“以旅客为中心与旅客的需求赛跑”，不断创新服务方法，在广泛征求旅客意见的基础上，推出适应旅客需求的人性化、亲情化和个性化服务。

1．满足旅客需求，实施人性化服务。要方便旅客旅行作为最基本的服务标准，从旅客的日常需要出发，在列车上设“百宝箱”，里面装有针线、丝袜补液剂、方便绳、指甲刀、剪刀等物品。在硬席车厢配备爱心凳，供无坐旅客免费使用，为旅客营造爱心之旅。

2．视旅客为亲人，突出亲情化服务。把旅客当作自己的亲朋好友，把车厢当作自家的客厅，用甜美的微笑、优质的服务热情招待每一位旅客。从旅客走到车门口等待上车开始，认真执行“微笑、问候、验票、请上”车门迎宾四部曲；对老、幼、病、残、孕实行全过程服务，每隔一小时向重点旅客进行问候，征求他们有什么要求和需要。

3．适应不同旅客需求，提供个性化服务。一是学习各种必须的语言，对不同语言的旅客提供英语、哑语、普通话服务。二是配备必须的设备，以便为娱乐休闲的旅客提供棋牌等各类服务，既方便旅客，也可增加铁路收入。

另外，自身存在的问题：

1.缺乏工作经验，在实际工作中住不到重点，往往是眉毛胡子一把抓。

2.工作仍然缺乏耐心和细心。很多工作做的不够细致，考虑的不够周到，出现反复做同一样工作的现象。

3.对工作环境熟悉程度不够，今后还需加强学习。

总之，优质服务，是客运职工的天职，为了提高服务质量，客运职工除了加强自身的心理品质修养，讲究仪表和语言艺术外，还应认真研究旅客的立新和需求规律，坚持“人民铁路为人民”的宗旨，全心全意、文明礼貌、热情周到地为旅客服务。进而形成客运服务所要求的优秀品质，做一个优秀的客运职工。

最后，感谢我实习单位领导的关心，感谢师傅们的认真教导，我一定以优异的成绩来回报诸位。

**20\_年暑假铁路实习报告-暑假铁路实习报告范文(精)二**

从这次的暑假实践活动中，我学到了很多的知识，获得了一次与社会交流的经验，也很愉快的度过了一段充实的假期。通过实践，了解社会，为以后更好的步入社会打下基础。

首先，谈一谈我的人经历。我是一名列车员，当班列车是临时加班车l796次列车，是由深圳开往武昌方向去的，是沈阳铁路局调配过来的绿皮车。车上条件很差，但我们还是很努力的适应，并且每天的工作时间超过一十五个小时，可以说我们是列车上最累的人，由于我们都执着那份冲向理想彼岸的信念和拥有阳光的心态，始终保持着微笑，在苦中作乐完成了一次和谐之旅。

其次，从这次实践活动中，我也了解到中国铁路事业的发展与民生大计的关系，中国铁路事业怎样才能更好的服务社会的发展，中国铁路事业的发展与“又好又快”的科学发展观怎样才能紧密联系。我认为可以从以下几个方面贯彻落实：

一、科学的管理。管理的方式就是一种制度，是一只无形的手进行调配。

管理是任何一个公司企业健康成长的核心。只有优秀的领导者、管理者进行科学的分工，提高工作者与工作之间的默契，才能有条不紊地完成各项工作，才能确保铁路的高速发展。如果中国铁道部不断地优化管理、诚信管理、严明管理，建立铁道部工作深入小组与广大群众交流的平台，面对面通过透明研讨，我想中国铁路事业的发展将大提速。

二、加强工作者的职业道德素质培训和考核。

只有在工作者自身方面加强职业道德素质，才有可能更好的服务旅客。人能影响人，人也可以在一定程度上改变人。如工作者语言文明、工作热情、服务周到，我想广大旅客也会耳濡目染、潜移默化的受影响。这样就才可以更和谐发展。

三、保质保量，和谐发展。

任何产品只有做出来有好的质量，才能让消费者满意，因此，保证专业的技术质量，保证铁路运输的质量，中国铁路才能更加稳步发展。

四、做透明开放的宣传。

只有中国铁道部加大火车知识和售票情况的宣传，我想在客流高峰期，不法分子倒票的情况将会有新的突破、火车上的安全隐患、旅客的投诉意见、火车运输上带来的不便利的事例将大打折扣。

然后，中国铁道部应加强人文关怀。关爱旅客，关爱社会，就是关爱铁路的大发展。然而我们的眼神总是不停地目视前方，没有更好的关爱边缘生活的弱势群体，总是在最拥挤的列车上留下他们的身影。中国铁路的高速发展在建设文化上有了巨大进步，而在文化建设上的进步不显著。因此，在高速发展的今天，必须要加深文化内涵，以人为本，和谐创新。

最后，我很感激这次社会实践活动给我带来的深远意义，通过与形形色色的人交流，让我更加清醒的认识自己，认识社会。我想只有从现在，从身边的小事做起，规划好自己的人生，修正思想，努力学习，以后更好服务社会的发展。

大学生铁路实习报告

本阶段我在信号工区学习，是来铁路局学习的第三个阶段，就是去现场学习，向现场的老师傅学习，学习现场工作的程序。在这3个月的工作和学习中，学到了很多书本上没有的现场知识，使得我对以前所学过的理论知识有了更深刻的认识，真正做到了理论联系实际，使我受益匪浅。

在实践经验积累上，我跟师傅在现场学习的工作流程,并亲身感受了信号工的工作过程，使我开始积累了作为一名合格的信号工应该具有的基本能力，细心体味着作为一名合格的信号工应该具有的职业素质，同时积极配合好我的师傅的工作，做到不影响他的正常工作的同时多问多学现场知识，对不知道和不明白的地方坚决做到深知熟解，并能举一反三，正常行车情况下能熟练的在脑中模拟工作要领。

在现场的感触很多，首先，要全身心加入铁路这个大家庭。要以平静的心态看待铁路的改革，以积极的心态参与工作，以乐观的心态面对生活。在工作中以积极的心态面对工作，积极主动地做好分内之事。一要充满信心。认识到铁路改革机遇大于挑战，环境的改变、“身份转换”政策的实施，会创造新的、良好的竞争氛围。

二要有紧迫意识。培养自己的大局意识，主动去适应改革。努力工作，要把压力转化为工作的动力，高标准、严要求，认真完成自己的本职工作。认真做好这些工作是迎接改革必备的首要条件。必须增强竞争紧迫感，自觉提高自身素质。在铁路跨越式逐步深入发展发展的今天，必须对自己有清醒的认识。

随着企业改革力度的不断加大，必须改变了已往觉得进了铁路就算捧起了“铁饭碗”的观念，“瓷饭碗”的竞争紧迫感明显增强。提高自身综合素质是在改革和竞争中取胜的关键，在工作之余要加强学习，给自己补充能量，以适应竞争环境。学习党的一些基本方针、政策以及铁路改革的一些基本知识，了解路局各项改革措施的必要性。认识到铁路改革的深刻内涵，全方位充实自己，完善自我，使自己在以后的竞争中立于不败之地。

第三，在紧张严肃的环境下做好自己的本质工作。杜绝利己主义，心浮气躁。作为一名预备党员，在接下来的工作中，我一定戒骄戒躁，严格要求自己，时刻警示自己，想自己少一点，想工作多一点，永远把机务段的利益放在个人利益之上。工作、生活中遇到问题力求果断、细致，遇到有不如意之处，多从自己身上找原因。克服松懈心理，树立生活、工作目标，化劣势、失败为前进的动力，保持旺盛的战斗力，做到积极肯干、吃苦耐劳、艰苦奋斗。

第四，要勇于开拓创新，永葆工作中的生机和活力。在工作中要勇于开拓创新，勇于大胆实践，不断总结以往工作的经验，谋划新思路，采取新举措，开创新局面。今后的工作中，自己要进一步发挥积极性、主动性和创造性，针对工作中存在的种种问题，在充分听取领导和同志们的意见和建议基础上，认真反思，逐条改进。

以更饱满的生活热情，更加坚定的信念和旺盛的斗志投入到工作和生活中，以良好的心态迎接来自任何方面的挑战，从而实现由被动向主动的转变和跨越。

古人云：“不待扬鞭自奋蹄”。在今后的工作过程中，我必将以饱满的热情和主动的态度做好我的本职工作。成为一名合格的信号工，然后成为一名合格的复合型人才。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！