# 推荐铁路实习报告实习内容范本(二篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2025-01-16

*推荐铁路实习报告实习内容范本一20xx.03.26 20xx.06.21学习和了解线路作业防护及确保安全的有关规定。学习和掌握轨道设备基本组成、基本尺寸和技术标准(含无缝线路)。进行曲线拨正、调整轨缝、缩短轨布置等基本计算训练。参加线路综合...*

**推荐铁路实习报告实习内容范本一**

20xx.03.26 20xx.06.21

学习和了解线路作业防护及确保安全的有关规定。

学习和掌握轨道设备基本组成、基本尺寸和技术标准(含无缝线路)。进行曲线拨正、调整轨缝、缩短轨布置等基本计算训练。参加线路综合维修、临时补休作业。掌握各种施工作业防护方法。

熟悉工务管理部门的管理组织及职责范围。

在系里面安排我们到工务段实习，我们所有人都觉得非常的激动，因为我们以前都只是学习铁道工务的理论知识，从来没有将理论与工务的实际操作结合起来学习。

本次实习我们去惠州的那部分人前一天就踏上了实习的旅程。首先来到河源站，来到广梅汕铁路党校职校，来到广梅汕铁路党校职校的主要目的就是：对线路作业的安全培训及安全考试。

等到安全考试完成，我们又辗转到被分到的车间，而和我一起被分在龙川北线路车间一共八人，当天我们六个男生就分到了工区，两个女生分在了车间，晚九点才到东水线路专修工区。实习第一天我们就被要求5：00起床，常常的火车鸣笛声，确实有点的不适应，但是接下来的日子每天如是，就慢慢的适应下来。来到工区实习我做的第一件事就是：工务的常规作业，刨除铁道线路道心的多余的道砟，用拉耙拉平整道床边破。第二天我们就被要求00:00起床，因为天窗点在00:30-02:30。点内我工作量是涂油换螺帽。

接下来的工作，是跟着工人师傅刨除水沟的杂草、泥土、垃圾等整理外观的作业。然后，是更换线路上坏损的扣件、螺帽、弹条、更换坏损的轨距挡块、加紧扣件螺栓，轨距拉杆螺栓等等。这所有的工作虽然很简单，但是还是占据了我们实习学习工作的大部分时间。就这样又过去了将近一个月，接下来又做了一样其他的工务作业，那就是：拨道作业、改道作业、起道作业、捣固等等。实习心得：

三个月的时间不知不觉就过去了。刚去的一周还是在劳累中度过的，由于我们的线路刚刚好要做外观，而且马上面临着三标检查。所以一周都是在拉边坡、刨道砟、疏通水沟、除草，然后直到做完。感觉我以后的工作就是这样，我的心顿时就凉了，但是慢慢的后面的工作就步入正轨了。在接下来的两周里，我不断调整自己，虚心学习，努力提高自己各方面的能力，争取在最短的时间内最好的融入铁路工务工作。在此，我非常感谢我们工区的师傅们，在我实习期间给我的指导和帮助，为我今后的成长打下了良好的基础。短短的三个月，我学习到的东西颇多。

首先，我顺利完成从学生向工人的部分转变。通过参加这次的实习，我了解到线路工工作的重要性，决定以后在工作岗位上要着重培养自己安全责任意识、生产作业规范性，努力提升自己专业方面的能力，使自己能够早日成为一个合格的技术工人。

其次，在工作上，我们需要坚持勤于思考，虚心请教的态度，全力以赴的完成任务。在安全技术室见习期间，通过师傅们的耐心讲解，自己对线路综合维修与经常保养和临时补修的基本内容及作业方式、各项安全注意事项等知识的学习，我对铁路线路工岗位职责的认识又深了一层;随着每天白天深入现场的接触、跟班、询问，明确了线路何时要进行综合维修工作、维修的目的及工作任务，熟知了更换线路轨枕、道床清筛、线路起道、线路捣固等项目的作业规范。对日常养护作业中，线路、道岔的检查方法，木枕、扣件改道作业，作业安全防护等也有了深入的了解。晚上，跟工长学习各项台账，各种作业安全防护办法及工务非正常情况下应急处理的原则等。通过学习，我更加深入的认识到在工作上应注重规范，只有明确了各项作业标准，各种规章制度，才能合理的组织安全生产;采用科学的方法技术，才能更有效的提高作业效率。

再次，我了解了很多学校学习中没有接触过的一些铁路规范，如《铁路技术管理规程》、《铁路线路修理规则》、《铁路工务安全规则》等，了解铁路工务方面的最新动态及同类部门好的一些作业办法等;生活上跟师傅们一起作业，从他们身上了解铁路方面文化。

短短三个月的实习时间，我已完全相信我已完成了实习要求的从学生向铁路线路工的部分转变，在今后的工作学习中，充分运用老师传授的知识，更好的融入铁路工作上来，为铁路更好发展做出奉献!

**推荐铁路实习报告实习内容范本二**

一、实习目的：

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。

二、实习单位及岗位介绍

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。

三、实习内容及过程：

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。

四、实习总结及体会：

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。

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！