# 高铁乘务服务实训报告 高铁乘务实训报告实训目的(三篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-10-16

*随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!高铁乘务服务实训报告 高铁乘务实训报告实训目的篇一2个月的学习很快就结束了，我...*

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**高铁乘务服务实训报告 高铁乘务实训报告实训目的篇一**

2个月的学习很快就结束了，我有幸参加了路局组织的高铁新技术培训班的培训，心里特别高兴，特别的兴奋，因为可以和北京交通大学从事有关铁路课题研究的教师和专家以及路局及电务段的电务骨干人员一起学习、交流、研讨。这也充分体现了呼和浩特铁路局局领导对高铁新技术的重视和对电务技术人员培养的坚决态度。培训分为二个阶段：第一阶段是理论培训阶段;第二阶段是实践、观摩、交流阶段。每个阶段都是一个月，每一阶段的学习我都能感受到思想火花的碰撞、冲击。这2个月来，我从中学到了很多，它不仅拓宽我的视野，还丰富了我的实践经验，更让我的思想得到了升华，使我对现有铁路及中国高铁有了更新的认识，更加热衷于铁路事业，为“中国速度”而自豪。通过这次认真的培训和自己的努力学习，我感到收获很大，现将自己这次培训的心得写出来与大家分享。

一、通过培训，使我进一步增强了对学习重要性和迫切性的认识

培训是一种学习的方式，是提高我们年轻的电务人员综合素质的最有效手段。通过培训班的学习，使我进一步认识到了学习的重要性和迫切性。认识到电务管理与创新要靠学习，要接受新思维、新举措。要通过学习培训，不断创新思维，以创新的思维应对竞争挑战。认识到加强培训与学习，是我们进一步提高电务人员业务水平的需要。也是提高电务干部管理水平最直接的手段之一，更是我们掌握铁路发展新知识的迫切需要。只有通过加强学习，才能了解和掌握先进的业务知识和管理方法，取他人之长补己之短，只有这样，才能不负组织重望，完成路局交给我们的工作任务。尤其是高铁新技术，对我们来说学习显得尤为重要，之前我们没有接触过，一切都是从零开始，只有通过去学习其他路局这几年上的高铁相关方面的技术，才能为我局以后上高铁做好准备。

二、通过培训，使我进一步认识了列控系统在高铁中的重要性

列控系统是保证高速列车运行安全、有序、高效的关键。列控系统是确保行车安全的信号系统，它包括地面设备和车载设备，地面设备提供线路信息，目标距离和进路状态，车载设备生成目标距离连续速度控制模式曲线,有ctcs-0级，ctcs-1级，ctcs-2级，ctcs-3级，ctcs-4级列车运行控制系统，当前的高铁新技术我们主要是学习ctcs-2级和ctcs-3级列控系统，ctcs-2级列控系统是基于轨道电路+点式应答器传输列车运行许可信息并采用目标距离模式监控列车安全运行的列车运行控制系统，它面向客运专线、提速干线，适用于各种限速区段，机车乘务员凭车载信号行车。ctcs-2级列控系统满足200-250km/h客运专线列车控制要求，满足300-350km/m客运专线ctcs-3级列控系统的后备系统的要求。地面配置临时限速服务器、列控中心、轨道电路、应答器，列车配置atp设备，列控中心向列车提供行车许可。车地通过轨道电路和应答器信息传输。使用临时限速服务器管理临时限速临，限速灵活设置，实现任意位置、长度和数量的临时限速设置。ctcs-2列控系统通过轨道电路信息提供与前车(目标)距离和进路状态，由无源应答器和列控中心控制的有源应答器发送线路参数、进路信息和临时限速，列控车载设备自动生成连续速度控制模式曲线，实时监控列车安全运行。

ctcs-3级列控系统是在ctcs-2级列控系统的基础上，地面增加rbc设备，车载设备增加gsm-r无线电台和信息接收模块，实现基于gsm-r无线网络的双向信息传输，构成ctcs-3级列控系统，用于300-350km/h客运专线和高速铁路。ctcs-3级列控系统也是由地面设备和车载设备构成。地面设备由联锁系统、ctc、tsrs、csm、rbc、列控中心、轨道电路、应答器等组成。车载设备由车载安全计算机(vc)、测速测距单元(sdu)、轨道电路信息接收单元(tcr)、安全输入输出接口(vd\_)、应答器信息接收模块(btm)、记录单元(dru)、人机界面(dmi)等组成。ctcs-3级列控系统车载设备采用目标距离连续速度控制模式、设备制动优先的方式监控列车安全运行。在c3系统中rbc向列车提供行车许可。车地实现连续、双向、大容量信息传输。

可以看出列控系统是高铁技术里比较核心的一个关键技术，一个好的列控系统大大降低了故障率，可以保证列车的安全运行，列控系统在高铁发展中是很重要的一环，我们必须好好学习并剖析，彻底弄懂吸收。

三、通过培训，使我进一步认识了信号技术的改进方向。 在铁路提速过程中，既有信号系统是提速顺利进行的保证，但在很多方面，特别是基础的安全体系方面，不能适应提速的需要，它约束了提速的进一步需要，在现在高速、重载、高密度运输模式下，信号技术必须改进，主要有以下几点：信号显示方式由地面信号为主向机车信号为主的方式转变;自动闭塞制式要由地面三显示制式向地面四显示速差制转变，并逐步过渡到以机车信号为主的多显示自动闭塞;列车速度控制技术由ats(自动停车装置)向atp(列车超速防护)转变;轨道电路与信息传感器应由有绝缘、少信息、抗外界干扰弱向无绝缘、多信息、抗强干扰的方向发展;信号联锁设备应由车站集中联锁向区域集中联锁与区段集中联锁发展，而且应与调度指挥系统、列车运行控制系统紧密结合，形成高安全、高可靠、高效率的列车控制网络。基本上现在的客专线路上的这些信号技术都已经改进了。像武广、郑西、沪宁、沪杭这些线路区间就没有设信号机，新建的c2线路上区间也基本没有设信号机了。

这次铁路局组织的高铁新技术的培训，与以往的学习培训不同，通过培训，不单单在理论上有收获，而且能从实践中回到理论，找到焦点，指导实践，在实践中提高自己的认识，升华自己的理论水平。尤其是在跟班作业那些天，对我们的收获太大了。在这之中，我发现了自己的许多不足之处，看到了今后努力的方向，也从中体会了一些平时被自己所忽略的问题。在今后的实践中，我不再满足于单一的业务知识，将不断学习高铁路知识，不断思考不断总结，以便以后我局上了高铁时用，努力前行。总的来说，这次培训是一种理论结合实践全面培训，也是我在我们铁路局工作以来参加的第一次综合性高铁新技术的培训。在今后的学习工作中，更加努力，使自己的能力以及学习，工作都有一次质的飞跃。 最后感谢路局及段领导给了我这次学习的机会，谢谢![\_TAG\_h3]高铁乘务服务实训报告 高铁乘务实训报告实训目的篇三

我进入\_\_运集团化州分公司实习也将近一个月了。在这段时间里，我所实习的岗位是直营车队的长途线乘务员，身处车站服务的最前线。

当初，我得知自己被分到这个岗位上，心里老大不喜欢，因此也没能正视这个岗位的重要性。咋一看之下，这个位置确实平凡无奇，更加没有任何的特别。也许你还会认为这只是一份低微的工作，甚至感到不耻。但是在随后集团公司的第二十九期乘务员培训上，我通过学习了生产业务部黄平部长的重要讲话精神后，才渐渐地明白这个岗位并不是低微的、不耻的，它有着自己的独特之处。

记得 在 乘务员实习 开始 的前几天，自己总是手忙脚乱，紧张万分，很多环节因为没有亲身实践，所以一到自己 操作 的时候，总是有种无从下手的感觉。但是 庆幸的是， 我 遇到了一位非常优秀 的乘务师傅 —— 欧秀娟，她总是在我 出错的时候，就来到我 身边 ，给我鼓励和帮助。她总是宽容地说 ：“没关系的，可以放慢点速度， 不要紧张。 只要 再 细心点就行了 ，那么 轮到下次 这个环节 的时候你就不 会 再犯这 种 错 误了 。” 她的话语很温暖，仿佛给我注入了一道积极向上的阳光 。

其中印象较深的是有一次 在乘客存放行李的时候，因为我的一时马虎，从而把 场面搞得很混乱。那时候有些乘客甚至表露了不满，幸好欧秀娟师傅及时给我解围了。在事后，她便就这件事情教导我说：“ 当乘客上车需要存放行李， 你要谨记三点：

一、 行李标签要贴好，贴的时候要牢固，防止标签脱落的时候引起不必要的麻烦;

二、 行李 存放的 件数要 一 件 一 件地 对好，存放的时候摆放要稳妥，防止到站的时候乘客取行李时查找麻烦、场面混乱 。 例如你刚才犯的便是这个错误 ;

三、 行李标签副联一定要交到 乘客 手中，让他们 下车后 凭单取行李，避免错拿 、 漏拿行李。 弄丢行李单的 人 ，让他最后一个 拿 取，并认真确认那 件 行李是否属于他的。 ”听完欧秀娟师傅的这些 话后 ， 顿时 我觉得受益匪浅， 它所蕴含的道理 如此 的 简单 明了 和实用，是我所意想不到的。但这也 让我 更好地 避免了 往后存放 行李 时候 的 所可能出现的各种 错误了 。 同时， 也 正是因为有她如此细心的教导，才令我 在往后的继续实习的日子里，能 快速地 熟悉 业务、 开展工作。

回顾事件， 从心而论， 其实 所有的乘务员流程都是一样的、无差别的，但是我想 其中有所不同的应该是服务过程中的细节。常言有道：细节决定成败。同样的工作，每一个人 都 有不同的做法，也给人不同的感受。 可是 只有 做到 关注 其中 细节的人，才能得到最好的 成就 。

明媚的阳光，给予人温暖和舒适。我想欧秀娟师傅所传授给我的经验，正是 来自她那内心的 、全心全意为乘客服务的 阳光气息吧。 她 给予每一个乘客阳光般的服务，照亮了整个车厢，温暖了整个旅途。

我想自己在乘务员实习的阶段期间所学到的东西，并不仅仅是乘务员的知识，其中还包含了那一份媚人的阳光服务 态度 。在今后的 工作路途 上，我想内心这份被点亮的阳光会越来越亮 、越来越温暖 !

虽然只工作短短的40天，但是对铁路安全工作而言，乘务员绝无“临时”与“正式”之分，我们全部都代表铁路的形象，都必须百分之百地为每名旅客的旅行安全负责。只要胸前挂上“武汉铁路局列车员”这个牌子，所有列车工作人员都要为春运安全、春运的服务质量负责。乘务员的工作是直接与乘客打交道的工作，在运营队伍中，乘务员人数很多，是运营生产中的生力军，没有乘务员就没有车厢服务，铁路部门国家利益是通过乘务员的工作来实现。乘务员如何提高乘务服务质量，首先取决于乘务员个人的文化修养，其次是对岗位工作重要性的公正客观认识，乘务员只有对乘务工作有了正确认识，对旅客的服务质量才能创一流。加入列车乘务员行列，是为了丰富生活，学会独立生活、工作，学会怎样关心人……

随着社会的不断发展，人们的理解和认识也不断变化，无论是服务者还是被服务者，都充分认识到服务与被服务的舒心愉悦性。

（一）乘务员应具备洞察乘客心理的能力

洞察乘客心理的能力是指通过对乘客情绪、语言、行为等方面的观察，把握乘客内心的真实想法，判断乘客心理状态的能力。乘客的心理状态，会通过一系列介质表现出来。如咬牙切齿表现愤怒；红光满面表现高兴；沉默不语可能预示正在承受着某种压力；伤感悲哀的则是遇到了重大的.不幸。乘务员有效把握乘客的真实想法，适当调整自己的应对策略，在处理非常态乘务关系是可收到事半功倍的效果。

（二）用心用情，真诚服务

乘务员要具有快速反应能力，在观察乘客的时候，应迅速分析判断和采取相应的服务对策；分别对外国客人、老人、小孩、病残人士、宗教人士等进行规范服务的同时采取特殊服务，更细心、更人性。用心用情，真诚服务即微笑服务，让微笑充满车厢，把美好留给乘客；亲情服务，想乘客所想，急乘客所急，不仅把乘客当服务对象，更把乘客当亲人；敬语服务，常用敬语十个字，在语言中表现应有的职业文明；开展知识服务，树立公交企业员工的良好公众形象。

（三）礼貌待客，把“对”让给乘客

礼貌待客的基本点就是尊重客人。要有效地做到尊重客人就必须加强自身职业礼貌修养，做到受辱不努、自重自爱。受辱不努，即要求公交乘务人员面临急难时，不变脸不必火，沉着大度，能以妙语应粗俗，用豁达胜愚昧，以文雅对无礼，从而摆脱尴尬，维护公交企业声誉。自重自爱，即要求公交乘务人员在操作及服务时要稳重、规范、恪守；态度要平稳热情而有分寸，语言不乱而有分量。论理处事有理有节，宁愿自己受委屈也要把“对”让给乘客。因为乘客乘车，除了为顺利快捷到达目的地外，在乘车过程中获得尊重与友好也是内心的需求之一。因此在乘务服务中，不乘客人感到自己享有了应有的尊重，对乘务服务中的不足就会以宽容豁达的态度给予谅解。否则当乘客深感自己被轻视、被贬低，那么乘务员对其任何的服务都会被抵触和否定。

乘务员要在做好对乘客业务性服务的同时，还需更加重视对乘客的“情感服务”，()力求使每一位乘客在精神上享受到愉悦；忌厌恶和鄙弃的冷漠服务。

面对不同的乘客，乘务服务要掌握的三个要点，即：“根据不同乘客的心理需求，有针对性地满足”；把“乘客现在需要什么”变成“个性化真诚针对性服务”；发挥语言艺术在服务中的神奇作用，并总结出“少说抱怨话，多说宽容话，少说讽刺话，多说尊重话，少说拒绝话，多说关怀话。

**高铁乘务服务实训报告 高铁乘务实训报告实训目的篇五**

目的：体验生活

形式：深入春运期间的乘务员工作，接触了解社会

时间： 2024年2月2日—2024年2月22日

地点：广州-邵阳 广州—宜昌 两列列车上

组织者：华南农业大学勤工助学中心

参与者：广泰临时第五组

报告人：yjbys

报告内容：

2月2日凌晨五点多，天空还沉浸在一片墨色之中，这个城市的大部分人都睡下了，广州火车站站台上却热闹如常，随着站台的铃声响起，准备上车的人群，预示着广泰临五组31名组员这个寒假的乘务员工作拉开帷幕。

本着看雪的初衷，体验生活的名义，乘务员工作如期如愿开始了。从一开始到最后结束，身上一直有种沉甸甸的压力，总觉得回家是件很神圣的任务，而把回家的人送回家，这个任务更富有使命感。对待每一位的乘客，我始终小心翼翼的照看着，尽量微笑，尽管我其实不太喜欢微笑，也开始尝试着笑起来。就在这一次次的微笑中，免不了还是出现了些许的火光擦亮。开始我总会想，我是来做志愿者的，我可以微笑，可以尽量为您服务，可我不必要忍受您的无理取闹，所以，按捺不住该有的理智，不免音量提高了些许据理力争，所以，有了那两次算是“我不对”的争吵，无论如何，乘客是上帝，这是服务行业的信条。

第一次是一名乘客放着自己的座位不坐爬上硬卧的二层睡觉，我本抱着商量的念想和他交涉是否能把座位让给过道上站着的乘客，在我心里，既然站票和有座位的票一样价钱，就不该有地位上的重要和稍弱之分，所以，我一视同仁，尽量使双方利益权衡。既然这名乘客有了更加舒适的卧铺可以享受，把座位让给他们，别让资源浪费了，何乐而不为呢，对他至少在我看来没啥损失，然而，就是在者损失上出现了分歧，他觉得我霸占了他该有的权利，他要保留着他的位置。于是，我好声好气让他下来自己坐，过道上那位乘客上去睡，他又觉得自己吃亏了。所以，他开骂了。坦白说，我还真的沉不住气了，我就高声“要挟”他二选一，否则叫乘警。

最后的结果是，他被迫妥协，过道上的乘客连声道谢后坐下来。整个过程，没人出来为我说过一句话，包括过道上的那名乘客。

这次过后，我想了很多，也逐渐开始调整自己的心态，但始终坚信这在原则上是正确的，本来也觉得，或许方法错了，可是面对这样的情况，似乎我又没有选择，为人处事，毕竟还是人生一大课题。问心无愧最重要。

另一次争吵又是一起原则与变通妥协的事件。最后一趟车一个心血来潮，不想坐视不管，坚持不让乘客按照票据上面的车厢号上车。结果，我又“错” 了。又是个原则性问题，可是有人总觉得我不会变通。所以，不太愉快的成功不让那位2号车厢的女士上我们16号车厢，后果是，挫败感困扰了接下来的整趟车。

这次的实践最让我收益的，我最想好好留念的，依旧还是那个永恒的主题，为人处事。

车厢确实是浓缩的社会，或许我遇上的算是典型，不能当做广泛，但至少，这人生百态，所谓的无所谓的，看得惯的看不惯的，琢磨过后，不同的做法形成了不同的人。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找