# 列车长培训的心得体会

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-08-06

*我有幸考上了高铁列车的列车长，并有幸在2024年12月17日——26日这段期间参与了培训，能参与这次人才聚集的培训，我感到十分荣幸，为期10天的培训让我感觉意犹未尽，这次的培训也让我受益匪浅。全天候、大运能、高速度、舒适安全、低能耗、轻污染...*

我有幸考上了高铁列车的列车长，并有幸在2024年12月17日——26日这段期间参与了培训，能参与这次人才聚集的培训，我感到十分荣幸，为期10天的培训让我感觉意犹未尽，这次的培训也让我受益匪浅。全天候、大运能、高速度、舒适安全、低能耗、轻污染、成本低、占地少，投资省、效益高等是高速铁路具有的特点，高速铁路的发展，不仅为铁路周边的百姓带来便利，也为社会和经济的发展提供了强有力的支撑，作为高速铁路工作岗位上的一员，我们以成为高速铁路上的服务者而感到荣幸。

12月17日上午，在段领导的带领下，全体培训人员进行了开班动员，在领导的激励下，在为乘客服务的精神动员下，我等培训人员倍感志气昂扬、精神大振。随后，在宋骞老师的带领下，我们进入了《当好一名列车长面临的机遇和挑战》的课程培训，这两个学时的培训，让我们懂得了考上列车长后应该抓住的机遇，以及面临挑战之时应该不卑不亢、镇定面对，将挑战变成动力的态度。

12月17日下午，我们进入了《列车长的实践体会》、《电报》、《客运记录》等课程的培训。在第一天充实的课程培训下，我们兴致勃勃地迎来了12月18日的培训课程，12月18日，在储桃红、从上芝、陈洁三位老师的带领下，我们完成了《心理减压与情绪管理》、《乘务管理》、《服务案例》、《客运规章、细则》课程的培训。

12月19日，在林建中、李建华两位老师的带领下，我们完成了

《安全风险管理》、《运输收入管理》的课程培训，12月20日，我们参与了业务学习和路风管理，在这几天的学习当中，我们收获良多，在学到自己业务知识以外，我们还学到了很多做事的方法和道理，在此，我对各位对我们进行培训的老师深表感激。

12月21日下午，我们参与预备列车长培训的一行人员进行了户外拓展训练，在拓展训练中，无论是晨跑，还是用鼓颠球，都让我们清楚明白了团队的力量，个人的力量是有限的，但是团队在一起，互相帮助互相鼓励，就能攻克各种难关，在此，我也明白了“三个臭皮匠赛过诸葛亮”这句话，只有和团队在一起，我们个人的力量才会发光发热。

高速铁路具有运行速度高，行车密度大等特点，高速铁路的安全性一直是铁路行业乃至全社会关注的重点。在这次的预备列车长培训中，我深刻地明白作为一位高铁工作人员甚至是高铁列车长，全面的职业素养和强大的心理素质，在高速铁路安全运输中的重要作用，此外，作为一名高铁运输列车长，对高铁运输各岗位上的工作人员们也起到了重要作用。

在此次为期十天的培训中，我学到了业务上的知识，也学到了为人处世的方法，我会将这些学到的知识带到工作当中，争取做一名为铁路事业服务、为社会服务的出色列车长。

该同志作为一名列车长热爱本职工作，勤奋务实，关爱同志，深受同志们的拥护和广大旅客的爱戴。尤其是面对新形势、新机遇，在实现旅客三个出行目标活动中，极大的发挥自己的能动性，作为一名列车长，能够发挥班组长的号召力，在日常工作中，能紧紧围绕段、车队工作思路，不断更新观念、改进工作方法，工作成绩效果显著。

该同志在工作中，能严格执行各项规章制度，服从命令，听从指挥。在日常工作中，主动学习，落实规范，以身作则，高标准，严要求，起好带头作用，认真完成上级布置的各项任务指标。

作为一名列车长，能模范地遵守职业道德，关爱职工，帮教育人，亲做表率；能带头参加各项活动，在工作学习中做到深入学习、联系实际。

该同志注重业务知识学习，不断提高自己的业务能力和素质。在工作中踏实能干，积极要求上进，严格要求自己，积极做好列车长的各项工作，为班组的利益着想，在班组安全标准化建设起到了领头雁的作用，带领班组在各项工作上取得了良好的成绩。

2024年已经接近尾声了，在这岁末年初之季，对即将过去的一年进行一次全面、系统的总结，既是对已经过去一年工作的回顾，也是对新的一年要面临各项任务的展望。在2024年的工作中，我们合阜车队合三乘务组认真贯彻落实段1号、2号文件精神及段、车队各项文件的要求，紧握安全重于泰山，稳定压倒一切这条生命线，深化路风、班组管理、标准化作业等各项规章制度的严格落实。可以说在段、车队领导的关心和帮助下，在全体职工的共同努力下，我们合三组顺利完成了各项工作任务，并获得了先进自控型班组及优秀工会小组的荣誉。当然，在取得成绩的同时，班组还存在着这样或那样的不足，急需在今后的工作中加以解决。现将2024年的各项工作总结如下：

一、实事求是，全面总结

安全工作是各项工作中的重中之重，在日常的工作中，班组全体职工能时刻绷紧安全这根弦，严格执行各项安全规章制度和安全工作程序，根据本线路的实际，特别针对列车消防、用火用电设施、旅客人身安全及劳动人员人身安全等高危环节进行把控。强化三乘联检和三品检查工作，列车长带头执行，以身作则，杜绝三乘联检和三品检查流于形式。列车运行途中能加强巡视车厢的力度，做好禁烟宣传，经常性的对列车隐蔽处所进行清理、排查，消除安全隐患。加强非空车供应开水，满足广大旅客乘车的用水需要。督促列车员进行行李架站前调，站后摆，确保不超出10厘米安全距离的宣传工作，确

保三线一齐的规范和标准。严格落实高站台脚踏板和安全警示带的使用制度，加强车门口的安全宣传。

年未，我们进行消防了演练，确保实际运用自如，灵活机动的防止列车火灾和意外伤害的发生。都是利用职工的休息时间来操作的，所以部分职工存在抵触情绪，甚至有人直接把情绪带到工作中来，工作标准有所下降。班组摸清职工的思想，逐一解释消防演练正长远的必要性，对家庭有困难的同志进行家访，替困难职工排忧解难，用无微不致的关心来感染每一名职工，以点带面，使全体职工的态度得以端正，工作质量得到提高，确保了班组的稳定和各项工作的顺利进行。 强化班组的路风管理。由于本趟车经过南昌，九江，合肥等经济发达的城市，旅客普遍素质较高，以于服务质量的要求较高，同时对于列车员的诱惑较多。班组能够理清思想，从列车员的职业道德和责任思想入手，强化列车员的服务意识，提高列车的服务质量，教育乘务人员能抵御金钱的诱惑，遵守职业道德，杜绝各类路风事件的发生。

二、眼睛向内，查找问题

1、安全作业程序落实不严，个别人员简化安全作业程序，突出表现在中途各站的出站台自互检车门制度落实不彻底，车门口三宣传不到位。

2、当班玩手机现象普遍存在，班组管理制度落实不严，考核力度不够，存在抓时紧、放时松的现象，不能做到持之以恒。

3、夜间突击卫生制度不能始终如一的坚持，列车长监督意识不强，想起来就干，想不起来就算的现象时有发生。

4、夜间行车区段边凳值岗制度不能有效落实，个别列车员存在坐乘务室、当班打盹的现象。

5、与对班交接备品时存在信任交接现象，备品零交接制度落实不到位。

6、捎、买、带现象不能根本杜绝，特别对三乘人员的管理力度不够，折返库内待勤制度无法有效落实，署运期间列车员无处冲凉，造成思想上存在抵触情绪。

7、人员变动大，入不敷出，人员欠编。新职人员、社招工业务素质差，对应知应会内容掌握不牢。

8、列车超员时，乘务人员不能严格按照作业程序作业，列车超员环境下的服务质量有待提高。

9、列车晚点宣传不到位，对有不满情绪的旅客解释不耐心、不仔细，带有敷衍情绪。

10、对三乘人员管理力度不够，有时存在放任自流现象。

11、茶水员工作不到位，开水供不应求，火险隐患无时不在。

三、分析原因，认真整改

1、加强安全作业程序及各项规章制度的学习，监督、督促乘务人员严格遵守安全作业程序，特别针对出站台车门的自互检及车门口三宣传这些突出问题加大考核力度，彻底杜绝此类问题的再次发生。

2、制定手机管理制度，形成有效的监管机制，列车长加强巡视力度，对于屡教不改者，在其当班时间将手机上交至列车长统一保管，下班时再退还，确保当班玩手机现象不再发生。

3、强化夜间突击卫生制度的落实，列车长要加强检查力度奖励标准高的同志，并对不达标者进行考核，从而形成良性的竞争环境，提高夜间突击卫生的质量。

4、乘务人员当班打盹、长时间坐乘务室现象是常见病、多发病。从根本上讲是列车长巡视车厢不及时，对乘务员的动态不能有效的掌控。为从根本上解决此类问题，在列车长加强巡视的同时，临车乘务员要做到经常提醒，发现问题共同考核，创造互监互管的环境。

5、之所以存在乘务人员与看车大队人员信任交接现象，是因为乘务员终到急于回家，从而不能落实清点备品零交接制度。针对此问题班组特制订退乘库内在餐车集合，统一退勤制度，杜绝早退勤，不办理交接的现象。

6、强化折返库内待勤和守车管理，每趟车定车厢、定人次外出，办理零星假请假手续，并对所购买的物品进行登记，对超出规定范围的物品全部予以没收。

7、加强班组业务知识的学习力度，利用出务会、返乘会、学习会等有效时机不定期的对应知应会业务进行提问，指定业务素质高的同志对新职人员和社招工进行一帮一，发挥传、帮、带作用。

8、强化列车员的服务意识，特别是在列车超员的情况下，更要做好服务工作，照顾好重点旅客，提高列车服务质量。

9、由于列车经常晚点，旅客不满情绪较大，有时会将列车晚点的情绪发泄到列车员身上，列车员要体谅旅客的急躁心情，在服务中要耐心、细致，用良好的服务消除旅客的不满情绪，不当面顶撞旅客，做

到骂不还口。

10、加强对三乘人员的管理，利用经济考核这根杠杆，强化三乘人员的责任意识。

11、加强烟头管理，及时做好车厢内的禁烟宣传，清理好死角隐患。加强对茶水员的监管力度，督促确保旅客的用水供应和清除安全防火的隐患。

12、做到垃圾定点扎口投放，彻底搞好终到卫生，做到卫生清洁三不带。

13、认真执行车队的六个一确保列车零隐患。

四、提前准备，展望未来

2024年即将过去，崭新的2024年很快就来来临。在新的一年中，我们合阜车队合三组全体员工要继续服从于段、车队领导的指挥，发扬过去好的方面，改正不足，提高班组标准化作业的质量，确保班组稳定及列车安全万无一失，为段、车队各项工作的顺利进行打下良好的基础。

为提高自身的管理专业技能，培养创新经营和现代管理意识，促使在工作中进一步更新观念、理清思路。公司安排我们参加了为期两个月的广州地铁培训学习。我们在培训中，既有观念上的洗礼，也有理论上的提高，既有知识上的积淀，也有管理技术的增长。“问渠那得清如许，为有源头活水来。”只有外界逼人的春风，清澈的流泉，飞速的火车，才能带给人本质上的革命，才能带出脱胎换骨的变化。

为期两个月的广州地铁培训圆满结束，回顾两个月的课程，有理论培训，也有跟岗培训，在不同岗位，不同的站点跟班学习。通过这次培训，使我进一步丰富了理论知识，提高了对当前各项工作的了解，增强了抓好本职工作的紧迫感，明确了今后需要进一步努力的方向。现将培训学习情况总结如下：

一、培训学习情况

此次为期两个月的培训学习，在各位老师和师傅的悉心指导和跟班学习下，我学到很多东西,受益匪浅。

刚开始的学习跟岗，使我对广州地铁有了更加深刻的认识，了解了广州地铁的企业管理架构、工作作风、习惯，员工价值观、工作目标等。自1997年6月28日广州地铁一号线首通段西朗～黄沙开通运营以来，广州地铁积极贯彻广州市政府“南拓、北优、西联、东进”的城市发展战略，以“地铁为广州提速”作为企业精神，合理规划、积极建设路网，目前已建成线网236km，144座车站。广州一、二、八号线采用6节编组A型列车；三号线采用6节编组B型列车；四号线采用4节、五号线采用6节编组L型列车；广佛线采用4节编组B型列车；APM线采用2节编组CX-100列车。广州地铁一、二、四、五、八号线、广佛线均采用西门子信号系统；三号线采用阿尔卡特移动闭塞信号系统；APM线采用庞巴迪无人驾驶移动闭塞信号系统。

安全培训学习中，我掌握了一些安全管理知识，对城市轨道交通应急救援、安全生产法律法规、地铁消防安全知识等有了初步的了解，通过案例分析，加深了我对地铁安全知识的理解和认识，为我们下现场打好了预防针。

之前几个月的培训，对运营情况了解不够深刻，通过参加这次培训学习后，特别是听取了广州地铁培训老师的讲课和经验介绍后，加深了对运营情况的了解，增强了做好工作的信心。主要表现在：一是通过学习对运营筹备工作进程有了较为深入的把握，对运营的发展前景有了更为深刻的了解；二是通过学习、实地培训，了解了广州地铁运营情况，从而对运营筹备工作有了更为深刻的认识；三是通过听取广州地铁培训老师的工作经验介绍，看到他们虚心学习、刻苦钻研、兢兢业业地作出了突出的成绩，极大增强了做好本职工作的信心。

在跟岗学习的培训中，我学习了客值，行值、站务员的工作，如票亭、厅巡、站台等一些工作的学习，让我们了解了整个地铁车站的运作。自己在从事扶梯岗这个职务时，让我对扶梯的运作大致的进行了了解，在大部分时间中，需要起到提醒乘客的作用，防止可能出现的任何客伤情况，而在有一些时段中，需要进行顶岗，并要与车站控制室保持联系。在对站台的跟岗实习中，让我学习到了站台岗必须做到的职务，如接车的步骤，在客流大时必须要提醒乘客正确上下车。这些经验和知识都是以后工作所需要的基本素养，我会在今后不断完善不断优化自己。

二、学习心得体会

通过学习充分认识到了自己的使命和责任，对今后的工作有了更好的了解和认识。两周的培训学习，使自己体会到要做好本职工作还需付出很多：

第一，摆正心态。来到新的工作岗位和工作环境，最重要的是调整心态，做到心随人转。绐终保持谦虚谨慎、戎骄戎躁、从零开始、从头做起的心态，甘当学生，甘作新人，做到“穿什么衣服唱什么戏”、“在什么山上唱什么歌”。

第二，积极适应。“欲改变之，则先适应之”。随着运营筹备的不断深入，尽快熟悉掌握新的工作，学会不断调整自己，努力改正与新的工作环境不协调、不和谐的东西。注意总结经验，对一个工作阶段结束或一项任务完成后，及时对其中的利弊得失进行分析研究，总结经验，吸取教训，摸索规律，为今后的工作不断进行铺垫，从而起到“事半功倍”的作用。 第三，要有所作为。本职工作的完成情况是检验个人能力的一块试金石。因此，我必须在本职岗位上竭尽全力，有所作为，从而赢得领导对自己的信任。同时，注重团结，和同事搞好关系，以自己的真诚和热情打动人，团结人。要有主人翁意识，以运营分公司为家，以强烈的事业心和高度的责任感从事新的工作，爱岗敬业、脚踏实地、多做工作，为运营分公司的成长壮大增砖添瓦。 自己必须保持工作的热情去面对每一个岗位，只有自己用心去做，就一定会学到各种知识，在对以后的工作中必须注意自己的一言一行，树立自己的形象，为以后能加入杭州地铁做准备，不断加强自己的各方面能力，无论是行为上还是技能上，都要适应社会，相信只要认真做到。自己一定会有所提高。

此次培训学习，虽然只有两个，但对个人今后职业生涯发展的帮助却很大。今后，我将把所学知识灵活运用到实践工作中去，并继续深入学习，努力提高自身的综合素质，掌握新岗位的必备技能，为做好本职工作打下坚实基础，为公司发展贡献自己的一份力量。

作为邯郸站选派的三名新入路大学生之一，参加北京铁路局党校为期6天的2024年第二期新入路学员培训班。在这几天的学习期间，我始终以积极的态度自觉主动地参加学习，以良好的面貌投身班级活动，严格遵守党校的各项规章制度，按时出操准时上课。培训学习在我们的恋恋不舍中已经接近尾声。这几天的培训课程，令我受益匪浅，颇有醍醐灌顶之感。

一是开拓了新的视野。这次培训，铁路局党校邀请到一批国内一流的专家教授和学者为我们亲自授课，他们从政治、经济、战略、环境等各方面，深入分析了国际国内铁路的基本情况和发展形势，并且特别为我们介绍了铁路和高速铁路的发展史，让我进一步的了解了世界各国的高速铁路概况。在图片中第一次见到西班牙的四轮独立高速动车组和日本的双层高速动车组，法国的TGV高速列车保持着574.8 km/h最高的试验速度。钱教授在说道我国高铁外交时那种自豪感，使我这位刚入路的新人也感染很深，可是当谈到世界上有六个国家有自己生产的高速动车组，而中国却不是其中的国家时的那种无奈时，我想说我们来了，我们会努力工作，有一天我们会有自己的动车组，会有自己完全自主知识产权的铁路信号系统，那一天我们不止是高铁大国我们更会是高铁强国。 二是洗礼了我的心灵。中国人从自己修建的第一条铁路时的救国精神，到保路运动时期的爱国精神，再到新民主主义革命时期的铁道兵精神以及我们的青藏铁路精神给了我心灵上很大的震撼。作为一名新时期的铁路人，我们有我们这个时期的铁路精神，安全优质，兴路强国. 安全优质，兴路强国这一时代最强音，既有时代特色，又顺应了铁路发展的新要求，要求我们铁路人树立高度的责任心、坚定的信念、远大的奋斗目标，只有达到安全优质才能赢得人民群众满意，才能获得生机勃勃的生命力，承担起大交通职责，届时得以兴路。兴路才能富民，才能扮演国民经济大动脉的重要角色，最后得以强国。我们必将传承老一辈铁路人的精神，弘扬新时期铁路精神，早日实现中华民族伟大复兴的中国梦。

三是增强了自我信心。在开班动员时，徐处长讲述了中国铁路发展现状和前景以及北京铁路局对我们大学生的精心培养，让我对我国铁路和自己的未来充满着向往，使我觉得投身于铁路事业定能实现自己人生的价值，坚定了我投身于铁路事业的信心。李主任在《铁路安全教育》一课中告诉我们要在工作中注意安全；王教授在《肩负时代重任，书写精彩人生》一课中告诉我们思想上要淡看权钱，重视做事，树立正确的价值观；在行动中要勤用脑，多用心，肯动手，务实、细致、科学的做事，做正确的事，正确的做事。虽然每个字都是那么的朴实，但是它们无不凝聚着两位长辈对我们青年大学生的谆谆教导，同时这也为我们青年大学生怎么去投身于铁路事业建设指明了方向。我会遵循他们的教导，树立正确的人生观和价值观，严格要求自己，从小事做起，积极投入到铁路事业的建设中。

四是掌握了一项技能。赵老师在《公文及科技文写作》中为我们讲解了公文写作和科技文写作的基本种类和撰写格式。公文写作是一种工具，是实现自我的重要一环，文字写作最大的一个好处，便是通过写作，使你的思维得到了整理，思维整理之后便可以整合组织资源，把整个组织的资源都调用起来。另外科技文写作也是我们以后发表论文做学术学习必不可少的。培训结束之后我将加强自己在公文及科技文写作能力，多写勤

练，提高写作水平。

五是收获了一份友谊。这次学习培训中，不仅见到了以前的老同学而且认识了很多志同道合的新朋友，车机工电辆，建筑，客运各个不同工作岗位不同性格的人。我们一起聊人生，聊未来，一起助力我们国家铁路的发展，一心奉献给我们敬爱的职业和理想。我们还参加了素质拓展活动，拔河比赛，最后还进行了才艺展示，在活动中我深深地感受到同学们富有热情活力、颇有思想见地，在相互合作、相互启发、相互探讨、共同提高的过程中，增进了理解和互信，建立了深厚的友谊，进一步深化扩展了培训学习的效果。

六是想表达一声感谢。北京铁路局和路局党校领导对我们大学生的高度重视，相关部门特别是班主任老师做了大量认真细致甚至是默默无闻的工作，为我们安心学习创造了良好的条件和环境。班委为我们的生活和班级活动尽心竭力，让我们有了课后的精彩。在此，我作为一名普通学员，对北京路局党校的精心组织安排说声谢谢！各位老师辛苦了！

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。在新的工作岗位上，我要把培训中的所感、所想在工作中一一实现。我将以青春为轨，汗水筑梦！

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