

2023年高铁乘务员实训报告心得(优质5篇)

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。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

高铁乘务员实训报告心得篇一

职业技术学院面临毕业的大专学生的一门重要实践性课程。通过顶岗实习可以让我们把在学校里学到的理论知识与工作实际有效的结合起来。它增强了我们的动手能力、协作能力、专业技术能力和对社会的认知能力。为我们今后实实在在的踏上工作岗位，起到指引作用。

顶岗实习不同于课堂教学，课堂教学中，老师讲解，我们领会，而顶岗实习则是在企业的大环境里、在领导的指导下，由我们自己去实践学习。通过实际操作，一方面可以巩固在书本上学到的理论知识，另一方面，可以获得在书本上不易了解和不易学到的实际知识，使我们在实践中得到提高和锻炼。

对我们xx学院来说，顶岗实习是我们学院教学的重要补充部分，是我们教育教学体系中的一个不可缺少的重要组成部分。它与我们今后的职业生活有着最直接的联系，顶岗实习可以让我们逐渐完成从学生到社会工作者的过渡。

因此顶岗实习是学校为社会培养技能型人才，实现我们人生价值的主要途径。它不仅是校内教学的延续，而且还是校内教学的总结。可以说，对于xx职业学院的大中专学生来说，没有顶岗实习，就没有完整的教育。顶岗实习的成功与否，直接关系到我们以后对社会的适应能力和前途。

二. 实习时间□xx年x月x日起至xx年x月x日止

三. 实习单位□xx公司

青岛港始建于1892年，是具有1历史的`国家特大型港口，包括青岛老港区、黄岛油港区、前湾新港区、胶南董家口港区四大港区。主要从事集装箱、原油、铁矿石、煤炭、粮食等各类进出口货物的装卸、储存、中转、分拨等物流服务和国际国内客运服务，与世界上130多个国家和地区的450多个港口有贸易往来。现有员工16000多人。目前，世界上有多大的船舶，青岛港就有多大的码头。青岛港的母亲河和发祥地大港分公司，她像一位老者，每天迎来送往世界各地的船只，倾听海边潮起潮落，仰望天空云卷云舒，见证了一个世界港口巨人成长的艰辛与喜悦，见证了太平洋西岸航运枢纽的诞生，见证了改革开放三十年的雄伟巨变。

xx公司两大服务品牌“理出真情无限”和“集装箱船舶理货零时间签证”，正式获得山东省版权局版权登记保护。至此□xx事业在创建品牌公司的道路上，又前进了具有里程碑意义的一步。据介绍□xx公司“理出真情无限”品牌的核心内容为：真诚、超值、亲情化、个性化。该服务品牌拥有八大服务名牌的支持，其中“集装箱船舶理货零时间签证”是开全国理货系统先河的服务品牌，其核心在于减少理货单证完船签证时间，在港口装卸作业结束的同时完成理货签证工作。按每艘船节约2小时计算，5年间即减少船舶在港停时6万多个小时，折算成天则是2500多天，按租船市场租船价每天1万美元计算，即节约2500多万美元。在培育服务品牌的过程中□xx公司在理货作业现场坚持“一排队一盯箱，四点一线保质量”，认真落实“六不承诺”，一年365天坚持落实“理货作业现场24小时监控”机制，坚持征求每一个客户的意见，使公司的管理水平在全国理货系统始终处于一流水平。“理出真情无限”服务品牌的创建，大大提升了青岛港外轮理货服务的层次，取得了良好的经济效益和社会效益。5年来□xx公

司共理船舶近40000艘次，创理货收入3亿多元，人均创收、人均创利均高居全国理货行业第一名。

四、实习内容：

我在xx公司的实习可以分为三个阶段概括：

第一阶段：培训，安全培训，技能培训，规章纪律培训等等，

第三阶段：学会独立在现场工作以及应对现场各种突发情况。

由于外理公司是涉外单位，所以我们不仅代表青岛港人的形象，更代表着中国人的形象，因此我们在工作的过程中，必须时刻保持我们外理人形象，为船方和货主把好关、负好责，时刻体现公正合理的原则。对于我们没有现场经验的新理货员来说，没有现场工作经验，所以在工作的开始阶段面临着巨大的挑战。尤其是在中端的使用和保护上，我深切的感受到科技进步的对港口发展的巨大推动力。这一方面彰显了科技进步对生产力发展的推动作用，另一方面也在催促我们要不断学习进步，了解并掌握科技创新的最新成果，适应港口现代化得需要。

上一篇：电子顶岗实习周记20篇下一篇：礼仪教育心得体会600

高铁乘务员实训报告心得篇二

xx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xx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xx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xx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。

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。

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—xx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—xx级和ctcs—3级列控系统□ctcs—xx级列控是基于轨道电路+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—xx级列控系统满足xx00—xx50km/h客运专线列车

控制要求，满足300—350km/h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，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—xx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—xx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、vdx、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。

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cxx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，使自己的能力和学习，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！

高铁乘务员实训报告心得篇三

对于乘务员一句话“年年岁岁物相似岁岁年年人不同。”

乘务员每年都在搞每年都有新的目的和赋予其不同的意义其实乘务员工作么我觉得没什么。其中的很多事情我们都可以

在今后的其他事情中体验体会理解并且得到提高。对于列车上的工作没有培训所说的那么可怕很多都是可以预见的乘客在你打扫时扔垃圾那完全是正常的如果没有一个乘客扔垃圾那个效果也是吗蛮可怕的起码对于现在这个阶段的国情来说。像什么跳车啊乘客有不满啊都是小问题也没有那么难处理。也许有点站着说话不腰疼毕竟没有经历过雪灾。总之今年是这个样子的。车上我觉得唯一的最大的收获就是人际交往能力的提高和乘客和同伴和老乘务员。家健师兄一直都说的我的思想认识不够高其实我没有那么简单或者说那么无知最起码还是有那么一点点思想的我还是一个切实存在的人只不过做事很拘谨很胆小为什么我也不知道。总之助手工作做的很对不起负责人帮了很多倒忙。还有我太懒了很多工作总想省下麻烦的过程但是往往都是不可行的还好师兄可以即使校正我很犟很多话当时并听不进去可是过后我会好好的思考总结自己的对和错错到哪里为什么错怎么错需要怎么改正等等。其实我很庆幸同家健一起工作虽然很多时候我害怕接到他的电话准确的说是恐惧接到他的电话即使是现在乘务员工作已经差不多结束了他做事太认真太“婆妈”太人人受不了了我这么觉得现在也是可是这样做工作非常的有效。我说心里话很佩服的。

写感想么真实才是王道。并不在乎字数的多少。总结的说这个月两个体会在车上面对很多旅客但差不多都中下层的人生活非常的艰辛我觉得我根本没有他们那么强聊天中发现他们知道比你还要多尤其一些社会现象或者是社会的事件以及他们对这些事的看法多有独特的见解。好听地说我们是大学生国家栋梁之材祖国未来的希望。事实呢我们差不多一毕业就给国家发展托了后退高不成低不就的。我感到压力我要努力在车下我是助手可以说负责人的左膀右臂可是事实是我觉得我一直在做跟屁虫很多事做的辛苦麻烦有没有收获事情马虎对待简单处理显得及其幼稚很白痴。我受不了这种状况我要进步。最后一句话感想是真的但是是赶出来的总觉得有点假以较好的水平完成了自己一年来的工作现做几点总结：

- 1、乘客服务是乘务员的责任。“以人为本、乘客至上”是我一直以来铭记的。服务好每位乘客让他们感受到乘务员的热情感受到来自亲人的爱护和关心。
- 2、在车厢内不定时巡查。随时留意老人、小孩以及孕妇对他们做到特殊照顾有问题及时解决。
- 3、搞好车厢环境卫生。保证车厢随时整洁、干净让我们的乘客在旅途中舒心下次还坐我们的客车。
- 4、和同事搞好关系。能在一起工作是我们的缘分所以我很希望大家在一起能相互帮助共同学习积极沟通交流这样才能取长补短有利于我们的工作更进一步更完美一步。以上就是我学习工作的一点初浅体会在工作上还有不足之处诚请前辈们不吝指教。今天我能成为一名长途乘务员我感到很荣幸我一定会更加努力工作、学习与时俱进提升自己的素质做一名真正合格的乘务员。谢谢大家。

高铁乘务员实训报告心得篇四

也许有人会这样认为，乘务工作不外乎是端茶送水而已，是一种体力劳动。其实，十年的工作经验使我认识到要做好这份工作，更重要的是靠心灵去感受、体验，乘务工作是一种心灵的艺术。

在一次服务中，我看到一个小女孩脸色苍白、头冒冷汗，旁边的父母显得手足无措，根据经验，我断定小女孩是晕机了，马上端来热水，帮她擦汗。由于后舱旅客全满，空气有些闷，我便对她父母说：“交给我来照顾吧。”我让她躺在乘务员座位上，帮她垫枕头、盖上毛毯、拉下帘子，小女孩想睡又不敢睡，我轻轻地哄她，还示意上洗手间的旅客轻点，小女孩终于睡着了。一个多钟头后，小女孩醒来时已恢复正常，飞机也快要下降了。当我把小女孩交给她父母时，看着恢复往常活跃可爱的女儿，父母十分感动，连声向我道谢。这时，

了解事情真相的其他旅客也不约而同地鼓起了掌，客舱里响起了少有的掌声，置身于其中，我深受感动。是的，只要用“心”服务，实现与旅客情感与心灵上的沟通，一定能打动旅客的心，从而让旅客在匆匆的旅途中得到温馨、舒服地享受。

记得××年1月的一天，一个中年人坐上了我领班的飞往成都的航班，我发现他一上飞机就愁眉苦脸，闷闷不乐，就找机会跟他攀谈起来。在聊天中，得知这个旅客在广州打工，这是第一次坐飞机回家过年，可过安检时却把一个袋子丢了。我安慰他不要着急，答应帮忙寻找。旅客紧悬的心终于松了一口气。我通过机组与安检联系找到袋子，回广州我马上步行到安检拿回袋子并托下一个航班带去，令这个旅客十分感动。我觉得这是我应该做的事。航班到站并不表明服务到站，只要能给旅客提供方便，即使辛苦点儿也无所谓。只要我们用爱的力量温暖每一颗心，就能让旅客在客舱里得到舒适的享受的同时，更得到真情，得到爱的启迪，正如旅客在留言纸上所写的，“我要学习你们这种热心为旅客的精神，在本职岗位上做出成绩”，这使我深深体会到工作付出后的欢乐，体会到了这一平凡职业的不平凡之处！

中国有句古话叫“将心比心”，意思是说要站在别人的立场上思考问题。我们这个社会有细致的分工，我们这个社会的人际关系是“我为人人，人人为我”，人人都是服务对象，人人又都为他人服务，在更多的场合你为别人服务，在更多的场合又会接受别人的服务，只有“将心比心”，才能力求把服务工作做得尽善尽美。

相信大家不会忘记1990年发生的特大空难“十二事件”吧。空难发生的第二天，我执行××航班。在南京上客时，几个面带忧伤的旅客引起了我的注意，他们坐好后，我马上给他们递上温开水，并询问他们是否身体不适，但他们都沉默不语，似有重重心事。这时，地面工作人员上机送舱单，我忙把他们请进服务台，询问是否有空难家属，他们回答说，好

像有。我的心一下子沉了下去。起飞后，我给他们递上小毛巾，再次轻声询问到广州什么地方，是不是云山大酒店(当时空难接待处)，一旅客点了点头，眼泪叭哒叭哒地掉了下来，我一下子全明白了，“人非草木，孰能无情”，我深深地体会到这些失去亲人的旅客的悲痛心情，眼泪也夺眶而出，旅客的心和我们的心是相通的。而当时，我也只能不停地安慰、开导他们，尽自己的一片心，既是对旅客，也是对空难中死去的同事、同学。到达广州后，由于各种原因善后处理小组没有来接他们，为防万一，我和另一名乘务员自费坐出租车将他们送到目的地，当我们说明来意时，有关人员先是一愣，然后很快握着我们的手，连声说：“谢谢你们帮了我们一个大忙。”旅客亦从悲痛中对我们真诚地道了一声谢谢××人。我感到十分欣慰，此时能给他们一丝慰藉，是对我最大的鼓舞和真挚的支持。我从内心感受到作为空姐的使命和责任，就像炭火一样，燃烧自己，温暖别人。

我们乘务员服务态度好。后来临下飞机时，那个旅客不好意思地向我道歉说：“对不起。我不应该把气出在你身上。”我笑着说：“我理解你的心情，欢迎你下次乘坐我们的航班。”“一定、一定。”旅客答应着。是啊，人心换人心，只要我们能够体谅旅客，旅客也是能够理解我们的。

也许空姐这一特殊的工作，使得我们心中装得下千千万万个旅客，却难以装下自己的亲人。每逢万家团圆的日子，都是我们繁忙的时候。多年来，当新年的钟声响起的时候，我都坚持在工作岗位上。也许我不是一个合格的妻子、合格的女儿，没能为家人亲手端上迎春的汤圆。如果，我们把乘务工作只看成是一种职业来对待时，将会觉得是极其辛苦和平凡的，旅客只是一个一个的工作对象；而当我们把它看作一种崇高的事业时，对旅客的认识会有一种全新的意义。我们不会再用一般的职业心理去对待他们，在为他们服务过程中爱的情感会油然而生，工作的辛劳就会变成我们付出后的欢乐。

十年来，我只是尽自己的一片心、一份力和乘务队的姐妹们

一起，为提高××的服务质量、为提高××的声誉而努力工作。去年六月我被授予全国民航青年岗位能手，荣誉给了我压力，鞭策我继续进步。为了无愧于“××空姐”称号，我将继续全身心投入这份平凡而又伟大的工作。

我以我心写凌霄！

高铁乘务员实训报告心得篇五

又是新一年的开始，又到了辞旧迎新的日子。时光依旧是匆匆忙忙，生活依旧是反反复复，也许正是因为不变的生活这样的日复一日，我们可能偶尔疲惫了，偶尔疏忽了，偶尔懒惰了，偶尔侥幸了。辞去了又一年的酸甜苦辣，喜怒哀乐，我们有必要在以往的经验中总结自己，把认识到的错误改正，把优良的作风继承。

五种心里，“是工作马虎，满不在乎的麻痹心理；是害怕麻烦，图省事的懒惰心理；是相信经验，忽视规程的侥幸心理。

是意气行事，逞强好胜的自负心理；是把情绪带到工作中，对工作心不在焉的心理。”像是一道出现在不同的时间，不同的地点，不同的心情，与不同的人飞行时的一道选择题。在我看来这五种心里像是人们工作中时常会出现的五种潜在习惯，五种潜在的劣根性，任何人都有可能偶尔麻痹偶尔懒惰，偶尔经验主义，偶尔存在侥幸心理，或是偶尔自负，但是衡量一个人工作的好与坏可能更多程度上也是在衡量一个人自制能力的强与弱。

规章时时会有，都为确保工作，但有人会遵守有人会满不在乎，这是心理上的问题，是表面看不出的隐形差距，但是当不同的人带着不同的心情走向工作岗位的时候又会发挥出不同的状态，表现出不同的能力。

要想把工作做好，规章并不一定是绝对的，但敬业却一定要

是绝对的，完美不一定是绝对，但是完善却一定要是绝对的，聪明并不一定是绝对的，但是进步却一定要是绝对的，经验不一定是绝对的，但是学习却一定要是绝对的，灵活不一定是绝对的，但是亲切却一定要是绝对的，微笑不一定是绝对的，但是真诚却一定要是绝对的。

很多道理不能言语，很多智慧只可意会，要想把工作做好最重要的是有一颗想要做好的心，也许开始并不完美但是想要进步的人总是在岁月中不断完善。我们的工作，一年365天，有1200个小时在天空中飞行，这时间还不包括我们在家化妆准备的，往返于路上的和航前准备的，要是把所有与工作有关的时间都加以累计，时间还不止这1200个小时，那么这么长的工作时间，又承担着一份既要安全又要优雅的服务工作，身为乘务员的我们应该怎样去做呢？这是一个非常值得大家值得每一个乘务员去思考的问题，因为我们身在其中。但是究竟什么才是最确切的答案呢？说实话，没有人能给出一个限定的答案，大家都是独立的个体在用自己的思维方式去生活，走自己认为最正确的道路，基于这种人与人之间的差异性，我们走在同一个岗位上，为了公司也为了大家能把一个需要集体才能完成的工作做得更好，我们只能用规章来规范企业的管理，最后达到相对理想或可行的工作状态。

但是只要是人他都有逆反心理，压力太大会逆反，事情太多会逆反，依据人性格的不同他看问题的角度也会有所不同，所以每个人逆反的事情起因也是会有偏差的，那么究竟要怎么消除那种逆反呢？我想这是每一个管理者都在思考的问题，我们乘务员本身也在思考。面对工作面对生活，不要问别人或公司为你做了多少，要先问自己有能力得到多少，不要过多的去要求别人怎样对待自己，先去看一看自己怎样对待别人，在漫长的时间里提高自己的能力水平，做一个不需刻意表现刻意讨好也能被社会被企业需要的人，不过多的去寻找所谓的捷径，在一条令自己坦然的道路上踏踏实实的向前走，把一切荣辱得失都看做是一种过程，那时的我们就会比以往更坦然些。但人非圣贤，孰能无过，孰能无私，在恰当的时

候该改正的改正，该节制的节制。

最后我只想说一句，希望大家都有心把工作做好，只要你真的用心了，即便真的错过也不过是你进步的另一种方式，失败是成功之母，不怕任何人犯错，但最怕的是人有错不改，或因为一时的错误耿耿于怀一蹶不振，工作和人生一样都不会是永远平坦顺利的，当失败或无奈偶尔填满生活或情绪的时候不要忘记向前看，那里有我们的未来在和大家招手。