

2023年列车长年度工作总结(实用6篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

列车长年度工作总结篇一

这是我到酒店做采购工作的第一年，回顾这一年，我也是收获很多，之前我还没有做过工作，而这也是我第一份工作，从开始的学习，跟同事一起做事情，到慢慢自己能独立去采购，去找新的供应商，我也是得到很多成长，在这些成长中，我自己的能力也是变得更加的好，也是把采购的工作给做好了。现在我也就这一年的工作做下总结。

一、学习成长

刚加入酒店工作的时候，我是没经验的，对于酒店采购一大堆的事情，我茫然，而且也是尝试中容易出差错，但带我的同事却并没有觉得我笨手笨脚的，而是说新人都是这样，只有多做，多学，那么以后就会顺手，也会做好的，在刚开始几个月，我也是在同事的带领下，学习做采购，如何的去找供应商，讨价还价，了解市场的行情。而我了解了采购的一些基本工作之后，就开始尝试自己工作，我明白别人教的是别人的东西，只有自己去做了，去试了，那么就会变成自己的能力，而不是停留在别人教给你的那个阶段。在工作中我也是有出错，有尝试自己的办法，在这些尝试里也是找到了更加合适自己的工作方法，去把采购的工作给做好。

二、工作情况

作为酒店的采购，经过培训和同事带，我也是可以自己做好本职的工作了，而酒店的采购是非常多事情了，除了办公用品，保洁的工具，更多的是厨房食材的一些采购。而我主要负责的也还是厨房食材的采购，每次去市场，我都是精心寻找，挑选合适的供应商，了解更多的市场和供应商，尽可能找到最合适的供应商来提供食材。在做的过程中也是对市场以及供应商有了更多的了解，对于市场的供应也更加的明白了。了解什么季节哪些食材是更加的便宜和新鲜，哪些食材是需要第一时间去预定，也是和后厨的同事一起确定需要采购的是哪些，确保供应没有问题。

工作的第一年虽然我努力的去学习，认真的把工作做好，但是还是有很多不足的地方，像对食材的了解并不是特别的足，有时候困扰我的问题，问下同事，张口就给我解决了，这也是需要我在今后的工作当中去不断积累，不断的了解更多的，只有这样才能更好的做好工作，我也要在来年把自己不足以及弱项去改进，把自己的采购工作能力去提升。

列车长年度工作总结篇二

一、养老保险目标任务完成情景

1、离退休人员养老金足额发放率100截止20xx年6月30日，尖草坪区参加养老保险的离退休职工及遗属人员8032人，其中新增退休人员及遗属493人。当期共发放养老金2201万元，足额发放率100，社会化发放率100。离休干部月人均1901元，建国前老工人1065元，退休人员月人均467元，退职人员月人均300元。

2、养老保险基金征缴收入完成3479万元到6月30日止，参加养老保险统筹的单位321户，共征缴基本养老保险费3479万元，完成市下达养老保险基金征缴收入目标任务5768万元的60，超额完成了任务的10。较去年同期增长了71。多征收了1008万元，养老保险基金当期节余1300余万元，滚存结余9500万

元。

3、养老保险参保缴费人数23416人尖草坪区基本养老保险在职参保人数到达24657人，其中养老保险参保缴费人数23416人。占到在职参保人数的95，完成市下达任务的28320人的82.7。其中私营企业、个体人员参保人数到达426人，完成市下达任务的1200人的35。

4、退休人员社会化管理务率95根据太原市关于社会化管理服务的实施，我区成立了退休人员管理科(退管科)，由专人抽调了思想政治作风硬，业务精的职工，专门负责此项工作。制作了社会化管理的版面，明确了工作制度并配备了必须的办公设施。在百忙之中抽出时间深入到11个街办、乡镇的劳动保障事务所及部分社区进行了调查、落实，发现问题及时解决，收到了必须效果。目前辖区内的离退休人员有30000余人，基本信息录入率到达95。社会化管理服务率95，其中社会管理服务率75。

5、养老保险实地核稽核人数6626人今年由于太原市社会平均工资公布较晚，直到5月底才明确，养老保险缴费基数核定，社会保险登记证的年检、养老保险的稽核、新增退休人员的计发都集中在6月份，已稽核参保单位153户，稽核人数18260人，其中实地稽核85户，稽核人数6626人。完成市下达任务的58.5。

6、离退休人员领取养老金资格认证根据市中心的安排，一方应对今年新增统筹的退休人员及遗属493人进行了领取资格认证。其中近200人到市社保中心进行了退休人员指纹采集和指纹微机建档。其它退休人员委托企业利用办理医疗保险等工作契机，和社区、职工举报等多种形式进行离退休人员生存状况调查;另一方面根据省、市的安排对异地的退休人员进行了资格认证。今年下半年在此基础上配合市社保中心并社险中心退字23号文件，关于离退休(含遗属)人员指纹采集认证工作安排，开展领取资格认证的全面展开。

7、完善个人账户和离退休人员数据库及上报率今年，我们按照省、市关于“金保工程”的安排，一方面完善在职职工个人账户和离退休人员数据库；另一方应对个人账户和离退休人员数据库信息的不断更新。同时边学习、边请教、边操作，实现了计算机办公，大大提高了工作效率。各种报表及数据信息的上报率达100，并经过企业劳资人员及网上公布了在职参保职工个人账户，个人账户公布率100。

二、主要措施

一早打算，早安排，在市社保中心未下达任务之前，我们就召开了专题会议，决心要战胜自我，超越自我，实现新的突破，确定了20xx年的工作重点，明确了20xx年的养老保险奋斗目标。

二采取了职责制考核及基本工资与征收清欠挂钩的办法，硬指标量化，软指标细化，做到了人人肩上有担子，个个心上有压力。三利用各种机会，多种形式，进行宣传。

三是利用职工提前退休和公布个人帐户进行宣传。

三、内部管理

一精神礼貌建设。社会保险经办机构作为政府的窗口单位，公司领导极其重视便民服务设施的建设，制作了宣传社会保险政策的版面，公开了办事程序，设置了便民服务台，并配置座椅，免费供给有关政策宣传资料以及表格，纸笔等用品，设置了意见箱，公示了投诉电话，增强了政策的透明度，方便群众办事和监督。同时每隔一段时间要擦玻璃、彻底清扫办公场所卫生。经常坚持窗明几净，地板清洁。

二党风廉政建设. 我们根据市、区的安排，认真贯彻标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防的方针，围绕提高社会保险服务质量，确保社保基金安全，维护群众利益。加强了党风

廉政建设，本着少花钱，多办事，勤俭办事的原则，能省则省，能压则压，业务招待费较去年同期大大减少。与此同时，养老保险基金支出一贯坚持三人审批，共同把关，关口前移，确保了养老保险基金的安全和完整。

员社会化管理工作，我公司微机操作员在原有离退休人员数据库的基础上，新建了一套企业退休人员社会化管理信息数据库，将各企业报回的《太原市企业退休人员社会化管理服务及资格认证基本信息表》全部录入微机，方便、快捷的计算机管理，提高了各社区保障员查询资料的效率和准确度。既提高了工作质量，又树立了经办机构的形象。

列车长年度工作总结篇三

一、任职情况介绍

的调查和理赔审批。5、负责对超本级核损权限的业务提出初审意见，报部门经理审批。6、负责提出对人身伤害核损政策的修改意见，并阐述理由。7、负责统计、分析日常超权限业务，并做好超权限核损业务的统计工作。8、负责建立人身伤害核损档案资料；9、负责新疆分公司诉讼案件；10、完成领导交办的其他工作；11、协调客服支持室与其他部门间的工作。

（二）在这一年的工作中我积极参加培训学习，被聘任为新疆保险业保险合同纠纷调解员，并附上海参加总公司新系统上线培训，人伤核损培训。在规定时效内完成工作情况良好。

二、主要工作完成情况

（一）本年度工作在规定时效内完成情况良好。截止xx月xx日在车险网上理赔系统内人伤案件201起，人伤查勘操作189次，人伤核损操作200次，本年度已结人伤案件200件，人伤案件共计索赔金额6472662.25元，通过人伤核损金

额5226728.69，共计减损金额xx45933.64元。处理诉讼案件66起，诉讼追偿案件1起。非车险人伤案件处理结案80起。

人伤案件20xx年1-6月结案周期如下表：

人伤案件20xx年7-xx月结案周期如下表：

度中组织车险人伤技术培训，已向查勘、核损等相关人员进行培训。

三、存在的主要问题和不足

本人在日常工作中对管理知识了解不足；专业技能需不断加强；努力提高自己的管理协同工作能力。对于以上缺点我认为我应该加强相关知识的学习和锻炼；在日常工作中多学多问，与领导、同事多交流，总结经验快速成长进步。

四、工作中的成长体会

项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

五、20xx年的工作计划

（一）组织分公司全体人伤查勘、核损人员培训，统一人伤案件处理标准，最大限度符合总公司对人伤工作的要求。

（二）组织人伤工作交流会，前线销售人员及兄弟部门成员了解人伤案件法律关系及处理原则，以便达成互信促进销售。

（三）严格要求人伤案件处理时效及质量，全面提高新疆分公司人伤案件住院查勘率，及核损案件通过率。

就20xx年的工作计划我在今后的工作中会加强自身学习，结

合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。继续加强对公司各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自己工作的理论依据。（一）强化形象，提高自身素质。为做好督查工作，我所坚持严格要求，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。综合部门的工作最大地规律就是“无规律”，因此，我们正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼业务讲提高。经过半年的学习和锻炼，我们在工作上取得一定的进步，利用办公室学习资料传阅或为各部门校稿的同时，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自身在文字材料上有所提高。

列车长年度工作总结篇四

1. 站车宣传口径以什么为准？

答：1) 广播节目预告；2) 举办旅客点播节目；3) 旅客猜谜或知识竞赛活动；4) 科普知识；5) 卫生知识；6) 安全知识；7) 沿线风光介绍；8) 旅客服务，包括住宿指南、经济信息、铁路旅行常识问答等。

6. 站名一站三报的要求？ 清晨开播应介绍哪些 内容？ 答：开车后预告下一站，进站前通告第二次，停稳后通告第三次。

答：在中途广播机发生故障，应立即关机，查找故障部位广播员应处理简单故障，属车辆部门负责维修的找检车乘务员处理，属电务部门维修的由列车长拍发电报，通知前方电务段列车广播工区处理。

8. 广播员对机械设备使用应注意哪些事项？

答：根据旅客列车的实际情况，如列车晚点、超员、找人、

找药、代请医生、临时停车应播临时通告。

10. 宣传工作的作用？

答：（1）严肃性；（2）鲜明性；（3）准确性；（4）及时性；（5）生动性。

12. 什么是语音结构的基本单位？ 答：音节。

答：戏曲的主要品质有：1) 京剧；2) 昆曲；3) 秦腔；4) 河北梆子；5) 豫剧；6) 川剧；7) 汉剧；8) 粤剧；9) 评剧；10) 越剧。

17. 局颁《旅客运输作业及服务质量标准》中对播音时间有何规定？

答：播音时间为7：00-12：30分、14：30-22：00分播放广告每次播出时间不超过5分钟。终到前的广告不得挤占正常的播音内容。22：00分后始发的列车可在开车后广播30分钟，凌晨终到的列车可在到站前提前30分钟广播，广播机械间休时间按有关规定执行。18. 局颁《旅客运输作业及服务质量标准》中对广播工作要坚持的原则是什么？ 答：列车广播宣传，坚持思想性、时效性、针对性、计划性、知识性、艺术性、趣味性的原则。

19. 广播员岗位责任制第一条内容是什么？

答：精通本职业业务，努力钻研广播技巧，练好语言基本功，做到发音准确、清晰易懂、音量适宜、富有感情。转播中央人民广播电台为主，直播以中央报刊文章和上级审批的稿件为主。监守岗位，做好准备，认真监听，消灭广播事故。

22. 广播员岗位责任制第四条内容是什么？

答：经常收集广播资料，建立剪贴摘录簿，唱片登记、分类保管，严格交接，保证正常使用。制定广播计划，交列车长审批。深入车厢，征求和听取旅客意见，不断提高广播工作水平。遇有疑难问题，及时汇报列车长处理。24. 广播室播音设备有何规定？ 答：齐全完整，作用良好。

25. 广播员在任职前应具备什么条件？

答：广播员在任职前应具有高中（中专、中技）以上文化程度，经考试合格后方可任职，担任列车员职务实际工作时间满一年以上，并获得国家或地方语言委员会普通话水平测试等级证书。

26. 对于禁止吸烟广播员应做好哪些工作？

答：语气，是指在某种特定思想感情的支配下朗读语句的具体语音形式。30. 话题说话的类型？ 答：1) 介绍类；2) 评述类。

31. 旅客列车晚点广播通报用语（开车后）？

答：旅客们：列车运行前方到达××车站，正点到达××站的时间是×点×分，现在列车因××原因晚点×小时×分钟。

32. 要说好评述类话题，要注意以下几点？

旅客们：现在列车上的x号车厢有一位旅客病了，需要医生诊断。哪位旅客是医务工作者，请您到x号车厢协助治疗。

感谢

答：1) 加强音量；2) 拖长字音；3) 重音轻读。

答：停连：就是指停顿和连接。在播音有声语言的语流中，

那些为表情答意所需要的声音的中断和休止就是停顿。那些声音不中断、不休止，特别是文字稿件上有标点符号而在播音中却不需要中断、休止的地方就是连接。

41. 进入林区、牧区广播员应做哪些工作？

答：1) 掌握马列主义、毛泽东思想的基础理论常识。2) 不断提高知识与文化水平。

答：播音对呼吸的要求是由播音发声的特点决定的。44. 吐字归音总的要求和基本要求是什么？ 答：吐字归音总的要求是：准确清晰，幽默自如。

基本要求是：1) 出字。准确有力，叼住弹出；

2) 立字。拉开立起，圆润饱满；

3) 归音。趋向鲜明，到位弱收。45. 播音对口腔的控制要领是什么？

语言节奏。

52. 在运用语气技巧时，要把握住哪三个相辅相成的环节？

答：播音时在话筒前要始终保持的状态：

答：站车广播工作的任务是1) 为旅客服务；2) 为铁路客运工作服务；3) 为党的中心工作服务；4) 为社会主义精神文明建设服务。

61. 什么是播音？

答：出库前应试验广播机，看机器有无开路短路现象外观检查是否异常，一切正常后到车厢听喇叭，将机器喇叭状况填写在交接本上并签字。63. 机器前面有几个音量调节器，它们

的作用是什么？ 答：机器前面板有6个音量调节器。

测试开关：在外负载下进行定性检测，可判断故障的远.中.近端。负载开关：使真负载断掉，借以判断故障，看是否是机内还是机外。

67. 扩音机有几个保险（2），各是[]5a[] []10a[]安培。68. 混线时电流（增大）.电压（变小）。69. 断线时电流（变小）.电压（增大）

2450,slg2008的出厂密码（4444）.（888888）。

2450,slg2008型机器的内卡[]cf卡）是否热插拔（不支持热插拔）。

72. 使用内置话筒时，外置话筒是否拔掉（需拔掉）。

73. 你在值乘，接发车时应做哪些工作(按程序说明)答. 接车时检查线路，机械，扬声器扩音机、录音机、话筒使用情况，如有故障与广播工区人员联系进行检查维修，发车时再次对扩音机、录音机检查、播放是否有异常，进行车厢扬声器的检查，并与工区人员进行签字。

74. 机器出现混线.断线时.电压表.电流表如何显示？你应怎样处理？

答:机器出现混线：电压表指针变小，电流表指针增大，应立即将电位器关至最小位置，查找故障时，进行甩线，分段查找。

机器出现断线时，电压表指针增大，电流表指针变小，应检查断线部位，并联接断线部位。

75. 送入各车厢的广播音量是否越大越好？为什么？

答:当扩音机发生故障不能扩音时，将电源开关置于开的状态，将应急置于开的位置.红灯亮，进行语言操作，这时额定输

出50w最大可达80w[]应急工作时检测信号不工作，收音机不能用作语音扩音。

77、什么是普通话的声调？

8、在普通话中什么是轻声？

9、在普通话中什么是音素？

答：音素是语音的最小单位。一个汉语音节可以由一个到四个音素组成。音素可以分为元音和辅音两大类。

80、怎样做到广播语言的规范性？

答：广播语言的规范性，主要是指语音词汇、语法、语流、都要符合普通话的要求，遵从普通话的规范。

81、播音语言的分寸感如何把握？

2、什么是播读的重音？

3、什么是播音节奏？

4、什么是普通话的四声？

答：声调的种类称为调类。普通话有四个调类：阴平、阳平、上声、去声，俗称普通话的四声。

85、播音准确清晰的含义是什么？

化。

88、播音中使用什么样的声区最为合适？

9、播读中为什么要有停连？

答：播音员在有声语言的表达过程中，不可能一口气把全篇稿件播完，就像人们日常谈话或开会作报告不可能一口气把话说完一样，中间必须有停顿和换气的地方。如果不停地讲，既不符合说话人的生理、心里要求，听话的人也不可能听懂。因此，有声语言的表达必须要有停连。

90、播音语言的特点是什么？

答：即涵盖广播播音的“以声传情，声情并茂”，又可概括为：规范性、庄重性、鼓动性和时代感、分寸感、亲切感。

91、节奏的基本转换形式有哪些？

2、站车广播宣传工作的作业有哪些？ 答：第一、政治教育的作用； 第二、倡导文明的作用； 第三、旅途服务的作用； 第四、宣传铁路的作用。

列车长年度工作总结篇五

为加强对20xx年春运工作的领导，我司成立了由分公司经理为组长，分管副经理为副组长，各部门负责人参加的春运工作领导小组，制定工作计划，组织实施工作方案和具体措施。各部门齐心协力、通力合作，着重加强现场管理，主要抓车辆加班、包车驾驶员的配备，防疲劳驾车。及时处理安全生产过程中发生的各类特殊情况，确保安全生产有序进行。

我司在春运工作开始前，就成立了由黄经理任组长的春运工作领导小组和“*安春运”安全竞赛领导小组，春运安全工作小组一是根据春运工作的内容和要求，及时召开了四个会即全体驾驶员、科室人员和站务员、修理工和驾驶员家属会议。做到三个讲清：即讲清春运安全工作总体要求和具体措施；讲清春运安全工作的任务和目标；讲清春运安全工作的特点和意义，层层发动，广泛动员。驾驶员的春运动员会还邀请了邵武市安监局、交警大队、运管局的领导到会做了重要指

示。

二是注重科室人员的作用，发挥职工代表的生产骨干作用，在春运前夕召开了各部门负责人、生产骨干、职工代表专题会议，进行春运工作再动员。号召全体员工、生产骨干在春运工作中发扬吃苦耐劳精神，发扬敢打硬仗的优良作风，充分发挥出骨干主力军的作用。

三是召开经营者及各专线车队长的春运安全工作的动员会，将春运工作的要求和目标按各线路的特点进一步细化，拟定具体要求，进行动员，做到人人知晓。同时，工会、办公室、安保科密切协作，充分利用黑板报、宣传栏等一切宣传阵地进行春运安全生产宣传，充分调动全体员工的热情及责任心。

我司车辆运营线路贯穿了二个汽车站（城关站、水北站），节后赶回去上班的乘客多，针对此情况，分公司为了确保乘客的需要，为确保春运安全生产各项指标的全面完成，一是加强现场管理，将责任落实到位。每天对员工出勤情况、高峰期发车情况、发车秩序情况进行检查，确保各项工作落到实处。

二是尽力方便乘客。我们不仅根据客流变化，制定出合理的计划，在节后客流骤增情况下，安排外调的车辆及时将乘客疏散、分流。今年正月初一一大早，分公司经理、副经理、科长均在车站一线协助指挥车辆，为乘客导乘。初二开始，全体科室人员也深入车站协助工作，维护站内秩序，引导乘车，保证乘客走得好、走得了，以达到安全、快速、便捷将乘客送到目的地。

三是春运期间，正值雨、雪、雾天气多变时节，我司不仅制定了特殊天气的预案，还组织了一支以各部门负责人和科室人员为主要力量的春运安全生产应急分队，在特殊气候时，全力以赴。对于特殊天气的信息反馈（下雪、下雾），我们将此任务交代给夜间值班人员，一旦有情况及时与分公司领

导联系，使管理人员能在第一时间赶至现场做出决策，并用短信*台发送各经营者、驾驶员“特殊恶劣天气，请谨慎驾驶，减速慢行”等的短信提示。

同时，全体科室人员协同在车站抓现场管理，对每位驾驶员进行面对面的教育，由于措施得力，圆满地完成了各项工作，仅发生一起轻微行车事故。

四是积极开展警民共建、治安联防，春运期间，通泰派出所民警和安保科组成的巡逻组每天在站前、候车室维持秩序，确保车站治安稳定，没有发生各类案件。

安全工作责任重于泰山，安全的好坏直接关系到春运工作的成败。为确保安全工作万无一失，分公司着重加强安全“关口前移”的管理工作。

一是对人头进行管理，对所有上岗驾驶员进行一次春运工作动员和春季行车特点教育，人人签订安全责任书，确保教育面达100%，未受教育和未签订责任书的驾驶员一律不得参加春运生产。

对驾驶员进行摸底排查，认真分析，对未参加过春运工作的新驾驶员进行专题春运安全行车教育，并对他们进行一次冰雪天气防滑的专题培训。

对排查出来的重点人头进行重点教育，举办重点人头培训班。学法规、讲规章、分析事故案例，使他们从思想上真正认识到违章违法造成后果的严重性，在行车中要遵章守法。

二是加强车辆安全检查。为加强在雨雪雾天的行

车安全，我司对所有客运车辆进行一次安全检查，重点检查车辆的转向、制动、灯光等安全部件，目的是消除各种事故隐患。

三是春运期间安管人员坚持每天下站检查做到掌握行车动态。安保、运务、车机科长及办公室主任，坚持每天都不定时、不定点的进行检查，及时发现违章现象、及时整改，督促驾驶员遵章守法，做好自查自纠，将事故的隐患消灭在萌芽状态。

四是充分发挥全球卫星定位系统[gps]的作用，由安保科专人负责运行中车辆实时监控，运用现代化管理手段合理调度、提高车辆的使用率，降低事故的发生，更好地保护乘客及驾乘人员的人身财产安全。

五是在春运期间发挥宣传阵地作用，用宣传标语、黑板报、车头快报等多种形式，营造安全行车的氛围，加大警示力度。确保今年分公司的春运安全工作取得好的成绩。

春运前，客运站、水北站对春运工作进行全面布置和动员，于1月17日组织员工进行安全培训，传授危险品查堵、反超载、防火和防事故安全生产知识。

组织人员进行安全巡逻稽查，明确稽查岗位职责和工作标准，对客车出站沿途违章上客实施现场查纠，加强监控，坚决反违章、反超载。分公司还从科室抽调人员协助车站，在候车室进口处设立两个危险品检查点，对所有进站旅客的行李逐一上安检仪进行检查，共检查旅客行包367800件。

春运期间，客运站不同岗位各司其责，从售票、检票上车到门检出站按安全生产制度及要求层层把关，从严控制。春运期间，门检检查客运车辆15779辆次。

查堵危险品进站上车7起，其中查获鞭炮10封，焰火5支，汽油5升。

春运及“*安春运”竞赛活动已结束，但是我们的工作丝毫不能松懈，要以对人民生命财产高度负责的精神，关注安全关

爱生命，严格执行各级*及公司有关安全生产的指示精神，把好驾驶员素质关，加大现场管理的力度，抓好季节性防范工作。强化运行管理，增强安全意识。对在春运及“*安春运”竞赛活动中表现突出的部门和个人，给予表彰鼓励。

我们将必须认真总结经验，吸取教训，继续抓好安全管理各项工作，更加努力地要把安全管理工作上一个新台阶。

20xx年x月x日

列车长年度工作总结篇六

生产实习是学生将理论知识同生产实践相结合的有效途径，是增强学生的群众性观点、劳动观点、工程观点和建设有中国特色社会主义事业的责任心和使命感的過程。

通过生产实习，使学生学习和了解中国铁路发展史，培养学生树立理论联系实际的工作作风，以及生产现场中将科学的理论知识加以验证、深化、巩固和充实。并培养学生进行调查、研究、分析和解决铁路运输实际问题的能力，为今后继专业课的学习打下坚实的基础。通过生产实习，拓宽学生的知识面，增加感性认识，把所学知识调理化系统化，学到从书本学不到的专业知识，并获得本专业国内、外科技发展现状的最新信息，激发学生向实践学习和探索的积极性，为今后的学习，和将从事的技术工作打下坚实的基础。

生产实习是与课堂教学完全不同的教学方法，生产实习可获得在书本不易了解和不易学到生产现场的实际知识，使学生在实践中得到提高和锻炼。

通过两年的理论学习，自己的专业知识得到了进一步的提高，拓宽了视野，为了能将自己所学、所掌握的专业知识渗透到将来的工作中，我决定到呼和浩特铁路局包头客运段进行实习，学习现场知识，提高现场工作能力，将自己的专业知识

带到工作现场，为现场工作出谋划策，将自己的所学用到实处。

二、实习单位及岗位介绍

段中唯一承担着全局旅客运输的单位。自己也一直从事列车服务工作，为了提高自己，我决心实习列车服务工作。

条件，是由列车长统一领导列车乘务工作，组织三乘职工抓好列车安全、服务、路风工作、对内行使管理权，组织乘务员认真落实旅客运输各项管理办法和规章制度，督促乘务员严格执行作业标准和作业过程，质量良好的完成旅客和行包的运输工作。列车服务工作要求具有丰富的铁路运输知识，具有较强的管理和沟通能力，妥善处理各种客运业务，完善班组管理，加强各工种工作配合，将铁路运输知识良好的贯穿运用于生产实际当中。

三、实习内容及过程

学习了客运规章，掌握乘务工作组的职责分工，和实际的工作标准和作业过程，了解了《呼和浩特铁路局服务质量标准》和《铁道部客运服务质量标准》，通过学习为今后的工作打下了理论方面的基础，也为实习工作奠定了良好的基础。但是并不意味着光靠理论就可以干好乘务工作，理论也是必须经过实践来检验和巩固的，更重要的是还要学习如何与旅客交流和沟通。在实习期间内，我在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，但也有很多不足之处。

(一)、明确了客运工作的概念和意义。

通过学习和日常工作积累使我对铁路客运工作有了较深刻的认识和理解。记得第一次上车为旅客服务时，所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。不懂就学，是一切进步

取得的前提和基础。在这段时间里我认真学习了关于乘务工作的相关资料和路局、客运段、车队关于客运工作的相关规定，再加上日常工作积累和师傅对我的悉心教导。现在我对乘务工作有了较为深刻的认识和理解，也意识到了乘务工作的重要性。我们的乘务工作，她不仅仅是检票整理卫生，更重要的是在旅途中为旅客提供舒适而又安全的服务，让旅客能体会到呼和浩特铁路局包头客运段的企业文化精神，让所有旅客了解包客人“一切只为您满意”的服务宗旨，让旅客能有一个称心、舒心的旅途，逐步实现了“让旅客走的了，而且走的好”。

(二)、明确了岗位技能，理论在岗位中得到运用。

根据岗位职责和要求，我逐步理解到乘务员的主要工作任务是：

- 1、负责对旅客的服务。
- 2、满足旅客在旅途中的各种合理的要求。
- 3、严把安全关，确保旅客的人身及财产安全。