

# 目 录

---

一、适用范围 / 001

二、实习目标 / 001

三、时间安排 / 001

四、实习条件 / 002

（一）实习企业 / 002

（二）设施条件 / 002

（三）实习岗位 / 003

（四）指导教师 / 003

（五）其他 / 004

五、实习内容 / 004

六、实习成果 / 004



## 七、考核评价 / 008

(一) 考核内容 / 008

(二) 考核形式 / 009

(三) 考核组织 / 010

## 八、实习管理 / 010

(一) 管理制度 / 010

(二) 过程记录 / 011

(三) 实习总结 / 011

## 附件 / 012

## 一、适用范围

本标准适用于高等职业院校城市轨道交通运营管理专业学生的实习安排，面向城市轨道交通等相关行业，针对站务员（引导岗、站台岗、客服岗）、客运值班员、行车值班员等岗位（群）或技术领域。

## 二、实习目标

学生通过城市轨道交通运营管理专业顶岗学习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

## 三、时间安排

实习时间至少6个月以上，建议安排在第三学年。



## 四、实习条件

### （一）实习企业

本专业顶岗实习主要面向城市轨道交通运营企业，实习企业提供与学生所学专业方向一致或相近的实习岗位，对相关企业的具体要求如下。

（1）企业类型：具有独立法人资格的国有或合资企业。

（2）管理水平：企业应具有现代化企业管理理念，管理规范。

（3）培训制度：企业具备完善的培训制度、固定的培训师资、完善的培训资源、专门的培训设施设备及系统的培训计划。

### （二）设施条件

（1）安全保障：实习企业应当为学生提供必要的顶岗实习条件和安全健康的顶岗实习环境。不得安排学生从事高空、放射性、有毒、易燃易爆以及其他具有安全健康隐患的顶岗实习任务。学生顶岗实习期间，企业应当执行国家对劳动时间的相关规定。

（2）专业设施设备：设备技术状况满足使用要求，并具有完备的操作规程；具备防护人身安全的各种设备，如安全帽、绝缘手套、绝缘鞋等。

### （三）实习岗位

本专业对应岗位见表1。

表1 城市轨道交通运营管理专业对应岗位群

职业面向	实习岗位（群）	
城市轨道交通运营企业	初始岗位	站务员（引导岗、站台岗、客服岗）
	发展岗位	行车值班员、客运值班员、值班站长、区域站长、行车调度员

### （四）指导教师

采用学校教师指导和在实习企业内聘请专业实习指导教师联合指导的办法开展实习。企业对实习学生采用岗位统一管理和师傅一对一指导相结合的指导方式，具体要求如下。

（1）学校指导教师：从事本专业教学的专任教师，要求具有2年以上的工作经历，有一定的实习实训指导经验，教学态度认真，教学效果好。为了保证实习效果，原则上每名学校指导教师指导学生人数不超过20人。

（2）企业指导教师：应为实习企业的业务骨干，业务素质优良，责任心强，有一定的理论水平，从事本岗位工作2年以上。为了保证实习效果，原则上每名企业指导教师指导学生人数不超过5人。

学校指导教师和企业指导教师应通力合作，共同制定学生的实习计划，共同完成对实习学生的指导，并对学生进行考核。



## （五）其他

（1）企业接纳学生实习之前，应与学校、学生签订顶岗实习协议。

（2）要求实习学生投保与其实习岗位相对应的学生实习责任保险、工伤保险等险种。保险责任范围应当覆盖学生实习活动的全过程，包括学生实习期间遭受人身意外事故和法律法规行政规章认定为工伤情形下校方依法应当承担的责任，以及相关法律费用和学生实习第三者责任。

## 五、实习内容

本专业顶岗实习内容参见表2。

## 六、实习成果

实习学生在顶岗实习结束时，应提交以下材料。

（1）顶岗实习报告。实习报告是学生顶岗实习的全面总结，内容应包括以下几方面：个人对顶岗实习工作的认识、态度和表现，顶岗实习的主要工作内容、完成情况及成果，总结顶岗毕业实习的主要收获与经验教训。要求学生深入地思考和提炼，全面进行总结，字数应在3 000字以上，在顶岗实习结束后一周内上交。

表2 城市轨道交通运营管理专业岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	适岗培训	3天	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉企业文化;</li> <li>2. 熟悉企业各项规章制度;</li> <li>3. 熟悉企业环境、组织架构;</li> <li>4. 熟悉企业各岗位的主要作业内容、作业流程等</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解企业文化;</li> <li>2. 熟悉岗位职责;</li> <li>3. 了解相应岗位的作业流程;</li> <li>4. 了解企业的规章制度;</li> <li>5. 熟悉轨道交通行业基本礼仪</li> </ol>
2	安全培训	3天	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉地铁安全运营规章等;</li> <li>2. 开展公司、部门、班组3级安全培训;</li> <li>3. 了解地铁运营中发生的典型事故</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握重点岗位安全职责及注意事项;</li> <li>2. 熟悉相关岗位安全应急处置方法和流程;</li> <li>3. 掌握基本急救常识、简单包扎</li> </ol>
3	引导岗	5周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 引导乘客有序进、出站;</li> <li>2. 引导乘客购票;</li> <li>3. 接受乘客问询;</li> <li>4. 劝阻有违规行为的乘客进站</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟练使用“十字文明用语”、杜绝“三无”服务，遵循首问责任制;</li> <li>2. 具有细心和耐心，做好解释工作、及时发现有需要的乘客给予帮助;</li> <li>3. 熟悉轨道交通线路;</li> <li>4. 掌握主要交通枢纽、商业中心、旅游景点到达方式;</li> <li>5. 熟悉车站结构、各出口到达地点、周边公交情况;</li> <li>6. 熟练操作自动售票机并能够对简单故障进行处理</li> </ol>

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
4	客服岗	6周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接受乘客问询;</li> <li>2. 处理客服窗口票务相关事务, 分析及处理票卡问题;</li> <li>3. 监督票务有关设备工作状态, 处理简单的设备故障</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有熟练使用BOM机处理票务事务的能力, 包括充值、售票、退票、超时、超程、进出站次序代码错误等;</li> <li>2. 能填写相关票务报表、台账、票务事故处理单;</li> <li>3. 熟悉边门管理制度</li> </ol>
5	站台岗	6周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 巡视站台、接发列车、引导乘客有序上下车;</li> <li>2. 站台突发情况处理, 如安全门故障、安全门夹人夹物及其他应急处置等;</li> <li>3. 清客作业;</li> <li>4. 监督岗位范围内设施设备运行状况</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟记岗位职责和岗位禁忌;</li> <li>2. 积极主动帮助有需要的乘客, 加强巡视;</li> <li>3. 熟练掌握接发列车手信号使用;</li> <li>4. 熟练使用屏蔽门手动开关 (LCB盘);</li> <li>5. 掌握紧急停车按钮使用原则;</li> <li>6. 掌握自动扶梯控制及紧急停止按钮使用规则</li> </ol>



序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
6	客运 值班员	4周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 处理票款相关台账、报表；</li> <li>2. 保管车站车票、现金；</li> <li>3. 操作AFC相关设备，处理简单的AFC设备故障；</li> <li>4. 安排、监督站务员的票务工作；</li> <li>5. 处理与乘客相关的票务事宜；</li> <li>6. 协助值班站长处理突发应急事件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟记岗位职责和岗位禁忌；</li> <li>2. 牢记填写票款相关台账、报表的要求；</li> <li>3. 了解车站票款解行；</li> <li>4. 具有熟练更换自动售票机钱箱、票箱的能力；</li> <li>5. 能熟练操作AFC相关设备，处理简单的AFC设备故障；</li> <li>6. 能处理与乘客相关的票务事宜</li> </ol>
7	行车 值班员	4周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 监控列车运行状态和乘客乘车情况；</li> <li>2. 操作行车相关设施设备；</li> <li>3. 监控和管理车控室相关设备；</li> <li>4. 车站施工请销点管理；</li> <li>5. 夜间道岔清洁、保养；</li> <li>6. 填写行车有关台账；</li> <li>7. 协助值班站长处理突发应急事件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 牢记并认真履行岗位职责；</li> <li>2. 具有熟练使用通信设备、FAS、BAS、广播系统、CCTV、HMI、IBP盘等车控室设备的能力</li> </ol>

(2) 实习周记。实习周记是学生参加顶岗实习的原始记录,每周一篇,要求由本人按时、如实填写,对每周的工作进行总结。实习周记主要记录本周的实习内容、体会与收获(体会与收获字数不少于300字)。每篇周记需由企业指导教师在相应的空格处评分并签字,评分等级分“优、良、中、合格、不合格”五个等级。实习周记篇数根据实际实习时间确定。

(3) 顶岗实习任务书一份。顶岗实习任务书是学生在顶岗实习期间轮岗情况的体现,全面记录学生顶岗实习期间的工作岗位、顶岗时间及实习内容概述。学生根据顶岗实习的实际情况进行填写,需由企业指导教师签字确认。

(4) 顶岗实习岗位表现考核表一份。顶岗实习岗位表现考核表由企业从学生的实习态度、实习纪律、工作能力三个方面,对顶岗实习学生在每个岗位上的表现进行评定,满分100分。

(5) 顶岗实习企业鉴定表一份。顶岗实习企业鉴定表是企业对顶岗实习学生的综合性评价,由企业给出学生的实习成绩(百分制)和评语,并加盖企业公章。

## 七、考核评价

### (一) 考核内容

顶岗实习考核成绩包括学校考核成绩和企业考核成绩两部

分。顶岗实习成绩应体现学生在顶岗实习阶段学习、工作的综合表现和成果，从遵守纪律、工作态度、职业素养、专业知识和技能、创新意识、安全生产和实习成果等多方面进行综合评价。

## （二）考核形式

顶岗实习考核由企业和学校共同完成。具体评价标准可以参考表3、表4。

表3 企业对实习成绩评定参考标准

序号	内容	参考分值
1	实习态度：能严格按照要求参加顶岗实习，服从管理和安排，尊敬他人，不怕脏不怕累，积极主动，态度谦逊	20
2	实习纪律：遵守实习企业相应规章制度，服从管理和安排	20
3	工作能力：能完成本岗位实习任务，实习期间有良好的团队意识，能建立和谐的工作关系，能完成本岗位任务以外的的工作，有技术改革和创新意识	60

表4 学校对实习成绩评定参考标准

序号	内容	参考分值
1	实习报告：内容充实，格式规范，工作量饱满	50
2	实习周记：能按要求完成实习周记，字迹工整，记录详细，内容深刻	20
3	实习纪律：顶岗实习过程中，服从校内指导教师安排，能经常保持与校内指导教师的联系，及时汇报顶岗过程中的工作体会与心得	20
4	按规定时间上交实习材料	10



企业与学校的考核结果以百分制体现，按照企业考核成绩占60%，学校考核成绩占40%的比例，将两部分成绩折算为优、良、中、合格和不合格五个等级，作为评价学生专业能力的重要依据。

以上结果在企业评定实习学生成绩使用顶岗实习岗位表现考核表和学校对实习成绩的评定及综合考核表中体现。

### （三）考核组织

顶岗实习考核采取学校和实习企业双方考核，企业对实习学生的评价主要由企业指导教师和企业管理部门协商完成，占总成绩的60%；学校对学生的评价由顶岗实习工作领导小组给定，占总成绩的40%。

## 八、实习管理

### （一）管理制度

学生原则上应在学校确定的实习企业范围内进行实习；有条件的学生可以自行联系实习企业，但必须报学校批准，并接受学校、实习指导教师的定期检查。

（1）成立顶岗实习工作领导小组，作为顶岗实习的具体管理机构，并制定指导计划。

（2）实习学生的顶岗实习工作由企业指导教师和学校指导

教师共同指导完成。

(3) 实习学生在实习企业顶岗实习期间是实习企业的准员工（或称实习员工），要接受实习企业和学校的共同管理。

(4) 顶岗实习前，学校、企业、学生应签订顶岗实习协议书，明确各自责任、权利和义务。

(5) 顶岗实习期间，实习学生应严格遵守本制度中的规定。

## （二）过程记录

(1) 顶岗实习前，学校应当对顶岗实习企业进行实地考察。

(2) 学校指导教师应通过电话、网络等方式与学生联系沟通，及时掌握学生动态，并做好记录。

(3) 学校指导教师应定期到实习企业检查学生顶岗实习工作情况，听取学生对实习工作的反馈和企业的意见，并做好记录。

## （三）实习总结

顶岗实习结束后，应召开有顶岗实习学校指导教师、企业指导教师和顶岗学生参加的顶岗实习总结交流会。



## 附 件

---

### 1. 顶岗实习任务书及实习计划

主要包括：目标要求，实习岗位，实习内容，实习时间安排，提交的实习成果，成绩评定，实习要求等。

### 2. 顶岗实习总结报告

主要包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

### 3. 顶岗实习三方协议书（格式协议）

主要包括：实习时间及地点，各方权利和义务，实习待遇，协议的生效条件，协议的终止与解除的条款规定等。

说明：以上参考文本具体由各行指委另行发布。