

# 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 / 003

（三）实习岗位 / 003

（四）指导教师 / 004

五、实习内容 / 005

六、实习成果 / 005



## 七、考核评价 / 008

(一) 考核内容 / 008

(二) 考核形式 / 008

(三) 考核组织 / 010

## 八、实习管理 / 010

(一) 管理制度 / 010

(二) 过程记录 / 014

(三) 实习总结 / 015

## 附件 / 016

## 一、适用范围

本标准适用于中等职业学校城市轨道交通运营管理专业学生的实习安排，主要面向城市轨道交通站务员、乘务值班员岗位（群）。

## 二、实习目标

学生通过城市轨道交通运营管理专业顶岗实习，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

顶岗实习一般为6个月，建议安排在最后一个学期进行，即三年制安排在第三学年第二学期，五年制安排在第五学年第



二学期。鼓励职业学校和实习企业合作探索工学交替、多学期、分段式等多种形式的实践性教学改革。

## 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，实习企业所提供岗位应与学生所学专业方向一致或相近，对相关企业具体要求如下。

（1）企业类型：实习企业原则上应具有独立法人资格，合法经营、管理规范、实习设备完备、符合安全生产法律法规要求，包括地铁、轻轨、有轨电车等城市轨道交通运营企业。

（2）经营范围：城市快速轨道交通系统的运营管理。

（3）管理水平：企业应具有现代化企业管理理念，管理规范，尽可能安排实习生统一住宿。

因行业特性不能面向主要企业进行顶岗实习时，也可面向铁路、城际快轨、交通枢纽、汽车客运、高速公路等次要城市轨道交通运营企业。

在确定实习企业前，职业学校应进行实地考察评估并形成书面报告，考察内容应包括：企业资质、诚信状况、管理水平、实习岗位性质和内容、工作时间、工作环境、生活环境以及健康保障、安全防护等方面。

接纳学生实习之前，应与学校、学生三方共同签订顶岗实习协议，明确各方的责任、权利和义务。

## （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劳动环境。不得安排未满16周岁的学生顶岗实习，不得安排学生从事高空、井下、放射性、有毒、易燃易爆，以及其他具有较高安全风险的顶岗实习劳动；不得安排未成年学生从事《未成年工特殊保护规定》中禁忌从事的劳动；不得安排女学生从事《女职工劳动保护特别规定》中禁忌从事的劳动；不得通过中介机构或有偿代理组织、安排和管理学生顶岗实习工作。

（2）专业设施设备：实习企业配备的设备型号、规格和数量应与其生产纲领、生产流程相适应，设备技术状况应完好。

（3）信息资料：学校应当会同实习企业制定学生实习工作具体管理办法和安全管理规定、实习学生安全及突发事件应急预案等制度性文件，应对实习工作和学生实习过程进行监管，充分运用现代信息技术，构建实习信息化管理平台，与实习企业共同加强实习过程管理。

## （三）实习岗位

根据城市轨道交通运营管理专业培养目标，毕业后主要面



向的是站务员、乘务值班员岗位（群），具体顶岗实习岗位要求主要面向城市轨道交通站务员、乘务值班员岗位（群）。因行业企业特性不能面向主要岗位（群）进行顶岗实习时，也可面向铁路、城际快轨的站务员、乘务员，城市交通枢纽售票员、检票员、调度员、乘务员，高速公路收费员、监控员等次要岗位。

#### （四）指导教师

职业学校和实习企业应当分别选派经验丰富、业务素质好、责任心强、安全防范意识高的实习指导教师和专门人员全程指导、共同管理学生顶岗实习。

（1）企业实习指导教师：企业实习指导教师应为实习企业的业务骨干，要求政治、业务素质优良，责任心强，有一定的理论水平，并保持相对稳定，从事本岗位工作3年以上，或具有本实习企业内部技术认证中级以上，原则上每名学生指导教师指导学生人数不超过5人。

（2）学校实习指导教师：学校在选拔实习指导教师的时候，要求至少要有1年以上的工作经历、教学态度认真、教学效果好的专业教师，原则上每名学校指导教师指导学生人数不超过15人。

学校和企业的实习指导教师应通力合作，共同完成对学生的指导。学校教师要经常下实习企业指导学生理论学习、关心学生思想和生活动态。双方共同制定学生的实习计划、共同商

讨指导问题，并对学生进行周目标抽查考核和整体综合能力的抽查考核。

## 五、实习内容

本专业的实习内容以站务管理为主，具体可以参考表1。

## 六、实习成果

学生应在顶岗实习结束时提交顶岗实习企业证明材料，必须提交成果（1）、（2）、（3）中的任一项，以及第（4）项。

（1）顶岗实习总结报告一篇。实习总结报告是学生对顶岗实习的全面总结，内容应包括以下几方面：总结个人对顶岗实习工作的认识、态度和表现；总结个人毕业实习的主要工作内容及完成情况；总结个人毕业实习的主要收获与经验教训。要求学生作深入的思考和提炼，全面进行总结，字数应在3 000字以上。原则上要求顶岗实习结束后一周内上交。

（2）顶岗实习期间形成的工作改善方案。工作改善方案应得到企业的认可和推广应用，并提供有效证明材料。

（3）顶岗实习期间完成的论文。论文考核主要通过工作量、论文质量、工作能力、写作规范等方面进行评价。

（4）实习周记。实习周记是学生参加毕业实习的原始记录，



表1 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	1周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉企业各类规章制度;</li> <li>2. 熟悉企业文化;</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. 了解企业的工作岗位设置情况;</li> <li>2. 了解企业文化的内涵;</li> <li>3. 适应企业的规章制度;</li> <li>4. 明确安全的重要性</li> </ol>
2	站台作业	8周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 站台巡视;</li> <li>2. 监控列车进出站运行状态;</li> <li>3. 监控乘客上下车;</li> <li>4. 维持站台秩序;</li> <li>5. 维护站台卫生</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能正确使用站台站务员常用设备;</li> <li>2. 能按照巡视制度对城市轨道交通站台各项设施设备状态进行巡视;</li> <li>3. 能按照接发列车作业标准监控列车进、出站运行状态;</li> <li>4. 能维持站台秩序,引导站台乘客安全候车、乘车;</li> <li>5. 能确保屏蔽门/安全门及以内区域安全有序;</li> <li>6. 能维护好站台卫生</li> </ol>



续表

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
3	票亭作业	8周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 问询、兑零服务；</li> <li>2. 更新异常票卡；</li> <li>3. 人工发售车票；</li> <li>4. 配合处理AFC设备故障情况下的乘客服务；</li> <li>5. 填写票亭各类票务报表；</li> <li>6. 当班结束后，与值班员结账</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能正确使用票亭BOM；</li> <li>2. 能对异常票卡进行更新；</li> <li>3. 能人工发售车票；</li> <li>4. 能在AFC设备故障时，按规定做好票务工作；</li> <li>5. 能正确规范填写相关票务报表；</li> <li>6. 能顺利与值班员结账</li> </ol>
4	厅巡作业	8周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 站厅AFC设备巡视；</li> <li>2. 引导乘客正确使用TVM；</li> <li>3. 协助车站进行客流控制；</li> <li>4. 协助票务员提供便民服务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能按照巡视制度对站厅AFC设备进行巡视；</li> <li>2. 能引导乘客适用TVM购买单程票；</li> <li>3. 能在客流高峰期，配合车站做好客流控制；</li> <li>4. 能提供便民服务</li> </ol>

要求由本人按时、如实填写，对每周的工作进行总结。实习周记原则上要求每周一篇，主要记录本周的主要工作及工作体会等内容。

实习周记是加强实习过程管理的有效方式，建议每个学校可以作为必选项，并通过信息技术（顶岗实习管理平台）收集、整理，增强过程管理的时效性、有效性。

## 七、考核评价

### （一）考核内容

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，应从遵守纪律、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。学校和实习企业共同制定顶岗实习评价标准，共同考核顶岗实习效果。

### （二）考核形式

顶岗实习考核由实习企业和学校共同完成。具体评价标准可以参考表2和表3。

考核结果分优秀、良好、合格和不合格四个等次，考核合格以上等次的学生获得学分，并纳入学籍档案。实习考核不合格者，不予毕业。

表2 企业对实习成绩评定参考标准

序号	内容	参考分值
1	能严格按照要求参加顶岗实习，遵守实习企业相应规章制度，服从管理和安排，不怕脏不怕累，任劳任怨，态度谦逊	30
2	能严格按照指导教师要求完成各项顶岗实习任务	50
3	实习期间有良好的团队意识，能建立和谐的工作关系	10
4	能完成本岗位任务以外的工作，有技术改革和创新意识	10

表3 学校对实习成绩评定参考标准

序号	内容	参考分值
1	学习认真刻苦，尊敬指导教师（师傅），团结合作，得到企业好评	10
2	顶岗实习过程中，能经常性保持与家长、辅导员、班主任及专业指导教师间的联系，及时汇报顶岗过程中的工作体会与心得	20
3	能按要求完成实习周记，记录详细，内容深刻	30
4	实习成果内容充实，格式规范，工作量饱满	40

职业学校应当会同实习单位对违反规章制度、实习纪律以及实习协议的学生，进行批评教育。学生违规情节严重的，经双方研究后，由职业学校给予纪律处分；给实习单位造成财产损失的，应当依法予以赔偿。



### （三）考核组织

顶岗实习过程考核采取学校和实习企业双方考核，具体要求实施如下。

（1）实习企业：学生的顶岗工作可以在不同实习单位或同一实习单位不同部门或岗位进行，实习企业要对学生在每一部门或岗位的表现情况进行考核，在学生顶岗实习报告的相应栏目中填写考核评语及等级，并签字确认，加盖实习单位公章。

（2）学校：学校应组织考核小组对学生在实习企业顶岗实习的表现情况进行最后的综合评定。同时学校应当组织做好学生顶岗实习材料的归档工作。顶岗实习教学文件和资料包括：  
① 顶岗实习协议；② 顶岗实习计划；③ 学生顶岗实习报告；  
④ 学生顶岗实习成绩；⑤ 顶岗实习周记；⑥ 顶岗实习检查记录等。

## 八、实习管理

### （一）管理制度

#### 1. 学校责任

学校在学生顶岗实习期间，应当维护学生的合法权益，确保学生在实习期间的人身安全和身心健康。学生顶岗实习日工作时间不得超过劳动法的有关规定。

学校组织学生顶岗实习应当遵守相关法律法规，制定具体

的管理办法，并报上级教育行政部门和行业主管部门备案。

学校应当对学生顶岗实习的单位、岗位进行实地考察，考察内容应包括：学生实习岗位工作性质、工作内容、工作时间、工作环境、生活环境及安全防护等方面，并报学校主管部门备案。

学生到实习单位顶岗实习前，学校、实习企业、学生应签订三方顶岗实习协议，明确各自责任、权利和义务。实习协议应包括但不限于以下内容：各方基本信息；实习的时间、地点、内容、要求与条件保障；实习期间的食宿和休假安排；实习期间劳动保护和劳动安全、卫生、职业病危害防护条件；责任保险与伤亡事故处理办法，对不属于保险赔付范围或者超出保险赔付额度部分的约定责任；实习考核方式；违约责任；实习报酬及支付方式；其他事项。

建立学校、实习企业和学生家长定期信息通报制度。学校向家长通报学生顶岗实习情况。学校与实习企业共同做好顶岗实习期间的教育教学工作。

职业学校组织学生到外地实习，应当安排学生统一住宿；具备条件的实习单位应为实习学生提供统一住宿。职业学校和实习单位要建立实习学生住宿制度和请销假制度。学生申请在统一安排的宿舍以外住宿的，须经学生监护人签字同意，由职业学校备案后方可办理。

实习指导教师应当建立实习日志，定期检查顶岗实习情况，



及时处理顶岗实习中出现的有关问题，确保学生顶岗实习工作的正常秩序。学校应该充分运用现代信息技术，构建信息化顶岗实习管理平台，与实习单位共同加强顶岗实习过程管理。

职业学校应会同实习企业根据国家有关规定，为实习学生投保实习责任保险。责任保险范围应覆盖实习活动的全过程，包括学生实习期间遭受意外事故及由于被保险人疏忽或过失导致的学生人身伤亡，被保险人依法应承担的责任，以及相关法律费用等。学生实习责任保险的经费可从学校学费中列支，不得向学生另行收费。免除学费的中职学生可从免学费补助资金中列支。中职学校与企业达成协议由企业支付投保经费的，企业支付的实习责任保险费据实从企业成本（费用）中列支。

学生在实习期间受到人身伤害，属于实习责任保险赔付范围的，由承保保险公司按保险合同赔付标准进行赔付。不属于保险赔付范围或者超出保险赔付额度的部分，由实习单位、职业学校及学生按照实习协议约定承担责任。职业学校和实习单位应当妥善做好救治和善后工作。

## 2. 实习企业责任

实习企业在学生顶岗实习期间，应当维护学生的合法权益，确保学生在实习期间的人身安全和身心健康。学生顶岗实习日工作时间不得超过劳动法的有关规定。

实习企业管理规范，能安排专门人员负责学生顶岗实习工作，能安排思想素质好、经验丰富、技术熟练的技术或管理人

员担任实习指导教师，以保证定岗实习工作质量的不断提高。

接收学生顶岗实习的实习企业，应参考本单位相同岗位的报酬标准和顶岗实习学生的工作量、工作强度、工作时间等因素，合理确定顶岗实习报酬，原则上不低于本单位相同岗位试用期工资标准的80%，并按照实习协议约定，以货币形式及时、足额支付给学生。实习单位因接收学生实习所实际发生的与取得收入有关的、合理的支出，按现行税收法律规定在计算应纳税所得额时扣除。

实习企业不得向学生收取实习押金、顶岗实习报酬提成、管理费或者其他形式的实习费用，不得扣押学生的居民身份证，不得要求学生提供担保或者以其他名义收取学生财物。

实习企业在业务上做到对实习生严格要求、严格训练、逐步放手。请指导师傅按照实习目标的要求，具体指导学生学学习，掌握达标情况，及时矫正补救。学生顶岗实习期间，遇到问题或突发事件，应当及时向实习指导教师和实习企业及学校报告。

实习企业应督促学生执行实习单位各项规章制度，并对实习生出勤情况进行考核，学生实习期满时，由实习部门的指导师傅对其做出考核评价。根据学生的政治思想、工作作风、团结协作、劳动纪律、学习态度、业务能力等写出评语，给予学习鉴定。

实习企业应当健全本单位生产安全责任制，执行相关安全生产标准，健全安全生产规章制度和操作规程，制定生产安全事故应急救援预案，配备必要的安全保障器材和劳动防护用品，



加强对实习学生的安全生产教育培训和管理，保障学生实习期间的人身安全和健康。

实习企业应当会同职业学校对实习学生进行安全防护知识、岗位操作规程教育和培训并进行考核。未经教育培训和未通过考核的学生不得参加顶岗实习。

### 3. 学生责任

遵守国家法律、法规，不做违法违纪的行为。服从学校顶岗实习安排和管理。加强组织性、纪律性，服从实习企业管理；做到不迟到、不早退、不擅自离开实习岗位。有事或生病必须按规定向实习企业请假。

严格遵守用人单位的各项规章制度和安全操作规程。实习期间，需严格遵守用人单位住宿要求和规定。实习期间，联系方式如有变动，应及时通知指导老师和辅导员（班主任）备案。因身体原因或考核不合格等其他原因被终止实习的，必须返校学习或重新办理顶岗实习手续。按时完成周记，认真填写实习报告。

## （二）过程记录

（1）学校组织学生顶岗实习应当遵守相关法律法规，并依据相关法律法规制定具体的管理办法和文件，并报主管的教育行政部门和行业部门备案。

（2）学校应当对学生顶岗实习的企业、岗位进行实地考察，形成书面考察报告。



(3) 学生到实习企业顶岗实习前，学校、实习企业、学生应签订三方顶岗实习协议，明确各自责任、权利和义务。

(4) 学校和实习企业应加强学生在实习期间的住宿管理，建立实习学生住宿制度和请销假制度。学生申请在统一安排的宿舍以外住宿的，须经学生监护人签字同意，由职业学校备案后方可办理。

(5) 实习指导教师应当建立实习日志，定期检查顶岗实习情况，完成实习检查表。

(6) 学校应该充分运用现代信息技术，构建信息化顶岗实习管理平台，与实习单位共同加强顶岗实习过程管理，提升实习效果。

### (三) 实习总结

**学生：**顶岗实习结束后，学生要完成书面的顶岗实习报告，从思想、工作等方面进行总结，并找出存在的问题或者不足之处。

**指导教师：**指导教师应组织召开本小组的实习总结交流会，整理顶岗实习资料，做好顶岗实习总结，并由实习组长汇总形成书面总结。

**专业：**顶岗实习结束后，应召开专业顶岗实习总结交流会。交流会由顶岗实习学校指导教师、企业指导教师和顶岗学生参加。



## 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。