

高铁乘务员工作总结 乘务员工作总结 (通用8篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

高铁乘务员工作总结 乘务员工作总结篇一

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公司相关规定，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，让旅客能体会到华湘公司优秀的企业文化精神，让旅客能有一个称心、舒心的旅途。

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、 协助司机师傅对车上旅客的安全负责。通过完成上述工作，使我认识到一个称职的乘务员不仅要有良好的语言表达能力、良好的沟通技巧，还应该有同志之间相互协作的精神。

“我为人人，人人为我，互相帮助，互相支撑而又互相服务”，从这个角度去理解服务会让更多的人明白：“我在为别人服务的同时，别人也在为我服务，我在努力让别人开心的同时，别人也会尽力让我满意”，这将是多么美好的良性

循环。我相信随着我工作经验的不断积累，我将在今后工作中不断总结自己，鞭策自己，使自己早日成为一名优秀的乘务员。20xx年又是一个充满激情的一年，在今后的乘务工作中，我将努力提高自身的素质，克服不足。“学而不思则罔，思而不学则怠。”时代的发展瞬息万变，我应该边工作边学习边总结自己。我将坚持不懈地努力学习新的乘务知识，并应用到实际的乘务工作中去。“他山之石，可以攻玉。”在以后的乘务工作中，我将不断地向老的乘务员学习，细心听取他们的教导，从而使自己的业务水平和工作技能都得到提高。不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

高铁乘务员工作总结 乘务员工作总结篇二

一、最佳服务是用心用情服务

随着社会的不断发展，人们的理解和认识也不断变化，无论是服务者还是被服务者，都充分认识到服务与被服务的舒心愉悦性。

(一)乘务员应具备洞察乘客心理的能力

洞察乘客心理的能力是指通过对乘客情绪、语言、行为等方面的观察，把握乘客内心的真实想法，判断乘客心理状态的能力。乘客的心理状态，会通过一系列介质表现出来。如咬牙切齿表现愤怒；红光满面表现高兴；沉默不语可能预示正在承受着某种压力；伤感悲哀的则是遇到了重大的不幸。乘务员有效把握乘客的真实想法，适当调整自己的应对策略，在处理非常态乘务关系是可收到事半功倍的效果。

(二)用心用情，真诚服务

乘务员要具有快速反应能力，在观察乘客的时候，应迅速分

析判断和采取相应的服务对策;分别对外国客人、老人、小孩、病残人士、宗教人士等进行规范服务的同时采取特殊服务,更细心、更人性。用心用情,真诚服务即微笑服务,让微笑充满车厢,把美好留给乘客;亲情服务,想乘客所想,急乘客所急,不仅把乘客当服务对象,更把乘客当亲人;敬语服务,常用敬语十个字,在语言中表现应有的职业文明;开展知识服务,树立公交企业员工的良好公众形象。

(三) 礼貌待客,把对让给乘客

礼貌待客的基本点就是尊重客人。要有效地做到尊重客人就必须加强自身职业礼貌修养,做到受辱不怒、自重自爱。受辱不怒,即要求公交乘务人员面临急难时,不变脸不必火,沉着大度,能以妙语应粗俗,用豁达胜愚昧,以文雅对无礼,从而摆脱尴尬,维护公交企业声誉。自重自爱,即要求公交乘务人员在操作及服务时要稳重、规范、恪守;态度要平稳热情而有分寸,语言不乱而有分量。论理处事有理有节,宁愿自己受委屈也要把对让给乘客。因为乘客乘车,除了为顺利快捷到达目的地外,在乘车过程中获得尊重与友好也是内心的需求之一。因此在乘务服务中,不乘客人感到自己享有了应有的尊重,对乘务服务中的不足就会以宽容豁达的态度给予谅解。否则当乘客深感自己被轻视、被贬低,那么乘务员对其任何的服务都会被抵触和否定。

乘务员要在做好对乘客业务性服务的同时,还需更加重视对乘客的情感服务力求使每一位乘客在精神上享受到愉悦;忌厌恶和鄙弃的冷漠服务。

以上这高铁乘务员实习报告,就为您介绍到这里,希望它对您有帮助。如果您喜欢这篇文章,请分享给您的好友。更多报告范文,尽在总结报告。

高铁乘务员工作总结 乘务员工作总结篇三

能够参加今天的招聘面试，对我来说，是幸运而又珍贵的。

我是____学校应届毕业生19岁，通过3年的努力，我在不断的学习和实践中，提高自己，把自己塑造成为一个专业功底扎实、知识结构完整、适应能力强、富于协作精神的时代青年。

飞鸟择良木而栖，经过慎重考虑和选择，我认为加盟贵单位，能够为贵单位贡献一份力量的同时，也能实现自己的人生价值。

做一名列车乘务员，是我的夙愿，做一名合格的列车乘务员，需要用青春和勤奋去实现，做一名优秀的列车乘务员，需要千千万万旅客的投票赞成——但我相信：孜孜不倦的追求，一丝不苟的工作，坚持不懈的奋斗，能成就令人瞩目的业绩!

我真切希望能够加盟去开创属于我们每个人都希望拥有的美好未来。

谢谢!!

高铁乘务员工作总结 乘务员工作总结篇四

您好!

我从学校就业指导中心看到贵局的招聘启事，怀着对贵局的热爱和仰慕前来求职，希望能给我一个为贵局的发展作贡献的机会!

我叫王筱韵，今年22岁，是湖南铁路科技职业技术学院20xx届毕业生。大学期间，我系统地学习了铁道交通运营管理专业的相关知识;经过在广州铁路(集团)公司长沙客运段3个月的顶岗实习，我对列车员的工作有了更深的认识。

列车员做的是服务性工作，做好服务工作首先要注重自己的形象，能给乘客留下美好的第一印象才能开展好工作。不仅服务工作要细致、耐心，还要对旅客上下车保证绝对安全、做好车厢内的服务工作、对旅客提出的问题尽力解决、值班员要为旅客办理好各种车票业务、广播员要调整好车厢内的娱乐活动和及时通陶久、供水员要为旅客车厢上好水和及时供应开水保证茶炉安全等。

我在经过不断地学习和实践，已经具备了列车员必备的知识 and 技能，我相信自己能成为贵局动车组一名优秀的列车员。

第一，我有扎实的专业知识。

大学期间，我主修了旅客运输组织、铁路行车组织、铁路客运英语、客运服务礼仪等课程，取得了优异成绩。此外，我阅读了大量的书籍，还自学了人力资源管理的相关课程，为做一名合格的列车员打下了坚实的基础。

第二，我有担任列车员的实践经验。

今年暑假，我在长沙客运段顶岗实习，担任长沙至北京西的t2次列车员。经过3个月的实习，我对列车员的工作内容、性质有了全面的了解，也深刻体会到了列车员肩负的职责。我学会了主动、热情地为每一个旅客服务，并曾多次妥善处理突发事件，得到了旅客、列车长、指导老师和客运段领导的高度赞扬，并获“优秀实习生”称号。

第三，我有良好的沟通和协调能力。

在校期间我担任宣传委员，不仅帮班级做了许多宣传资料，还协助班主任处理了班级的各种事务。从中学会了协调学院各部门与班级同学之间的关系。我还组织、参与了各种社团及校园、班级的活动。在各种活动中，我的沟通和协调能力都得到了锻炼与提高。

这些为我真正从事列车员工作打下了基础，也符合贵局对拟聘人才的要求。如蒙录用，本人将竭尽全力，为贵局的发展做出我最大的贡献！恭候佳音。

高铁乘务员工作总结 乘务员工作总结篇五

一、努力学习机车理论知识，积极参加技术革新活动。HX4B型电力机车应急故障处理，包括受电弓故障，主断路器故障，劈相机故障辅机故障等的处理。非正常行车办法，万吨列车操纵办法，无线同步操纵安全措施。BCU制动机的使用及神华八轴交流机车故障处理方法等。

1)、首先是受电弓，是机车的主要部件，机车的电流要通过它传输过来，所以检查好受电弓尤为重要，要升起弓，必须要有足够的风压，各个赛门，必须开放（143赛门），电路的各个环节必须严格卡控，包括587qx正常位，门连锁勾贝出到位。287yv吸合，在冬季弓体座容易结冰，要将52调压阀调在600kpa以上。

2)、检查机车要勤，要做到小事不小，每次出勤前都要

做好三件事，先是了解前一班机车的运行情况 and 机车质量情况，对特舒情况作好记录，二是对操作上自设注意栏，一遍在运行中提醒自己，三是爬到机车上对机车进行检查，对重点部位作重点检查，在运行中只要机车一停下来，我手中的检车锤就开始工作，无论刮风下雨从不间断，检查好机车是消灭隐患的关键。

3)、在万吨无线操纵方面也有了丰富的经验，经常会出现掉流，分相预备等故障，对于这类故障我们要能够及时的打单机处理，早发现，早处理，以免造成无谓的区间停车，给安全生产带来了极大地影响，为了避免这样的故障出现，这就要求我们按程序作业，在编组之前把592qx打在重联位，把

过分相收发器打在相应的上行位或下行位，若顺序颠倒就会出现此类故障。

4)、在bcu制动机这方面，要注意三个方面：一是要注意制动机的数码管显示，有小数点出现就表示制动机出现了故障，通过它来判断，结合司机室制动机状态指示灯来判断制动机故障的严重程度，灯4秒闪一次表示制动机存在不影响机车运行的故障，可以维持回断处理，若指示灯快闪，0.5秒闪烁一次则表示制动机出现了严重的故障，应立即停车进行制动机的故障处理。

分主断，降弓复位gwm时间间隔不小于10秒，上电后dk—2触发惩罚制动，可立即缓解，给及位走车。

二、学习实践了综合线路的操纵水平

神朔线坡道大，曲线半径小，覆盖了上坡，下坡，起伏坡道的综合线路纵段面，要求我们有过硬的操纵水平，丰富的理论知识，高超的应急故障处理能力，尊章守纪，严格要求自己从点滴做起，严格按照操规的规定平稳操纵机车，在下坡道做到空电配合，电流不的低于500a上坡给退流要平稳，严谨野蛮操纵，在起伏坡道上要保持电流不低于300a最为合适，避免冲动发生断钩事故。

三、刻苦钻研业务技术，不断提高自身素质：

时代在进步，科技在腾飞发展，神朔的安全生产年年递增，自从1986年6月国务院决定，神府煤田由前期准备阶段转为开工建设以来，实现了矿、路、电港统一规划建设。1996年七月一日，一声汽笛长明，第一列满载“乌金”的列车由此拉开了神朔铁路建设的序幕，经过17年的努力，神朔的运输量达向20xx年的2.4亿吨突破，运量在增加，人力、物力、财力也不断的而增加；为此，新技术，新车型不断更新，这就要求我们不断的学习新知识，从半自闭区间到全自闭，从普

通过分相到带电自动过分相，从小列到万吨，从直流机车到交流机车，从93型监控到20xx型等等新技术，新设备的出现，迫使我不断的学习，完善，钻研新的业务知识。

四、今后的要求：

作为电力机车乘务员，要内炼素质，外塑形象，为人师表，一身正气，与时俱进，提高自身的业务素养，“一花独放不是春，百花齐放春满园”，为了铁路的美好明天，我将知难而进，为铁路行车安全做出自己的贡献。

高铁乘务员工作总结 乘务员工作总结篇六

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。

高铁乘务员工作总结 乘务员工作总结篇七

学会怎样关心人……

一、最佳服务是用心用情服务

随着社会的不断发展，人们的理解和认识也不断变化，无论是服务者还是被服务者，都充分认识到服务与被服务的舒心悦性。

洞察乘客心理的能力是指通过对乘客情绪、语言、行为等方面的观察，把握乘客内心的真实想法，判断乘客心理状态的能力。乘客的心理状态，会通过一系列介质表现出来。如咬牙切齿表现愤怒；红光满面表现高兴；沉默不语可能预示正在承受着某种压力；伤感悲哀的则是遇到了重大的不幸。乘务员有效把握乘客的真实想法，适当调整自己的应对策略，在处理非常态乘务关系是可收到事半功倍的效果。

用心用情，真诚服务

人、小孩、病残人士、宗教人士等进行规范服务的同时采取

特殊服务，更细心、更人性。用心用情，真诚服务即微笑服务，让微笑充满车厢，把美好留给乘客；亲情服务，想乘客所想，急乘客所急，不仅把乘客当服务对象，更把乘客当亲人；敬语服务，常用敬语十个字，在语言中表现应有的职业文明；开展知识服务，树立公交企业员工的良好公众形象。

礼貌待客，把“对”让给乘客

乘车，除了为顺利快捷到达目的地外，在乘车过程中获得尊重与友好也是内心的需求之一。因此在乘务服务中，不乘客人感到自己享有了应有的尊重，对乘务服务中的不足就会以宽容豁达的态度给予谅解。否则当乘客深感自己被轻视、被贬低，那么乘务员对其任何的服务都会被抵触和否定。

乘务员要在做好对乘客业务性服务的同时，还需更加重视对乘客的“情感服务”，()力求使每一位乘客在精神上享受到愉悦；忌厌恶和鄙弃的冷漠服务。

画龙点睛的促进作用

--，管理类，工作总结类，工作计划类文档，下载--

高铁乘务员工作总结 乘务员工作总结篇八

您好！

我从学校就业指导中心看到贵局的招聘启事，怀着对贵局的热爱和仰慕前来求职，希望能给我一个为贵局的发展作贡献的机会！

我叫王筱韵，今年22岁，是湖南铁路科技职业技术学院20xx届毕业生。大学期间，我系统地学习了铁道交通运营管理专业的相关知识；经过在广州铁路（集团）公司长沙客运段3个月的顶岗实习，我对列车员的工作有了更深的认识。

列车员做的是服务性工作，做好服务工作首先要注重自己的形象，能给乘客留下美好的第一印象才能开展好工作。不仅服务工作要细致、耐心，还要对旅客上下车保证绝对安全、做好车厢内的服务工作、对旅客提出的问题尽力解决、值班员要为旅客办理好各种车票业务、广播员要调整好车厢内的娱乐活动和及时通陶久、供水员要为旅客车厢上好水和及时供应开水保证茶炉安全等。

我在经过不断地学习和实践，已经具备了列车员必备的知识 and 技能，我相信自己能成为贵局动车组一名优秀的列车员。

第一，我有扎实的专业知识。

大学期间，我主修了旅客运输组织、铁路行车组织、铁路客运英语、客运服务……此处隐藏1687个字……受中铁电气化局派遣支援重庆轨道交通一号线，在此期间有幸任电力调度一职，参与轨道交通一号线首次送电全过程及pscada联调工作，自首次送电到调试、验收期间无一事故发生，并形成规范作业、稳妥施工的大好安全局势。工作中恪尽职守，严格遵守电力行业相关安全工作规程，保障供电安全。积极参与各项技术学习及职业培训，不断提高个人专业能力跟职业素质。例如参加110kv高庙村主变电所各设备厂家现场培训，充分的认识了高庙村主所供电系统。同时也参加了轻轨三号线的各项培训，也对重庆轨道交通一号线供电主接线图及各类电气闭锁、保护联锁条件进行了学习、掌握。

工作中能够团结同事、相互协作，善于处理人际关系。在同事的帮助下共同探讨学习，带领大家互相学习，共同进步。希望自己所学的专业知识与技术能力有足够的用武之地，若有幸成为贵单位的'一员，必将以自己的努力释放出最大的热忱跟能量，与同仁携手同心共进退，共同打造我们美好的明天！

XXX

xxxx年xx月xx日