

最新铁路客运服务旅客心得体会总结(实用5篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

铁路客运服务旅客心得体会总结篇一

通过《保持xxx先进性教育读本》的学习，通过学习《我身边的xxx员》，以及回顾入党志愿，对照党员的八条义务，我羞愧万分，“以人为镜”我才发现自己是那么的渺小，那么的不足，我的个人学生党性分析材料如下：

一、在思想上：

2、对于党内一些不良倾向，我见惯不怪，甚至偶尔还学之、跟之。如：在我们党内有些党员信仰危机，热衷迷信、热衷烧香拜佛。虽然我对有些公司的领导在春节后第一天上班就组织本单位、本部门的同事集体去灵隐烧香拜佛有看法，但是自己在暑期旅游所到的庙宇也会买上一把香，双手合掌祈祷一番，全然不顾群众是怎样想的、是怎样看的。又如：现在党内有些掌握实权的领导贪污、，每当报刊、电视等新闻媒体在做报道时，只是在看的时候激动、愤慨，看完后，所有的激动也就灰飞烟灭了，没有一种切肤之痛的感觉，全然忘记自己也是xxx□他们是我们的兄弟、姐妹，他们的堕落，就像自己家人中的一员在堕落一样，应该有一种刻骨铭心的感觉。但是，我没有。

二、在作风上：缺乏批评与自我批评的勇气，缺乏密切联系群众的精神。我们这一代人听过父辈讲过xxx的许多悲惨经历，看过企业中我们的同龄人下岗后的艰难生活，自己觉得已悟

出了生活的艰辛，能体会和满足自己现在的生活，同时也深知流言蜚语的危害和“人言可畏”的结果，因而在工作中只是一味埋头干活，少有关心、关注他人，在同事中间、群众中间不敢评论和批评他人，即使自己有不同看法，也不在公众场合枉加菲薄，我的这种不诚实的做人方式使得我离群众越来越远，因为沟通少，群众不了解，遇事也就无法同群众商量。因为沟通少，也无法向党反映群众的意见和要求，更不用说维护群众的正当利益了。

三、在工作上：自我为中心，缺乏全面系统的考虑问题。由于性格所使，好像全中国就我的工作最重要，一天到晚件件事情都是火烧眉毛，不能过夜的。结果在必须与别人配合的事情上(我的招生、学生管理等工作，很多是需要别部门的同事配合的)，我不管别的同事手上是否有工作或是否有别的急事，不管三七二十一拖上就走，最好立马就办好，久而久之，意见也就产生了。

总结1：通过这次系统的学习，对照先进党员，剖析思想根源，我觉得我所存在的一系列问题，归根结底是放松了政治理论学习，放松了自己的思想改造，导致在许多方面虽知道自己的不足，但常找借口来回避问题，如：虽然我知道要和群众多联系、多交流，但我常以工作忙或担心轧出事非来，而逃避这一问题。通过学习，我深刻体会到作为xxx党员，必须做到不断的加强自身的党性修养，树立全心全意为人民群众服务的思想，把鲁迅的“俯首甘为孺子牛”作为自己人身格言。在工作上，要刻苦钻研，不断进取、勇于攀登科学高峰，把创新作为“三个代表”重要思想先进性的体现。团结群众，热情待人，作好党员和群众之间的纽带。

总结2：通过学习，也使我明确了今后努力的方向：首先，要深刻理解“三个代表”重要思想，认认真真学习“三个代表”的思想精髓之所在，学习它分析问题、解决问题的方法之所在。这不是很容易做到的事，它不仅涉及理论而且涉及现实的实际。所以，我们作为新时期的xxx员不仅要有崇高的

思想境界，而且还要有扎实的理论知识。要有自学的意识，不断的、主动的学习，不断的加深认识，不断的积累知识；要学会提问题，针对问题学习，自己缺少什么补什么。其次，要身体力行“三个代表”，做“三个代表”有效的、科学的实践者。努力当好先进生产力发展要求的代表。要贯彻落实好“三个代表”重要思想，要脚踏实地地做好本职工作，在工作中，考虑问题三思而后行。要树立高度的责任和敬业精神，尽心尽力把工作做好。一切都要以党和人民利益为出发点，不能急功近利，更不能计较个人得失；要克服自己的缺点，做老实人，办老实事，对工作勤勤恳恳，求真务实、创新。第三，要密切联系群众。“水可载舟，亦可覆舟”，群众是真正的英雄，要与群众打成一片，不脱离群众，热爱人民群众是xxx的三大作风之一，群众是我们力量的源泉，只有依靠群众，坚决地相信群众，才能克服工作中的困难。“知无不言，言无不尽”，“言者无罪，闻者足戒”，“有则改之，无则加勉”这些中国人民的有益的格言是我必须时常提醒自己的警钟。

总结3，我作为党员已明确了自己肩负的责任。我们正是处在一个历史转折时期，这是我们的骄傲，也是我们国家的骄傲。我们要审时度势，坚定信心，做好自己的本职工作，严格遵循xxx章对我们的要求，抓住机遇，应对挑战，务实创新，始终站在时代发展的前列，解放思想，实事求是，与时俱进，为我们的共产主义事业而奋斗！

铁路客运服务旅客心得体会总结篇二

近年来，铁路三心服务成为中国铁路客运服务的标志和名片，令不少人为之赞叹。作为三心服务的受益者之一，我在乘坐铁路时一直享受着铁路三心服务的贴心呵护。今天我想分享一下我的感受和体会，以期能够对大家有所启发。

一、关注心

三心服务的核心理念便是“服务至上、关注旅客”。在乘坐列车时，我最能深刻地感受到这一点。列车员总是在关注旅客的需求，为旅客做好服务。列车员不仅热情地为旅客提供各项帮助，还时刻关注旅客的情况，及时地为旅客解决遇到的问题。在出现热点事件时，列车员更会及时通过广播等方式，向旅客传递相关信息，让旅客的安全、舒适和出行得到全方位的保障。

二、温馨心

在列车上，温馨的服务让旅途更加愉快。铁路三心服务注重为旅客提供温馨而周到的服务。无论是特长制作、婴儿奶粉的加热，还是满足旅客特殊饮食需求，列车员时刻为旅客着想，让旅客能够感受到家的温暖。在高铁上，列车员还以多种方式为旅客提供娱乐和阅读服务，可以说是贴心至极。

三、责任心

责任心是三心服务的重要组成部分之一。在列车上，行车安全和旅客身体健康是列车员最为关注的问题，也是每个旅客最关心的问题。列车员会在行车前对车辆进行全面检查，确保列车的安全和正常运行；在旅途中，列车员时刻关注旅客身体状况，给予及时的医疗服务和指导。一旦发生紧急情况，列车员会快速处置，将风险降到最低。旅客在列车上有任何需求和遇到困难，只需向列车员寻求帮助，就会得到最大限度的帮助和支持。

四、体验心

铁路三心服务还注重提高旅客乘车的体验感。铁路部门不断加强信息化建设，推出了手机购票、自助取票等便捷的服务方式，极大地降低了旅客购票、验票、改签和退票的难度和时间成本。列车上的定制服务和个性化服务，让旅客在旅途中更加有序，更加舒适。这无不表明着铁路三心服务对旅客

体验感的重视。

五、改善心

铁路三心服务不仅是服务的标准，更是服务的态度。铁路三心服务不断在优化和改进服务，提升旅客体验和舒适度。铁路部门不断加大培训力度，提高服务人员的素质和专业技能，从源头上保证服务质量。这一系列改进措施，让旅客感受到了铁路的用心和诚意，也让铁路客运更加符合旅客的需求和期望。

总之，铁路三心服务始终坚持以关注旅客、温馨服务和责任担当为核心，以提升旅客体验和服务品质为目标，为旅客带来无限的便利和惊喜。我相信，在铁路三心服务的呵护下，铁路客运将越来越趋于完善和优质，让更多乘客从中收获到更美好的旅途体验。

铁路客运服务旅客心得体会总结篇三

俗话说得好：赠人玫瑰，手留余香。乐于助人作为中华民族的传统美德，已经传承并发扬了数千年，这种美德应当被继承下去。有句话说：“帮助别人快乐自己。”我一直牢记着这句话，也一直按这句话去做：帮助别人是我最大的快乐。

记得有一次，有一位同学请假没来，第二天我便尽量抽时间给他补课，耐心的为他讲解难题。经过了多次讲解，那位同学终于学会了他落下的课程，赶上了学习进度，我心里真为他高兴。

还有一次，一位白发苍苍、腿脚不便的老奶奶蹒跚着下楼梯，紧紧地抓着扶手，吃力的迈着步向楼下走去；我见了，便赶忙走上前，搀扶着老奶奶慢慢地走下楼梯，到了楼下，老奶奶用她那粗糙的手抚摸着我的头，对我说：“你真是一个懂事的好孩子！”我听了心里像吃了蜜一样甜。

星期六下午，妈妈带我去买东西。我看见一个小弟弟不小心把球踢到了马路上，小弟弟急忙去捡球。我看见了，就让妈妈赶紧停下车。妈妈没听见，自顾自地骑着车。我一急，就跳下了车。这一跳把我的腿给摔破了，鲜血流了出来。可我一心想着帮助小弟弟，就一瘸一拐的走到马路中间，捡起球还给了他，并让他不要再这样了，多危险啊！这时，一位年轻的阿姨走了过来，对我说：“你妈妈把你教育的真好，谢谢你。”我听了心里美滋滋的。许多人向我投来赞许的目光，这时，一切的疼痛从我身上离去，心里是那样的快乐。离开之后，妈妈问我：“摔疼了吗？妈妈对不起你，没想到你在老师的教育下越来越懂事了！”

人在困难时得到他人的帮助，心里总是很感激。但我们容易忽视事情的另一面：帮助他人的人，也会感到快乐。

生命就像是一种回声，你送出什么它就送回什么，你播种什么它就播种什么，你给予什么它就给予什么。只要你付出了，就会有收获。因为，当我们帮助别人的时候，我们付出的是自己对别人的生命的关爱，就仿佛给别人的生命之树浇一杯水。爱是不竭的源泉，我们付出越多，内心就越充实，幸福感就越强。所以，帮助人不仅是付出，还是收获。

铁路客运服务旅客心得体会总结篇四

第一段（引言）

铁路三心服务旅客是近年来中国铁路一大亮点。铁路三心服务，即关爱心、耐心和细心，是铁路部门为提高旅客满意度而推出的服务理念。在铁路三心服务的指导下，广大服务工作者在服务过程中更加注重细节，不断推陈出新，为旅客提供更加优质的出行体验。作者作为一位铁路用户，在多次旅行中感受到了铁路三心服务的温馨和人性化，下面，就分享一下我的心得体会。

第二段（关爱心的服务）

铁路部门倡导的关爱心服务，贯穿于旅客服务的方方面面。服务员的微笑和问候，让人倍感亲切；特殊旅客（如老人、孕妇、儿童、残障人士等）的服务，更是让人感受到了温馨和贴心。我曾经在一次旅行中目睹了一件特别暖心的事情——一名老太太无意中跌倒，刚好一名工作人员经过，他马上将老太太扶起，帮忙找药膏擦伤口，边劝慰老太太边询问有没有其他需要帮忙解决的地方。这个场景让我非常感动，同时也让我更加信任铁路部门的服务质量。

第三段（耐心的服务）

铁路部门倡导的耐心服务，更是让旅客感受到了细致周到的关怀。在查票、换乘、遇到晚点等情况时，服务员总是耐心解答旅客们的疑问，并尽力解决问题。在一次旅行中，我误把我的手机忘在了火车上，心急如焚，联系不上火车上的服务员，找到火车站的服务员，他仔细询问我的手机样式，车次，座位号等信息，最终帮我找到了我的手机，这个过程中，服务员的细心、耐心和专业让我非常感动。

第四段（细心的服务）

铁路部门倡导的细心服务，主要体现在对细节的重视和关注。从车站设施到车厢服务，从餐车食物到洗手间的卫生，铁路部门都细心至极，并且不断完善细节服务。我曾经坐过一趟特别长的火车（超过20小时），虽然时间很漫长，但我却一直感到温馨和舒适。车厢内的床铺布置得特别整洁，餐车上的食物也总是热腾腾的，洗手间的卫生间也时刻得到及时清洁。这些有点点小细节的服务，让我在长途旅行中感受到了舒适和放心。

第五段（总结）

铁路三心服务是铁路部门为提高旅客满意度而推出的一项服务理念，在服务工作中温馨、贴心、周到，给旅客创造了舒适、愉悦、安全的出行环境。在多次旅行中，我不断地感受到铁路三心服务的恩惠，也被它的温馨和人性化所打动。相信铁路部门不断推陈出新的服务下，铁路三心服务将更加成熟和完善，为旅客提供更好的出行体验。

铁路客运服务旅客心得体会总结篇五

【摘要】乘务礼仪课程是高铁乘务专业的必修课程，通过教授学生必备的礼仪知识和服务技巧，为学生创造实训机会，使学生的理论知识在实践中不断升华和提高，具备基本的职业素养和技能。本文将论述高铁乘务专业礼仪课堂教学中存在的问题，并提出相应解决策略，以提高服务礼仪课程的教学质量。

【关键词】高铁乘务；乘务礼仪；教学实践；策略

【中图分类号】g712**【文献标识码】**a

近几年，随着铁路运输行业的快速发展，企业的用人需求逐年提高，对人才的职业素养和职业技能也提出了更高要求。乘务礼仪课程作为高铁乘务专业的必修课程，对于列车乘务、车站服务、以及相关企业的服务人才职业素养培养和职业技能提升起着非常重要的作用。我校在铁道运输管理专业成立初期，就把乘务礼仪课程作为一门主要专业课开设，旨在提高学生的就业质量，使人才培养更贴近岗位要求。下面我就乘务礼仪教学现状及对策谈谈自己的体会。

1. 课程定位不准，忽视实训教学环节。

乘务礼仪课程是一门实用性很强的课程，很多教师仍在采取传统的教学方式，将大量礼仪理论知识灌输给学生，缺乏实践、实训环节，导致学生对知识会背而不会用，成为理论上

的巨人，实践中的矮子，就业后不能迅速适应岗位要求。根据课程特点，理论课和实训课的设置比例以2：3为宜。

2. 班级人数设置不合理，实训教学无法正常开展。

部分高校在设定班级人数时缺乏考虑，班级人数较多，使得教师无法正常开展实训类教学，只能将教学重点放在演示讲解上，学生自主实践时间较少。或在开展实训教学时分身乏术，无法维持课堂纪律，较好把控全场，使得教学效果不尽如人意。

3. 礼仪实训设施不完善，教学与实际脱节。

部分高校对乘务专业教学设施的投入有限，实训设施的不完备导致实训教学无法发挥应有作用。且由于部分高校与企业之间缺乏联系，不了解行业发展现状，仍沿用传统的教育形式和教育内容来培养学生，导致教学与实践脱节，与企业用人要求脱节，致使礼仪教学实用性差。

4. 实践教学方法枯燥，形式单一。

目前，很多院校礼仪课程的实训教学环节主要以案例分析和讲练为主，部分实训条件稍好的院校可在实训室内开展部分实践教学环节，但主要针对形体、仪态练习等方面，没有结合工作情境开展仿真模拟实训，造成实践教学流于形式，收效甚微。

为培养适合岗位的服务人才，我们需秉承以就业为导向的教育理念，通过内塑修养、外树形象，培养学生过硬的职业技能和良好职业素养打造合格毕业生。下面是关于礼仪课堂教学改革的一些思路。

1. 确定课程培养目标。

我校在专业设立之初，就编订了课程培养目标方案，明确了乘务礼仪课程的培养目标是将学生培养成专业技能和职业素养兼备，知礼、行礼的现代人。学生需掌握各种礼仪规范，在实践中养成良好的礼仪习惯，掌握各种场合的礼仪要求，提高学生的实际动手能力、分析解决问题能力及团队合作能力，帮助学生树立自信，塑造职业形象，为将来求职赢得更多的机会。

2. 建设优质教学团队。

优秀课程团队的建设更有利于课程改革，我校一直非常重视乘务专业师资建设，每年输送专业教师参加各类礼仪培训，学习结束后在系部做分享交流，推广新思路、新教法。并在系部开展教学能力竞赛，为解决教师脱离岗位实际的问题，我校要求每名老师利用寒暑假到车站进行一次跟岗学习，了解车站岗位设置和岗位需求，打造一支符合专业、市场需求的合格教学团队。

3. 结合岗位实际，设计项目教学方案。

为提高课堂实效，我校组织教师每周开展集体备课，集思广益。结合工作实际设计教学项目，使学生学习目的明确，教师授课更有针对性。例如讲授个人形象礼仪章节时，设计微笑、服装搭配、站、坐、行、蹲六大教学项目，每个项目设立教学目标，注重训练过程，以考核进行验收。并在所有项目学习结束后设立情景模拟考核，例如举行一场个人形象设计大赛，考察学生对知识的综合运用能力，同时提高学生的实际动手能力、分析解决问题能力和团队合作能力。

4. 教学方法生动多样。

现在的学生思想活跃，传统单一的教学模式会使学生对课程失去兴趣，因此，要多运用信息化教学手段、情景化教学环境等强有力的载体，给学生呈现一个形象化、立体化的乘务

专业学习情境。课程中以服务礼仪项目为载体，设计典型任务，根据乘务工作任务要求，在课堂教学时采取案例教学、情境模拟、角色扮演、项目导向、小组学习等多种教学模式，以学生为主体，任务为导向来组织教学及考核。

5. 大力推行仿真情景式教学。

在服务礼仪教学时采取仿真情景式教学模式，可以极大提高学生的兴趣，是达到良好教学效果的有力保障。推行这一模式的前提是要建立优质的校内实训室。实训室内配备仿真候车厅、售票处、安检处及车厢等能满足教学需要的基本设施。学生在情境中学习，能很快进入状态，提高对岗位的熟悉度，提高对知识点的实际应用能力。

当然，仅靠校内实训基地是远远不够的，还要和校外实训结合起来，每年安排1-2个月的时间送学生到企业进行实训锻炼，或邀请企业工作人员到校内授课，传授工作经验。实现学习内容和工作内容相结合、学习过程和工作情景相结合、学习场所和工作场所相结合，学生身份和职业身份相融合，确保专业人才培养与社会需求同步。

乘务礼仪课程是一门实践性较强的课程。高校应增加实训类课程的设置，细化教学内容，采用多样化的教学方法，模拟铁路客运环境，鼓励学生参与实践活动，以提高实课程的教学效率和教学质量，促进学生个人素质和工作能力的全面发展。

参考文献

[1]李红毅. 乘务专业礼仪实训教学改革实践与探索[j].科技风, 2016 (7) : 5.

[2]臧杨柳, 徐明. 基于岗位需求的乘务专业人才培养模式探析[j].教育与职业, 2014 (15) : 17.