

# 最新机务乘务员工作总结 高铁乘务员工作总结汇总

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 最新机务乘务员工作总结 高铁乘务员工作总结汇总 篇一

乘务员是在公共交通工具上为乘客提供服务的工作人员。下面是xx为大家整理的关于高铁乘务员的总结，欢迎大家的阅读。

一

xx个月的学习很快就结束了，我有幸参加了路局组织的高铁新技术培训班的培训，心里特别高兴，特别的兴奋，因为可以和xx大学从事有关铁路课题研究的教师和专家以及路局及电务段的电务骨干人员一起学习、交流、研讨。这也充分体现了xx铁路局局领导对高铁新技术的重视和对电务技术人员培养的坚决态度。培训分为二个阶段：第一阶段是理论培训阶段；第二阶段是实践、观摩、交流阶段。每个阶段都是一个月，每一阶段的学习我都能感受到思想火花的碰撞、冲击。这xx个月来，我从中学到了很多，它不仅拓宽我的视野，还丰富了我的实践经验，更让我的思想得到了升华，使我对现有铁路及中国高铁有了更新的认识，更加热衷于铁路事业，为“中国速度”而自豪。通过这次认真的培训和自己的努力学习，我感到收获很大，现将自己这次培训的心得写出来与大家分享。

培训是一种学习的方式，是提高我们年轻的电务人员综合素质的最有效手段。通过培训班的学习，使我进一步认识到了学习的重要性和迫切性。认识到电务管理与创新要靠学习，要接受新思维、新举措。要通过学习培训，不断创新思维，以创新的思维应对竞争挑战。认识到加强培训与学习，是我们进一步提高电务人员业务水平的需要。也是提高电务干部管理水平最直接的手段之一，更是我们掌握铁路发展新知识的迫切需要。只有通过加强学习，才能了解和掌握先进的业务知识和管理方法，取他人之长补己之短，只有这样，才能不负组织重望，完成路局交给我们的工作任务。尤其是高铁新技术，对我们来说学习显得尤为重要，之前我们没有接触过，一切都是从零开始，只有通过去学习其他路局这几年上的高铁相关方面的技术，才能为我局以后上高铁做好准备。

专线列车控制要求，满足300—350km/h客运专线ctcs—3级列控系统的后备系统的要求。地面配置临时限速服务器、列控中心、轨道电路、应答器，列车配置atp设备，列控中心向列车提供行车许可。车地通过轨道电路和应答器信息传输。使用临时限速服务器管理临时限速，限速灵活设置，实现任意位置、长度和数量的临时限速设置。ctcs—xx列控系统通过轨道电路信息提供与前车距离和进路状态，由无源应答器和列控中心控制的有源应答器发送线路参数、进路信息和临时限速，列控车载设备自动生成连续速度控制模式曲线，实时监控列车安全运行。

息传输。

可以看出列控系统是高铁技术里比较核心的一个关键技术，一个好的列控系统大大降低了故障率，可以保证列车的安全运行，列控系统在高铁发展中是很重要的一环，我们必须好好学习并剖析，彻底弄懂吸收。

在铁路提速过程中，既有信号系统是提速顺利进行的保证，但在很多方面，特别是基础的安全体系方面，不能适应提速

的需要，它约束了提速的进一步需要，在现在高速、重载、高密度运输模式下，信号技术必须改进，主要有以下几点：信号显示方式由地面信号为主向机车信号为主的方式转变；自动闭塞制式要由地面三显示制式向地面四显示速差制转变，并逐步过渡到以机车信号为主的多显示自动闭塞；列车速度控制技术由ats向atp转变；轨道电路与信息传感器应由有绝缘、少信息、抗外界干扰弱向无绝缘、多信息、抗强干扰的方向发展；信号联锁设备应由车站集中联锁向区域集中联锁与区段集中联锁发展，而且应与调度指挥系统、列车运行控制系统紧密结合，形成高安全、高可靠、高效率的列车控制网络。基本上现在的客专线路上的这些信号技术都已经改进了。像武广、郑西、沪宁、沪杭这些线路区间就没有设信号机，新建的cxx线路上区间也基本没有设信号机了。

中回到理论，找到焦点，指导实践，在实践中提高自己的认识，升华自己的理论水平。尤其是在跟班作业那些天，对我们的收获太大了。在这之中，我发现了自己的许多不足之处，看到了今后努力的方向，也从中体会了一些平时被自己所忽略的问题。在今后的实践中，我不再满足于单一的业务知识，将不断学习高速铁路知识，不断思考不断总结，以便以后我局上了高铁时用，努力前行。总的来说，这次培训是一种理论结合实践全面培训，也是我在我们铁路局工作以来参加的第一次综合性高铁新技术的培训。在今后的学习工作中，更加努力，使自己的能力和学习，工作都有一次质的飞跃。最后感谢路局及段领导给了我这次学习的机会，谢谢！

## 二

### 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。乘务人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。

乘务人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。

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，那么乘务人员对其任何的服务都会被抵触和否定。

乘务人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。

面对不同的乘客，乘务服务要掌握的三个要点，即：“根据不同乘客的心理需求，有针对性地满足”；把“乘客现在需要什么”变成“个性化真诚针对性服务”；发挥语言艺术在服务中的神奇作用，并总结出“少说抱怨话，多说宽容话，少说讽刺话，多说尊重话，少说拒绝话，多说关怀话。”乘务人员在公交服务一线上掌握和运用这些乘务服务原则和方法，将会为全面提升公交整体服务品质起到画龙点睛的促进作用。

## 最新机务乘务员工作总结 高铁乘务员工作总结汇总 篇二

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，适当调整自我的应对策略，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xxx对xxx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x不努、自重自[x不努，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，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x稳热情而有分寸，语言不乱而有分量。论理处事有理有节，宁愿自我受委屈也要把xxx对xxx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，不乘客人感到自我享有了应有的尊重，对乘务服务中的不足就会以宽容豁达的态度给予谅解。否则当乘客深感自我被轻视、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xxx情感服务xxx[]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。

面对不同的乘客，乘务服务要掌握的三个要点，即[]xxx根据不同乘客的心理需求，有针对性地满足xxx[]把xxx乘客现在需要xxx变成xxx个性化真诚针对性服务xxx[]发挥语言艺术在服务中的神奇作用，并总结出xxx少说抱怨话，多说宽容话，少说讽刺话，多说尊重话，少说拒绝话，多说关怀话[]xxx乘务员在公交服务一线上掌握和运用这些乘务服务原则和方法，将会为全面提升公交整体服务品质起到画龙点睛的促进作用。

和掌握丰富的服务技能的同时，在以下几个方面锻炼提高了

自我：

1、遇事不慌、沉着镇定当遇到突如其来的事情或问题时，要保持镇静，从容不迫，不惊慌失措，并且迅速地确定处理问题的对策。

2、快速反应、思维敏捷遇事要能迅速地想出解决问题的方法。在突发意外事件面前，乘务员要根据所发生事件的性质、特点、影响、趋势，快速应变并及时制定出解决问题的有效方法，在突发事件面前，乘务人员既要保证自身的安全，又要使乘客不受到伤害，始终与乘客处于良好的关系状态。

3、开朗豁达、机智幽默开朗豁达、机智幽默是建立良好的乘务员与乘客人际关系的润滑剂，灵活运用可处理好乘务员与乘客在交往中可能出现的各种难以处理的问题，以缓和紧张局面，使双方交际变得轻松愉快。

4、节制有序、恭敬有礼性有些突发事件会让乘务人员受到委屈，在这种情况下，乘务员忌急躁、计较，要具有较强的职业驾驭能力和克制能力；节制有序、恭敬有礼地做好耐心、细致的说服和解释工作，有条不紊、冷静得当地处理好突发事件。

做好服务工作，不仅有热心、诚心，还要有熟练的业务技能，研究掌握多种乘客的乘车心理，一把钥匙开一把锁，因势利导地做好服务工作。高峰固定乘客多，低峰流动乘客多，节假日外埠乘客多，节假日抱小孩乘客多；春秋季乘客多。儿童淘气好动，病孕乘客喜欢静，老人眼花耳聋行动缓慢，残疾人行动不方便等乘客特点，采取适当的服务方法，恰到好处地为乘客服务。

最累莫过于打扫卫生，其实发觉打扫卫生也有一点技巧的，虽然要求是到达每个站之前都得打扫，但是由于在某段时间乘客超载得特别利害，根本就不可能做到那样的要求，我们

只能有目的去搞。一般乘客都是上车一包瓜子，到处找水喝，吃完了以后，开始在列车的摇晃中安静下来，那是我们打扫的最好时机了；在吃饭的时候高峰期开始到了，由于火车上饭相对比较贵，于是大多乘客都是自带方便面，那时候水可是物以稀为贵，在打开水的地方可是人满为患，然而之后满地都是方便面的盒子。其实只要抓住这几个高峰期打扫卫生我觉得已经ok了。当然还有在换班之前也得打扫一下，要不然怎么对得起同伙呢！

而最烦人的就是，乘客抽烟的问题。虽然火车有设立了专门供乘客抽烟的地方，但是由于抽烟处是在车厢交接处，那里天气太冷了，根本没有几个乘客愿意主动去。其实那些乘客都不可能是第一次坐火车的了，在车厢抽烟的危害也应该知道，所以有时我在思量，为何人总是明知故犯的呢，难道以前的教训还不够多吗？于是只有发挥乘务员的作用了，虽然乘客大多都不愿意接受乘务员的意见。碰到讲道理的还好，碰到那些蛮不讲理的真的大费脑筋，也不知道是不是乘客也有点欺软怕硬，有时候看到我们这些人有点讲话太柔了，根本就不睬你。得上天保佑，因为我长得像学生样，虽然我并没有什么强硬的方式，那些蛮不讲理的乘客最终还是乖乖去了指定的地方吸烟。

尽管辛苦，但我们喜欢这份工作，因为我们喜欢看到旅客们的满意的笑容。

## **最新机务乘务员工作总结 高铁乘务员工作总结汇总 篇三**

列车长汇报 列车长在工作中遇有铁道部长、铁路局长、客运系统监察人员乘车时，应提出乘务报告，汇报班组工作，接受指导。对路风、车辆、公安、卫生、收入、安全监察等部门领导乘车时，应口头汇报工作，接受指导。

1、重要领导乘车时，应事先与秘书或陪同人员取得联系，确



定汇报人员和汇报时间，不要盲目闯入。一般领导也要先请示后再汇报。

2、汇报工作一般在餐车或包房内进行，汇报前要整理好衣帽及佩戴的标志，带好本和笔，进包房时要先敲门，待允许后再开门进入。

3、进包房后首先向主要领导敬礼，然后由左至右依次敬礼（遇领导先伸手握手时，再握手，不要主动和领导握手），待领导示意坐下时，要靠包房门口一边面向主要领导坐下（不要吸烟、翘腿），汇报时力求平稳从容，简明扼要，吐字清楚，实事求是。讲话速度不要太快，汇报时间掌握在10—30分钟内。汇报完毕出包房时要退行。

4、遇兄弟单位领导乘车汇报时，不要随意告状、中伤，让领导察觉工作中的不协调和不团结。要策略、婉转的倾诉工作中的难处，争取得到理解和支持。

5、对领导提出的问题和指示，要做好记录（不要用纸和不规矩的本）。提出批评时，不要强调客观，不要进行申辩，要态度诚恳的表示立即改正或落实。

1、遇有部、局、客运部门领导乘车时主要汇报：

（1）班组概况，列车编组及客流、行包流情况；

（2）途中超、欠员及上水情况；

（3）当前部、局客运工作重点及落实情况；

（4）本趟乘务工作重点及服务情况；

（5）“三乘一体”工作情况。

（6）本班组存在的问题及今后工作方向。

## 2、遇有公安部门领导乘车时主要汇报：

- (1) 班组基本概况；
- (2) 重点区段、重点车厢、重点人员掌握情况；
- (3) 治安联防工作开展情况；
- (4) 与乘警的联劳协作情况；并对工作的支持表示感谢；
- (5) 结合当前的主要工作，需要领导帮助解决哪些问题。

## 3、遇路风部门的领导乘车时主要汇报：

- (1) 班组基本概况
- (2) 当前班组路风状况，有没有违章违纪及路风事件；
- (3) 杜绝私带无票旅客和利用职务之便搞捎、买、带的措施；
- (4) 对路风有关规定的执行情况；
- (5) 如何加强路风建设，搞好班组工作。

## 4、遇有收入部门领导乘车时主要汇报：

- (1) 班组基本概况；
- (2) 车班堵漏保收情况；
- (3) 无票人员较多区段；
- (4) 查验车票及补收超重情况；
- (5) 票据有关规定的执行情况。

5、遇有车辆部门领导乘车时主要汇报：

- (1) 班组基本概况；
- (2) 列车编组及设备设施在使用中存在的问题；
- (3) 与检车人员的联劳协作情况，并对工作的支持表示感谢；
- (4) 需要领导帮助解决的问题。

6、遇有卫生防疫报部门领导乘车时主要汇：

- (1) 班组基本概况；
- (2) 列车卫生达标及餐车生、熟隔离情况；
- (3) 餐茶具及软卧车消毒情况；
- (4) 垃圾袋的使用和投放；
- (5) 防疫部门的灭蟑、灭鼠情况；
- (6) 需要领导帮助解决的问题。

7、遇有安全监察部门领导乘车时主要汇报：

- (1) 班组基本概况；
- (2) 安全点的卡控措施；
- (3) 车内安全设施及设备状况；
- (4) 人身和作业安全规定的执行情况；
- (5) 列车放火防爆措施及应急预案的掌握情况。

# 最新机务乘务员工作总结 高铁乘务员工作总结汇总 篇四

一、努力学习机车理论知识，积极参加技术革新活动[] ss4b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587qs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592qs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，一声汽笛长鸣，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，提高自身的业务素质，“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。

## 最新机务乘务员工作总结 高铁乘务员工作总结汇总 篇五

时间如流水，转瞬即逝□xxxx年已接近尾声。我到公司工作已将近一年了，这一年来是我人生旅途中的重要一程，也是人生中弥足珍贵的经历，给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里领导和同事给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们的广阔胸襟，感受到了交运人的豁达和真诚。也许有人会这样认为，乘务工作不外乎是剪票打扫卫生而已，是一种体力劳动。其实不然，一年的工作经历使我认识到要做好这份工作并不容易，是要靠心灵去感受、体验，乘务工作是一种心灵艺术。

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。

工作能力得到了一定的提高。根据岗位职责和要求，我觉得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、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，还应该有关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。

xxxx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。

## **最新机务乘务员工作总结 高铁乘务员工作总结汇总 篇六**

一、通过学习和日常工作积累使我对乘务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。

二、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高。

根据岗位职责和要求，我觉得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、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。xx年又是一个充满\*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。



## 最新机务乘务员工作总结 高铁乘务员工作总结汇总 篇七

也许有人会这样认为，乘务工作不外乎是端茶送水而已，是一种体力劳动。其实，十年的工作经验使我认识到要做好这份工作，更重要的是靠心灵去感受、体验，乘务工作是一种心灵的艺术。

在一次服务中，我看到一个小女孩脸色苍白、头冒冷汗，旁边的父母显得手足无措，根据经验，我断定小女孩是晕机了，马上端来热水，帮她擦汗。由于后舱旅客全满，空气有些闷，我便对她父母说：“交给我来照顾吧。”我让她躺在乘务员座位上，帮她垫枕头、盖上毛毯、拉下帘子，小女孩想睡又不敢睡，我轻轻地哄她，还示意上洗手间的旅客轻点，小女孩终于睡着了。一个多钟头后，小女孩醒来时已恢复正常，飞机也快要下降了。当我把小女孩交给她父母时，看着恢复往常活跃可爱的女儿，父母十分感动，连声向我道谢。这时，了解事情真相的其他旅客也不约而同地鼓起了掌，客舱里响起了少有的掌声，置身于其中，我深受感动。是的，只要用“心”服务，实现与旅客情感与心灵上的沟通，一定能打动旅客的心，从而让旅客在匆匆的旅途中得到温馨、舒适的享受。

记得××年1月的一天，一个中年人坐上了我领班的飞往成都的航班，我发现他一上飞机就愁眉苦脸，闷闷不乐，就找机会跟他攀谈起来。在聊天中，得知这个旅客在广州打工，这是第一次坐飞机回家过年，可过安检时却把一个袋子丢了。我安慰他不要着急，答应帮忙寻找。旅客紧悬的心终于松了一口气。我通过机组与安检联系找到袋子，回广州我马上步行到安检拿回袋子并托下一个航班带去，令这个旅客十分感动。我觉得这是我应该做的事。航班到站并不表明服务到站，只要能给旅客提供方便，即使辛苦点儿也无所谓。只要我们用爱的力量温暖每一颗心，就能让旅客在客舱里得到舒适的享受的同时，更得到真情，得到爱的启迪，正如旅客在留言

纸上所写的，“我要学习你们这种热心为旅客的精神，在本职岗位上做出成绩”，这使我深深体会到工作付出后的欢乐，体会到了这一平凡职业的不平凡之处！

中国有句古话叫“将心比心”，意思是说要站在别人的立场上思考问题。我们这个社会有细致的分工，我们这个社会的人际关系是“我为人人，人人为我”，人人都是服务对象，人人又都为他人服务，在更多的场合你为别人服务，在更多的场合又会接受别人的服务，只有“将心比心”，才能力求把服务工作做得尽善尽美。

相信大家不会忘记1990年发生的特大空难“十二事件”吧。空难发生的第二天，我执行××航班。在南京上客时，几个面带忧伤的旅客引起了我的注意，他们坐好后，我马上给他们递上温开水，并询问他们是否身体不适，但他们都沉默不语，似有重重心事。这时，地面工作人员上机送舱单，我忙把他们请进服务台，询问是否有空难家属，他们回答说，好像有。我的心一下子沉了下去。起飞后，我给他们递上小毛巾，再次轻声询问到广州什么地方，是不是云山大酒店（当时空难接待处），一旅客点了点头，眼泪叭哒叭哒地掉了下来，我一下子全明白了，“人非草木，孰能无情”，我深深地体会到这些失去亲人的旅客的悲痛心情，眼泪也夺眶而出，旅客的心和我们的心是相通的。而当时，我也只能不停地安慰、开导他们，尽自己的一片心，既是对旅客，也是对空难中死去的同事、同学。到达广州后，由于各种原因善后处理小组没有来接他们，为防万一，我和另一名乘务员自费坐出租车将他们送到目的地，当我们说明来意时，有关人员先是一愣，然后很快握着我们的手，连声说：“谢谢你们帮了我们一个大忙。”旅客亦从悲痛中对我们真诚地道了一声谢谢××人。我感到十分欣慰，此时能给他们一丝慰藉，是对我最大的鼓舞和真挚的支持。我从内心感受到作为空姐的使命和责任，就像炭火一样，燃烧自己，温暖别人。

我们乘务员服务态度好。后来临下飞机时，那个旅客不好意思

思地向我道歉说：“对不起。我不应该把气出在你身上。”我笑着说：“我理解你的心情，欢迎你下次乘坐我们的航班。”“一定、一定。”旅客答应着。是啊，人心换人心，只要我们能够体谅旅客，旅客也是能够理解我们的。

也许空姐这一特殊的工作，使得我们心中装得下千千万万个旅客，却难以装下自己的亲人。每逢万家团圆的日子，都是我们繁忙的时候。多年来，当新年的钟声响起的时候，我都坚持在工作岗位上。也许我不是一个合格的妻子、合格的女儿，没能为家人亲手端上迎春的汤圆。如果，我们把乘务工作只看成是一种职业来对待时，将会觉得是极其辛苦和平凡的，旅客只是一个一个的工作对象；而当我们把它看作一种崇高的事业时，对旅客的认识会有有一种全新的意义。我们不会再用一般的职业心理去对待他们，在为他们服务过程中爱的情感会油然而生，工作的辛劳就会变成我们付出后的欢乐。

十年来，我只是尽自己的一片心、一份力和乘务队的姐妹们一起，为提高××的服务质量、为提高××的声誉而努力工作。去年六月我被授予全国民航青年岗位能手，荣誉给了我压力，鞭策我继续进步。为了无愧于“××空姐”称号，我将继续全身心投入这份平凡而又伟大的工作。

我以我心写凌霄！

## **最新机务乘务员工作总结 高铁乘务员工作总结汇总 篇八**

1、乘客服务是乘务员的责任。“以人为本、乘客至上”是我一直以来铭记的。服务好每位乘客，让他们感受到乘务员的热情，感受到来自亲人的爱护和关心。

2、在车厢内不定时巡查。随时留意老人、小孩以及孕妇，对他们做到特殊照顾，有问题及时解决。3、搞好车厢环境卫生。保证车厢随时整洁、干净，让我们的乘客在旅途中舒心，下

次还坐我们的客车。

4、和同事搞好关系。能在一起工作是我们的缘分，所以我很希望大家在一起能相互帮助，共同学习，积极沟通交流，这样才能补长取短，有利于我们的工作更进一步，更完美一步。

以上就是我学习工作的一点初浅体会，在工作上还有不足之处，诚请前辈们不吝指教。今天我能成为一名长途乘务员，我感到很荣幸，我一定会更加努力工作、学习，与时俱进，提升自己的素质，做一名真正合格的乘务员。谢谢大家！

本人于今年8月参加了重庆公交集团公司的招聘活动，并有幸得到集团领导的垂青和认可，通过了招聘加入到重庆公交系统中，成为了一名新晋的“公交人”。随后根据集团公司的安排，本人分配到了公交巴士公司，能来到正在蓬勃发展的巴士公司，也让我倍感荣幸。对于我和其他几位新同事的到来，公司领导给予了关心和重视，与我们做了深入的交流，并针对我们此前尚无公交服务工作方面经验的情况，为了让我们对公交事业能有所了解和对公交基层工作有全面认识，并尽快适应公交行业的工作环境为今后的工作打下坚实基础，安排我们到赛利公司801线路实习锻炼，学习基层一线的乘务员岗位工作。现在这一实习阶段已近结束，在此期间本人感受良多，现梳理总结如下，并请领导指正。

乘务工作身处公交一线，属于窗口性质的工作，每天都要与形形色色的乘客们打交道，代表了公交公司、公交行业和整个城市的文明形象。而本人之前并没有相关此类工作的经验，加之身为男性，而目前乘务员几乎全为女性，工作性质和性别上的差异，使我在开始学习乘务员工作之初倍感压力，有一定的不适应和畏惧心理。但好在公司和线路领导、指导我的乘务员师傅以及各位同事们对我所面临的困难有充分的了解，在整个的实习期间一直不断的给予我鼓励和支持，帮助我排解工作中遇到的疑惑和问题，使我逐渐的克服了种种不适，转变了工作心态，适应了乘务岗位快速的工作节奏，让

我树立了做好乘务工作的信心，也促使我向一名合格的乘务员不断努力迈进，为我之后独立开展乘务工作奠定了坚实基础。

通过这一阶段的乘务实习，我个人总结认为作为一名合格的乘务员需具备“三心”，即责任心、爱心和耐心。

责任心就是一个人自觉地把份内的事情做好。乘务工作既是服务工作，也是安全工作，既关系乘务服务水平的高低，更关系乘客生命和财产安全，责任重大，需要乘务员以高度的责任心认真对待，可以说责任心是一名优秀乘务员应该具备的最基本条件。乘务员有责任心自觉履行好自己的职责，做好份内的工作，为做到优质服务打好基础。

爱心是对乘务工作本身的热爱。乘务工作是劳累和枯燥的工作，所以如果没有对乘务工作的热爱，就很难长久地保持对这份工作的热情。具体说，对乘务工作的热爱就是要甘于平凡，乐于助人——要能够从枯燥的安全检查中，认识到简单的动作对于千万计乘客生命财产的重要性；从重复的售票服务中感受到关怀的温暖；从日复一日的迎来送往中体会到人与人的尊重。只有对乘务工作的热爱，才能激发乘务员的工作热情，克服工作中的各种困难。

耐心是乘务员在工作中的重要素质。要使乘客在乘车中配合乘务工作，需要乘务员不厌其烦地关注和满足乘客的合理需求，及时化解出现的问题和矛盾。耐心也是使乘务员不断自我提高的力量。从新乘务员到职业乘务员再到优秀乘务员，都有一段距离需要跨越，这期间必然有困难和阻力，能否最终跨越则需要保持足够的耐心，只有耐得住辛苦、委屈、压抑和枯燥才最终能够坚持到成功，成为一名优秀乘务员。

在与801线路乘务员们的朝夕相处中，我对公交乘务工作和服务的认识从最初简单的认为只是引导乘客上下车报站名和销售车票，有了更多更全面深入的感受与了解，也完全改变了

我之前对乘务岗位的粗略印象。乘务工作是一份需要注重细节并且琐屑复杂的工作，行车安全、乘客服务、车内卫生事无大小样样都要做到做好，而在行车过程中要引导乘客、售卖车票、报站以及回答乘客问询，也是样样需要兼顾。一段时间做好一件事情不难，但是要同时做好几件事就不是那么容易了，这也让我在开始乘务实习工作时显得手忙脚乱，直到很长时间才能逐渐适应过来。

乘务工作同时又是艰辛和单调的，每个班需要天不亮就出门上班，很晚才能下班回家，总是早出晚归行色匆匆，在行车过程中除了站立就是不断的来回走动甚至艰难的挤来挤去，一路下来真是让人疲惫不堪，对乘务员的体力是很大的考验。而每个班次又是不断重复几近相同的工作，相同的动作相同的话语甚至相同的微笑，难免单调枯燥，向乘客提供优质热情的服务一次一时容易，而乘务员则要一天4趟8个班次保持，还有一月一年的坚持下来，其对乘务员耐心和意志力的要求是非常高的。我认为只有实际从事乘务的工作之后才会真正的理解到它的复杂琐碎、艰辛单调，但也会从中体会到这份看似平凡的工作体所现出的不平凡。

在每次的引来送往之中，在每次得到乘客的赞扬与肯定，在每天送走最后一班乘客结束工作后，我心中的一份欣慰喜悦与成就感便油然而生，正是我们通过每一天每一个班的默默辛勤努力，维系了公共交通的顺利运转，保障着百姓的交通出行，为城市的发展做出了贡献，而自己也收获了属于公交人特有的那份自豪与荣耀，为此所做出的一切努力付出都是值得的，同时也深深明白了公司领导安排我们参加实习锻炼的一番苦心。

在此要特别感谢先后指导过我的9号与6号车组的3位乘务员师傅，在我实习期间是她们忙于自己本已非常繁杂和辛苦的工作同时，还给予了我悉心的指导与帮助，一件一件的为我详细讲解了乘务工作的具体内容与业务流程，从车内清洁打扫到消费器具检查，从服务用语和礼仪到做好“三个一”等等，

事无巨细都一一耐心的为我介绍说明，并且尽可能的为我实际示范，更是不厌其烦的解答我向她们请教的各种问题，使我对乘务岗位的各项内容与流程有了具体和直观的认识。此外，她们还将自己在乘务工作中所积累的全部经验与技巧也好不吝惜的倾囊相授予我，如怎样记好票价站名、如何记待买票的乘客、车辆故障后如何安全转移乘客等等，都是她们手把手的教会我，这些工作技能在我后来的独立操作中发挥了关键性的作用，保障了我乘务岗位实习的顺利的进行。

另外，与我同班组的几位司机师傅也给予了我巨大的帮助，他们主动的与我沟通交流，支持我的工作，尤其是在独立操作时，主动帮忙记下前门上车的乘客及时反馈给我，让我不至于发生漏票。还要感谢公司和线路领导以及调度员也给我很多的关心和支持，正是有他们的协调安排，我的乘务实习才得以顺利完成。在我整个的实习过程中，整个线路的同事们都给了我莫大的关怀，使我很快的便融入了801线路的大家庭中，让我倍感温暖。而全线路上下通过对安全的苛求对优质服务的重视对乘客的细心照顾对同事间的彼此关心照顾，让我深刻感受到了他们所代表的公交人的高度的责任心与敬业精神。最后非常庆幸自己能这样一段实习乘务员的经历，它将是我最珍贵的回忆，相信不管日后在何种岗位，都会时时提醒和指引着我，以801线路同事们为榜样，兢兢业业的努力工作。

## **最新机务乘务员工作总结 高铁乘务员工作总结汇总 篇九**

- 1、乘客服务是乘务员的责任。“以人为本、乘客至上”是我一直以来铭记的。服务好每位乘客，让他们感受到乘务员的热情，感受到来自亲人的爱护和关心。
- 2、在车厢内不定时巡查。随时留意老人、小孩以及孕妇，对他们做到特殊照顾，有问题及时解决。

3、搞好车厢环境卫生。保证车厢随时整洁、干净，让我们的乘客在旅途中舒心，下次还坐我们的客车。

4、和同事搞好关系。能在一起工作是我们的缘分，所以我很希望大家在一起能相互帮助，共同学习，积极沟通交流，这样才能取长补短，有利于我们的工作更进一步，更完美一步。

以上就是我学习工作的一点初浅体会，在工作上还有不足之处，诚请前辈们不吝指教。

今天我能成为一名长途乘务员，我感到很荣幸，我一定会更加努力工作、学习，与时俱进，提升自己的素质，做一名真正合格的乘务员。谢谢大家！

## **最新机务乘务员工作总结 高铁乘务员工作总结汇总 篇十**

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，还应该有着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。x年又是一个充满x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。