

最新站务员一天的工作流程 地铁站务员 培训总结(优秀9篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

站务员一天的工作流程篇一

这周实习生活已经接近尾声了，回想一下我们这一个星期的经历，一个个实习过的岗位：行车值班员(后文简称“行值”)、客运值班员(后文简称“客值”)、票亭、厅巡、以及站务。这些岗位都是车站运营的重要组成部分，而我们在这些岗位上的经验体会就显得非常宝贵。

这一周的实习当中，我第一个跟的岗位是行值，行值的主要任务是监控整个车站的运作，主动向本班值班站长汇报本班设备、设施的运作情况和各岗位的工作情况。按有关规定操作和监控行车设备，对当班行车组织施工登记及施工安全等工作。全面负责设施、设备发生故障或发生异常情况时按照相关的程序能马上做出应对。以及在设置low监控时需要操作low的车站，兼任low监控人员的职责。学习岗位之后我的感想是：行值在没有紧急情况发生的时候相对较轻松，但是他们身上的担子和责任却一点儿也不轻松，因为一旦发生紧急事件，他们就必须马上做出应对，将事故以最短的时间解决，并将影响降到最低。

在基本熟悉了行值的工作任务后，我开始了第二个岗位的实习--客值。客值的主要职责是要对本班的票务管理工作负责，严格按照票务规章开展票务工作。安排并监督站务员的票务工作，进行相关的配票和结账。负责处理当班与乘客相关的

票务事务及服务事务，必要时可以临时顶岗，让整个车站的运作更为合理。跟岗之后我的感想是：客值的工作需要非常的认真、细心与负责。因为与票务相关的工作必须要有两人盖章，并要在两人以上在场的情况下才能操作，这也体现出了客值工作的责任。而且，客值还需要时不时的顶岗，所以认真、负责的精神就是客值这个岗位的精髓。

之后我便开始了票亭的跟岗实习。票亭的主要工作是处理与乘客相关的票务和事务，填写当日的票务报表和相关报表，保证票亭内的卫生情况，且在进出票亭后要随时使门保持锁闭状态，票亭人员在肩负站厅巡视岗时负责巡视岗站厅工作的职责。跟岗之后我的感想是：票亭这个岗位非常辛苦，因为他是地铁运营面对乘客的一个服务窗口，所以必须时刻打起十二分精神，并时刻以微笑面对乘客，帮乘客兑换零钱并帮助乘客解决一些疑问。我也一直在向师傅讨教怎样做好一名窗口服务人员，让乘客感到满意。

最后的两天，我跟岗学习了厅巡以及站务的工作职责。厅巡的只要职责是帮助乘客，回答乘客的询问，特别注意帮助老弱病，有困难及伤残乘客。发现乘客携带超长、超大、超重的物品时，禁止乘客进站并耐心的向其解释。留意乘客携带的物品和可疑物品，禁止携带“三品”进站。留意是否有精神异常、酗酒的乘客，禁止其进站。如发现可疑人员时汇报车控室，必要时请求警务人员或其他同事帮助。定时巡视出入口制止摆摊、卖艺等违规活动。跟完岗我的感想是：厅巡其实责任重大，要留意整个非付费区的一个情况，在职责范围内按规章执行一些紧急事故的处理。并不时的与乘客打交道帮助乘客解决一些问题，是车站运作中不可缺少的一环。同样很重要的还有站务。站务员在付费区内帮助乘客解决一些问题。在列车进站、停稳、站离站时通过对讲机上报车控室，并站在紧急停车按钮附近，以便于发生紧急情况时可以马上做出反应。在客流量大时，要组织乘客排队，并分散客流至各个车门候车，阻止关门时还冲向列车的乘客上车，劝阻他们耐心等待下一班列车。

这一周的实习生活，我已经熟悉并学到了车站各个岗位的职责。但这并不是结束，而是新的一个开始。在未来的实习中我要在这些岗位上将这些工作做好，并不倦的向师傅们讨教工作中的经验和注意事项，更加努力的做好自己。让自己更上一层楼。

时间飞逝，经过一个月的理论学习，我终于踏上了实习的岗位，并在其认真学习。

对于我个人而言通过层层选拔能被列入实习的岗位是艰辛而又难而可贵的，这是一次机遇也是一种挑战，我希望能通过自己的努力不断学习不断进步为实习生活画上圆满的句号。

在这几个星期以来，虽然一开始无论是从工作还是生活上都需要适应，但经过几天的磨合都能融入在实习生活的气氛中，这离不开带队老师以及校领导的细心关注和付出。在此也要深深的感谢老师们的辛勤付出，定会谨记在心，我会以更加优秀的态度去努力学习工作。

经过理论的学习，我对安全操作意识更加强烈，在这几天的上岗实习中一定要注意安全，只有安全才能确保一切工作顺利地开展。

实习是坚持努力学习不断提升工作的能力。今天是实习后的第二个星期，通过真实的实习学习我在车站，信号楼中都学习到更多理论课上学习不到的技能，与师傅的跟岗操作学习，对各个设备的了解认识，如何在实际岗位中具体的展开工作都是我所学习到的地方，对实物的工作才能将自己的理论知识与实际结合，才能更好的发挥自己的能力和同事间的合作精神对工作上也更有更加深刻的了解与认识。

在车站的跟岗实习中我学习到厅巡、站台、客值、行值等相关展开的工作，我都认真学习，以积极的态度工作每一天。在厅巡中要负责站厅的秩序和安全工作，帮助乘客解决疑问，

在站台岗中要确保乘客乘车安全以及列车进站的安全。客值负责票务工作，对战台的各种自动票机，票岗起管理作用。在行值工作中要求对站台，站厅的人员调度以及工作安排，在信号楼中学习车辆段内车辆进出的信号控制以及各条线路列车的检修情况。通过实习时以上车站运行的控制有一定的了解，加深车站的运作模式，对各个岗位都有很深的认识。

经过几个星期的实习岗位培训，对车站运作有一定的了解。也对整个地铁行业的发展有所认识，在整个实习中主要先对最浅层也是最重要的车站进行学习，车站是服务乘客的平台，能把现实学习放到理论相结合，更有助于学习知识和掌握技术，不断学习，不断进步。

总结，这几个星期以来的实习成果，必须用心思考每一天的实习任务，温故而知新，有任何不明白的地方都需要及时向师傅请教，每天回顾自己所做的工作，还有哪些地方需要改进，才能不断汗自己，做到每一天都能学到东西，因此要珍惜每一天的实习过程，把接下来的实习工作任务当作正式工作来完成。

感知每一天的体会，发现存在的问题，解决困难疑惑，收获经验与能力，相信在接下来的实习生活中无论是工作还是生活上都会以一个更加积极向上，认真学习的态度去学习，不断进取，不断超越，为今后的实习工作打下良好的基础，以认知的态度去学习，以积极的态度去工作，以平衡的心态去收获，懂得付出才有收获，认真对待每一天的实习工作。

文档为doc格式

站务员一天的工作流程篇二

地铁站务工作是一项细致而繁琐的工作，它被誉为城市管理的“末梢神经”，如同城市的血脉一般。近年来，我在地铁站务工作中有了一些心得体会，对于这个职业有了更深的理解。

下面，我将从自身角度出发，从五个方面阐述我对地铁站务工作的心得体会和感悟。

首先，地铁站务工作需要高度的责任心和细心。作为地铁站务员，我们需要时刻关注职责范围内的诸多工作，例如安全检查、疏导乘客、引导行人等。一丝闪失都可能导致事故的发生，所以我们必须时刻保持高度的责任心。此外，地铁站务工作繁忙而琐碎，要处理的事务很多，所需细心程度也很高。每天面对各种各样的问题和需求，我们必须耐心细致地一一解决，这就要求我们细致入微，并且严谨认真。

其次，地铁站务工作需要灵活应变能力和忍耐力。地铁站作为人流密集的地方，时刻都会面临各种突发情况和人员需求。特殊的客流情况和突发事件都需要我们迅速做出决策，并采取适当的应对措施。在处理乘客投诉和纠纷时，我们需要充分发挥自己的沟通能力和处理问题的能力，以尽快化解纠纷，确保乘客的安全和乘车体验。此外，地铁站务工作也需要我们有较强的心理承受能力，对待各种急躁和情绪激动的乘客时要保持冷静，以平和的态度和态度来解决问题。

第三，地铁站务工作需要良好的团队协作能力。地铁站是一个协作完成各项任务的大家庭，其中每一个岗位都有着各自的职责和 workflows。只有各个岗位的员工充分配合和理解，在保证各项工作顺利进行的同时，才能更好地提供服务。作为一个团队的一员，要善于与同事进行沟通和合作，共同解决遇到的问题和困难。团队协作精神的发挥，不仅提高了整个地铁站的工作效率，同时也增强了员工之间的凝聚力和友谊。团结协作的精神是地铁站务工作不可或缺的品质之一。

第四，地铁站务工作是一项累人但充满成就感的工作。在地铁站务工作期间，我们需要长时间站立，承受着巨大的工作压力和身体负荷。殷殷的太阳、寒风刺骨的寒冬，都不能阻挡我们的脚步。但是，当我们看到快乐笑容的乘客，听到乘客对我们的赞美和肯定时，所有的辛苦都变得值得。尤其是

在遇到困难情况时，我们能够及时出手相助，解决问题，这种成就感和责任感让我们愈加热爱这份工作。

最后，地铁站务工作需要时刻保持学习和进取的心态。随着社会的发展和技术的进步，地铁站务工作也要求我们时刻保持学习和进步。在解决日常工作中遇到的问题时，我们需要灵活运用自己的知识和技能，不断学习新知识和新技巧来提高自己的工作效率和服务质量。只有不断地学习和进步，我们才能与时俱进，不断提高自身素质和能力。

总结起来，地铁站务工作需要高度的责任心和细心、灵活应变能力和忍耐力、良好的团队协作能力、勤奋与成就感和学习与进取的心态。只有具备这些品质，我们才能更好地投身于地铁站务工作，为乘客提供更加安全、方便、优质的服务。

站务员一天的工作流程篇三

人们仰视伟大崇敬伟大可有时很难发现伟大更难想象伟大会在自己身边。但路局党校的张连平同志却实实在在使党校的干部和群众在”社保员“这个平凡的岗位上找到伟大。

身为干部他吃苦在前勤俭节约每次脏活儿累活儿总是冲在最前面。

身为劳动者他加班加点任劳任怨经他整理的档案条理清晰内容完整。

身为管理者他恪守职则、公私分明严格按照规章制度办事。

解读张连平我们蓦然发现他的伟大在于他平凡的定位。20来年张连平把一名共产党员”全心全意为人民服务“的精神体现在坚持对工作认真负责、精益求精对职工热心帮助、无私奉献。他甘愿做一个螺丝钉一颗永不生锈的螺丝钉在自己的岗位上尽职尽责、默默奉献。他是”党员“也是”螺丝钉“。

这个定位是他所有行动的起点和终点是他”伟大“的出处。

他的话更简单。”组织把工作交给我我得对得起职工的期望“;”我就是平平凡凡的人做着平平凡凡的事“;”我自己的胃病是老毛病了不要紧等有时间再说单位还有很多事情等着我处理“。

社保工作纷繁复杂为了解答每天职工络绎不绝的咨询他天天埋头在自己的办公室翻阅政策变化、工作程序、历年台帐等。他说：“组织上把这个工作交给我是对我的信任我代表的不是个人而是组织的形象!作为一名社保工作人员我不但要对得起组织更要对得起职工的期望。“尤其是为”五七家属工“办理养老保险的那段日子里张连平几乎每天都骑着自行车奔走于太原市的大街小巷杏花岭区档案馆、太东机务段、市养老保险中心、市工商局……都留有他奔走的足迹。面对资料的琐碎、工作人员的冰冷态度他都默默承受。因为他知道：解决这部分人的养老金待遇问题既关系到这些老人今后的生活保障更关系到路局的稳定。因为对困难的不了解有些人会心存怨气往往言语过激对于他们的”不友好“张连平并不气恼将心比心他总会宽容的理解别人同时尽自己的全力去帮助别人解决。皇天不负有心人经过长达半年的努力工作终于将五七家属人员纳入了养老统筹范围并成为太原铁路局第一个完成”五七“家属人员办理养老保险的人。

无论面对相关工作人员冰冷的态度、参保者埋怨的话语张连平总是以微笑对待他们在他的微笑中我们体会到的是一种阳光一种积淀一种吸引一种大气一种激情。这激情是生命的一种存在形式这激情伴随着他经历风风雨雨。它使陌生人感到亲切使朋友感到安慰使亲人感到愉悦使自己充满自信。它像一缕缕春风吹拂出一张张绽放的笑脸让我们深深感受到他的满足、安定与大气。

看到老同志激情满怀的奉献不得不让我重新思考：面对工作我们应该做些什么;面向未来我们应该想些什么;面对还能抓

住的青春我们又缺少些什么?我想我们所欠缺的就是去满怀激情的奉献奉献我们的激情。

什么是激情?”惊涛拍岸、卷起千堆雪“是浪花的激情;”鹰击长空鱼翔浅底万类霜天竞自由“是万物的激情;战场上”向我开炮“的呼喊是勇敢者的激情。激情可以为奉献插上理想的翅膀披荆斩棘、勇往直前;激情可以为奉献点燃信念的火把百折不挠、矢志不渝。

奉献是一种忠诚。是为国家、民族不计名利努力贡献的精神。从诸葛亮的”鞠躬尽瘁死而后已“林则徐的”苟利国家生死已岂因祸福避趋之“到谭嗣同的”我自横刀向天笑去留肝胆两昆仑“让我们看到了奉献的不朽光芒。奉献是一种境界。它是无私的给予爱心的永恒。从范仲淹的”先天下之忧而忧后天下之乐而乐“陆游”僵卧孤村不自哀尚思为国戍轮台“到鲁迅的”横眉冷对千夫指俯首甘为孺子牛“我们不难体会到奉献境界的崇高。奉献是将对伟大理想落实在行动中。从具有螺丝钉精神的雷锋忍受肝癌坚持工作的县委书记焦裕禄到工作在中国最艰苦环境中的”两弹元勋“邓稼先我们不难感受到奉献就是对党的一份崇敬、对人民的一腔情怀对工作的一片赤诚!!

青春的热血还在我的生命中沸腾不想让自己的青春在老气横秋的灰绪中走过不想让自己钟爱的事业在悲观的想象中凋零。套用肯尼迪总统在他的就职演说中为我们留下了经典的名言来结束我今天的演讲:”不要问铁路局能为我们做些什么而要问我们能为路局做些什么“。就让我们带着这样的座右铭为奉献插上激情的翅膀为铁路局的科学发展、和谐发展、可持续发展奉献自己的激情与理想只要心中有灿烂的太阳青春的奉献也同样辉煌!

站务员一天的工作流程篇四

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总

结之际才猛然间意识到日子的匆匆。20xx年在车队领导和同事们的支持帮助下，我在“思想上”、“学习上”、“工作上”都取得了很大的进步，新的一年意味着新的起点和挑战，我决心在新的一年里继续努力工作，在自己的岗位上做出自己的价值。

20xx年总结

1. 努力提升，逐步完善自己

回顾过去的一年，虽然忙碌，但也充实。虽然单调，但也收货颇丰。从事站务工作有一年多的时间，从初始对站务工作的懵懂，到现在已经很熟练地去操作各种调度软件，这其中付出的努力，让我受益匪浅。为了能让驾驶员有个干净、舒适的休息环境，每天上班我会提前半小时来到工作岗位上，对办公地点进行清洗打扫。每当有驾驶员拿着乘客丢失的物品交上来时，我会积极主动去联系失主，保证捡到物品原数奉还。

2. 恪尽职守，严格要求自己

在工作中我严格要求自己，严格遵守“方便乘客、提高效益、均匀平衡、灵活调度”的原则。在行车计划指导下，使运量在时间、方向及断面等因素上取得平衡一致的调度效果。每天严格按照线路实际运营情况，将运营信息按照要求录入运营调度系统。当线路出现临时情况或客流发生变化时，我积极采取措施，严格执行公司规定，确保车辆平稳调度。

3. 服务花博，真诚奉献自己

9月28日—10月27日是常州举办花博会的日子，公交共开辟了三条专线，而我负责淹城二号专线，淹城二号专线是客流量最多的一条线路，平均二十分钟就要发一辆车，每逢周末客流量更是猛增。面对这样强度的工作量，虽然很累，但是看

着每个乘客能平安高兴地乘上驶向花博会的专车，瞬间让我心里边觉得充满了幸福感，疲惫感也就烟消云散了。

20xx年目标

1. 提高服务意识，保证行车安全公交作为一个服务行业，作为一名工作在一线的站务人员，必须具有很高的主动服务意识。在工作中，及时督促驾驶员注意行车安全，在雨、雪、冰冻等恶劣天气下，及时通过调度短信平台向线路车辆发送预警信息，通知驾驶员减速慢行、注意行车安全。当线路车辆发生误点脱档时，应积极采取措施，灵活调度，确保车辆平稳调节。

2. 立足本职工作，增强业务技能

新的一年，我将始终保持着良好的工作状态，以一名高标准的站务员严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，始终保持学习，充实自身的专业知识，加强综合素质。对待工作丝毫不能懈怠，加强自身爱岗敬业意识的培养，进一步增强工作的责任心和事业心。

我们工作的宗旨就是更好的`服务旅客，业务方面自己的检票流程及面对突发情况的处理已经有很大的进步。面对雨雪雾天气，和客车晚点的现象已经能独自的处理和解决。面对业务违规处理方面也不会跟以前一样那么急躁逞口头之快，学会了怎么跟业户打交道。自己的不足就是对线路知识方面仍有很大的不足，应该继续努力，对于业户违规处理跟业户打交道方面也需不断学习和加强。

从张站提出的指导思想六能中的创收节能我们也进行创收发展，我们开展了三产，提筐上车卖三产，既为总站增加了效益有为旅客提供了便利，也方便了检票口的封闭发车。在这一年里自己卖三产开始是很新鲜干劲十足，中间也有懈怠过，因为卖不动而抱怨而发愁，但是看了看其他同事的拼劲和努

力，自己又给自己加油，给自己定目标，卖500元是一上午，卖1000元还是一上午，当然要在同样的时间内追求更大的效益。自己也跟卖的好的同事学习经验和技巧，不断的努力。这期间我们也提出想法增添了不少新的东西，增添了应季商品和新的东西，更加为旅客提供便利。

在团队协作方面我是学习小组的一员，我们学习小组近期制定了不少路线和学习计划，我们小组的每个成员都有参加，为了大家的业务知识稳固指定计划。

马上就是20xx年了，明年工作马上来临了，面对上半年中的工作指定的如下的计划和打算。在业务知识方面作为一名检票员基本的工作流程及业务规范意见已经掌握牢靠，就是服务技巧方面仍有不足，还需不断学习，继续发挥不懂就问，不会就学的精神。对待工作要富有责任心，做到把总站当家，认真面对每一位旅客，让旅客感受到家的温暖。经过这一年多工作的锤炼，我已经完成了又学校到社会的完全转变，已经抛弃了不切实际的想法，全身心的投入到工作当中。自己对服务技巧和服务语言的掌握还不算熟练，没有观人于微，更好的了解及理解旅客，没有更好的换位思考，明年会继续努力。

张总曾经提出：阳光心态，责任人生，幸福工作，快乐生活。我一直坚守着这个思想，用积极阳光的心态面对工作和生活。初入社会不久，曾经因为工作受到挫折遇到困难而退缩懈怠过，油锅消极的思想但都很快的调整过来，明年我会继续坚守这个理念，用快乐积极的态度面对工作，面对每一位旅客，面对每一位同事。

在总站一年中也见证了他的发展，我对总站及科室都提出了一些建议，一科3是一个温暖的大家庭在一科这个大家庭中我不断的成长和发展，科室也有一些不足，科室的新员工比例很大，几乎占了一半。新员工的业务知识掌握不够，面对突发情况的处理也仍有不足，导致服务质量有些下降，面对这

些，我们应该多加强对新员工业务知识和应急能力的培养，经常抽出时间让他们学习，多找一些平时案例进行学习。

20xx年是一个新的开始，前不久我从检票口调到了调度室，首先感谢领导们对我的信任和认可，给我这个学习和锻炼的机会，在新的岗位上一定会更加努力，多学多问，努力适应当前的工作。实现三爱三做，热爱岗位，热爱车站，热爱同事，贯彻到以后的工作和生活当中，真正的实现阳光心态，责任人生，快乐工作，幸福生活。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习努力使工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献！

站务员一天的工作流程篇五

（一）角色转变

（二）学习经历

虽然顺利通过了站务员资格考试，但是对业务的知识面还是太浅，好多时候遇到问题的那种无力感，真的是让人非常难受，由于自己是非本专业出身，对城市轨道交通的知识一窍不通。好多问题不理解，不明白，不会做。所以我一直没有放弃对业务方面学习的水准。没事自己看看规章，多向师傅请教，问值班员。随身带着小本子有重点就记下来，下班睡觉之前看一下。我还主动要求去干一些自己没有干过的工作，比如开扶梯，接轨道车，收箱的时候去帮他们数票，数钱，这两个月真的学到好多东西，唯一不足的就是自己好多业务不太熟练，太多流程做不好。虽然被考核了几次，但我觉得对我是一种帮助，可以暴露出自己的不足，让自己有方向去改正，也是一个很好完善自己的过程。当然问题出现一次就

不能让它再次出现。

（三）生活经历

这两个月是我一人在新的城市学会生活的过程，它不同于大学的日子，要我必须学会理财，学会存钱。既然要在这个新的城市里生活下去那就要有经济上的支撑，实习期的工资虽低，但也勉强够自己生活。必须精打细算，留下一些“家底”以备不时之需。与人交往方面也必须加强，所谓在家靠父母，出门靠朋友。明天见得最多的就是自己班组的人了，好在班组的人都非常和蔼，热情帮助我们这些刚入社会的实习生。两个月我跟班组的人相处的更融洽了，尤其是我师傅慢慢的我和班组的人真正成立朋友。当然他们也教我好多为人处世的方式方法，使我受益无穷。

通过两个月上岗来说，对自己的能力，思想，处事方面有了更深层次的认识。

1. 青岛地铁是一个大型国有企业，人员众多，环环紧扣。所有的岗位与员工合在一起才形成了一个密不可分的大整体，每一个人都有自己的使命，每一位员工都责任重大。所以在今后的工作学习中必须加强自己的专业知识储备，在工作生活中要做到精益求精，细致入微。

2. 进入公司就是进入社会，问题要了解的更加全面，要从多方面着手解决。并且要求自己转变自己的思想，增强自己的责任心。做事不能再只考虑自己要从多方面入手，做事之前要再三考虑对他人，班组，车站，车间，甚至公司有没有影响，做事之前必须全方位考虑问题。

3. 人际关系，为人处世的原则与方法，小时候有父母，长大了有老师，现在各方面都要靠自己。所以要广交益友，多多参加各项活动，让自己更好的融入工作之中。

这段日子使我有不少的收获。

2. 规章上学的. 理论知识虽然罗列齐全，真正到了实际运用的时候才感觉自己手忙脚乱。“书到用时方恨少”这句话用来形容现在的我真的再合适不过了。所以我必须加强自己的动手能力，将自学能力与动手能力紧密结合起来。

1. 自己关于地铁类专业的知识储备量太少，经常使自己感觉到有气无力，一些问题看似简单，实则自己操作的时候问题满满。一些地铁类的常识问题自己知之甚少，与一名合格的站务员还存在较多的差距。

2. 票务方面的欠缺还是太大，客服不懂的还是太多，虽然理论都清楚了，但真正到了自己手操的时候还是手忙脚乱。归根结底还是练得太少，没有信心，要多做几次客服。熟练一下业务。站台接车方面动作不严谨，还需加强一些业务的练习。

站务员一天的工作流程篇六

性别：女

民族：汉族年龄：33

婚姻状况：已婚专业名称：工商企业管理

主修专业：管理类政治面貌：群众

毕业院校：福建商业专科学院毕业时间：7月

最高学历：大专电脑水平：精通

工作经验：十年以上身高□164cm体重：73公斤

求职意向

期望从事职业：行政，后勤，人事助理，期望薪水：-3000

期望工作地区：新罗区期望工作性质：全职

最快到岗时间：面谈需提供住房：不需要

教育/培训

教育背景：

学校名称：福建高等商业专科学校(9月-207月)

专业名称：工商企业管理学历：大专

学校名称：龙岩机电职业中专学校(9月-7月)

专业名称：电子计算机学历：中专

培训经历：

工作经验

公司名称：龙岩新华都百货(203月-年10月)

所属行业：其他公司性质：上市公司

职位名称：客服专员

公司名称：福建八方海上客运有限公司(12月-年3月)

所属行业：旅游·酒店·餐饮服务公司性质：上市公司

职位名称：乘务组长，人事助理，文员

公司名称：福建龙洲股份有限公司(7月-月)

所属行业：交通·运输·物流公司性质：上市公司

职位名称：站务员

自我评价

自我评价：本人性格开朗、乐观，沟通及应变能力较强，责任心强!有良好的学习能力，自我上进意识强!热爱本职工作认真完成上级交代的任务!

语言能力

语种名称掌握程度

英语良好

普通话良好

拓展阅读：求职简历需定制不可一劳永逸

求职一般都是先投递个人简历，对方在看过简历之后来约定面试的时间，如果简历不能通过则求职失败。有一些求职者为了方便，在求职之前写一份个人简历，再一式多份的投递给各个用人单位。这种一劳永逸的方式确实可以遍地撒网，但是求职成功的几率却非常低。

个人简历在求职中起到的作用很大，重要的是简历的'质量而不是数量。一份好的个人简历要看起来内容充实，更要有其求职的目标，也就是说个人简历需要定制。

其一，个人简历需要突出申请职位的优势

虽然说现在工作都要专业对口，但是一个专业能从事的工作

岗位并不仅仅是一个，求职者所编写的个人简历需要针对求职的职位来写。申请的职位不同，在个人简历上要突出的优势不同，能够让对方看到自己优势的简历才能起到效果。

其二，申请不同的用人单位其要求不同

求职者在求职期间不仅是岗位、职位可以有所不同，求职的目标公司也各有不同。那么所编写个人简历在投递到不同的企业公司，必须要有针对性的个人简历。因为不同性质的企业，对求职者的个人简历要求不同，其hr在筛选简历上的标准也不同，如果使用相同的简历，就失去了竞争力。

其三，个人简历要有针对性

编写个人简历不能一劳永逸，而需要有针对性的来编写，不仅是针对求职的目标，还要针对自己的能力来写。

站务员一天的工作流程篇七

时光如梭，转眼间我来汽车站已经快一年了，同时加入服务三科这个大家庭也快一年了，20××年上半年很快就这么过去了，回顾这半年的时光，经历的事情很多，学到的知识也增添了不少，同时工作中的一些不足也充分显现出来了，因此在以后的工作中要严格要求自己，努力改正自己的缺点，提高自己的工作水平。

现将半年来的工作情况总结如下：

一、能坚守岗位，按时上下班，认真工作。作为总站的一名员工，必须在工作中严以律己，对工作尽职尽责，通过这半年在高速分站和两个小分站的学习，我从老员工身上学到了不少东西，首先，他们团结合作的精神值得我学习，在他们的教育和指引下，很多业务知识老能积极配合，工作也很默契，遇到困难时大家互相帮忙，能尽快地解决工作中的种种

问题。在以后工作中，要努力克服工作不认真的情况，做到当时事当日清，不能拖泥带水，出现不应出的错误，造成不必要的麻烦，其次要全面清楚所学的业务，水平要进一步提高，同时，遇到时要冷静，能独立完成所出现的棘手的问题，不能总想着有人帮忙，应该积极应对，这样才能增强自己的能力，从而有更大的进步。

二、生活水平有了很大的提高。大家在生活中一直发扬艰苦奋斗、勤俭耐劳的优良传统，由于科室人员的增加，领导为此跟服务区领导沟通好了大家一块吃上了食堂，生活水平有了明显的改善，劳动量大大减少了，大大节约了工作的时间，使我们能很快投入到工作中去，此外，同事们都时时处处为他人着想，有活大家抢着干，有困难大家一起解决，充分体现了我们三科是和谐、温暖的大家庭。

三、诚实做人，严格要求自己 大家都生活在三科这个大家庭中，随着人员的增加，三科也越来越壮大了起来，同事间的交往需要大家真心对待，工作中的任务需要大家以诚相待，因此，在以后的工作中要严格要求自己，真诚地对待工作中的人和事。搬站一年多来，竞争相当激烈，这更需要我们团结起来，努力拼搏，勇于创新，面对接下来的一个个挑战，我们更应该努力学习，加强自身能力，这样才能在挑战中站稳脚步，为了明天会更好，努力奋斗吧！

[车站站务员工作总结]

站务员一天的工作流程篇八

这周实习生活已经接近尾声了，回想一下我们这一个星期的经历，一个个实习过的岗位：行车值班员(后文简称xxx行值xxx)[]客运值班员(后文简称xxx客值xxx)[]票亭、厅巡、以及站务。这些岗位都是车站运营的重要组成部分，而我们在这些岗位上的经验体会就显得非常宝贵。

这一周的实习当中，我第一个跟的岗位是行值，行值的主要任务是监控整个车站的运作，主动向本班值班站长汇报本班设备、设施的运作情况和各岗位的工作情况。按有关规定操作和监控行车设备，对当班行车组织施工登记及施工安全等工作。全面负责设施、设备发生故障或发生异常情况时按照相关的程序能马上做出应对。以及在设置low监控时需要操作low的车站，兼任low监控人员的职责。学习岗位之后我的感想是：行值在没有紧急情况发生的时候相对较轻松，但是他们身上的担子和责任却一点儿也不轻松，因为一旦发生紧急事件，他们就必须马上做出应对，将事故以最短的时间解决，并将影响降到最低。

在基本熟悉了行值的工作任务后，我开始了第二个岗位的实习——客值。客值的主要职责是要对本班的票务管理工作负责，严格按照票务规章开展票务工作。安排并监督站务员的票务工作，进行相关的配票和结账。负责处理当班与乘客相关的票务事务及服务事务，必要时可以临时顶岗，让整个车站的运作更为合理。跟岗之后我的感想是：客值的工作需要非常的认真、细心与负责。因为与票务相关的工作必须要有两人盖章，并要在两人以上在场的情况下才能操作，这也体现出了客值工作的责任。而且，客值还需要时不时的顶岗，所以认真、负责的精神就是客值这个岗位的精髓。

之后我便开始了票亭的跟岗实习。票亭的主要工作是处理与乘客相关的票务和事务，填写当日的票务报表和相关报表，保证票亭内的卫生情况，且在进出票亭后要随时使门保持锁闭状态，票亭人员在肩负站厅巡视岗时负责巡视岗站厅工作的职责。跟岗之后我的感想是：票亭这个岗位非常辛苦，因为他是地铁运营面对乘客的一个服务窗口，所以必须时刻打起十二分精神，并时刻以微笑面对乘客，帮乘客兑换零钱并帮助乘客解决一些疑问。我也一直在向师傅讨教怎样做好一名窗口服务人员，让乘客感到满意。

最后的两天，我跟岗学习了厅巡以及站务的工作职责。厅巡

的只要职责是帮助乘客，回答乘客的询问，特别注意帮助老弱病，有困难及伤残乘客。发现乘客携带超长、超大、超重的物品时，禁止乘客进站并耐心的向其解释。留意乘客携带的物品和可疑物品，禁止携带xxx三品xxx进站。留意是否有精神异常、酗酒的乘客，禁止其进站。如发现可以人员时汇报车控室，必要时请求警务人员或其他同事帮助。定时巡视出入口制止摆摊、卖艺等违规活动。跟完岗我的感想是：厅巡其实责任重大，要留意整个非付费区的一个情况，在职责范围内按规章执行一些紧急事故的处理。并不时的与乘客打交道帮助乘客解决一些问题，是车站运作中不可缺少的一环。同样很重要的还有站务。站务员在付费区内帮助乘客解决一些问题。在列车进站、停稳、站离站时通过对讲机上报车空室，并站在紧急停车按钮附近，以便于发生紧急情况时可以马上做出反应。在客流量大时，要组织乘客排队，并分散客流至各个车门候车，阻止关门时还冲向列车的乘客上车，劝阻他们耐心等待下一班列车。

这一周的实习生活，我已经熟悉并学到了车站各个岗位的职责。但这并不是结束，而是新的一个开始。在未来的实习中我要在这些岗位上将这些工作做好，并不倦的向师傅们讨教工作中的经验和注意事项，更加努力的做好自己。让自己更上一层楼。

时间飞逝，经过一个月的理论学习，我终于踏上了实习的岗位，并在其认真学习。

对于我个人而言通过层层选拔能被列入实习的岗位是艰辛而又难而可贵的，这是一次机遇也是一种挑战，我希望能通过自己的努力不断学习不断进步为实习生活画上圆满的句号。

在这几个星期以来，虽然一开始无论是从工作还是生活上都需适应，但经过几天的磨合都能融入在实习生活的气氛中，这离不开带队老师以及校领导的细心关注和付出。在此也要深深的感谢老师们的辛勤付出，定会谨记在心，我会以更加

优秀的态度去努力学习工作。

经过理论的学习，我对安全操作意识更加强烈，在这几天的上岗实习中一定要注意安全，只有安全才能确保一切工作顺利地开展。

实习是坚持努力学习不断提升工作的能力。今天是实习后的第二个星期，通过真实的实习学习我在车站，信号楼中都学习到更多理论课上学习不到的技能，与师傅的跟岗操作学习，对各个设备的了解认识，如何在实际岗位中具体的展开工作都是我所学习到的地方，对实物的工作才能将自己的理论知识与实际结合，才能更好的发挥自己的能力和同事间的合作精神对工作上也更有更加深刻的了解与认识。

在车站的跟岗实习中我学习到厅巡、站台、客值、行值等相关展开的工作，我都认真学习，以积极的态度工作每一天。在厅巡中要负责站厅的秩序和安全工作，帮助乘客解决疑问，在站台岗中要确保乘客乘车安全以及列车进站的安全。客值负责票务工作，对战台的各种自动票机，票岗起管理作用。在行值工作中要求对站台，站厅的人员调度以及工作安排，在信号楼中学习车辆段内车辆进出的信号控制以及各条线路列车的检修情况。通过实习时以上车站运行的控制有一定的了解，加深车站的运作模式，对各个岗位都有很深的认识。

经过几个星期的实习岗位培训，对车站运作有一定的了解。也对整个地铁行业的发展有所认识，在整个实习中主要先对最浅层也是最重要的车站进行学习，车站是服务乘客的*台，能把现实学习放到理论相结合，更有助于学习知识和掌握技术，不断学习，不断进步。

总结，这几个星期以来的实习成果，必须用心思考每一天的实习任务，温故而知新，有任何不明白的地方都需要及时向师傅请教，每天回顾自己所做的工作，还有哪些地方需要改进，才能不断汗自己，做到每一天都能学到东西，因此要珍

惜每一天的实习过程，把接下来的实习工作任务当作正式工作来完成。

感知每一天的体会，发现存在的问题，解决困难疑惑，收获经验与能力，相信在接下来的实习生活中无论是工作还是生活上都会以一个更加积极向上，认真学习的态度去学习，不断进取，不断超越，为今后的实习工作打下良好的基础，以认知的态度去学习，以积极的态度去工作，以*衡的心态去收获，懂得付出才有收获，认真对待每一天的实习工作。

站务员一天的工作流程篇九

时光宛如流沙，我们的指缝太宽，溜走了20__，送来了20__。

一年的工作转瞬又将成为历史，新的一年意味着新的起点新的挑战，“决心再接再厉，更上一层楼”，一定努力打开一个工作新局面。在20__年，更好地完成工作，扬长避短。

从四月进入鸿瑞公司以来，作为一个站务人员，我遵纪守法、认真学习、扎实工作，以勤勤恳恳、兢兢业业的态度对待本职工作，在财务岗位上发挥了应有的作用。

回眸过去，每一件都历历在目，仿佛在昨天，公司的内部企业文化和礼仪等的培训，武当山太和索道的学习，七一文艺演出，索道的正式营业等等，都在激励着我。

公司的内部培训，让我认识了鸿瑞，了解了鸿瑞。公司的企业文化点醒了我，公司的博大精深感化了我，公司的深厚底蕴激励了我，感谢鸿瑞给我这样一个平台，让我可以尽情的发挥；感谢鸿瑞给了我这样一次机会，让我可以实现自己的价值。

如果说公司的培训室敲门砖，那去武当山太和索道的学习，无疑是一把钥匙，让我看到了武当山的秀丽，看到了太和索

道的魅力，看到了工作人员的敬业，短短两天的学习，感触颇深，我暗暗在心里下定决心，我要虚心请教，努力学习，把这里的好的一面带回去，不辜负公司的重托，不辜负领导的期盼。

九月二十二日，我学到的东西终于派上了用场，每一次上车，每一次下车，每一次检票，我都仔细认真，不敢大意。黄金周我们放弃假日，坚守自己的每一个岗位，细心，耐心的为每一个顾客服务，把最阳光的一面展现给顾客，把最快乐的一面带给给顾客，因为我知道，顾客的快乐是我最大的快乐，让我明白快乐工作，才能快乐的生活，只有快乐才能更好的工作。功夫不负有心人，我的工作的得到游客的好评，得到了领导的好评，但是我知道，我不能骄傲，我们的目的不是这，我们要把天竺山带向陕西，带向全中国，到那时我自豪的说，我是鸿瑞人，我是一名光荣的索道人。

收获是美好的，取得成绩是肯定的，但我也存在一些不足，工作中有时不积极，不主动，业务知识学习力度不够等等，但我相信，经过这一次总结，我已经认识自己的不足，在今后工作中，我知道该怎么去做。

非常感谢领导对我的照顾与关照，同时我会再接再厉，努力工作。希望领导给我多提意见，以便我能更好胜任工作。

她到了这里唱山歌，你到了这里哼小曲，我到了这里不想家，工作就是我的家，爱家更爱工作，天竺山在领导的带领下，在全体员工的努力下，定会向辉煌。