

# 2023年高铁乘务心得体会 乘务员工作总结 (精选6篇)

当我们经历一段特殊的时刻，或者完成一项重要的任务时，我们会通过反思和总结来获取心得体会。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 高铁乘务心得体会 乘务员工作总结篇一

20xx年的支援春运的列车乘务员工作圆满结束了。本次的列车工作自1月25日开始，历经一个月，于2月下旬结束。

这一个月里面，我总共出了3大趟，6小次车。从第一次车的工作生疏，手忙脚乱，到第二次的慢慢熟悉，再到后来的渐渐上手。几次的犯错，虽然只是小小的，却教会我凡事都要认真做。很多事情尽管看似很小很简单，但是一旦做起来，就绝不是看起来的那么简单，是要花费挺多的汗水精力才完成的漂亮。就比如说，打开边门站岗，整个流程是这样子：首先拿好抹布、脚踏板、顺序牌和安全警示带，然后开门将所有的东西放好挂好，站岗，最后关门的时候要全部一样不缺的回收。4样东西，挂的位置都不一样，先做什么后做什么，还要保证一样不丢，似乎简单，但是保证不出错，就要十二分的认真加上百分百的小心，对于平时粗枝大叶的人是一个很大的考验。就像我，就先先后后犯了几次错误。

途中的清洁卫生，扫倒垃圾，让我学到了吃苦耐劳和如何保持真诚的服务态度。有些乘客真的素质会很差，不过只要你态度好，心放宽一点，忍忍就过去了。另外就是沟通的重要，只要你跟旅客的宣传工作做到位了，就可以少做很多繁琐的工作。例如宣传垃圾桶的位置或注意垃圾要装好，你就不用

扫很多次车厢了。还有与旅客的交谈中，是可以学到很多东西的，各地的风俗啊、地理人文啊等等，最重要的一点是，还可以缓解车厢紧张郁闷的气氛，让更多的欢声笑语充斥车厢，提高着每个人旅途的开心指数。

在车上，我曾犯下一个挺严重的错误，这也是一次深刻的教训。在一次广州出站时，那时候天气真是很闷，空气很湿很热，玻璃窗都流出水了，车厢的乘客塞得满满的，是有史以来人最多的一次。于是，有几个乘客就呆在边门旁，劝我说等车开了一会，有风吹进来一阵再关边门。不知道为什么当时就这样照着做了，然后被领导发现了，车站亲自下来训了我一顿。被狠狠地训了，眼泪控制不住，不争气的留了下来。那时候的感觉现在还很清晰，因为好长时间没有被人骂过了。不过还是感谢车长的批评与指正，让我明白了，规矩就是规矩，在车上就要遵循车上的管理。于是，痛定思过之后，我写了平生第一篇，长长的一篇自我检讨书交给车长。其实我知道，因为我，车站也被领导狠狠的训了。

本次工作，我们顺顺利利的完成了。我相信，每个人都收获了很多。毫无疑问，这是我人生中重要和精彩的一段实践经历！

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、舒服享受。

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。

在服务过程中，有时我们的一片热心也会得不到旅客的理解，我们也会碰到少数道德水准低下的旅客，这更需要我们从大局出发，委曲求全，多一份谅解，多一份体贴。记得有一次我执行××航班，由于天气原因延误了五个小时才起飞，旅客上飞机时情绪都很激动，他们不理解，把气出在我们身上，我们在广播里一再道歉，忙里忙外，照顾旅客，安抚旅客情绪，把饮料、餐食、报纸一份一份送到旅客手中。

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！

## 高铁乘务心得体会 乘务员工作总结篇二

一路风尘，一路颠簸，大大小小的行李连同我的好奇、热忱一同上了一趟南下的列车。

列车乘务员在车上的日子，值班、吃饭、睡觉、再吃饭、再值班？？很繁琐也很充实会遇到许多形形色色的人；会遇到只有在春运的列车上才有的“大军”；会有些突发状况必须自己判断做决定并处理。在列车上的日子，就这样过来过去！

在这次列车上，我学会了，不管做什么事情都一定要认真仔细，决不能走马观花，要对自己负责，尤其是一些看上去不起眼的小事，更是不能马虎的，正所谓细节决定成败。人与人之间在智力和体力上的差异并不是想象中的那么大，很多小事，一个人能做，另外一个人也能做，但是做出来的效果

却不一样，这往往是一些细节上的工夫，决定着事情完成的质量。

“时”如流水，转瞬即逝□20xx年春运工作我们已圆满完成，居然在车上工作只有短短的14天，但这在14天以来是我们人生旅途中的重要一程，也是人生中弥足珍贵的经历，给我们全体临二组的师生留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里领导和师傅给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了师傅们的广阔胸襟，让我们感受到了为铁路事业而服务的人员的豁达和真诚。也许有人会这样认为，乘务工作不就是剪剪票、搞搞卫生，也就是一种体力劳动而已。但，其实不然，这在几天的工作经历使我们认识到要做好这份工作并不容易，它是要靠心灵去感受、体验，它也是一种心灵与责任的艺术。

一、通过学习和日常工作积累使我们对乘务工作有了较深刻的认识和理解。记得我们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与基础。在这段时间里我们又一次认真学习了关于乘务工作的相关资料和广州铁路集团公司关于春运相关规定，再加上在几天短暂的工作积累和师傅对我们大家的耐心教导。现在我们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。我们的临时乘务工作，她不仅仅是检票整理卫生，更重要的是我们在旅途中为旅客提供舒适温馨而又安全的服务，让旅客能体会到《广州铁路集团公司》与《湖南铁道职业技术学院》的企业合作的优秀文化精神，让旅客能有一个称心、舒心、温馨的春运之旅。

- 1、对旅客的旅途服务负责。
- 2、满足旅客在旅途中的各种合理的要求与建议。
- 3、协助司机乘务员师傅对列车上的全体旅客的人生安全负责。

通过上述工作，使我们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，还应该有良好的同学之间相互协作的精神。要有“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”，这将是美好的良性循环。我相信随着我们工作经验的不断积累，我们将在今后工作中不断总结自己，鞭策自己，使我们自己在以后的乘务工作中，将不断地向老的乘务员以及师傅们学习，细心听取他们的教导，从而使我们在业务水平和工作技能都得到提高。不断锻炼大家的胆识和毅力，提高大家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。

在火车上我们尽量为乘客服务，尽最大努力帮助他们，作为一名当代大学生我必须承担起为社会服务的责任，用自己的行动去证明自己，改善自己，使自己真正融入到社会主义社会中去。

当然我们工作也是很辛苦的，都是夜里和白天接替值班，生物钟完全颠倒，有时候甚至一天只睡两三个小时，餐车的伙食也并不好再加上吃饭的时间不定，从工作的车厢挤到休息车要一个多小时，没水洗脸洗脚等等都是你所要面临的问题，解决好它们你就能在以后的工作中轻松自如了。其实这对我来说根本算不上挑战，无聊才是我面前最大的敌人，值班时一个人坐在那里，没事可做，必须时时刻刻保持警惕，时刻准备为旅客服务。

此次乘务员之旅也是一次放飞自己，放眼看世界的机会。看看祖国改革开放的成果，祖国的美丽河山，武昌、郑州，还有祖国的首都北京这些繁华让我喜出望外，南岭青葱、北江的迤迳让我流连忘返，疾驶如飞的高铁让我叹服人类的智慧·····原来自己呆在家里没出过远门，现在终于有机会大饱眼福了，但没时间好好下车转转让人有些遗憾，不

过相信自己还是有机会再次来到这里，好好欣赏这里的美景。

20xx年春运是一个难忘的时刻，在火车上的14个日日夜夜里，日夜奋战，废寝忘食，只为胜利的完成春运输任务。其中经过了几十个城市，行程3万5千余公里，收获了很多，有累、有苦、有甜，更有辛勤劳作后的喜悦与幸福。

在此也感谢带队老师以及列车工作人员对我们的支持、帮助和关心，是他们用宽容的心去容纳我们的缺点与不足，帮助我们在此次社会实践顺利的完成任务，健康的成长。

给我们此次锻炼机会，让我们有机会去参加如此有意义的社会实践活动。

## **高铁乘务心得体会 乘务员工作总结篇三**

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。

## 高铁乘务心得体会 乘务员工作总结篇四

您好！

据悉贵局正在招聘铁道信号控制技术人员，特冒昧写信自荐。

我是一名即将于xx年7月毕业的大学本科毕业生，所学专业是电子信息工程（铁道信号方向）。目前我的专业课程已基本完成，有极强的自学能力。我已通过国家大学英语四级考试，并正备考六级；已获国家计算机二级证书。

在校期间，我一直担任班长职务，工作认真负责并多次被评为“优秀学生干部”“社团活动积极分子”。我参加过数次社会实践，去过南昌铁路局，泰豪电子设备厂，青山湖污水处理厂，牛行水厂等单位实习。丰富的实践经历培养了我较强的团队协作能力与适应能力。我为人诚信、稳重踏实，对待工作有韧劲，做事注重高效。我思维敏捷，悟性较好。我的专业基础扎实，且实践创新能力强，对数字逻辑电路和铁道信号控制有浓厚兴趣，有一定的信号控制系统设计能力。我坚信：有实力，才有能力。

欣闻贵局正在招聘铁道信号控制技术人员，这对于我来说是个非常好的机遇与挑战。我愿意接受贵局的挑选。如我有幸被录用，相信凭我的专业能力和激情，定会竭力为贵局作贡献。

最后，感谢您在百忙之中看完这封信。如能有幸被签约，我将努力工作，干出成绩来报答你的赏识之情。

热忱期待您的回复！

衷心祝愿贵局发展蒸蒸日上！

自荐人□xxx

时间□xxxx年xx月xx日

## 高铁乘务心得体会 乘务员工作总结篇五

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。

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地履行好自己的职责，做好份内的工作，为做到优质服务打好基础。

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。

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工作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。

## 高铁乘务心得体会 乘务员工作总结篇六

结束了！转眼间我们为期40天的春运实习已悄然结束了，其中的经历的一些事情让我难以忘怀！

这次实习在列车上当临时列车员的工作其实很简单，报站、开门、扫地。没有什么技术含量可言。但却有技巧可以做得更好做得更轻松。比如，做好保持车厢卫生的宣传、做好禁烟宣传。只要敢于开口去提醒乘客，其实，有些工作也会轻松很多。一直以来，我都是抱着体验的态度去体验生活的，即使很枯燥的工作，我也认真对待，寻找背后的乐趣。列车员的工作确实是枯燥的，因为我们都是重复着相同的工作。而其中的乐趣是来自天南海北的乘客，从他们身上了解外面的世界，即使是农名工叔叔也会告诉你很多东西。我也抱着学习的心态跟乘客朋友们交流的，给枯燥无味的旅途添加不少的乐趣。更重要的是，还可以缓解车厢内紧张的气氛，让欢声笑语充斥车厢。

作为学生的我们，要做好这份工作的话，关键的是要转换角色。只有转变角色，处处以列车员的身份去处理考虑问题，我们才能以热情的态度。为广大旅客服务。同时，还得有高度的责任感，只有有强烈的责任感，你才会认真对待你的工作，并且用心去做好，你才会热情地去对待你的乘客，为他们提供良好的服务，才会对自己认真负责，认真的去做每一件事情。实习途中的清扫卫生，扫倒垃圾，让我学到了吃苦耐劳和如何保持认真的服务态度有些乘客的素质很差，只不过的是只要你态度好，调整心态忍忍就过去了，另外就是沟通的重要，只要你跟旅客的宣传工作到位，其实可以少做很多繁琐的工作。

这次实习，它已经成为我人生中一段难忘的经历，让我多了一份成熟，稳重，少了一份幼稚。其中使得我看到了自我不足和各方面的努力，也让我更急的懂得如何去完善自我，磨练自我。

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。

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。

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，宁愿自我受委屈也要把“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“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”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，平时外埠乘客多，节假日抱小孩乘客多；春秋季节乘客多。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。