

高铁乘务员的工作总结 高铁乘务员实习的工作总结(模板9篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

高铁乘务员的工作总结篇一

对于乘务员一句话“年年岁岁物相似岁岁年年人不同。”

乘务员每年都在搞每年都有新的目的和赋予其不同的意义其实乘务员工作么我觉得没什么。其中的很多事情我们都可以在今后的其他事情中体验体会理解并且得到提高。对于列车上的工作没有培训所说的那么可怕很多都是可以预见的乘客在你打扫时扔垃圾那完全是正常的如果没有一个乘客扔垃圾那个效果也是吗蛮可怕的起码对于现在这个阶段的国情来说。像什么跳车啊乘客有不满啊都是小问题也没有那么难处理。也许有点站着说话不腰疼毕竟没有经历过雪灾。总之今年是这个样子的。车上我觉得唯一的最大的收获就是人际交往能力的提高和乘客和同伴和老乘务员。家健师兄一直都说的我的思想认识不够高其实我没有那么简单或者说那么无知最最起码还是有那么一点点思想的我还是一个切实存在的人只不过做事很拘谨很胆小为什么我也不知道。总之助手工作做的很对不起负责人帮了很多倒忙。还有我太懒了很多工作总想省下麻烦的过程但是往往都是不可行的还好师兄可以即使校正我很犟很多话当时并听不进去可是过后我会好好的思考总结自己的对和错错到哪里为什么错怎么错需要怎么改正等等。其实我很庆幸同家健一起工作虽然很多时候我害怕接到他的电话准确的说是恐惧接到他的电话即使是现在乘务员工作已经差不多结束了他做事太认真太“婆妈”太人人受不了了我这么觉得现在也是可是这样做工作非常的有效。我说心里话

很佩服的。

写感想么真实才是王道。并不在乎字数的多少。总结的说这个月两个体会在车上面对很多旅客但差不多都中下层的人生活非常的艰辛我觉得我根本没有他们那么强聊天中发现他们知道比你还要多尤其一些社会现象或者是社会的事件以及他们对这些事的看法多有独特的见解。好听地说我们是大学生国家栋梁之材祖国未来的希望。事实呢我们差不多一毕业就给国家发展托了后退高不成低不就的。我感到压力我要努力在车下我是助手可以说负责人的左膀右臂可是事实是我觉得我一直在做跟屁虫很多事做的辛苦麻烦有没有收获事情马虎对待简单处理显得及其幼稚很白痴。我受不了这种状况我要进步。最后一句话感想是真的但是是赶出来的总觉得有点假以较好的水平完成了自己一年来的工作现做几点总结：

- 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。

高铁乘务员的工作总结篇二

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。每个阶段都是一个半月，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。

列控系统在保证高速列车运行安全、有序、高效的关键。列控系统是确保行车安全的信号系统，它包括地面设备和车载

设备，地面设备提供线路信息，目标距离和进路状态，车载设备生成目标距离连续速度控制模式曲线，有ctcs—0级，ctcs—1级，ctcs—xx级，ctcs—3级，ctcs—4级列车运行控制系统，当前的高铁新技术我们主要是学习ctcs—xx级和ctcs—3级列控系统□ctcs—xx级列控系统是基于轨道电路+点式应答器传输列车运行许可信息并采用目标距离模式监控列车安全运行的列车运行控制系统，它面向客运专线、提速干线，适用于各种限速区段，机车乘务员凭车载信号行车□ctcs—xx级列控系统满足xx00—xx50km/h客运专线列车控制要求，满足300—350km/m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（目标）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。

ctcs—3级列控系统是在ctcs—xx级列控系统的基础上，地面增加rbc设备，车载设备增加gsm—r无线电台和信息接收模块，实现基于gsm—r无线网络的双向信息传输，构成ctcs—3级列控系统，用于300—350km/h客运专线和高速铁路□ctcs—3级列控系统也是由地面设备和车载设备构成。地面设备由联锁系统□ctc□tsrs□csm□rbc□列控中心、轨道电路、应答器等组成。车载设备由车载安全计算机□vc□□测速测距单元□sdu□□轨道电路信息接收单元□tcr□□安全输入输出接口□vdx□□应答器信息接收模块□btm□□记录单元□dru□□人机界面□dmi□等组成□ctcs—3级列控系统车载设备采用目标距离连续速度控制模式、设备制动优先的方式监控列车安全运行。在c3系统中rbc向列车提供行车许可。车地实现连续、双向、大容量信

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（自动停车装置）向atp（列车超速防护）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cxxx线路上区间也基本没有设信号机了。

这次铁路局组织的高铁新技术的培训，与以往的学习培训不同，通过培训，不单单在理论上有收获，而且能从实践中回到理论，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！

高铁乘务员的工作总结篇三

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！

高铁乘务员的工作总结篇四

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。

高铁乘务员的工作总结篇五

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。

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。每个阶段都是一个半月，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愉悦性。

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。

高铁乘务员的工作总结篇六

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。

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！

高铁乘务员的工作总结篇七

担任乘务员的这一年里，本人认真学习乘务员职责，在思想上严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，以较好的水平完成了自己一年来的工作，现做几点总结：

- 1、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，让他们到乘务员的`热情，感受到来自亲人的爱护和关心。
- 2、在内不定时巡查。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，让我们的乘客在流图中舒心，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！

高铁乘务员的工作总结篇八

20xx年4月毕业于x铁路职业技术学院，经过选拔考试被神朔铁路公司录用为电力机车乘务员职业，参加工作以来在各级领导以及同志们的帮助下，我以满腔的工作热情踏实工作，思想上积极要求进步，工作上兢兢业业，勤勤恳恳，多次参加段举办的技术竞赛练兵活动，受到各级领导的表扬。

从学习司机，司机，万吨司机，到司机长。在电力机车乘务这个岗位上，勤奋好学，积累了丰富的工作经验，尤其是在电力机车xx 4b方面有了更深的了解学习，主要有下面几个方面：

一、努力学习机车理论知识，积极参加技术革新活动[]xx4b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。

高铁乘务员的工作总结篇九

x东方航空集团公司总部设在上海，是我国三大骨干航空运输集团之一。经营业务包括公共航空运输、通用航空业务及与航空运输相关产品的生产和销售、航空器材及设备的维修、航空客货及地面代理、飞机租赁、航空培训与咨询等业务。截至20xx年1月，东航集团总资产约为1085亿元人民币，拥有大中型运输飞机330多架，通用航空飞机18架，通航点151个，从业人员超过6万人。东航集团现有全资、控股公司21家。经过几年来的调整优化和资源整合，基本形成以航空食品、进出口、金融期货、传媒广告、旅游票务、机场投资等业务为辅助的航空运输服务体系。

x东方航空股份有限公司就是我的实习所在地。在空中乘务员实习开始前我曾在沧州师范学院现代服务专业进行过一年的系统学习，并在韩国进行了为期一年的空中乘务专业培训。学校领导和老师们为了让我们能够更好地工作，积极组织了理论知识培训，让我们进一步懂得了空乘的基本知识和在飞机上遇到突发事件时的施救措施。理论知识培训和实践培训，使我们学到了不少的东西，同时也产生了诸多的感触，在刻苦学习中提高，在磨练意志中成长，在勤奋工作中完善。此次培训为我们空乘飞行进一步打下了坚实的基础。

在飞机上 我们严格要求自己，严格作业，热情服务乘客，同

时我们用自己的热情给乘客创造一个舒适的环境，用积极主动的态度帮助乘客，我们的工作也得到他们的支持。当然在飞机上的工作也不是一帆风顺的，遇到不理解的乘客时需要我们要有足够的信心和耐心去面对，有时我们受到委屈也想过放弃，但最终所有人还是坚持了下来。

自从实习以来，我养成了很多好的生活习惯，礼貌用语说的更加自然频繁，到哪里都习惯性的把用过的东西整理好，方便后面需要用的人，这样良好的生活习惯对我们以后的生活也是非常有好处的！在服务方面，我认为乘务员为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理，关心旅客，热爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，尽量满足旅客提出的要求，让旅客真正有宾至如归的感觉。以前作为乘客的时候，让乘务员帮我做些什么觉得是天经地义的事，如果她忘记了或者做错了，我就觉得是他不重视我，我会很不高兴，这也让我现在作为一个乘务员更了解乘客的想法，尽量做到服务好每一位乘客，但是我现在更了解到作为一个乘务员有多么的不容易，以为并不只是给一个人服务，要同时记住不同乘客的不同需求是多么有难度。这也让我明白了在以后的人生道路中，当对别人感到不满时，先站在别人的角度上考虑一下，了解到别人的难处，才可以学会什么叫做体谅和理解。

虽然很辛苦，但是当可爱的乘客非常感激的跟你说“谢谢”时，当你的服务得到别人的肯定时，当那一对老夫妻对你竖起大拇指时，所有的辛苦都是值得的，真的，那个时候你会感觉全世界都被你紧紧拥在怀里，所有的辛苦烟消云散，那一刻我的心被爱填地满满的。

虽然实习时间不长，但对我们有重大的意义。它使得我们看到了自己的不足也使我看到了我各方面的努力，同时也提高了我的能力。这对我今后的学习工作将产生积极影响。再次感谢学校领导，老师们对我们的培养。在以后的学习工作中我必将以饱满的热情和主动心态做好空中乘务员的工作。相

信通过学校老师的教诲，通过现场实习的经验积累，我一定会将我的工作干的更加漂亮！

空中乘务员实习使我们有了预期之外的收获，它已经成为我人生一段难忘的经历，它让我多了一份成熟、稳重、少了一份幼稚。通过这次空中乘务员实习，我的人生观、价值观、世界观也发生了改变，我更加懂得如何完善自己，磨练自己，去发现自己的价值并为今后的就业打下坚实的基础，同时它更教会我们怎样去生活、去奋斗、去对待自己的工作，这次空中乘务员实习更考验了我们的责任心，磨砺了我们的意志。

我非常喜欢这份空中乘务员工作！我热爱这份工作，也从不后悔自己选择了这份工作。现实是残酷的，每个行业每个公司都有自己的标准与制度，认真快乐得去完成每一项任务，想想自己走到这一步是有多么的不容易，坚持就是胜利！相信自己！