

2023年乘务员个人工作总结(汇总6篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

乘务员个人工作总结篇一

作为公司的一员。没做以前听他们说做乘务员很累。我工作了几天却是很累。而且伙食也不怎么好，但我还是没有放弃，在那些姐姐和司机叔叔的帮住下我坚持下来了。我每天下班回家什么都不做。也没有时间狂街了，我就拿起书来看。

边看边想领导给我讲的结合起来慢慢的去了解书里的内容。有时看着看着就睡着了。早上还要小看一会儿。觉也时常睡不好，我爸爸见我这么辛苦，我每天回家他还给我做饭。想到这里我的手已经停不住想说句爸爸辛苦了。我爱你/我会好好工作的。

每天上车我会观察车上的乘客有需要帮助的给予帮助。我会很认真仔细的为乘客讲解线路的里程和要经过什么城市有什么旅游的地方，到哪里将要暂停一会儿。在我们的服务范围内的对乘客的有问必答。安全意识要有比如我见有带小孩的我会在中途靠站休息时叮嘱她要注意看好小孩。对乘客就想对家人一样。有老人我会帮她搬哈行李。上下车是应该多加提醒要慢点。还有就是不能和司机师傅聊天。为了乘客的安全和我公司的名义我代表是公司。

让他们感受到我们的服务。要让他走到那里都说我们翔于运业的服务最棒的！

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。

明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站!这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了会计工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做事去负责。

不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的财务工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。

我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学。谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。

始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做最好。

乘务员个人工作总结篇二

这是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名有5年工作经验的空乘，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语；飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识；不论飞国内还是航班都需要流利的中英文；机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。

做为一名空乘也就代表着一个公司、一个地区乃至一个国家。比如有乘客想了解一些当地的名胜、景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。飞国际航班的就要对两国的国情有一些大体的了解。所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面，更重要的是需要平常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使平日里的工作得心应手。

我想，如果一位旅客登机时，却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情，这时旅客会对我们的公司和员工留下一个什么样的印象呢他可能在想：我们根本不重视旅客，对他们不屑一顾或者想我们公司的很松散等等一些对我们公司形象不利的看法。反之如果旅客登机看见整洁的客舱，舒适的座椅，随时待用的咖啡，最新的报刊杂志时，旅客会感觉到自己得到了重视和尊重，心里就会非常认同我的努力，也会感到非常高兴。

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。让我们在今后的工作中以的服务给旅客留下最深刻的印象。

总之，现在的阶段是我提高自身服务水平的时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空乘人员。通过这几年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前头，做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的经验。但我想，在处理问题时，自身要做到情绪稳定，有较好的观察力和理解力。处理不失平衡，把大事化小，小事化无。

乘务员个人工作总结篇三

空乘是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名有 5 年工作经验的空乘， 有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习。

一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语；飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识；不论飞国内还是国际航班都需要流利的中英文；机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。

当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语， 而且要说得相当的熟练。做为一名空乘也就代表着一个公司、 一个地区乃至一个国家。

比如有乘客想了解一些当地的历史名胜、旅游景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。飞国际航班的就要对两国的国情有一些大体的了解。

所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面， 更重要的是需要平常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强， 这样才会使平日里的工作得心应手。

我想，如果一位旅客登机时，却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情，这时旅客会对我们的公司和

员工留下一个什么样的印象呢?他可能在想:我们根本不重视旅客, 对他们不屑一顾或者想我们公司的管理体制很松散等等一些对我们公司形象不利的看法。

反之如果旅客登机看见整洁的客舱, 舒适的座椅, 随时待用的咖啡, 最新的报刊杂志时, 旅客会感觉到自己得到了重视和尊重, 心里就会非常认同我的努力, 也会感到非常高兴。

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。让我们在今后的工作中以最好的服务给旅客留下最深刻的印象。

总之, 现在的阶段是我提高自身服务水平的最佳时期。在实际工作中我一定会不断学习, 把所学运用到工作中, 做一名合格的空乘人员。

通过这几年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务, 拉近距离, 把服务想在前头, 做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的, 要不断总结别人和自己的经验。但我想, 在处理问题时, 自身要做到情绪稳定, 有较好的观察力和理解力。处理不失平衡, 最好把大事化小, 小事化无。地铁培训感想 首先, 我非常感谢公司给我们全体员工的集体培训, 也很荣幸参加了这次培训, 这说明公司对我们员工培训的重视, 反映了公司“重视人才, 培养人才”的战略方针; 对于服务行业的我, 也非常珍惜这次机会。

经过这几天的培训, 完全打破了我没培训之前认为这是个很枯燥乏味的过程的那种想法, 让原本对服务行业不感兴趣的我, 渐渐对服务充满浓厚的兴趣, 服务作为一个大众化消费群体, 我个人认为最主要的是, 它是一个具有挑战性、完善

自我的的行业，而且与生活紧密相连 在这几天的培训中我还学到了，卖场的布局，商品的陈列，及在管理方面的根基，让我 更加的了解超市是需要细心强和责任心强的员工。

如果在工作中我们失去了细心， 那么在布局及陈列当中就不能很好的抓住顾客的购买欲。

及顾客的购物动向，巨大磁石点也将达不到理想的效果，失去应有的价值；另外货架的陈列 要求我们了解：怎样的陈列才能利用好货架的每一层，从而创造出更大的价值及效益；然而色彩的对比也能很大程度点亮顾客的眼睛，吸引并留住顾客的脚步。

公司的这一次培训， 从培训的效果就可以看出公司对培训是非常着重的， 老板及培训人 员都做了很多准备， 让我们在培训内充分感受到了公司对员工的负责的态度和良苦用心，让我们融为一体，我们在未来的工作中端正心态，更加努力！更加自信！ 接下来的培训，我想会更有趣、更专业，所以我会更认真听，理论与实践更加强化我们 的工作，因为我也很热爱且珍惜这份工作！

学习能让人进步， 工作能让人自信， 相信我们在不断地学习和工作经验当中让我们把超 市变得更加美好做好窗口服务工作心得体会窗口工作，直接面对的是人民群众，工作人员的一言一行都关系 到党和政府在人民群众心目中的形象，因此做好一名窗口工作人员就 必须要求我们窗口工作人员要有较精的业务知识、 良好的仪容仪表和 规范、文明的服务用语。作为中心交通局窗口工作人员，对于如何做好窗口服务工作谈几点总结。

作为窗口工作人员首先要摆正自己的位置， 明确与被服务人员的关系。在接待前来办事人员时，首先要有平稳的 心态，切莫盛气凌人。

神态上要做到亲切自然、面带微笑、目光温和；形态上要举止得体、落落大方；语言上要礼貌周到，多说“请”字，比如“请把资料准备好”；“请到其它窗口办理这项业务”；少说“不”字，比如“你说得不对”，“今天不能办了”，等等。窗口工作，每天都要和各种各样的人打交道，特别是遇到一些文化水平低、素质不高的人要有平稳的心态。平稳的心态，就会很容易找到与人交流的切入点，使我们有效地与办事人员进行平等的心灵沟通，使办事人员感到温馨、愉快。工作人员以真诚的态度，为办事人员出主意、想办法，为他们提供解决问题的途径，让他们感受到你是真心帮他，从而打消不信任你的心里，同时也有利于自己工作的开展。

随着社会分工的不断细化，社会对政府职能部门办理业务能力要求也越来越高。

这就需要窗口工作人员不断地加强业务知识的学习，特别是自己所办理的业务知识，一定要精，回答问题一定要准确，同时也要大概的了解其它窗口的业务知识。

此外，在平时的工作中多注重知识和经验积累，遇到疑难的问题应认真分析研究，及时解决，这样才能提高业务水平，更好地为前来办事或者询问的人员提供快捷、准确、到位的服务，使群众高兴而来，满意而归。

窗口工作人员，除了要具备熟练业务水平，也要掌握一定的语言技巧，回答问题时要详尽、准确、一次性同办事人员讲清办理流程或者需要准备的材料。

在接待投诉人员特别是情绪比较激动的投诉人员时要客观、冷静，应对突发事件时要机智、巧妙。在平时的工作中要以诚相待，以理服人，通过换位体验，换位思考，处处替群众着想，就能把事情办好。

服务是无形的，但是可以被感知的。服务是门艺术，艺无止

境；服务是门学问，学海无涯。作为一名窗口工作人员，一定要用心去体会窗口服务这门艺术，认真去研究和学习这门学问，要为前来办事人员多办实事、好事，把全心全意为人民服务这号口号真正落实到实际工作中去！工作总结主要写一下工作内容，取得的成绩，以及不足，最后提出合理化的建议或者新的努力方向。

乘务员个人工作总结篇四

分享

创新

空中乘务员工作体会

这是一个与众不同的职业，但现实和我们的梦想还是有一定的差距。现在的我作为一名有4年工作经验的空乘，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语；飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识；不论飞国内还是国际航班都需要流利的中英文；机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。做为一名空乘也就代表着一个公司、一个地区乃至于一个国家。比如有乘客想了解一些当地的历史名胜、旅游景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。飞国际航班的就要对两国的国情有一些大体的了解。所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面，更重要的是需要平常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使平日里的工作得心应手。

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。让我们在今后的工作中以最好的服务给旅客留下最深刻的印象。

我想,如果一位旅客登机时,却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情,这时旅客会对我们的公司和员工留下一个什么样的印象呢?他可能在想:我们根本不重视旅客,对他们不屑一顾或者想我们公司的管理体制很松散...等等一些对我们公司形象不利的看法。反之如果旅客登机看见整洁的客舱,舒适的座椅,随时待用的咖啡,最新的报刊杂志时,旅客会感觉到自己得到了重视和尊重,心里就会非常认同我的努力,也会感到非常高兴。

通过这几年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务,拉近距离,把服务想在前头,做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的,要不断总结别人和自己的经验。但我想,在处理问题时,自身要做到情绪稳定,有较好的观察力和理解力。处理不失平衡,最好把大事化小,小事化无。

总之,现在的阶段是我提高自身服务水平的最佳时期。在实际工作中我一定会不断学习,把所学运用到工作中,做一名合格的空乘人员。

分享

创新

资料来源□<http://data/xdth/>

乘务员个人工作总结篇五

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！

乘务员个人工作总结篇六

一年来，在领导及科室领导的关怀支持下，在其他同志的配合与帮助下，我立足本职，扎实工作，顺利地完成了自己所承担的工作任务，在政治思想和本职工作方面取得了一定的进步。

一、加强政治学习，不断提高政治思想水平

分公司原来只有k1□k2和k6三条路线，今年又增加了3、5、7、9和26路公交车，共八条路线，服务环境、道路环境及高强度工作量等压力不断增大，公交驾驶员作为公交企业为广大乘客提供服务的直接承担者，肩负着安全运营、优质服务等多重工作任务，促进着各项工作的正常开展，有着重要作用。

2、在安全行车方面：恪守“安全第一”的原则，确保行车存车安全。为了保证车辆行驶中的安全，在这一年里能够自觉遵守各项交通法规，严格遵守《驾驶员管理制度》，文明驾驶、礼让三先，不开快车，不酒后驾车，不私自出车等。当天不出车时，立即入库存放，下车后上好锁，锁好车门等。认真做好安全防范措施，消除安全隐患，时刻提高警惕，确保了全年安全行车无大事故，3、在汽车保养方面：爱车如己，注意保养，定期检查，及时维修。定期对汽车进行保养，保持车身光洁。每天下班收车后，把车辆彻底打扫一遍，保持卫生。严格按照保养日程表的项目，对车辆进行正规的定期检查和维修，以确保车辆在行驶中不出现故障，增强安全性。另外，我还认真学习汽车知识，掌握汽车的基本结构和工作原理。在行车中发现异常，尽量找出故障并及时排除。科学

驾驶，节约油料。为了节约燃油，我注重科学驾驶。行车前搞清地形路线，行车中做到不急加速，不急刹车，不强行超车。避免不必要的高速行车和在高档位上的低速驾驶，充分保证了行车的经济性。

4、在客户服务方面：遵循职业道德规范，保持强烈的工作责任感。干一行就要爱一行。对于驾驶员来说，每天频繁的进出站，重复起步，停车，在车水马龙中穿行使之磨练出了自己的耐性，耐心的疏导乘客，更加增加了我的爱心和关爱生命，认真贯彻公交公司及车队的各项规章制度，服从领导的工作安排。

经过一年的不断努力，我的业务水平较以往提高了不少，但还需进一步提高。在以后的工作中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和业务学习，不断提高业务技术水平。明年我将与分公司其他同志一起努力工作，在公司领导和科室长的带领下使自己的工作达到一个更高的层次。

回顾一年的工作，尽管取得了一点成绩，但与领导的要求相比，与其他先进同志相比仍有较大差距。今后，我将更加严格要求自己，发扬成绩，弥补不足，全心全意完成好每一项工作任务，在确保行车安全、加强节约、提高服务质量上，进一步做到热情服务、礼貌待人，文明行车。在领导的关心和支持下，在同志们的帮助下，相信通过不懈的努力，我的工作一定能够再上新台阶。

(一)、加强党建及思想政治工作，促进两个文明建设加强领导班子和干部队伍建设。坚持了党委中心组、基层班子学习日和中层以上干部集中学习制度，以学习贯彻“xxxx”重要思想和十网-互联网最大文秘资源网六大精神为重点，进一步提高了两级班子和干部队伍的综合素质和理论水平。特别是通过开展“解放思想，干事创业，加快发展”的大讨论和专题民主生活会，使广大干部转变了思想观念，树立了深化改革、加快发展的意识，促进了公司的健康发展。同时选拔优秀人

才，调整、配备、充实部分基层领导班子，使基层班子的力量得到了加强。通过下发落实有关廉政建设文件和规定，进行“艰苦奋斗，廉洁从政”教育，强化了干部的廉洁自律意识，促进了公司的党风廉政建设。

落实党建工作目标，促进了党建工作的开展。按照市通局党委党建工作目标，制定了党建工作意见。公司组织干部职工认真学习市委工作会议有关文件和决定，制定下发了贯彻落实意见，激发了干部职工解放思想、干事创业、加快发展的热情。坚持落实“三会一课”制度，加强党员先进性教育，通过听取道路运输系统劳模先进事迹报告会，学习青岛港口徐振超同志的先进事迹，进一步增强了广大党员的党性观念。继续开展了“树党员形象，为党旗增光”活动，较好的发挥了党员的先锋模范作用，使广大党员在公司的发展中作出了积极的贡献，加大纪检和奖惩力度，一年来新发展党员xxxx[]并对优秀党员进行了表彰。

(二) 强化运营管理，增进社会效益和经济效益

进入xx年，公司从建立健全制度规范管理，提高标准化服务水平，重视安全管理等方面入手，响应市委、市政府号召，站在突破**的高度，使管理再上一个新台阶，优质服务再上一个新水平。各线路运营收入进一步增加，截止目前安全运营里程达120xxxx万公里，为市民的出行提供了优越的出行条件，为牡丹花会和林交会创造优质的服务环境。

一是建立健全管理制度，规范管理人员工作制度，为搞好生产管理工作提高生产管理水平和提高管理人员整体素质，打造一支过硬的公交管理队伍，公司特制定了生产管理人员管理岗位制度和公司奖惩规定，监督管理线路正常运营，持证上岗，文明管理，严格执法，不循私情，加大处罚力度，对累计三次违反同样规定的管理人员停薪下岗。线路管理人员的工作责任心积极性大大提高，管理更加规范化。

二是突出安全管理，真正把安全运营提高到重要议事日程，从法规教育、例会制度入手，通过各种形式加大安全生产宣传力度，层层签定安全生产责任书，并积极开展省交通厅和市交通局组织的“安全活动月”和“反三违月”活动。在4月10日，公司为配合国际牡丹花会和五·一黄金周运输工作，组织一次安全大检查，通过检查，对存在问题的各线路进行了整改，车辆逐一配齐了灭火器，更换了老化轮胎，保养了刹车灯光等设备，并车车建立了档案。今年6月公司又按照市局客运办要求，对车辆逐一上线检测，对问题车停运整改，确保了牡丹花会和五·一黄金周的安全运营。今年以来，没有发生一起重大事故，为创建平安**贡献了一份力量。

三是加强调度管理，根据早中晚客流量不同，制定不同的班次运营间隔时间，做到高峰不留客，平峰一车清。同时对各种突发事件，如汛期暴雨恶劣天气，6月份高考、市各项应急事件等，公司都制定了多套方案。另外，在各线路增设机动车，即方便乘客乘车，又能及时更替线路故障车，确保了班次的正点率。

四是加大票务和服务管理稽查力度，提高公交形象。为提高司乘人员责任心，公司对部分线路服务质量和票务进行了稽查，严格按照公司奖惩规定和稽查运营管理暂行规定对服务质量差、有损公交形象的司乘人员严厉处罚。经过整顿，司乘人员的责任心和职业道德大大提高，都能自觉做到从维护公司形象出发，以饱满的热情投入到工作中去。五是积极开展安全工作自评活动，建立严格的检查制度，制定了车辆技术状况、车容车貌、驾驶员的操作消防等安全标准。11月公司按交通局要求开展安全检查，到各线路、站点查车况、纠违章，及时发现问题，整改隐患，不但规范了管理工作，而且提高了司乘安全行车的自觉性，避免了一起不安全因素。

(三) 努力提高服务水平，树立公交形象

我们始终把运营服务做为中心工作，以不断深化社会服务承

诺制度为重点，强化管理，坚持不懈地抓形象工程，使企业的两个效益明显提高。一是把一线运营生产的管理做为实行全面目标管理的重点，先后制定了《驾乘人员营运管理考核办法》、《稽查工作条例》等规范性文件；二是重视干部、职工的培训，特别是新上岗人员、违规违纪人员的培训工作，共举办培训班、轮训班十余期，培训率达100；三是坚持服务标准化，实行了乘务员等级制，驾驶员职称考评制，设立优秀乘务员的明星示范岗。在此基础上，公司在全线路推行线路标准化管理，逐年达标，逐年考核，在抽查中不达标线路被宣布取消达标线路资格；四是加强监督检查，强化公司稽查大队的工作力度，坚持内外结合、明暗结合、专群结合的方法，搞好安全服务的检查监督；五是广泛开展“创名牌、树形象”、“安全生产月”等活动，参与省交通文明行业创建活动，举办各类岗位练兵、技能比赛，召开交流座谈会、技能研讨会，促进管理人员素质和水平的提高；六是与周边城市公交单位采取相互走访、巡回交流学习的方法，取长补短，共同促进行风建设和服务质量的提高。

(四) 采取多种措施，满足乘客需求