

# 2023年乘务班组半年总结(优质8篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 乘务班组半年总结篇一

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、售票车票、报站以及回答乘客询问，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。

## 乘务班组半年总结篇二

20xx年4月毕业于西安铁路职业技术学院，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领导下，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ss 4b方面有了更深的了解学习，主要有下面几个方面：

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。

5)、对于八轴交流机车运行中要会微机复位操作，复位低压柜面板上的gwm1和gwm2电源自动开关时要注意，退级分主断，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。

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。

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。

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，提高自身的业务素养，“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。

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。

在这一年的时间里，我在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，但也有很多不足之处。

现将我的工作情况作如下汇报：

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。

20xx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。

### 乘务班组半年总结篇三

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、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。

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。

## 乘务班组半年总结篇四

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。

在这一年的时间里，我在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，但也有很多不足之处。现将我的工作情况作如下汇报：

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。

## 乘务班组半年总结篇五

指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，但也有很多不足之处。现将我的工作情况作如下汇报：

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。现在的我对乘务工作有了较为深刻的认识和理解，也慢慢的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，还能让旅客有一个称心、舒心的旅途。

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，使我认识到作为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”，而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”，这会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。

20xx年又是一个充满激情的一年，而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。

## 乘务班组半年总结篇六

20xx年以来，上海一组在车队党政正职的正确领导下，紧紧围绕运输生产工作目标，狠抓日常基础管理，完善管理制度，认真开展各类安全专项活动，以落实现场作业有效控制为切入点，突出关键，把握重点工作，实现了全年安全和效益双丰收。同时，以“创建精品班组”活动为载体，全面提高服务质量和业务素质，取得了丰硕的成果。截止至10月31日发送旅客283265人，客运进款收入完成1454243元。

一、全员抓营销，在第一季度收入百日竞赛中，我班组勇夺第一。在2月3日至3月14日的40天春运里我班组完成进款312666元。取得了全年开门红的好成绩。由于南方普降大雪，使全国的交通受阻。江苏省遭遇到百年不遇一次的降雪，公路、民航停运，致使客流涌到了铁路，使客流猛增了好几倍。列车从郑州始发时就超员，一路上只见上的客流，下的却很少。列车长能够及时启动列车超员应急预案，来应对突发客流。在保证旅客安全的前提下不放松收入工作，列车长坚持查验车票，往往一次查票就要4、5个小时，坚持不懈、持之以恒的工作让我班组超额完成了进款任务。

程后收到部队的锦旗和感谢信，光荣地完成了上级交给的任务！

三、服务“奥运”盛会，展示铁路良好形象。7月份开始，为了做好“奥运”分会场的旅客运输工作，根据段的统一安排，提前筹备，做到了接待热心、安排细心、服务贴心，保证了所有乘车旅客来的高兴，走的满意，圆满完成了“奥运会”“残奥会”期间的运输工作。在奥运期间班组同志克服运输任务繁忙，积极参加段“应急民兵小组”，负责段部的巡逻和日常安全工作。并且班组还负责了奥运期间的k617/8次的套跑任务，期间同志们能够做到临时不放松，把上海的标准带到西安去，受到了广大旅客的一致好评。

四、餐车经营是列车服务中的一个重要环节。列车餐营经营长期滞后于客运服务提升的速度，原因很多：人员成分较杂、管理上没有针对性……事实是，列车餐营经营在一定程度上已经影响了客运服务整体质量，列车餐售行为和经营秩序是旅客反响较大，矛盾较为突出的问题。针对这一问题段提出了餐营一体化的思路，我班组是第一批示范班组，班组认真贯彻段、车队的改革措施，认真完成各项任务，做好淡季挖潜旺、季增效工作，在班组内部指派专人任餐车监督员，并做到全员营销，全力调动职工的营销意识并和收入挂钩，以服务弥补硬件的不足，紧抓旅客需求，使餐营收入大幅提高，取得显著成绩，并被段树做典型。

五、完善管理制度，从整章建制入手。十月份，对台账、规章、预案和管理制度统一进行了修改和核对，另外，集中向各种日常工作中劳动纪律和作业标准方面的惯性违章“开火”。针对着装不规范，离岗、窜岗、服务质量不高等问题要求当班的乘务员加强巡视，巡视时要及时发现并劝导吸烟旅客到风挡吸烟处，发现重点旅客进行重点照顾，并对照规定抓落实，每月对乘务员量化违章指标，严格考核。通过一系列完善的管理制度，在筑牢安全防线，规范日常管理方面发挥了积极作用。



## 乘务班组半年总结篇七

20xx年4月毕业于西安铁路职业技术学院，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ss 4b方面有了更深的了解学习，主要有下面几个方面：

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。

5)、对于八轴交流机车运行中要会微机复位操作，复位抵压柜面板上的gwm1和gwm2电源自动开关时要注意，退级分主断，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。

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。

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。

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。

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。

在这一年的时间里，我在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，但也有很多不足之处。

现将我的工作情况作如下汇报：

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。

20xx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。

## 乘务班组半年总结篇八

时间如流水，转瞬即逝□xx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。在这一年的时间里，我在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，但也有很多不足之处。现将我的工作情况作如下汇报：

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。

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，还应该有关心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x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。