

最新列车乘务工作的认识和体会 列车乘务员工作总结(优质5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

列车乘务工作的认识和体会 列车乘务员工作总结篇一

实习是学生在马上工作前的一段培训阶段，是有很重要的意义。实习是把学到的理论知识拿到实际工作中去应用和检验，以锻炼工作能力，有助于培养学生提早接触工作的氛围。本文为大家带来实习工作报告，欢迎大家阅读学习。

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。

(一)乘务员应具备洞察乘客心理的能力

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。

(二)用心用情，真诚服务

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。

(三) 礼貌待客，把“对”让给乘客

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。

业务收获

学习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己：

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；春秋季节旅游乘客多。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车火车的了，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。

列车乘务工作的认识和体会 列车乘务员工作总结篇

二

今年是我第一次参加学校组织的春运社会实践了，因为是第一次，所以学院也特别重视，对我们先后进行了几次培训，以前我对乘务员的认识仅仅局限于这个名字而已，对乘务工作的认识也只局限于表面，除此之外，便一无所知了。通过几次的乘务员培训，我对乘务理论知识有了初步的了解和掌握，也为这次的实践打下了理论方面的基础，但是并不意味着光靠理论就可以干好乘务工作的，理论也是必须经过实践来检验和巩固的，更重要的是还要学习如何与旅客交流沟通。

xx年1月21日，那是我第一次出车，是由汕头开往广州东方向的t8361次列车。第一天上车开始跟车，所有的一切对于我来说，既充满了新鲜感，也觉得很紧张。虽然学了很多理论知识，可是毕竟没有实操过。我被分在4号车厢，是硬卧车，这对我们的要求比较高，特别是卫生方面，包括厕所卫生，开始有点郁闷，后来才知道和硬座车的人比起来，我算是比较幸运了。

记得有一次，我那个车厢的门打不开，虽然有电，但是没气，只能是手动，第一我不怎么熟悉手动锁的操作，第二我不够力气拉门，把我急得像热锅上的蚂蚁，正急着，幸好师傅过来了，然后耐心的教我，后来我再也不怕遇到这样的问题了。每次最让我头痛的是换票，一个车厢那么多人，要一个一个的换，这本来就很繁琐，只要有耐心就可以做好了。但是头痛的是有很多旅客都不配合，一些旅客就会问问为什么之类的，在听完我们的解释以后都表示理解并配合我们的工作。可是就有那么些旅客不讲道理的，无论你怎么和他解释，他就是不配合，很无理取闹的那种，脾气还不错的我都有几次差点临近发火的边缘，最后我还是忍住了，因为那句话“旅客是我们的上帝”，我想这也从一个侧面反映了一个人的素质和教养吧！这项工作真的很考验人，它让我的忍耐力又上了

一个台阶。

在工作的时候总是在想什么时候可以结束这种生活，当1月22日下午15:15到达终点站汕头火车站的时候，那个激动的心情呀，比得上中了大奖呢。结束了一天，想想以前的工作，其实是有很多美好的回忆的。经历了辛酸之后，再回忆起来一切的东西都是甜美的。

阅读更多：

大学生暑假疗养院实习实践报告

工厂打工暑假社会实践报告

大学生寒假慰问困难家庭社会实践活动报告

大学生暑假代课老师社会实践报告

列车乘务工作的认识和体会 列车乘务员工作总结篇三

您好！

我从学校就业指导中心看到贵局的招聘启事，怀着对贵局的热爱和仰慕前来求职，希望能给我一个为贵局的发展作贡献的机会！

我叫王某某，今年22岁，是湖南铁路科技职业技术学院20某某届毕业生。大学期间，我系统地学习了铁道交通运营管理专业的相关知识；经过在广州铁路(集团)公司长沙客运段3个月的顶岗实习，我对列车员的工作有了更深的认识。

列车员做的是服务性工作，做好服务工作首先要注重自己的形象，能给乘客留下美好的第一印象才能开展好工作。不仅

服务工作要细致、耐心，还要对旅客上下车保证绝对安全、做好车厢内的服务工作、对旅客提出的问题尽力解决、值班员要为旅客办理好各种车票业务、广播员要调整好车厢内的娱乐活动和及时通告站名、供水员要为旅客车厢上好水和及时供应开水保证茶炉安全等。

我在经过不断地学习和实践，已经具备了列车员必备的知识 and 技能，我相信自己能成为贵局动车组一名优秀的列车员。

第一，我有扎实的专业知识。大学期间，我主修了旅客运输组织、铁路行车组织、铁路客运英语、客运服务礼仪等课程，取得了优异成绩。此外，我阅读了大量的书籍，还自学了人力资源管理的相关课程，为做一名合格的列车员打下了坚实的基础。

第二，我有担任列车员的实践经验。今年暑假，我在长沙客运段顶岗实习，担任长沙至北京西的t2次列车员。经过3个月的实习，我对列车员的工作内容、性质有了全面的了解，也深刻体会到了列车员肩负的职责。我学会了主动、热情地为每一个旅客服务，并曾多次妥善处理突发事件，得到了旅客、列车长、指导老师和客运段领导的高度赞扬，并获“优秀实习生”称号。

第三，我有良好的沟通和协调能力。在校期间我担任宣传委员，不仅帮班级做了许多宣传资料，还协助班主任处理了班级的各种事务。从中学会了协调学院各部门与班级同学之间的关系。我还组织、参与了各种社团及校园、班级的活动。在各种活动中，我的沟通和协调能力都得到了锻炼与提高。

第四，我有良好的身体和心理素质，也有吃苦耐劳的品质；长期担任班干部的经历又锻炼了我面对压力、误解甚至愤怒时也能微笑面对的心理品质。

这些为我真正从事列车员工作打下了基础，也符合贵局对拟

聘人才的要求。如蒙录用，本人将竭尽全力，为贵局的发展做出我的贡献!恭候佳音。

此致

敬礼!

自荐人□xxx

20xx年xx月xx日

列车乘务工作的认识和体会 列车乘务员工作总结篇四

性别：女

出生日期：

身高□165cm

健康：良好

籍贯：湖北

学历：大专

专业：空乘

政治面貌：团员

联系方式：

教育背景：毕业于武汉商贸学院航空服务专业

参加民航客运员初级培训或初级客运员证书

实践经历：

. 东星航空实习

月至今国航湖北分公司

职业技能：

具有熟练的客舱服务和机上应急能力

和良好的管理能力和对**bsp**民航销售系统的熟练操作

语言能力：

英语良好具有一定的听、说、读、写能力

普通话良好

计算机能力：

爱好□maya模型制作、爱看抒情文学书籍、舞蹈

自我评价：

自信，乐观. 积极向上具有良好的团队合作精神

认真对待自己的每一份工作和争取每一次提高自己和学习的机会

姓名：

目前所在： 年龄：

户口所在： 国籍：

婚姻状况： 民族：

应聘职位： 市场营销， 百货/连锁/零售服务， 银行

工作年限： 职称： 无职称

求职类型： 实习 可到职日期： 一个月

月薪要求： 面议 希望工作地区： 萝岗区, 天河区, 白云区

工作经历

公司性质： 所属行业： 教育/培训/院校

担任职位： 招生人员

工作描述： 主要负责在广州人流密集区设招生点，推广业务，提供该培训机构的相关资料，宣传该机构的业务和课程，招收学员。

离职原因： 回校

担任职位： 地铁站服务志愿者

工作描述： 主要负责在地铁站维持秩序，为乘客解答疑难

教育背景

毕业院校： 嘉应学院

专业一： 市场营销 专业二：

起始年月 终止年月 学校(机构) 所学专业 获得证书 证书编

号

语言能力

外语： 英语良好 粤语水平： 精通

其它外语能力：

国语水平： 优秀

工作能力及其他专长

本人性格开朗热情，工作认真负责，虚心学习知识，愿意接受新事处理新情况。吃苦耐劳，交际能力好，能够胜任销售或者业务推广等工作。细心负责，能够胜任一些文字工作、文件整理工作等。

个人自传

列车乘务工作的认识和体会 列车乘务员工作总结篇五

近日，凤冈客运站针对如何进行安全文化建设，出台了具体方案，方案立足于单位实际，着眼于安全理念和安全习惯的培育，既营造出文化氛围，又凸显了“四大管理理念”：一是细节管理理念 凤冈客运站安全文化建设工作从动员部署到总结表彰，从主体确立到任务分解，都从三个具体阶段进行了筹划；每个阶段又从载体的挖掘、责任的承诺、计划的落实与督查进行了不同的规范，从不同的细节引导各族职工形成细节管理文化。二是人文管理理念 在安全文化建设中，凤冈客运站时刻把以人为本的安全管理理念作为安全文化的一个重要方面，坚持真正的安全需要每个人来坚守，一切事故都可以预防。要求每个职工都要坚持“生命至上、安全第一、预防为主、综合治理”的方针，引导全站职工树立“健康、

安全、人本”的思想。三是过程管理理念 把安全文化建设作为一个过程来看待，让全站职工从安全承诺、制度建设、行为落实、培训实施、激励奖惩、职业健康、推进督导整个建设中，养成一种安全生产的习惯，再把这种习惯贯穿于整个工作过程。四是绩效管理理念 在安全文化建设的考核中，凤冈客运站把总结和考核，习惯养成和理念培育紧密结合，突出实效、注重典型、创新形式，调动各族职工广泛参与的积极性和热情，坚持“一岗双责”和“一票否决”。

汽车客运站安全工作方针与目标

一、安全生产方针

- 1、安全第一、预防为主、综合治理。
- 2、决不以牺牲安全为代价换取经济效益。
- 3、以人为本、预防改进、持续提升健康安全管理水平。

二、安全生产工作总体目标

- (1) 进站班车报班合格率100%。
- (2) 旅客进站行包安检率达到100%。
- (3) 严格执行安全例行检查规范和出站检查规范
- (4) 严格落实“三不进站、六不出站”的规定内容。
- (5) 站内杜绝一切责任安全事故，确保场地安全。
- (6) 视频监控、红外线探头、“三品”安检仪、消防器材和格率100%。
- (7) 工伤事故死亡人数为零，工伤重伤人数为零，特大工伤

事故为零。