

地铁站务员工作总结(实用5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

地铁站务员工作总结篇一

一、主要职责是按“三优”、“三化”的要求，热情服务旅客，保证发班车辆营收到位。

二、严格遵守公司各项规章制度，服从安排，完成公司交待的临时工作。

三、上岗时要着装整洁、仪表端正、佩戴上岗证，携带票据袋，按“三优”、“三化”的要求服务旅客。

四、熟练掌握车站所有发售班次、途经站点及票价和军残优抚、儿童票价的政策。

五、按照发车安排表和发班程序，提前15分钟引导旅客上车、验票，对未售票、超高儿童、携带超重行李的旅客补票，发班前到打单窗口将电脑车票副券打取三联单，发班后将本次车送至指定地点，收取沿途上车旅客的票款，开具手工三联单。

六、凭电脑车票副卷打取的三联单时要准确报告发班车牌号，填写手工三联单车牌号、到达站、票价、人数要准确、字迹工整。

七、每月10号、20号和月底上交此期间的手工三联单票款，月底做好本月报表，将手工三联单票款交清。

八、发现承包人向站外拉客或私收票款逃避控收的行为要敢于制止，不听劝阻的要及时向值班领导汇报。

九、搞好卫生区域的卫生，积极参加“创卫”活动。

按照票务规章规定，负责售票、检票及其它的票务工作，按照地铁客运规章的规定，确保票务工作的正常进行，同时负责车站其它客运工作。出现紧急情况时，尽快恢复正常工作状态。保持积极的工作态度与热情，不断提升个人服务水平。

执行下列工作任务：

负责在售票处售票、检票、处理坏票、补票及处理乘客问询等工作。

负责从售票机收集票款和更换票盒，从出站检票机收票及更换票盒。

负责站厅和站台等处的站务工作，主动向需要帮助的乘客提供服务。

负责车站售票设备和其它设备的操作。

监视乘客客流情况，巡查出入口、站厅和站台。

监控设备的维修情况。

1、岗位的主要工作介绍

按照票务规章规定，负责售票、检票及其它的票务工作，同时负责车站其它客运工作。保持积极的工作态度与热情，

不断提升个人服务水平。

2、岗位的工作难点及挑战

站务员工作要求认真负责，保持积极向上，对乘客要热情周到，保证高水平的服务质量。

1. 衣着平整，配套穿戴，不可敞胸露怀。禁止缺扣、立领、挽裤、挽袖、拖拉鞋。

2. 无论是否当班，穿着制服均视为上岗。

3. 服务牌应佩戴于左前胸第一粒扣子上方。

4. 肩章应佩戴于左肩距肩膀5厘米处。

5. 鞋袜要标准，保持干净。

6. 头发整洁，发型优美，男职工头发长度适宜，女职工应梳短发或束发。

7. 面部干净整洁，淡妆上岗，精神饱满。

8. 主动热情，诚恳周到，文明礼貌，全面服务做到“四心”，重点照顾做到“四鼓劲”。

1、执行分公司、部、中心、车站的有关规章制度，做到有令必行，有禁必止。协助站长做好车站生产、日常工作及人员管理。

2、协助站长加强班组管理和现场检查，协调车站各班次之间的联劳协作，督促车站员工“两纪一化”执行情况。

3、掌握列车运行情况，组织车站各岗位员工处理突发事件和事故，尽快恢复车站正常运作。

- 4、加强票务管理，分解上级分配的客流、票务销售等任务，并做好计划制定、过程控制、总结上报等工作。
- 5、接待乘客的来访来电，做好车站客运服务工作，妥善处理各类服务纠纷。
- 6、负责制定、分解及安排车站各岗位员工的培训计划，按计划监督、检查培训工作的实施情况，并对培训效果进行评估。
- 7、检查每日车站各类台帐、报表的填记情况，并督促当班邮件、数据的及时上报。审核、检查每月需上报交邮件、报表。定期制作、及时调整、公布、上报员工班次、考勤。做好车站每月的工作任务的计划、分解、总结、上报等工作。
- 8、定期组织、开展综治小组会议，搞好车站综合治理管理，并积极配合和协调各兄弟部门的关系。
- 9、协助站长搞好车站综合治理，并积极配合、协调与各兄弟部门的关系
- 10、完成上级领导临时交办或外部门需协办的其他工作。

地铁站务员工作总结篇二

在公司工作刚好已经一年了，首先感谢公司给我的这个成长的平台，让我在工作中不断地学习。自己在业务知识方面学到了很多。我的工作职位是一名站务员，作为一名站务员我已经熟练掌握了自己的站务知识，比上半年来说有所提升。面对困难时不会缩手缩脚指望别人，而是会勇敢的向前，认真分析和解决问题。我们工作的宗旨就是更好的服务旅客，业务方面自己的检票流程及面对突发情况的处理已经有很大的进步。面对雨雪雾天气，和客车晚点的现象已经能独自的

处理和解决。面对业务违规处理方面也不会跟以前一样那么急躁逞口头之快，学会了怎么跟业户打交道。自己的不足就是对线路知识方面仍有很大的不足，应该继续努力，对于业户违规处理跟业户打交道方面也需不断学习和加强。

从**站提出的指导思想六能中的创收节能我们也进行创收发展，我们开展了三产，提筐上车卖三产，既为总站增加了效益有为旅客提供了便利，也方便了检票口的封闭发车。在这一年里自己卖三产开始是很新鲜干劲十足，中间也有懈怠过，因为卖不动而抱怨而发愁，但是看了看其他同事的拼劲和努力，自己又给自己加油，给自己定目标，卖500元是一上午卖1000元还是一上午，当然要在同样的时间内追求更大的效益。自己也跟卖的好的同事学习经验和技巧，不断的努力。这期间我们也提出想法增添了不少新的东西，增添了应季商品和新的东西，更加为旅客提供便利。

在团队协作方面我是学习小组的一员，我们学习小组近期制定了不少路线和学习计划，我们小组的每个成员都有参加，为了大家的业务知识稳固指定计划。

马上就是2016年了，明年工作马上来临了，面对上半年中的工作指定的如下的计划和打算。在业务知识方面作为一名检票员基本的工作流程及业务规范意见已经掌握牢靠，就是服务技巧方面仍有不足，还需不断学习，继续发挥不懂就问，不会就学的精神。对待工作要富有责任心，做到把总站当家，认真面对每一位旅客，让旅客感受到家的温暖。经过这一年多工作的锤炼，我已经完成了又学校到社会的完全转变，已经抛弃了不切实际的想法，全身心的投入到工作当中。自己对服务技巧和服务语言的掌握还不算熟练，没有观人于微，更好的了解及理解旅客，没有更好的换位思考，明年会继续努力。

乐积极的态度面对工作，面对每一位旅客，面对每一位同事。

在总站一年中也见证了他的发展，我对总站及科室都提出了一些建议，一科是一个温暖的大家庭在一科这个大家庭中我不断的成长和发展，科室也有一些不足，科室的新员工比例很大，几乎占了一半。新员工的业务知识掌握不够，面对突发情况的处理也仍有不足，导致服务质量有些下降，面对这些，我们应该多加强对新员工业务知识和应急能力的培养，经常抽出时间让他们学习，多找一些平时案例进行学习。

2016年是一个新的开始，前不久我从检票口调到了调度室，首先感谢领导们对我的信任和认可，给我这个学习和锻炼的机会，在新的岗位上一定会更加努力，多学多问，努力适应当前的工作。实现三爱三做，热爱岗位，热爱车站，热爱同事，贯彻到以后的工作和生活当中，真正的实现阳光心态，责任人生，快乐工作，幸福生活。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习努力使工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献！

2011年度总结

从2011年7月1日正式的加入武汉地铁客运部这样的集体，转瞬间半年过去了！时光的白驹过隙，让自己在成长，在成熟，在进步。非常的感谢一直鼓励陪伴我的领导，同事们，我深知自己的每一点进步是离不开他们的。

新鲜血液

对于工作的激情，我是澎湃的。就像那新鲜的血液一样流淌在车站，客运部的每个角落。从开始的入职军训到岗前培训。我非常认真的学习了解公司的规章制度，岗位知应会内容。为了更好的融入这样的大集体打好坚实的基础。培训完毕后

分配到一号线西站区额头湾车站乙班继续学习实践。在车站有着老员工和师傅的关照和帮助。我工作各个方面都有着飞跃的提高，能够一个人胜任着客运值班员的岗位。对于乘客遇到的困难我都能够帮他们解决，让他们开心而行，满意而归。

茁壮成长

我就像一棵小苗，在所有人得呵护下茁壮的成长。在领导，同事的关心下我的工作能力都在稳步的提高着，我也继续发扬着一个预备党员的工作作风，提出自己的口号“一点一滴干实事，全心全意为人民”。在生活的每时每刻我都严格的要求自己，从不马虎。有幸自己在2011年9月份被调到客运部综合室协助做“车站标准化”建设。从刚开始崇仁路示范站的建设到后期的每个车站标准化的建设都融入着自己每一份的心血，都留下了自己每一滴的汗水。车站就像我们的家一样，它也需要我们的精心呵护，那样它才能茁壮的成长。在今年11月份我又加入了“站台先下后上标识安装”的督工。对于这份工作承担的责任是巨大的，从施工人员的安全，到标识粘贴的情况，凡事都是需要自己亲历亲为。遇到了很多的突发情况也解决了很多疑难问题。我的收获颇多！工作的每个经历都让我慢慢成长，都让我进步！

再接再厉

新的一年即将的到来，后面的工作更加的严峻！自己也需要更加的努力！2012年一月份有幸会去客运部综合室9355工作，我想这个是对自己的挑战更是一个展示自我的机会。我会更加的严格要求自己，做到最好。

“追求卓越，追求品质”这个是刘经理给我们全体党员提出的标准，我是受用的。2012年江城的第一条地铁就要开通，作为地铁人这是一件大事，也是对我们工作的提出更高的要求。作为地铁的一份子我会倾注我所有的力量去迎接2012的

到来。再接再厉。迎接新的挑战。

昆明地铁暑期客运服务志愿活动

工

作

总

结

以青春扬激情，以奉献促和谐

志愿者活动是倡导团结友爱、助人为乐、见义勇为的社会风气，是当代中国社会主义一项十分高尚的事业。体现了中华民族助人为乐、扶贫济困的传统美德，是大有希望的事业。努力做好这项事业，有利于全社会树立奉献、友爱、互助、进步的时代新风范。这是当代大学生的行动指南，是当代青年志愿者肩负的使命，也是我们学习“三个代表”的具体体现。

大学阶段,是我们人生的重要里程碑,我们不仅应该努力学习书本知识,更应投身社会实践,积极参加社会活动,不断的提高自我,锻炼自我。从社会需要上来讲,社会需要我们的奉献,需要友爱,这也是当代大学生肩负的历史使命,也是应具备的起码素质。为人民服务是每一个公民应尽的义务,更应该是当代大学生应有的道德观念,作为一名青年志愿者,尤其要有清醒的认识,本着为人民服务,为社会服务的宗旨,增强责任感和使命感。坚定信念,开拓进取,发奋成才,为实现中华民族的伟大复兴做出自己的贡献。

具体工作内容:

次志愿者服务活动，真切的为地铁客运服务尽了自己的一份力量。

在活动中，我们30多名志愿者，认真服从工作人员的安排，做好每件事，我们虽然人数有限，但是大家都很努力，大家认真的帮助乘客购票、给乘客指引正确的进站和出站方向、为乘客热情服务、主动帮助老年人和小孩、有秩序的组织乘客排队候车、照看好每一道安全门、一直使用礼貌用语和手势、每一个工作岗位都有我们可爱的志愿者，都洋溢着大家温暖的笑容。虽然很苦很累，也受到很多乘客的不理解，但是我们志愿者仍然活力无限，热情不减。没有一个人有过怨言，我们脸上总充满了幸福的微笑，因为是我们的.爱为他人带来了方便和快乐！也为咱们机电学院的美好形象添上了自己辉煌的一笔。

总结：

4. 健全机制，永葆青年志愿者活动的旺盛生命力；

5. 逐步总结经验，逐步完善活动机制，积极借鉴先进的工作经验和管理工作方法，不断推动志愿者活动的工作效率，实现事半功倍的效果。

心得体会：

通过这次志愿者服务平台，我们的眼界更加开阔，心灵更加清纯透彻，对奉献过程中得到的快乐感受也更加深刻。正如志愿者服务口号“助人助己，乐人乐己”，服务了别人快乐了自己，即使累了也是值得的。

参加志愿者短短的10天时间里，让我学习到了很多，感受到了很多，领悟到了很多，也成长了很多.....如果要我逐一去描述的话，恐怕真是几个小时也未必能够说完！作为志愿者我们不过是在尽一份自己的真心，如果你有着水一般玲珑

剔透又充满灵性的灵魂，就让周围的一切都因你的光彩而变得美丽；如果你有一颗犹似水晶的心肝，常常在笑着，你的气质会不经意间感染身旁的人。有时候一些小小的动作也会有巨大的感染力，并不是一定要做一些轰轰烈烈的事才有意义。这十天里我们同微笑、同服务，共吃苦、共幸福，互相帮助、团结协作，这是多么珍贵友谊。

再棘手的问题也可以迎刃而解。我们互学习，互努力，共付出，共奉献，原本没有的经验，现在都已装得满满的。所以我觉得志愿者不止是奉献者，也是受益者。工作锻炼了我们的思维，更磨练我们的意志。使我们更有能力，去实现人生的价值，从而回报于社会。

转眼间，地铁2号线已经顺利开通试运营一年多了，地铁服务不仅仅是把每一位乘客安全舒适的输送到目的地，它也是展示一个城市文明程度的重要窗口，所以我们每一个地铁工作者都有义务和责任为地铁的服务增添光彩。作为xx地铁志愿者，我们由地铁开通运营的那一刻起，开始了为地铁服务前进的步伐。

这一周的实习当中，我第一个跟的岗位是行值，行值的主要任务是监控整个车站的运作，主动向本班值班站长汇报本班设备、设施的运作情况和各岗位的工作情况。按有关规定操作和监控行车设备，对当班行车组织施工登记及施工安全等工作。全面负责设施、设备发生故障或发生异常情况时按照相关的程序能马上做出应对。以及在设置low监控时需要操作low的车站，兼任low监控人员的职责。学习岗位之后我的感想是：行值在没有紧急情况发生的时候相对较轻松，但是他们身上的担子和责任却一点儿也不轻松，因为一旦发生紧急事件，他们就必须马上做出应对，将事故以最短的时间解决，并将影响降到最低。

在基本熟悉了行值的工作任务后，我开始了第二个岗位的实习客值。客值的主要职责是要对本班的票务管理工作负责，

严格按照票务规章开展票务工作。安排并监督站务员的票务工作，进行相关的配票和结账。负责处理当班与乘客相关的票务事务及服务事务，必要时可以临时顶岗，让整个车站的运作更为合理。跟岗之后我的感想是：客值的工作需要非常的认真、细心与负责。因为与票务相关的工作必须要有两人盖章，并要在两人以上在场的情况下才能操作，这也体现出了客值工作的责任。而且，客值还需要时不时的顶岗，所以认真、负责的精神就是客值这个岗位的精髓。

之后我便开始了票亭的跟岗实习。票亭的主要工作是处理与乘客相关的票务和事务，填写当日的票务报表和相关报表，保证票亭内的卫生情况，且在进出票亭后要及时使门保持锁闭状态，票亭人员在肩负站厅巡视岗时负责巡视岗站厅工作的职责。跟岗之后我的感想是：票亭这个岗位非常辛苦，因为他是地铁运营面对乘客的一个服务窗口，所以必须时刻打起十二分精神，并时刻以微笑面对乘客，帮乘客兑换零钱并帮助乘客解决一些疑问。我也一直在向师傅讨教怎样做好一名窗口服务人员，让乘客感到满意。

况时可以马上做出反应。在客流量大时，要组织乘客排队，并分散客流至各个车门候车，阻止关门时还冲向列车的乘客上车，劝阻他们耐心等待下一班列车。

这一周的实习生活，我已经熟悉并学到了车站各个岗位的职责。但这并不是结束，而是新的一个开始。在未来的实习中我要在这些岗位这些工作做好，并不倦的向师傅们讨教工作中的经验和注意事项，更加努力的做好自己。

以上这篇是。就为您介绍到这里，希望它对您有帮助。如果您喜欢这篇文章，请分享给您的好友。

地铁站务员工作总结篇三

从20xx年x月x日正式的加入xx地铁客运部这样的集体，转眼间一年过去了！

时光的白驹过隙，让自己在成长，在成熟，在进步。非常的感谢一直鼓励陪伴我的领导，同事们，我深知自己的每一点进步是离不开他们的。

新鲜血液对于工作的激情，我是澎湃的。就像那新鲜的血液一样流淌在车站，客运部的每个角落。从开始的入职军训到岗前培训。我非常认真的学习了解公司的规章制度，岗位知应会内容。为了更好的融入这样的大集体打好坚实的基础。培训完毕后分配到一号线西站区额头湾车站乙班继续学习实践。在车站有着老员工和师傅的关照和帮助。我工作各个方面都有着飞跃的提高，能够一个人胜任着客运值班员的岗位。对于乘客遇到的困难我都能够帮他们解决，让他们开心而行，满意而归。

我就像一棵小苗，在所有人得呵护下茁壮的成长。

在生活的每时每刻我都严格的要求自己，从不马虎。有幸在20xx年x月份被调到客运部综合室协助做“车站标准化”建设。从刚开始崇仁路示范站的建设到后期的.每个车站标准化建设都融入着自己每一份的心血，都留下了自己每一滴的汗水。车站就像我们的家一样，它也需要我们的精心呵护，那样它才能茁壮的成长。在今年xx月份我又加入了“站台先后上标识安装”的督工。

对于这份工作承担的责任是巨大的，从施工人员的安全，到标识粘贴的情况，凡事都是需要自己亲历亲为。遇到了很多的突发情况也解决了很多疑难问题。我的收获颇多！工作的每个经历都让我慢慢成长，都让我进步！再接再厉新的一年即将到来，后面的工作更加的严峻！自己也需要更加的努

力!20xx年一月份有幸会去客运部综合室xx工作，我想这个是对自己的挑战更是一个展示自我的机会。我会更加的严格要求自己，做到最好。

“追求卓越，追求品质”这个是xx经理给我们全体成员提出的标准，我是受用的[]20xx年江城的第一条地铁就要开通，作为地铁人这是一件大事，也是对我们工作的提出更高的要求。

作为地铁的一份子我会倾注我所有的力量去迎接20xx的到来。再接再厉。迎接新的挑战。

地铁站务员工作总结篇四

本周日，是由我们xx班到xx路的第一次值班。在此，有些心得想与各位分享!

- 1、熟悉各个地铁路线，在乘客迷茫或者寻求帮助之际，我们需为他们提供正确的路线和向导。
- 2、在看见有孩童嬉戏追逐时，要及时加以制止，确保每位乘客的安全。
- 3、看见有乘客越过黄线或在下客区等待地铁时，要礼貌提醒他们退到黄线之后并站在等候区等候。
- 4、我们须在地铁即将关门启动之际，站在黄线后做拦截手势，如若有乘客想要冲入其中，我们要加以制止，以防危险事故的发生。
- 5、对待每位乘客需礼貌耐心。

在工作的两个小时中，我们六位志愿者各司其职，把自己当成真正的地铁工作人员，而不是打着志愿者的幌子滥竽充数，我们认真对待工作，坚守在自己的岗位，耐心的回答每一位

乘客的问题。

两个小时的工作结束了，有些同学说“我的肩膀好酸”，是啊，我们只是站了两个小时，尚且如此，而那些工作人员要站一整天！可想而知他们的辛苦与付出！

地铁站务员工作总结篇五

这周实习生活已经接近尾声了，回想一下我们这一个星期的经历，一个个实习过的岗位：行车值班员（后文简称“行值”）、客运值班员（后文简称“客值”）、票亭、厅巡、以及站务，地铁培训心得体会。这些岗位都是车站运营的重要组成部分，而我们在这些岗位上的经验体会就显得非常宝贵。

这一周的实习当中，我第一个跟的岗位是行值，行值的主要任务是监控整个车站的运作，主动向本班值班站长汇报本班设备、设施的运作情况和各岗位的工作情况。按有关规定操作和监控行车设备，对当班行车组织施工登记及施工安全等工作。全面负责设施、设备发生故障或发生异常情况时按照相关的程序能马上做出应对。以及在设置LOW监控时需要操作LOW的车站，兼任LOW监控人员的职责。学习岗位之后我的感想是：行值在没有紧急情况发生的时候相对较轻松，但是他们身上的担子和责任却一点儿也不轻松，因为一旦发生紧急事件，他们就必须马上做出应对，将事故以最短的时间解决，并将影响降到最低。

在基本熟悉了行值的工作任务后，我开始了第二个岗位的实习——客值。客值的主要职责是要对本班的票务管理工作负责，严格按照票务规章开展票务工作。安排并监督站务员的票务工作，进行相关的配票和结账。负责处理当班与乘客相关的票务事务及服务事务，必要时可以临时顶岗，让整个车站的运作更为合理。跟岗之后我的感想是：客值的工作需要非常的认真、细心与负责。因为与票务相关的工作必须要有

两人盖章，并要在两人以上在场的情况下才能操作，这也体现出了客值工作的责任。而且，客值还需要时不时的顶岗，所以认真、负责的精神就是客值这个岗位的精髓。

之后我便开始了票亭的跟岗实习。票亭的主要工作是处理与乘客相关的票务和事务，填写当日的票务报表和相关报表，保证票亭内的卫生情况，且在进出票亭后要随时使门保持锁闭状态，票亭人员在肩负站厅巡视岗时负责巡视岗站厅工作的职责。跟岗之后我的感想是：票亭这个岗位非常辛苦，因为他是地铁运营面对乘客的一个服务窗口，所以必须时刻打起十二分精神，并时刻以微笑面对乘客，帮乘客兑换零钱并帮助乘客解决一些疑问。我也一直在向师傅讨教怎样做好一名窗口服务人员，让乘客感到满意。

最后的两天，我跟岗学习了厅巡以及站务的工作职责。厅巡的只要职责是帮助乘客，回答乘客的询问，特别注意帮助老弱病，有困难及伤残乘客。发现乘客携带超长、超大、超重的物品时，禁止乘客进站并耐心的向其解释。留意乘客携带的物品和可疑物品，禁止携带“三品”进站。留意是否有精神异常、酗酒的乘客，禁止其进站。如发现可疑人员时汇报车控室，必要时请求警务人员或其他同事帮助。定时巡视出入口制止摆摊、卖艺等违规活动。跟完岗我的感想是：厅巡其实责任重大，要留意整个非付费区的一个情况，在职责范围内按规章执行一些紧急事故的处理。并不时的与乘客打交道帮助乘客解决一些问题，是车站运作中不可缺少的一环。同样很重要的还有站务。站务员在付费区内帮助乘客解决一些问题。在列车进站、停稳、站离站时通过对讲机上报车空室，并站在紧急停车按钮附近，以便于发生紧急情况时可以马上做出反应。在客流量大时，要组织乘客排队，并分散客流至各个车门候车，阻止关门时还冲向列车的乘客上车，劝阻他们耐心等待下一班列车。

这一周的实习生活，我已经熟悉并学到了车站各个岗位的职责。但这并不是结束，而是新的一个开始。在未来的实习中

我要在这些岗位上将这些工作做好，并不倦的向师傅们讨教工作中的经验和注意事项，更加努力的做好自己，让自己更上一层楼。