

# 2023年高铁乘务班组年度总结(优秀6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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 高铁乘务班组年度总结篇一

精选范文:机车乘务员工作违纪的检讨书(共2篇)尊敬的单位领导：您好，向您递交这份机车乘务员班前饮酒的检讨，以表达我对自己工作责任意识不强，班前饮酒的无比愧疚与悔恨的心情。回顾我此次班前饮酒错误的发生，是由于昨晚中秋，回到家里跟家人由于高兴喝了点酒。加上今后造成自己食用了一些槟榔，到时自己酒气过重，未能通过班前饮酒检测。关于这次错误发生的原因，虽然有中秋节回家团聚难免的一些饮酒。但难以逃避我在主观方面的不足之处。在这段时间内，我主观上很大程度地放松了对自己的要求，松懈了作为一名机车乘务员该有的安全意识与思想觉悟。首先我作为一名机车乘务员，我的职责所在是如此的严肃，我的工作职责就是在工作期间尽最大可能确保机车安全运行。我的工作牵涉太广，所能涉及到的安全范围很大。因此我如此重要性的工作，非常需要对个人做严格要求，在生活、工作中细心遵循每一项要求准则，最是不该在工作之前饮酒，班前饮酒对于一名机车乘务员来说是非常严重的一次错误。此致！

### 乘务员工作迟到的检讨书

尊敬的单位领导：

您好，向您递交这份机车乘务员班前饮酒的检讨，以表达我对自己工作责任意识不强，班前饮酒的无比愧疚与悔恨的心情。

[机车乘务员工作违纪的检讨书(共2篇)]回顾我此次班前饮酒错误的发生，是由于昨晚中秋，回到家里跟家人由于高兴喝了点酒。加上今后造成自己食用了一些槟榔，到时自己酒气过重，未能通过班前饮酒检测。关于这次错误发生的原因，虽然有中秋节回家团聚难免的一些饮酒。但难以逃避我在主观方面的不足之处。在这段时间内，我主观上很大程度地放松了对自己的要求，松懈了作为一名机车乘务员该有的安全意识与思想觉悟。

首先我作为一名机车乘务员，我的职责所在是如此的严肃，我的工作职责就是在工作期间尽最大可能确保机车安全运行。我的工作牵涉太广，所能涉及到的安全范围很大。因此我如此重要性的工作，非常需要对个人做严格要求，在生活、工作中细心遵循每一项要求准则，最是不该在工作之前饮酒，班前饮酒对于一名机车乘务员来说是非常严重的一次错误。

此致！

## 高铁乘务班组年度总结篇二

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。

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：

“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。

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。

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。

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。

## 高铁乘务班组年度总结篇三

尊敬的各位领导各位同事：对不起！

今天,我满怀愧疚和懊悔写下这份检讨书,以表达我对违反纪律行为的忏悔之心。对因我个人行为给各位领导和单位造成的困扰,深感抱歉。通过这件事,我感到这虽然是一件偶然发生的事情,但同时也是长期以来对自己放松要求的必然后果。经过反思,我对自己的这种行为感到深深的愧疚,更重要的是感到对不起领导和大家对我的信任,愧对领导和同事对我的关心,给单位抹了黑!首先,我绝对不应该在上班时间在单位工作电脑上做工作不相干的事,在单位内部造成了严重不良影响,给部门同事带来了污点,给部门领导带来了困扰,我深感抱歉。唯有深刻检讨、认真反省、严于律己、谨记前车之鉴、绝不重蹈覆辙,以表内心万般悔意。本次违反纪律的行为根源于自身观念薄弱,未能真正树立服务意识,未能恪守机关劳动纪律。由于平时疏于对作风建设相关文件学习,思想上对机关作风建设未能认识到位,直接导致行动上不能跟进,以至于虽然自身在日常工作中已有违反作风建设要求和工作纪律的行为,而自身却没有认识到事情的严重性,最终导致出现大问题。这与本人作风建设思想认识不到位以及疏于政治学习有密不可分的关系,本人将认真补习相关知识,提升思想认识,恪守工作纪律,杜绝类似行为的出现。

其次,本次违反工作纪律的行为反映出本人个人控制能力较差,客观上体现出自身综合素质有待提高。一个合格的工作人员能严格划分工作时间和休息时间的行为区别,工作时间严格遵守工作纪律,不受其他的影响。通过本次违纪行为,充分反映出本人在自控能力上存在问题,未能严格划分工作时间和业余时间的行为区别,将业余时间的习惯带入工作时

间，这是导致违纪行为出现的重要原因。本人将提高自身修养，坚决做到公私分明，实现业余时间和工作时间角色的良好转换，避免因角色转换不到位而导致的不良现象。

行为的后果，使我清醒的认识到，个人行为不仅代表自己也代表全局干部职工和我局整体形象，我个人的不良行为已严重损害全局同事和单位的声誉，严重损害我局全体工作人员在人民心目中的形象。在以后工作中，本人必当注重提升集体意识和团队意识，将集体荣誉牢记心中，避免因个人问题损害集体荣誉的行为发生。

最后，本次违反工作纪律行为在同事们中间造成了不良的影响，有可能影响我单位整体的纪律性。本人作为市局科室工作人员，未能在遵守工作纪律方面为基层工作人员做出表率，反而成为违反工作纪律的始作俑者，产生的不良影响可想而知，对此造成的不良后果由衷表示歉意。

本次违反工作纪律行为，暴露出本人在思想、工作、学习方面很多问题，本人将全面思考认真总结，将本次检讨作为提升自己的契机，努力寻找、发现和弥补自身不足，提升自身业务能力，全力做好本职工作。通过自身的积极努力，积极弥补因自身行为对单位整体形象的损害。同时希望各级领导和同事予以监督，促进本人更快进步。

最后，本人再次为个人的不良行为对全体同事、各级领导及单位整体形象造成的损害表示深深的歉意！

检讨人：杨帆某年某月某日

## 高铁乘务班组年度总结篇四

尊敬的各位领导各位同事：对不起！

今天，我满怀愧疚和懊悔写下这份检讨书，以表达我对违反纪

律行为的忏悔之心。对因我个人行为给各位领导和单位造成的困扰，深感抱歉。通过这件事，我感到这虽然是一件偶然发生的事情，但同时也是长期以来对自己放松要求的必然后果。经过反思，我对自己的这种行为感到深深的愧疚，更重要的是感到对不起领导和大家对我的信任，愧对领导和同事对我的关心，给单位抹了黑！首先，我绝对不应该在上班时间在单位工作电脑上做工作不相干的事，在单位内部造成了严重不良影响，给部门同事带来了污点，给部门领导带来了困扰，我深感抱歉。唯有深刻检讨、认真反省、严于律己、谨记前车之鉴、绝不重蹈覆辙，以表内心万般悔意。本次违反纪律的行为根源于自身观念薄弱，未能真正树立服务意识，未能恪守机关劳动纪律。由于平时疏于对作风建设相关文件学习，思想上对机关作风建设未能认识到位，直接导致行动上不能跟进，以至于虽然自身在日常工作中已有违反作风建设要求和工作纪律的行为，而自身却没有认识到事情的严重性，最终导致出现大问题。这与本人作风建设思想认识不到位以及疏于政治学习有密不可分的关系，本人将认真补习相关知识，提升思想认识，恪守工作纪律，杜绝类似行为的出现。

其次，本次违反工作纪律的行为反映出本人个人控制能力较差，客观上体现出自身综合素质有待提高。一个合格的工作人员能严格划分工作时间和休息时间的行为区别，工作时间严格遵守工作纪律，不受其他的影响。通过本次违纪行为，充分反映出本人在自控能力上存在问题，未能严格划分工作时间和业余时间的行为区别，将业余时间的习惯带入工作时间，这是导致违纪行为出现的重要原因。本人将提高自身修养，坚决做到公私分明，实现业余时间和工作时间角色的良好转换，避免因角色转换不到位而导致的不良现象。

行为的后果，使我清醒的认识到，个人行为不仅代表自己也代表全局干部职工和我局整体形象，我个人的不良行为已严重损害全局同事和单位的声誉，严重损害我局全体工作人员在人民心目中的形象。在以后工作中，本人必当注重提升集

体意识和团队意识，将集体荣誉牢记心中，避免因个人问题损害集体荣誉的行为发生。

最后，本次违反工作纪律行为在同事们中间造成了不良的影响，有可能影响我单位整体的纪律性。本人作为市局科室工作人员，未能在遵守工作纪律方面为基层工作人员做出表率，反而成为违反工作纪律的始作俑者，产生的不良影响可想而知，对此造成的不良后果由衷表示歉意。

本次违反工作纪律行为，暴露出本人在思想、工作、学习方面很多问题，本人将全面思考认真总结，将本次检讨作为提升自己的契机，努力寻找、发现和弥补自身不足，提升自身业务能力，全力做好本职工作。通过自身的积极努力，积极弥补因自身行为对单位整体形象的损害。同时希望各级领导和同事予以监督，促进本人更快进步。

最后，本人再次为个人的不良行为对全体同事、各级领导及单位整体形象造成的损害表示深深的歉意！

检讨人：杨帆 某年 某月某日

## 高铁乘务班组年度总结篇五

一个合格的空中乘务员应该具备良好的综合素质，程序化服务主要是着眼于乘客的共性要求。而个性化、人性化服务是在程序化服务的基础上加以延伸。更加细化、具体、更贴近旅客的要求，更能体现服务质量。提高客舱服务质量必须首先提高乘务员的综合素质和乘务人员的整体素质。而核心是强化个性化服务，引入人性化服务的理念。它是层次，境界的服务。

在一般人看来，空中乘务员的工作，无非是端端茶，倒倒水，点个头问个好而已，没有多高的技术含量；也有人认为，空中乘务员中要按照教课书上的规范程序操作就行了，领导、旅

客就无可挑剔。然而，在我近一年的工作实践中，深感并非如此，只局限于规范化、程序化服务，尽管你的服务十分规范，有条不紊，也很难使乘客完全满意。客舱服务必须个性化、人性化，方能真正赢得乘客的心。空中乘务员不仅要有端庄秀美的仪表和美好的心灵，同时要有较好的文化修养和社会知识。因为我们的服务不仅仅局限于生活性、专业性的服务，还必须包含文化、娱乐等方面的全面服务，感情、心理方面的慰藉。

在个性化服务的基础上，还应引入人性化服务理念。何为人性化服务？简而言之，就是以人为本，用心去服务。人性化服务是在规范化、程序化服务个性化服务的基础上的升华。人性化服务，是层次境界的服务。往往一个微小的动作、表情、眼神，能赢得乘客的心。在一次执行航班任务时，一位年过古稀的台胞，在飞机上久久地盯着我看，看得我有点不好意思，我正在纳闷，他掏出一张照片递给我看，并告诉我：“这是我的孙子，和你长得多像！”我细看了照片，真是和我十分相像，我将照片还他时，他颤抖的双手紧紧握我的手，激动不已。

眼里噙着泪花说：“我十多年没见他了，真想他呀！”“我被他的情绪感染了，一边拿着纸巾为他擦泪，亲切地说：“爷爷，你一定能见到他。”他突然问我：“你叫我什么？”“爷爷”我提高嗓门又亲切地喊了一声。他拍着我的后胸，连连说，多懂事的孩子……对台胞老人的称呼，通常称“老先生”“您老”“老人家”，但这次我的灵感来了，像他孙子一样，喊他爷爷，没想到老人的心理得到了极大的慰藉和满足，缩短了我们之间的距离，在飞机上他一直情绪亢奋，心情舒畅。仅仅是一个贴切的称谓，居然让老人那么高兴。

在客舱服务中我们会遇到各种各样的问题。乘机旅客会需要各种各样的特殊服务。尤其是由于不可抗拒的天气等原因造成航班延误时，旅客极易产生急躁情绪，感情冲动，做出一些出格的事情。



这时需要乘务员具有良好的涵养性，充分理解对方的心情，豁达大度宽容，谅解旅客的一时冲动，换位思考，宽以待人，严于律己。一次飞至北京航班时，我见一位中年妇女，歪在椅子上睡着了，我怕她着凉，拿了一条毛毯，轻轻的盖上，未曾想惊醒了她，她对我骂道：“小赤佬，干什么？”我连忙解释，她根本不听，在送饮料时，我见这位乘客面色憔悴，眼圈发黑，情绪低沉。我想他肯定缺少睡眠，心绪不佳，本来对她有点情绪，顿生恻隐之心，我想应该理解好，在送饮料返回时，我主动诚恳地对她说：“实在对不起，刚才惊醒了您！”她也十分不好意思，连连说：“怪我不好，向你道歉。”由于我对她的理解，及时的道歉感动了她，我们互相理解。她临下飞机时，主动向我招呼，迸出了一句“理解万岁。”

通过近一年的客舱服务实践我深刻体会到，客舱服务引入人性化服务的理念至关紧要。规范程序化服务与人性化服务相比，相对而言前者是容易做到的，而后者是比较难的。因为后者是难以有语言、文字、事先去规范它的模式标准；难以列入操作程序，它有很大的随机性，要靠乘务员的高尚情操，美好的心灵，强烈的服务意识去创造、发挥。人们常说微笑服务，我认为这种微笑要发自内心，否则是难以达到完美的效果。佯装、勉强、机械、刻板的做作与内心情感的流露效果是不一样的。要用“心”去服务。

空中乘务员是一个光荣的职业，高尚的职业，她集技术性、专业性、服务性于一身。她们不仅要有端庄秀丽的仪表美，同时要有一个美好的心灵，仪表美、心灵美的统一，才是真正的美。心灵美的涵盖面很广，难以直观。但可从你的一言一行、眼神、表情、细微的肢体动作完全表现出来。作为一名空中乘务员，首先要有强烈的事业心，热爱自己的本职工作，必须要有娴熟的专业技术，丰富的文华修养和社会知识，思维敏捷，反应灵敏，具有较好的语言表达能力，遇事沉着，处理问题果断。以上所述是乘务员的个人综合素质，搞好客舱服务，在强调乘务员的个人综合素质的同时，不能忽视乘务人员的整体素质。每个乘务员必须有良好的兼容性，团结

协作的精神，大家都要有强烈的集体荣誉感，高度的责任感。在工作中要配合默契，团结协作，要有良好的团队精神。

在此亦向我的同学和同事们表示深切的感谢，感谢你们对我工作的支持和帮衬。我决不辜负我的母校、国航领导、师长的殷切希望，更加努力学习、工作，与时俱进，做一名真正合格的空中乘务员。

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！

## 高铁乘务班组年度总结篇六

### 1、乘务员工作失误的检讨书

单位领导：

关于此次工作失误，我感到无比的内疚与自责，我深感处于列车乘务员这样一个工作岗位上的重要性。列车乘务员是为每一位列车乘客服务的，应该对每一名的旅客的票务情况做实时的研究，在这一个月时间里，我总共出了3大趟列车，共6小次车。但因为刚工作不久，第一次跟车的工作生疏，手忙脚乱。知道如今做了2个月才慢慢地熟悉了工作环境，工作也渐渐上手。

关于此次工作的失误，我总结了我的两大原因。一是因为事出突然，让我手忙脚乱，因此有点怠慢心里，我觉得这样非常不对。另一点原因是更加深刻的，因为在主观态度上没有

把工作的重要性深刻的理解清楚，忘记了身作为一名列车乘务员应该做到工作仔细，不马虎。由于此次错误，没有管理好乘客票务，致使少收了一些乘务票。同时，因为工作中的疏忽大意，将岗位牌丢失了。

此外，我在列车车厢中的途中打扫工作也没有做好，车厢走道上随处可加一些丢弃的果皮纸屑，还有一些可乐罐中。这些都是规章制度中规定不应该出现的情况，而我却没有认真做好打扫工作，我是如此的不应该啊。

总结：通过此次教训，我深刻的意识到身作为一名列车乘务员，必须时常严格要求自己，在自己的工作岗位上恪尽职守，兢兢业业的做好每一项工作。对于票务检查工作也不应该有丝毫的马虎。在车厢卫生方面也应该及时打扫，不让乘客身处一个脏、乱、差的环境，为提高每一位列车乘客的乘车质量做出自己的一份贡献。

我相信通过此次检讨，我会在今后的工作中认真改过，争取更大的成功。

## 2、乘务员工作粗心、疏忽的检讨书

尊敬的公司领导：

我的工作错误，我深表检讨。我对错误原因的全面认识细则如下：

第一，我的工作认识，思想觉悟上存在严重不足。作为一名机车乘务员，安全工作意识与素质观念对我来说是极其重要的一方面，我的职位所在是确保机车正常运行，这涉及到一个非常重要的安全问题。此外，我对单位安全工作规则规章也存在认识不到位的问题，这暴露出我工作缺乏工作规范性，工作正确意识急需培养与加强。

其二，我工作责任心不强。如我这样的班前饮酒，正如上述原因，在大多数情况下，我的工作牵涉很大的安全问题，我的工作是何等的重要。一名机车乘务员肩负着一辆机车安全行驶的重则，任何一个工作细节都不能马虎。而此次班前饮酒，我恰是说明了我缺乏极强的工作责任感。没有以非常认真、非常尽职的态度来面对工作。

其三，我的工作生活习惯没有很好的调节。这完全能够认识我前段时间的工作中缺乏这种良好调节工作、生活的能力。比较中秋佳节回家团圆都是无可争议的事，然而我却对自身生活调节不好，过度饮酒，导致身体酒气未散，直接地影响到了次日工作。

此致。

### 3、机车乘务员工作检讨书

尊敬的单位领导：

您好，向您递交这份机车乘务员班前饮酒的检讨，以表达我对自己工作责任意识不强，班前饮酒的无比愧疚与悔恨的心情。

回顾我此次班前饮酒错误的发生，是由于昨晚中秋，回到家里跟家人由于高兴喝了点酒。加上今后造成自己食用了一些槟榔，到时自己酒气过重，未能通过班前饮酒检测。关于这次错误发生的原因，虽然有中秋节回家团聚难免的一些饮酒。但难以逃避我在主观方面的不足之处。在这段时间内，我主观上很大程度地放松了对自己的要求，松懈了作为一名机车乘务员该有的安全意识与思想觉悟。

首先我作为一名机车乘务员，我的职责所在是如此的严肃，我的工作职责就是在工作期间尽最大可能确保机车安全运行。我的工作牵涉太广，所能涉及到的安全范围很大。因此我如

此重要性的工作，非常需要对个人做严格要求，在生活、工作中细心遵循每一项要求准则，最是不该在工作之前饮酒，班前饮酒对于一名机车乘务员来说是非常严重的一次错误。

此致！