

# 最新高铁乘务心得体会(汇总5篇)

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。那么心得体会怎么写才恰当呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

## 高铁乘务心得体会篇一

近年来，我国高速铁路得到了迅速的发展和普及。高铁动态、便捷、舒适，是现代人出行的首选。但随着高铁客流量的增加，高铁乘务员的工作压力也越来越大，同时面临着种种危机。作为一名有着几年经验的高铁乘务员，我有很多心得和体会，本文就此分享。

### 二、压力源

高铁乘务员职责繁重，需要承担多种任务，如车厢布置、安全检查、车站服务等等，任何一项环节出错都会影响到整个行程的体验和安全性。此外，在高铁车上，乘客的要求也是多种多样的，他们可能会提出各种问题和建议，并要求乘务员给予回应和解决。这些压力源让乘务员的工作异常繁忙和紧张。

### 三、心态调整

高铁乘务员需要具备高度的职业素养，需要不断提升自己的服务质量和技能，同时接受客户意见和建议，不断反思和调整自己的服务方式。在工作中，乘务员还需要时刻保持积极向上的心态、灵活的应变能力，尽量以满足客户需求为中心。这样才能使自己在工作中保持稳定和出色的表现。

### 四、处理危机

在工作中，高铁乘务员还要面临危机处理。例如，乘客出现晕厥、突发疾病、冲突等情况。处理这些情况，需要乘务员具备丰富的专业知识，同时还需要时刻保持冷静，全面分析形势，做出合理的应对方法，力求最大限度地维护乘客的人身安全和利益。

## 五、理性反思

面对高铁乘务员工作中出现的困难和挑战，我们需要保持理性思考和反思。在工作中，乘务员需要及时发现问题，及时解决问题，同时积极评估和反思自己的工作和表现。在此基础上，进行自我调整和不断提高，保持稳定的工作状态，为乘客提供更加完善的服务。

## 六、结论

### 高铁乘务心得体会篇二

8月份正当暑运期间，在这旅游时节学生即将返校期间，我开始了我一一年工作中最忙碌的时段之一。每年我的工作包括四个重点，春运，节假，暑运，日常工作。其中春运工作是重中之重，而暑运也不能忽视。通常每年四个重点时段，车长就会给我们做思想工作，早点安排好家里，将工作的特殊性告知，以取得家人支持，尽量别安排重要活动，注意身体尽量别请假。会温习安全应知应会，掌握突发事件处理措施，经过严格训练，达到要求。紧张得我在出乘前晚上做的全是漏乘，旅客投诉等恶梦。在出乘会上学习文件就是强调什么能做什么不能做，实现那些目标，立即就有如坐针毡的感觉。

当你们买了我值乘的列车车票上车前，我必须提前几个小时工作准备，上车后检查设施设备，坏了要报修，卫生弥补，干净无灰那是必须的，摸摸门框顶部就可知。你上车抓的那个扶手，我也是用钢丝球擦净地。终于经过重重上级检查考核后，在车门站岗迎来了你们。验票，组织排队，提示门口

安全。当你们坐下来后，我会将所有行李调整达到平稳，牢固，不超出行李架，也就是还要美观，车长说这才是标准，而我必须达到，因为行李不牢固会打伤人，保障你的安全才是我工作的圆满。有的人进厕所呆很久，其他人指责我不开门，真的很冤枉，我自认为责任心强，受党的培养和教育这么多年，不会干那缺德地事，你只需要敲敲门就知道了。几十个小时你们或坐或躺在地上，很是辛苦，我们也很同情，你们忍受疲劳，都是因为心中重要的人和天伦之乐，亲情得体现。我会尽量站在你的`角度思考。当有的人将瓜子，花生壳，蛋壳，橘子皮乱p地上时，尽管心里恨死卖瓜子的人，我不会郁闷，会去打扫，不是怕领导考核，我的地盘我做主，努力创造干净卫生环境，可你们却说扫勤了，打扰到你休息。在媒体上，我们形象是负面的，但我们经常帮助病人，安排儿童老人座位，补卧铺先重点，你们的称赞声不绝于耳，可怎么不见媒体表扬宣传，美好的一面总是被遮盖。安全第一，不变的真理。吃方便面会提示防止烫伤，儿童玩耍大人要看护，下车吸烟购物别走远，上梯请注意脚下，使用厕所关门小心，我会不厌其烦提醒大家，我会尽力干好本职工作。到达目的地下车离开时，你的一声谢谢!烦闷，委屈通通不见，很高兴认识你们，分享你回家的喜悦，听你说在他乡的幸福生活，你给了我鼓励，理解我地工作，赞美我的忍受力，佩服我每天面对这么多的人和事不会有情绪。

我的工作很简单，开门扫地，技术不高，但我要守护好车内的旅客，保证他们平安到站。或许在大家眼里我就是穿着西装打着领带的室内清洁工，但我是快乐的乘务员!

### 高铁乘务心得体会篇三

自1月10日来到客运段正式实习到现在已经出乘3次，在这3次出乘中，学到了许多在课堂上老师无法教给我们的东西，深刻体会到作为一名实习生我们还有许多不足，我们要学习的东西还有很多。

我觉得对于我们的工作性质来说，我们服务质量最直接的表现就是旅客坐车的感受的好坏，但我们最重要的还是要尽最大努力避免旅客的意外伤害和事故，保护旅客以及自身的安全，而且我们还要知道预防火灾以及扑救火灾的方法。

春运已经到了，客流量肯定会增加，这个时候对我们实习生不光光是要注意查票，更是要加强平时的车厢巡查，整理行李架也一定要到位，要认真学并理解段里发下来的各种注意以及通知，跟紧师傅，不懂就问，尽早学会处理工作中的各项事务。

在实习过程中我学到很多，首先就是我们一定要对车厢内消防器材、设备设施状况进行检查，如果出现问题要及时报告车长，还要对保洁的工作进行验收，查验备品，保证给旅客一个干净、舒适的环境，要在指定的车门口立岗，迎接旅客，如果遇到旅客问询，要认真耐心的回答，值乘中更要加强禁烟宣传，在巡视车厢时，一定要认真整理行李架，做到“大不压小，方不压圆，重不压轻”，对于锐器、较重物品、杆状物及玻璃制品等一定要提示旅客放在座位下面，开车后，要及时核对车票，唱票，告诉每一位旅客他们到站的时间，在到每一站的前5分钟一定要做好联口通报，保证每一位旅客不漏乘、不越站。

最后，组里每一位员工对待工作的态度都令我感受颇多，车长对工作非常认真，对我虽然严厉但是却也非常贴心，师傅以及其他的组员也是经常的教导我，帮助我尽快适应这个工作，非常感谢他们对我的帮助和段里给的这个机会，我也会不断吸取教训，努力不再让自己犯下曾经犯过的错误，认真学习更多并运用到实际乘务工作中，是自己不断向合格的乘务人员方向前进。

## 高铁乘务心得体会篇四

高铁乘务员是我们日常乘坐高铁时最常见的服务职业之一，

乘务员的工作内容除了负责车内安全和卫生之外，更重要的是提供餐饮服务和为旅客提供热情周到的服务。我是一名高铁乘务员，多年来我一直秉持着“以人为本，服务为先”的服务宗旨，尽自己的最大努力为每位旅客提供最优质的服务。然而，作为高铁乘务员，在工作中也会遇到种种危机难题，本文将分享我在服务中遇到的一些危机心得体会。

## 第二段：抗疫危机

2020年是一个不稳定的年份，新冠疫情让整个国家陷入了紧张和恐惧之中。作为一名高铁乘务员，在疫情期间，我们承担了巨大的压力和责任。每次上车，我们都必须严格检查旅客的身体状况，以确保车厢内没有任何感染新冠病毒的旅客。同时，我们还需要保持自己的身体健康，戴口罩、勤洗手、消毒车厢等等。在这期间，我们深刻体会到了防疫工作的重要性，而每次筛查、检测旅客的时候，心里都充满了紧张。

## 第三段：突发事件危机

高铁是一种快速便捷的交通工具，但在高铁水平线的遥远旅途中，行车中难免会发生突发事件。如列车故障、病人突然晕倒、旅客丢失、紧急停车等等。而在这些不可预测的事件中，高铁乘务员的角色及时发挥作用，我们需要冷静应对这些问题并提供最好的解决方案。在这样的情况下，我们必须马上采取应对措施，安排好旅客，为旅客提供周到的照顾和协助，尽快地维护、解决问题。

## 第四段：沟通危机

作为服务从业人员，与旅客的沟通也经常出现问题。有些时候旅客的需求我们不能满足；有时候旅客之间发生争执，激化情况。这种沟通危机是很棘手的，旅客口舌之争也很快会波及到我们的工作中。所以，我们必须具备良好的沟通技巧，坚定的心态和温暖的微笑，保持万分耐心，化解争执，快速

有效地解决问题。

## 第五段：结语

高铁乘务员的工作是一项高度辛勤的工作，但我们依然毫不动摇地坚持着。从这些危机中，我们掌握了处理这些危机的方法和技巧。在疫情的危机，我们需要严格防控保护好旅客的健康；在突发事件的危机中，我们需要腾出最大的空间及时采取应对措施；在沟通的危机中，我们需要具备良好的沟通技巧。作为高铁乘务员，我们在这些危机中积累经验，并与每个乘客保持着友好的沟通，不断提高服务质量，让旅客在高铁上拥有美好愉快的旅行体验。

## 高铁乘务心得体会篇五

虽然只工作短短的40天，但在实习过程中绝对没有马虎，她知道自己代表铁路的形象，必须百分之百地为每名旅客的旅行安全负责。乘务员的工作是直接和乘客打交道的工作，在运营队伍中，乘务员人数很多，是运营生产中的生力军，没有乘务员就没有车厢服务，铁路部门国家利益是通过乘务员的工作来实现。这次实习，令她感受到了很多，同时也收获了很多。乘务员如何提高乘务服务质量，首先取决于乘务员个人的文化修养，其次是对岗位工作重要性的公正客观认识，乘务员只有对乘务工作有了正确认识，对旅客的服务质量才能创一流。加入列车乘务员行列，是为了丰富生活，学会独立生活、工作，学会怎样关心人。

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。