

2023年地铁服务意识心得体会(模板5篇)

心得体会是我们在经历一些事情后所得到的一种感悟和领悟。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

地铁服务意识心得体会篇一

2020年__月__日，是我们志愿服务队开展地铁志愿服务活动的第一天。上午七点半，所有成员就来到了地铁一号线__站，等候站长给我们安排工作；八点左右，签到完毕，队长带着我们去__二号线的控制室，我们将在二号线开展工作。

二号线的站长告诉我们，这段时间，手扶式电梯经常出现故障，很容易造成乘客受伤，因此，我们的任务就是在手扶梯旁，警惕故障并立即处理故障。我被安排在了一个人流很少的进出口，但是，我的安全意识一刻也未放松，因为，我承担着一份保障乘客安全和协助地铁安全运行的义务！

接连两天，上午八点至十一点半，下午三点至六点半，我们都守候在每一个电梯旁，未曾出现一次意外！

第三天，我们被安排去站台边疏导客流去了，任务同样的艰巨，我们的责任同样的重大！

在地铁站，我们有的负责协助乘客买票，有的负责引导乘客进出站。一天下来，我们发现自身的不足之处，通过交流总结经验并认真学习地铁附近的公交线路及附近旅游景区路线相关知识，完善自身，争取在之后的实践过程中能更好地服务乘客。

短短7个小时的时间，面对来去匆匆的过路者，我们能做的真的不多，帮助乘客购票、指导行人‘左行右立’乘坐电梯，

再有便是偶尔的做一些力所能及的指路。

经过这些天的地铁志愿服务工作。首先，感觉就是真得很累，站在那里，虽然说是可以走动，偶尔也可以坐下休息。其次，便是在帮助别人的过程中的自我价值的升华，我觉得这一点尤为重要。最后就是，我们虽然很累很累，但是我们还是很高兴，感觉到发自内心的真真的快乐。在服务过程中，我们碰到了很多的问题：乘客向我问路的时候，很多情况下我们都不能回答，因为我们对有些地方还是不熟悉的，觉得自己不能很及时的帮助到他们。在地铁站的那些工作人员的热情还是深深打动了，看到我们如果有点累就会提醒我们去休息会儿。最后，我要肯定的是我们的志愿者，真的很努力，很认真的做完了这短短的几天的工作，在他们身上我看到了一种坚持不懈的拼搏精神。我们的队伍获得了很好的评价，志愿服务任务圆满完成。

这些天一直在地铁站做志愿者，开始的时候有点忐忑。一方面觉得自己没做过可能会做不好，另一方面又在想会不会很无聊，因为生活在南京这个城市的人们每天都要与地铁打交道，谁还会不知道怎么买地铁票，怎么坐车，往哪个方向呢？怀着这样的心情开始了我的地铁志愿者生活，站在地铁出入口和售票处的伙伴让我知道一切并不是我们想得那么简单。在这里真的会有人不知道怎么买票，他的工作便是告诉他们操作流程或者直接帮他们买到去目的地的单程票；会有人不知道进了进口该往哪个方向，这时候稍微指一下就会换来别人的一句谢谢；会有人不知道要去的地方是不是在这进地铁或者怀疑这趟地铁会不会到不了他想去的地方，只要态度坚定的告诉他一定到，他便会笑容满面；地铁票有时会是无效的，这时就需要找站长问问为什么会这样，然后帮助乘客解决问题；有时又会因为票价不够让乘客出不来，有时地铁卡会刷不出，有时候乘客将单程票放进去以后自己却没有出来，导致自己一脸茫然的看着进出的人群却不知所措，这时候带着他去补票，帮助他去服务台查找原因或者从绿色通道放他出来，当问题解决时每一个人都会忘记说上一句谢谢。在这次的活

动中，我认识到帮助别人有时只是举手之劳，不知不觉间我们可以帮助很多人。在忙忙碌碌中，我们忘记了停下脚步听听别人的请求，忘记了一件对自己来说很简单的事或许在别人那并不那么容易，有时只是一个小小的帮助却让我们收获许多。一句谢谢肯定了我的付出增加了我的荣誉，同时也激励着我要做得更好。我相信我帮助了别人，别人也会帮助别人，就这样扩散，爱就会这么传播出去，传到所有需要的地方。

地铁站人流量大，尤其是在放假，更是拥挤，我们工作分配井井有条，有专人负责买票，有人负责监督……保证地铁站秩序有条不紊。此次的志愿服务为时每天七个小时，虽然都感到了疲惫，但没有一个人抱怨，没有一个人轻言放弃，大家都微笑着互相鼓励。

很快，志愿服务时间过去了，但我们依旧沉浸在帮助他人的愉悦中，回程中，依旧互相交流志愿服务心得，互相借鉴。夕阳西下，微笑温暖着他人也温暖着自己，在奉献中快乐着！不管困难多大，志愿服务的脚步都不会停止，因为它被赋予了理想、青春、激情和活力，它只会更加坚定，更加有厚重感，更加有吸引力。志愿者举行此种类型的活动，不光是能让学生走出校园走向社会，更是让更多的学生去体会爱，体会如何去关爱别人，如何将这份关爱持续下去。愿爱在我们之间继续传递！

地铁服务意识心得体会篇二

我是一名高中生，在去年的寒假期间参与了地铁便民志愿服务。这次经历让我受益匪浅，让我对自己的人生有了全新的认识。

这项志愿服务是由地铁运营公司发起的，旨在为乘客提供更方便快捷的服务。作为志愿者，我们需要在地铁车站为乘客

提供帮助，包括询问路线、提供地图、推荐附近的景点和餐饮等等。

刚开始，我对这项任务感到十分害怕。毕竟我是一个学生，没有太多社会经验。但是，当我开始与乘客互动时，我发现我的担心是多余的。随着时间的推移，我发现自己越来越自信，越来越熟练。

通过这次经历，我收获了许多宝贵的经验。最重要的是，我学会了如何与陌生人交流。在这个社会中，我们不仅需要知识和技能，还需要有良好的社交技巧。通过帮助乘客解决问题，我掌握了更好的沟通技巧，并建立了一些有用的社交关系。

此外，我还学会了更多的责任和奉献精神。作为一名志愿者，我们的任务不只是为乘客提供帮助，还需要遵守规则和守护秩序。这种责任感和奉献精神可以影响我们的未来，让我们成为更好的人。

总的来说，这次地铁便民志愿服务是一个非常有意义的经历。除了让我学到了很多实用的东西，还让我更加了解这个社会。我希望自己能够继续参与这样的活动，并且在未来的生活中，贡献自己的一份力量，让这个社会变得更加美好。

地铁服务意识心得体会篇三

在我所在的城市，地铁成为了人们生活中不可或缺的一部分。地铁运营繁忙，问题也时有发生，然而有一群志愿者，他们默默奉献，在地铁站为乘客提供便民服务。通过加入地铁便民志愿服务，在与乘客的互动中，我学到了很多。

首先，我深刻认识到了服务意识的重要性。地铁便民志愿服务的初衷就是方便乘客，帮助他们减少困难和不便。许多乘客在找不到地铁出口或是乘车路线时感到很困惑，有时还会

因此失去准时赶到某个地方的机会。因此志愿者们把全身心的服务和乐于助人的态度都带到了实际行动中，帮助乘客更快捷地走出地铁站或找到需要的信息。我们不仅要有一颗善良的心，还要有服务社会的远大理想。

其次，我在志愿服务的过程中还发现，沟通能力非常重要。志愿服务过程中要求服务者有很强的沟通能力，如何让服务对象明白自己要表达的意思非常关键。在服务过程中，服务员需要通过各种渠道了解乘客的实际需求，通过委婉的方式，帮助乘客找到解决方法。我们通过和乘客交流，学会了如何和他人建立良好的沟通关系，懂得了尊重客户、客户至上这一基本理念。

最后，我还意识到帮助他人是一种很幸福的事情。虽然服务工作有时会遇到态度不好的人们，但是在那些真正受到帮助的人眼中，我的付出所获得的微笑和感激比一切都珍贵。我曾经帮助过一位老奶奶，她因为乘车路线不熟练而差点错过了重要的事情。她感激地握住我的手，表示要好好感激我一辈子。这时我感到非常幸福，感觉到自己真的做到了对人有益，对社会有益。

地铁便民志愿服务不仅教会了我如何为他人付出，还让我深深地感受到了成为一个优秀志愿者的幸福。我深信：只要拥有一颗善良、感恩、奉献的心，任何人都可以成为一名出色的志愿者。

地铁服务意识心得体会篇四

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！

下午的一点十分左右，外面早已下起了小雨，但我们六位志愿者并没有迟到，也没有怨言，甚至都提早十分钟到站长室并有序集合。这种守时精神我觉得对于每一位工作者来说是

十分重要的。

刚开始工作的时候，六位志愿者被分配到不同的岗位，我们的带头人耐心的为我们讲解了地铁志愿者的要点与注意点：

- 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！

本次的志愿者活动圆满的结束了，从中体会与感悟到的，不只是每位工作人员的辛勤付出，更重要的是要做一位守时之人。感谢每一位辛勤的地铁工作者，是他们让我们的交通更加方便，让我们的苏州更加美丽！

地铁服务意识心得体会篇五

2020年xx月xx日，是我们志愿服务队开展地铁志愿服务活动的第一天。上午七点半，所有成员就来到了地铁一号线xx站，等候站长给我们安排工作；八点左右，签到完毕，队长带着我们去xx二号线的控制室，我们将在二号线开展工作。

二号线的站长告诉我们，这段时间，手扶式电梯经常出现故障，很容易造成乘客受伤，因此，我们的任务就是在手扶梯旁，警惕故障并立即处理故障。我被安排在了一个人流很少的进出口，但是，我的安全意识一刻也未放松，因为，我承担着一份保障乘客安全和协助地铁安全运行的义务！

接连两天，上午八点至十一点半，下午三点至六点半，我们都守候在每一个电梯旁，未曾出现一次意外！

第三天，我们被安排去站台边疏导客流去了，任务同样的艰巨，我们的责任同样的重大！

在地铁站，我们有的负责协助乘客买票，有的负责引导乘客进出站。一天下来，我们发现自身的不足之处，通过交流总结经验并认真学习地铁附近的公交线路及附近旅游景区路线相关知识，完善自身，争取在之后的实践过程中能更好地服务乘客。

短短7个小时的时间，面对来去匆匆的过路者，我们能做的真的不多，帮助乘客购票、指导行人‘左行右立’乘坐电梯，再有便是偶尔的做一些力所能及的指路。

经过这些天的地铁志愿服务工作。首先，感觉就是真得很累，站在那里，虽然说是可以走动，偶尔也可以坐下休息。其次，便是在帮助别人的过程中的自我价值的升华，我觉得这一点尤为重要。最后就是，我们虽然很累很累，但是我们还是很高兴，感觉到发自内心的真真的快乐。在服务过程中，我们

碰到了很多的问题：乘客向我问路的时候，很多情况下我们都不能回答，因为我们对有些地方还是不熟悉的，觉得自己不能很及时的帮助到他们。在地铁站的那些工作人员的热情还是深深打动了，看到我们如果有点累就会提醒我们去休息会儿。最后，我要肯定的是我们的志愿者，真的很努力，很认真的做完了这短短的几天的工作，在他们身上我看到了一种坚持不懈的拼搏精神。我们的队伍获得了很好的评价，志愿服务任务圆满完成。

这些天一直在地铁站做志愿者，开始的时候有点忐忑。一方面觉得自己没做过可能会做不好，另一方面又在想会不会很无聊，因为生活在南京这个城市的人们每天都要与地铁打交道，谁还会不知道怎么买地铁票，怎么坐车，往哪个方向呢？怀着这样的心情开始了我的地铁志愿者生活，站在地铁出入口和售票处的伙伴让我知道一切并不是我们想得那么简单。在这里真的会有人不知道怎么买票，他的工作便是告诉他们操作流程或者直接帮他们买到去目的地的单程票；会有人不知道进了进口该往哪个方向，这时候稍微指一下就会换来别人的一句谢谢；会有人不知道要去的地方是不是在这进地铁或者怀疑这趟地铁会不会到不了他想去的地方，只要态度坚定的告诉他一定到，他便会笑容满面；地铁票有时会是无效的，这时就需要找站长问问为什么会这样，然后帮助乘客解决问题；有时又会因为票价不够让乘客出不来，有时地铁卡会刷不出，有时候乘客将单程票放进去以后自己却没有出来，导致自己一脸茫然的看着进出的人群却不知所措，这时候带着他去补票，帮助他去服务台查找原因或者从绿色通道放他出来，当问题解决时每一个人都会忘记说上一句谢谢。在这次的活动中，我认识到帮助别人有时只是举手之劳，不知不觉间我们可以帮助很多人。在忙忙碌碌中，我们忘记了停下脚步听听别人的请求，忘记了一件对自己来说很简单的事或许在别人那并不那么容易，有时只是一个小小的帮助却让我们收获许多。一句谢谢肯定了我的付出增加了我的荣誉，同时也激励着我要做得更好。我相信我帮助了别人，别人也会帮助别人，就这样扩散，爱就会这么传播出去，传到所有

需要的地方。

地铁站人流量大，尤其是在放假，更是拥挤，我们工作分配井井有条，有专人负责买票，有人负责监督……保证地铁站秩序有条不紊。此次的志愿服务为时每天七个小时，虽然都感到了疲惫，但没有一个人抱怨，没有一个人轻言放弃，大家都微笑着互相鼓励。

很快，志愿服务时间过去了，但我们依旧沉浸在帮助他人的愉悦中，回程中，依旧互相交流志愿服务心得，互相借鉴。夕阳西下，微笑温暖着他人也温暖着自己，在奉献中快乐着！不管困难多大，志愿服务的脚步都不会停止，因为它被赋予了理想、青春、激情和活力，它只会更加坚定，更加有厚重感，更加有吸引力。志愿者举行此种类型的活动，不光是能让学生走出校园走向社会，更是让更多的学生去体会爱，体会如何去关爱别人，如何将这份关爱持续下去。愿爱在我们之间继续传递！