# 有关站务员个人工作总结通用(二篇)

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2025-01-18

*有关站务员个人工作总结通用一一、个人成长（一）角色转变考完站务员资格证已经有一段时间了，近三个月的工作经历算是使自己完成了学生到工人的转变。慢慢的学会了工作，学会了为人处世，学会了管理自己的工资。渐渐的适应了青岛的节奏，跟上了生活的步伐（二...*

**有关站务员个人工作总结通用一**

一、个人成长

（一）角色转变

考完站务员资格证已经有一段时间了，近三个月的工作经历算是使自己完成了学生到工人的转变。慢慢的学会了工作，学会了为人处世，学会了管理自己的工资。渐渐的适应了青岛的节奏，跟上了生活的步伐

（二）学习经历

虽然顺利通过了站务员资格考试，但是对业务的知识面还是太浅，好多时候遇到问题的那种无力感，真的是让人非常难受，由于自己是非本专业出身，对城市轨道交通的知识一窍不通。好多问题不理解，不明白，不会做。所以我一直没有放弃对业务方面学习的水准。没事自己看看规章，多向师傅请教，问值班员。随身带着小本子有重点就记下来，下班睡觉之前看一下。我还主动要求去干一些自己没有干过的工作，比如开扶梯，接轧道车，收箱的时候去帮他们数票，数钱，这两个月真的学到好多东西，唯一不足的就是自己好多业务不太熟练，太多流程做不好。虽然被考核了几次，但我觉得对我是一种帮助，可以暴露出自己的不足，让自己有方向去改正，也是一个很好完善自己的过程。当然问题出现一次就不能让它再次出现。

（三）生活经历

这两个月是我一人在新的城市学会生活的过程，它不同于大学的日子，要我必须学会理财，学会存钱。既然要在这个新的城市里生活下去那就要有经济上的支撑，实习期的工资虽低，但也勉强够自己生活。必须精打细算，留下一些“家底”以备不时之需。与人交往方面也必须加强，所谓在家靠父母，出门靠朋友。明天见得最多的就是自己班组的人了，好在班组的人都非常和蔼，热情帮助我们这些刚入社会的实习生。两个月我跟班组的人相处的更融洽了，尤其是我师傅慢慢的我和班组的人真正成立朋友。当然他们也教我好多为人处世的方式方法，使我受益无穷。

二、思想认识

通过两个月上岗来说，对自己的能力，思想，处事方面有了更深层次的认识。

1.青岛地铁是一个大型国有企业，人员众多，环环紧扣。所有的岗位与员工合在一起才形成了一个密不可分的大整体，每一个人都有自己的使命，每一位员工都责任重大。所以在今后的工作学习中必须加强自己的专业知识储备，在工作生活中要做到精益求精，细致入微。

2.进入公司就是进入社会，问题要了解的更加全面，要从多方面着手解决。并且要求自己转变自己的思想，增强自己的责任心。做事不能再只考虑自己要从多方面入手，做事之前要再三考虑对他人，班组，车站，车间，甚至公司有没有影响，做事之前必须全方位考虑问题。

3.人际关系，为人处世的原则与方法，小时候有父母，长大了有老师，现在各方面都要靠自己。所以要广交益友，多多参加各项活动，让自己更好的融入工作之中。

三、收获体会

这段日子使我有了不少的收获。

1.不管遇到什么问题都要全方面地去思考，多听别人的建议，要对自己所做事负责，岗位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，

2.规章上学的理论知识虽然罗列齐全，真正到了实际运用的时候才感觉自己手忙脚乱。“书到用时方恨少”这句话用来形容现在的我真的再合适不过了。所以我必须加强自己的动手能力，将自学能力与动手能力紧密结合起来。

四、存在问题

1.自己关于地铁类专业的知识储备量太少，经常使自己感觉到有气无力，一些问题看似简单，实则自己操作的时候问题满满。一些地铁类的常识问题自己知之甚少，与一名合格的站务员还存在较多的差距。

2.票务方面的欠缺还是太大，客服不懂的还是太多，虽然理论都清楚了，但真正到了自己手操的时候还是手忙脚乱。归根结底还是练得太少，没有信心，要多做几次客服。熟练一下业务。站台接车方面动作不严谨，还需加强一些业务的练习。

**有关站务员个人工作总结通用二**

一、实习目的：通过一年的地铁专业知识的学习，我们学生掌握了一定专业知识，需要到地铁站去实习，以此来检验我们所学的知识是否到家。此次的地铁实习工作不仅能巩固我们所学知识，同时我们学生也可以学到书本上没有的知识或老师课堂讲不到的专业知识。通过这次的地铁实习工作可以增强我们学生的社会意识，有利于以后出去工作的适应。本次的实习要求学生认真刻苦完成实习内容，秉承广州地下铁道公司的服务宗旨，以诚恳的服务态度服务乘客。

希望通过这次的地铁实习工作，我们学生能从中获取宝贵的实习经验，为我们以后从事地铁相关工作打下坚实的基础。

二、实习单位及岗位介绍：广州地铁(guangzhoumetro)是广州市的城市轨道交通系统，由广州市地下铁道总公司负责营运管理，于1997年6月28日开通。现有1号线(西朗-广州东站)、2号线(嘉禾望岗-广州南站)、3号线(机场南-体育西路、天河客运站-番禺广场)、4号线(黄村-金洲)、5号线(滘口-文冲)、8号线(凤凰新村-万胜围)、广佛线(魁奇路-西朗)及apm线(赤岗塔-林和西)正在营运中，广州地铁现时的运营总里程为236公里(含广佛线佛山段)。但远远无法满足交通需求，为解决拥阻的道路交通，广州地铁在亚运后将进行新一轮的建设。广州地铁的远期规划长度为600公里。广州地铁(含apm线和广佛线)大部分线路及车站都是建在地下，其中也有例外：4号线往南沙方向的后8座车站全为高架站，1号线有两座车站为地面车站，5号线有两座车站为高架车站。

广州地铁20\_年-20\_年发展规划：

20\_-20\_年线网建设的原则：一是衔接珠三角城际轨道交通及周边城市交通线网、促进都市圈一体化发展;二是落实“中调”战略，加密中心城区线网和提升线网服务水平;三是与城市建设计划和旧城改造计划相结合，完善城市空间结构;四是与土地综合利用相结合，促进功能区建设，提升城市整体现代化水平;五是支持重大项目建设及城市新经济增长极发展;六是兼顾效益，以客流疏导型线路为主，以利地铁事业的持续发展;七是兼顾需要与可能，既考虑城市发展和交通疏导的需要，又要根据市区两级财力，量力而行。据此原则，经反复研究，从全局统筹考虑，计划将如下新线纳入20\_-20\_年间实施：(一)3号线东延线：从番禺广场到海傍，经过广州亚运城，主要为亚运城服务。(二)4号线南延线：自四号线金洲站经资讯科技园延伸至南沙客运港，长11.7公里。主要功能为支持南沙临港经济区发展。(三)7号线二期：由大学城南至黄埔大沙东，线路长11.3公里。主要功能为与一期共同增强广州南站客流集散能力，优化珠江后航道城市功能布局，支持大学城和长洲岛、黄埔区发展。(四)8号线北延段：由在建的文化公园站继续向北延至白云湖，全长15.0公里。主要功能为疏解同德围地区交通并支持白云湖地区发展。(五)11号线(环线)：行经琶洲、新滘路、逸景路、芳村大道、火车站、广园路、火车东站、员村二横路，至琶洲闭合。全长42.4公里。主要功能为串联城市主要交通集散点，完善线网结构，提升服务水平。(六)13号线(东西快线)一期：由鱼珠至新塘段，线路长28.3公里。主要功能为对接穗莞深城际线，加强东部地区与中心城区的联系。(七)13号线(东西快线)二期：由鱼珠至凰岗段，全长31.5公里。主要功能为与首期共同构建城市东西快线，加强城市东西部区域与中心城区联系。(八)14号线首期及支线(从化线及知识城线)：主线嘉禾至街口段及支线新和至知识城段(知识城线)，主线长51.2公里，知识城线长13.4公里。主要功能为落实城市“北优”发展战略、支持从化及知识城地区发展。(九)16号线(荔城线)：始于新塘镇，沿荔新公路经清水塘至荔城，全长31.7公里。主要功能为贯彻城市“东进”发展战略，优化我市东部交通体系，支持增城发展。(十)21号线：由增城广场至黄村，主要功能为连接增城于市区。

广州地铁20\_年规划方案：

我市新一轮轨道交通规划在加强城市外围与中心城区联系同时，着力提升中心城区轨道交通的服务水平，加密中心城区线网，同时支撑中心城区与萝岗、番禺、南沙、花都、增城、从化四区两市的互联互达。规划线网结构由“环形线+放射线+x对角线”构成，并构建由13号线与3号线形成的十字快线，支持“两轴两带”(南部产业拓展轴、北部优化发展轴，东部产业发展带、西部区域联动带)的产业发展。与此同时，为贯彻《珠江三角洲地区改革发展规划纲要(20\_-20\_年)》，预留与城际轨道交通及周边城市轨道交通对接条件，增强了线网的开放性。在20\_年线网基础上，20\_年线网增加了3号线东延段(番禺广场-清流)、4号线南、北延段(金洲-资讯园，黄村-水西)、5号线东延段(文冲-黄埔客运港)、6号线东延段(香雪-永和)、7号线(广州南站-大沙东)、8号线北延段(文化公园-白云湖)、10号线(天河客运站-东沙)、11号线(环线)、12号线(槎头-大学城南)、13号线(凰岗-新塘)(东西快线)、14号及支线(从化线及知识城线)、16号线(新塘-荔城，荔城线)、20号线(广州南站-琶洲，新客站联络快线)和白鹅潭联络快线(广州南站-白鹅潭)，线网总里程677公里。

三、实习内容及过程：为期两个星期的地铁实习工作大概可以分为两个过程：一是作为一位地铁站务员在动物站大厅内巡视，二是在中低峰期作为一位跟车巡视员要上车进行巡视和文明乘车引导。我们上车后对列车卫生情况进行仔细巡视，同时对列车乘客的不文明进行引导，引导乘客给有需要的乘客让座!

第一部分：

地铁站务员

以地铁站务员工作任务：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，同时负责车站内其它客运工作。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。

工作范围

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，同时负责车站内其它客运工作。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”。

第二部分

地铁列车巡视员：

巧遇来自动物园站的地铁列车巡视员郭\_，1米78的个身子在车厢内格外显眼。

一路尾随，深深感受到地铁列车巡视员的不容易。列车开动及靠站的引力、行进中摇曳的车厢内拣垃圾、不文明行为劝说被漠视、穿梭人群时递来的异样眼光……

觉得做地铁列车巡视员遇过最难受的事是什么?“就是你对他不文明行为的劝阻，他们不理会我，但也不会难受，因为我也尽力了。”那最开心的是事呢?“我给老人家找位置，他们很开心;我捡了垃圾，到终点站保洁阿姨都对我说谢谢;问路的，也知道怎样走，我自己也开心起来。”

曾多次，笔者都被远远抛在后面，然而郭文波的脚步从未停止、速度保持平稳，原来在多日的工作中，他已练就一身站如松的好功夫。笔者算过，大概6分钟他能在车厢走一个来回，从动物园至滘口约20分钟车程，来回40多分钟，约7个来回，即走了14遍车厢。

来到广州火车站，上车的人多了许多，小郭的左手已拿着一定的垃圾，单手扶着扶手杆依旧往前进，渐渐地，那高大的身影又在人群中消失，我伫在原地，百感交集……

作为一位地铁列车巡视员，最大的职责就是在列车上巡视各种情况，如发现异常情况，以最快的方式通知地铁站的工作人员，或是正在驾驶室的地铁司机。引导乘客文明乘车，告知乘客勿在车厢内饮食，注意卫生，为有需要的乘客(老、弱、病、残、及怀抱婴儿者、孕妇)让座。

四、实习总结及体会：为期十五天的地铁实习工作的结束，伴随而来的是经验的总结!在实习中，我尽自己的最大的努力去完成学习任务。我以诚恳的态度服务每一位需要帮助的乘客以及极力协助地铁工作人员处理遇到的各种情况，从而学习了解到地铁站的各部门的分工与协调，了解认识到直接面向乘客的站务员的基本工作任务。以及了解到地铁的环境(温度，隧道通风，照明控制，熟悉进路排列，地铁列车运行图)

这次的实习使我深刻的认识到，对于我们地铁专业的学生而言，亲自到地铁站去，是一种提前认识熟悉工作环境，以便以后的工作进行。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！