# 高铁乘务工作总结范文(精选6篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-04-07

*工作总结jobsummary/worksummary是最常见、最通用的年终总结、半年总结和季度总结。 以下是为大家整理的关于高铁乘务工作总结的文章6篇 ,欢迎品鉴！高铁乘务工作总结篇1　　对于乘务员一句话“年年岁岁物相似岁岁年年人不同。”乘...*

工作总结jobsummary/worksummary是最常见、最通用的年终总结、半年总结和季度总结。 以下是为大家整理的关于高铁乘务工作总结的文章6篇 ,欢迎品鉴！

**高铁乘务工作总结篇1**

　　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。

　　总结的说这个月两个体会在车上面对很多旅客但差不多都中下层的人生活非常的艰辛我觉得我根本没有他们那么强聊天中发现他们知道比你还要多尤其一些社会现象或者是社会的事件以及他们对这些事的看法多有独特的见解。好听地说我们是大学生国家栋梁之材祖国未来的希望。事实呢我们差不多一毕业就给国家发展托了后退高不成低不就的。我感到压力我要努力在车下我是助手可以说负责人的左膀右臂可是事实

　　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：

　　服务好每位乘客让他们感受到乘务员的……在贵公司担任乘务员的这一年里本人认真学习乘务员职责在思想上严格要求自己在工作上勤勤恳垦、任劳任怨以较好的水平完成了自己一年来的工作现做几点总结

　　1、乘客服务是乘务员的责任。“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。

　　2、在车厢内不定时巡查。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。

　　3、搞好车厢环境卫生。保证车厢随时整洁、干净让我们的乘客在流图中舒心下次还坐我们的客车。

　　4、和同事搞好关系。能在一起工作是我们的缘分所以

　　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。

　　以上就是我学习工作的一点初浅体会在工作上还有不足之处诚请前辈们不吝指教。今天我能成为一名长途乘务员我感到很荣幸我一定会更加努力工作、学习与时俱进提升自己的素质做一名真正合格的乘务员。谢谢大家

**高铁乘务工作总结篇2**

　　虽然只工作短短的40天，但是对铁路工作而言，乘务员绝无\"临时\"与\"正式\"之分，我们全部都代表铁路的形象，都必须百分之百地为每名旅客的旅行负责。只要胸前挂上\"武汉铁路局列车员\"这个牌子，所有列车工作人员都要为春运安全、春运的服务质量负责。乘务员的工作是直接与乘客打交道的工作，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。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，学会独立、工作，学会关心人

　　一、最佳服务是用心用情服务

　　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，适当调整自我的应对策略，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，做到受辱不努、自重自。受辱不努，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，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，宁愿自我受委屈也要把\"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，不乘客人感到自我享有了应有的尊重，对乘务服务中的不足就会以宽容豁达的态度给予谅解。否则当乘客深感自我被轻视、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\"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。

　　二、业务收获

　　和掌握丰富的服务技能的同时，在以下几个方面锻炼提高了自我：

　　1、遇事不慌、沉着镇定当遇到突如其来的事情或问题时，要保持镇静，从容不迫，不惊慌失措，并且迅速地确定处理问题的对策。

　　2、快速反应、思维敏捷遇事要能迅速地想出解决问题的方法。在突发意外事件面前，乘务员要根据所发生事件的性质、特点、影响、趋势，快速应变并及时制定出解决问题的有效方法，在突发事件面前，乘务人员既要保证自身的安全，又要使乘客不受到伤害，始终与乘客处于良好的关系状态。

　　3、开朗豁达、机智幽默开朗豁达、机智幽默是建立良好的乘务员与乘客人际关系的润滑剂，灵活运用可处理好乘务员与乘客在交往中可能出现的各种难以处理的问题，以缓和紧张局面，使双方交际变得轻松愉快。

　　4、节制有序、恭敬有礼性有些突发事件会让乘务人员受到委屈，在这种情况下，乘务员忌急躁、计较，要具有较强的职业驾驭能力和克制能力;节制有序、恭敬有礼地做好耐心、细致的说服和解释工作，有条不紊、冷静得当地处理好突发事件。

　　做好服务工作，不仅有热心、诚心，还要有熟练的业务技能，研究掌握多种乘客的乘车心理，一把钥匙开一把锁，因势利导地做好服务工作。高峰固定乘客多，低峰流动乘客多，平时外埠乘客多，节假日抱小孩乘客多;春秋季乘客多。儿童淘气好动，病孕乘客喜欢静，老人眼花耳聋行动缓慢，残疾人行动不方便等乘客特点，采取适当的服务方法，恰到好处地为乘客服务。

　　最累莫过于打扫卫生，其实发觉打扫卫生也有一点技巧的，虽然要求是到达每个站之前都得打扫，但是由于在某段时间乘客超载得特别利害，根本就不可能做到那样的要求，我们只能有目的去搞。一般乘客都是上车一包瓜子，到处找水喝，吃完了以后，开始在列车的摇晃中安静下来，那是我们打扫的最好时机了;在吃饭的时候高峰期开始到了，由于火车上饭相对比较贵，于是大多乘客都是自带方便面，那时候水可是物以稀为贵，在打开水的地方可是人满为患，然而之后满地都是方便面的盒子。其实只要抓住这几个高峰期打扫卫生我觉得已经ok了。当然还有在换班之前也得打扫一下，要不怎么对得起同伙呢!

　　而最烦人的就是，乘客抽烟的问题。虽然火车有设立了专门供乘客抽烟的地方，但是由于抽烟处是在车厢交接处，那里天气太冷了，根本没有几个乘客愿意主动去。其实那些乘客都不可能是第一次车火车的了，在车厢抽烟的危害也应该知道，所以有时我在思量，为何人总是明知故犯的呢，难道以前的教训还不够多吗?于是只有发挥乘务员的作用了，虽然乘客大多都不愿意接受乘务员的意见。碰到讲道理的还好，碰到那些蛮不讲理的真的大费脑筋，也不知道是不是乘客也有点欺软怕硬，有时候看到我们这些人有点讲话太柔了，根本就不睬你。得上天保佑，因为我长得像学生样，虽然我并没有什么强硬的方式，那些蛮不讲理的乘客最终还是乖乖去了指定的地方吸烟。

　　尽管辛苦，但我们喜欢这份工作，因为我们喜欢看到旅客们的满意的笑容。

**高铁乘务工作总结篇3**

　　一年来，在领导的正确领导下，在各位同事和群众的热情帮助和大力支持下，立足本职工作，努力学习，勤奋工作，诚恳待人，团结协作，遵守各项规章制度和工作纪律，不断提高服务质量和工作效率，较好的完成了全年的各项工作任务。

　　报站及时、声音洪亮、扶老携幼、服务周到，尽力做好售票员的服务工作，坚持“对乘客就像对亲人一样”的理念。

　　1.努力学习，不断提高自身素质。

　　根据安排，我先后认真学习了有关法律法规及驾驶方面的知识，特别是结合今年的整顿机关作风活动，从而使自身素质有所提高，达到了“学以立德，学以增智，学以致用”的目的。

　　2.钻研业务，安全行驶。

　　我积极参加了安全培训12期，并认真学习和钻研驾驶专业知识，不断提高驾驶技能。在工作中，我牢固树立“行车万里，安全第一”的目标，对车辆及时检查、维修，确保安全出车，文明驾车。

　　3.严格自律，努力搞好服务。

　　我严格按照各项规章制度，坚守工作岗位，不迟到，不早退，不误事，不无故缺勤，做到随叫随到，服务调度，听从指挥，自觉维护单位和个人形象。

　　4.爱护车辆，勤俭节约。

　　我经常保持车辆的完好与整洁，认真坚持“三检”、“一保”制度，努力做到了“三清”、“四不漏”。努力达到励行节约的目的。

　　总之，一年来，通过认真学习，我安全驾驶并取得了一定成效。但是与领导与同志们的要求相比，还存在一定的差距，因此我要在今后的工作中加以改进，扬长避短，争取在新的一年里更上一个新的台阶。

**高铁乘务工作总结篇4**

　　时间如流水，转瞬即逝，\_\_年已接近尾声。我到公司工作已将近一年了，这一年来是我人生旅途中的重要一程，也是人生中弥足珍贵的经历，给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里领导和同事给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们的广阔胸襟，感受到了交运人的豁达和真诚。也许有人会这样认为，乘务工作不外乎是剪票打扫卫生而已，是一种体力劳动。其实不然，一年的工作经历使我认识到要做好这份工作并不容易，是要靠心灵去感受、体验，乘务工作是一种心灵艺术。在这一年的时间里，我在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，但也有很多不足之处。现将我的工作情况作如下汇报：

>　　一、通过学习和日常工作积累使我对乘务工作有了较深刻的认识和理解。

　　记得第一次上车为旅客服务时，所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里我认真学习了关于乘务工作的相关资料和公司相关规定，再加上日常工作积累和师傅对我的悉心教导。现在我对乘务工作有了较为深刻的认识和理解，也意识到了乘务工作的重要性。我们的乘务工作，她不仅仅是检票整理卫生，更重要的是在旅途中为旅客提供舒适而又安全的服务，让旅客能体会到华湘公司优秀的企业文化精神，让旅客能有一个称心、舒心的旅途。

>　　二、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高。

　　根据岗位职责和要求，我觉得乘务员的主要工作任务是：

　　1、负责对旅客的服务。

　　2、满足旅客在旅途中的各种合理的要求。

　　3、协助司机师傅对车上旅客的安全负责。

　　通过完成上述工作，使我认识到一个称职的乘务员不仅要有良好的语言表达能力、良好的沟通技巧，还应该有同志之间相互协作的精神。“我为人人，人人为我，互相帮助，互相支撑而又互相服务”，从这个角度去理解服务会让更多的人明白：“我在为别人服务的同时，别人也在为我服务，我在努力让别人开心的同时，别人也会尽力让我满意”，这将是多么美好的良性循环。我相信随着我工作经验的不断积累，我将在今后工作中不断总结自己，鞭策自己，使自己早日成为一名优秀的乘务员。\_\_年又是一个充满\_的一年，在今后的乘务工作中，我将努力提高自身的素质，克服不足。“学而不思则罔，思而不学则怠。”时代的发展瞬息万变，我应该边工作边学习边总结自己。我将坚持不懈地努力学习新的乘务知识，并应用到实际的乘务工作中去。“他山之石，可以攻玉。”在以后的乘务工作中，我将不断地向老的乘务员学习，细心听取他们的教导，从而使自己的业务水平和工作技能都得到提高。不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

**高铁乘务工作总结篇5**

　　4月21日，乘务D6次，13：58分在沈阳站发车，各项工作已经有所头绪。列车去往北京时超员。在超员的情况下，列车服务工作就显得尤为重要。很多没有座位号的旅客询问乘务员为什么动车还要卖无座号。沈阳客运段乘务员在面对旅客的提问时，面带微笑，告知旅客现在的旅客非常喜欢乘坐动车旅行。并向他们一一介绍了动车快捷、方便、安全，并给无座位号的旅客找来了杂志、报纸让旅客在空位处就坐，赢得了旅客的满意。

　　个人观点：我认为对于旅客的询问，如果让旅客的满意就是由始至终就要面带微笑，和旅客说话时声音要低，要赢得旅客的信任与同情，而且要有智慧，将问题回答的圆满。另外，对于清扫作业，旅客在休息我们尽量不要干扰旅客休息，在打扰旅客中，很容易引起旅客的反感，这样我们的服务就有缺陷。

　　在乘务中，我们经常会遇到旅客超员现象，旅客对此很不理解，无论是有座位号旅客还是无座位号旅客，他们认为动车超员让人感觉很不舒适，本身车厢空间就小，再加上超员，让人感觉很不舒适，也使我们的服务质量达不到要求。

　　作为一名列车长在遇到这种情况下，在平日的工作中就要和乘务员讲解服务工作的重要性。超员时旅客难免会出现急躁的现象，但是作为一名乘务员不能急躁，要安稳旅客的情绪，要平稳旅客的心情。这要求每一个人从心底爱每一名旅客，敬每一名旅客。我们总是听到其他服务行业说对待旅客要像上帝一样，可是上帝离我们太远，也没有这种感知。我们只需要对待每一名旅客像自己的亲人与朋友。孔子说过一句话，“有朋友自远方来，不亦乐乎。”这句话我们要深深的领悟与理解，并能过很好的运用在乘务工作中。

**高铁乘务工作总结篇6**

　　担任乘务员的这一年里，本人认真学习乘务员职责，在思想上严格要求自己，在工作上勤勤恳垦、任劳任怨，以较好的水平完成了自己一年来的工作，现做几点总结：

　　1、乘客服务是乘务员的责任。“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。

　　2、在车厢内不定时巡查。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。

　　3、搞好车厢环境卫生。保证车厢随时整洁、干净，让我们的乘客在流图中舒心，下次还坐我们的客车。

　　4、和同事搞好关系。能在一起工作是我们的缘分，所以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。

　　以上就是我学习工作的一点初浅体会，在工作上还有不足之处，诚请前辈们不吝指教。

　　今天我能成为一名长途乘务员，我感到很荣幸，我一定会更加努力工作、学习，与时俱进，提升自己的素质，做一名真正合格的乘务员。谢谢大家！

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！