# 客运乘务帮办工作总结(实用46篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-05-01

*客运乘务帮办工作总结1>1．旅客人数二月份进出境旅客8030人：商人为4190人，团体为3406人；一月进出境人数为11392人：商人为10377人，团体为730人，进出境人数比上月减少30%，其中商人数比上月减少54%，团体人数比上月增加...*

**客运乘务帮办工作总结1**

>1．旅客人数

二月份进出境旅客8030人：商人为4190人，团体为3406人；一月进出境人数为11392人：商人为10377人，团体为730人，进出境人数比上月减少30%，其中商人数比上月减少54%，团体人数比上月增加366%；因0009E、0010E、0010W、0011W、0810E、0810W、0811W这7个航次团体较多而控制商人人数，并且在春节前后因带工货较少商人人数减少，春节停航了两个航次，这三个原因造成二月份旅客人数减少。

2．客票代理费

二月客票代理费为元，一月客票代理费为元，代理费比上月减少30%。

>3、综合服务费

二月综合服务费为111040元，一月综合服务费为175530元，比上月减少37%，因旅客总人数比上月减少所致。3、行李标签费

二月行李标签（工、农、返）收入30174元，一月行李标签收入56485元，二月份比一月份减少87%；二月份行李搬运费为2480元，一月份行李搬运费为23685元，二月份比一月份减少90%。因无行李箱造成行李标签费收入大幅减少。

>4、客车费用（支出）

二月进出旅客8030人，共使用客车197车次，支出19700元（2、45元/人）；一月进出人数为11392人，客车272车次，支出27200元（2、38元/人），二月客车费用与一月相比实际增加562元，因无行李箱商人手提货增加而导致每辆客车载客人数减少。

三月份工作计划：1、学习班组建设经验2、做出奖金二次分配方案。3、修改本部门岗位职责。

**客运乘务帮办工作总结2**

20xx年的工作在上级领导的正确指引和全体员工的辛勤付出下顺利地结束。回想一年间，我们科室员工经过了“整学变升”的思想转变，“五不自”的不足整改，通过了《弟子规》的道德提升，服务项目的不断增加，特别是检票服务工作的精细化管理有了很大变化。首先是6S定位，所有的物品摆放都有规定，按照要求操作，杜绝了安全隐患，保证了各项准备工作的完整规范；其次是严格工作流程，每一步都不要省略，避免出现错乘漏乘、行包差错；再次，控制记录单浪费，考核早打单现象，对于作废单子查明原因，积极整改，最大限度节约成本；最后是对服务工作的常抓不懈，从仪容仪表、文明用语，到服务言行、服务技巧，出现问题集中总结，依靠众人的智慧、经验汇集起来分享使用，大家一起获益。

以上的好做法会在20xx年的工作中延续下去。20xx年的客运形势不容乐观，实际上危机一直就在，从火车提速到私家车增多、民航打折降价乃至轻轨贯通，公路客运受到了前所未有的冲击。现在的车站下午一过三点，整个候车大厅就冷冷清清的的，让人的心情尤其沉重。但即使这样，我们也不能坐以待毙，张总在报告中指出“只要精神不滑坡，方法总比困难多”。危境蕴含着机遇，就靠我们大家众志成城，去寻找并抓住。

“服务就是公司的核心竞争力，走出困境，离不开质量取胜，为了企业，为了个人，改进服务是我们每一位员工义不容辞的职责。”我们客运员工的工作主要就是围绕着服务展开，服务与创新历来是不断追求的目标，在当前的严峻形势下，我们更应该响应公司号召，做到以下几点：

第一，强素质稳定客源。新员工要学好业务，做到人人入脑入心、应用自如，防止在旅客询问时只靠“一指禅”；老员工也要不断了解车站新增线路及服务项目，不要只凭老经验行事。大家一起打好基础，把服务做到前面，让旅客感到事事顺心，留下好口碑，提高回头率。

第二，求效益延伸服务。“好酒也怕巷子深”，要主动走出去宣传总站的经营项目，让更多的人来总站乘车，这是特别增加导乘岗的目的。在做好检票服务工作的同时，延伸服务项目，增加三产售卖活动，特别是在严寒时节，旅客不下车就能买到自己需要的物品，感到很方便。

第三，增见识推陈出新。不断学习外部的先进经营经验和服务，从中提取利于总站发展的好方法；要勇于接受新事物，发扬主人翁的精神敢于创新。

第四，重创新求真务实。创新要有实效性，能够转化成有效的经营项目。一切服务都是为了取得效益，要牢牢把握这个重点，确保创新服务有效进行。

总之，20xx年的工作已经全面展开，让我们深刻领会领导工作指示精神，向着“六能”目标，主动作为，创新服务，献出自身的智慧和努力。

**客运乘务帮办工作总结3**

>一、一心为旅客着想

>1、制定春运工作方案，未雨绸缪早谋划

20xx年春运是全路第五次大面积提速调图后的第一个春运，为此,从公司到车队、列车都高度重视。早在春运前夕，公司就未雨绸缪，成立了春运办公室、春运工作组，组建了临客车队、春运质量督查组、路风、收入稽查整治工作组、宣传报道组等组织，从运能安排、人员调配、乘务组织、车底套用、后勤保障、乘务纪律等方面对春运工作进行了精心筹划。

结合“平安新南铁，亲情伴你行”的主题活动，按照公司的部署，车队从认真落实各项管理制度入手，强力实施责任包保制度，在春运组织中突出“严、细、深、实”的工作思路，夯实车队“三基”。车队及党、团总支分别与各班组、党支部、团支部层层签定了春运质量包保责任状，真正做到人人明责、思责、尽责、问责，一切为了大局，一心想着旅客。

>2、认真落实“1312”，以点带面夯基础

>二、一意为职工着想

>1、转变干部作风，深入一线强包保

今年春运，年前，车队T168/7次、1454/3次列车均有临客套跑任务，极大地增加了车队的管理跨度和难度。尽管如此，车队干部仍克服困难，转变作风，主动放弃休息日，真正深入一线抓管理，沉到班组勤监控。制定了车队干部值班、添乘、值班及入库日程表，形成了北京有干部驻点、南昌有干部值班、途中有干部添乘、库内有干部把关的管理模式。车队8名干部轮轴转，添乘值班进库几乎成为他们春运时期的生活轨迹，双休日、春节假期成为他们的“奢侈品”。党总支书记张伟大年三十都在列车上添乘，和班组乘务员共度除夕，以鼓舞士气。节后2月12日，车队开始套跑九江至东莞东临客，队长肖育勤、副队长郭承敏不顾添乘刚回来的辛劳，主动要求到九江“打前战”，协助班组做好临客人员、备品等各项准备事宜。

>2、成立职工服务部，相亲相爱一家人

春运时期，工作量和劳动强度都比平时大了许多。为切实关心好乘务人员的工作与生活，车队早在春运前夕，就成立了职工服务部，对乘务人员的家庭情况进行了一次详细调查摸底，积极与公司汇报协调，解决了外地职工春运连跑期间的住宿、饮食及洗澡问题。车队管理人员和休班的青年党、团员成立了青年志愿者服务小组，为出乘在外的乘务员照顾家帮助出乘在外的乘务员解决照顾老人、接送孩子、换煤气等后顾之忧。针对今年流脑病情，积极与公司及卫生防疫部门联系，对列车进行了专门的消毒处理，配齐备足了班组应急药品，给每位职工发放了润喉片及防流感冲剂等药品。在车队的感召下，各班组纷纷为乘务人员(包括临时季节工)买了围巾御寒，成立了党员帮困小组和青年志愿帮困小组。他们帮助车班家住外地的同事接看车，帮助车班体质较差的同事搞卫生等等。总之，哪里需要帮助，哪里就有帮困小组的身影，形成了车队上下同心，相亲相爱，苦干、巧干、拼命干的浓厚氛围。

1454次二组列车长、党支部书记熊诗庆夫妻两人都是列车乘务人员，今年春运，两人所在的列车都接受了套跑任务。他们将年仅4岁的孩子送到70多岁的父母那里。从元月25日春运开始之后，1454/3次二组就开始了正班与临客的“连轴转”。这一转就是半个多月。腊月二十八那天，年迈的爷爷带着孩子到站台上接熊诗庆，列车一进站，孩子就挥舞着小手，连声叫着“爸爸，爸爸！”熊车长紧紧地将儿子抱在怀里，一句话也说不出来！然而当天，他们还有一趟临客任务，熊车长怀着对儿子、对父亲的深深愧疚，义无反顾地踏上了新的乘务征程。站台上留下的是孩子心酸、无助的哭喊声。

2月12日，1454次四组列车员王明铭在乘务中突发疾病，被送入北京铁路医院住院治疗。消息传来后，车队队长立即赶赴北京探望慰问，接下来的几天时间里，凡是终到北京的T168次各班组乘务员也自发地前去看望照顾。2月15日，1454次始发时，乘务员谭敏因劳累过度突然晕到，车队立即派人将她搀扶至医务室，之后又迅速将其送医院治疗，直到晚上七点多，谭敏的病情得到控制后，车队干部们才放心地离开。

>三、一致为春运平安做贡献

深化党支部“创岗建区”活动，全面落实包保负责制。总支成员包保列车党支部，党支部书记包保班组，党员包保身边职工，将春运任务按岗位量化落实到每个党员身上。同时，充分发挥党建带团建的作用，要求党、团员站在春运工作最前沿，佩带党、团徽上岗，带头讲诚信，重亲情。青年党、团员组成青年志愿者服务小分队，走近旅客身边，解难释惑，鲜艳的党、团徽、别致青年志愿者服务卡和青年党团员真诚的笑脸交相辉映，让旅客真正能够“走进南铁，享受亲情”！2月1日，山西运城旅客王根才乘坐T167次列车到九江，下车时不慎将随身携带的黑色皮包遗忘在铺位的枕头下面，内有现金一万余元、数码相机、各类证件、名片及其他一些贵重物品。等他发现时,列车早已自九江站开出.正在沮丧之际,却意外地接到T168/7次列车的电话。原来是京特三组软卧列车员，共青团员王洁在整理房间时发现了王先生遗失的小包。经列车长、党支部书记李美玲、邓香和乘警长王晓毅开包检查，根据包内的名片联系到了王先生。考虑到春运时期王先生从九江到南昌领回小包比较困难，列车因此与王先生约好，由家住九江的列车员王洁将皮包带回九江，亲自交到王先生手中。对T168/7次列车过硬的服务质量，稳健的工作作风，王先生赞不绝口，称在T168/7次列车上处处都能感受到浓浓的亲情。

**客运乘务帮办工作总结4**

实习生活紧张而充实，俗话说：“实践出真知”，只有在实际的工作中才能体会到客运工作的艰辛与光荣;才能感受到铁路客运工作的重要性和艰巨性;才能领悟到客运工作的内涵;才能学到许多工作经验和增长人生阅历。

通过短短的实习，我就客运服务工作作出如下几方面的总结：

1.全面掌握各个层次的旅客需求

提升旅客运输服务水\*，必须重视研究旅客的心理状态和服务需求，有的放矢地做好铁路客运服务工作。不同层次旅客的心理状态具有不同的服务需求。只有这样才能提高我们的服务水\*。

2.适应需求，创新方法，以优质服务赢得旅客

服务质量的与时俱进是铁路生存和发展的迫切需要，也是创建诚信列车的根本所在。在客运工作中，要“以旅客为中心与旅客的需求赛跑”，不断创新服务方法，在广泛征求旅客意见的基础上，推出适应旅客需求的人性化、亲情化和个性化服务。

1.满足旅客需求，实施人性化服务。要方便旅客旅行作为最基本的服务标准，从旅客的日常需要出发，在列车上设“百宝箱”，里面装有针线、丝袜补液剂、方便绳、指甲刀、剪刀等物品。在硬席车厢配备爱心凳，供无坐旅客免费使用，为旅客营造爱心之旅。

2.视旅客为亲人，突出亲情化服务。把旅客当作自己的亲朋好友，把车厢当作自家的客厅，用甜美的微笑、优质的服务热情招待每一位旅客。从旅客走到车门口等待上车开始，认真执行“微笑、问候、验票、请上”车门迎宾四部曲;对老、幼、病、残、孕实行全过程服务，每隔一小时向重点旅客进行问候，征求他们有什么要求和需要。

3.适应不同旅客需求，提供个性化服务。一是学习各种必须的语言，对不同语言的旅客提供英语、哑语、普通话服务。二是配备必须的设备，以便为娱乐休闲的旅客提供棋牌等各类服务，既方便旅客，也可增加铁路收入。

另外，自身存在的问题：

1.缺乏工作经验，在实际工作中住不到重点，往往是眉毛胡子一把抓。

2.工作仍然缺乏耐心和细心。很多工作做的不够细致，考虑的不够周到，出现反复做同一样工作的现象。

3.对工作环境熟悉程度不够，今后还需加强学习。

总之，优质服务，是客运职工的天职，为了提高服务质量，客运职工除了加强自身的心理品质修养，讲究仪表和语言艺术外，还应认真研究旅客的立新和需求规律，坚持“人民铁路为人民”的宗旨，全心全意、文明礼貌、热情周到地为旅客服务。进而形成客运服务所要求的优秀品质，做一个优秀的客运职工。

最后，感谢我实习单位领导的关心，感谢师傅们的认真教导，我一定以优异的成绩来回报诸位。

**客运乘务帮办工作总结5**

时光飞逝，不知不觉间我已经参加工作近一个半月了，作为一名进入一个全新工作环境的新员工来说，虽然在前期的面试准备中，已经对铁路有了一定的认识和心理准备，但还是对全新的环境充满新鲜感，然而一切的紧张情绪都在车站领导、同事的贴心关怀下烟消云散了。不仅如此，依托着集团公司“师傅”带“学徒”的合理科学且人性化的学徒制度，我在这过去的一个半月里不断学习，不断成长，下面对这一个月的工作进行初步总结：

>一、初入车站

俗话说，万事开头难，一切事情都应该要有个好开头，工作也是如此，在来车站前我就做好了思想准备，无论是什么类型的工作我都要细心完成，戒骄戒躁，任务重，要不气不馁，工作轻，要沉稳细心，不将知识和眼界局限于小处，要勤学多干，尽自己所能尽快掌握工作中所必需的工作技能。

刚到车站我被安排跟着师傅先熟悉环境，都说在学校学习做人，在社会学习做事，生活中处处有学习，工作中更是如此，在此期间，我越来越懂得谦逊，谦虚使人进步，骄傲使人落后，世界之大有许多是我从未接触过、从未感受过得，在这个期间我的心态渐渐的有了很大的转变，曾经因为成功考取工作的自满情绪早已经烟消云散，取而代之的是对一切工作内容、知识、技能的敬畏和求知。曾经的“只要跟紧师傅就行”的念头也早已离我远去，经过对工作的重新认识，我深刻体会到了“三人行，必有我师焉”这句话所蕴含的深刻含义！在车站工作的所有领导同事都是我学习的榜样，向曾冰副站长学习对待情绪急躁的旅客时的耐心与尊重，向罗雅杰副站长学习在工作时的细心与精致，还有太多太多，车站的每个同事都像一座宝库一样蕴含着超丰富的知识与经验等待我的发现与挖掘。

>二、售票厅的\'“生活”

熟悉了环境之后，副站长安排我先去售票厅学习售票，售票厅作为车站接触旅客的第一道阵线，十分关键。在保证自身服务质量的前提下，不仅要急旅客所急，更要细致耐心地保证不能忙中出错。这就需要我们要有良好的业务能力和专业技能，刚进入票房的我免不了会有紧张的情绪，但是在陈东和张晓勇两位前辈的帮助下我稳住了阵脚，两位同事为我详细的讲解了整个售票流程并且手把手的教我买票和退票改签等流程，当我在前辈的“保护”下独立的完成了第一次售票后，看着旅客们拿着票满意地转身离去的背景，我心中泛起了那种可以被称之为“成就感”的幸福滋味！曾经我以为这就只是一份职业，一份只要我努力做好就可以了的职业……但是，真的是这样吗x每当我看到旅客焦急的脸上露出了轻松的笑容；每当我看到束手无策的游客感激的说出了那一句谢谢；每当我看到那些舒心的在我的帮助下办完了一系列手续；我便会不自觉的感到自豪，感到愉快。这一切都是因为在工作中我找到了自己的价值体现！

爱因斯坦说过：对一个人来说，所期望的不是别的，而仅仅是他能全力以赴和献身于一种美好事业。而一个人要对一件事全力以赴，那他必须要有责任心，心中有责，做事才能负责，才能竭尽全力。而只要做事者竭尽全力，再难的事情也有解决的办法，世上无难事只怕有心人嘛。在我看来车站是整体铁路的门面，是大部分旅客认识铁路最直观的的印象，这其中售票厅更要做好，售票员更要有责任感，才能更好的为铁路为自己创造利益。

这一个多月以来，我收获了许多多，我学会了怎样去与旅客交流，我学会了怎样与同事相处，我也学会了怎样在工作中实现自我的价值。因为我明白了，我工作的意义到底是什么。

这一个多月以来，我也有很多的不足，我仍然不能让所有的旅客满意，我仍然没有能够真正做好了每一件事，我仍然有很多很多需要改进的地方。可是我觉得，人生中还有那么长那么长的路，我们需要的，是不断地发现自己的缺点与不足，然后不断地去完善自己，使自己能在以后的工作中做得更好。

安泽宇

xx年x月x日

**客运乘务帮办工作总结6**

利川中心客运站工程建设开工奠基仪式由恩联集团公司和百联中心客运站联合主办，于20xx年12月12日上午在利川中心客运站施工现场举行，本次开工奠基仪式有利川市委、市政府、州运管处及利川市有关部门领导、各企业代表以及我们盛情邀请的嘉宾参加，整个活动市领导重视，行业部门支持，取得了圆满成功，倍受社会各界关注。

本次活动我们的主旨在于以奠基仪式为契机，展示公司内在实力与外在形像，提高企业知名度，扩大企业影响力。为总结经验，弘扬精神，开创未来，现将开工奠基活动总结如下：

>一、领导重视思想统一

利川中心客运站是湖北省交通运输厅“十二五”交通发展规划重点项目之一，按部颁二级站标准建设，规格高、上档次。中心客运站的早日建成并投入使用，是公司全体干部职工的梦想，公司领导极为重视，多次召开董事会，统一思想，运筹帷幄，迅速下达《关于成立利川中心站项目开工奠基仪式筹备领导小组的通知》，把具体工作任务分配到各个部门，明确职责，落实到人。为开工奠基仪式如期举行打下了坚实的领导基础。

>二、制定方案精心策划

为把开工奠基仪式办得有声有色，充分展示企业内在实力和扩大企业外在影响力。我们做了以下几个方面的工作：一是我们分别召开两次开工奠基仪式筹备领导小组专题工作会议，拟定出《利川中心客运站开工奠基仪式计划书》和《利川中心客运站开工奠基仪式工作责任安排》以及《突发事件应急预案》，明确职责分工，把责任细化到每个人头；二是给各小组负责人配备了对讲机，负责协调各项工作，确保仪式流程准确无误；三是抽调16名年富力强的专职保安人员，对整个会场周围实行24小时来回巡视，防范于未然；四是我们请来具备专业性的喜洋洋庆典公司参与此次开工奠基仪式的会场布置的策划，力求创新，打造精品；五是为活跃现场气氛，丰富文化娱乐，我们请来重庆歌舞团表演精彩文艺节目，把奠基仪式推向高潮。

>三、众志成城责任落实

新车站项目建设得到了利川市委、市政府的重视和各相关部门的大力支持，公司全体员工欢欣鼓舞。为把本次开工奠基仪式办好、办成功，使上级领导满意，公司董事满意，个个鼓足干劲，夜以继日地认真做好本职工作。对会场整体布置设计一审再审，不符合要求的翻工重来。例如，我们发现有块宣传展板上的鸟瞰图与原图有所变动，效果不好，及时通知制作单位翻工重做。对文字的叙述一改再改，对每一个流程环节核实又核实，可谓一丝不苟，精益求精。其心愿中有一个，盼望新站早日建成并投入使用，能为广大旅客出行提供优美的乘车环境，优良的客运秩序和优质的服务。在本次开工奠基仪式活动中涌现出象…………等优秀员工。他们不辞劳苦，尽心尽责做好每件事，给我们做出了好榜样。

本次开工奠基活动总体说，取得圆满成功，产生了良好的效果，达到了预期的目的。但是，也暴露出不少的问题需要认真总结。比如说，时间的仓促，计划的不周，经验的缺失，造成不必要的损耗。今后我们一定把成功的经验加以借鉴和利用，吸取其中的教训，把我们的工作做得更好。

总之，本次开工奠基对我们来说是一个机遇，更是一个挑战，公司全体员工相信在董事会的率领下，抓住机遇，迎接挑战，共创客运辉煌。

**客运乘务帮办工作总结7**

随着六月份的结束，马上就要进入“暑运奋战一百天”了，在茫茫碌碌中我们结束了上半年的工作，回顾这半年来自己的工作，静静的思考一下，该总结的东西太多了。在公司领导及各位同事的支持与帮助下，我尽力严格要求自己，按照公司的要求，做好自己的本职工作。通过这半年来的学习与工作，我得到了非常宝贵的经验，工作模式上有了新的突破，学会了怎样设身处地的为旅客服务，怎样去微笑着对待每一位乘客，在我看来无论是什么样的乘客，我所做的工作就是为他解决他在车站的所有疑惑，让他更快更好地坐上车去他想去的地方。所以在这半年里我始终坚持我所肩负的职责，始终不忘领导对我的教导和期望。现将半年来的工作情况总结如下：

年初，领导又给我安排了带新学员，我的能力是有限的，在我有限的能力下，坚持负责的做好每一件事，争取用最快的时间帮助新上岗的同事了解我们的业务范围，业务技能，让他们能更好地去帮助乘客解决困难，本来就不算硬朗的肩上，又多了一份责任，我已尽我的全力，尽我的所能，把好的工作方法，好的作为，好的工作作风，交给了新学员，很快，她们的工作都得到了领导的认可。我也有所小小的成就感。俗话说：“三人行，必有我师焉。”在工作中，在徒儿们的身上我也学到了很多东西，徐晓露永无止境的学习热潮，王x的稳中求进，庞x的不骄不躁，房x的开朗大度等等等等，在我眼里他们个个聪明伶俐、他们有激情、有动力、有热情。我以他们为榜样为自豪。

在即将到来的下半年，我决心认真提高业务、工作水\*，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习业务知识。加强对班次对地理图册深刻的了解，

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导值得信任的一员;

第三，重视工作作风，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门氛围。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

感谢总站，感谢领导，感谢姐妹们和我的徒儿们。使我对自身有了更加清晰的认识，同时，对我身上所肩负的责任有了更深的领悟。下半年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作

转眼间，20xx年已经过了一半，回想上半年的工作，有收获也有不足，归纳总结后分为以下几个方面：

工作中的收获：一、学习张总报告，从中让我了解本企业的发展前景、及目标，也为自己今后工作指明了方向;二、积极参加站上组织的各项技能培训活动，从而对自身是一种修正和提升过程，虽然原来也培训过，但技能是要不断改进，才能满足工作和自身的需求;三、在高速分站体验一天，让我认识到责任团队的重要性，团结协作才能出收益;四、参加本科室组织的各项活动，积极与新老员工沟通，学习老员工处事的沉稳灵活，学习新员工积极向上、敢于尝试的态度，取长补短，提高工作激情。

工作不足之处：

一、工作方法不善于归纳总结，遇到特殊事情往往处理完了，就不再去考虑一下有无更好的处理方法;

二、业务知识方面还需要再加强，服务技能也需要再提升;三、遇到到棘手问题，不够沉稳，思路不清晰、不灵活，应变能力需要进一步提高。

下半年的工作打算：一是积极改进工作方法，提高工作质量和效率，不断总结经验，吸取教训，提高自身应变能力;二是努力学习业务知识，为旅客准确无误提供乘车信息;

三是利用业余时间多看点书，拓宽一下知识面，丰富一下自己的头脑;四是为人处事多做换位思考，将工作做细，同事间互帮互助，更好的为旅客服务。

四、实\*结及体会：

实习生活紧张而充实，俗话说：“实践出真知”，只有在实际的工作中才能体会到客运工作的艰辛与光荣;才能感受到铁路客运工作的重要性和艰巨性;才能领悟到客运工作的内涵;才能学到许多工作经验和增长人生阅历。

通过短短的实习，我就客运服务工作作出如下几方面的总结：

1.全面掌握各个层次的旅客需求

提升旅客运输服务水\*，必须重视研究旅客的心理状态和服务需求，有的放矢地做好铁路客运服务工作。不同层次旅客的心理状态具有不同的服务需求。只有这样才能提高我们的服务水\*。

2.适应需求，创新方法，以优质服务赢得旅客

服务质量的与时俱进是铁路生存和发展的迫切需要，也是创建诚信列车的根本所在。在客运工作中，要“以旅客为中心与旅客的需求赛跑”，不断创新服务方法，在广泛征求旅客意见的基础上，推出适应旅客需求的人性化、亲情化和个性化服务。

1.满足旅客需求，实施人性化服务。要方便旅客旅行作为最基本的服务标准，从旅客的日常需要出发，在列车上设“百宝箱”，里面装有针线、丝袜补液剂、方便绳、指甲刀、剪刀等物品。在硬席车厢配备爱心凳，供无坐旅客免费使用，为旅客营造爱心之旅。

2.视旅客为亲人，突出亲情化服务。把旅客当作自己的亲朋好友，把车厢当作自家的客厅，用甜美的微笑、优质的服务热情招待每一位旅客。从旅客走到车门口等待上车开始，认真执行“微笑、问候、验票、请上”车门迎宾四部曲;对老、幼、病、残、孕实行全过程服务，每隔一小时向重点旅客进行问候，征求他们有什么要求和需要。

3.适应不同旅客需求，提供个性化服务。一是学习各种必须的语言，对不同语言的旅客提供英语、哑语、普通话服务。二是配备必须的设备，以便为娱乐休闲的旅客提供棋牌等各类服务，既方便旅客，也可增加铁路收入。

另外，自身存在的问题：

1.缺乏工作经验，在实际工作中住不到重点，往往是眉毛胡子一把抓。

2.工作仍然缺乏耐心和细心。很多工作做的不够细致，考虑的不够周到，出现反复做同一样工作的现象。

3.对工作环境熟悉程度不够，今后还需加强学习。

总之，优质服务，是客运职工的天职，为了提高服务质量，客运职工除了加强自身的心理品质修养，讲究仪表和语言艺术外，还应认真研究旅客的立新和需求规律，坚持“人民铁路为人民”的宗旨，全心全意、文明礼貌、热情周到地为旅客服务。进而形成客运服务所要求的优秀品质，做一个优秀的客运职工。

最后，感谢我实习单位领导的关心，感谢师傅们的认真教导，我一定以优异的成绩来回报诸位。

**客运乘务帮办工作总结8**

虽然只工作短短的.40天，但是对铁路工作而言，乘务员绝无^v^临时^v^与^v^正式^v^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^v^武汉铁路局列车员^v^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^v^对^v^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\*不努、自重自。\*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\*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^v^对^v^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^v^情感服务^v^，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：^v^根据不同乘客的心理需求，有针对性地满足^v^；把^v^乘客现在需要^v^变成^v^个性化真诚针对性服务^v^；发挥语言艺术在服务中的神奇作用，并总结出^v^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。^v^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，\*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。

**客运乘务帮办工作总结9**

至XX年6月，我站已搬入客运中心一年有余，这是我站迎接挑战、自我加压、勇于突破的一年。在站领导的正确领导下，各部门互相帮助，积极配合，以提升服务为重心，以安全生产为基础，始终以“为旅客服务，让旅客满意”为目标，工作于一线，服务于旅客，真正做到“您满意，我快乐。”现将XX年上半年工作总结如下：

一、 宣传工作着实有效。

2、针对弱势群体，开通了学生9折票，老年证折票等优惠活动，并针对特困人群联合政府开展了爱心救助行动，免票乘车，得到旅客的一致好评。

二、 学习培训，建立一帮一结对子，创建比、学、赶、帮、超的工作学习氛围。

1、针对全站员工开展了礼仪、业务技能等培训，真正打造了内强素质、外树形象的责任团队。

2、（售票科）外出学习取经。博山一行收获很多，首先是加深了员工对保险的认知度，加强了自身的自保意识，从而大大提升了保险的销售量，能更好的为旅客服务。

三、 强执行、严考核。无规矩不成方圆，以公司的规章制度、员工的行为规范为根本，建立了检查监督考核小组，对员工的不文明、不严谨的行为逐一破除，为总站的和谐稳定的发展打下了坚实的基础，人性化的管理模式更赢得了我们的肯定。

四、 人人为车站，车站为人人。自搬入新站以来，面对环境的变化，竞争对手的不正当手段，我们上下一心，用我们的行动服务于旅客，特别是站领导时常和我们一起工作到很晚，他的言行影响着我们每一个人。我们相信，困难是暂时的，明天永远是属于我们的。

工作在这样的环境中我感到很快乐，能拥有这样关心我的领导和同事我感到很幸福。XX年6月24日，是我来到客服中心整整1个月，这1个月我过的很充实很快乐。很感谢客服姐妹们对我的关心和帮助，作为一名新员工，我会很认真很努力的向你们学习，争取早日成为一名合格的`话务员。

自身不足：

1、语言组织能力不强。

2、语言不够专业化，用词不够职业化。

3、外省的站点知识欠缺。

以上是本人在从事话务工作时发现的自身不足，针对以上不足，在以后的工总中要多观察老员工的工作流程，多倾听老员工的电话录音，学习语言表达技巧。在工作之余多看地图，熟识外省的站点，这样能更好的回答旅客的询问，更快的为旅客提供转乘的建议，更好的做到本职工作。

**客运乘务帮办工作总结10**

>一、实习目的：

1.学习并掌握铁路旅客服务心理的意义。

2.掌握旅客投诉心理。

3.掌握服务感情和意志品质、服务能力及客运人员的心理健康。

4.了解铁路服务工作主要指服务设施管理工作和列车服务工作。

5.掌握客运服务礼仪、礼貌规范要求。

6.重点掌握列车服务技巧。

>二、实习单位及岗位介绍

我被分配到沈阳铁路局锦州客运段客运一队实习，我车队主要负责抚顺北——北京、山海关——阜新、松原——北京、沈阳北——福州等线路的运营，其中有快速空调列车，也有老式绿皮列车，承担当地的重要旅客运送工作，尤其是进京的2589/90次列车，旅客流量非常大，是我车队重点线路。我主要在2589/90次列车进行列车员实习工作。

>三、实习内容及过程：

内容：

1.客运心理概述、铁路旅客心理。

2.铁路客运服务人员心理。

3.服务工作的主要内容。

4.服务工作的礼仪规范。

5.服务工作的技巧。

优质服务是一个企业生存的基石，也是塑造铁路良好的社会形象，提高铁路竞争力，拓展旅客运输市场的需要。今天，市场竞争，就是产品质量竞争，客运竞争归根结底就是客运服务质量上的竞争。全国提高客运服务质量是保持铁路持续发展的生命力，应作为铁路旅客运输的首要目标，离开这一目标去追求其他目标的优化，很难获得良好的商业运营效果，更有可能使铁路客运在运输市场上失去应有的竞争力和吸引力。因此，服务的质量问题事关重大。在社会进步和旅客服务需求不断攀升的今天，伴随着服务工作的重视与强化，“旅客永远是对的，我们永远有不足”、“旅客是上帝”、“服务的最高目标是让广大的旅客满意”等服务理念，在铁路旅客系统得到了树立，并成为行动的方向。

(一)关于铁路客运服务内涵方面。

从旅客旅行需求出发，铁路客运服务质量内涵，应指旅客最为关注的安全性，便捷性，快速性，准时性，舒适性，经济性六个方面的内容。

1.安全性

安全是影响旅客选择交通工具的重要基本条件。旅客旅行，最根本的需要是安全。旅客在选择交通工具时，都会首先根据以往的旅行经验以及来自交通安全方面的信息，作为判断可选择交通工具的一个基本条件。保证旅客旅行安全，提高旅客乘车安全率，是铁路客运企业的基本责任，始终都列入铁路客运工作日常目标，常抓不懈。这也是我实习的重点内容之一。

2.便捷性

铁路旅客旅行便捷性，是指旅客履行过程各环节上的便捷性，主要包括开行间隔(频率)及到发时间，售票，行包托运及提取方面的便捷程度。

3.舒适性、经济性。

提高旅客列车乘坐舒适度，改善旅行环境，是提高铁路客运服务质量的物质基础。提高旅客列车乘坐舒适度，一方面应对既有的客车进行改造，增加车厢活动空间，车厢座席，卧铺，卧具，卫生设施及车厢气候环境等尽可能向世界水\*靠拢。另一方面要与国际先进水\*，改善旅行环境，就要有良好的卫生环境，有良好的文化环境等。列车与其他交通工具相比价格方面还是存在很大的优越性。

4.准时性

列车正点运行时保证铁路客运企业信誉的重要因素。

(二)关于铁路客运服务技巧方面。

服务的理念和服务的价值，是通过服务过程中的具体行为表现出来的，由此来增加对企业的认知度。从这个意义上讲，服务水\*直接影响到企业的形象。铁路乘务服务，面对的看似都是琐碎、简单的事情，而这些“小事”最容易被忽略。细节不是什么大原则问题，但却是企业无穷的力量。正所谓“天下大事必成于细，天下难事必成于毅。”忽视细节将招致失败，细节服务是树立铁路良好形象的核心。铁路最大的特点是提供服务，在共同努力下，连接成完整的服务链条，将旅客输送到目的地。\*时再熟悉不过的验票、扫地、送水、报站等一个个小小的服务，一声声简短的问候，一个温馨、典雅的微笑，凝结成了铁路的整个运输服务。旅途中的细节服务是一种特殊的力量，感染旅客、吸引旅客、同化旅客，给旅客带来一身的轻松、一脸的笑容，一路的春风。注重服务细节的乘务员不仅是受旅客欢迎的人，同时也是生活和工作中受同事、朋友尊重的人。乘务服务没有句号，细节体现在服务的整个过程之中，做好乘务细节服务，就是从小事抓起、做起。

同样的服务环境，同样的服务项目，让不同的乘务员去服务，其结果往往大不相同，而造成这种差异的主要原因就是技巧不足造成的。在乘务过程中，乘务员必须通过“看、听、笑、说、问”这五个举动了解旅客的需求，它不仅是满足旅客需求的重要环节，同时也是乘务员必须修炼的重要课题。看：看性别、看年龄、看服饰、看语言、看身体语言。“看”旅客一定要面带微笑，要正面对旅客而不要斜视旅客。另外，面对熟悉程度不同的旅客，要掌握好看的“位置”。听的原则：耐心、回应、注视、揣摩。微笑不仅可以缩短与旅客的心理距离，缓解紧张及不和谐气氛，同时当乘务员处于微笑状态时，会有一种轻松而愉快的心态，这种心态可以激发工作的热情。

**客运乘务帮办工作总结11**

20xx年春运工作，从1月16日起至2月24日止，共40天。春运期间，我站积极发挥^v^门的职能作用，统筹安排人员强化治理、检查、指导工作，极大的方便了群众的出行，有力的保障了春运工作的顺利开展。

春运一开始，我站就积极组织实施县局20xx年春运工作方案。站领导精心组织，周密安排对可能发生的突发事件提前准备，对消防设备、安全设施进行全面检查，重点岗位如人车联检、“三品”检查、进出站、现场管理等岗位增加人员。客运站全体员工以高度的责任感，认真的工作态度，积极主动投入到春运安全工作中，全面保障了春运工作的正常运行。下面对今年的春运工作总结如下：

>一、提高认识，精心组织

春运工作圆满完成离不开思想高度重视和精心组织安排，站领导为了确保春运工作顺利进行，把春运安全工作放在首位，认真落实县局和县运管所部署的春运各项工作，制定了春运工作方案、成立春运安全保卫工作领导小组，制定突发事件应急预案和春运值班制度，公布值班名单。召开春运动员大会，将春运安全工作落实到实处，将安全责任落实到每一个人。我站从思想上高度重视安全工作，做好恶劣天气的准备工作，认真做好各线路车辆的检车工作，针对冬季冰雪路况做好宣传学习，要求各线路客车备好防滑链等安全实施，防止疲劳驾驶和酒后驾驶，马上协调处理各种突发事件，严防安全运输事故，做到组织到位、措施到位、责任到位，确保了安全运输正常有序的进行。

>二、加大宣传力度营造安全氛围

春运期间我站利用简报、宣传栏和横幅等多种方式进行宣传，与进站发车的驾驶员、车主面对面交流冬季安全行车经验，要求他们马上维修车辆，并叮嘱驾驶员做到春运安全行车。

>三、加强安全学习 落实安全责任

春运前对全体员工进行了春运动员和春运安全学习，对春运期间可能发生的客流突增、安全事故、火灾雨雪恶劣天气等突发事件提前预测演练，并签订安全责任书。

>四、搞好安全隐患排查 严把车站安全关

强化对营运车辆及驾驶员的安全检查力度，春运期间增加了检车人员，把好车站安全源头关。

对各进站春运车辆进行全面检查，车辆是否按期参加车辆综合技术性能检测和二级维护；车辆技术等级是否与经营范围相适应；客运车辆是否按规定安装并使用GPS行驶记录仪，保证有效正常监控。各车辆严格执行人车联检工作标准，不符合要求、安全无保障的车辆，一律禁止参加春节运输。

对各种证件和驾驶员的检查工作。按照上级新的要求，利用新的“安全例检单”和“派车单”。严格检查“六证”、“两单”，严禁酒后驾车、严禁疲劳驾车，发现无即时证明、即时证明过期或人证不符、车证不符、车辆安全技术不达标者，一律不准参加春运；严格执行各车辆的人车联检，严格审查其营运手续和各项保险，严禁违规加班包车。我站还对各营运车辆的有关证件和安全随车设施分别进行了拍照，以此作为影像材料予以存档。

认真落实“三不进站、六不出站”规定，在客运站有“三品”专人检查，新印制了“安全出站登记表”和“三品检查登记表”，做到了四有，即：有专人、有检查、有记录、有处理；把“三品”查在站内，堵在车下。防止发生破坏事件和违章、违规现象，杜绝各类责任事故的发生，保证了春运安全源头关，确保了旅客生命安全，使旅客出行安全得到了有力的保障。

>五、开展了春运安全运输大检查

春运期间，严格落实安全管理在现场制度，安全人员到发车现场，坚决杜绝一切违章违规行为的发生。对违规、违纪车辆进行严格检查，每天都对各客运车辆进行安全例检和出站登记，不符合要求的车辆，决不放行，对超员车辆坚决不予放行，努力做好乘客思想工作，将超员乘客安全有序的进行分流，对车辆违规违纪按规定进行处理。

>六、应急值守，信息畅通

**客运乘务帮办工作总结12**

一年来，我能比较注重加强自身学习。作为一名党员，我能牢记《党章》要求，规范自己的行为，提高自身品德修养，做到在本处室中起好一个党员干部的以身作则作用。能自觉地投入到党委发起的开展创先争优活动中去，树立科学发展观，树立终生学习的观念，不断地加强自身学习。我能积极参加公司组织的各类学习，上半年参加了市工业党校组织的支部书记业务知识培训，下半年参加了杭州长运组织的《党员廉政准则》知识培训，平时通过报纸、广播、电视等

媒体，认真学习党的十九大各种文献精神以及加强企业廉政文化建设等方面的文献，提高自己的政治理论素养和道德修养，使自己在思想上做到与^v^保持一致。在学习中，我能坚持学以致用，理论联系实际的良好学风，并用辩证唯物主义的观点来分析的看待现实工作、生活中的一些问题，使自己有一个积极向上的健康人生观和正确的世界观，从而切实履行自我制订的《廉政建设自律承诺书》的各项要求，努力做到了为人正派，不谋私利，清正廉洁，奉公守法，待人以诚。

我能团结和带领营销策划处的同志，围绕创建学习型组织的要求，边学习、边探索，努力提高全处管理工作能力，以企业主人翁的精神积极开展营销策划活动，服务于站场的文化创新、品牌建设、安全生产，主要做了如下工作。

二是加强与母体公司相关职能部门的.密切合作，搞好营销策划工作，并重点做好与电视、电台等媒体的沟通，传递公司各类服务信息，构建良好的舆论氛围。协助集团设计制作了二次班线招投标的标书封面以及标书内的形象策划工作。此外，我处积极主动与各类媒体的沟通、协作，处室人

员做到精心准备、热情接待，努力提高应对技巧。并与媒体人员保持良好关系，在弘扬客运企业亮点的同时，避免各类负面新闻的发生。

三是认真做好客运服务形象策划。我处与办公室、运输处等部门紧密合作，做好站场文明建设新形势下车站馨心岗服务经验的策划和推广工作。能主动协助各基层单位做好新一轮品牌创建工作，为丰富和发展杭州长运品牌系列，铸造企业形象，提高客运市场综合竞争力贡献力量。根据站场总经理室的工作要求，完成站场公司企业“xx”发展规划中有关站场品牌建设、文化建设章节的写作工作，从而为企业科学制订“xx”发展规划贡献了一份力量。

四是配合世博会运输和提升客运服务需要，做好沪杭城际巴士、杭舟城际巴士形象策划工作，积极参与杭舟城际巴士的形象策划工作，全处人员共同努力，精心设计了十余套方案，供领导决策参考。

五是积极为营造平安站场做好宣传工作。我处一直将弘扬安全生产亮点作为一项重要工作。能积极参加安全工作会议，宣贯会议精神。为配合做好安全生产管理人员的教育，我处积极协助安全质监处做好安全培训电化教程等课件的制作，为营造平安站场打好基础。

六是开展市场调研，为企业在竞争中发展献计出力。11月底至12月初参加了公司组织的公铁客运市场情况调研活

动，及时对市场调研情况进行分析研究，认真整理并起草了市场调研报告，为企业今后发展的决策思考献出了一计。

七是因地制宜，积极响应公司开展的增收节支号召，我处运用科技手段提高营销策划效果，做好部门增收节支工作，为企业节约了一些资金，目前我处已经向站场工会上报增收节支成果2个项目。

八是在党建和工会工作方面，我能加强与支委和工会委员的团结合作，同心同德，发挥集体的力量，认真贯彻落实上级党委和工会的各项工作精神，开展创先争优活动和企业文化建设，提高企业凝聚力。在开展企业廉政文化建设中，积极参与板报、ppt、书法作品征集活动，弘扬廉政文化。做好党建日常工作和党员发展工作，坚持党建、团建、工会等工作围绕企业中心工作，营造和谐企业氛围。一年来，在员工的慰问、员工的先进评比、女职工明星事迹申报工作、第七届职工“文化周”活动中，能认真完成组织上交办的相关工作，为确保企业文明建设健康向上尽了一份力。

尽管我在营销策划工作上开展了一些工作，取得了一些可喜的成绩，队伍素质有了明显的提高，但与党委、总经理室对我们的工作要求相比，还有很多薄弱环节，工作上有很多地方有待于改进，如：运输市场的调研力度、深度有待于加强，对基层通讯员队伍的联系和培养工作有待于抓紧，《站场之窗》刊物的文章深度有待于挖掘，发行面有待于开拓，

**客运乘务帮办工作总结13**

时间如流水，转瞬即逝，XX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。XX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\*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。

**客运乘务帮办工作总结14**

2 8月，暑假期间，正值这个旅游旺季，学生们即将返校，我开始了一年工作中最忙碌的一段时间。每年我的工作都包括四个重点：春运高峰、假期、暑假和日常工作。其中，春运高峰期的工作最为重要，暑假也不容忽视。通常在每年的四个关键时间段，售票员都会为我们做思想工作，提前安排回家，告知工作的特殊性，以便得到家人的支持，尽量不安排重要活动，注意身体，尽量不请假。会审查安全应知应会，掌握应急处理措施，经过严格培训，符合要求。我太紧张了，出门前一天晚上做的都是登机小姐、乘客的抱怨和其他噩梦。在登机会议上研究文件是为了强调什么可以做，什么不能做。如果你实现了那些目标，你会立刻感到如坐针毡。

当你为我的职责买火车票上车时，我必须提前几个小时准备工作。上车后，我会检查设施和设备。如果坏了，我会报修。清洁和无灰是必须的。只需触摸门框的顶部。我还用你上车时抓的扶手上的钢珠擦了擦地面。结束

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\*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认，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，橘子皮乱扨地上时，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，美好地一面总是被遮盖。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。到达目地地下车离开时，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\*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！

**客运乘务帮办工作总结15**

远去的列车依然奔腾不息，铁轨依然延伸，587名湖南铁道学子心系学校，情撒春运，已在祖国的热土留下清晰的足迹，用行动和汗水谱写了一曲热爱学校、服务社会的赞歌？

生活在列车上，行走于南北间，别是一种境界。当火车鸣笛声起，我们准备好出发，当火车开动，我们已经踏上征途去寻找新的生活；火车越开越快，路越走越远？

一路风尘，一路颠簸，大大小小的行李连同我的好奇、热忱一同上了一趟南下的列车。

时间随着指针的偏转而消失，真正检阅我们的时刻即将来临，能否将旅客安全、准时、无误的乘降。列车乘务员工作得重点，其实列车乘务员工作很简单就是：报站、开门、扫地。没有什么技术含量可言。但却有技巧可以做得更好做得更轻松。比如，做好保持车厢卫生的宣传、做好禁烟宣传。只要不害羞敢开口敢于提醒乘客，其实，我们要扫的垃圾就会少很多，工作也轻松很多。不过，说实在，真的很佩服\*劳动人们的食量？

列车乘务员在车上的日子，值班、吃饭、睡觉、再吃饭、再值班？？很繁琐也很充实会遇到许多形形色色的人；会遇到只有在春运的列车上才有的“大军”；会有些突发状况必须自己判断做决定并处理。在列车上的日子，就这样过来过去！

在这次列车上，我学会了，不管做什么事情都一定要认真仔细，决不能走马观花，要对自己负责，尤其是一些看上去不起眼的小事，更是不能马虎的，正所谓细节决定成败。人与人之间在智力和体力上的差异并不是想象中的那么大，很多小事，一个人能做，另外一个人也能做，但是做出来的效果却不一样，这往往是一些细节上的工夫，决定着事情完成的质量。

“时”如流水，转瞬即逝，20xx年春运工作我们已圆满完成，居然在车上工作只有短短的14天，但这在14天以来是我们人生旅途中的重要一程，也是人生中弥足珍贵的经历，给我们全体临二组的师生留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里领导和师傅给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了师傅们的广阔胸襟，让我们感受到了为铁路事业而服务的人员的豁达和真诚。也许有人会这样认为，乘务工作不就是剪剪票、搞搞卫生，也就是一种体力劳动而已。但，其实不然，这在几天的工作经历使我们认识到要做好这份工作并不容易，它是要靠心灵去感受、体验，它也是一种心灵与责任的艺术。

这在短短的14天的时间里，我们大家在领导和师傅们的耐心关怀和指导下，并通过自身的不懈努力，在各方面均取得了一定的进步，但也有很多不足之处，现将我们临二组全体成员的工作情况作如下汇报：

一、通过学习和日常工作积累使我们对乘务工作有了较深刻的认识和理解。记得我们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与基础。在这段时间里我们又一次认真学习了关于乘务工作的相关资料和广州铁路集团公司关于春运相关规定，再加上在几天短暂的工作积累和师傅对我们大家的耐心教导。现在我们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。我们的临时乘务工作，她不仅仅是检票整理卫生，更重要的是我们在旅途中为旅客提供舒适温馨而又安全的服务，让旅客能体会到《广州铁路集团公司》与《湖南铁道职业技术学院》的企业合作的优秀文化精神，让旅客能有一个称心、舒心、温馨的春运之旅。

二、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高，根据临时列车员岗位职责和要求，我觉得我们临时乘务员的主要工作任务是：

1、对旅客的旅途服务负责。

2、满足旅客在旅途中的各种合理的要求与建议。

3、协助司机乘务员师傅对列车上的全体旅客的人生安全负责。

通过上述工作，使我们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，还应该有同学之间相互协作的精神。要有“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”，这将是美好的良性循环。我相信随着我们工作经验的不断积累，我们将在今后工作中不断总结自己，鞭策自己，使我们自己在以后的乘务工作中，将不断地向老的乘务员以及师傅们学习，细心听取他们的教导，从而使我们在业务水\*和工作技能都得到提高。不断锻炼大家的胆识和毅力，提高大家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。

在火车上我们尽量为乘客服务，尽最大努力帮助他们，作为一名当代大学生我必须承担起为社会服务的责任，用自己的行动去证明自己，改善自己，使自己真正融入到社会主义社会中去。

当然我们工作也是很辛苦的，都是夜里和白天接替值班，生物钟完全颠倒，有时候甚至一天只睡两三个小时，餐车的伙食也并不好再加上吃饭的时间不定，从工作的车厢挤到休息车要一个多小时，没水洗脸洗脚等等都是你所要面临的问题，解决好它们你就能在以后的工作中轻松自如了。其实这对我来说根本算不上挑战，无聊才是我面前最大的敌人，值班时一个人坐在那里，没事可做，必须时时刻刻保持警惕，时刻准备为旅客服务。

此次乘务员之旅也是一次放飞自己，放眼看世界的机会。看看祖国改革开放的成果，祖国的美丽河山，武昌、郑州，还有祖国的首都北京这些繁华让我喜出望外，南岭青葱、北江的迤逦让我流连忘返，疾驶如飞的高铁让我叹服人类的智慧······原来自己呆在家里没出过远门，现在终于有机会大饱眼福了，但没时间好好下车转转让人有些遗憾，不过相信自己还是有机会再次来到这里，好好欣赏这里的美景。

20xx年春运是一个难忘的时刻，在火车上的14个日日夜夜里，日夜奋战，废寝忘食，只为胜利的完成春运输任务。其中经过了几十个城市，行程3万5千余公里，收获了很多，有累、有苦、有甜，更有辛勤劳作后的喜悦与幸福。

在此也感谢带队老师以及列车工作人员对我们的支持、帮助和关心，是他们用宽容的心去容纳我们的缺点与不足，帮助我们在此次社会实践顺利的完成任务，健康的成长。

**客运乘务帮办工作总结16**

按照《XX市交通委员会关于深化和拓展道路客运隐患整治专项行动的通知》精神，十四大队认真落实通知要求，迅速行动，周密部署，切实开展道路客运隐患整治专项行动，效果明显，有效地减少客运车辆安全隐患。现将8月21日至9月10日期间的相关工作总结如下：

>一、加强宣传，营造安全氛围

>二、细化责任，落实工作措施

为全力预防和减少道路交通事故，消除道路客运隐患，十四大队高度重视，迅速传达文件精神，认真研究制定了《十四大队道路客运隐患整治专项行动工作方案》，明确了工作责任，细化了工作措施，切实加强对道路客运隐患整治专项行动的工作领导，保证整治工作顺利开展。

>三、多管齐下，努力创建安全的客运环境

（一）对客运企业进行全面检查

第一，对所有客运企业进行走访，指导和监督客运企业对涉及安全管理的各项制度进行细化和修改，检查车辆状况和进出站安全检查记录，确保车辆健康上道，检查不走过场。

第二，对所有客运驾驶员的资质进行了全面清理，并建立驾驶员档案，要求企业辞退不合格驾驶员，经常对驾驶员进行培训教育。

第三，强化客运公司对客运车辆gps运行情况进行监管，实时提醒驾驶人员保持车速，每月定期组织驾驶员安全培训，真正落实企业的`安全主体责任。我队定期调取客运车辆gps行驶记录，作为监控车辆的一种手段，对超速车辆给予处罚，并通报给客运公司对驾驶员进行处理报我队备案。

（二）开展各种安全检查整治行动

**客运乘务帮办工作总结17**

20xx年春运的工作，从1月16日起至2月24日止，共40天。春运期间，我站积极发挥^v^门的职能作用，统筹安排人员强化治理、检查、指导工作，极大的方便了群众的出行，有力的保障了春运的工作的顺利开展。

春运一开始，我站就积极组织实施县局20xx年春运的工作方案。站领导精心组织，周密安排对可能发生的突发事件提前准备，对消防设备、安全设施进行全面检查，重点岗位如人车联检、“三品”检查、进出站、现场管理等岗位增加人员。客运站全体员工以高度的责任感，认真的工作态度，积极主动投入到春运安全工作中，全面保障了春运的工作的正常运行。下面对今年的春运的工作总结如下：

>一、提高认识，精心组织

春运的工作圆满完成离不开思想高度重视和精心组织安排，站领导为了确保春运的工作顺利进行，把春运安全工作放在首位，认真落实县局和县运管所部署的春运各项工作，制定了春运的工作方案、成立春运安全保卫工作领导小组，制定突发事件应急预案和春运值班制度，公布值班名单。召开春运动员大会，将春运安全工作落实到实处，将安全责任落实到每一个人。我站从思想上高度重视安全工作，做好恶劣天气的准备工作，认真做好各线路车辆的检车工作，针对冬季冰雪路况做好宣传学习，要求各线路客车备好防滑链等安全实施，防止疲劳驾驶和酒后驾驶，及时协调处理各种突发事件，严防安全运输事故，做到组织到位、措施到位、责任到位，确保了安全运输正常有序的进行。

>二、加大宣传力度营造安全氛围

春运期间我站利用简报、宣传栏和横幅等多种方式进行宣传，与进站发车的驾驶员、车主面对面交流冬季安全行车经验，要求他们及时维修车辆，并叮嘱驾驶员做到春运安全行车。

>三、加强安全学习落实安全责任

春运前对全体员工进行了春运动员和春运安全学习，对春运期间可能发生的客流突增、安全事故、火灾雨雪恶劣天气等突发事件提前预测演练，并签订安全责任书。

>四、搞好安全隐患排查严把车站安全关

强化对营运车辆及驾驶员的安全检查力度，春运期间增加了检车人员，把好车站安全源头关。

对各进站春运车辆进行全面检查，车辆是否按期参加车辆综合技术性能检测和二级维护;车辆技术等级是否与经营范围相适应;客运车辆是否按规定安装并使用GPS行驶记录仪，保证有效正常监控。各车辆严格执行人车联检工作标准，不符合要求、安全无保障的车辆，一律禁止参加春节运输。

对各种证件和驾驶员的检查工作。按照上级新的要求，利用新的“安全例检单”和“派车单”。严格检查“六证”、“两单”，严禁酒后驾车、严禁疲劳驾车，发现无即时证明、即时证明过期或人证不符、车证不符、车辆安全技术不达标者，一律不准参加春运;严格执行各车辆的人车联检，严格审查其营运手续和各项保险，严禁违规加班包车。我站还对各营运车辆的有关证件和安全随车设施分别进行了拍照，以此作为影像材料予以存档。

认真落实“三不进站、六不出站”规定，在客运站有“三品”专人检查，新印制了“安全出站登记表”和“三品检查登记表”，做到了四有，即：有专人、有检查、有记录、有处理;把“三品”查在站内，堵在车下。防止发生破坏事件和违章、违规现象，杜绝各类责任事故的发生，保证了春运安全源头关，确保了旅客生命安全，使旅客出行安全得到了有力的保障。

>五、开展了春运安全运输大检查

春运期间，严格落实安全管理在现场制度，安全人员到发车现场，坚决杜绝一切违章违规行为的发生。

对违规、违纪车辆进行严格检查，每天都对各客运车辆进行安全例检和出站登记，不符合要求的车辆，决不放行，对超员车辆坚决不予放行，努力做好乘客思想工作，将超员乘客安全有序的进行分流，对车辆违规违纪按规定进行处理。

>六、应急值守，信息畅通

**客运乘务帮办工作总结18**

这是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名有x年工作经验的火车乘务员，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语；火车上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识；车上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要\*时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是火车处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。

做为一名火车乘务员也就代表着一个公司、一个地区乃至于一个国家。比如有乘客想了解一些当地的历史名胜、旅游景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。所以乘务员的工作不仅仅是在火车上面，更重要的是需要\*常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使\*日里的工作得心应手。

我想，如果一位旅客登机时，却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情，这时旅客会对我们的公司和员工留下一个什么样的印象呢？他可能在想：我们根本不重视旅客，对他们不屑一顾或者想我们公司的管理体制很松散等等一些对我们公司形象不利的看法。反之如果旅客登机看见整洁的客舱，舒适的座椅，随时待用的咖啡，最新的报刊杂志时，旅客会感觉到自己得到了重视和尊重，心里就会非常认同我的努力，也会感到非常高兴。

在服务方面我认为乘务员为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理，关心旅客，热爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，尽量满足旅客提出的要求，让旅客真正有宾至如归的感觉。让我们在今后的工作中以的服务给旅客留下最深刻的印象。

总之，现在的阶段是我提高自身服务水\*的时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所\*用到工作中，做一名合格的火车乘务员人员。通过这几年的跟车我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前头，做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的经验。但我想，在处理问题时，自身要做到情绪稳定，有较好的观察力和理解力。处理不失\*衡，把大事化小，小事化无。

乘务员工作总结10篇（扩展7）

——高铁乘务员实习工作总结 (菁选2篇)

**客运乘务帮办工作总结19**

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！

**客运乘务帮办工作总结20**

也许有人会这样认为，乘务工作不外乎是端茶送水而已，是一种体力劳动。其实，十年的工作经验使我认识到要做好这份工作，更重要的是靠心灵去感受、体验，乘务工作是一种心灵的艺术。

在一次服务中，我看到一个小女孩脸色苍白、头冒冷汗，旁边的父母显得手足无措，根据经验，我断定小女孩是晕机了，马上端来热水，帮她擦汗。由于后舱旅客全满，空气有些闷，我便对她父母说：“交给我来照顾吧。”我让她躺在乘务员座位上，帮她垫枕头、盖上毛毯、拉下帘子，小女孩想睡又不敢睡，我轻轻地哄她，还示意上洗手间的旅客轻点，小女孩终于睡着了。一个多钟头后，小女孩醒来时已恢复正常，飞机也快要下降了。当我把小女孩交给她父母时，看着恢复往常活跃可爱的女儿，父母十分感动，连声向我道谢。这时，了解事情真相的其他旅客也不约而同地鼓起了掌，客舱里响起了少有的掌声，置身于其中，我深受感动。是的，只要用“心”服务，实现与旅客情感与心灵上的沟通，一定能打动旅客的心，从而让旅客在匆匆的旅途中得到温馨、舒服的享受。

记得××年1月的一天，一个中年人坐上了我领班的飞往成都的航班，我发现他一上飞机就愁眉苦脸，闷闷不乐，就找机会跟他攀谈起来。在聊天中，得知这个旅客在广州打工，这是第一次坐飞机回家过年，可过安检时却把一个袋子丢了。我安慰他不要着急，答应帮忙寻找。旅客紧悬的心终于松了一口气。我通过机组与安检联系找到袋子，回广州我马上步行到安检拿回袋子并托下一个航班带去，令这个旅客十分感动。我觉得这是我应该做的事。航班到站并不表明服务到站，只要能给旅客提供方便，即使辛苦点儿也无所谓。只要我们用爱的力量温暖每一颗心，就能让旅客在客舱里得到舒适的享受的同时，更得到真情，得到爱的启迪，正如旅客在留言纸上所写的，“我要学习你们这种热心为旅客的精神，在本职岗位上做出成绩”，这使我深深体会到工作付出后的欢乐，体会到了这一\*凡职业的不\*凡之处！

\*有句古话叫“将心比心”，意思是说要站在别人的立场上思考问题。我们这个社会有细致的分工，心得体会我们这个社会的人际关系是“我为人人，人人为我”，人人都是服务对象，人人又都为他人服务，在更多的场合你为别人服务，在更多的场合又会接受别人的服务，只有“将心比心”，才能力求把服务工作做得尽善尽美。

在服务过程中，有时我们的一片热心也会得不到旅客的理解，我们也会碰到少数道德水准低下的旅客，这更需要我们从大局出发，委曲求全，多一份谅解，多一份体贴。记得有一次我执行××航班，由于天气原因延误了五个小时才起飞，旅客上飞机时情绪都很激动，他们不理解，把气出在我们身上，我们在广播里一再道歉，忙里忙外，照顾旅客，安抚旅客情绪，把饮料、餐食、报纸一份一份送到旅客手中。这时，有个男青年叫道：“不吃了，肯定是××没有飞机，骗我们天气不好，要赔偿我们损失。”旅客的情绪顿时起了波动，都嚷着要向我们索赔。那个男青年又向我多要一份餐食，当时我们已经把自己的机组餐都送出了，于是向他道歉说没有了，他却指着我的鼻子说：“民航都是骗子、混蛋！”我只能依然保持笑容跟他解释，但他又骂开了：“你们只会笑，什么都不会，什么都不懂。”当时，尽管我心里十分委屈，但我想到我现在穿着制服，是代表××，我要维护××形象，就依然\*静地对他说：“先生，如果是由于航班延误时间，影响了你的工作，我们表示抱歉，对此带来你的不满我们表示理解。但是，由于天气原因，我们也无能为力，为了你我的安全，我们只能等天气好转再起飞，请您支持我们的工作。”其他旅客看到这情景，也停止了争吵，纷纷赞扬。

我们乘务员服务态度好。后来临下飞机时，工作总结那个旅客不好意思地向我道歉说：“对不起。我不应该把气出在你身上。”我笑着说：“我理解你的心情，欢迎你下次乘坐我们的航班。”“一定、一定。”旅客答应着。是啊，人心换人心，只要我们能够体谅旅客，旅客也是能够理解我们的。

也许空姐这一特殊的工作，使得我们心中装得下千千万万个旅客，却难以装下自己的亲人。每逢万家团圆的日子，都是我们繁忙的时候。多年来，当新年的钟声响起的时候，我都坚持在工作岗位上。也许我不是一个合格的妻子、合格的女儿，没能为家人亲手端上迎春的汤圆。如果，我们把乘务工作只看成是一种职业来对待时，将会觉得是极其辛苦和\*凡的，旅客只是一个一个的工作对象；而当我们把它看作一种崇高的事业时，对旅客的认识会有一种全新的意义。我们不会再用一般的职业心理去对待他们，在为他们服务过程中爱的情感会油然而生，工作的辛劳就会变成我们付出后的欢乐。

十年来，我只是尽自己的一片心、一份力和乘务队的姐妹们一起，为提高××的服务质量、为提高××的声誉而努力工作。去年六月我被授予全国民航青年岗位能手，荣誉给了我压力，鞭策我继续进步。为了无愧于“××空姐”称号，我将继续全身心投入这份\*凡而又伟大的工作。我以我心写凌霄！

**客运乘务帮办工作总结21**

在上级部门的正确指导和总公司的正确领导下，通过分公司领导和广大从业人员的努力奋斗，大胆开拓，扎实工作，取得了一定的成绩。全司现有职工45人，其中管理人员5人，驾驶员40人，营运车辆39台，官车5台。全年总行驶里程预计万公里，运送乘客36余万人次。全年无任何大小事故，创招揽收入1200余万元。外包业务收入100余万元，共上交税款55万元，较好的完成了总公司下达的各项任务，现对20xx年工作作如下总结：

>一、规范经营环境，加大硬件投入

我分司正式成立于20xx年3月17日，办公环境条件差，设备简陋，已远不能适应现代办公市场的要求，同时今年初随着同行业车辆的竞争加剧，社会经营车辆也是“虎视眈眈”，公司效益激剧下降，整个运输市场呈现“买方市场”。公司陷入了低谷困境，收入连创“新低”，处于这样一个危机关头，公司领导果断决策，本着“两手抓，硬件先行”的原则，在公司财力十分紧张的情况下，一如既往的对办公环境加大投入，在4月初公司重新修建办公环境和租赁了新的停车场地、更新办公设备系统。对捷普交通班线已旧车辆进行更换，另外全年预计共更换新车5台，一方面提高了车辆档次，消除了安全隐

患，另一方面也吸引了乘客，提升了经营环境的“人气”，更重要的是在春运即将来临的关键时刻，提高了运输环境档次，为今年春运的大丰收打下了坚实的基础。

>二、狠抓生产经营，加强优质

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！