# 乘务长个人工作总结(实用9篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-07-09

*写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。乘务长个人工作总结篇一20xx年的支援春运的列车乘务员工作圆满结束了。本次...*

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**乘务长个人工作总结篇一**

20xx年的支援春运的列车乘务员工作圆满结束了。本次的列车工作自1月25日开始，历经一个月，于2月下旬结束。

这一个月里面，我总共出了3大趟，6小次车。从第一次车的工作生疏，手忙脚乱，到第二次的慢慢熟悉，再到后来的渐渐上手。几次的犯错，虽然只是小小的，却教会我凡事都要认真做。很多事情尽管看似很小很简单，但是一旦做起来，就绝不是看起来的那么简单，是要花费挺多的汗水精力才完成的漂亮。就比如说，打开边门站岗，整个流程是这样子：首先拿好抹布、脚踏板、顺序牌和安全警示带，然后开门将所有的东西放好挂好，站岗，最后关门的时候要全部一样不缺的回收。4样东西，挂的位置都不一样，先做什么后做什么，还要保证一样不丢，似乎简单，但是保证不出错，就要十二分的认真加上百分百的小心，对于平时粗枝大叶的人是一个很大的考验。就像我，就先先后后犯了几次错误。

途中的清洁卫生，扫倒垃圾，让我学到了吃苦耐劳和如何保持真诚的\'服务态度。有些乘客真的素质会很差，不过只要你态度好，心放宽一点，忍忍就过去了。另外就是沟通的重要，只要你跟旅客的宣传工作做到位了，就可以少做很多繁琐的工作。例如宣传垃圾桶的位置或注意垃圾要装好，你就不用扫很多次车厢了。还有与旅客的交谈中，是可以学到很到东西的，各地的风俗啊、地理人文啊等等，最重要的一点是，还可以缓解车厢紧张郁闷的气氛，让更多的欢声笑语充斥车厢，提高着每个人旅途的开心指数。

在车上，我曾犯下一个挺严重的错误，这也是一次深刻的教训。在一次广州出站时，那时候天气真是很闷，空气很湿很热，玻璃窗都流出水了，车厢的乘客塞得满满的，是有史以来人最多的一次。于是，有几个乘客就呆在边门旁，劝我说等车开了一会，有风吹进来一阵再关边门。不知道为什么当时就这样照着做了，然后被领导发现了，车站亲自下来训了我一顿。被狠狠地训了，眼泪控制不住，不争气的留了下来。那时候的感觉现在还很清晰，因为好长时间没有被人骂过了。不过还是感谢车长的批评与指正，让我明白了，规矩就是规矩，在车上就要遵循车上的管理。于是，痛定思过之后，我写了平生第一篇，长长的一篇自我检讨书交给车长。其实我知道，因为我，车站也被领导狠狠的训了。

本次工作，我们顺顺利利的完成了。我相信，每个人都收获了很多。毫无疑问，这是我人生中重要和精彩的一段实践经历!

**乘务长个人工作总结篇二**

依然记得在初始培训时，乘务教员说，机上服务不是简单的端茶送水，不是单一的一个微笑一句“您好”，它是一种考验乘务员智慧与真诚品格的工作。机上服务工作做为旅客乘机时整个服务工作的重要组成部分，服务的好坏，无疑成为旅客对一个航空公司评价的重要标准。乘务员应在四个工作阶段中以自己细腻、真诚、用心的服务特征诠释服务就是市场，服务就是效益的理念。结束培训，带着无比的兴奋和无限的憧憬，9月，我们开始正式跟班飞行了，以前从没坐过飞机的我还没来得及体味人生中第一次飞翔的感觉，航班上教员严格的要求、旅客因为航班延误生气的质询等等的一切就让我紧张得连高空晕机的.机会都没有了，我试着回忆课堂上老师教我的知识，但是每当教员因为我工作得不到位生气地两眼一瞪时，就又忘得一干二净了。从未受到过批评的我，有时忍不住，就只好偷偷跑洗手间擦干眼泪，对着镜子告诉自己，要坚强，一路走来那么不容易，难道这么简单的服务都做不好吗，一次不行再来一次，记不住就用笔记本，有做的不当的地方下次改正啊。

短暂的跟班飞行就这样在汗水与泪水中匆匆过去了，我开始习惯了早出晚归披星戴月的生活，开始喜欢上了飞机起飞时紧贴椅背上升的那种感觉，也渐渐恋上了三万英尺上的那一片云海蓝天……如今，常常有朋友问起当初我是怎么成为一名空中乘务员的，我总是笑笑回答：“机遇？幸运？或许是命中注定我和蓝天有个美丽的约会吧！”

二、旅客的难题——困境成长

然而，通过一段时间的飞行，我发现面对不同的旅客做好服务工作不是光有这个想法就能做好的。乘务员的工作需要我直接面对旅客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成对客人的伤害。而且，细心的乘务员会发现，在服务时虽然所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人完全满意。在飞行中，乘务员遇到最棘手的事末过于如何为自身修养差，不尊重人的旅客的服务。

一次，一名旅客在满客的情况下要求乘务员为他调换靠窗的座位，由于没有空座位，航线又较短，乘务员试着和几位旅客商量也没有人愿意换位置。这时，那个旅客开始吵闹，先责怪地服员，又扬言要投诉乘务员办事不利，让一些不明实情的旅客误解了乘务员的工作态度，造成不良影响。后来，在乘务长的帮助下，这件事才平息。通过这件事，我们要看到自身的不足，主动的查看一些服务行业的相关书籍，向经验丰富的前辈请教问题，通过借鉴他人的经验和总结自身的感受来提高服务技能。只有通过不断的学习提高自身的综合素质，才能作到想旅客所想，有针对的为旅客服务。

有一次在航班上，在送餐前饮料时，26排a座的女士在睡觉，b座先生就把她叫醒问他喝什么，女士很不耐烦的要了杯矿泉一饮而尽又睡了。送餐时，先生又把女士推醒问他吃不吃饭，女士很不高兴地挤出一句话‘我很累，只想睡觉’。通过这件事，发现在机上并非每位旅客都认为吃好喝好服务就好，旅客的乘机次数多了，就只把飞机当成交通工具而非餐厅。这时，我们可以给她轻轻盖上小毛毯，她就领会到你的服务了。

的确如此，飞机虽是公共场所，但座位却是旅客的个人空间，在不影响飞行安全及他人的情况下，在个人空间选择他们喜欢的旅行方式是他们的权利，而我们乘务员只需在此基础上帮助他们达到这一愿望就可以获得旅客满意。年青的旅客登机后一般都自备了旅行书刊，对于他们只需在光线弱时及时为他们打开阅读灯并送上一杯水，却不去打扰他们读书的雅兴；中年旅客在机上爱打个小盹，然后饱餐一顿，于是在他们闭眼前询问客舱温度是否合适，需不需要毛毯；老年旅客很少把行李打成大包，都是左一个包右一个袋子的拎着登机，乘务员们尽可能为他们调换宽敞的位置让他们把行李放在脚下，因为出门谨慎的心理促使他们不愿把行李放在行李架上。

当然，旅客的心理是各式各样的，总结出旅客需求以由在机上吃好喝好而转变成多样化的方式以后，就开始着眼于细微用心去体会旅客心理，做好每一件看似简单的服务工作。身为一名专业的空中乘务员，一定要了解各种旅客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供的服务。在平时必须要注意修养，不要随便发脾气，待人处事的态度须非常小心。如发生不牵扯安全的服务问题时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“旅客至上”为原则。尽量让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。工作中服从乘务长管理，加强团结，处处以身做则，严于律已，自觉地做好本职工作。在航班不正常时，还要有顾全大局的意识，一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，增进旅客对公司的理解，化解旅客的怨气。

三、妙语戏如珠——一笑了之

曾几何时在飞行中经常遇到一个现象：旅客打开手机玩游戏，因为航线太长旅客特别无聊，我们也能“理解”和“体谅”上帝（旅客）而非放任不管，我们非常清楚这当然是不利于飞行安全的放纵。所以，我将飞机上配备的书报杂志尽量收集完整送到旅客面前，请旅客尽情享受机上娱乐时光，对旅客讲：“千万不要自己破坏自己的兴致，做一些不利于飞行安全的事，因为我们都在飞机上呢！”这样幽默调侃的语言一出，旅客会一笑了之，而听从了安排。我想：只要我们从重视安全的角度出发，把服务做到前面，理所当然地会得到旅客的支持与配合！

每一次航班的平安出行与归来，每一个旅客与机组成员的生命财产安全，每一位出行者亲人的牵挂，都是所有民航人共同的责任。在每一次执行航班任务前，请记得提醒自己：“我们身负重任，我们的责任，与生命相连。”

四、简单的幸福——睡不够的觉

其实“幸福”就是每天准时上下班，下班后能跟爱人一起，看书、看电视、聊聊天，然后一起入眠……看似例行的琐事，其实是最幸福的事。

八点起飞的飞机，如果普通乘客不想误机的话，应该在早晨6点半左右起床。而飞机上的空中乘务员虽然就住在机场，但他们的起床时间是早晨5点半。如果起飞时间更早，空姐们有时候必须半夜4点多就起床，因此，细心的乘客不难发现，有的空中小姐虽然面带笑容但眼睛充血或是带着黑眼圈。

当然，这种倦容按照有关规章制度是不允许的，所以起床后一个非常重要的工作内容就是必须一丝不苟地化妆。脸色发黄？那就刷腮红，口红不能使用大红、玫红之外的颜色，鲜艳的红色才能使人看上去容光焕发。手提包内除了业务手册、广播词、围裙、平底鞋等一些工作必备的物件外，化妆包和一双备份的长筒丝袜必不可少，否则将被扣分。保持美丽端庄的仪容对我们来说是同热情服务一样重要的工作，穿着破了的丝袜面对乘客便是一种重要失误。

起床后，清晨6点35分，飞行准备会正式开始。会上，乘务长会根据当天的工作要求按乘务员的工作能力分配号位，考察乘务员对应急设备的使用掌握情况，熟悉反劫机预案。虽然是例会，强调的事项几乎每天都一样，但我们都一丝不苟，在万米高空，任何一个小小的差错都可能酿成灾难。因为我们都深知，自己和全机乘客的安危掌握在自己手中。正因为空中飞行工作的特殊性，我们的工作除了乘客们看得见空中飞行的几小时外，还有大量的工作时间都花在了地面上的准备、总结和各种学习之中。

工作4天休息2天，问花样年华的空中小姐们怎么过业余生活，她们无一例外地回答：睡觉，补足瞌睡。

五、美好生活——遨游蓝天

还记得我们的第一个老师吗？还记得老师和我们说的第一句话吗？走向社会，还记得领导的第一次谈话吗？还记得曾经有过多少次批评与表扬吗？为了那无数的第一次，我们荡起双桨，驾驶“心”的小船，在大海里拼搏，驶向我们的理想。几多付出，几多收获，在他们的帮助下，小船乘风破浪，理想的庄园终于依稀可见了。一转眼工作已有二三年了，我感谢同事们对我的帮助，让我在懵懂中渐渐成熟，让我学会合作与配合，让我学会了用欣赏的眼光去看待别人的成功。

正如歌中所唱：“感谢黎明捧出了朝霞，感谢明月照亮了夜空，感谢苍穹深藏理想、幻梦，感谢大地哺育了生灵——感谢这一切一切，这所有，感谢这美好的所有……”是的，拥有一颗感恩的心，我会笑得更灿烂！

展望20xx，要力求“活得大气，看得恬淡，做得实际，想得周到，干得漂亮，吃得精致，玩得尽兴，睡得规律，学得充实”。

祈求20xx，“心若没有栖息的地方，到哪里都是在流浪！”将成为过去，而“心在哪里，财富就在哪里”得以修成正果！

但愿20xx，我依然可以微笑的面对一切。

**乘务长个人工作总结篇三**

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!

**乘务长个人工作总结篇四**

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。

**乘务长个人工作总结篇五**

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：

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。

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xx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。

**乘务长个人工作总结篇六**

4月毕业于西安铁路职业技术学院，经过选拔考试被神朔铁路公司录用为电力机车乘务员职业，参加工作以来在各级领导以及同志们的帮助领导下，我以满腔的工作热情踏实工作，思想上积极要求进步，工作上兢兢业业，勤勤恳恳，多次参加段举办的技术竞赛练兵活动，受到各级领导的表扬。从学习司机，司机，万吨司机，到司机长。在电力机车乘务这个岗位上，勤奋好学，积累了丰富的工作经验，尤其是在电力机车ss4b方面有了更深的了解学习，主要有下面几个方面：

ss4b型电力机车应急故障处理，包括受电弓故障，主断路器故障，劈相机故障辅机故障等的处理。非正常行车办法，万吨列车操纵办法，无线同步操纵安全措施，bcu制动机的使用及神华八轴交流机车故障处理方法等。

1）、首先是受电弓，是机车的主要部件，机车的电流要通过它传输过来，所以检查好受电弓尤为重要，要升起弓，必须要有足够的风压，各个赛门，必须开放（143赛门），电路的各个环节必须严格卡控，包括587qs正常位，门连锁勾贝出到位，287yv吸合，在冬季弓体座容易结冰，要将52调压阀调在600kpa以上。

2）、检查机车要勤，要做到小事不小，每次出勤前都要

做好三件事，先是了解前一班机车的运行情况和机车质量情况，对特舒情况作好记录，二是对操作上自设注意栏，一遍在运行中提醒自己，三是爬到机车上对机车进行检查，对重点部位作重点检查，在运行中只要机车一停下来，我手中的检车锤就开始工作，无论刮风下雨从不间断，检查好机车是消灭隐患的`关键。

3）、在万吨无线操纵方面也有了丰富的经验，经常会出现掉流，分相预备等故障，对于这类故障我们要能够及时的打单机处理，早发现，早处理，以免造成无谓的区间停车，给安全生产带来了极大地影响，为了避免这样的故障出现，这就要求我们按程序作业，在编组之前把592qs打在重联位，把过分相收发器打在相应的上行位或下行位，若顺序颠倒就会出现此类故障。

4）、在bcu制动机这方面，要注意三个方面：一是要注意制动机的数码管显示，有小数点出现就表示制动机出现了故障，通过它来判断，结合司机室制动机状态指示灯来判断制动机故障的严重程度，灯4秒闪一次表示制动机存在不影响机车运行的故障，可以维持回断处理，若指示灯快闪，0.5秒闪烁一次则表示制动机出现了严重的故障，应立即停车进行制动机的故障处理。

分主断，降弓复位gwm，时间间隔不小于10秒，上电后，dk—2触发惩罚制动，可立即缓解，给及位走车。

神朔线坡道大，曲线半径小，覆盖了上坡，下坡，起伏坡道的综合线路纵段面，要求我们有过硬的操纵水平，丰富的理论知识，高超的应急故障处理能力，尊章守纪，严格要求自己从点滴做起，严格按照操规的规定平稳操纵机车，在下坡道做到空电配合，电流不的低于500a，上坡给退流要平稳，严谨野蛮操纵，在起伏坡道上要保持电流不低于300a最为合适，避免冲动发生断钩事故。

作为电力机车乘务员，要内炼素质，外塑形象，为人师表，一身正气，与时俱进，提高自身的业务素养，“一花独放不是春，百花齐放春满园”，为了铁路的美好明天，我将知难而进，为铁路行车安全做出自己的贡献。

**乘务长个人工作总结篇七**

今年年初，我被调至xx公交干线上做售票员，至今已近一年。在这短短的一年时间里，让我对售票员这个职业有了新的认识。

首先，售票员不是单纯的收钱和出票。以前我觉得售票员不过就是在对方告诉你目的地后，机械的重复着收钱和出票两个动作而已，如今我明白，单纯的那两个动作根本谈不上真正的售票。

在公交车上，我们会遇到一些老年人，因为他们不识字，所以在公交车进站后，我们售票员必须先站在门口问是否能够到达他的目的地，认真的答复他是或者否，如果不是，还要告知正确的公交线路。乘客上车了，如果人多，或者老弱病残孕的乘客，在没有人让座的情况下，售票员必须提醒年轻的乘客，给他们让出座位，保证他们的一路安全。

其次，是对自身的要求：

1.按时上班;坚守岗位、履行岗位职责，积极完成售票任务。

2.售票工作中说话文明、礼貌侍人、热心为就顾客服务。

3.售票过程中要认真负责、动作迅速、准确无误、钱票无差错。熟悉本岗位业务知识及操作流程，为客户提供专业、热情、周到、贴切的优质服务，保证客户享受服务的\'及时、准确性。

4.售票回笼的现金(大面额钱要检验是否有伪钞)清点后要及时上交。

5.遵守国家现金、票证管理规定。提高警惕，注意安全保卫工作。

6.认真钻研业务技术，提高工作效益。

7.完成上级交办的其他工作。

**乘务长个人工作总结篇八**

20\_\_年的支援春运的列车乘务员工作圆满结束了。本次的列车工作自1月25日开始，历经一个月，于2月下旬结束。

这一个月里面，我总共出了3大趟，6小次车。从第一次车的工作生疏，手忙脚乱，到第二次的慢慢熟悉，再到后来的渐渐上手。几次的犯错，虽然只是小小的，却教会我凡事都要认真做。很多事情尽管看似很小很简单，但是一旦做起来，就绝不是看起来的那么简单，是要花费挺多的汗水精力才完成的漂亮。就比如说，打开边门站岗，整个流程是这样子：首先拿好抹布、脚踏板、顺序牌和安全警示带，然后开门将所有的东西放好挂好，站岗，最后关门的时候要全部一样不缺的回收。4样东西，挂的位置都不一样，先做什么后做什么，还要保证一样不丢，似乎简单，但是保证不出错，就要十二分的认真加上百分百的小心，对于平时粗枝大叶的人是一个很大的.考验。就像我，就先先后后犯了几次错误。

途中的清洁卫生，扫倒垃圾，让我学到了吃苦耐劳和如何保持真诚的服务态度。有些乘客真的素质会很差，不过只要你态度好，心放宽一点，忍忍就过去了。另外就是沟通的重要，只要你跟旅客的宣传工作做到位了，就可以少做很多繁琐的工作。例如宣传垃圾桶的位置或注意垃圾要装好，你就不用扫很多次车厢了。还有与旅客的交谈中，是可以学到很到东西的，各地的风俗啊、地理人文啊等等，最重要的一点是，还可以缓解车厢紧张郁闷的气氛，让更多的欢声笑语充斥车厢，提高着每个人旅途的开心指数。

在车上，我曾犯下一个挺严重的错误，这也是一次深刻的教训。在一次广州出站时，那时候天气真是很闷，空气很湿很热，玻璃窗都流出水了，车厢的乘客塞得满满的，是有史以来人最多的一次。于是，有几个乘客就呆在边门旁，劝我说等车开了一会，有风吹进来一阵再关边门。不知道为什么当时就这样照着做了，然后被领导发现了，车站亲自下来训了我一顿。被狠狠地训了，眼泪控制不住，不争气的留了下来。那时候的感觉现在还很清晰，因为好长时间没有被人骂过了。不过还是感谢车长的批评与指正，让我明白了，规矩就是规矩，在车上就要遵循车上的管理。于是，痛定思过之后，我写了平生第一篇，长长的一篇自我检讨书交给车长。其实我知道，因为我，车站也被领导狠狠的训了。

本次工作，我们顺顺利利的完成了。我相信，每个人都收获了很多。毫无疑问，这是我人生中重要和精彩的一段实践经历!

**乘务长个人工作总结篇九**

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：

“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。

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。

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。

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！

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn