# 最新乘务员工作总结(优秀11篇)

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-05-12

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。乘务员工作总结篇一时间如流水，转瞬即...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**乘务员工作总结篇一**

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x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x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。

**乘务员工作总结篇二**

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。

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：

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。

**乘务员工作总结篇三**

报站及时、声音洪亮、扶老携幼、服务周到”，如何做好售票员的服务工作，不外乎也是上面几句，或者加一句“对乘客就像对亲人一样，自己的\'父母乘车也想着别人能照顾一下”。

在同事眼里，我是名普通得不能再普通的售票员。不善言辞，但性格乐观开朗，从没和任何乘客或同事吵过嘴、用别人的话来说就是“从没烦心事”。

别人一见堵车，心里总有点不痛快。我遇到堵车也是保持冷静的，常说：“吃不上饭了就晚点吃，没事。”“遇事自己先别烦，和气点，礼貌点，耐心点，一切就都好解决了。”我总结的x年无投诉的秘诀，就是努力做到“十点”：报站清楚点、热情服务周到点、解答问题耐心点、处理问题恰当点、说话办事礼貌点、开关门看着点、售票主动点、查验票和气点、打扫车厢干净点、为乘客服务辛苦点。正是这种服务和心态使我和沿线不少老乘客成了朋友。一对家住工人体育馆附近的老夫妇，每天早晨5点多钟，都坐我这趟车去晨练。我把二老当自己亲人一样看待，有一天见到两位老人跟他们说，明天就要搬家了，以后不能再坐这趟车了。两位老人拉着我的手说：“今天最后一次坐这趟车去晨练了，陪着你坐一圈。”就这样，两位老人陪着我坐了一圈车。当售票员可以遇到很多暖心的人，我很知足，也很珍惜这一份工作!

**乘务员工作总结篇四**

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x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，体会到了这一平凡职业的不平凡之处！

中国有句古话叫“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x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x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x，我要维护x形象，就依然平静地对他说：“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平凡的，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x的服务质量、为提高x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“x空姐”称号，我将继续全身心投入这份平凡而又伟大的工作。我以我心写凌霄！

**乘务员工作总结篇五**

x东方航空集团公司总部设在上海，是我国三大骨干航空运输集团之一。经营业务包括公共航空运输、通用航空业务及与航空运输相关产品的生产和销售、航空器材及设备的维修、航空客货及地面代理、飞机租赁、航空培训与咨询等业务。截至20xx年1月，东航集团总资产约为1085亿元人民币，拥有大中型运输飞机330多架，通用航空飞机18架，通航点151个，从业人员超过6万人。东航集团现有全资、控股公司21家。经过几年来的调整优化和资源整合，基本形成以航空食品、进出口、金融期货、传媒广告、旅游票务、机场投资等业务为辅助的航空运输服务体系。

x东方航空股份有限公司就是我的实习所在地。在空中乘务员实习开始前我曾在沧州师范学院现代服务专业进行过一年的系统学习，并在韩国进行了为期一年的空中乘务专业培训。学校领导和老师们为了让我们能够更好地工作，积极组织了理论知识培训，让我们进一步懂得了空乘的基本知识和在飞机上遇到突发事件时的施救措施。理论知识培训和实践培训，使我们学到了不少的东西，同时也产生了诸多的感触，在刻苦学习中提高，在磨练意志中成长，在勤奋工作中完善。此次培训为我们空乘飞行进一步打下了坚实的基础。

在飞机上 我们严格要求自己，严格作业，热情服务乘客，同时我们用自己的热情给乘客创造一个舒适的环境，用积极主动的态度帮助乘客，我们的工作也得到他们的支持。当然在飞机上的工作也不是一帆风顺的，遇到不理解的乘客时需要我们要有足够的信心和耐心去面对，有时我们受到委屈也想过放弃，但最终所有人还是坚持了下来。

自从实习以来，我养成了很多好的生活习惯，礼貌用语说的更加自然频繁，到哪里都习惯性的把用过的东西整理好，方便后面需要用的人，这样良好的生活习惯对我们以后的生活也是非常有好处的！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。以前作为乘客的时候，让乘务员帮我做些什么觉得是天经地义的事，如果她忘记了或者做错了，我就觉得是他不重视我，我会很不高兴，这也让我现在作为一个乘务员更了解乘客的想法，尽量做到服务好每一位乘客，但是我现在更了解到作为一个乘务员有多么的不容易，以为并不只是给一个人服务，要同时记住不同乘客的不同需求是多么有难度。这也让我明白了在以后的人生道路中，当对别人感到不满时，先站在别人的角度上考虑一下，了解到别人的难处，才可以学会什么叫做体谅和理解。

虽然很辛苦，但是当可爱的乘客非常感激的跟你说“谢谢”时，当你的服务得到别人的肯定时，当那一对老夫妻对你竖起大拇指时，所有的辛苦都是值得的，真的，那个时候你会感觉全世界都被你紧紧拥在怀里，所有的辛苦烟消云散，那一刻我的心被爱填地满满的。

虽然实习时间不长，但对我们有重大的意义。它使得我们看到了自己的不足也使我看到了我各方面的.努力，同时也提高了我的能力。这对我今后的学习工作将产生积极影响。再次感谢学校领导，老师们对我们的培养。在以后的学习工作中我必将以饱满的热情和主动心态做好空中乘务员的工作。相信通过学校老师的教诲，通过现场实习的经验积累，我一定会将我的工作干的更加漂亮！

空中乘务员实习使我们有了预期之外的收获，它已经成为我人生一段难忘的经历，它让我多了一份成熟、稳重、少了一份幼稚。通过这次空中乘务员实习，我的人生观、价值观、世界观也发生了改变，我更加懂得如何完善自己，磨练自己，去发现自己的价值并为今后的就业打下坚实的基础，同时它更教会我们怎样去生活、去奋斗、去对待自己的工作，这次空中乘务员实习更考验了我们的责任心，磨砺了我们的意志。

我非常喜欢这份空中乘务员工作！我热爱这份工作，也从不后悔自己选择了这份工作。现实是残酷的，每个行业每个公司都有自己的标准与制度，认真快乐得去完成每一项任务， 想想自己走到这一步是有多么的不容易，坚持就是胜利！相信自己！

**乘务员工作总结篇六**

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xx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，体会到了这一平凡职业的不平凡之处!

中国有句古话叫“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，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。

相信大家不会忘记1990年发生的特大空难“十二事件”吧。空难发生的第二天，我执行xx航班。在南京上客时，几个面带忧伤的旅客引起了我的注意，他们坐好后，我马上给他们递上温开水，并询问他们是否身体不适，但他们都沉默不语，似有重重心事。这时，地面工作人员上机送舱单，我忙把他们请进服务台，询问是否有空难家属，他们回答说，好像有。我的心一下子沉了下去。起飞后，我给他们递上小毛巾，再次轻声询问到广州什么地方，是不是云山大酒店(当时空难接待处)，一旅客点了点头，眼泪叭哒叭哒地掉了下来，我一下子全明白了，“人非草木，孰能无情”，我深深地体会到这些失去亲人的旅客的悲痛心情，眼泪也夺眶而出，旅客的心和我们的心是相通的。而当时，我也只能不停地安慰、开导他们，尽自己的一片心，既是对旅客，也是对空难中死去的同事、同学。到达广州后，由于各种原因善后处理小组没有来接他们，为防万一，我和另一名乘务员自费坐出租车将他们送到目的地，当我们说明来意时，有关人员先是一愣，然后很快握着我们的手，连声说：“谢谢你们帮了我们一个大忙。”旅客亦从悲痛中对我们真诚地道了一声谢谢xx人。我感到十分欣慰，此时能给他们一丝慰藉，是对我的鼓舞和真挚的支持。我从内心感受到作为空姐的使命和责任，就像炭火一样，燃烧自己，温暖别人。

我们乘务员服务态度好。后来临下飞机时，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平凡的，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xx的服务质量、为提高xx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“xx空姐”称号，我将继续全身心投入这份平凡而又伟大的工作。

**乘务员工作总结篇七**

20xx年4月毕业于x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xx 4b方面有了更深的了解学习，主要有下面几个方面：

一、努力学习机车理论知识，积极参加技术革新活动：xx4b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587qx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592qx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。

二、学习实践了综合线路的操纵水平

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。

三、刻苦钻研业务技术，不断提高自身素质：

时代在进步，科技在腾飞发展，神朔的安全生产年年递增，自从1986年6月国务院决定，神府煤田由前期准备阶段转为开工建设以来，实现了矿、路、电港统一规划建设。1996年七月一日，一声汽笛长明，第一列满载“乌金”的列车由此拉开了神朔铁路建设的序幕，经过17年的努力，神朔的运输量达向20xx年的2。4亿吨突破，运量在增加，人力、物力、财力也不断的而增加；为此，新技术，新车型不断更新，这就要求我们不断的学习新知识，从半自闭区间到全自闭，从普通过分相到带电自动过分相，从小列到万吨，从直流机车到交流机车，从93型监控到20xx型等等新技术，新设备的出现，迫使我不断的学习，完善，钻研新的业务知识。

四、今后的要求：

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。

**乘务员工作总结篇八**

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、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，让他们到乘务员的`热情，感受到来自亲人的爱护和关心。

2、在内不定时巡查。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!

**乘务员工作总结篇九**

也认识到自己的许多缺点和不足之处，当然。对于自己更要不断创新理念，提高认识，学习技术业务上狠下工夫，今后需要走的路也还很长，不但要提高自身的业务水平与素质，更要带动周围的职工共同学习，共同奋进，才不辜负领导和同志们对我殷切期望。以上是任工人技师以来主要的工作回顾与简要陈述，不妥之处恳请领导批评指正。

自己能认真按照平时所学的业务知识带领身边的职工加强车辆设备的养护与维修，任职的年当中。不断的改造和提高车辆设备质量，全路跨越式发展和大力建设和谐铁路的理念精神感召下，自己更是牢固树立勤检勤修理念和标准作业的习惯。严格卡控作业质量，以新标准严要求，新理念严控制，使管辖的包乘组职工在业务学习、班组建设、检修意识等方面均有显著提高。

除了所要求必要的标准外，一、继续不断努力学习新经验、新方法并积极运用到实际工作当中。车辆的日常维修当中。工作的巧”可使质量与效率成倍的增长。所包乘的沪萨车检修工作中，发现多处车辆上部易损部件，这些易损部件频繁损坏。更换和修复这些部件中仔细研究频繁损坏的原因，归结出几类：1缘于配件材质的问题，2乘务员或旅客使用不当，3设计结构的不合理。将总结出来的经验及时向车间反映，并在及时修复与更换的前提下提出改进意见，并与客运段联系，指导乘务员正确使用车辆设备，并请客运向旅客加强宣传如何正确使用车辆设施。经过这些措施的实行，车辆上部设备有了明显的好转，损坏的频率也明显减低。

争当优秀职工。日常的工作管理中，二、鼓励与带动身边职工奋发好学。时常鼓励身边职工奋发好学，自己与包乘组组员一起制定与完善了班组学习制度，规定在乘务途中，利用交接班空隙时间半小时共同学习交流车辆检修业务知识与新方法，并形成制度。自己在学习中既当学员又当教员，通过一年多的有效学习与管理，目前班组学习蔚然成风。组员学到知识，尝到甜头，今年的技师报考中，全部参加了技师报考，大大提高了所在包乘组的应急处理能力与检修技术业务水平。

也是车辆设备鉴定较多的一年，三、各次车辆设备鉴定中积极为车间在技术上、管理上献计献策。今年是全路开展安全“大检查、大反思”重要一年。每次鉴定开始前便主动申请要求积极参加。车辆整修中对所包乘的车辆对疑难故障做到彻底处理、彻底修复。并在人员紧缺的情况下，反复检查。不怕苦，不怕累，主动帮助其他包乘组共同做好整修工作。得到同事的认可与好评，同时也为我段在各次车辆鉴定评比中取得好名次作出了自己的一份贡献。

**乘务员工作总结篇十**

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。

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平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。

给我们此次锻炼机会，让我们有机会去参加如此有意义的社会实践活动。

**乘务员工作总结篇十一**

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。

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。

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。

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。

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。

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。年又是一个充满激情的一年，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。

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