# 乘务生产月度工作总结(必备11篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-01-17

*乘务生产月度工作总结1时间如流水，转瞬即逝，20\_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，也让我充...*

**乘务生产月度工作总结1**

时间如流水，转瞬即逝，20\_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，也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。现在的我对乘务工作有了较为深刻的认识和理解，也慢慢的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，还能让旅客有一个称心、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，使我认识到作为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”，而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”，这会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。

201\_年又是一个充满激情的一年，而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。

**乘务生产月度工作总结2**

作为公司的一员。没做以前听他们说做乘务员很累。我工作了几天却是很累。而且伙食也不怎么好，但我还是没有放弃，在那些姐姐和司机叔叔的帮住下我坚持下来了。我每天下班回家什么都不做。也没有时间狂街了，我就拿起书来看。

边看边想领导给我讲的结合起来慢慢的去了解书里的内容。有时看着看着就睡着了。早上还要小看一会儿。觉也时常睡不好，我爸爸见我这么辛苦，我每天回家他还给我做饭。想到这里我的手已经停不住想说句爸爸辛苦了。我爱你/我会好好工作的。

在我实习的这一个月里我的感受有很多。当乘务员是和普通工作是不一样的。因为要付出很多的，每天都要面对那么多的乘客问好，需要用标准的普通话。最重要的是要让乘客上车就能感受到像在家一样的舒适。为了让乘客有个愉快的旅行。我们每天晚上下班都要把车内清洗一次，把椅子上的头套换了为第二天的工作做准备。这是每天必须要做的。要把车上的卫生做的标准化，而且车到中途小站还要随时保证车上的卫生，是的随时你可能觉得很麻烦，但是我告诉自己一定要坚持。不能放弃。别人能做到我为什么就不能做到呢?

每天上车我会观察车上的乘客有需要帮助的给予帮助。我会很认真仔细的为乘客讲解线路的里程和要经过什么城市有什么旅游的地方，到哪里将要暂停一会儿。在我们的服务范围内的对乘客的有问必答。安全意识要有比如我见有带小孩的我会在中途靠站休息时叮嘱她要注意看好小孩。对乘客就想对家人一样。有老人我会帮她搬哈行李。上下车是应该多加提醒要慢点。还有就是不能和司机师傅聊天。为了乘客的安全和我公司的名义我代表是公司。

让他们感受到我们的服务。要让他走到那里都说我们翔于运业的服务最棒的!

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。

明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站!这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了会计工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急燥，要对自己所做事去负责。

不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的财务工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。

我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学。谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。

始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做最好。

**乘务生产月度工作总结3**

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

**乘务生产月度工作总结4**

结束了！转眼间我们为期40天的春运实习已悄然结束了，其中的经历的一些事情让我难以忘怀！

这次实习在列车上当临时列车员的工作其实很简单，报站、开门、扫地。没有什么技术含量可言。胆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。只要敢于开口去提醒乘客，其实，有些工作也会轻松很多。一直以来，我都是抱着体验的态度去体验生活的，即使很枯燥的工作，我也认真对待，寻找背后的乐趣。列车员的工作确实是枯燥的，因为我们都是重复着相同的工作。而其中的乐趣是来自天南海北的乘客，从他们身上了解外面的世界，即使是农名工叔叔也会告诉你很多的东西。我也抱着学习的心态跟乘客朋友们交流的，给枯燥无味的旅途添加不少的乐趣。更重要的是，还可以缓解车厢内紧张的气氛，让欢声笑语充斥车厢。

作为学生的我们，要做好这份工作的话，关键的是要转换角色。只有转变角色，处处以列车员的身份去处理考虑问题，我们才能以热情的态度。为广大旅客服务。同时，还得有高度的责任感，只有有强烈的责任感，你才会认真对待你的工作，并且用心去做好，你才会热情地去对待你的乘客，为他们提供良好的服务，才会对自我认真负责，认真的去做每一件事情。实习途中的清扫卫生，扫倒垃圾，让我学到了吃苦耐劳和如何保持认真的服务态度有些乘客的素质很差，只不过的是只要你态度好，调整心态忍忍就过去了，另外就是沟通的重要，只要你跟旅客的宣传工作到位，其实可以少做很多繁琐的工作。

这次实习，它已经成为我人生中一段难忘的经历，让我多了一份成熟，稳重，少了一份幼稚。其中使得我看到了自我不足和各方面的努力，也让我更急的懂得如何去完善自我，磨练自我。

>（二）

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。

>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。

**乘务生产月度工作总结5**

20xx年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ss 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

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，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。

5)、对于八轴交流机车运行中要会微机复位操作，复位抵压柜面板上的gwm1和gwm2电源自动开关时要注意，退级分主断，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\_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。

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。

20xx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。

**乘务生产月度工作总结6**

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。

20xx年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ss 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： 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。

5）、对于八轴交流机车运行中要会微机复位操作，复位抵压柜面板上的gwm1和gwm2电源自动开关时要注意，退级

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\_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。

**乘务生产月度工作总结7**

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！

**乘务生产月度工作总结8**

结束了!转眼间我们为期40天的春运实习已悄然结束了，其中的经历的一些事情让我难以忘怀!

这次实习在列车上当临时列车员的工作其实很简单，报站、开门、扫地。没有什么技术含量可言。胆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。只要敢于开口去提醒乘客，其实，有些工作也会轻松很多。一直以来，我都是抱着体验的态度去体验生活的，即使很枯燥的工作，我也认真对待，寻找背后的乐趣。列车员的工作确实是枯燥的，因为我们都是重复着相同的工作。而其中的乐趣是来自天南海北的乘客，从他们身上了解外面的世界，即使是农名工叔叔也会告诉你很多的东西。我也抱着学习的心态跟乘客朋友们交流的，给枯燥无味的旅途添加不少的乐趣。更重要的是，还可以缓解车厢内紧张的气氛，让欢声笑语充斥车厢。

作为学生的我们，要做好这份工作的话，关键的是要转换角色。只有转变角色，处处以列车员的身份去处理考虑问题，我们才能以热情的态度。为广大旅客服务。同时，还得有高度的责任感，只有有强烈的责任感，你才会认真对待你的工作，并且用心去做好，你才会热情地去对待你的乘客，为他们提供良好的服务，才会对自我认真负责，认真的去做每一件事情。实习途中的清扫卫生，扫倒垃圾，让我学到了吃苦耐劳和如何保持认真的服务态度有些乘客的素质很差，只不过的是只要你态度好，调整心态忍忍就过去了，另外就是沟通的重要，只要你跟旅客的宣传工作到位，其实可以少做很多繁琐的工作。

这次实习，它已经成为我人生中一段难忘的经历，让我多了一份成熟，稳重，少了一份幼稚。其中使得我看到了自我不足和各方面的努力，也让我更急的懂得如何去完善自我，磨练自我。

**乘务生产月度工作总结9**

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！

**乘务生产月度工作总结10**

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，真的很佩服中国劳动人们的食量？

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。

**乘务生产月度工作总结11**

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5年工作经验的空乘，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;飞机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;不论飞国内还是国际航班都需要流利的中英文;机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的\'用语，而且要说得相当的熟练。

做为一名空乘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。飞国际航班的就要对两国的国情有一些大体的了解。所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面，更重要的是需要平常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使平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平的时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空乘人员。通过这几年的飞行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。处理不失平衡，把大事化小，小事化无。

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！