# 情暖回家路工作总结(实用6篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2025-04-01

*情暖回家路工作总结1日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。至去年12月，到武汉动车车间担任列车长工作已近一年，在车间领导及同事们的支持与帮助下，我很好的融入到高铁乘务工作中。一年来，我在思想上、...*

**情暖回家路工作总结1**

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。至去年12月，到武汉动车车间担任列车长工作已近一年，在车间领导及同事们的支持与帮助下，我很好的融入到高铁乘务工作中。一年来，我在思想上、学习上、工作上都取得了一些进步，学到了不少，也成长了不少，较好地完成了段、车间交给的各项任务。主要情况汇报如下：

>一、勤于学习、善于思考

促成长高铁在很长一段时间内对中国铁路人来说是新事物、新领域。不光在硬件设施和运营模式上与际有线铁路不同，更多的是对我们管理模式、服务理念上提出的更多、更新、更严、更高的要求。开行之初，我对高铁乘务工作的理解，只是建立在把列车卫生搞好，物品归置到位，不带问题回车间就行。随着时间的推移，我发现光做到这些是不够的，还远远不能适应高铁发展的需要，不能满足广大高铁旅客的需求。更为科学、人性化的管理，提供更为优质的服务成了我工作中的的首要任务。要想与高铁相适应，进一步提升班组管理能力、提升为旅客服务的能力，做一名优秀的高铁动车组列车长，我需要改进和加强的地方还很多很多。为提高自身的素质能力，我一方面向书本学，学习作业标准、学习细化流程，不断完善自己的乘务工作；一方面向身边的人学，学习其好的工作方法，服务措施，不断提高做为一名列车长的工作效力；一方面向身边的事学，学习突发事件发生时好的处理方法，总结不足，不断提高自己处理问题、应对问题的能力。经过一年来的努力，我在车班管理、个人能力等方面都有了长足进步，对高铁乘务工作有了全新认识，这与车间领导的指导和同事们的帮助是分不开的。

>二、老实做人、踏实做事求佳绩

1、在车班管理上我认真学习车间制定的班组管理措施，落实一体化管理，努力做到同学习、同乘务、同标准。高铁乘务工作主要由客运人员、餐饮服务人员及列车保洁人员组成。虽然不是一个单位，但是一起担当着动车组的服务工作。要想有较高的服务质量，三组人员之间必须有良好的配合。要想有良好的配合必须把大家拧在一起，心往一处想，劲往一处使。我经常组织车班开展各类活动，如：吃团年饭、过元宵节、乘务员生日聚会、庆祝会等。邀请车班乘警、机械师、保洁、海航参加，以此拉近各乘务工种间的距离，使车班一团和气，极大的提高了车班的凝聚力。生活中注意关心爱护职工，适时了解他们的困难和心里状况，及时进行调节。平时工作中我注意开好“两个会”，即出乘会、退乘会。出乘会上提出本趟工作重点和要求，传达车间相关任务指示，退乘会上对照乘务标准，作业流程，旅客反映总结当趟工作好的`和不好的方面，提出改进方法和措施。我在车班开展了“一车两组”活动。

工作中把车班3分成两个小组，即大号乘务员、保洁员一组，小号乘务员、保洁员一组。在乘务出退乘会上总结两组的工作，做比较，在车班形成了很好的竞争氛围。两组间有竞争更有交流，利用学习会的时间，车班总是抽出时间让两组进行交流，交流乘务中处理各种事件的心德，交流如何更科学合理的执行和完成上级下达的任务，看谁提出的好的工作意见及方法多，看谁完成的任务更好与更快。虽然车班乘务员多次更换，虽然乘务模式从固定交路到现在的大轮乘，并从以前的一长两员到现在的一长一员，但是车班这种相互交流，相互促进的氛围却一直没有改变。不论怎么变化，三乘间总能保持密切的配合，相互关心，相互支持，车班工作效力不断加强。

2、在乘务工作中记得开行初期，车间毛主任送车，把我叫到身边，告诉我三车放置乘务箱的柜子摆放较乱，要我以后多关注这一块的工作。虽然语气轻淡，虽然事情很小，但是对我的触动却很大。因为我从始至终就没有想到这一块的工作，忽略了对这些表面看不见地方的检查，自己的工作还很不仔细。很多工作细节都需要用心去把握，不用心，工作肯定做不到位。此后工作中我时刻牢记动车无小事，每件事都来不得半点马虎的定律。从列车始发整备、安全设备、服务设备的检查，到乘务中的一个微笑、一个手势，旅客的一句问询都要认真对待。我总结出一套工作理论，并经常对乘务人员传输。首先是一劳永逸的工作一次性做，如：安全备品、服务设施状态，三乘人员证件的检查，乘务箱、清扫用具、展示柜的摆放，备品柜、多功能室的清理，灭火器等旅客不易触及地方的擦抹要求一次完成，并且标准要高。因为这些工作一次到位后不容易被破坏，可以省下心来专注别的工作。这个叫一次完成法。第二个是反复性的工作经常做，如：地面卫生，厕所、洗脸间、网兜内的清理和定型，较容易被破坏，要求乘务员、保洁员经常对这些地方进行检查，发现被破坏及时补充，尽可能的还原到列车出库状态。这个叫还原工作法。第三个是重点工作重点做，如：遇重点旅客时要有照顾、有服务，夜间行车对熟睡旅客要有提醒，客流较大时旅客上下车要有组织，夏天防烫、冬天雨天防滑等要有宣传等等。这个叫重点针对法。平时工作中我要求乘务人员必须展示出最好的服务礼仪、形象及工作标准，去对待每一次的出乘。并注重培训乘务员的责任心、爱心、包容心、同情心和耐心。只有具备了这五种品格才能成为一名真正的优秀乘务员。以此为基础的服务才是真诚的服务，只依靠技能、技巧来服务的乘务员，永远不可能真正留住旅客，也不可能成为一名优秀的乘务员。乘务中我奉行“四个一的理念”即：每小时最少巡视一次车厢、发现一个问题、纠正一项错误、听取一条旅客见意。时间长了，在“四个一”的帮助下，车班存在的问题与不足越来越少了，旅客心里面想的、需要的、知道的越来越多了。对乘务中发现的问题要求及时更正解决，对旅客提出的每一条见意都能认真对待。

一年来，我在车间领导的帮助和指导下，带领车班先后完成了春运运输，五一、十一“黄金周”，暑运、亚运会、亚残运会等各类运输及接待任务，没有发生一次旅客投诉或不良反应，多次受好评。

>三、对照标准、一丝一点找不足

对照动车组“一流品质、一流标准、一流服务”的要求，对照“政治素质优、职业技能优、工作业绩优、群众评价优”的四优标准，反思自已还存在以下不足：

1、对车班工作发挥的指导作用不够。大局观念不强，工作中缺少全盘考虑，有顾此失彼的事情发生。

2、在工作安排中重安排，轻要求，但在具体落实上，没有用一流的标准去要求、去衡量，标准还不够高。

3、工作方法方面还没有完全做到统筹兼顾，管理水平还有待提高，在工作中还存在一些薄弱环节。

4、动口能力较差，在展示高铁优质服务，品牌打造上还有欠缺。

>四、下步打算

在今后的工作中，我将时刻把解决自身不足，完善自我放在第一位，努力做到：

1、强化管理水平。用动车组“一流品质、一流标准、一流服务”的理念指导自己的实际工作。用制度管人，按制度办事，进一步强化集体观念和团队意识，增强车班的向心力、凝聚力。

2、强化工作作风。在工作中一定要以身作则，发挥表率作用，在工作上带头实干，用自己无形的人格力量和模范行动影响和带动身边。

**情暖回家路工作总结2**

20xx年12月26日是我镇首次开通高铁春运的一年，为全面贯彻落实党的十七届六中全会和市第十三次党代会精神，深入贯彻落实科学发展观，围绕“加快转型升级、建设幸福东莞、实现高水平崛起”的核心，组织数百名志愿者协助公安、交警、城市管理综合执法部门开展服务乘客志愿工作，实现高铁xx站的有序顺利运行。

倡导社会文明 构建和谐社会——高铁春运志愿服务活动总结 - 晴天 - xx社工、义工之家

一是开展自动售票机应急行动。在站长的安排和站内工作人员的指引下，志愿者们迅速地了解服务的项目，并熟练了自助售票机的操作。志愿者们的认真和过去的经验很快被站长赏识，加上春运开始日，来购票和了解咨询的人较多，站长立即向相关部门联系，从而提高了高铁志愿者教导返乡群众如何操纵售票机。

二是疏导、指引行动。在春运期间，志愿者们每天早起晚归，不约而同的来到xx高铁站，志愿者在高铁xx站耐心听取车站工作人员对交通指引、人群疏导、乘车注意事项路线、应急处理等多项事宜后，即刻前往进站口、出站口、售票大厅等地点，他们除了向旅客派发动车时刻表等宣传资料、帮旅客提重物外，还主动解答旅客的各种问题。

倡导社会文明 构建和谐社会——高铁春运志愿服务活动总结 - 晴天 - xx社工、义工之家

“几点发车?”“怎么转车?”“洗手间在哪?”……在高铁xx站，记者看到，志愿者们耐心地回答旅客们一个个问题。记者估算了一下，平均每5分钟一个他们就得接待近10人，尽管如此，他们脸庞还是没有不耐烦的神色。“希望我们的主动引导，能为旅客提供方便，让他们尽快踏上返乡的路。”由于旅客较多，一位志愿者在接受记者采访时，刚说完两句简短的话语，便转身迎向人潮，引导旅客乘车。

三是开展文明劝导工作。为全力支持和配合高铁站的正常营运，我们在组织志愿者开展工作的同时，如果发现有旅客在站内吸烟、吐痰等不良行为的时候，会制止与劝导该旅客行为，为高铁站带来一个舒适而美好的环境。

一张张充满笑容的面孔、一句句“您好，请问需要什么帮助吗”的贴心话语，舒展了不少春运返乡人们原本皱着的眉头。一天站下来，口干渴，腿脚酸，加上天气寒冷，还真的有点累!可一想起导购售票结束的情景：：“谢谢!”，“谢谢你!”，“做志愿者在哪儿报名?!”在他们的微笑的中感受到坚持的动力和做一个平凡人的价值，志愿就是奉献，不受区域限制，对向需要帮助的人伸出热度的双手，每天能为他人做点力所能及的事，自我收获了快乐，在微笑的中感受到幸福!

**情暖回家路工作总结3**

为了庆祝新中国成立60周年，落实鼓楼区委、区政府关于社区志愿服务工作的相关要求，进一步加强社区志愿者工作，乌塔社区在安泰街道党工委办事处的统一指导下，将从国庆前集中开展为期一个月的社区志愿者服务活动。现将活动开展情况作如下汇报：

>一、计生志愿者服务活动

9月25日，乌塔社区邀请辖区共建单位市第七医院为居民群众举行义诊活动，并借机开展计划生育生殖健康咨询，计生条例咨询等。全天共发放计生知识手册140余份，接受咨询60余次。

>二、健康知识宣传活动

10月6日，省妇幼保健院与市第七医院派出医疗志愿者服务队来到乌塔社区阳光驿站前为居民义诊，向居民与过往群众宣传预防季节型流感知识，通过合理的室外运动，做到可防可控可治。在活动中这些医院医生还免费为居民抽血量血压，并发放服务卡，对居民健康进行跟踪服务。

>三、医疗志愿者服务活动

10月6日，乌塔社区组织省妇幼保健院与市第七医院青年文明号志愿者慰问辖区困难户陈家平、林升霖、许冬金等，为每人送上慰问金200元。志愿者们还来到治安岗对坚持节日值班的保安进行慰问。困难人员们不住地对志愿者们表示感谢，感谢他们长期以来的关怀和照顾。

>四、治安志愿者服务活动

10月14日，乌塔社区组织辖区治安志愿者开展安全生产大排查行动，在社区澳门路、道山路、八一七北路等重要路段沿街店面和文心园等小区新村楼院进行防火、防盗的安全检查，确保社区安定稳定，营造和谐平安的氛围。

>五、环保志愿者服务活动

10月18日，乌塔社区举办了“大手牵小手共创美好家园”活动，参加此次活动的有辖区中小学生、居民代表和退休党员等环保志愿者共30人。大家认真打扫社区内的卫生死角，并向社区居民宣传环保知识。中小学生们还亲自到社区空巢老人家中看望，并帮助老人们清洁和打扫。“只有全民参与，共同努力，才能使我们的家园变得干净，才能彻底的、全面的改善社区的环境质量。”社区党员老陈说道，她希望以自己的实际行动来带动更多的人，共同维护社区的环境卫生。

根据此次“社区志愿者服务月”活动实施意见要求，乌塔社区以此次活动为契机，切实规范志愿者服务，组织志愿者为居民提供更多更好的社区文化活动，帮扶孤寡残幼群体，开展电器维修、医疗服务、法律咨询等服务活动，积极参与文明创建等社区事务。此外，社区还要充分整合社会资源，联合共建单位共同开展志愿服务活动，不断扩大社会影响，以丰富的内容和多样的形式，推进社区志愿服务活动稳步开展。

**情暖回家路工作总结4**

紧密结合新形势、新任务，坚持求真务实，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神；紧密结合全局青年志愿者工作的实际和青年特点，坚持量力而行、讲求实效、开拓创新、持之以恒的原则，围绕大局、统一思想、凝聚力量、唱响主旋律、开拓新局面，用心有效地广泛开展形式多样、丰富多彩、喜闻乐见的志愿服务活动，促进了我局精神礼貌建设的深入发展。过去的一年，是充满了挑战的一年，是忙碌而又充实的一年，中心团结一致、迎难而上取得了令人振奋的成绩现将一年来的工作总结如下：

>（一）主要活动：

2月10号晚上一场盛大的新春晚会文峰宾馆隆重举行。

3月x日青年志愿者植树造林活动本次活动的开展，不仅仅深化了青年志愿者热于奉献、热爱大自然、团结协作的精神，更体现了青年人的朝气蓬勃。

4月9号“传承革命传统，弘扬时代精神”缅怀革命烈士活动，为了缅怀在革命中牺牲的烈士，到四九\_前，对革命烈士进行哀悼。

5月31号是世界卫生组织发起的“世界无烟日”，为了进一步提高对吸烟危害的认识，营造无烟、清洁、健康的生活环境、学习环境和工作环境，共建和谐社会，我局青年志愿者用心开展了“无烟和谐健康”宣传活动。

6月x日，是第37个世界环境日。为了响应全球的号召，我局青

年志愿者来到了公园开展了以““低碳减排，绿色生活”为主题的世界环境日签名宣传活动。

7月x日用心组织志愿者为身患重病的我局职工李东亚捐款。8月x日前往我区社会福利院探望残疾儿童，奉献爱心。

10月x日我局举办了一次乒乓球友谊赛，丰富了成员们的业余生活，提高了成员们的综合素质，培养了他们积极向上的进取精神。11月x日开展了以“奉献青春热血，点燃生命之火”为主题的献血活动。

12月x日是世界艾滋病日，为使同学们更好的了解艾滋病及及其预防的有关知识。在火车站广场举办了大型“全民动员，共同努力，遏制艾滋，履行承诺”为主题的签名活动，活动中青年志愿者散发了宣传艾滋病的危害及预防知识的宣传单。

20xx年x月x日国际青年志愿者日。我局志愿者参加了志愿宣传活动。透过本次活动，我们深切的体验到青年志愿者活动的好处。并且透过自己的实践和行动，诠释了青年志愿者服务的好处。与此同时，我们感受到自己组织志愿活动的经验不足。我们将积累此次活动的经验，为以后争取更大的进步空间而努力。

在各级领导的关怀和指导下，我局青年志愿者得到锻炼，提高了自身的综合潜力和综合素质，实现志愿者的人生观、价值观、世界观，在“奉献、友爱、互助、进步”的旗帜下，实现自己对社会的承诺，书写充实而高尚的精彩人生。

>（二）主要做法：

一是统一思想、明确任务；二是挖掘潜能、实践创新；三是资源统筹、加强协作。在此基础上各成员之间的团结协作更为重要。

>（三）主要设想：

回顾过去，成绩鼓舞人心，展望明天，我们任重而道远。新的一年，我们将在深化志愿服务内涵、拓展志愿服务领域、扩大志愿服务队伍、打造志愿服务品牌、健全完善志愿服务机制等方面不断加强。大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，彰显人与人、人与社会、人与自然之间相互关爱、和谐共存的理念，秉承自觉自愿、力所能及的原则，有效地动员和整合社会各类资源共同推动社会的发展和进步，广泛动员社会力量参与志愿服务，为建设和谐社会作出应有的贡献。

1、在20xx年工作中确定一个主要的活动主题。结合我局实际、结合志愿者组织发展方向，在制定的主题下系统的开展志愿活动。

2、加强志愿者服务队及队员之间的协调、沟通、交流。围绕志愿者活动开展学习、讨论，开阔队员思路，促进活动的有效开展。使队员正确认识取得的成绩和存在的不足。志愿者服务队在新的一年中，将从激励队员服务热情入手，使志愿者活动转成一种自觉的行为。有人说“你心中有爱，要将这份爱亮成火把传递给他人”。在志愿服务的路上我们要继续努力的传递爱的火把，让更多的人把火把传递让世界更加地温暖。

**情暖回家路工作总结5**

这次参加社会实践我觉得有以下三个方面的东西可以总结。

首先是对全局的把握和团队精神。在每个地方安排多少人最合适，最能使需要得到帮助的旅客得到帮助，最优化的问题可通过实践来说明。因为临时可能出现一些问题，所以如何团结一起快速有效地解决问题也很重要。

其次是如何与现场的工作人员配合，他们的经验比我们丰富，考虑问题周全，我们可以协助他们把工作做再次是如何与旅客朋友沟通交流。有的乘客可能遇上临时情况不能在买的火车票的当天走，志愿者可以安抚他们的情绪，并提出一些建议如改签。对电话订票等今年新采取的措施买票的人有不清楚的地方，我们可以提示或者提醒他们。

在这些日子里，我们看到最多的是旅客给我们的笑容，听到最多的是他们的“谢谢”。其实，我们也感谢这次机会。作为志愿者的我们通过体验春运更进一步了解、理解了铁路，也通过这个机会在不断成长。虽然忙碌了十几天，但我们都乐在其中。虽然牺牲了假期，但我们用个人的时间和精力来提供服务，收获了宝贵的经验，使自身得到提高、完善和发展，精神和心灵得到满足，更为自己的人生添上了青春的一笔。

**情暖回家路工作总结6**

为全面弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，青年志愿者服务队与xx医院就帮扶患者的志愿服务达成长期合作关系。

从此刻起，青年志愿者服务队，这个特殊的组织将成为xx医院一道独特而亮丽的风景。志愿者们在给病人提供便利的同时，也带去了一份社会的关怀，让前来就诊的广大患者感受到社会的温暖，为建设和谐社会贡献自己的一份力量。播撒爱心，传播文明。大学生志愿者们将“爱心”和“文明”从一个人身上传到另一个人身上，传遍整个社会的每个角落，并最终会汇聚成一股强大的社会暖流，情暖人间。

在社会大家庭中，面对需要帮助的人，需要伸出我们的双手，帮助需要帮助的人，只要人人献出一点爱，我们的社会、我们的生活一定会更加和谐而美丽。也许，志愿者们并不能减轻他们的痛苦，只是在他们前来就诊时提供力所能及的导医服务和爱心关怀，身受病痛折磨的他们可能无法记住伸出援助之手的志愿者的面容，但一个温暖的眼神，一双热情的手，一句关怀的话语，却在无形中使他们身心愉悦，增强了他们战胜病痛的信心。建立和谐社会，促进社会进步。提供社交和互相帮助的机会，加强人与人之间的交往及关怀，减低彼此间的疏远感，促进社会和谐，大学生志愿者们用志愿服务书写青春风采。社会的进步需要全社会的共同参与和努力。志愿者们正是用满腔豪情和真诚服务来鼓励越来越多的人参与到服务社会的行列中来。

志愿者通过参与志愿服务，在帮助他人、传播爱心和精神文明的同时，有机会为社会出力，尽公民的责任和义务。志愿者利用闲余时间，帮助病人，既扩大了自己的生活圈子，又丰富生活体验。更可亲身体验社会的人和事，加深对社会的认识，这对志愿者自身的成长和提高是十分有益的。志愿者在参与志愿服务过程中，除了可以帮助病人以外，更可培养自己的组织及领导能力，学习新知识、增强自信心及学会与人相处等。

志愿服务提供大量的人力资源的同时，更能发挥志愿服务的人性化、个人化及全面化的功能，从而令服务对象从中受益。通过志愿者服务，能有效地帮助服务对象扩大社交圈子，增强他们对人、对社会的信心，同时，志愿者以亲切的关怀和鼓励，一方面可以帮助病人缩短就医时间，另一方面帮助服务对象减轻接受服务时的自卑感和疏远感，从而建立其自尊心和自信心。

只要我们心存一颗热心，在别人需要帮助之时伸出援助之手，尽量去帮助他们。让志愿者服务的精神与理念永存我心，让志愿者服务成为自己发自内心的行为，从身边做起，为他人，为社会，也是为自己行动吧！

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！