# 乘务组起飞降落工作总结(必备26篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2025-04-10

*乘务组起飞降落工作总结1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...*

**乘务组起飞降落工作总结1**

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

**乘务组起飞降落工作总结2**

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，这样才会使每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最好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最佳时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所有用到工作中，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，最好把大事化小，小事化无。

**乘务组起飞降落工作总结3**

我是深航的一名普通乘务员，从我穿上红色制服的那天起，我就知道飞行将占据我绝大部分的时间。我们日复一日的准备、开会、起飞、降落，年复一年的四季奔忙。没有亲人陪伴，没有至交相随，曾经的朋友们也因为一句“我要飞”而与我们渐渐疏远。生活似乎成了枯燥无聊的无限循环，没有尽头。我想，这或许也是身边一部分同事不再继续坚持飞行的原因吧。

这些问题，我也同样经历：母亲住院，我无法陪在她枕畔;20xx年挚友的婚礼，我放了她鸽子。也曾想过放弃，可我更加懂得肩上的那份责任，我更愿意坚持，坚持那份初心，坚持给自己一个满意的答复。慢慢地，我更加感激这样的生活，因为它塑造了我真正独立自主的内心，教会了我感恩、责任与担当。

记得刚刚带飞的第一班，作为新人的我反而成了大家关照的重点，大家帮我开餐，把每道菜打开，放好刀叉递给我，手把手教我用烤箱、烧水器、做咖啡底，反复地教我餐饮服务流程……刚飞的时候，我们没有分到师傅带飞，每天和不同的乘务组飞行，形形色色的性格，各种差异的喜好，我都小心拿捏。有人说太辛苦，有人说太害怕，可我却说太幸运，正因为有这样的经历，我才学到了更多。我很庆幸，我遇到的人都很善良，他们把宝贵的经验分享给我，对我犯的错误总是包容与鼓励，就这样，我一直被感动着，无偿接受着别人的帮助而进步着。

记得我进公司后的第一个生日，我的姐妹们12点在宿舍楼下给我生日的惊喜，那晚深圳下着细雨，我的心里早已是大雨倾盆了。那是我第一次在陌生的城市里感受到家的温暖，“感动”并不足以来形容我心中的波澜。

天气恶劣时，与我并肩作战的不只是同事，更有旅客们。航班大面积延误时，似乎被旅客责骂都是“理所当然”的，可我却遇到过，旅客上来就对我们说“你们辛苦了”。没有人闹事，更有安慰我们、关心我们的旅客，“这么晚了，你们还要飞回去吧，也辛苦了!”一瞬间，我眼眶发热。这一瞬间的感动相信不只在我心里有，很多一线同事们都感受过，这一剂强心针般的问候，总能让我们的心变得柔软，更能给我们正能量。

我记得一位年迈的阿婆下机时，她拉着我的手激动地说“谢谢你，小姑娘!”笑容和蔼温暖，一如她手心的温热;我记得有位旅客丢失了物品，我们帮助寻找，最终没有找到，但他依然向我们鞠了90度躬来表示感谢;我记得一位小小无陪儿童旅客在下机时对我说，“姐姐一定要来找我玩啊”;我记得……真心真诚的付出会换来同等的回报，感动就在你我身边。

感动的力量在我心里积聚，积聚成感恩，这是一个量变到质变的过程。我感恩，工作虽然辛苦劳累，可总是会有人看见你的辛苦，懂得你的不易;我感恩，虽然父母不在身边，可自己却塑造了丰满的羽翼可以翱翔天际;我感恩，生活总有很多不顺心与不如意，但总能在自我调节中找到满足和成就感。

在一个平凡的工作岗位上坚持，用心去发现你身边的正能量，感恩生活，你会发现，其实，我们看到的自己原来可以大不一样!

**乘务组起飞降落工作总结4**

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最好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最佳时期。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，最好把大事化小，小事化无。

**乘务组起飞降落工作总结5**

MU705 MU 725 A321 3号位

今天是头等舱单飞第一班，两港过夜对于体力上是个挑战，而且在普通舱A321本来也飞得不多，所以心中不免有些紧张，生怕自己会出错。于是在家先复习了机型和岗位职责，今天担任了3号，负责放录象，在乘务长的悉心指导下，学会了该机型录象机的播放，但是有时会忘记倒安全示范，新华视讯放完后没有换带，以后要多加注意。

MU564 A340-300 12号位

今天飞北京，并且做12号位，公务舱内场，北京是条精品航线，因此也是条敏感航线，明查暗查人员多，旅客要求多，所以在服务时多加注意自己的服务态度和服务程序。最近北京等航线水果餐改为果仁，上机后只需点一顿正餐，所以比想象中内场工作要轻松些，今天了解了送下午茶的程序。

MU701 A340-300 12号位

今天又做12号，有了上次的经验，这次熟练了些，要记住水果餐要在热食后送。

MU729 AB6 3号位

今天做广播员，在报温度的时候总出错，要以后在读之前先整理下思路，回去还要熟读广播词。

MU5331 AB6 3号位

今天还是做广播员，服务时要注意背后式服务，时刻关注报下降的时间。

MU5605 AB6 3号位

今天飞沈阳，回程有了法兰克福，曼谷、巴黎的共享航班，必须注意每次飞行前要询问下机长飞行时间。

MU5619 A320 2号位

今天是飞A320，所有的工作都要我一人完成，头等舱的内外场工作，服务机组，心中不免有些担心，好在乘务长帮助，并且客人不是很多，比较顺利地完成本次飞行。

MU5115 MU5127 A330-300 3号位

又是北京航线，而且是两北过夜，心中已经作好满客并且会是十分辛苦的一天的准备，上机后，主乘教我如何操作该机型的录象设备，这个比A321、AB6机型的复杂很多，回去还要多复习下，并且主乘还教我如何重置座位上的娱乐系统，使我受益匪浅。

MU583 A340-600 3号位/1号位

终于要经历传说中最痛苦的航班，在家复习了服务流程，并熟读所有的广播词，但在实际飞行中，还是会或多或少忘记一些程序，在同伴的帮助下，自己在美国驻外期间又温习了遍，回程头等舱好了许多，学习了下午茶，洋酒的交接。

MU541 A321 3号位

时隔一个月，今天又飞A321机型，上机后，先检查了录象设备。我这次已经能独立操作这机型的录象机，但是由于清点供应品不够仔细，少了100条湿毛巾，幸好回程客人不多，我们把配备的干毛巾做湿毛巾，才弥补了这次过失，以后一定要仔细清点供应品。

**乘务组起飞降落工作总结6**

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××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××人。我感到十分欣慰，此时能给他们一丝慰藉，是对我最大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。

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，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××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平凡而又伟大的工作。我以我心写凌霄！

**乘务组起飞降落工作总结7**

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x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x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

**乘务组起飞降落工作总结8**

这是一份特别的职业，现实和幻想还是有差距的。我作为一名有5年工作阅历的空乘，有许多的业务学问和生活常识需要我们稳固和学习：一旦消失紧急状况会应用到的特别用语;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;不管飞国内还是国际航班都需要流利的中英文;机上效劳用的各类饮料要熟识，这些都需要平常的渐渐积存。固然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急状况时的用语，而且要说得相当的娴熟。

作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。比方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展概括或详尽的介绍。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，更重要的是需要寻常对生活的积存与细心观看以及对学习的加强，这样才会使平日里的工作得心应手。

我想，假如一位旅客登机时,却观察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治理体制很松散等等一些对我们公司形象不利的看法。反之假如旅客登机观察干净的客舱,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敬重，心里就会特别认同我的努力，也会感到特别快乐。

在效劳方面我认为乘务员为旅客供应效劳,实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好效劳工作的根底在于了解旅客心理,关怀旅客,喜爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤,尽量满意旅客提出的要求,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效劳给旅客留下最深刻的印象。

总之，现在的阶段是我提高自身效劳水平的时期。在实际工作中我肯定会不断学习，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供应不同需求的效劳，拉近距离，把效劳想在前头，做在前头。能较好的处理好旅客冲突或效劳冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的阅历。但我想，在处理问题时，自身要做到心情稳定，有较好的观看力和理解力。处理不失平衡，把大事化小，小事化无。

**乘务组起飞降落工作总结9**

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。

**乘务组起飞降落工作总结10**

时间如流水，转瞬即逝，20xx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。

20xx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。

**乘务组起飞降落工作总结11**

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。

**乘务组起飞降落工作总结12**

时间如流水，转瞬即逝，20xx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xx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。

记得第一次上飞机为旅客服务时，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、协助驾驶员师傅对飞机上旅客的安全负责。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。

**乘务组起飞降落工作总结13**

“做一名好老师”是我一生所追求的目标。因此我始终以勤勤恳恳、踏踏实实的态度来对待我的工作，为了搞好工作，我一直以“师德”规范自己的教育教学工作，以“当一名好老师好组织者”作为自己工作的座右铭，努力踏实做好每一项工作。现将一学年的工作总结如下：

>一、德、廉

本人在政治思想上，坚持四项基本原则，坚持改革开放，遵纪守法。

积极参加学校组织的各项政治活动，认真对待每次的政治学习，并且认真执行学校的各项规章制度。团结同志，做到爱校如家，爱生如子。全心全意搞好教学，管教管导，言传身教，教书育人。教学思想端正，工作态度好。从各方面严格要求自己，积极向老教师请教，结合本校的实际条件和学生的实际情况，勤勤恳恳，兢兢业业，使教学工作有计划，有组织，有步骤地开展。

廉洁是教师立教之本，作为一名光荣的人民教师，要带头宣传廉洁文化，把廉洁带进课堂，让学生从小树立廉洁意识，并且要处处为人师表，从小事做起，从自我做起，率先垂范，作出表率，时刻提醒自己要实实在在求学问、认认真真当老师、清清白白干事情，全身心地投入到自己所钟爱的事业和工作中。唯其如此，才能保证教书育人的实效，学生才会“亲其师，信其道”，进而“乐其道”。

>二、能

1、在教学方面：

本年度我继续领悟新课程标准，以新思路、新方法来指导自己的工作，认真备课、上好每一节常规课。本学期我积极参加了各种公开课活动，在准备的过程中我虚心向组内、组外教师请教，查阅了大量的资料，最终拿出了一节符合自身风格、深受学生和老师喜欢的一节公开课，在全体老师讨论和交流中有了突破与更大的提高，也为本年度的教学工作添上了一个美丽的音符。

ｘｘ教育社区，自己的博客空间，是我经常驻足的地方，在那里我认真学习其他教师在教育、教学中的先进经验同时也把自己好的做法、想法跟大家分享，这种方便、快捷的学习方式使我的生活更加充实。通过多种方式的学习和不断的写作和优秀的老师交流，使我看到了更加积极和不足的自己，促使自己不断修正、提炼的音乐方面的能力。

2、在教研组方面

我们教研组端正态度，踏踏实实、一步一个脚印的从教研组常规工作做起，努力提高教研工作的效率和教育教学质量。

我们定期开展相互间的学习交流活动，互查备课，交流反思，使一些有价值、有创意的做法在教研组内得到及时的交流和传播，达到了相互学习、取长补短的效果。我们还组织全组老师积极参加集体备课，在集体备课xxx同探讨，力所能及地改进课堂教学。本学期我们音体美教研组以《注重实践活动，努力达到高效课堂》为主题，开展会课和互听互评活动，全体成员紧紧围绕“理念先行、注重活动，夯实基础、提高质量”的精神，把课改理念与音体美的学科要求相结合，更新教学观，以学生的发展为本，在课堂教学中重视实践活动，在教学实践中提高学生的技能技巧。

在会课活动中，以音乐学科为重点开展教研活动，通过研讨初稿，然后定稿，再试讲，再研讨，再次试讲等等步骤的实施，使我们组的\'音乐课获得圆满的成功，无论在教学方法上还是教学手段上都有了进一步的提高，特别注重了在实践活动中提高了孩子的演唱技巧、表演和演奏能力。在活动中能认真钻研教材、分析教材、人人都能积极发表意见，提出自己最佳的教学方案，互相讨论研究，共同进步。活动时气氛比较活跃，并且大家各抒己见，有时在讨论中各自坚定立场形成争论。

3、课外活动方面

我负责的校舞蹈队可谓是本年度的一个工作亮点，参加本班学习的同学们更加热爱舞蹈了。说明她们愿意与老师一起去感受舞蹈艺术带来了的愉悦。我班的教学时间安排是周二和周四的第八节课。有基础的学生每天都进行舞蹈的基础训练，而对于刚参加舞蹈队的孩子则要求在课下或在周末利于空余时间跟有基础的同学学习，他们的热情高涨，而且还会利于多种方式学习舞蹈例如：模仿电视小舞蹈家的表现，利于光碟欣赏学习，每一节课都能为大家表演一段。主动性和积极性特强。

为了今年的“六一”文艺汇演能顺利进行，领导给我安排了全校的节目的整理与彩排工作，经过一周的辛苦彩排，文艺汇演演出成功，在服装，音乐，出场顺序中没有出现耽误现象。

为了让舞蹈队的孩子在“六一”儿童节中，有出色的表现，我放弃个人休息时间利用中午时间在舞蹈室领着孩子们排练，经过刻苦的学习，孩子们排演了一个个精彩的节目，其中印度舞蹈《快乐的跳》和儿童舞蹈《辣妹子》在“六一”文艺汇演中获得的全体师生的热烈掌声，孩子们甭提多高兴了。在敬老院慰问中，舞蹈班的孩子们给老人送来了一个个精彩的舞蹈节目，老人们高兴极了。

为了配合学校的大课间活动，学校让我教全校师生广场舞，我利用大课间活动时间，戴着耳麦一个动作一个动作教给孩子们，经过两周的学习，孩子们学会了广场舞《我要去西藏》，每天孩子们伴随着音乐运动者，优美的跳着，看着他们健康，快乐，我也幸福着！

>三、勤

我积极参加校本培训、政治学习、教研活动、值日、升旗礼、做到五必到。不放过任何一次学习、提高的机会，不落下每天的本职工作。在工作中，尊领敬导、团结同事，对人真诚，从不闹无原则的纠纷，尽量以一名人民教师的要求来规范自己的言行。

我能自觉遵守学校各项规章制度，遇事能严格执行请假制度。工作中，不擅自离岗、串岗。平时，我工作踏实，能认真完成各项工作计划、记录，认真对待每天的工作，有准备地组织丰富的教育活动，在配合班主任工作的同时还能做好教研组长的工作，完成领导分配的各项工作。

>四、绩

**乘务组起飞降落工作总结14**

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：

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x

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x，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x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x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x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。

**乘务组起飞降落工作总结15**

转眼之间，2号线东延伸已经开通1年半了，在乘务2组这个大家庭中，大家的关系也越发的融洽。班组一直以来始终把安全运营作为工作的全部核心，从点点滴滴做起，努力完成公司的各项任务。

>1． 班组氛围方面

俗话说，家和万事兴。在班组中也同样适用，班组的风气就决定了这个班组的发展方向。一个和谐、充满生机与活力的班组才能充分发挥每一位成员的积极性。3个月前，我们组里一位同事\*\*因为甲状腺肿大开刀，在本身班组人员就紧张的情况下人员安排更是捉襟见肘。很多同事都因为少人使自己的好表变坑表，机动要顶人。但是大家并没有过多的怨言，而是更加认真的完成自己的工作，下班之余也会用手机等方式和\*\*联系，表达对其的关心，2位组长更是在大热天到\*\*家中慰问，令\*\*非常感动。

>2． 班组管理方面

每个班组都是公司安全管理的重要环节，只有每个班组的安全工作搞好了，这样才能使地铁运营的安全工作上一个新的台阶。回顾开通以来点点滴滴的日子，的确发生了很多事情，从事件发生之后，公司对安全的管理制度也越发严格，先是加强了标准化作业规范，后来又加入了车调联控作业。这两项措施实施的实质目的都是为了安全生产。刚开始大家都有些不适应，班组里多少都会出现些平时不好的小习惯，毕竟习惯一下子要改还是有点难度，但是大家为了更好的保证行车质量和行车安全，硬是在1周内将大部分的坏习惯改掉，班组为了让我们的手指呼唤看上去更加美观，都统一了标准的动作，虽然比以前累了，但是大家都做的很认真，很安心，因为大家都知道这是在保护自己。

**乘务组起飞降落工作总结16**

除了在云端的工作给我带来的乐趣，飞往不同的国家，去体验不同的风俗民情也是不可缺少的一部分。品他乡之美酒，赏异都之怡景，尝遍国之佳肴。当我走在香榭丽浪漫的大街上，或者飞驰在66号公路，不由自主的感叹，自己的人生如此丰富，这些有可能是很多人永远无法经历的过程。却是当我老白发斑斑的坐在摇椅时，仍然会去感恩在云端的日子。

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最好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最佳时期。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，最好把大事化小，小事化无。

从感悟到感恩。谢谢飞行，带给我如此美妙的经历。因为愿意，所以热爱。也可说，因为热爱，所以很愿意。

**乘务组起飞降落工作总结17**

虽然实习只有短短的40天，但是对铁路安全工作而言，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安全负责。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，是为了丰富生活，学会独立生活、工作，学会怎样关心人。

>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，适当调整自己的应对策略，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x不努、自重自爱。x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。自重自爱，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x稳热情而有分寸，语言不乱而有分量。论理处事有理有节，宁愿自己受委屈也要把“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，不乘客人感到自己享有了应有的尊重，对乘务服务中的不足就会以宽容豁达的态度给予谅解。否则当乘客深感自己被轻视、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“乘客现在需要什么”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。

>二、业务收获。

学习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己

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，x时外埠乘客多，节假日抱小孩乘客多；

春秋季旅游乘客多。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可以了。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。

**乘务组起飞降落工作总结18**

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

一个合格的空中乘务员应该具备良好的综合素质，程序化服务主要是着眼于乘客的共性要求。而个性化、人性化服务是在程序化服务的基础上加以延伸。更加细化、具体、更贴近旅客的要求，更能体现服务质量。提高客舱服务质量必须首先提高乘务员的综合素质和乘务人员的整体素质。而核心是强化个性化服务，引入人性化服务的理念。它是层次，境界的服务。

在一般人看来，空中乘务员的工作，无非是端端茶，倒倒水，点个头问个好而已，没有多高的技术含量;也有人认为，空中乘务员中要按照教课书上的规范程序操作就行了，领导、旅客就无可挑剔。然而，在我近一年的工作实践中，深感并非如此，只局限于规范化、程序化服务，尽管你的服务十分规范，有条不紊，也很难使乘客完全满意。客舱服务必须个性化、人性化，方能真正赢得乘客的心。空中乘务员不仅要有端庄秀美的仪表和美好的心灵，同时要有较好的文化修养和社会知识。因为我们的服务不仅仅局限于生活性、专业性的服务，还必须包含文化、娱乐等方面的全面服务，感情、心理方面的慰藉.

在个性化服务的基础上，还应引入人性化服务理念。何为人性化服务?简而言之，就是以人为本，用心去服务。人性化服务是在规范化、程序化服务个性化服务的基础上的升华。人性化服务，是层次境界的服务。往往一个微小的动作、表情、眼神，能赢得乘客的心。在一次执行航班任务时，一位年过古稀的台胞，在飞机上久久地盯着我看，看得我有点不好意思，我正在纳闷，他掏出一张照片递给我看，并告诉我：“这是我的孙子，和你长得多像!”我细看了照片，真是和我十分相像，我将照片还他时，他颤抖的双手紧紧握信我的手，激动不已。

眼里噙着泪花说：“我十多年没见他了，真想他呀!“我被他的情绪感染了，一边拿着纸巾为他擦泪，亲切地说：“爷爷，你一定能见到他。”他突然问我：“你叫我什么?”“爷爷”我提高嗓门又亲切地喊了一声。他拍着我的后胸，连连说，多懂事的孩子……。对台胞老人的称呼，通常称“老先生”“您老”“老人家”，但这次我的灵感来了，像他孙子一样，喊他爷爷，没想到老人的心理得到了极大的慰藉和满足，缩短了我们之间的距离，在飞机上他一直情绪亢奋，心情舒畅。仅仅是一个贴切的称谓，居然让老人那么高兴。

在客舱服务中我们会遇到各种各样的问题。乘机旅客会需要各种各样的特殊服务。尤其是由于不可抗拒的天气等原因造成航班延误时，旅客极易产生急躁情绪，感情冲动，做出一些出格的事情。

这时需要乘务员具有良好的涵养性，充分理解对方的心情，豁达大度宽容，谅解旅客的一时冲动，换位思考，宽以待人，严于律己。一次飞至北京航班时，我见一位中年妇女，歪在椅子上睡着了，我怕她着凉，拿了一条毛毯，轻轻的盖上，未曾想惊醒了她，她对我骂道：“小赤佬，干什么?”我连忙解释，她根本不听，在送饮料时，我见这位乘客面色憔悴，眼圈发黑，情绪低沉。我想他肯定缺少睡眠，心绪不佳，本来对她有点情绪，顿生恻隐之心，我想应该理解好，在送饮料返回时，我主动诚恳地对她说：“实在对不起，刚才惊醒了您!”她也十分不好意思，连连说：“怪我不好，向你道歉。”由于我对她的理解，及时的道歉感动了她，我们互相理解。她临下飞机时，主动向我招呼，迸出了一句“理解万岁。”

通过近一年的客舱服务实践我深刻体会到，客舱服务引入人性化服务的理念至关紧要。规范程序化服务与人性化服务相比，相对而言前者是容易做到的，而后者是比较难的。因为后者是难以有语言、文字、事先去规范它的模式标准;难以列入操作程序，它有很大的随机性，要靠乘务员的高尚情操，美好的心灵，强烈的服务意识去创造、发挥。人们常说微笑服务，我认为这种微笑要发自内心，否则是难以达到完美的效果。佯装、勉强、机械、刻板的做作与内心情感的流露效果是不一样的。要用“心”去服务。

空中乘务员是一个光荣的职业，高尚的职业，她集技术性、专业性、服务性于一身。她们不仅要有端庄秀丽的仪表美，同时要有一个美好的心灵，仪表美、心灵美的统一，才是真正的美。心灵美的涵盖面很广，难以直观。但可从你的一言一行、眼神、表情、细微的肢体动作完全表现出来。作为一名空中乘务员，首先要有强烈的事业心，热爱自己的本职工作，必须要有娴熟的专业技术，丰富的文华修养和社会知识，思维敏捷，反应灵敏，具有较好的语言表达能力，遇事沉着，处理问题果断。以上所述是乘务员的个人综合素质，搞好客舱服务，在强调乘务员的个人综合素质的同时，不能忽视乘务人员的整体素质。每个乘务员必须有良好的兼容性，团结协作的精神，大家都要有强烈的集体荣誉感，高度的责任感。在工作中要配合默契，团结协作，要有良好的团队精神。

在此亦向我的同学和同事们表示深切的感谢，感谢你们对我工作的支持和帮衬。我决不辜负我的母校、国航领导、师长的殷切希望，更加努力学习、工作，与时俱进，做一名真正合格的空中乘务员。

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！

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!

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\*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\*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!

——乘务员年终工作总结

乘务员年终工作总结

我是西安铁道学校应届毕业生，19岁，通过 3年的努力 ，我在不断的学习和实践中，提高自己，把自己塑造成为一个专业功底扎实、知识结构完整、适应能力强、富于协作精神的时代青年(已越的业绩)。

飞鸟择良木而栖，经过慎重考虑和选择，我认为加盟贵单位，能够为贵单位贡献一份力量的同时，也能实现自己的人生价值。

做一名列车乘务员，是我的夙愿，做一名合格的列车乘务员，需要用青春和勤奋去实现，做一名优秀的列车乘务员，需要千千万万旅客的投票赞成但我相信：孜孜不倦的追求，一丝不苟的工作，坚持不懈的奋斗，能成就令人瞩目的业绩!

我真切希望能够加盟去开创属于我们每个人都希望拥有的美好未来。

谢谢!!

回顾20xx年3月29日至20xx年1月8日历时9个月的机场实习生活的，我感触颇多。有苦楚――当远离家乡、亲人时；有辛酸――当面临学生家长不机场人员的冷眼时；有甘甜――当学生取得成绩时；这滋味恐怕只有亲历的人才能体会。点点滴滴不再赘述，现将主要情况的进行概括：

一、对待本职工作拥有高度的责任心。

长期从事教学与带班工作，的确很累，但那也是更多地体现在脑力与精力上。然而，在机场带实习工作上又增加了对体力的考验。因为它要求我要时刻了解学生的到岗工作情况的，并能及时帮助他们解决一些困难。查岗、转岗犹如同饮食休息一样，成为我每天必须完成的任务。

到机场后的第一天，学生们就被安排到不同的岗位，54名学生被分配到7个部门，分别是T3警卫队、东东项目部、国航、BGS、交通协管、业务科和航食。就拿闻名遐耳全亚洲最大的T3航站楼来说，大的举目望不到边。从T3A区到T3B区走一圈，足足得用5、6个小时之多。由于T3航站楼的建筑结构很复杂，刚去时很容易让昏头转向，学生岗位之间距离又远，好几次转岗时，才发现落了岗，不得不又骑回去。特别是转到建筑工地附近，在没有安全防护的情况的下穿越工地看望学生是家常便饭。记得有一次，我从A1穿越工地到A2，正好有一块建筑横梁掉下来，差点砸到我的头上，正在施工的师傅被吓了一跳，继而冲我大吼到：“不要命了！”当看到重重砸在地下的粗重横梁后，我也心有余悸。但事后又不知多少次冒着危险在工地中继续穿梭。因为我心里只有一个信念，只有走这条路，才能到达A2看到我的学生。

学校给带实习老师配备的自行车，轮到我使用时，已经是第三位主人了。由于被高频率使用，再加上转岗时路线长，路况差，车子坏是常有的事。尤其是在T3和东东，路上净是施工的砂子，石子，车

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！