# 列车乘务员工作总结

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2025-04-04

*列车乘务员工作总结（精选5篇）工作总结可以让我们更好地理解企业的环境和社会责任，促进企业实现可持续的环境和社会发展。以下是小编整理的列车乘务员工作总结，欢迎大家借鉴与参考!列车乘务员工作总结（篇1）担任乘务员的这一年里，本人认真学习乘务员职...*

列车乘务员工作总结（精选5篇）

工作总结可以让我们更好地理解企业的环境和社会责任，促进企业实现可持续的环境和社会发展。以下是小编整理的列车乘务员工作总结，欢迎大家借鉴与参考!

**列车乘务员工作总结（篇1）**

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!

**列车乘务员工作总结（篇2）**

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。

**列车乘务员工作总结（篇3）**

20\_\_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，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20\_\_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20\_\_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。

**列车乘务员工作总结（篇4）**

我进入\_\_运集团化州分公司实习也将近一个月了。在这段时间里，我所实习的岗位是直营车队的长途线乘务员，身处车站服务的最前线。

当初，我得知自己被分到这个岗位上，心里老大不喜欢，因此也没能正视这个岗位的重要性。咋一看之下，这个位置确实平凡无奇，更加没有任何的特别。也许你还会认为这只是一份低微的工作，甚至感到不耻。但是在随后集团公司的第二十九期乘务员培训上，我通过学习了生产业务部黄平部长的重要讲话精神后，才渐渐地明白这个岗位并不是低微的、不耻的，它有着自己的独特之处。

记得在乘务员实习开始的前几天，自己总是手忙脚乱，紧张万分，很多环节因为没有亲身实践，所以一到自己操作的时候，总是有种无从下手的感觉。但是庆幸的是，我遇到了一位非常优秀的乘务师傅——欧秀娟，她总是在我出错的时候，就来到我身边，给我鼓励和帮助。她总是宽容地说：“没关系的，可以放慢点速度，不要紧张。

只要再细心点就行了，那么轮到下次这个环节的时候你就不会再犯这种错误了。”她的话语很温暖，仿佛给我注入了一道积极向上的阳光。

其中印象较深的是有一次在乘客存放行李的时候，因为我的一时马虎，从而把场面搞得很混乱。那时候有些乘客甚至表露了不满，幸好欧秀娟师傅及时给我解围了。在事后，她便就这件事情教导我说：“当乘客上车需要存放行李，你要谨记三点：

一、行李标签要贴好，贴的时候要牢固，防止标签脱落的时候引起不必要的麻烦;

二、行李存放的件数要一件一件地对好，存放的时候摆放要稳妥，防止到站的时候乘客取行李时查找麻烦、场面混乱。

三、行李标签副联一定要交到乘客手中，让他们下车后凭单取行李，避免错拿、漏拿行李。

弄丢行李单的人，让他最后一个拿取，并认真确认那件行李是否属于他的。

听完欧秀娟师傅的这些话后，顿时我觉得受益匪浅，它所蕴含的道理如此的简单明了和实用，是我所意想不到的。但这也让我更好地避免了往后存放行李时候的所可能出现的各种错误了。

同时，也正是因为有她如此细心的教导，才令我在往后的继续实习的日子里，能快速地熟悉业务、开展工作。

回顾事件，从心而论，其实所有的乘务员流程都是一样的、无差别的\'，但是我想其中有所不同的应该是服务过程中的细节。常言有道：细节决定成败。同样的工作，每一个人都有不同的做法，也给人不同的感受。

可是只有做到关注其中细节的人，才能得到最好的成就。

明媚的阳光，给予人温暖和舒适。我想欧秀娟师傅所传授给我的经验，正是来自她那内心的、全心全意为乘客服务的阳光气息吧。

她给予每一个乘客阳光般的服务，照亮了整个车厢，温暖了整个旅途。

我想自己在乘务员实习的阶段期间所学到的东西，并不仅仅是乘务员的知识，其中还包含了那一份媚人的阳光服务态度。在今后的工作路途上，我想内心这份被点亮的阳光会越来越亮、越来越温暖!

**列车乘务员工作总结（篇5）**

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！

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！