# 乘务员技师工作总结三篇

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-06-08

*乘务员是对交通运输工具上服务人员的概称，是在公共交通工具上为乘客提供服务的工作人员，如列车乘务员、公交乘务员、空中乘务员等。乘务员的主要职责是为乘客提供热情优质的服务，确保旅客出行舒适与安全，并及时处理旅途中的各种突发事件。本站站今天为大家...*

乘务员是对交通运输工具上服务人员的概称，是在公共交通工具上为乘客提供服务的工作人员，如列车乘务员、公交乘务员、空中乘务员等。乘务员的主要职责是为乘客提供热情优质的服务，确保旅客出行舒适与安全，并及时处理旅途中的各种突发事件。本站站今天为大家精心准备了乘务员技师工作总结三篇，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　乘务员技师工作总结一篇

　　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。

**乘务员技师工作总结二篇**

　　本人于\_\_年7月从长沙铁路职业高中毕业，分配到\_车辆段春湾列检所任检车员，主要负责货车的检修。1998年12月，调\_车辆段运用车间任车辆乘务员至今，主要学习客车检修及运用客车非正常情况下的应及处理。\_年8月通过高级检车员技能鉴定，并于\_年任车辆乘务长至今。

>　　一、技艺专长

　　1、在技术业务学习方面：

　　本人自参加工作以来，在业务学习上发扬刻苦钻研，勤奋好学的精神，不断提高自身的业务水平。认真学习相关的专业知识，虚心向老师傅请教，干一行爱一行，对自己干过的工作都力求更好，对处理过的故障都认真分析，总结经验。现已能够掌握：运用客车非正常情况下的应急处理及各种转向架客车车辆故障快速准确判断处理。在平时的技术业务学习上从不敷衍了事，能够端正态度认真对待每一次理论实作的考试，并于\_年三茂股份公司车辆系统技术比武中，荣获客车检车单车检查第一名、检车员理论第三名、检验员个人全能第二名;\_年评为段“路风信得过先进个人”;\_年评为段“路风先进标兵”;\_年三茂股份公司车辆系统技术比武中，荣获更换纵向拉杆第三名、检验员理论比赛第三名、客车单车检查比赛第三名;\_年三茂铁路\_客运段职工技能竞赛中荣获客车检验员理论考试第二名、更换206台架摇枕弹簧第二名、客车检验员实作和理论考试全能第三名的好成绩。即为自己争得了荣誉，也为车间争了光。通过不断的学习技术业务，使自己的业务水平得到了不断的提高。

　　2、不断学习新技术以适应铁路跨越式发展：

　　随着铁路跨越式发展，铁路车辆也在发生着日新月异的变化，目前的车辆技术状态和运输能力已今非昔比，在我工作至今的十几年间目睹了铁路车辆的发展历程，由原来的202转向架到现在的sw-200k转向架，可见铁路发展步伐之快。再靠原来所学的知识已远远不能适应当前的工作环境，因为不掌握新技术知识就不了解哪些部位易出现故障，哪些部位要重点检查，就无法更好的达到检修的目的。因此我十分珍惜每次接受新技术培训的机会，通过学习理论了解新技术的构造原理，通过实作练习掌握新技术的实际操作技能。同时在业余时间能够自觉学习有关新技术知识，遇到不会不懂得问题主动向明白人请教，不论他的学历高低，谁会我请教谁，直到把我不明白的东西弄懂，为干好自己的本职工作打了良好的基础。

>　　二、解决过的关键问题

　　在实际工作中，先后处理了许多旅客列车在运行中的临时故障：列车超员、超重造成弹簧压死，;列车车轮与钢轨间有火花，被外勤值班员打停;还有\_年雪灾列车大面积晚点的应及处理等。

　　记得\_\_年5月，我值乘湛江至广州的乘务工作，列车运行到濂江至化州区间的一个小站，外勤值班员将我们的车打停，原因是发现我们的车辆有抱闸现象，轮踏面与钢轨间有火花。我及时到达现场问明原因，对车辆进行了详细检查和制动机试验，结果并没有抱闸。查明产生火花的原因为该车为209转向架，是没有缓解弹簧的，闸瓦是依靠闸瓦托的自重才荡开轮踏面的，闸瓦只是有点贴轮，而并非抱闸。我取得了相关证明书后，通知发车。为了避免类似故障的再次发生，我们分析原因，采取了措施。造成闸瓦贴轮的原因为：基础制动装置各拉杆、杠杆、孔销活动部转动不灵活，缺油造成。防范措施：对基础制动各磨耗部位加强打油工作。还有\_年7月，我值乘吉首至茂名东的乘务工作，在列车运行至娄底至湘潭区间，又被外勤值班员打停，打停的原因也是说我们的车辆抱闸，轮踏面有火花。我以最快的速度到达了现场，对车辆进行检查，发现该车辆一制动梁的闸瓦托翻转，闸瓦头部顶在了轮踏面上，一时间无法复位，为了减少停车时间，不至于因车辆故障而造成列车晚点，我迅速做出了关门、排风、卸闸瓦千、闸瓦的处理。处理完后通知马上开车。处理整个过程用时不到一分钟，保证了列车的安全正点。而造成闸瓦托翻转的原因为：是闸瓦托调整杆座孔磨穿，使调整杆失去作用，而防翻条是用开尾穿的，又不牢固，当闸瓦与轮踏面的间隙过大时，闸瓦没有了调整杆的调整作用，而造成闸瓦低头与轮踏面磨擦，以至于导致了闸瓦托翻转。发生这件事后，我们分析了原因，采取了措施：1、加固调整杆座，2、防翻条联结采用螺栓坚固。每年春运、暑运、黄金周，因超员、超重造成弹簧压死、车体与走行部相抗磨，钩差过限等故障经常发生。\_年春运，我担当吉首至\_的乘务工作，在吉首站始发就超员了，造成车体与走行部相抗磨，并与邻车的车钩钩差过限。当时邻车车厢是预留到怀化的，车厢内没有旅客。我立即通知列车长组织疏散旅客，并将一部份人员暂时疏散到邻车。这样即消除了车体抗磨的同时又排除了钩差过限的故障，保证了列车的安全正点发车。\_年春运，发生了大雪灾，我们的车被堵在了线上晚点72小时，为了不至于因发电车缺油而造成列车黑车。我立即联系列车长组织旅客集中到几个车厢，减少负载，节约用油，同时及时向有关部门报告，联系加油工作，在就近站补油。在这种大面积晚点的情况下，保证了旅客列车的照明和空调取暖，没有发生因列车服务设备而造成旅客投诉，维护了铁路的良好形象。

>　　三、技术革新

　　本人在工作中各每年的快速修比赛后，都会不断的总结积累经验，以便在以后的工作中提高工作效率和缩短快速修比赛用的时间。

　　在快速修比赛中更换209轴箱弹簧时，原来都是用两个油篙的，一个顶在构架悬臂端梁处、一个顶在轴箱弹簧托盘下部。更换过程中两人即要配合好起篙的时间又费力。为了缩短更换的时间和节省劳动力，我和我的搭挡共同研制出了一种简易工具，就是用角铁和钢筋做成的“挂勾”，用它取代了顶在轴箱弹簧托盘下的油篙。用这“挂勾”上部卡住轴箱支柱安装座螺母，下部挂住轴箱弹簧托盘，这样就将一边的轴箱弹簧与轴箱弹簧托盘固定死了，当顶在构架上的大油篙顶到合适的高度时，就直接将要更换的轴箱弹簧取出更换就行了，这就大大缩短了更换的时间，又节省了劳动力。

>　　四、带徒传艺

　　本人能将自己所学的知识和实际工作中积累的经验，无私地传受给其它同事，带过的徒弟，现在也都是班组的技术骨干，并在去年的技能鉴定中考上了高级检车员。我特别是将快速修比武中的心得无私的传受给别的同事。做好传班接代的工作，帮助周围的同事在技术业务水平上都得到提高。

>　　五、在政治思想方面：

　　加强政治理论学习，不断提高自身政治素质。积极主动地参加党支部组织的各种形式的政治学习，无论是学习党中央的文件精神，还是学习部局及段党委下发的文件精神，我都抱着认真学习的态度，及时了解党中央的方针政策，部局及段形势的发展，领会精神实质，防止自己在政治思想上迷失方向。同时我还利用业余时间进行了自学，通过对《邓小平理论》及《\_\_》重要思想的学习不断提高自己的政治理论素质。在思想上始终能与党中央的政治思想路线以及各级领导的要求保持一致。在工作与生活中时刻以一名党员的标准严格要求自己。为铁路跨越式发展作出自己应有的贡献。

**乘务员技师工作总结三篇**

　　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\_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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找