

机车乘务员实习总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/279210.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

实习总结，就是把一个时间段的实习情况进行一次全面系统的总检查、总分析、总研究，分析成绩、不足、经验等。本站今天为大家精心准备了机车乘务员实习总结,希望对大家有所帮助!

机车乘务员实习总结

我进入xx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。乍一看之下，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。例如你刚才犯的便是这个错误；

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！

机车乘务员实习总结

>一、引言

铁路作为一种重要的交通工具，为人们生活提供了许多的便利，已经成为促进社会经济持续发展和社会资源合理分配的重要因素。我国铁路经过几十年的发展，已经成为国民经济的大动脉，与人们生活、社会发展息息相关。列车乘务员作为铁路运输环节中一员，在安全运输中扮演着重要的角色，有着举足轻重的作用，事关运输任务能否顺利完成。因此，列车乘务员队伍素质的高低对铁路运输工作的影响非常大，列车员的思想觉悟、身体健康程度以及业务素质、心理素质都直接影响运输工作是否顺利完成。提升列车乘务员素质水平刻不容缓。

社会经济的发展带动了铁路事业的快速发展，在国家的政策支持与铁路部门全体员工的努力下，我国铁路覆盖越来越广，列车乘务员的素质已经赶不上铁路的发展速度。铁路事业要想持续健康发展，就必须充分认识列车乘务员队伍现状，针对存在的问题制定相应的对策，为确保运输顺利完成创造条件。

>二、列车乘务员队伍现存问题

列车乘务员的工作场所局限在列车上、工作的环境也比较闭塞、工作时间不定时三班倒、服务的对象构成复杂、工作的环境吵杂……工作的特殊性导致列车乘务员存在一些这样或者那样的问题。加之随着经济的发展和社会的进步，公路运输、航空运输的迅速发展和崛起，使得运输行业竞争日趋激烈，乘客对服务的质的要求也越来越高，作为铁路与乘客连接桥梁的列车乘务员，其素质直接关系到乘客对运输质量的满意程度。总结发现，列车乘务员队伍存在以下几个方面的问题：

(一)、思想认识不足

1.存在安于现状、得过且过的思想

列车乘务员的工作一直都被认为是“铁饭碗”，这就直接导致部分列车乘务员安于现状，对于工作则是得过且过，缺乏忧患意识和紧迫感，难以应对运输行业激烈竞争带来的严峻形势和挑战，主要表现在两个方面：一是部分年龄大的员工，习惯于听从上头指挥，形成了“习惯”的消极思想，工作中缺乏自己的思考和创新，导致工作绩效不佳；二是部分列车乘务员工作多年后，没有得到晋升和提拔，情绪比较低落和消极，由于没有及时的发现和干预，做好这部分列车乘务员的思想工作，导致他们工作缺乏热情，不主动、不学习，出现迟到、早退等现象。

2.存在优越感，缺乏紧迫感

社会经济迅速发展，国家也加大了对铁路部门的建设投资，大量的新路线开通。列车乘务员作为铁路运输服务工作的执行者跟完成者，不可或缺，新路线的开通使得铁路的覆盖越来越广，大量车次、车组开通，需要大量的列车乘务员，特别是多条高速铁路的开通，列车乘务员的人力缺口更是越来越大。同时受铁路部门子承父业、员工子女等用人形式的影响，很多列车乘务员在无形中形成一种工作“优越感”，他们不担心工作找不到，不担心失业，所以没有危机感跟紧迫感。所以，很多人在日常工作中就带着无所谓的心态。

3.有“吃老本”的思想

部分列车乘务员对自己的工作认识不清，觉得乘务员就是做好列车打扫、清洁就行，对自己的服务态度、跟乘客沟通能力以及处理列车上突发事件的其他能力抱着无所谓的态度，一旦遇到问题，就把希望放在同事或者领导的身上，没有想过自己去解决问题。还有一些工作年限较长的列车乘务员，感觉自己的年龄偏大又临近退休，抱着吃老本的思想，不主动学习新形势下列车乘务员所需要的能力。

(二)、列车乘务员队伍结构不合理

1.人员年龄两级分化

列车乘务员的年龄构成呈现两极分化的趋势，其表现为：一是年轻列车乘务员较多，大多都是应届毕业生直接从校园走到岗位上，缺乏实践和工作的经验，大多都停留在理论阶段，而对于一些在列车上遇到的实际问题很难解决；二是列车乘务员老龄化严重，40岁(含40岁)以上工作人员虽然工作经验丰富，但是随着时间的推移，呈现青黄不接的现象。年轻人力、老龄人力的两极构成导致列车乘务员队伍中坚力量缺乏，导致乘务员队伍整体素质达不到铁路客运发展的要求。

(三)、业务水平不精

1.部分列车乘务员文化水平不高

一些列车乘务员特别是年纪较大的乘务员文化水平偏低，加上工作环境的闭塞性导致这些职工自身素质达不到发展的要求。根据相关数据显示，具备大专以上文凭的列车乘务员所占比例不到列车乘务员总数的50%，并且其中一部分乘务员的学历还是通过在职不脱产学习获得，其含金量大打折扣。随着铁路的飞速发展和乘客需求不断提高，由于所学知识的限制，部分列车乘务员很难为乘客提供满意的服务，这也在一定程度上限制了铁路客运的发展。

2.部分列车乘务员实践经验不足

列车乘务员中很大一部分是复退军人和刚毕业的大学生，他们都没有相关的工作经验，对于乘务员所需的专业能力以及沟通技能掌握不足，业务水平较低。

(四)、部分列车乘务员存在亚健康状况

由于上班的时间不固定，上班的场所固定在列车上，列车的振动、噪音、工作环境差(空气不流通、空间狭小)，加上交际圈窄，服务对象的复杂多样性，导致部分列车乘务员身体存在亚健康的状况。列车乘务人员由于特殊的作业环境及作业特点，易引起焦虑、厌倦、易激惹、攻击、固执、退缩等种种心理困扰，很容易引发不良行为以及溃疡病、心血管疾病、肿瘤等心身疾病。身体素质不行直接体力上难以满足工作需要，消极、不健康的情绪也会导致消极怠工状况的出现，也不利于工作的开展。

> 三、解决列车乘务员队伍现状问题的对策

(一)、加强思想教育，建立一支有竞争力的队伍

1.及时掌握思想动态，进行有效干预

根据不同岗位的工作特点，对乘务员的工作中存在的问题进行梳理，重点分析突出存在的问题，及时掌握列车乘务员的思想动态，及时预见列车乘务员出现的倾向性思想问题，并及时上报，为领导做决策提供相应的依据和参考，有针对性的做好防范工作。对于已经存在的倾向性思想，则采取及时干预措施，引导其往正确的方向发展。根据掌握的列车乘务员的思想动态，及时建立和完善疏导方案，制定有力的措施，把一切思想问题解决在萌芽状态，避免思想问题造成矛盾激化。

2.提升列车乘务员职业道德水平

职业道德是社会道德体系的重要组成部分，提升列车乘务员的职业道德水平，不仅可以调节列车乘务员与乘客之间的关系，有助于维护和提高铁路运输行业的信誉，还可以促进铁路客运的发展。铁路发展的最终目的是为人民服务，因此，列车乘务员必须树立高度的服务意识，提高工作责任感，提高服务质量，让乘客享受到铁路带来的方便、快捷、舒适。

(二)、加强职业培训，提升业务水平

铁路客运的发展，对列车乘务员提出了新的要求。大量新科技的应用、列车提速，以及动车组、电气化、信息化控制和管理技术等高新技术和设备在铁路建设的大量应用，要求列车乘务员掌握更多专业的知识，提供更优质的服务。当前，列车乘务员普遍存在文化水平偏低、技能水平落伍、服务意识不强诸多问题，这就需要通过开展专业性的职业培训，提升列车乘务员业务水平，主要从以下几个方面着手：一是提高入职要求，从源头上把关队伍素质；二是强化日常培训，通过各种例会、模拟、研讨交流等形式提升列车乘务员日常适应性，开展工作做到有条不紊；三是加强岗位素质教育，针对岗位的特点制定相对应的培训计划，注重“实际、实用、实效”，建立一支业务水平过硬的队伍。

(三)、优化人员结构，建立激励奖惩机制

对于列车乘务员队伍存在的两极分化以及文化水平偏低的结构现状，可以通过开展一些社会招聘和在职学习培训的方式补充队伍的中坚力量，对于年纪大的乘务员，也应该制定一套适合他们的培训方案，让他们的经验得到推广，知识得到更新，发挥更大的作用。

建立健全激励奖惩机制，进行列车乘务员队伍的长效管理。一是以创建一个“公平、公正、公开”的内部竞争环境为出发点，充分运用薪酬、岗位、提职等有效激励手段，通过对列车乘务员能力的肯定和认可，进一步激发机车乘务员学习的主动性和工作的积极性，创新激励机制，充分发挥分配机制对职工的激励作用；二是将奖惩、分配、人员任用等政策与职工的工作质量、乘客满意度进行挂钩，明确考核的标准、内容，明确岗位责任，落实的工作制度和作业标准，培养列车乘务员的工作自觉性和主动性；三是建立考核机制，通过对列车乘务员的综合考核，建立一个有分级的管理体制，充分发挥考核的双重激励作用，从而激发列车乘务员提升专业知识、岗位技能、职业道德的主动性。

(四)、定期开展体检和心理卫生教育

针对列车乘务员存在的亚健康状态，要安排列车乘务员每年进行一次全面的身体检查，这样可以让列车乘务员了解自己的身体状况，提升他们的身体素质，从而提高工作素质。对于列车乘务员存在的心理问题，要开展相应的心理卫生教育，防微杜渐，解决他们的心理压力，释放情绪，以便于更好的开展工作。

> 四、结束语

国家经济迅速发展，铁路基础设施的投入、建设也加快了步伐。列车乘务员作为实现列车运输工作的执行者和落实者，工作非常重要，对铁路客运的发展起着举足轻重的作用。列车乘务员队伍建设好，能大大提升铁路客运的竞争力。当前，我国列车乘务员队伍普遍存在思想认识不足、队伍结构不合理、业务水平不精、身体存在亚健康状况等问题，加快列车乘务员队伍建设，提升其综合素质成为铁路部门的首要问题，必须重视跟解决。建立一支有思想、有水平、有健康的列车乘务员队伍，如此，才能为铁路的高速发展提供坚强有力的人力支撑。

机车乘务员实习总结

我是一名机车乘务员，俗称火车司机，可能很多人对这个职业不是很了解，社会各界对这个职业的关注也很少。很多人都坐过火车，车上你们经常看到列车员和车辆乘务员为你们服务，当你们到达了终点站，收拾好行李拍拍屁股下车的时候，你们想到过机车乘务员吗？你们抱怨火车晚点，抱怨车上的服务不好，但是你们想过吗？我们工作在整列客车最前面的两个人，承担的责任有多大，精神上的压力有多大？我们要为车上几千甚至是几万乘客的安全负责。

有的时候我觉得我们机车乘务员很伟大，我们的工作不分时段，没有假期，为了保证广大群众的正常出行，我们放弃了休息，放弃了和家人在一起的时间，我们放弃了很多本该属于我们的东西。在家人面前，我们就像是罪人，我们不需要什么东西，只是需要更多的支持，更多的理解。

曾经有件事情，很让我感动，20XX年8月19日21时昆明铁路局开远机务段的司机文清碧正准备值乘20004次货列从开远出发时候，接到了妻子的电话：岳母遭遇车祸被送往医院抢救，生命危在旦夕。“妈的生命危险吗？我立即请假回来。”文清碧略加思索后说到。“清碧，你放心吧，妈已经脱离了生命危险，正在医院打点滴，你的同事在医院帮我呢，你就安安全全的把车开好吧。”细心的妻子不愿丈夫请假，更不愿让他上班分心。在听了妻子的劝慰之后，文清碧拒绝了车间建议他立即乘汽车返回160多公里的宜良家里与妻子照看岳母的建议。他毅然按计划值乘20004次货列安全抵达宜良站，他按规定检查完机车性能，准备下班的时候，车间党支部书记肖自勇给他送来了已经批好的假条。“书记，现在车流量这么大，我回家看看，岳母没什么大事的话我就可以回来上班了！不用请假的。”一心想着岳母没事的文清碧说道。“你赶紧回家去吧，人手再紧，我们会想办法的。”再三推辞，文清碧急忙忙赶到家中，让文清碧怎么都没想到，原来就在他和妻子通电话之前岳母就已经抢救无效离开了人世。善良贤淑的妻子欺骗了文清碧，平静的对丈夫说出了善意的“谎言”，她知道作为机车乘务员的丈夫，手握闸把，责任重大。情绪稍有不稳定，将严重影响到列车运行安全，为了丈夫能好好开车，妻子强忍心中的悲痛，劝慰丈夫好好开车，因为她知道，丈夫能理解他的用心良苦。一个朴实无华，普普通通的铁路工人，在岳母遭遇车祸，生命危在旦夕的时候，却说“书记，现在车流量这么大，我多跑一趟车。”我为有这样的同事感到自豪和骄傲。

几乎所有的机车司机。每个月和家人在一起的时间加起来不超过3天。大部分司机还在火车上过大年三十。很多司机，都三十老几了，还没有成家，不是他们找不到，而是因为工作的特殊性，他们没时间，没精力去找，也很少有女孩愿意和一个每个月和自己在一起的时间不超过3天，甚至过年得在机车上过的铁路人。当你们在家里和家人欢聚一堂的时候，我们却时刻紧握着闸把，坚守在千里铁道线上，火车是我们的家，一个流动的家。很多时候，必须两个人值乘，很辛苦，不能瞌睡，你们能和家人在一起，一起吃上热腾腾的饭菜，可是我们呢，饿了，只能吃自己带上车，在车上用电炉热了吃的饭菜。春运的时候，司机们甚至连口水都没时间去喝，更不用说吃饭了。火车司机的工作很辛苦，但是却没有人退却，因为我们心中都有一个坚定的信念。我们有家人的理解和支持。

火车司机，是世界上压力最大的一个职业，有人感慨的说过：火车司机劳动强度是看大门的100倍，心理压力是看大门的1000倍，收入只是看大门的1.3倍。我们操作着价值1亿多的列车，收入却只有一两千。

火车司机经常熬夜，由于严厉的考核制度和强烈的责任感，火车司机是不能在上班的时候睡觉的，单操的时候还好点，可是双操的时候，两个司机，一干就是7、8个小时。如果你体会不到这种熬夜的痛苦的话，你可以连续一晚上眼睛都不闭一分钟试试看！火车司机的职责太多，既要望前方线路情况，又要随时注意检查各项仪表是否正常。既要发生机车故障后快速果断处理故障，还要向后望检查列车的走行状态，既要应对各种突发事件非正常情况，还要熟悉火车经过的各个车站和线路的情况，发现问题马上采取措施。既要熟悉背诵《技规》《行规》《运规》《操规》《站细》《段细》《事规》，还要背诵各种行车安全措施：雾天行车措施，雨天行车措施，防止冒进信号措施，防止关塞门措施，防止机车火灾措施，防止抱闸切轴措施，防止列车坡停措施，列车监控运行期操作细则，机车故障应急处理措施等等。在危险压力大熬夜的工作中要随时记住这些东西恐怕只有电脑才能胜任。火车司机最怕撞人撞牛撞机动车。撞人的话自己立即停车，然后下车向后（经常要走上几百米上千米）检查撞人情况，死的话还要马上拖出钢轨。清理现场，报告有关部门处理。撞牛的话和撞人一样处理，还要担心火车会不会脱轨颠覆。牛皮很滑的！撞了机动车的话更危险，运气差的话自己小命都没了，现场相当惨烈，人员伤亡不可避免，如果遇到不分青红皂白的还可能要围攻司机，打死偿命！

电力机车司机每天还有承受着电力机车的高辐射，在司机室里可以听见电流的声音呢！国外的机务段有消磁室，国内就没有，因为盖一个消磁室的钱够买两三台机车了！电力机车开多了还会秃顶。还有的人是这样描述火车司机的：前半辈子玩命挣钱，后半辈子花钱买命。悲哀的铁路人！

司机出卖的是劳力，领导出卖的是灵魂！我们每天累死累活的就为了那千多块的工资，一不小心还要被领导扣！身为一个火车司机，能在如此巨大的压力之下保证列车的安全运行已经很不错了，希望大家以后不要对铁路工人有成见

了。为了广大群众正常生活，我们已经牺牲了很多，付出了很多。我们依然坚守千里铁道线，因为我们背后有家人默默的支持着我们。我们不需要其他什么，甚至我们没有向领导要求过加工资，只想兢兢业业的干好这份工作。保证千里铁道线的畅通和旅客出行的安全。只要广大群众的正常出行能够保证，我们的工作能被人所理解，累点，苦点没关系。我很自豪的说：我是一名机车乘务员!

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发