# 车站服务员工作总结

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2025-06-13

*车站服务员工作总结 导语：工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。下面由多多范文网小编为大家整理的车站服务员工作总结，希望可以帮助到大家！ 回顾XX的工...*

车站服务员工作总结

导语：工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。下面由多多范文网小编为大家整理的车站服务员工作总结，希望可以帮助到大家！

回顾XX的工作我感触很深，有付出、有收获、也有不足，现将下半年“五不自”整改后自身的变化。

1、面对旅客投诉都能遵循不悲、不抗、不逃避的原则，遇到投诉服务态度和车辆倒客甩客等问题，及时与相关部门沟通，核实情况、制定解决办法，第一时间给旅客回复，满足旅客需求，让旅客满意。在工作中出现的错误，王科及时在科务会上给我指出，我也针对事情做了案例分析，找出原因并制定了整改措施。感谢领导给我及时指正。

2、预订车票要仔细、认真反复核对订票日期、时间、站点及订票张数。提醒旅客按规定时间到站内取票，当老年人电话咨询时，语速放慢，多提醒，多重复，让老人记住时间，做到了耐心、细致、热情、周到的为旅客服务。

3、增强个人的服务意识，主动要求旅客监督，责任心加强主动服务受到旅客极大的信任，遇到中途漏乘现象及时联系车上，任何环节出现漏洞旅客都不会安全顺利的到达目的地，不管是驾乘人员还是车站服务人员都要对旅客负起应有的责任。

对于网络方面的知识不愿意多动脑去学习。对新的事物接受的比较慢。不会给自己激励和鼓励，不愿去突破自己。科室活动不能积极参加，不能及时调整思路、调整工作方法。不善于调节自己的不良情绪，有时不好心态能影响到自己的情绪。

首先对于自己在网络方面欠缺的部分不会和不懂的，及时找年轻的同事学习，大家都很愿意帮助我，对自己要有信心。要时常给自己鼓励和激励，随时调整思路、调整好心态，及时清理垃圾情绪，让自己随时保持好的精神状态下工作。把服务工作做好了照样能受到旅客的尊重和好的回报，

（1）XX年春运期间车站开展了优质服务活动爱心接力，各个部门沟通好，有需要帮助的旅客从一进售票厅，我们服务台的工作人员给需要帮助的旅客贴上一个爱心标示，从服务台到安检、检票口都有服务人员接应，需要特别的关注和热心服务。

（2）邮寄儿童：在XX年暑假期间我们科室推出了邮寄儿童的活动，给没有时间护送孩子的家长提供了方便，受到广大旅客的好评。

（3）我们科室主动推出利用业余时间，到旅客下客区帮助旅客中转咨询和为旅客推行李的服务，受到广大旅客的欢迎。

科室变化及科室负责人的变化：科室姐妹们的主动服务意识增强，大家都在默默的奉献着自己的力量在忙碌中度过了一年。科室的沟通很顺畅，遇到问题都能积极合作把问题解决好，科室领导严格的管理和及时的监督，得到了大家的认可，都能服从领导的安排，科室员工的奉献意识和团队意识都增强了，大家配合的都很和谐很默契。

王科对自己制定的计划能坚持下来，修正了自己的表达能力见到了成效，加强与其它科室的沟通，并能及时解决问题，能以身作则，并严格考核各项规章制度，并坚持监督每个小组所制定的计划和实施情况。范班长目前改变的一切为旅客着想，主动为旅客服务，尽心协助科长做好本科室的工作。

自己在今后工作中要努力认真的做好本职工作，要从细节上做好，做好本职工作的同时，随时查找自己的不足，并积极改正，尽自己能力权限满足旅客的需求，站在旅客的角度分析问题。及时调整好自己保持一种健康阳光的心态工作，学会感恩懂得用一颗感恩的心对待生活、对待工作、对待旅客，要热爱生活，珍惜工作，善待旅客，提高对旅客的服务质量，增强旅客的满意度和忠诚度，真心实意的为旅客服务，当遇到旅客投诉时要保持平稳的心态听旅客叙述并帮助旅客解决好，旅客寻找丢失的物品时，要热心的帮助旅客寻找，遇到特殊天气时要耐心的给旅客解释和安慰旅客，让我们用阳光的心态做好服务，将热量全部释放到服务和工作中去，相信总站的服务会越来越好，我们目标是一致的，全心全意为旅客服务，打造良好的服务品牌。

20xx年上半年马上过去了，在公司领导以及同事们的支持帮助下，在思想上，学习上，工作上都取得了很大的进步，成长了不上。

对待每一个问题我们都会尽心尽力的去完成，在和同事相比之下我不是最优秀的，但是我有一颗好学的心，我会学习其他同事的优点。比如：张文华对旅客耐心的解答，周浩对业务知识了如指掌，庞云龙的从容淡定，刘洋的豁达开朗。每个同事身上有太多值得学习的地方，我想在她们的影响下，我会不断进步。很多人认为客服只是个咨询车次的地方，但我们心里都清楚还担负着一个重要的任务——那就是售后服务。说起售后服务大家都不陌生，是企业把产品销售给消费者后，为消费者提供的一系列服务，这里的售后服务同样也是在旅客乘车以后所反映的问题。在客运市场竞争激烈的今天，旅客维权意识的提高，在选择车辆出行时，不仅选择车型、服务、而且还选择有保障性的服务，作为客服是旅客反映问题的主要途径，面对旅客反映的问题，我们都会认真记录，小心应对，真正维护旅客的权益，为总站赢得良好的口碑，做好车站第一张名片的角色，增强市场的竞争力，为总站在客运发展的道路上锦色添花。

保持乐观的心态，是我干好工作的重要条件。我时刻提醒自己保持积极向上，爱岗敬业的良好心态，把自己放在一个学习者的位置努力工作，努力学习。每一位同事都是我的指导老师，他们丰富的经验就是一笔宝贵的财富，就是我学习的源泉。“事无巨细，必尽全力”无论大事小事必然会学到一些知识，必然会积累经验。因为每天我们都会跟个体站那边竞争喊客，经常会发生口角的争吵，有时候听到她们骂我们，没必要去生气，保持好自己的心态，记得金庸先生说过一句话“不生气，就赢了”无论是遭到旅客的谩骂还是遇到不顺心的事坦然面对，不要生气。

其次在竞争比较激烈，尤其现在火车降价，私家车增多，带走了我们一大批的客源，我们只有用服务说话，多抓回头旅客，做到细节服务，真正去体会旅客所需的。

最后对自己的建议：

1、作为总站员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答旅客的各种问题。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果；

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。但也清醒的认识到自己存在的问题，做事情不够细心，考虑问题不全面，要想做精做好必须得深入业务中去，要体会旅客的心理灵活处理问题。

6、多提一些有用的合理化建议

7、提高自己的主动服务意识

以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。客服工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对旅客来说，服务台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以服务台在一定程度上代表了公司的形象。同时，总站对旅客的服务，从服务台的服务开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找