

最新站务员总结工作内容(优秀5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

站务员总结工作内容篇一

_年部门严格落实“隐患治理、科技兴安”的精神，在全体员工的共同努力下没有发生一起责任性安全事故，实现了运营公司下达的_年设备保障部安全考核指标。

二、20__年部门安全工作情况及其成效

1、落实职代会精神，加强安全监管队伍建设，坚持做到落实安全管理网络和岗位责任。

在_年的安全工作中，责任机制得到进一步强化。调整各专业室的兼职安全员，安全管理网络覆盖到边，我们进一步建立健全了部门的安全管理网络，部、室、班组各级都建立了专兼职安全员，形成了一个51人参加的比较完整的安全工作监督管理网络(部门领导4人、各室主任和委外单位领导8人、部门安全管理2人、各室兼职安全员4人、一线班组兼职安全员33人)。

进一步明确和强化各岗位的安全职责，对工长和班组兼职安全员进行业务培训，交职责、教方法提高基层组织安全管理能力和水平。

2、加强各层安全教育，借鉴其它事故案例，提高全员安全意识和安全责任。

(1) 建立安全陈列馆、开展安全文化月展示活动，加强员工安全意识。

根据国家和_市的整体要求，部门配合公司在6月份开展了安全文化月系列活动，进行了公司大型演练、安稳工作手册学习，安全陈列馆参观学习，安全征文等活动，在安全陈列馆中，展示着地铁运营以来的各类可以通过认真学习安全规章制度、落实安全操作规程可以避免的不安全事件，为大家敲响警钟。通过各级员工的总结与分析、交流经验以及部门安全文化的建设，认清了当前的安全形势，找到了差距的同时，极大地提高了各级员工学习安全、重视安全、运用安全的积极性，对员工树立整体安全意识有重要的推动作用。

(2) 借鉴他人，开展“4.28胶济铁路特别重大事故”大讨论大反思活动。

“4.28胶济铁路特别重大事故”本来可以避免、不该发生的事故给国家和人民生命财产安全造成重大损失，令人痛心、教训极其深刻。地铁运营安全生产面临的总体形势不容乐观，这次事故的发生，再次为我们敲响了警钟。部门为了更好的借鉴这次事故的经验教训，提高安全意识，全体职工在深入了解事故的惨重损失、事故原因、惨痛教训的基础上，开展大反思大讨论活动，此次活动共征集论文108篇，并从班组到专业室，再到部门逐级讨论，将切合实际的优秀想法在部门范围内进行分享，共同进步，全面提升。从思想深处牢固树立起安全生产的理念。更好发挥主观能动性，坚守在自己的岗位，为地铁运营安全贡献着力量。

3、深入排查各类安全问题，紧抓问题整改，改善安全环境。

落实公司“隐患排查、科技兴安年”精神，隐患排查作为一项今年的重点工作，成立了设备设施安全隐患排查治理工作小组，规范了工作组织形式、基本程序及隐患处理基本流程。

在隐患大排查初期，共查出需要协调整改的隐患15项，对查出的隐患问题建立了档案，并进行上报协调解决，现已完成11项整改内容，剩余4项已列入_年的整改计划(移车台改造、高架站信号机加装梯子、无感温电缆问题、部份地下站机房温度过高)。并将隐患和排查治理工作作为一项长期工作坚持下来，全年共查出大小安全问题808个(按项分155项)，现已完成整改783个(136项)，未完成的整改项都制定了防护措施、应急措施和临时处理措施，并由专人负责跟踪落实。在隐患排查治理工作中，我们逐步摸索，加强整改力度，形成以跟踪落实为重点的安全隐患登记册。

4、强化多层监管，贯彻三级提示。

为了使各层管理人员的管理工作规范化，减少以至杜绝安全事件，针对实际工作中人员新、设备新、经验少、实践少的两新两少的特点，紧紧围绕运营设备保障“第一要务”，以“加强基础建设，规范安全管理”为目标，在_年开展的查找安全控制点基础上，有针对性地开展明确_年的三健全提示活动。主要针对影响运营安全的设备检修问题，深入讨论，细致划分，将几个层级的重点提示划分开来，从部门领导到班组长，根据各项工作的发生频率及影响大小进行划分，工长级提示更是细致具体，共计144条，涉及到重点检修、应急抢修、作业防护外来人员作业跟踪、特种天气作业、特殊工具使用等诸多方面。使班组的日常管理更加规范，为了确保三级提示的有效落实，组织了专业室进行学习考试，同时进行跟踪、督促、抽查、考核，并采取部门周例会、安全会普查和抽查的方法，对所有的主任和工长进行测试，使大家对自己的安全职责、逐级提示、安全责任时时刻刻记在心中，溶于实际。提高各层领导干部的管理意识、管理能力和责任意识，从盲目状态向自觉工作改变，积极发挥各管理人员的作用。从而做到了安全管理始终围绕和服务于各阶段的中心工作，以安全措施的落实促进部门的整体工作，将现场的安全工作形成了长效机制。

5、加强安全标准化建设，进一步提升班组安全工作

部门通过落实《设备保障部运营安全保障措施》，进行日常检查、9000评审、节假日检查、专项检查、季节性检查等检查对各班组的劳动防护、消防巡检、安全会议、安全检查、突发事件应对能力等安全制度的落实情况进行把关，各层深入开展安全教育和重温教育，为安全制度的深入贯彻和严格执行提供必要的监督和培训支持。通过检查、培训，强化每名员工的思想意识、安全理念，使每个人做到行动有目标，办事有程序，考核有标准，预防有措施，质量有保证。

6、强化实战训练，提高设备保障能力

部门从部门、班组两个层次举行演练活动，同时配合公司进行演练，演练工作形成了长期化、制度化、规范化的局面。上半年配合了公司组织的五次大型安全演练活动，提升了与外部门间在突发事件方面的协调作战能力；部门为体现突发事件的真实性，组织的演练尽可能的模拟实际情况，共开展部门级综合性演练9次（应急抢险人员综合拉动、列车脱轨救援、无延误送电、光缆熔接、消防器材使用2次、初期火灾确认2次、120急救），达到了锻炼队伍，考察了人机适应性，提高反应速度和抢险救援能力的目的；班组组织了业务和技术方面的技术技能演练，提高了各专业的单独作战能力。通过加强设备巡视、强化技能训练，完善设备履历与故障查找手册，加强设备运行数据的收集与统计，提高了设备维修效率和效果，提升了突发情况下的安全保障能力，改进了各项措施的落实情况。同时通过强化定期性的列车脱轨起复、光缆断裂熔接、无延误送电等实操性内容练习，严格执行各设备系统的定期性能检修和测试工作，从根本上保障设备的安全运行。

7、事故报告流程进一步得到明确

为了加强对重要事件的管理，避免对运营有影响的事件扩大，各级领导需第一时间掌握信息，根据事情的重要程度，及时

做出批示。在_年，我们通过多次演练和实践，在日常工作用严格执行报告流程，对不按流程进行报告者加大了考核力度。在春节前，为确保信息能及时准确进行传递，部门再次对故障报告流程进行了强调学习，在多次强化学习后，我们的报告流程得到逐步落实，各级人员也能自觉地第一时间向相关领导进行汇报，从而保证了突发事件的应急处理工作高效的完成。

站务员总结工作内容篇二

子在川上曰：逝者如斯夫，不舍昼夜。正如孔夫子所说的，时间飞逝，转瞬间□20xx年也慢慢的离我们而去，我们也将迎来崭新的20xx□转眼间，我加入鸿瑞旅游已经半年有余，在这里我也渐渐成长为一名合格的索道人。

回头细看，我刚刚加入这个集体的时候从未接触过索道这一行业，但是在公司的培训中，在公司领导的耳濡目染下，在同事之间的相互学习下，我逐渐的认识了这个行业，逐渐的被这个阳光崭新的行业所吸引，逐渐的把自己全身心投入到这个行业中。

初进公司，公司就对我们进行了一系列的培训，包括公关礼仪、公司的企业文化等等。在这里我学到了以前不曾接触到的东西，在这里我也慢慢了解了我们公司。一个公司的未来发展的前景往往取决于他员工的精神面貌与公司的企业文化，而在这里，我看到了公司为我们制定的一套完整的公关礼仪，比起电视上的、书上的更加贴切我们的工作，在这里，我了解了我们公司包括总公司的企业文化，让我们发现了他的美丽之处，让我们更加坚信公司的未来是光明的，而我们在公司里，也不再是一个普普通通的打工仔，而是公司的一份子、公司的一个小主人。

今年八月底，公司为了能让我们更加了解索道这个行业，公司组织我们去了相距不远的武当山的太和索道。在那里，我

们不仅饱览了武当山的奇秀美丽，也更生动可以说是零距离的接触我们同行每天的工作，我们也总结了他们的不足不完善之处，也为我们日后的工作打下坚实的基础。

秋天是收获的季节，在这个收获的季节里，我们天竺山客运索道在九月二十二日迎来了正式开业的日子。随后而来的十一黄金周更是一个收获的一周，在这一周，我们每位员工都主动放弃了十一的休假，都坚守在自己的岗位上，在为每一位游客提供安全优质的服务的同时，我们的营业额更是一个满载而归。而后的每一天，虽然游客的数量并不是那么的理想，但是每一个员工都没有气馁，因为我们知道我们的现状只是暂时的，因为我们有一个信念，那就是：是金子到哪里都会发光。等以后我们的配套成熟了，等我们的名气因我们的努力而传出去的时候，那么我们的现状就会等到彻底的改善，到时候我就可以在外自豪的说出我是在天竺山客运索道的一名员工、是一名光荣的索道人、是鸿瑞的一员。

看看20xx□想想20xx□20xx是基础，那么20xx便是基础之上的高楼大厦□20xx是播种的一年，那么20xx便是丰收的一年□20xx是厚积的话□20xx便是那薄发的一刻。我相信在新的一年里，我们会在总公司的支持下，在公司雷总、徐总的带领下，迎来美好的一年。在新的一年里，我会时刻严格要求自己，时刻铭记自己的信念，与同事之间互帮互助，大家一起共创美好的未来。

站务员总结工作内容篇三

的一个半个月的时间，外送培训已全部进行完毕，而我们地铁的第一批学员们也踏上了回归的列车。我们激动，我们欢呼，我们高唱，这是胜利的凯歌，因为经过苏州轨道培训学院讲师们的认真授教和车站实践跟岗，我们的学员们已羽翼丰满，待展翅翱翔。

在苏州的这些日子里，我获益良多，下面言归正传，我谈一

下苏州地铁的一些好的方面和自己的一些小的建议及对我公司的建议。

苏州地铁的好的方面主要有以下几点

第一、苏州地铁具有庞大的规章制度体系。不管是从高层还是普通的一线员工，苏州地铁的规章制度建立了明确的标准细则，哪些东西该做，哪些该会，哪些东西不该做，对于违反者奖罚分明，公平、公正，为有效的进行日常运作奠定了基础。

“活到老，学到老”。只有不断学习各方面的知识，才能更好的维护车站运作，快捷、舒适地为乘客服务。

第三、苏州地铁起步早，设施设备、机车种类较齐全。在全国而言，苏州地铁起步早，发展经历了一定时间的考验，经验较多，在具体车站的日常运作中，有很多好的方法，机车的种类在全国来说是种类和车站设备较齐全的，为我们学员学习提供了坚实的物质设备保障。

任何事情有好的一面，也有不足的一面，下面是我个人对苏州地铁培训学院一些小的建议

一、希望注重理论培训课件的系统性和实景为参照的结合力度。

某些讲师所讲的还是不够系统性，只讲了重点的东西，使我们学员不能有机的系统的学习，还有就是有些知识点很笼统，最好能够与实景相结合的知识点，概念的东西，采取实景照片与理论知识叠加提问式授课，以增强学员们的记忆与理解。

二、合理的安排学员进行 bom 系统的实践操作。

“一百次的空想，不如一次实干”，此言甚是经典，有些

东西观看，不练，是不行的，很难扎实的掌握。望以后能够在小站，固定式的增设几个小时的 bom 系统的集中实操。

三、op103□op105报表的填写。对于报表的填写我深有体会，师傅说简单，自己一看也蛮简单，大致背记了一下，但是到考试的时候，有些懵，有点混淆了。

主要还是没有进行逐个事务的报表的填写，虽然各地的格式不一样，但万变不离其宗，望加强一下报表的填写。

通过学习，为了公司今后的日益发展，下面我想对公司的作以下几点小的建议

首先，针对全国各地逃票、并闸出入行为的有效监管。很多站都存在逃票、并闸出入现象，不得不反思一下。个人建议的措施：1、采取地铁内部电视和循环广播的宣传模式为主，报纸和电台定期宣传为次的模式进行思想教育，促进乘客自觉购票的意识。2、建立惩罚制度，应该比苏州地铁的力度更大些，如：罚款 50。还有就是落实的问题，制度落实不到位将影响整个大局的未来发展走势。其次，如何维护好车站员工的切身利益。作为服务行业，做好乘客的服务是无可厚非的，但是对于哪些无礼刁蛮的乘客的确会伤及我们员工安全的，由于涉及人证、物证等因素未能合理处置，有可能会伤及员工的内心，应做好员工的思想安抚工作。

再次，注意加强员工外国语言的口语学习（如：英文、日文、韩文）。因苏州乃文化旅游胜地加上又是电子产品及零部件生产的重要基地，往来客商遍布世界各地，只有掌握更多的语言才能更好的做好客运事务处理工作。

最后，开边门的事务对特定人应当细化。如一天数次从本站出入的一二级残疾人和优抚及荣军进行一看式服务，减少填写登记次数，更能彰显对他们的尊重。

以上所谈及内容，仅个人有感而发，如不妥之处，望公司领导谅解，若对公司的发展有力之处，也算尽了本人的一点微薄之力。

站务员总结工作内容篇四

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。xx年在车队领导和同事们的支持帮助下，我在“思想上”、“学习上”、“工作上”都取得了很大的进步，新的一年意味着新的起点和挑战，我决心在新的一年里继续努力工作，在自己的岗位上做出自己的价值。

1、努力提升，逐步完善自己

回顾过去的一年，虽然忙碌，但也充实。虽然单调，但也收货颇丰。从事站务工作有一年多的时间，从初始对站务工作的懵懂，到现在已经很熟练地去操作各种调度软件，这其中付出的努力，让我受益匪浅。为了能让驾驶员有个干净、舒适的休息环境，每天上班我会提前半小时来到工作岗位上，对办公地点进行清洗打扫。每当有驾驶员拿着乘客丢失的物品交上来时，我会积极主动去联系失主，保证捡到物品原数奉还。

2、恪尽职守，严格要求自己

在工作中我严格要求自己，严格遵守“方便乘客、提高效益、均匀平衡、灵活调度”的原则。在行车计划指导下，使运量在时间、方向及断面等因素上取得平衡一致的调度效果。每天严格按照线路实际运营情况，将运营信息按照要求录入运营调度系统。当线路出现临时情况或客流发生变化时，我积极采取措施，严格执行公司规定，确保车辆平稳调度。

3、服务花博，真诚奉献自己

9月28日—10月27日是常州举办花博会的日子，公交共开辟了三条专线，而我负责淹城二号专线，淹城二号专线是客流量最多的一条线路，平均二十分钟就要发一辆车，每逢周末客流量更是猛增。面对这样强度的工作量，虽然很累，但是看着每个乘客能平安高兴地乘上驶向花博会的专车，瞬间让我心里边觉得充满了幸福感，疲惫感也就烟消云散了。

1、提高服务意识，保证行车安全

公交作为一个服务行业，作为一名工作在一线的站务人员，必须具有很高的主动服务意识。在工作中，及时督促驾驶员注意行车安全，在雨、雪、冰冻等恶劣天气下，及时通过调度短信平台向线路车辆发送预警信息，通知驾驶员减速慢行、注意行车安全。当线路车辆发生误点脱档时，应积极采取措施，灵活调度，确保车辆平稳调节。

2、立足本职工作，增强业务技能

新的一年，我将始终保持着良好的工作状态，以一名高标准的站务员严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，始终保持学习，充实自身的专业知识，加强综合素质。对待工作丝毫不能懈怠，加强自身爱岗敬业意识的培养，进一步增强工作的责任心和事业心。

3、保持良好状态，努力充实自己

良好的态度是做事的前提，我将继续保持良好的工作态度，提高自己的服务水平，加强责任心，多向领导请教，不断的提高自己，在基层站务工作中不断充实自己，协调好与驾驶员和乘客的关系，当遇到行车特殊情况时，要积极向乘客做耐心解释的同时，采取措施积极解决问题，为公交树立良好的形象。

xx年对我来说是充实忙碌的，但这让我收获了很多东西，但

同时也看到了自己的不足，比如：主动学习的积极性还不高，思考问题还不够全面，专业技能还需提高。在xx年的工作中，我将继续努力，严格要求自己，每天准时完成自己的任务，在完成工作的同时加强与工作相关的学习，努力提升自己，为公交的发展贡献自己的力量。

站务员总结工作内容篇五

在公司工作刚好已经一年了，首先感谢公司给我的这个成长的平台，让我在工作中不断地学习。自己在业务知识方面学到了很多。我的工作职位是一名站务员，作为一名站务员我已经熟练掌握了自己的站务知识，比上半年来说有所提升。面对困难时不会缩手缩脚指望别人，而是会勇敢的向前，认真分析和解决问题。我们工作的宗旨就是更好的服务旅客，业务方面自己的检票流程及面对突发情况的处理已经有很大的进步。面对雨雪雾天气，和客车晚点的现象已经能独自的处理和解决。面对业务违规处理方面也不会跟以前一样那么急躁逞口头之快，学会了怎么跟业户打交道。自己的不足就是对线路知识方面仍有很大的不足，应该继续努力，对于业户违规处理跟业户打交道方面也需不断学习和加强。

从张站提出的指导思想六能中的创收节能我们也进行创收发展，我们开展了三产，提筐上车卖三产，既为总站增加了效益有为旅客提供了便利，也方便了检票口的封闭发车。在这一年里自己卖三产开始是很新鲜干劲十足，中间也有懈怠过，因为卖不动而抱怨而发愁，但是看了看其他同事的拼劲和努力，自己又给自己加油，给自己定目标，卖500元是一上午卖1000元还是一上午，当然要在同样的时间内追求更大的效益。自己也跟卖的好的'同事学习经验和技巧，不断的努力。这期间我们也提出想法增添了不少新的东西，增添了应季商品和新的东西，更加为旅客提供便利。

在团队协作方面我是学习小组的一员，我们学习小组近期制定了不少路线和学习计划，我们小组的每个成员都有参加，

为了大家的业务知识稳固指定计划。

马上就是20xx年了，明年工作马上来临了，面对上半年中的工作指定的如下的计划和打算。在业务知识方面作为一名检票员基本的工作流程及业务规范意见已经掌握牢靠，就是服务技巧方面仍有不足，还需不断学习，继续发挥不懂就问，不会就学的精神。对待工作要富有责任心，做到把总站当家，认真面对每一位旅客，让旅客感受到家的温暖。经过这一年多工作的锤炼，我已经完成了又学校到社会的完全转变，已经抛弃了不切实际的想法，全身心的投入到工作当中。自己对服务技巧和服务语言的掌握还不算熟练，没有观人于微，更好的了解及理解旅客，没有更好的换位思考，明年会继续努力。

张总曾经提出：阳光心态，责任人生，幸福工作，快乐生活。我一直坚守着这个思想，用积极阳光的心态面对工作和生活。初入社会不久，曾经因为工作受到挫折遇到困难而退缩懈怠过，油锅消极的思想但都很快的调整过来，明年我会继续坚守这个理念，用快乐积极的态度面对工作，面对每一位旅客，面对每一位同事。

在总站一年中也见证了他的发展，我对总站及科室都提出了一些建议，一科是一个温暖的大家庭在一科这个大家庭中我不断的成长和发展，科室也有一些不足，科室的新员工比例很大，几乎占了一半。新员工的业务知识掌握不够，面对突发情况的处理也仍有不足，导致服务质量有些下降，面对这些，我们应该多加强对新员工业务知识和应急能力的培养，经常抽出时间让他们学习，多找一些平时案例进行学习。

20xx年是一个新的开始，前不久我从检票口调到了调度室，首先感谢领导们对我的信任和认可，给我这个学习和锻炼的机会，在新的岗位上一定会更加努力，多学多问，努力适应当前的工作。实现三爱三做，热爱岗位，热爱车站，热爱同事，贯彻到以后的工作和生活当中，真正的实现阳光心态，

责任人生，快乐工作，幸福生活。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。

文档为doc格式