

2023年铁路客运总结报告(实用5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

铁路客运总结报告篇一

各位同仁，先生们，女士们，您们好。

春运自1月23日开始，3月2日止。为期40天圆满结束了。车队正式工?名，临时工?名，假期临时工?名，党员?名，团员?名。全队职工在段主管部门的正确领导下，在公司领导的带领下，充分发挥各职能的带头作用，开拓进取，扎实工作，精心组织，注重安全，提高服务，实现了旅客安全、及时、有序、优质的服务目标。在特大雪灾面前，实现了构建“平安春运”、“和谐春运”的目标。受雪灾影响一趟列车没能赶回正点的情况下，超额完成了各项任务，输送旅客?名，票款收入达到?元创历史之最。

一，创品牌，争一流。

“诚心待客、热情服务”，在工作中不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新自己的服务，增强服务特色，确立“一切为了满意旅客的需求”的服务意识，吸引旅客以“真诚、优质、创新”感动旅客，使旅客真切感受到“人民铁路为人民”的铁路品牌服务。

二，未雨绸缪，充分准备。

春运前的准备工作，给我们在工作中垫好基石，春运是一项千头万绪的工作，如果不经科学谋划、充分准备，仓促上阵只会导致一败涂地。为此我们在春运开始之前，及早动手，

在加强领导、落实制度、思想动员等方面做了周密细致的准备工作，为开展好春运工作打下了良好的基础。加强领导，成立了以车队长为组长，书记和付队长为付组长的春运领导小组，开好春运前的组织会，收集了所有干部和员工手机电话，要求24小时开机，随时做好战前准备，随时听从组织召唤。在时间紧任务重特殊环境下，对新老工进行了取暖锅炉培训，同时，对假期临时工进行安全和实际操作教育培训。同时，加强出乘前的业务学习，要求熟练掌握业务技能。

三，落实制度，安全管理。

落实制度，春运期间的各项规章制度，最后出台了一套包含安全管理、服务管理、运输管理、劳动纪律、卫生管理、财务管理春运管理方案，改变了以往春运那种无规可依、管理不到位，到处打败仗的局面。进行宣传发动，把春运要求和措施讲给职工，引导干部职工把思想和精力集中到春运工作中来，从转变干部职工思想观念，强化服务意识入手，开展了“效益从何而来”的大讨论，通过摆事实、讲道理、算细账、讲效益，使广大职工充分认识到春运工作的重要意义。落实假期学生工的岗前培训，面对时间紧任务重，接班就得到位单独顶岗作业的困难，采用接班前多演练，班中一老带一新的穿插战术。给老工人工作加大负荷，由于宣传到位没一个老工人叫苦叫累，而且尽职尽责。在春运大面积晚点的情况下，安排了站台交接班，提前做好交班准备，实现了交接班零阻碍，没有因交接班拖沿列车的周转时间，顺利完成赶点任务。

四，细化分工，定岗定责。

为把春运工作落到实处，发挥每个职工的主观能动性，从队领导到基层职工的每个人都进行了明确的分工和布置，责任到人。做到了门岗先下后上，排队上车，验票验证，落实查赌危险品六字法。一站三报做到把旅客平稳有序送下车。在超员50%以上困难情况下，途中做好安全宣传，防止旅客向车

外丢东西，及时清理好行李架，做好三线整理。及时做好边门的自互检。加强重点旅客做好安全宣传教育，时时关照老幼小旅客，并把他们及时送下车。做到了把3800名老幼小旅客安全优质送下车，让他们真正感受到人热情周到的优质服务。做好三乘联检确保设备不良给带来的安全隐患。加强了对茶水员，餐车工作人员防火的安全教育，彻底清除了茶炉和餐车炉具上杂物和易燃物品。同时，要求提高餐饮的食品卫生，保证旅客行程不出任何差错。要求通道处的旅客在超员严重的情况下，也不要吸烟，有些人认为吸烟处就是给吸烟的，我们就认真的做好耐心解释工作，保证了由于人过多而发生的火灾和旅客窒息等不良恶果。全队职工齐心协力，发扬企业主人翁精神，在自己的职责范围内努力工作，献出了自己的一份热情和力量，为夺取春运的最后胜利做出了自己的贡献。

五，精心组织，周密部署。

由于雪灾造成运行点无序，这对新老工都是一个严峻的考验，车队包保干部下到班组耐心讲解应急方法，员工熟练掌握了区间运行点的技巧，就是开车记点，然后对照区间点掌握到站时间。对于临时停车扣除停车时分适当加3分钟。这样列车乘务员准确掌握了到站报点时间，缩短旅客下车等待时间，做到了“服务零缺陷”。为了及时赶点交班采用站台交接，提前做好充分准备，站台交接无差错，实现车队制订的“交接零阻碍”。为减少雪灾的危害做出了贡献。

六，转变观念，优质服务。

提高服务质量，改变了春运期间客流量大、服务工作难的传统观念，把春运作为展示行业风貌、提高竞争力的机遇。做到“全面服务，重点照顾”。对重点旅客做到“三知三有”（知座席、知困难、知到站，有登记、有服务、有交接）。切实做到对旅客“三要、四心、五主动”。克服重重困难，保证旅客饮用水供应，满足旅客需求。由于雪灾给旅客长时

间在不良环境下等车带来烦躁，要求列车乘务员，不论何原因，都不能和旅客发生争执，做到“情感零障碍，路风零投诉”。其中，一个旅客的鞋子被组号车厢的女列车员扫地时，不小心扫到座席下结果被那个女旅客抓过来就打，这时，我们的列车员及时跑开了。当乘警找到事主后，她说“谁让我们的车站让她们等了两，三天没上了车的了”。在这样的特殊的环境下，我们只好忍受着来自各方的屈辱。避免发生不良后果。后来车厢里的其他旅客看了后，都为我们这种大无谓的牺牲精神而感动。

七，扎实工作，任劳任怨。

春运期间，领导身先士卒，吃苦在前。广大职工日夜奋战，随喊随到。我们有的列车员春运40天，有很多是差不多一个月没登家门的。全心工作，吃了很多苦，受了很多的委屈，有的同志有时被一些旅客无故骂的“狗血喷头”，有的旅客说：“又没拿几个钱，逞能得很验票如此认真，脑壳是不是有毛病。”我们的列车值班员也毫不动怒，总是面带微笑，耐心解释，他说：“别人骂一下无所谓，只要补到票了，我就心甘了”，正是这样的坚持原则的工作精神，车队营收虽在雪灾之年，仍创新高。雪灾期间我们配备了防滑草鞋，整个10多天雪灾无发生一起由于地滑伤人事件，配备了应急手电，以备防车辆无灯的情况下救急。尽管人多素质低，环境卫生难保持，在过度疲惫的情况下，还是克服重重困难把卫生死角彻底搞出来了，使终到卫生达标，保证折返的旅客在一个健康的环境下愉快旅途。做到了“服务零缺陷，安全零差错”。真正体现了人在困难面前高度的主人翁精神。

今年春运是全队干部职工上下齐心。为确保各项运输组织工作有条不紊地进行，实现春运“确保安全、满足重点、平稳有序、良好服务”的工作目标，合理组织，强化服务意识，做到服务质量达标。整个春运期间秩序井然，未发生安全问题和路风问题，并实现了“待客零距离”、“情感零障碍”、“服务零缺陷”、“路风零投诉”、“三品零疏漏”、“安

“全零差错”等“六个零”的人性化服务的春运工作目标。

铁路客运总结报告篇二

1铁路客运段春运工作总结

某月日上午，全局春运暨月度工作电视电话会议结束后，我段立即对照会议精神，进一步完善方案和措施，对春运及2月份工作进行了再研究、再部署。

1、迅速传达学习会议精神。我段结合大交班会的召开，召集段领导班子、各科室及各车间负责人，全程收听收看了会议，并在会后立即结合段2月份重点工作安排和我段春运组织实施方案，对会议精神进行了传达，再次明确了各部门包保分工责任，将局长重要讲话上载到段网，要求认真组织开展传达学习和贯彻落实。

2、成立了以段长、党委书记为组长，段其它领导班子成员为副组长，各科室负责人为成员的段春运领导小组，在抢修调度车间设立春运调度指挥中心，成立了三个春运包保组，制定了包保分工表，分区段全面掌握包保车间、班组、生产动态和临客值乘工作，提出工作要求，及时协调解决需段解决的问题；要求各包保组深入现场，上车下线，检查现场安全生产状况，每周添乘包保区间机车1次、作业车2次，及时掌握设备运行状况。各车间干部也对管内班组和设备划分了包保责任；分别明确了春运期间机关各科室的职责并按职能分工牵头开展工作。

3、按专业分工合理统筹，排定了段春运期间值班表，明确了干部值班要求，对春节值班采取区段责任分工负责制，一区段值班地点为，一区段值班地点为，两个值班点分别负责该区段春节期间抢险现场领导、供电调度和生产调度台坐台指挥和节日期间生产现场的检查慰问。值班干部确保手机24小时畅通，保证正常工作的开展，并随时准备应对突发事件。

4、深入贯彻国务院、铁道部、路局春运有关安全工作精神，落实好成铁安电[]号、机电[]号电报通知要求，组织干部、职工认真查根问底，对照反思，开展好“强基础、抓管理”百日安全、百日劳动安全、节前安全、作业车安全等专项整治活动；深入开展安全教育、隐患排查、“两违”检查、施工配合检查及春运设备整治、轨道作业和雾季行车安全整治等工作，确保实现春运安全稳定。

5、加强设备整治，及时消除缺陷，确保设备稳定。各专业结合冬季气候特性，对段管内设备开展一次全面检查，重点检查线岔区设备交叉状态、有无碰弓情形，斜拉线、直吊索、分段绝缘器状态；变配电所主导流回路、二次端子紧固状态、交直流系统、远动设备；电力贯通线杆基基础、隔离开关、线路危树；车站信号、通信、售票系统、候车室电源状态；轨道车“三项设备”；取水设备、扬水设备、净水设备、消毒设备、上水设施状态。发现隐患及时排除，保证供水电设备以良好的状态投入春运。

6、抓好春运期间日常生产组织。

一是增加巡视密度和力度，安排专业能力强的人员，加强对接触网、电力设备的步行巡视，在“天窗”内安排轨道作业车车巡，防止接触网“松、脱、落”。

二是做好各施工点质量卡控，通过网检车和激光测试仪对施工后设备参数进行一次全面检查，对施工中发现的设备隐患逐一登记销号，双方签字确认。

三是加强轨道车的监控装置使用，加强高寒地区轨道车的防冻措施，强化雾季行车管理，坚持每天库内检查起车制度，包保干部要要加强轨道车的添乘抽查工作力度。

四是落实好冬季野外作业、登高作业的防寒防冻等劳动安全措施，开展劳动人身安全预想活动。

五是组织好临客值乘的组织工作和人员管理，消灭路风事件，确保路风“零暴光、零投诉”。六是检查消防设备、易燃易爆和毒品、化学品的储存和使用，加强春运期间的内部安全保卫工作，加强站车秩序的宣传教育。

7、全力做好应急抢修工作。

一是对所有预案进行再次检查和修订，提高预案的可行性和针对性。各车间组织开展一次事故、故障预案的全员学习和典型事故故障的抢修演练活动。

二是加强应急抢险工具、材料、车辆检查，确保状态良好。对抢险用工具材料进行一次全面清理补充并派专人保管，专料专用；按定额配备发电机和照明器材；对轨道车辆、汽车进行全面检查，确保油料充足，状态良好。

三是成立以车间主任、技术员、熟练工为骨干的春运抢修组，抢修出动时间白天10分钟，夜间15分钟。

四是做好冰雪凝冻天气应急组织，做好应急发电机的管理和维护，组织好发电、维护人员、相关工具、材料和8小时以上的燃油，确保特殊情况下能随时投入使用。

五是做好应急救援信息通报和传递，发生事故故障时，车间要立即组织抢修，并在10分钟内向段生产调度和供电调度汇报，当班调度及时通知值班领导、技术科、安全科、抢调车间值班干部在10分钟内到达调度室指挥组织抢险。

8、贯彻落实年初系列会议精神，统筹推进其它重点工作。

一是广泛学习宣传系列会议精神，把全路、全局今年面临的形势、任务目标、具体工作传达到每一名干部职工，统一思想，凝聚力量。

二是结合路局确定的各项目标任务和我段实际，制定全年工作任务目标，落实具体措施、责任人和完成时间，确保全年工作有序推进。

三是要将路局下达的预算目标倒排计划，层层分劈，逐级下达，落实到人，同时加大增收节支力度，确保成本有序可控。

四是安排好节日期间职工生活，解决春运值乘人员的后顾之忧，做好各项后勤保障工作，开展节前慰问和“送温暖”活动，确保慰问一线职工100%全覆盖。

五是做好春节前后的信访稳定工作，再次排查和梳理不稳定因素，坚持“零报告”制度，确保实现“两杜绝、两减少”。

220xx年铁路车站春运工作总结

伴随着出行旅客客流的逐渐下降，为期40天的春运终于圆满结束。20xx年春运以来武昌车站售票车间在认真贯彻落实全路关于20xx年春运会议精神，加强领导，精心部署下，实现了春运工作目标，圆满完成了春运任务，铁路春运整体面貌发生了重要变化，实现了历史性进步。20xx年的春运对于铁路售票工作来说是一次新的起点，也是以后的一个方向，铁路沿袭几十年的购票方式在20xx年的春运中得到了真正彻底的改变。

二是多年来票贩子猖獗、倒票问题严重、社会反映强烈、群众对铁路责难的现象大大减少了。

现将今年春运工作总结如下：

一、转变观念，重在服务

今年的春运对于铁路来说提到最多的莫过于服务，提高铁路整体服务旅客的质量，改变春运期间客流量大、服务工作粗

暴的传统观念，做好每一位来到窗口的旅客的服务工作，把春运工作作为展示行业风貌、提高竞争力的机遇。做到“全面服务，重点照顾”。对于重点旅客和特殊群体提供购票方便。这是铁路今年春运工作所要抓的重点，对于每年春运都处在风口浪尖的铁路部门□20xx年的春运对于铁路的关注度丝毫不输于以往任何一年，在没进入春运的前几个月关于铁路各方面的报道就异常的多，铁路上的一举一动都引起社会很大的关注，社会对于铁路部门的服务工作提出了更高的要求，也可以说是人们的维权意识更强了。

因此作为铁路售票工作来说不再是以往关于能否买到票的问题，春运期间一票难求的局面至少在近几年是很难改变的，这也不是我们一个普通的铁路售票员所能解决的，我们唯一能做的是做好每一位来窗口的旅客的服务工作，做好我们该做的事。而且随着铁道部的撤销，铁路政企分开后的市场化经营模式，只会对服务工作要求越来越高，大家也在慢慢转变这种观念，做到非常时期非常对待，调整心态，对待好每一位窗口的旅客。

二、科学增开窗口，实现售取分开

车站20xx年春运售票以便民利民，方便旅客购票为目标，发挥互联网售票、电话订票优势，并根据互联网、电话订票等新型售票方式的特点，科学增开取票窗，增设临时取票处，调整窗口功能，设立多个取票专窗，车站窗口功能主要为取票和办理退票和改签。为应对旅客取票高峰，车站对第二售票厅进行改造，并在春运前增设了20多台自售和自取机，合理增开临时取票专窗，保证旅客购票、取票方便、快捷。实行售票、取票分离，为旅客提供快捷、人性化的售票、取票服务□20xx年铁路系统的售票方式随着去年开通互联网电话订票，并总结经验进行技术改造后，今年的售票方式彻底有了改变，以往彻夜排队购票，票厅总是爆满，人员彻夜加班轮番上岗机器设备磨损严重的局面得到了彻底改观，让售票窗口的工作压力大大的减少，这是铁路售票工作以后的一个新

发展方向，以后更多的机器和设备将取代人工，自动化程度会更高，人们的出行会更加的便利。这是一个新的开始，以后会慢慢完善。

三、民工团体和学生票设立专窗

车站按部、局的规定要求，全力做好民工团体票发售工作，车站通过向社交媒体多次多方宣传，走访部分民工集中的企业，切实做好返乡民工团体票发售工作。并派售票员进入基层企业进行发售车票，方便不会网上订票的农民工团体。开设学生售票专窗，并将学生票售票时间提前二十天，受理学生个人购票业务。让这些特殊群体能及时买到票回家过年。

四、运输进款和局担当取得好成绩

今年的春运售票二班的广大职工在领班的带领下，做好每一位到窗口旅客的服务工作，引导旅客购买心仪的车票，并很好的进行了客票的营销工作，既满足了广大到窗口买票的旅客，也圆满的完成了今年的运输进款收入，并在运输进款和局担当进款收入评比中取得了三个班第一的好成绩，这也让广大的售票二班同事更加的有了信心，丢掉了以前总是慢的头衔。没有让领班每天苦口婆心的努力白费，不是比别人慢，更重要的是看你愿不愿意去做好这个工作愿不愿意去搞好营销和推荐，心有多大，世界就有多大，只要你想做没有做不好的。

五、缺点和不足

今年的春运对于铁路来说是一个非常特殊的春运，春运年年都有但今年对于铁路来说是一个转变，购票方式变化，铁路部撤销，铁路将迎来新的发展，正式走人市场化企业化的经营模式后，需要改进的地方还有很多。虽然互联网改变了铁路这么多年来购票方式，但同时互联网所带来的问题也是相当多的，任何一个事物都有他的两面性，在方便了旅客的

同时也给我们带来了许多新的问题，订票名字打错、身份证号输入有误、或是付款成功但没有购票记录以及一些我么都没见过的一些列新的问题，随着这个新事物的出现也接着出现了，这也让在广大一线的职工频频被旅客诟骂。

当然这一系列问题都需要我们慢慢的解决和完善，没有十全十美的东西。还有作为一个售票员的盈亏始终没有办法避免，但是缺口却越来越大，这肯定是要么多找或少找给旅客的钱，当然没有人愿意自己差钱或多钱，谁也不愿意但要想办法让这个缺口越小越好，大家双方都可以减少损失。

20xx年春运自1月xx日开始□xx月xx日止。为期xx天圆满结束了。*车队正式工？名，临时工？名，假期临时工？名，党员？名，团员？名。全队职工在段主管部门的正确领导下，在公司领导的带领下，充分发挥各职能的带头作用，开拓进取，扎实工作，精心组织，注重安全，提高服务，实现了旅客安全、及时、有序、优质的服务目标。在特大雪灾面前，实现了构建“平安春运”、“和谐春运”的目标。受雪灾影响一趟列车没能赶回正点的情况下，超额完成了各项任务，输送旅客？名，票款收入达到？元创历史之最。

一，创品牌，争一流。

“诚心待客、热情服务”，在工作中不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新自己的服务，增强服务特色，确立“一切为了满意旅客的需求”的服务意识，吸引旅客以“真诚、优质、创新”感动旅客，使旅客真切感受到“人民铁路为人民”的铁路品牌服务。

新的世纪，一流的设备，一流的服务，一流的形象，紧扣铁路改革的步伐，这就是时代的要求，生存的价值，铁路是国民经济的大动脉，客运也是大动脉的重要部份，*车队也将追赶着潮头，创新着自己的品牌，一流的服务，向国际服务标准化进军。

二，未雨绸缪，充分准备。

春运前的准备工作，给我们在工作中垫好基石，春运是一项千头万绪的工作，如果不经过科学谋划、充分准备，仓促上阵只会导致一败涂地。为此我们在春运开始之前，及早动手，在加强领导、落实制度、思想动员等方面做了周密细致的准备工作，为开展好春运工作打下了良好的基础。加强领导，成立了以车队长为组长，书记和付队长为付组长的春运领导小组，开好春运前的组织会，收集了所有干部和员工手机电话，要求24小时开机，随时做好战前准备，随时听从组织召唤。在时间紧任务重特殊环境下，对新老工进行了取暖锅炉培训，同时，对假期临时工进行安全和实际操作教育培训。同时，加强出乘前的业务学习，要求熟练掌握业务技能。

三，落实制度，安全管理。

落实制度，春运期间的各项规章制度，最后出台了一套包含安全管理、服务管理、运输管理、劳动纪律、卫生管理、财务管理的春运管理方案，改变了以往春运那种无规可依、管理不到位，到处打败仗的局面。进行宣传发动，把春运要求和措施讲给职工，引导干部职工把思想和精力集中到春运工作中来，从转变干部职工思想观念，强化服务意识入手，开展了“效益从何而来”的大讨论，通过摆事实、讲道理、算细账、讲效益，使广大职工充分认识到春运工作的重要意义。落实假期学生工的岗前培训，面对时间紧任务重，接班就得到位单独顶岗作业的困难，采用接班前多演练，班中一老带一新的穿插战术。给老工人工作加大负荷，由于宣传到位没有一个老工人叫苦叫累，而且尽职尽责。在春运大面积晚点的情况下，安排了站台交接班，提前做好交班准备，实现了交接班零阻碍，没有因交接班拖沿列车的周转时间，顺利完成赶点任务。

四，细化分工，定岗定责。

为把春运工作落到实处，发挥每个职工的主观能动性，从队领导到基层职工的每个人都进行了明确的分工和布置，责任到人。做到了门岗先下后上，排队上车，验票验证，落实查赌危险品六字法。一站三报做到把旅客平稳有序送下车。在超员50%以上困难情况下，途中做好安全宣传，防止旅客向车外丢东西，及时清理好行李架，做好三线整理。及时做好边门的自互检。加强重点旅客做好安全宣传教育，时时关照老弱小旅客，并把他们及时送下车。做到了把3800名老弱小旅客安全优质送下车，让他们真正感受到**人热情周到的优质服务。做好三乘联检确保设备不良给带来的安全隐患。加强了对茶水员，餐车工作人员防火的安全教育，彻底清除了茶炉和餐车炉具上杂物和易燃物品。同时，要求提高餐饮的食品卫生，保证旅客行程不出任何差错。要求通道处的旅客在超员严重的情况下，也不要吸烟，有些人认为吸烟处就是给吸烟的，我们就认真的做好耐心解释工作，保证了由于人过多而发生的火灾和旅客窒息等不良恶果。全队职工齐心协力，发扬企业主人翁精神，在自己的职责范围内努力工作，献出了自己的一份热情和力量，为夺取春运的最后胜利做出了自己的贡献。

五，精心组织，周密部署。

由于雪灾造成运行点无序，这对新老工都是一个严峻的考验，车队包保干部下到班组耐心讲解应急方法，员工熟练掌握了区间运行点的技巧，就是开车记点，然后对照区间点掌握到站时间。对于临时停车扣除停车时分适当加3分钟。这样列车乘务员准确掌握了到站报点时间，缩短旅客下车等待时间，做到了“服务零缺陷”。为了及时赶点交班采用站台交接，提前做好充分准备，站台交接无差错，实现车队制订的“交接零阻碍”。为减少雪灾的危害做出了贡献。

六，转变观念，优质服务。

提高服务质量，改变了春运期间客流量大、服务工作难的传

统观念，把春运作为展示行业风貌、提高竞争力的机遇。做到“全面服务，重点照顾”

。对重点旅客做到“三知三有”（知座席、知困难、知到站，有登记、有服务、有交接）。切实做到对旅客“三要、四心、五主动”。克服重重困难，保证旅客饮用水供应，满足旅客需求。由于雪灾给旅客长时间在不良环境下等车带来烦躁，要求列车乘务员，不论何原因，都不能和旅客发生争执，做到“情感零障碍，路风零投诉”。其中，一个旅客的鞋子被*组*号车厢的女列车员扫地时，不小心扫到座席下结果被那个女旅客抓过来就打，这时，我们的列车员及时跑开了。当乘警找到事主后，她说“谁让我们的车站让她们等了两，三天没上了车的了”。在这样的特殊的环境下，我们只好忍受着来自各方的屈辱。避免发生不良后果。后来车厢里的其他旅客看了后，都为我们这种大无谓的牺牲精神而感动。

七，扎实工作，任劳任怨。

春运期间，领导身先士卒，吃苦在前。广大职工日夜奋战，随喊随到。我们有的列车员春运40天，有很多是差不多一个月没登家门的。全心工作，吃了很多苦，受了很多的委屈，有的同志有时被一些旅客无故骂的“狗血喷头”，有的旅客说：“又没拿几个钱，逞能得很验票如此认真，脑壳是不是有毛病。”我们的列车值班员也毫不动怒，总是面带微笑，耐心解释，他说：“别人骂一下无所谓，只要补到票了，我就心甘了”，正是这样的坚持原则的工作精神，**车队营收虽在雪灾之年，仍创新高。雪灾期间我们配备了防滑草鞋，整个10多天雪灾无发生一起由于地滑伤人事件，配备了应急手电，以备防车辆无灯的情况下救急。尽管人多素质低，环境卫生难保持，在过度疲惫的情况下，还是克服重重困难把卫生死角彻底搞出来了，使终到卫生达标，保证折返的旅客在一个健康的环境下愉快旅途。做到了“服务零缺陷，安全零差错”。真正体现了**人在困难面前高度的主人翁精神。

根据集团及广深公司领导在春运电视电话会议上的讲话精神，我段“12.28”召开了春运提前介入动员大会的工作安排，我管理所立即行动起来，成立了以管理所主任李育宁、书记杜众为组长负责全面工作，白清其为副组长、管理所干部和各工区工长为组员的春运工作领导小组，管理所实行包点责任制：李育宁、李洪兴(二工区)、温卫雄(一工区)包保点韶关地区。杜众、黄玉才包保点坪石地区。白清其、黎明包保点乐昌地区。马建忠包保点乌石地区。

一、春运安全基础管理工作

根据广供电段安发[20xx]40号文件《关于认真做好广州供电段20xx年春运工作的通知》要求，春运前做好了以下工作：

- 1、深入开展了作业对规对标检查活动，迅速解决影响春运安全的突出问题。各班组扎实地推进作业对规对标大检查，将整顿职工“两纪”作为最基础、最关键的工作来抓。从作业程序、作业纪律、作业标准、作业质量上进行规范，使职工“两违”得到根本遏制。
- 2、做好应急预案工作。对春运中可能发生的问题提前做好预案，从车间到班组层层预想，落实提前防范的措施。做到预案切实可行，处置快速高效，责任到人。对坪石、乐昌中心配电所的非正常情况供电和跨所供电进行了部署和预想。
- 3、抓好人员的业务培训工作，全面提高人员素质，全员参与春运。配合教育科开展培训，结合各个岗位的特点进行针对性培训，重点要学习春运文件、岗位应知应会、非正常情况下的行车办法和应急预案等。同时，迅速将《广铁集团严禁以票谋私若干规定》手册发至每一名干部职工，保证人手一册，做到记名传达。
- 4、抓好安全专项整治工作。一是抓好施工安全专项整治。切实抓好施工组织，严格施工安全卡控，在准备工作、人员、

组织、管理等完全到位的情况下，才能进行施工作业，确保施工绝对安全。二是抓好防寒过冬安全整治。认真落实防寒过冬防范措施，有针对性地开展设备防寒整治，防止电力贯通线断线等设备故障。

5、加强了抢修料具的保养和事故抢修准备工作。管理所、工区在春运前对抢修机具、材料、通讯、照明等设备进行了一次全面检查，并组织事故抢修演练。

6、做好了春运期间电力工区每五天安排一次管内巡视安排。同时要求管理所包点干部在工区食堂就餐，住在工区、督促、指导包保对象安排好日常的巡视并做好记录。

二、春运前设备整治工作

1、根据坪石大桥因桥面维修施工，我所电源一、二两路电源电缆临时迁到桥底，不符合安全供电要求的情况，已联系施工方，同意将河中电缆放置在桥面人行道上，并已执行施工完毕。桥面施工完成后，按原方案已及时恢复。

2、全面开展了自闭贯通电力线路接地装置检测及整治工作，整治接地极共266组。

3、完成韶关至山子背自闭34#~36#杆，贯通64#~67#等架空改电缆整治工作。

4、韶关至黄岗自闭80#~81#杆10kv电缆更换280米。

5、加强对自闭/贯通电力线路的巡视，及时砍伐了侵入安全界限内的树木。在乌-马贯通等区间已及时砍伐了侵入自闭、贯通电力线路的树木300多棵。

6、各站场以及韶关地区生活区路灯低压线路及灯具已全面进行了整治和修复。经统计，更换灯泡342个、镇流器105套、

灯座103套，整治其他照明灯具问题78处。

7、对管内配电所、远动房等主要行车信号供电设备进行了检查，对查出的48个问题已及时进行了整改。

三、进入春运的主要工作

(一)加强管内设备巡检。

1、根据集团机电[20xx]18号，广铁集团机务处关于防止弓网故障、自闭贯通故障的应急工作要求，各工区严格按照原定计划执行电力线路巡视检查，坚持每五天完成一周期步行巡视，每天进行一次主要行车供电设备检查。对发现的问题立即进行了整治，到目前止巡视发现和已整治的问题18项。

2、对管内中心配电所、远动房、低压所进行防鼠堵塞工作。

(二)抗雪灾保畅通工作。

春运以来，我所管内电力线路和设备经受了前所未有的严峻考验，在雪灾的影响下，坪石地区自闭贯通电力线路故障频发。按照广铁安电[20xx]82号、广铁办电[20xx]84号、广铁党电[20xx]4号等文件精神，我们针对严寒雪灾和恶劣天气对供电线路的影响管理所积极应对，做好了以下工作：

1、积极贯彻上级领导的安排。增援长沙供电段供电线路抢修和行车信号发电工作，派出抗寒抢险保供电工作小分队10人，派出驻沿线车站发电工作人员4人，提供10kw发电机2台，发电机用油桶24个，配合装运发电机用油63桶，提供电力电缆2200米。

2、严格按照机电[20xx]129号，关于做好近期冰冻严寒情况下弓网运行安全工作的紧急通知要求，对高桥、土岭、罗家渡站分别增派人员24小时留守值班，并对车站自闭贯通主要

行车信号供电设备进行监控，每天检查2次。

3、坪石、罗家渡、张滩车站各安排一台发电机，随时作好发电工作，确保信号楼不间断供电。

4、增派白清其、马建忠、李洪兴到坪石地区，增强坪石地区的工作领导和技术力量。作为车间领导，他们从进入春运以来，一直坚持在现场靠前指挥，为确保供电畅通起到关键性作用。

5、努力做好受雪灾影响严重地区的电力线路抢修工作。根据坪石地区的恶劣形势，从韶关二工区、综合工区、乐昌工区共抽调13人增强坪石抢修能力。

抗雪灾保畅通中的好人好事

1月25日开始，北风呼啸、冻雨肆虐、雪花飞舞，一场50年一遇罕见的特大冻雨冰雪灾害冻凝粤北大地。京广线南段湖南境内供电中断，信号供电中断，铁路行车中断。

一场突然而来的特大冰雪灾害，不仅要考验我们行车信号供电设备，更要验证韶关水电管理的共产党员和广大干部职工的坚强意志和对企业的无比忠诚，更要验证如何体现新时期共产党员的先进性。

1、为增援长沙供电段供电线路的抢修，1月26日我管理所抽调10人增援湖南郴州抗雪救灾，在2小时内迅速从各工区集结了主动请愿参加的队员，开赴湖南郴州，投入抗雪救灾之中去。他们为了争取在最短的时间赶到目的地甚至来不及和家人联系，带上随身工具物品就出发了。当天晚上到达郴州后立即赶往抢修现场，他们没有来得及休息，没有来得及吃饭就投入到工作中，27日凌晨4点钟还坚持步行5公里外搬运三台发电机急需用汽油到良田车站。为保证行车信号供电发电机运转正常，他们又到沿线街洞等各站安装专用发电机。因

为没有车回郴州，他们在没吃没喝没处休息的情况下，整整一昼夜留守在车站。

2、奋力抢修供电线路。从1月26日起，因受雪灾影响，我所管内自闭贯通行车信号供电线路，连续遭受地方供电网断线等损坏。管理所包保干部和坪石电力工区全体员工日夜奋战抢修，他们在段领导的指挥下，全力投入到抗寒抢险工作中，哪里出现故障就赶到哪里，没有人因为寒冷和疲劳而退却，到目前为止，已抢修供电线路故障12件。

3、增援抢修行动快。1月30日，坪石地区自闭贯通电力线路多处遭受雪灾损坏，因为坪石电力工区抢修人员不足，管理所即刻组织韶关二工区、乐昌电力工区共9人立即赶往坪石增援。他们原本正在按计划执行巡检任务，当接到命令后，2小时之内就带上工具材料做好了充分准备立即赶赴现场。

4、关键时刻显身手。在这次抗雪灾供电线路抢修工作中，哪里任务重，哪里最危险，哪里就有党员干部和技术骨干的出现。如坪-罗间自闭07#~10#杆抢修中，由于电杆杆身高，又被冰雪硬结了2~3公分之厚，攀登这样的电杆随时都有滑落摔下的危险，共产党员刘和芳、郑火石等同志却问题走在最前面，管理所副主任白清其同志为了争取抢修时间，自己动手敲冰登上已经倾斜了的电杆安装加强拉线，以身作则鼓舞职工士气。

在这次抗雪灾保畅通工作中，我管理所自1月25日接到命令，到2月3日，先后出动6批人员投入到受灾的坪石和湖南郴州铁路沿线抗雪救灾工作，他们克服狂风肆虐、寒冷饥困、路滑坡险、交通阻断等重重困难，不畏艰险、顶风冒雪、迎难而上，以最快的速度、在最短的时间恢复了供电。哪里有断线，哪里有险情，哪里就有我管理所人员的身影出现。他们把自己的岗位与全心全意为铁路运输服务紧密联系起来，舍小家、为大家，顽强拼搏、无私奉献，充分体现了电力职工敬业爱岗、无私奉献的精神和作风，这是正确的人生观、价值观的

体现，这次抗冰抢险的胜利，不仅是我们的光荣和骄傲，也是我们的宝贵精神财富。

春运后工作任务和工作思路：

工作任务：

- 1、坪-罗自闭07#~11#杆近1km架空改电缆(已批复)
- 2、坪-白自闭贯通线路由电化局二处大修队大修后还未验收，经这次冰雪的影响导线弛度过大，横担扭曲，扎线松等问题督促施工单位尽快修复。
- 3、对自闭贯通线路、电源线路、低压线路等供电设备进行一次彻底的平推式整治。
- 4、全面完成乘下部份未完成的接地极整治工作。
- 5、待坪石大桥桥面维修施工完毕后，将坪石所电源一、二两路电源电缆正规安装在桥面人行道上。
- 6、业务回收及质量包保，继续抓好供水供电业务回工作，加强设备检修质量、实行堵漏保收，减少损耗，全面完成各项经营指标。

工作设想：

- 1、坪罗自闭21#~22#杆，贯通12#杆支5~支6#杆。坪-白贯通67#~69#杆等处，线路上方有地方供电网线路跨越，直接威胁我自自闭贯通线路的安全供电，以上区段建议架空改为电缆，避免再次遭受因地方供电网线路断线的影响。
- 2、对于乐昌至坪石北(分界点)贯通电力线路，考虑到：1)所处的地理位置复杂、环境恶劣、气候多变，且历年来洪灾频

繁，雪灾也发生。2)该区段贯通电力线路供电负荷较大，担负着沿途各站全部生产、生活用电。基于保证行车不间断供电和供电设备运行安全，故建议该区段架空线路全线改为电缆线路供电。

铁路客运总结报告篇三

随着经济的迅速发展，人口流动的速度与数量也随之增加，旅客的出行需求也日趋多样化，促使着铁路客运市场的不断成熟和发展。下面小编为大家搜集整理的铁路客运工作总结，希望大家喜欢！

在县委、县政府的高度重视和正确领导下，按照全省铁路建设领导小组第七次会议、市征地拆迁动员会精神，县直有关部门和沿线乡镇党委、政府与设计、建设单位密切配合、主动协调、狠抓落实，总体进展顺利，为全面完成各项预定目标打下了良好基础。

一、加强领导，全面做好征地拆迁工作

县委、政府高度重视，全面安排部署我县境内段的征地拆迁工作。一是调整充实县乡铁路建设领导小组及其办公室工作人员，将责任心强，业务能力过硬，熟悉政策，会做群众工作的干部调整充实到各级铁建领导小组和办事机构中，具体负责辖区内的征地拆迁和施工协调工作；二是制订了长昆客专铁路建设《征地拆迁和各项协调工作实施方案》，明确工作目标，基本完成了张家田特大桥、高枳槽特大桥、白塔铺特大桥、太平地隧道4个先行开工的控制性工程用地的供给；其他路段永久性用地在正逐步完成；房屋拆迁工作在有序进行。三是落实工作责任，明确乡镇党委书记是长昆客专铁路建设征地拆迁工作的第一责任人，乡镇长是直接责任人。同时县人民政府与沿线各乡(镇)签订了《长昆客专马龙县境内段征地拆迁及施工环境保障工作目标管理责任书》，将目标任务

层层分解落实到乡镇、到村组、到个人。

二、积极协调配合，全面做好各项工作

施工单位进驻我县以来，我县各级党委、政府高度重视，县委、政府领导亲临现场指导，县铁建办、各相关部门主动对接，积极协调，帮助施工单位落实项目部驻地、施工用便道、混泥土拌合场、钢筋加工棚等临时用地，为长昆铁路开工建设打下基础。到目前为止，为在我县境内施工的6个分部累计提供用地3689.59亩，其中，永久用地1754.72亩，临时用地1934.87亩。累计落实施工便道6条。累计房屋测量26758.69m²实际完成拆迁3723.04 m²累计迁坟224冢。完成了被征地农民社会保证金的《规划方案》和拨付第一批资金的手续，完成了向县人大作贷款资金和财政调整预算的报告以及林地的报批手续。配合沪昆客专曲靖指挥部及中铁十二局、二十局完成沟渠、道路的改移现场踏看确认工作，协调各施工部门认真清理地方劳务工费和沙石料款拖欠情况，并及时报政府领导及相关部门，全面做好撤场后相关事宜，及时解决因撤场可能导致的矛盾和纠纷。

三、进一步完善征地拆迁各项业务，做好征地拆迁补偿兑现工作

根据我县铁路建设进展情况，举办了征地拆迁业务培训会，加强政策学习，增强业务能力，使有关征地拆迁工作人员尽快进入角色，及时开展工作。与此同时，印制分发征地协议、拆迁协议、临时用地租用协议、各种实测表格2500余份。截止目前，全部到位征地拆迁资金3500万已全部兑付完毕。

四、投资完成情况

今年计划完成投资10亿元，到目前为止实际累计完成3.3亿元。完成计划投资的33%。

五、存在问题

一是县国土局通知，在长昆铁路建设中，被卫星航拍到铁路建设施工临时用地占用了基本农田，要求退出并恢复原貌。据统计我县在长昆客专铁路建设中占用基本农田的临时用地341.91亩。根据长昆铁路建设的实际情况，我县无法将施工临时用地全部提供在非基本农田保护区内，此问题县铁建办于去年十二月以马铁请〔20xx〕01号报市铁建办，并由沪昆铁路云南有限公司曲靖指挥部召集县铁建办、土地局、施工方召开协调会议，目前，县国土局已对该问题采取了一系列措施。但制约征地拆迁工作的因素任然存在。

二是征地拆迁资金不到位，无法保证对已量地和房屋拆迁及时补偿兑现，导致少数群众不理解，时常引起堵工事件，增加工作的协调难度。

三是工作经费严重紧缺，很难确保我县县乡工作机构正常运转，目前到位经费仅67万元，经费严重不足，县乡工作机构运转非常困难。

四、由于受宏观经济政策的影响，对已开工的项目进行阶段性停工，可能造成拖欠砂石料款和农民工工资等问题。

六、下步工作重点：

一是加大阶段性停工宣传，完善保护措施，尽量减少复工时的损失，避免引发各种群体事件和上访事件。

二是加强与施工单位的沟通协调，共同解决征地拆迁工作遇到的困难和问题，做好疏导和稳定工作，营造良好的铁路建设环境。

三是完善相关征地拆迁补偿业务工作，确保征地拆迁补偿进展及时足额准确兑现。

四、努力按上级铁建办下达的任务进度表加快落实。

五、把工作重点转移到房屋拆迁和安置上来。

各位同仁，先生们，女士们，您们好。

春运自1月23日开始，3月2日止。为期40天圆满结束了。车队正式工?名，临时工?名，假期临时工?名，党员?名，团员?名。全队职工在段主管部门的正确领导下，在公司领导的带领下，充分发挥各职能的带头作用，开拓进取，扎实工作，精心组织，注重安全，提高服务，实现了旅客安全、及时、有序、优质的服务目标。在特大雪灾面前，实现了构建“平安春运”、“和谐春运”的目标。受雪灾影响一趟列车没能赶回正点的情况下，超额完成了各项任务，输送旅客?名，票款收入达到?元创历史之最。

一，创品牌，争一流。

“诚心待客、热情服务”，在工作中不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新自己的服务，增强服务特色，确立“一切为了满意旅客的需求”的服务意识，吸引旅客以“真诚、优质、创新”感动旅客，使旅客真切感受到“人民铁路为人民”的铁路品牌服务。

二，未雨绸缪，充分准备。

春运前的准备工作，给我们在工作中垫好基石，春运是一项千头万绪的工作，如果不经过科学谋划、充分准备，仓促上阵只会导致一败涂地。为此我们在春运开始之前，及早动手，在加强领导、落实制度、思想动员等方面做了周密细致的准备工作，为开展好春运工作打下了良好的基础。加强领导，成立了以车队长为组长，书记和付队长为付组长的春运领导小组，开好春运前的组织会，收集了所有干部和员工手机电话，要求24小时开机，随时做好战前准备，随时听从组织召

唤。在时间紧任务重特殊环境下，对新老工进行了取暖锅炉培训，同时，对假期临时工进行安全和实际操作教育培训。同时，加强出乘前的业务学习，要求熟练掌握业务技能。

三，落实制度，安全管理。

落实制度，春运期间的各项规章制度，最后出台了一套包含安全管理、服务管理、运输管理、劳动纪律、卫生管理、财务管理的春运管理方案，改变了以往春运那种无规可依、管理不到位，到处打败仗的局面。进行宣传发动，把春运要求和措施讲给职工，引导干部职工把思想和精力集中到春运工作中来，从转变干部职工思想观念，强化服务意识入手，开展了“效益从何而来”的大讨论，通过摆事实、讲道理、算细账、讲效益，使广大职工充分认识到春运工作的重要意义。落实假期学生工的岗前培训，面对时间紧任务重，接班就得到位单独顶岗作业的困难，采用接班前多演练，班中一老带一新的穿插战术。给老工人工作加大负荷，由于宣传到位没一个老工人叫苦叫累，而且尽职尽责。在春运大面积晚点的情况下，安排了站台交接班，提前做好交班准备，实现了交接班零阻碍，没有因交接班拖沿列车的周转时间，顺利完成赶点任务。

四，细化分工，定岗定责。

为把春运工作落到实处，发挥每个职工的主观能动性，从队领导到基层职工的每个人都进行了明确的分工和布置，责任到人。做到了门岗先下后上，排队上车，验票验证，落实查赌危险品六字法。一站三报做到把旅客平稳有序送下车。在超员50%以上困难情况下，途中做好安全宣传，防止旅客向车外丢东西，及时清理好行李架，做好三线整理。及时做好边门的自互检。加强重点旅客做好安全宣传教育，时时关照老弱小旅客，并把他们及时送下车。做到了把3800名老弱小旅客安全优质送下车，让他们真正感受到人热情周到的优质服务。做好三乘联检确保设备不良给带来的安全隐患。加强了

对茶水员，餐车工作人员防火的安全教育，彻底清除了茶炉和餐车炉具上杂物和易燃物品。同时，要求提高餐饮的食品卫生，保证旅客行程不出任何差错。要求通道处的旅客在超员严重的情况下，也不要吸烟，有些人认为吸烟处就是给吸烟的，我们就认真的做好耐心解释工作，保证了由于人过多而发生的火灾和旅客窒息等不良恶果。全队职工齐心协力，发扬企业主人翁精神，在自己的职责范围内努力工作，献出了自己的一份热情和力量，为夺取春运的最后胜利做出了自己的贡献。

五，精心组织，周密部署。

由于雪灾造成运行点无序，这对新老工都是一个严峻的考验，车队包保干部下到班组耐心讲解应急方法，员工熟练掌握了区间运行点的技巧，就是开车记点，然后对照区间点掌握到站时间。对于临时停车扣除停车时分适当加3分钟。这样列车乘务员准确掌握了到站报点时间，缩短旅客下车等待时间，做到了“服务零缺陷”。为了及时赶点交班采用站台交接，提前做好充分准备，站台交接无差错，实现车队制订的“交接零阻碍”。为减少雪灾的危害做出了贡献。

六，转变观念，优质服务。

提高服务质量，改变了春运期间客流量大、服务工作难的传统观念，把春运作为展示行业风貌、提高竞争力的机遇。做到“全面服务，重点照顾”。对重点旅客做到“三知三有”（知座席、知困难、知到站，有登记、有服务、有交接）。切实做到对旅客“三要、四心、五主动”。克服重重困难，保证旅客饮用水供应，满足旅客需求。由于雪灾给旅客长时间在不良环境下等车带来烦躁，要求列车乘务员，不论何原因，都不能和旅客发生争执，做到“情感零障碍，路风零投诉”。其中，一个旅客的鞋子被组号车厢的女列车员扫地时，不小心扫到座席下结果被那个女旅客抓过来就打，这时，我们的列车员及时跑开了。当乘警找到事主后，她说“谁让我

们的车站让她们等了两，三天没上了车的了”。在这样的特殊的环境下，我们只好忍受着来自各方的屈辱。避免发生不良后果。后来车厢里的其他旅客看了后，都为我们这种大无谓的牺牲精神而感动。

七，扎实工作，任劳任怨。

春运期间，领导身先士卒，吃苦在前。广大职工日夜奋战，随喊随到。我们有的列车员春运40天，有很多是差不多一个月没登家门的。全心工作，吃了很多苦，受了很多的委屈，有的同志有时被一些旅客无故骂的“狗血喷头”，有的旅客说：“又没拿几个钱，逞能得很验票如此认真，脑壳是不是有毛病。”我们的列车值班员也毫不动怒，总是面带微笑，耐心解释，他说：“别人骂一下无所谓，只要补到票了，我就心甘了”，正是这样的坚持原则的工作精神，车队营收虽在雪灾之年，仍创新高。雪灾期间我们配备了防滑草鞋，整个10多天雪灾无发生一起由于地滑伤人事件，配备了应急手电，以备防车辆无灯的情况下救急。尽管人多素质低，环境卫生难保持，在过度疲惫的情况下，还是克服重重困难把卫生死角彻底搞出来了，使终到卫生达标，保证折返的旅客在一个健康的环境下愉快旅途。做到了“服务零缺陷，安全零差错”。真正体现了人在困难面前高度的主人翁精神。

今年春运是全队干部职工上下齐心。为确保各项运输组织工作有条不紊地进行，实现春运“确保安全、满足重点、平稳有序、良好服务”的工作目标，合理组织，强化服务意识，做到服务质量达标。整个春运期间秩序井然，未发生安全问题和路风问题，并实现了“待客零距离”、“情感零障碍”、“服务零缺陷”、“路风零投诉”、“三品零疏漏”、“安全零差错”等“六个零”的人性化服务的春运工作目标。

一年来，客运部门在车站党政正职的正确领导下，紧紧围绕运输生产工作目标，狠抓日常基础管理，完善管理制度，认真开展各类安全专项活动，以落实现场作业有效控制为切入

点，突出关键，把握重点工作，实现了全年安全和效益双丰收。同时，以“树标塑形”活动为载体，全面提高全站客运干部职工服务质量和业务素质，取得了丰硕的成果。全年旅客发送人完成×××万人，客票收入完成6618亿元。

一、全年工作成绩回顾：

1、完善管理制度，从整章建制入手。五月份，对客运台账、规章、预案和管理制度重新进行了制定，编制了客运工作管理细则，客运岗位作业标准和作业流程，非正常情况的应急处理预案等。另外，集中向各种日常工作中劳动纪律和作业标准方面的惯性违章“开火”。例如针对着装不规范，离岗、窜岗、接送车出务不及时、候车室巡视次数不足和质量不高等问题修订了“一般违章”的范围，要求当班的候车室工作人员加强巡视，巡视人员要及时发现并劝导吸烟旅客进吸烟室，发现重点旅客进行重点照顾，并对照规定抓落实，每月对值班员量化违章指标，严格考核。针对换班、连班频繁，部分职工疲劳作业存在安全隐患的现象，部门制定了“职工换班连班登记簿”，要求换班连班每月最多一次，并提前报班组长或客运主任批准。通过一系列完善的管理制度，在筑牢安全防线，规范日常管理方面发挥了积极作用。

2、夯实安全基础管理，确保专项整治收到实效。今年以来，部门按照上级要求认真开展了“八查八整四加强活动”、“安全大检查大反思”、“全国安全生产月”、“安全专项整治”等各项活动，为夯实安全基础，与各项活动有机结合，部门通过黑板报、交接班、部门会议等形式使安全教育常学常新，使安全条例深入人心，收到实效。另外，针对不同活动，我站结合本站实际，侧重点也不同。在此次“八查八整四加强”活动中，我们重点加强“口子”的管理，平过道的管理，关键时段关键岗位的管理，并制定出了《车站封闭式管理办法》和《车站平过道管理办法》。针对“八查”，吸取以往经验，采取边查边整改边落实的方式，认真对待查出的每一个问题，做到所有问题都有整改措施，

都有责任部门和责任人，都有整改期限和消号时间。对安全隐患突出的问题纳入“安全隐患问题库”，进行重点攻关，制定过渡措施，确保安全生产；此次“八查八整四加强”活动中客运部门共发现各类安全隐患和问题×××个，其中车站自行努力解决的问题×××个，车站权限范围之外需上报车务段解决的问题×××个。通过开展专项整治活动，确保了日常工作的持续可控。

3、注重业务培训，全面提高职工素质。客运工作是车站的窗口和形象，必须注重职工整体素质的提升。车站狠抓全员性“对规达标”。通过加大职工贯标和执行标准化的力度，采取有效的方式推进“三标”工作。部门组织开展全员参与的对规达标竞赛活动，通过实操演练、技术比武产生一批模范和业务能手。在今年车务段客运技术大比武中我们一举夺冠，包揽下客运团体及所有客运工种的第一名。从管理和考核上抓“三标”建设，通过严格的管理考核，使干部加大抓标准化作业执行力度，使职工增强标准化作业自觉性。

4、明确××重点，确保新图实施顺利平稳。根据根据上级提速调图文件要求及总体部署，站领导高度重视，把执行新图作为当前重点工作亲自抓。全员培训，确保职工切实掌握提速调图情况。制定了详细的培训计划和安排，于3月22日开始对全站客运系统干部职工进行第六次提速调图及新《技规》、新《行规》培训，使职工熟悉列车车次、列车编组及在本站的到开时间、作业内容等，防止错办。为确保组织有序。一是车站要求在调图期间客运、运转部门针对新图的变化情况切实做好行车组织、旅客乘降、售票等工作。遇到突发事件(如因列车时刻调整导致旅客漏乘、秩序混乱等情况的发生)要做到快速反映，果断处理，确保提速调图顺利实施。二是规定计划室接收调度命令后要以书面形式传达给相关部门并书面签认。三是为搞好计划运输，确保售票有序，车站明确规定了专人接受命令、专人复核编组、票额、站顺，专人复核命令并输入计划、主管干部复验作业组织原则和方式，达到源头操作准确无误。

5、以“树标塑形”活动为载体，促进客运服务质量整体上台阶。为使“树标塑形”活动收到实效，我站以落实“首问首诉”负责制为主线，认真贯彻执行。“首问首诉”即是指第一个接受旅客询问、第一个受理旅客投诉的责任人，应负责详细耐心解答，或介绍到相关部门或指点到相关地点，及时给予旅客答复，提供人性化服务。其宗旨是有求必应、有应必办、有办必果。为使此项给大多数旅客带来便利的服务确实贯彻落实，车站高度重视，结合本站实际制定出《车站“首问首诉”制管理办法》，车站对如售票房、进出站口、值班站长台等重点岗位的工作人员就如何接待旅客问询、投诉的业务技能进行研讨和培训，严格制度考核，及时为旅客排忧解难，提供优质、快捷的服务。同时要求值班站长在受理旅客投诉时注意工作方法，做到有耐心、有爱心、有诚心，真正做到把旅客当亲人。两个黄金周期间，我站因问讯服务不满意造成的旅客投诉共计×××件，较去年同期下降×××，投诉旅客的满意率达到了×××，并实现了旅客高层零投诉。

6、服务“八艺”盛会，展示铁路良好形象。10月份以来，为了做好“八艺节”分会场的接待工作，根据车务段的统一安排，提前筹备，负责其乘坐火车返乘贵宾的票务工作及来宾的接待服务工作，做到了接待热心、安排细心、服务贴心，保证了所有乘车贵宾来的高兴，走的满意，圆满完成了“八艺节”的各项组织工作。为确保八艺节期间贵宾返程票额需求，仅靠车站的少量票额是远远不够的，车站未雨绸缪，主动向八艺节组委会汇报情况后，与市有关领导亲自到铁路局走访，向路局领导汇报情况并请求支援。车站安排客运主任、计划室提前每日与组委会联系，将到会人员所需票务进行统计，认真细致地编制票务计划，对自站能解决的由车站提前安排计划，对自站无法解决的立即上报局票务中心，安排专门窗口，做好车票购买、取送工作，百分百满足了八艺节用票需要，以优质的服务，便捷的途径做好了与会人员的返程工作，这一工作得到组委会和市领导的高度赞赏。八艺节期间，共接待返程贵宾票务38批，计×××人。

7、加强综合治理，美化净化周边环境。首先，环境卫生方面。车站聘用环保队全面负责各营业场所的公共卫生，要求职工负责自己岗位卫生，做到了站容整洁、窗明地净、备品定位。其次，加强设备检查维修。客运部门对客运站房、候车室、设备设施进行了两次全面检查，将发现的问题及时上报专人整修，对售票房内地板进行更换，对候车室、行包房、售票房的房屋顶漏雨进行了维修；对旅客饮水茶炉进行了全面清洗、除垢和消毒；对岗位和候车室空调、取暖器集中进行了整修和维护。另外，对全站的消防设施设备也进行清查，发现安全隐患，及时整改。在六月份的全局卫生车站评比中，我站由于工作突出，被评为全局的“卫生先进车站”。

二、存在的问题：

1、客运安全基础管理工作有待进一步提高和加强。特别是对客运人员安全法规和安全业务等方面的学习和教育要加强。

2、职工队伍整体素质还有待进一步提高。职工整体素质差异较大，对新入路的同志，我们还要加强业务知识和服务标准的教育和训练，对老同志我们也将要求其做好传帮带，加强政治、业务学习，不断提高服务质量。

3、综合治理存在隐患。车站目前尚未实行全封闭式管理，仍有少数闲杂人员从站内两边“口子”进出，扰乱正常的旅客运输安全，需要客运和公安密切配合，采取措施从源头上防止盲流进站，维护站内秩序。

以上问题我们将在站段领导的正确带领下，有针对性地进行整改，并通过加强安全管理，强化素质教育，严格规范作业标准，努力提高车站客运工作整体水平，在吸取往年经验的基础上，兴利除弊，争取20xx年创造出更好的社会效益和经济效益。

铁路客运总结报告篇四

各位同仁，先生们，女士们，您们好。

春运自1月23日开始，3月2日止。为期40天圆满结束了。车队正式工？名，临时工？名，假期临时工？名，党员？名，团员？名。全队职工在段主管部门的正确领导下，在公司领导的带领下，充分发挥各职能的带头作用，开拓进取，扎实工作，精心组织，注重安全，提高服务，实现了旅客安全、及时、有序、优质的服务目标。在特大雪灾面前，实现了构建“平安春运”、“和谐春运”的目标。受雪灾影响一趟列车没能赶回正点的情况下，超额完成了各项任务，输送旅客？名，票款收入达到？元创历史之最。

“诚心待客、热情服务”，在工作中不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新自己的服务，增强服务特色，确立“一切为了满意旅客的需求”的服务意识，吸引旅客以“真诚、优质、创新”感动旅客，使旅客真切感受到“人民铁路为人民”的铁路品牌服务。

春运前的准备工作，给我们在工作中垫好基石，春运是一项千头万绪的工作，如果不经过科学谋划、充分准备，仓促上阵只会导致一败涂地。为此我们在春运开始之前，及早动手，在加强领导、落实制度、思想动员等方面做了周密细致的准备工作，为开展好春运工作打下了良好的基础。加强领导，成立了以车队长为组长，书记和付队长为付组长的春运领导小组，开好春运前的组织会，收集了所有干部和员工手机电话，要求24小时开机，随时做好战前准备，随时听从组织召唤。在时间紧任务重特殊环境下，对新老工进行了取暖锅炉培训，同时，对假期临时工进行安全和实际操作教育培训。同时，加强出乘前的业务学习，要求熟练掌握业务技能。

落实制度，春运期间的各项规章制度，最后出台了一套包含安全管理、服务管理、运输管理、劳动纪律、卫生管理、财

务管理的春运管理方案，改变了以往春运那种无规可依、管理不到位，到处打败仗的局面。进行宣传发动，把春运要求和措施讲给职工，引导干部职工把思想和精力集中到春运工作中来，从转变干部职工思想观念，强化服务意识入手，开展了“效益从何而来”的大讨论，通过摆事实、讲道理、算细账、讲效益，使广大职工充分认识到春运工作的重要意义。落实假期学生工的岗前培训，面对时间紧任务重，接班就得到位单独顶岗作业的困难，采用接班前多演练，班中一老带一新的穿插战术。给老工人工作加大负荷，由于宣传到位没有一个老工人叫苦叫累，而且尽职尽责。在春运大面积晚点的情况下，安排了站台交接班，提前做好交班准备，实现了交接班零阻碍，没有因交接班拖沿列车的周转时间，顺利完成赶点任务。

为把春运工作落到实处，发挥每个职工的主观能动性，从队领导到基层职工的每个人都进行了明确的分工和布置，责任到人。做到了门岗先下后上，排队上车，验票验证，落实查赌危险品六字法。一站三报做到把旅客平稳有序送下车。在超员50%以上困难情况下，途中做好安全宣传，防止旅客向车外丢东西，及时清理好行李架，做好三线整理。及时做好边门的自互检。加强重点旅客做好安全宣传教育，时时关照老弱小旅客，并把他们及时送下车。做到了把3800名老弱小旅客安全优质送下车，让他们真正感受到人热情周到的优质服务。做好三乘联检确保设备不良给带来的'安全隐患。加强了对茶水员，餐车工作人员防火的安全教育，彻底清除了茶炉和餐车炉具上杂物和易燃物品。同时，要求提高餐饮的食品卫生，保证旅客行程不出任何差错。要求通道处的旅客在超员严重的情况下，也不要吸烟，有些人认为吸烟处就是给吸烟的，我们就认真的做好耐心解释工作，保证了由于人过多而发生的火灾和旅客窒息等不良恶果。全队职工齐心协力，发扬企业主人翁精神，在自己的职责范围内努力工作，献出了自己的一份热情和力量，为夺取春运的最后胜利做出了自己的贡献。

铁路客运总结报告篇五

转眼之间，一年的光阴又将匆匆逝去。回眸过去的一年，在×××（改成铁路客运监管岗位所在的单位）铁路客运监管工作岗位上，我始终秉承着“在岗一分钟，尽职六十秒”的态度努力做好铁路客运监管岗位的工作，并时刻严格要求自己，摆正自己的工作位置 and 态度。在各级领导们的关心和同事们的支持帮助下，我在铁路客运监管工作岗位上积极进取、勤奋学习，认真圆满地完成今年的铁路客运监管工作任务，履行好×××（改成铁路客运监管岗位所在的单位）铁路客运监管工作岗位职责，各方面表现优异，得到了领导和同事们的一致肯定。现将过去一年来在铁路客运监管工作岗位上的学习、工作情况作简要总结如下：

一、思想上严于律己，不断提高自身修养

一年来，我始终坚持正确的价值观、人生观、世界观，并用以指导自己在×××（改成铁路客运监管岗位所在的单位）铁路客运监管工作岗位上学习、工作实践活动。虽然身处在铁路客运监管工作岗位，但我时刻关注国际时事和中央最新的精神，不断提高对自己故土家园、民族和文化的归属感、认同感和尊严感、荣誉感。在×××（改成铁路客运监管岗位所在的单位）铁路客运监管工作岗位上认真贯彻执行中央的路线、方针、政策，尽职尽责，在铁路客运监管工作岗位上作出对国家力所能及的贡献大学网。

二、工作上加强学习，不断提高工作效率

时代在发展，社会在进步，信息技术日新月异。×××铁路客运监管工作岗位要求相关工作也需要与时俱进，需要不断学习新知识、新技术、新方法，以提高铁路客运监管岗位的服务水平和服务效率。特别是学习铁路客运监管工作岗位要求相关法律知识和相关最新政策。唯有如此，才能提高×××铁路客运监管工作岗位要求业务水平和个人能力。定期学习铁路客运

监管工作岗位工作有关业务知识，并总结吸取前辈在×××铁路客运监管工作岗位工作经验，不断弥补和改进自身在×××铁路客运监管工作岗位工作中的缺点和不足，从而使自己整体工作素质都得到较大的提高。

回顾过去一年来在**（改成铁路客运监管岗位所在的单位）铁路客运监管工作岗位工作的点点滴滴，无论在思想上，还是工作学习上我都取得了很大的进步，但也清醒地认识到自己在×××铁路客运监管工作岗位相关工作中存在的不足之处。主要是在理论学习上远不够深入，尤其是将思想理论运用到×××铁路客运监管工作岗位的实际工作中去的能力还比较欠缺。在以后的×××铁路客运监管工作岗位工作中，我一定会扬长避短，克服不足、认真学习铁路客运监管工作岗位相关知识、发奋工作、积极进取，把工作做的更好，为实现中国梦努力奋斗。展望新的一年，在以后的**（改成铁路客运监管岗位所在的单位）工作中希望能够再接再厉，要继续保持着良好的工作心态，不怕苦不怕累，多付出少抱怨，做好铁路客运监管岗位的本职工作。同时也需要再加强锻炼自身的铁路客运监管工作水平和业务能力，在以后的工作中我将加强与铁路客运监管岗位上的同事多沟通，多探讨。要继续在自己的工作岗位上踏踏实实做事，老老实实做人，争取为**（改成铁路客运监管岗位所在的单位）做出更大的成绩。