# 春运返程大客流工作总结(精选29篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-06-27

*春运返程大客流工作总结1  在科学预测需求的基础上，县运输部门加强运输组织，统筹安排运力，并根据实际客流情况，适时提高车次密度，满足了旅客出行需要。春运期间，我县公路客运投入运力万班次，日均投入车辆1110车次，完成客运总量万人次，同比增加...*

**春运返程大客流工作总结1**

  在科学预测需求的基础上，县运输部门加强运输组织，统筹安排运力，并根据实际客流情况，适时提高车次密度，满足了旅客出行需要。春运期间，我县公路客运投入运力万班次，日均投入车辆1110车次，完成客运总量万人次，同比增加。xxx火车站共计开行临时客运列车48列，其中开行始发去往广州东10列、上海13列、北京西7列、西安临时客车18列，发送旅客万余人次，比去年同期增长4000余人次,有效缓解了客流运输压力。xxx县航务管理处投入机动客船81艘，2731座，完成水路客运量16万人次。

**春运返程大客流工作总结2**

我很高兴能够参加铁路春运的志愿者服务工作，虽然只有短短的几天时间，但是我收获了很多。

刚开始工作的时候，因为我们大都是新人，相互之间很陌生，对这工作也很生疏，我们的队长看到我们的情况，就给我们讲解了很多注意事项以及处理突发情况的处理方法，让我们迅速的熟悉了这项工作，同时通过闲时的交流，我们队员之间也相互认识了，工作时配合得很密切。我们负责的是接待老年人的工作，一些老年人没有儿女的陪伴，独自携带行李上下车很艰难，我们的工作就是帮他们搬运行李，引导他们进出车站和上下车。

我们通过这次的志愿者活动，我不仅结识了那么多拥有爱心的朋友，更重的是要的是体会到了帮助他人是一件多么有意义的事。虽然每天工作下来有点累，但是一想到帮助了那么多人，得到了那么多人的诚挚谢意，心里感到挺快乐挺满足的!

参加这志愿者活动，我们不但服务了他人，也锻炼了自己，提高了自己。在工作中，我们学会了如何去与别人沟通，如何去处理一些问题，如何与同事团结协作;同时也磨炼了我们的耐心，增强了我们的爱心，提高了我们承受工作压力的能力。还有就是让我们学会了以微笑面对他人，让我们懂得了微笑的力量，提升了我们的人格魅力。

社会需要和谐更需要爱，正如那首歌唱得：如果人人都献出一份爱，那么我们的世界将变成美好人间。希望更多的人能够参加志愿者活动，服务他人，提升自己!

经过志愿者报名、培训、上岗一流程的切身体会，我深深地感受到了志愿者身份的光荣和使命所在。能成为一名20xx年广州南站志愿者，是我的荣幸也是我骄傲。

**春运返程大客流工作总结3**

20xx年春运管理工作从1月16日开始，至2月24日结束，共计40天。在上级的高度重视及正确领导下，全区交通战线广大干部职工及区相关部门认真履行职责，本着“以人为本、安全第一、组织有序、优质便捷”的春运管理工作原则，各运输单位全力以赴落实各项春运措施，努力实现了“旅客出行方便、客车班次正点、运输快捷安全、服务水平优质”的工作目标。现将工作总结

>一、旅客运输基本情况

据统计，今年春运期间我区两家客运站(水厂客运站、古田客运站)春运管理工作完成总的情况是：发送客车万班次，输送旅客万人次，其中水厂客运站发送万班次，输送旅客人次;古田客运站发送万班次，输送旅客万人次。今年发送营运班次比去年同期减少万班次，为去年同期;输送旅客人次比去年同期减少万人次，为去年同期94%。高峰时段日出行平均万人次，最高峰输送人数万人次，两站春运总收入1652万元，查处携带“三品”物品104起。春运期间未发生旅客滞留现象，未发生道路运输源头安全管理责任事故，未发生重大服务质量事故，实现了春运总目标。

>二、精心组织，准备充分

1、提前调查，运力充足。从20xx年1月开始 ，我们仔细研究今年春运管理工作特点和客流情况，并派专门人员提前到客运站、旅游公司和客运公司进行调查摸底，要求有关单位安排包车或加班车计划，组织直达运输，及时疏运旅客，为广大旅客顺利返乡提供方便。春运开始后，加强对客流的检测，适时调整运输方案，及时从各客运公司组织营运客车100余辆，投入到省内外旅客加班运输，使全区春运车辆达到600余量，增强了运输能力。

2、为认真贯彻落实20xx年春运管理工作安排，春运前组织召开了由全区运输负责人参加的春运管理工作部署大会，对今年的交通工作做了全面动员和安排布置，局下属各单位、运输企业也分别层层组织职工和从业人员召开了春运管理工作会议，结合实际做了相应的安排部署，并将各项工作细化到个人，制定了工作目标和具体方案，使全体员工充分认识到做好春运管理工作的重要性。通过大会，进一步统一思想，克服“春运年年搞、年年老一套”的麻痹思想和各种侥幸心理，做到“思想上不松懈、管理上不松劲、行动上不脱节、工作上有创新”。

>三、周密部署，狠抓落实

为切实做好20xx年春运及假日旅客运输工作，区政府高度重视，成立了由副区长尹天兵任组长，区政府办公室副主任高雷、区交通管理部门局长蒋昌洪、区公安分局副局长周关夏、区交通大队队长杨斌任副组长，区委宣传部、区城管委、区民政局、区发改委、区卫计委、区人力资源局、区安监局、古田街办事处、韩家墩街办事处、中国水利水电第八工程局有限公司水厂客运站、武汉古田客运站、省客集团永宁汽车客运有限公司、武汉富华旅游汽车服务公司、武汉创业旅游汽车服务有限公司、武汉长通公路客运有限公司第一分公司、武汉全直通旅游客运有限公司和湖北春泰客运集团有限公司负责人为成员的春运管理工作领导小组，召开了全区春运管理工作动员会。根据会议要求，各部门、各运输单位相应成立了工作小组，制定了切实可行的春运管理工作实施方案及紧急情况下的运输安全预案。

区交通管理部门履行区政府春运管理工作领导小组办公室职责，召开了全区运输行业负责人的春运管理工作部署大会，并下发了《区人民政府办公室关于认真做好20xx年春运管理工作的通知》，明确各项工作任务，对全区春运管理工作做了总体部署，设立了统计专报员，实行24小时值班制，每日确保春运期间道路运输安全、有序。

春运前，对各单位进行了全面的安全大检查和隐患排查，对发现的隐患3处及时进行了整治。春运期间，区交通管理部门安排6人定点驻守客运站，协助客运站加强现场监督，协助、配合现场管理人员严把超载关、售票关、安检关以及班次的准点始发和维护正常的运输秩序等一系列工作。同时加强运输市场的巡查工作，以巡查和守点抽查相结合的方式，对客运站及周边地区、汉正街地区、古田地区、长丰大道和同济医院等重点地段加大监管力度，严厉查处班线客车违规营运行为，严厉打击“黑的”非法营运行为，严厉整治货车违法营运行为。

春运期间，区交通管理部门共出动执法车辆共计112台次，人员268人次，检查车辆213台，查处违法行为32起，口头警告5起，及时核查办理各类投诉6起，办件处理率100%，回复率100%，满意率98%以上。对于春运期间发生的安全隐患及时治理。1月22日区交通管理部门针对客车凌晨2点至5点在高速公路违规运营的行为，召集辖区交通运输企业召开紧急会议，会上通报三家客运公司的3辆客车违规运营的行为，并对违规车辆做出停班停牌的处理，要求各道路客运企业举一反三，加强教育，严把驾驶员的准入关、学习关，提高驾驶员的素质，坚持禁止超速、超载和疲劳驾驶，杜绝人为事故发生。2月7日，针对武汉鑫运达汽车有限公司鄂AH4082客车在天门发生的重大交通事故，区交通管理部门副局长王爱书带队到古田客运站详细了解，要求古田客运站全力配合相关部门调查，协助处理相关后事，同时，针对近日雨雪冰冻天气情况，要求辖区两家客运站认真做好雨雪冰冻等恶劣天气防范应对工作，加强客运车辆进出站管理，严格落实“三不进站，六不出站”，确保检查到位，记录齐全，严格落实《汽车客运站营运客车安全例行检查工作规范》及《汽车客运站营运客车出站检查工作规范》，督促各客运站在出站口由站务人员提醒当班司机，雨雪冰冻天气减速慢行，注意行车安全，确保人民群众生命财产安全。同步，区交通管理部门注重做好春运统计工作，及时报送春运管理工作动态、情况，按时向区政府春运管理工作领导小组和市春运管理工作领导小组办公室报告，每日上报《客运统计表》、《车辆动态监督报表》和《市场监管情况统计表》，认真做好所有数据的备案工作。

区交通大队5次召开专题办公会，结合辖区实际，认真研判制订了春运管理工作实施方案。春运前，组织全区公交长客、旅游、危化、出租等36家专业客货运单位负责人和12家民办幼儿园的校车交通安全负责人召开会议，全面布置区春运管理工作，与各单位负责人签订冬防春运安全责任书，检查机动车5114台(其中包括20辆校车)，核发客运车辆通行证656张，对存在安全隐患的车辆，责令相关单位予以整改;春运期间，就结合“五进”交通宣传活动制作了130块交通安全宣传展板，组织车管民警深入辖区学校、社区、有车单位，悬挂宣传横幅标语80条，彩旗50面，发放交通安全宣传材料万余份，上交通安全课108场次。同时，专门在辖区长途客运站点制作了以春运为主题的交通安全宣传展板，发放交通安全宣传资料600余份，共发安全宣传稿12篇，营造了良好的宣传氛围;春运期间，对辖区长途客运站点坚持“一站一警”制度。针对各站点的班次、客流的不同，合理调整民警勤务时间，认真督促客运站点落实各项车辆、驾驶人管理规定;加强出门车辆的检查、登记、签章工作;对超员、超载、客货混装及存在安全事故隐患的车辆，严格把好出门关。截止到春运结束，查处纠正存在隐患的车辆21台次，确保了辖区长途客运车辆无一起责任事故。同时以各执勤中队、警务区为单位，成立了4个专项整治小组，发挥测速仪、测酒仪、便携式地磅仪等科技装备作用，重点加强途径辖区长途客货运车辆超员、超载、不按道行驶、闯交通信号、酒后驾车等重点交通违法行为的管理力度。工作中，对违法车辆及驾驶员，民警坚持做到安全隐患不消除的坚决不过岗;对长途客车未按照规定线路行驶的，一律按照规定予以处罚;对超员、超载的，一律实行转运卸载。工作开展以来，共检查车辆4963台次，处罚各类交通违法行为1547起，客车超员15起，客车超速2起，暂扣机动车驾驶证2本，卸客转运12人，促进了辖区路途安全。

区公安分局治安大队及相关派出所按照属地管辖，在辖区开展了一系列安全宣传、动员部署、安全检查及督促整改工作，确保春运期间的交通安全有序。春运前对全区车站、码头开展了一次全面的案大检查，发现和整改不安全隐患4处，进一步督促落实了重点部位安全保卫工作责任人。对我区2个春运站点开展一次安全隐患大排查，开展宣传严禁携带“三品”工作，悬挂宣传横幅4条，在进站验票口设立警示牌，并落实专人进行检查，确保春运车辆和乘客人身安全。春运期间进一步加强了日常治安管理，确保了春运期间治安秩序的稳定，各派出所社区民警结合日常治安管理工作，加强了对车站、码头的治安巡逻，预防和控制了刑事、治安案件的发生，确保了今年春运期间我区未发生侵害旅客的车匪路霸等重大恶性案件，车站和交通干线的治安秩序良好。

区安监局一是组织全区21个安全生产工作专班及各街、经济开发区迅速开展了由区领导带队的春节前安全生产大检查和工作督查，重点检查了水厂、古田客运站和区属客运公司、危化品运输公司，对在检查中发现安全隐患，区领导现场提出了整改意见和明确要求。二是加强打击危险化学品和烟花爆竹非法违法行为。重点打击非法运输和在人员密集场所经营储存危险化学品和烟花爆竹。加强宣传禁止携带危险化学品和烟花爆竹进入客运站点或乘坐公共交通工具。三是强化加油站安全检查和监管。春节前组织安全专家对全区31家加油站进行检查，及时发现了安全隐患并要求限期整改。制作了禁烟禁鞭警示牌，张贴在加油站醒目处。

区城管委全力以赴做好辖区各春运重点地区、车站、线路周边的环境保障工作。一方面增派专人，加强力量，执法大队增派一名科级干部进驻区客运站整治专班，加强与相关单位的沟通协调。同时指派专人守控，春运期间，水厂客运站简易路每天有3名城管人员守控，解放大道简易路路口每天有2名城管人员专门守控;古田客运站每天有2名城管人员守控。另一方面集中整治，改善环境，春运期间，执法大队每周利用两天时间开展客运站周边集中执法整治行动。1月16日执法大队根据专班夜查存在的问题，抽调30余人利用三天时间连续集中整治，通过不懈努力，客运站周边出店、占道有所遏制。加大客运站周边户外广告招牌的整治力度，在前期调查摸底的情况下，组织队员上门宣传，下发法律文书。1月22日组织力量对设置不规范的24块广告招牌进行拆除，同时为配合客运站周边小餐馆、小副食的整治，执法大队会同韩家墩办事处、古田街办事处共拆除客运站周边违法建设和乱搭乱盖7处共130平方米。全力以赴做好春运期间融雪保桥工作，2月9日、12日，硚口区城管执法大队根据区城管委要求，启动融雪保桥工作预案，组织20人突击队伍，配备2台铲车和相应工具、物资，听从城管委指挥部统一调度，对重要的桥梁和道路撒盐化雪，交通畅通无阻。同时做好配合和服务工作，硚口区城管执法大队积极配合交管部门加强对非法营用车辆的查处，确保广场良好的营运秩序;会同\_门加大对广场的巡逻管控，确保广场安全稳定;配合车站工作人员做好旅客进出站工作，帮助解决广场旅客滞留问题;设立“城管服务点”，提供咨询、免费开水及为行动不便的老弱病幼提供接送站等服务，以饱满的工作热情为旅客提供方便。

区物价局制定了20xx年春运管理工作重点整治行动实施方案，成立了以局长为组长的领导小组，从局各科室抽调力量组成监督检查组，实行局领导带队，每天安排一个检查组巡查的`工作机制。春运开始前，对各客运企业负责人进行了事先政策提醒告诫，提早从源头上规范春运价格秩序。春运期间，共安排专人24小时值守12358价格举报电话，认真做好群众举报投诉情况登记，防止群众集体上访事件发生，共受理群众价格举报投诉政策咨询8件，并派出2个检查组，出动检查车辆20台次，组织50余人次重点对水厂客运站、古田客运站的客运票价进行检查，发现古田客运站出售的两条线路票价存在擅自涨价行为，检查人员及时对该行为进行了调查并纠正。

各部门将主要精力投入到春运管理工作之中，求真务实，狠抓落实。区交通管理部门、交通大队等部门都抽调了大批工作人员深入春运一线，实行包站、包段、包点、包片、包线，督导客运站、旅游公司、客运公司搞好安全运输。

>四、强化安全，加强监管

运输安全是春运管理工作的重中之重。今年春运，各单位落实责任，突出重点，狠抓防范，严格落实各项防范措施，消除了安全隐患，确保人民群众生命财产安全和春运管理工作有序和谐。重点抓了以下几个方面的工作

一是，强化安全责任意识，切实加强安全生产宣传教育，认真开展“查隐患、堵漏洞”活动，牢固树立“安全第一、预防为主”的思想。春运开始前，组成安全工作检查专班，分别对各运输企业、客运站进行了一次全面的安全检查，对存在的安全隐患提出整改意见并限期整改，形成了安全工作齐抓共管、相互监督的局面。

二是，落实安全生产责任，层层签订责任状。各运输企业与驾驶员层层签订了《安全目标责任书》，签订率达100%，加强对营运驾驶员安全教育的培训，强化驾驶员安全意识、安全驾驶技能。深入推进道路客运安全告知制度，完善车内公示信息内容，以便旅客了解、监督。把安全措施和安全责任落实到人，做到严格管理，明确职责，切实做好各项春运安全防范措施;

三是，强化对源头管理，严把市场准入关和检查关。春运前，对所有参营车船进行了一次安全检查，对不符合技术要求的车船一律不准投入春运。区运管所认真贯彻《道路运输条例》，积极组织运输企业投保承运人责任险，对检测不合格的车辆和未投保承运人责任险的车辆，一律不发放《春运准运证》。各客运站点不售超载票，不发超载车，认真开展查堵“三品”工作，切实执行“三不进站，六不出站”制度，强化安全监督管理。古田客运站和水厂客运站还专门配备了安全检查仪，加强安全检查。各运输企业认真落实春运的物资准备;各职能部门还加强安全监管，深入运输企业、站场开展安全检查，以确保运输安全。

四是，强化春运安全教育，增强遵守法规制度自觉性。运用各种有效形式，大力开展安全生产宣传教育，向各客运站、旅游公司以及客运公司传达贯彻上级和主管部门关于春运管理工作的会议精神，同时要求各单位粘贴安全标语，在宣传窗粘贴宣传图片和春运宣传资料，组织召开安全会，教育广大职工和驾驶员自觉遵守交通法规和安全操作规程，增强安全意识和责任意识，大力营造良好安全氛围。

五是，抓好消防治安保卫工作，确保站场内旅客、财产及车辆设施安全。加大春运期间安全保卫和消防工作的监督力度，切实做好防火、防盗、防破坏等安全预防措施。1月29日，交通管理部门局长蒋昌洪带领的安全检查小组对水厂、古田客运站展开拉网式安全检查，排查两处安全隐患。

六是，客运站充分发挥GPS监控作用，加强对停班、加班、包车车辆的重点监控，发现超速等情况及时用短信或电话告知督促纠正，有效地防止了超速等违法违规经营行为的发生。加强值班应急保障制度，制定完善了道路交通事故应急预案，各单位干部轮流按时到岗值班，保持24小时通讯畅通，到第一线检查春运管理工作措施的落实情况，以便及时发现并解决问题，同时向上级主管部门汇报春运安全动态，确保春运管理工作顺利进行。

>五、争创文明，情满旅途

春运期间，我区客运站积极开展“情满旅途”为主题的文明优质服务活动。两站通过各种形式的展板、横幅、电子屏宣传志愿服务，通过候车大厅电子显示不间断播放“安全带—生命带”交通安全教育片和健康教育片，为广大旅客营造温馨服务、优质文明服务的氛围。在春运期间增加售票窗口，延长售票时间，方便旅客购票。落实便民措施，为旅客提供热水和应急药品，向旅客发放宣传手册，宣传普及防灾避险、急救技能和防火防盗、防煤气中毒等知识，宣传禁止燃放烟花爆竹的有关规定，提高旅客的公共安全意识和自我保护能力。重点做好老、弱、病、残、孕、军候车的服务工作，为老人、带小孩、行包多、行动不便的旅客提供绿色通道，提供更细致温馨服务，让旅客来到客运站能够感受到家的温暖。两站以优质高效服务满足人民群众出行需求，促进了服务质量再上新台阶。

20xx年春运管理工作虽然已经结束，在认真总结春运成功经验的同时，还应该看到存在的一些问题，在以后的工作中，要进一步完善安全管理制度，加大教育培训和监督检查力度，提高安全管理水平，为打造平安硚口，构建和谐社会而努力。

**春运返程大客流工作总结4**

在春运来临之前，科长对在春运期间会遇到什么问题，在遇到困难时如何去处理等的问题对我们进行了培训，因此在春运到来时大家都干得得心应手，干劲十足。

一. 在春运期间给我印象最深的是大家团结一心，心往一处想，劲往一处使，在检票口你掉了我捡着，看到那个检票口客流大，不忙的检票口会主动的过来帮忙，后勤人员帮忙排队，派出所来帮忙维持秩序，大家互帮互助，及时的把旅客输送出去。

二.自从站领导给我们检票口围上栏杆以后，封闭发车做得很好，制止了一些私自偷着发货的和不到点的旅客进入发车场乱抽烟的现象，使车站更有了秩序。

三.遇到问题及时解决，在春运期间带小孩回家的比较多，经过大家伙商量，检票时提前把队伍顺好，量量小孩身高是否够买票得标准，买半票的旅客是否与本人相符，如果车辆满员孩子没有买票要耐心的劝旅客换乘下一班车，保证把每位旅客安全及时的送到目的的。

四.安全工作放在首位，在检票口不管人再怎么多，再怎么忙，检票员也要严格的按照工作流程去做，清车清仓，查手续，查三品，严禁超员等，保证每班车都能安全无误的把旅客送到目的的。

在春运期间还存在一些因携带小孩未购上票而耽误行程的旅客，有些旅客因为不明白而耽误行车，因此要大力宣传，我个人觉得能不能再发车时刻表上打印上旅客须知的问题，告诉旅客多高的小孩应买票。

春运已经结束了，但我们的工作，我们的服务还在继续，我们彼此在春运中收获了很多，成长了很多，我们要把春运中好的方面继续坚持下去，把遇到的问题加以总结并找出方法，我相信在大家的共同努力下，我们的顺和将会蒸蒸日上。

**春运返程大客流工作总结5**

20xx年春运工作从一月x日开始至二月x日结束，共40天。按照省、市政府和市交通运输局关于认真做好20xx年春运工作的通知精神，结合我市出租汽车行业春运工作的特点，按照“平安春运、守法春运、和谐春运、礼貌春运”的春运工作指导原则，切实做好我司20xx年出租汽车行业春运工作截止二月x日，我司圆满完成了春运期间的各项工作任务，现将春运工作状况汇报如下：

>一、及早安排部署，提前进入准备阶段。

公司利用回场检学习的时机，动员全司驾驶人员举办培训班一期，培训驾驶员120人，占驾驶员总数的９３％。对驾驶员进行了职业道德、职业技能的培训。透过考试，驾驶员全部透过春运安全培训考核，为春运的正常进行打下了坚实的基础。

>二、查车辆隐患，杜绝带病车辆运行。

培训班结束后，公司采取上路检查等措施，对公司所属车辆进行全面、细致的检查，对检查中发现的安全隐患及时纠正处理。透过检查，共查出带病运行车辆３辆（当天强制修理），其它不贴合标准车辆９辆（三天后复查合格）。确保了春运期间的安全，为春运工作正常进行夯实了基础。

>三、及时掌握动态，做到信息畅通。

为了及时掌握春运期间的.各种动态，及时、快捷的为驾驶员及广大市民服务，公司实行了24小时值班制度，公司及时准确填报春运报表，做到了信息、政令畅通。

培训主题——“平安春运、守法春运、和谐春运、礼貌春运”。

一、20xx年x月x日上午9点整，我司以“平安春运、守法春运、和谐春运、礼貌春运”口号进行了20xx年出租车春运驾驶员培训工作会议及违章整顿会议。为了能够顺利完成春运，公司经理（周超、张树炎）和安全员用心抓好春运期间的安全行车和服务质量，推出了安全行车，防止事故措施，对营运的60辆出租车的灯光、制动、喇叭、轮胎等机械方面作了严格的检查，针对检查中发现的问题，如：方向灯不亮、备胎气压不足、液化气罐是否存在泄漏等问题及时作了整改，对影响安全行车的不良因素消灭在萌芽状态。对个别易违章违纪的驾驶员进一步沟通提醒提出了更高标准，更严要求，也借此契机为新一年的安全行车也带给了坚实的基础。

二、为了吸取前几年春节期间少数驾驶员存在服务质量差，拒载、宰客、随意涨价、绕道、乘客投诉多，市民反响强烈、各级领导批评多的教训。今年，我司将继续实行往年的规定，凡是参加春运的车主和聘请的驾驶员，务必与我司签订20xx年春运安全生产承诺书。加强力度规范出租汽车的经营行为，提高春运服务质量。

总之，20xx年春运工作在上级主管部门的直接领导和具体指导下，已圆满完成任务，公司将在今后的工作中认真总结经验，使工作做的更好，请上级主管部门对春运工作给予批评指证。

**春运返程大客流工作总结6**

20xx年春运，我有幸参加了春节后临时旅客列车干部添乘工作。作为备班人员，我参加了L7588/7587广州东-益阳、L7582/7581广州东-常德以及L446/445广州东-汉口三趟临客列车的春运包保。透过这次添乘，我更了解和体会了铁路客运服务工作，同时也加深了自身对铁路当前客运现状的认识和思考。

>一、客运工作硬件水平提升快，软件方面就应大步跟进

随着铁路近些年的快速发展，客运产品结构中高端产品比例逐步增高，如动车组、直达特快列车以及刚刚开通的全列卧铺动车组列车，这都是改善客运服务的硬件基础。软件方面除了人员服务水平问题外，目前铁路客运服务在信息技术上需要大的突破和发展。服务业最讲究的是便捷、舒适。此刻旅客足不出户，就能够预订、打印飞机票，而火车票却还做不到，京津城际铁路车票、武广高铁车票甚至在代售点还买不到。此外，在列车票价方面就应充分满足不同层次旅客的\'选取。卧铺动车组当然不错，但是票价与飞机票相比优势不大。在汉口站，我见到了刚运营不久的汉口-青岛卧铺动车组，乘车环境十分舒适，真称得上是流动的“五星级酒店”。在价格优势不明显的状况下，软件服务的价值高低决定了高端旅客的去留。

>二、授予一线员工解决问题的权利

一线员工需要服务补救的技巧、权力和随机应变的潜力。有效的服务补救技巧包括认真倾听顾客抱怨、确定解决办法、灵活变通的潜力。员工务必被授予使用补救技巧的权力。当然这种权力的使用是受限制的。在必须的允许范围内，用于解决各种意外状况。一线员工不应因采取补救行动而受到处罚。相反，应鼓舞激励员工们大胆使用服务补救的权力。在列车上，最常见到处理问题方式是不管什么状况，最终的决策者是列车长，这样的话从问题的发生到解决浪费了超多时间，往往错过了最佳的处理时机，并且会使得旅客的抱怨和不满升级，结果可能会更糟。所以授予一线服务人员适当权利，对于解决服务失误的效率提高有很大帮忙。

>三、优质的客运服务产品需要多部门的协同工作

在列车上和旅客直接打交道的只是客运人员，但舒适的乘车环境还需车务、机务等多部门的协调配合而实现。在临客列车上，有的车厢空调未开，临客车超员较严重，拥挤的车箱内十分闷热，旅客找列车员抱怨，列车员也较无奈。

**春运返程大客流工作总结7**

今年我们站建立以来迎来了第一个春运工作，也是我站所经历的第一次车辆高峰期。面临着如车流量难以预测、天气、以及站内设施不齐全等不利情况，在管理处各级领导悉心指导下，经全体员工共同努力，此次春运工作得以顺利完成，现将站春运工作向管理处总结汇报如下：

>一、预案实施、措施执行情况：

1、根据工作经验，我们站对车流量将增大的高峰时段进行预计准备工作，提前将三个车道全部开启，避免了因车辆堵塞才开道的拥堵情况。

2、在春运期间的车辆高峰时段，为减少使用授权卡的时间，值班管理人员和当班班长各持一张授权卡，每人负责一个收费亭，提高了收费工作效率。

3、将调试好的应急机放在进出站备用，并由值班的管理人员做好相关的维护工作，防备了因设备故障而导致的收费事故。

4、预先考虑到零钞不够的局面，管理处与银行做好相关协调，为每个收费岗位配备了足够的零钞，确保了收费工作的顺利进行。

5、认真制定春运工作期间的排班计划表，并协调安排正休人员作为备班，保证了收费工作人员的休息时间。

6、为工作人员配备足够的水、润喉片，并确保工作人员的饭菜质量，尽力改善了员工的环境，加强了员工的工作积极性和团队凝聚力。

7、合理安排换班时间，因在下午用餐时间为车辆高峰时段，为避免出现夜班员工不能关道用餐情况，改为接班员工用餐后再接班，杜绝了脱岗现象。

8、加强收费人员的服务意识，提高服务水平，要求收费人员在节日期间灵活的使用迎送语并坚持使用普通话和文明语言，唱收唱付，从而在“春运”期间未造成因服务态度而引起的投诉事件。

>二、数据分析

在1月24日至3月3日的40日春运工作中，站共收入通行费万元，平均日收入万元。春运期间车流量共计万辆，其中“春运加班车”2873辆，占车流量得8%。鲜活车1398辆，占车流量的4%。客车26136辆，占车流量的70%。货车6860辆，占车流量的18%。

元旦期间（12月31日至1月2日）3日共收入通行费万元，平均日收入万元，期间车流量共计1303辆。

上面统计数据说明：今年的春运期间较元旦，站的车流量有显著增长、通行收费有明显增多。

>三、政策执行及统计工作

1、在春运期间我们站认真贯彻执行\_交公路明电发4号和交函57号文件，对省内外“绿色通道”车辆一律实施无差别减免通行费政策。春运期间，我们站共放行“鲜活车”1398辆，减免通行费万元。

2、经全站统计，在“春运”期间途经站的“春运加班车”共2873辆，共减免通行费万元。其中2月2日至2月5日，平均每日298辆；2月10日至2月14日，平均每日288辆。以上两个时段为“春运加班车”通行高峰期。

3、根据川交函71号文件规定，站从20xx年1月28日起对“电煤运输车辆”实施免费通行。

4、按通知规定，免费放行“抗冰抢险车”2辆，共减免通行费1296元。

>四、特情处理

1、经管理处组织人员提前对站内设备进行检修维护，在春运期间，设备未出现黑屏、死机等任何故障。

2、由于站发电机为手动切换，且切换会出现死机的特殊情况，提前备齐发电用柴油，经管理处与地方协商，在春运期间我站无停电情况发生。

3、春节前，大量车流集中在出站。通行卡大量囤积，进出站比例为1：4，站积极配合管理处和清分中心的安排，将通行卡调配到成都站；春节后我站大量车流又集中在进站，进出站比例为4：1，经管理处协调为站调配了进通行卡，保证了站上收费工作的正常运转。经过此次春运工作，我们站将总结经验，将通行卡调配方案纳入今后的重大工作预中。

>五：其他情况：

1、对于除夕的工作安排，站避开了去年年夜上夜班的员工，保证了去年未能与家人吃成年夜饭的员工在今年年夜与家人欢度除夕。

2、针对我站外地员工较多的特殊情况，站上准备了丰盛的年夜饭，并邀请了家不在本地未能回家过年的员工到站团年。站上过除夕的九名员工同做做年夜饭、燃放烟花、点起篝火，避开了没有电视和其他不利因数，弥补了站上因转换交接工作而存在的硬件上的不足。在工作压力大和条件较其他站艰苦的情况下，尽力为全体员工营造了一个和谐的春节。

3、在春运期间，站上处理纠纷情况最多的就是春运加班车。为了能够给司乘人员提供更优质、更快捷的服务。我们站有如下建议：

（1）文件对“春运加班车”的规定应该注明其上必须加盖什么部门的章，否则视为无效的“春运加班车”；

（2）文件对于路途较远的县市的“春运加班车”，当天不能返回的，应该明确规定加班牌是否有效。

4、春运期间，呈请管理处给与下列好人好事表扬：

三班班长同志值夜班期间，一辆重达35吨的箱式货车途经站，司机自称货物为水果，要求当班人员按“鲜货车”放行。从表面看去，车上确实是装的水果箱，同志按规定要求其打开货箱检查。当该车司机听说要打开纸箱检查时，司机神色有些异样，态度极其恶劣。同志凭借多年的工作经验，认为这是一辆偷逃通行费的假“鲜活车”，要求他必须开箱检查，并及时调整车道将该车关于车道内。司机见强硬拒绝不行，就拿出300元人民币企图行贿，但遭到了的严词拒绝。最终该车不得不全额交纳通行费760元。站自开通一个多月以来，三班的全体员工共查获各种形式的假鲜活车20余辆次，直接为公司挽回通行费达数万元。 在三班的带动下，站在查假“鲜活车”的工作中取得了巨大的成绩，一月内共查到假“鲜活车”40余车次。为公司挽回经济损失的同时也打击了偷逃通行费的不法分子的嚣张气焰。

班长值夜班期间，从一辆途经我们站的黑色小车上冲下来一个手提小旅行包、衣衫单薄的小伙，其口中直呼抢劫，后面一中年男子正对小伙穷追不舍，当班班长和收费员寇涛马上和在场的几位热心司机上前制止。问其原委，结果是一“野的”司机见小伙势单力薄企图抢钱。大家一边稳住二人，一边拨打了110报警，中年男子见势不对，趁大家不注意抽身驾车逃离了现场。该班人员见小伙子的窘态，给与其衣服和开水，帮助安慰小伙。后来请途经回南充城客车将小伙子安全送返市区。

以上是站对今年的春运工作的综述总结，在此感谢公司、管理处领导的关怀指导。同时此次春运工作得以顺利完成也是全站员工的共同努力的结果。

面对20xx年的各项工作，站的全体员工，将以饱满的工作热情继续发扬在春运工作中所体现的“团结进取，求实苦干”的精神，不断总结经验、弥补不足，为取得更好的工作成绩继续奋斗。

**春运返程大客流工作总结8**

>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矗加强领导，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赔训，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，脑壳是不是有毛玻”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。

**春运返程大客流工作总结9**

20xx年的春运已过去，总体感觉就是客流的缺失，去年就觉得少，今年还不如去年。早上九点之前，下午过去三点后，客车空车现象时有发生，这就是残酷的现实。但从我们车站来说该争取的客源还是要努力争取，艺考、开学、接驳都是我们不断争取的客源空间，我们每位员工的职责就是抓住这有限的客源，提供好服务，增加满意感。

今年的春运工作亮点还是团结和互帮互助，客流一多大家都主动加班，把旅客顺利运输出去；其次是服务方面，岗位服务中尽量为旅客提供相关的帮助，如换票、找行李等，还有不断宣传总站的网络购票功能及各种优惠政策，鼓励旅客通过网络购票，达到关注总站、扩大客源的目的。最近总站还开通了短线转乘项目，为转乘到淄川、博山的旅客解决了后顾之忧；再次是对于三产的加大营销，抓住春节大家要带礼品回家的心理，各部门都引进了各种当地特产、水果，推销给业户、旅客，收入不错。还有就是售卖的品种更加丰富，旅客在候车大厅就能吃到热乎乎的饭食，特别满足。

但是回顾春运期间，还有一些问题有待解决。春运虽然客流不大，但是旅客的火气却很大，连续几天都能碰到旅客不满吵闹的事件，成为春运期间的不和谐音。不能说有的旅客不讲理，只能是说车站甚至社会的文明不是单靠一个人的努力就能完成的，大家都需提高素质。这些突发事件也让我们警觉自己的服务水平还有待提高。出站口工作中一是有旅客翻栏杆进出发车场，屡禁不止，建议挂上明显的警示牌禁止攀爬栏杆；二是有很多旅客下车后发现有行李落在车上了，于是又匆匆忙忙跑进后院停车场去找，这样随着车行道进去很不安全，建议有专门的地方认领行李。

通过春运可以看出，我们的难点仍是客源，如何才能争取到更多的客源，这需要大家一起想办法。春天到了，是一个充满希望的季节，让我们抓住有限的好时机，展开行动吧。

**春运返程大客流工作总结10**

为期40天的20xx年春运工作已经顺利结束，在整个春运期间在公司领导的带领下，全体职工团结一致、不怕困难、不怕吃苦，安全顺利的完成了春运工作目标，现将今年春运工作情况具体总结如下：

>一、提早准备、认真安排。

本次春运预备工作从20xx年12月6日起，长途站部门提前安排春节加班疏客计划和预售班次排班，与参于加班的车辆公司签订《安全承诺书》和《春运预售合同书》，确保运力充分。加班班次从20xx年1月1日起开始预售，共91条线路678个班次，至2月9日共出售预售票万张，有效缓解了窗口购票排队的情况，同时也方便了乘客购票。主要售票方向：江苏省：沭阳、宿迁、徐州、射阳、盐城、连云港；安徽省：定远、芜湖、宣城、泾县河南省：驻马店、商丘，江西省：萍乡等地区。

>二、安全平稳、完成目标。

整个春运期间无发生一例安全行车事故，实现了安全运送旅客万人次，发送班次8142班，圆满地完成了春运疏客任务。由于嘉定客运站刚刚搬迁，部分乘客还尚未适应新站的具体位，给换乘带来一定的影响，因此今年春运总体客流情况并没有预计中的理想，出行高峰期出现在2月4日至2月7日，达到日均出行5千人次左右。安徽、河南、重庆省以及江苏北部地区等长途线路方向的客流量大幅增加，原本50%实载率的班线现在基本达到了实载率80%以上

>三、应对措施，保障到位。

2月8日因受外地雨雪天气影响，部分高速公路封路，为了行车安全考虑，我站立即采取停班措施并启动应急预案，即时出示安民告示，对已经买好预售票的乘客劝其改乘或者全额退票并做好站内滞留乘客的安工作，候车大厅内空调全部启用不中断，免费提供饮用热水，加强值班，随时解决乘客中出现的情况与问题，直至晚上21时所有滞留乘客全部安全疏送完毕，没有发生安全事故和有责投诉事件，总体秩序平稳、有序。

>四、完善服务，提高质量。

1、为了更好的发挥各岗位员工的工作效率，合理安排工作计划。根据往年的春运经验，结合今年春运的特点，站务管理人员跟班到岗、现场指挥，并对岗位人员即时进行了调整，特别对远途客流量较多的检票通道，设立了多人负责检票、导乘。春运期间组织员工加班，无一人怨言，体现了全体员工爱岗敬业，以企业为家的奉献精神。

2、由于春运期间客流量较大，车辆周转速度相对较慢，加之天气变化因素造成应发班车辆不能按时到站发班，全体服务人员共同向旅客做好解释工作，稳定旅客情绪，做到细心谨慎，忙而不乱，得到了旅客的高度赞扬。

3、认真接待，及时解决处理旅客投诉2起，投诉处理率达100%，主要涉及咨询及建议方面的投诉，无一例有责投诉，让旅客走得及时、满意、安全。

4、按照上级领导部门的安排，公司落实专人按时向上级报送运输情况及数据的统计报送，确保了报送资料准确、及时。

20xx年的春运工作已经圆满结束，在公司全体干部职工的共同努力下，实现了安全生产既定目标，为我公司的全年经营生产工作打下了良好的基础和开端，针对今年的春运工作，我公司将在认真管理的基础上，继续抓好安全生产管理，确保全年安全生产工作的有序、稳定。

**春运返程大客流工作总结11**

自1月23日至3月12日，为期四十天的20xx年春运已经结束。春运期间，在县委县人民政府、上级交通主管部门的正确领导下，在市运管处的正确指导下，根据区道路运输管理局《关于认真做好20xx年全区道路春运工作的通知》(桂道运客【20xx】13号)和百色市春运工作会议要求，全所运政执法人员，精诚团结，克服困难，履行监管职责，以人为本，根据“以客为主、科学组织、协调配合、安全有序”的原则，认真组织开展各项春运工作。春运期间，全县共运输旅客977903人次，日均24447人次，同比减少2%，实现了零安全行车事故的“平安春运”的工作目标。现将20xx年春运工作总结如下：

>一、工作完成情况

全县春运期间共投放客车17622辆，累计发车64916个班次，运送旅客977903人次，完成旅客周转量154687188人公里，同比增长20%，完成客运收入万元，同比增长。其中发往广东等务工地321个班次，运送外出务工农民61903人次。为解决春运农民工返程高峰运力紧缺问题，保证农民工及时返岗，共调派异地支援车辆753辆次。整个春运平稳渡过，无旅客滞留现象、安全行车责任事故发生。

>二、主要做法

(一) 逐层召开动员大会，提高思想认识

1月23日，运管所组织有关部门及客运企业参加召开春运工作会议，会议传达了市、县交通运输局有关春运工作会议精神，会议具体部署春运的工作，要求各客运企业相应召开春运动员大会，将春运会议精神传达至参运驾驶员、各站务管理人员、客运责任人、各司乘人员。 1月24日，召开全县20xx年交通春运工作动员大会，相关部门领导和广大参运企业人员参加会议。会上，县人民政府副县长李浩做了动员讲话。据统计，全县参加动员培训驾驶员达681 人次，相关站务服务人员达160 人次。

(二)加强组织领导，强化责任意识

为加强对20xx年春运的组织领导，我所成立了以所长为组长、副所长为副组长，各股室成员及各运输企业负责人为成员的20xx年道路春运工作领导小组，春运办设在所运输股，由潘丽梅股长兼任办公室主任。所春运办精心制定行之有效的春运工作方案及应急预案，做好春运期间值班、稽查安排，从制度、人员上保证春运工作的正常开展。督促各运输企业结合自身客运特点制定相应工作方案、应急预案及春运人员值班安排，报春运办备案。建立上下衔接、横向协作、政令畅通、反应灵敏的春运指挥体系，统一指挥协调本辖区道路春运工作，确保春运期间重要生产生活物资的畅通高效和广大人民群众出行的安全便捷。

(三)运输组织有序

1、科学预测，及时落实储备运力。节前组织运输企业做好我县20xx年春运形势分析，做好春运期间投入车辆及各种配套设施设备的准备工作，提前做好农民工客流调查，了解农民工的流向、流量、流时分布，提前安排落实好包车和加班计划。各客运站共落实储备运力167辆。

2、做好各种牌证的管理发放工作。做好春运加班牌、包车牌等

各种牌证的管理发放工作。根据市道路运输管理处要求，我所客、货运股组织企业做好牌证签领计划，并指定专人负责牌证的发放工作。发放中认真审核拟领取牌证车辆的资质条件，对发放、领取的牌证做好登记工作。

3、严把节后运力调拨手续。运输股对实施异地支援调车计划

的车辆进行资质审核，强调该类车辆必须为节前各客运站已报我所备案的储备运力车辆，同时具备有效车辆证件及春运证、加班牌方可进入我县节后旅客运输市场，共发放调拨单753张。

4、充分发挥农村客运站的输运功能，减轻城区客运站客运压力。同意化峒和龙临客运站售票配客发班，鼓励客运站引导其深入村、屯接送旅客，并深入周边村、屯接送旅客，减少了外出务工农民进城转车的出行麻烦。

(四)加强安全监管，全力保障运输安全

1、加强源头安全监管，落实“三关一监督”

(1)、开展节前安全大检查。根据市运管处安排部署，积极配合20xx年度全市道路运输管理目标责任考核和安全生产履职检查组深入全县客运企业开展道路运输春运安全检查，对全县 425辆参运客车技术状况、企业安全生产制度落实情况、驾驶员安全教育等进行重点检查。

(2)、把好驾驶员从业资格关。根据相关规定认真审核 681 名从业人员参运资格，督促各运输企业加强运输从业人员安全思想教育，做好驾驶员出车前的安全教育和培训工作。

(3)、严把车辆技术状况关。认真组织做好车辆的维护和检测工作，要求所有参加春运的车辆必须严格执行定期维护和检测制度，确保车辆技术状况良好。春运前2个月内未做二级维护的车辆，必须进行一次二级维护作业;9座以上营运客车必须经过车辆综合性能检测站检测合格，并粘贴全区统一标志，方可参加春运。凡不按期进行二级维护、不按期参加年度审验和技术等级评定的车辆，以及擅自改装或加装座位、铺位的客车不得参加春运。据统计，全县共有425辆次参加春检合格投入春运。

2、认真组织开展长途客车接驳运输试点工作。

根据广西壮族自治区交通运输厅《广西壮族自治区长途客运接驳运输试点工作实施方案》的要求，严格审核试点接驳运输企业条件、试点班线条件以及车辆要求，督促试点企业加强对参与接驳试点工作司乘人员和接驳点的管理人员的安全教育，规范接驳管理。 严格要求接驳运输车辆的当班驾驶员和接驳驾驶员遵守国家关于客车驾驶时间和行驶速度的规定。接驳驾驶员应符合驾驶接驳车辆的规定资格条件，熟悉接驳车辆状况和沿途道路交通情况。督促接驳客运企业要积极创造条件，加强对在接驳点待驾的驾驶员管理，确保驾驶员得到充分休息，通过卫星定位系统和车载视频装置，实时动态监控并做好更换驾驶员、停车休息等记录，落实企业主体责任。

3、认真落实道路客运安全告知制度。

为认真贯彻落实交通运输部《交通运输部关于认真做好20xx年道路水路春运工作的通知》(交运发〔20xx〕801号)和《交通运输部办公厅关于推广应用视频和的通知》(厅运字〔20xx〕318 号)的文件要求，我所迅速开展了安全告知工作，对各运输企业的落实情况进行检查，并于2月2日下发了《关于认真贯彻执行道路客运安全告知制度的通知》，要求各运输企业认真贯彻执行道路客运安全告知制度，确保道路运输安全。

4、加强长途客车动态监控。

加强对长途客运车辆和卧铺客车的安全监管，督促运输企业落实监控主体责任，制定和完善卫星定位装置安装使用管理规定，充分发挥监控平台的作用，对车辆出站、超速、中途停车等状态加强监控，及时发现和制止车辆各类违法违章行为，并及时进行处理。要求全县41台长途客车安装GPS视频监控系统，未安装的车辆不得参加春运。对长途客运车辆每趟次的运行速度、运行线路、驾驶行为、驾驶员休息等运营过程的监控工作，对不落实安全规定的，给予严肃处理，发现违规的坚决予以停运整顿。各客运企业指定专人对客车运营过程实施24小时实时监控，及时发现纠正影响驾驶员安全驾驶行为，并将天气、路况等相关信息及时向驾驶员通报，强化车辆动静态管理，有效控制了超速、超员等违规行为及时减少了安全隐患，确保春运工作安全有序。

(五)严格执法，加强市场监督

春运期间，运管所共出动运政执法人员1213人次共检查车辆4361辆，查处违章车辆116辆，其中暂扣非法营运车辆68辆，暂扣违章证件48本，主要违章事项为：暂扣非法营运面包车43辆，非法营运正三轮载货摩托车25辆，超范围经营车辆5辆，客运车辆强行招揽旅客8辆，不按规定站点停靠客运车辆18辆，不按规定线路行驶客运车辆5辆，无从业资格证驾驶员20人，确保市场稳定有序。

1、在春节前，运管所采取24小时轮流上路值班制度。重点对长途包车、客运站等巡查力度，严厉打击非法营运面包车。

2、部门联动，齐抓共管。我所加强与交警部门、安监、各乡镇政府的联动执法检查，重点对各乡镇非法营运、超员载客等进行监督检查，确保农村道路客运安全有序。

3、在春节后，组成稽查小组与交警部门在弄通、湖润设立交通安全稽查点，重点对过往七座以上客运班车、客运包车车辆进行检查，查堵非法客运包车经营行为。

(六)做好统计数据上报工作

春运期间，我所由客货运输股专人负责春运各种数据的统计上报工作，严格根据日报、十日报、黄金周报等时限上报数据，确保了春运统计数据的准确性与时效性。

(七)加强行业宣传报道力度

一是督促客运站通过宣传栏、广播等形式向广大旅客宣传车辆发班情况。二是积极向新闻媒体报送我县道路运输市场发展动态。春运期间，共刊登行业宣传报道《靖西县运管所开展春运专项稽查活动》等新闻稿件7余篇。

>三、存在问题

(一)微型面包车、轿车、三轮摩托车和两轮摩托车等未经许可擅自从事客运经营的违法行为尚且存在，冲击正常的农村客运市场。且部分乘客因害怕打击报复，加之被非法营运车主教唆，非但不配合取证工作，还帮助非法营运车主无理取闹，加大执法工作难度；

(二)一部分驾驶员安全意识不足，私加小板凳、超员、超速、超载现象依然存在；

(三)一部分客运站存在接纳未经许可的外籍车辆进站发车的经营行为；

(四)手续不齐全异地车辆擅自进入辖区内组客现象仍然存在；

(五)运政执法人员不足，执法中存在顾此失彼现象；

(六)春节后存在储备应急运力不到位的现象。

**春运返程大客流工作总结12**

20xx年春运工作中，客运管理处紧紧围绕优质、高效、安全、畅通的工作目标，坚持以人为本，安全第一，优质服务，快捷方便工作方针，牢固树立行业安全、文明意识，保证出租汽车以安全、优质的服务投入营运，为我市市民群众提供了方便、快捷的出租汽车服务。

加强组织领导，层层落实责任加强组织领导，为把工作落实到实处，我处结合出租汽车行业实际情况，制定出租汽车行业春运工作实施方案，先后下发《关于做好我市出租汽车行业春运期间工作的通知》、《关于做好出租汽车行业节日期间安全稳定工作的`通知》等文件，成立了由单位一把手为组长、各科室负责人和出租汽车企业负责人为成员的春运工作领导小组，制定了职责和纪律，使任务明确、责任明确、纪律明确，并对任务进行分解细化，责任到人，层层抓落实，人人有指标。我处于元月十五日召开出租汽车行业春运工作准备会，对春运工作进行全面部署，号召全市出租汽车企业、从业人员积极动员起来，确保安全、有序、优质、高效地完成20xx年春运工作任务，让全市人民过上一个快乐祥和的节日。

**春运返程大客流工作总结13**

  为加强对20xx年冬春运工作的领导，我部成立了由客运部经理为组长全体治理人员参加的冬春运工作领导小组，制定工作计划，组织实施了工作方案和具体措施。客运部全体治理人员与各车队纵向挂钩，着重加强现场治理，抓车辆出场、站头停放、准点运行等主要环节，及时处理生产过程中发生的各类非凡情况，确保运营生产有序进行。

  我部在冬春运工作开始前，冬春运领导小组一是根据冬春运工作的内容和要求，分层次、分专业召开了全体治理人员、站务员、驾驶员、车下人员会议，做到三个讲清：即讲清冬春运工作总体要求和具体措施；讲清冬春运工作的任务和目标；讲清冬春运工作的特点和意义，层层发动。二是注重发挥党员的先锋模范作用，发挥职工代表的生产骨干作用，于冬春运前夕又分别召开了党员、职工代表专题会议，进行冬春运工作再动员。号召全体职工代表、党员骨干在冬春运工作中发扬吃苦奉献精神，发扬敢打硬仗的优良作风，充分发挥出骨干、生力军的作用。三是在各车队召开全体职工的冬春运工作的动员会，将冬春运工作的要求和目标按各线路的特点进一步细化，拟定具体要求，进行动员，做到人人知晓。同时，客运部利用黑板报、宣传栏等一切宣传阵地进行《发扬“十运”精神，搞好冬春运工作》的宣传，充分调动全体职工的热情及责任心。

**春运返程大客流工作总结14**

20xx年春运已度过30天，1月11日至2月9日全市公路、铁路和民航共计发送旅客万人次，同比xxxx年增长，同比xxxx年增长。其中：公路部门发送旅客万人次，占总发送量的,同比xxxx年增长,同比xxxx年增长，铁路部门发送旅客万人次，民航部门发送旅客万人次，公铁航发运量同比xxxx年和xxxx年均有所增长。春运以来，全市未发生一起运输安全事故，农历大年三十全市公路客运站也没有旅客滞留。

1月31日至2月9日(元宵节)这10天，保证广大旅客安全、有序返程是本阶段春运的工作重点，虽然紧张繁忙，但各运输部门忙而不乱、井然有序，10天以来呈现出如下特点：

>一、公路客流有所回落，铁路、民航客流明显增加。

黄金周之后10天，公路客流逐步回落，日均发送旅客万人次;铁路和民航部门日均发送旅客分别为万人次和万人次，有较大增长。初步分析，黄金周之后，返程客流开始启动，加上各大专院校开学日期临近，学生流和务工流成为返程客流的主力，其中选择铁路出行的旅客较多。

>二、平稳度过第三波高峰。

2月1日，我市迎来春运第三波客流高峰，当日发运量万人次，因为预测准确，加上各运输部门积累了成功应对节前两波客流高峰的经验，客流高峰平稳度过。

>三、中转旅客为主，出行方向分散。

黄金周之后10天，客流主要是在宁中转旅客。公路以民工流为主，流向苏南、沪宁、北京、广州等经济发达城市;铁路以学生流和务工流为主，流向徐州、南宁、长春、北京;而且前往南通、蚌埠、徐州方向以及沪宁线、江浙等地区的上行短途旅客也逐步增多。

>四、和谐春运成为主题。

黄金周之后10天，公路部门充分发挥客票联网售票作用，全市近170个售票网点和网上、短信订票等大大方便旅客，虽然客流压力不大，但各公路客运站强化优质服务，做好抵达旅客的.服务工作，确保旅客满意返程，感受回家的温暖。

铁路部门采取加开临时客车、增开售票窗口等措施，做好返程旅客在宁中转工作。目前，南京火车站前往南通、蚌埠、徐州方向以及沪宁线、江浙等地区的上行短途票源充足。南京火车站还加大了旅客乘降服务组织力度，增加客运人员，开足进出站口，有序引导旅客乘车。同时按照学生购票、托运、候车、上车“四优先”的原则，认真做好学生买票乘车运输组织工作，确保学生顺利返校。

>五、天气状况较好，道路畅通、便利出行。

1月31日至2月9日，我市气候以多云为主，温度逐渐回暖，各高速公路畅通，出行条件良好，虽遇小雨天气，但没有给公路客车发班和民航飞机起降造成不良影响。

>六、运输安全规范，市场秩序良好。

安全是春运工作的重中之重。黄金周之后的10天，各运输部门牢固树立“安全第一、预防为主”的方针，落实各项安全预防和管理措施，明确各单位职责和处置程序，确保节后春运安全工作不放松。同时，在全市16个主要公路路口，公安和交通运政部门联合开展了专项检查，对参运车辆、驾乘人员进行全面的检查和安全知识宣传。

20xx年春运还剩下最后10天，我市各运输部门将再接再厉，善始善终，确保圆满完成20xx年春运工作。

**春运返程大客流工作总结15**

20xx年春运已度过30天，1月11日至2月9日全市公路、铁路和民航共计发送旅客万人次，同比\*\*年增长，同比\*\*年增长。其中：公路部门发送旅客万人次，占总发送量的,同比\*\*年增长,同比\*\*年增长，铁路部门发送旅客万人次，民航部门发送旅客万人次，公铁航发运量同比\*\*年和\*\*年均有所增长。春运以来，全市未发生一起运输安全事故，农历大年三十全市公路客运站也没有旅客滞留。

1月31日至2月9日(元宵节)这10天，保证广大旅客安全、有序返程是本阶段春运的工作重点，虽然紧张繁忙，但各运输部门忙而不乱、井然有序，10天以来呈现出如下特点：

>一、公路客流有所回落，铁路、民航客流明显增加。

黄金周之后10天，公路客流逐步回落，日均发送旅客万人次；铁路和民航部门日均发送旅客分别为万人次和万人次，有较大增长。初步分析，黄金周之后，返程客流开始启动，加上各大专院校开学日期临近，学生流和务工流成为返程客流的主力，其中选择铁路出行的旅客较多。

>二、平稳度过第三波高峰。

2月1日，我市迎来>春运第三波客流高峰，当日发运量万人次，因为预测准确，加上各运输部门积累了成功应对节前两波客流高峰的经验，客流高峰平稳度过。

>三、中转旅客为主，出行方向分散。

黄金周之后10天，客流主要是在宁中转旅客。公路以民工流为主，流向苏南、沪宁、北京、广州等经济发达城市；铁路以学生流和务工流为主，流向徐州、南宁、长春、北京；而且前往南通、蚌埠、徐州方向以及沪宁线、江浙等地区的上行短途旅客也逐步增多。

>四、和谐春运成为主题。

黄金周之后10天，公路部门充分发挥客票联网售票作用，全市近170个售票网点和网上、短信订票等大大方便旅客，虽然客流压力不大，但各公路客运站强化优质服务，做好抵达旅客的服务工作，确保旅客满意返程，感受回家的温暖。

铁路部门采取加开临时客车、增开售票窗口等措施，做好返程旅客在宁中转工作。目前，南京火车站前往南通、蚌埠、徐州方向以及沪宁线、江浙等地区的上行短途票源充足。南京火车站还加大了旅客乘降服务组织力度，增加客运人员，开足进出站口，有序引导旅客乘车。同时按照学生购票、托运、候车、上车“四优先”的原则，认真做好学生买票乘车运输组织工作，确保学生顺利返校。

>五、天气状况较好，道路畅通、便利出行。

1月31日至2月9日，我市气候以多云为主，温度逐渐回暖，各高速公路畅通，出行条件良好，虽遇小雨天气，但没有给公路客车发班和民航飞机起降造成不良影响。

>六、运输安全规范，市场秩序良好。

安全是春运工作的重中之重。黄金周之后的10天，各运输部门牢固树立“安全第一、预防为主”的方针，落实各项安全预防和管理措施，明确各单位职责和处置程序，确保节后春运安全工作不放松。同时，在全市16个主要公路路口，公安和交通运政部门联合开展了专项检查，对参运车辆、驾乘人员进行全面的检查和安全知识宣传。

20xx年春运还剩下最后10天，我市各运输部门将再接再厉，善始善终，确保圆满完成20xx年春运工作。

**春运返程大客流工作总结16**

在省春运办的正确指导下，烟台市春运办认真贯彻落实党的十八届三中、四中、五中全会精神，将春运工作作为检验“三严三实”成效的重要载体，按照省春运办“以客为主、安全第一、服务至上、保障有力”的总体要求，以“情满旅途”活动为载体，实现了“安全、畅通、温馨、提升”的工作目标，圆满完成了20xx年春运工作任务。春运40天，全市共发送旅客万人次，同比下降。现将我市春运工作总结如下：

>一、提高思想认识，加强春运工作组织领导

(一)健全组织机构，加强春运指挥。为加强对春运工作的组织指挥，烟台市成立了由市政府分管市长任组长，市交通运输、监察、公安、安监、城管、经信委、人力和社会保障、教育、海洋与渔业、旅游、文广新、农机、口岸、气象、海事等部门和烟台车务段、烟台港集团、国际机场集团、交运集团、中铁渤海轮渡公司等单位负责人为成员的春运工作领导小组，领导小组办公室设在市交通运输局。各县市区政府(管委)、市政府有关部门和相关单位均成立了春运工作领导机构，负责组织当地和本部门所承担的春运工作任务。在领导小组内，进一步完善了“三大体系、三项制度”：即上下贯通的组织领导体系、通讯畅通的信息报告体系、准确及时的信息宣传体系，以及领导24小时带班值班、外出请示报告、重大问题报告三项保障制度，为春运工作提供了有力的组织保障。

(二)下发工作通知，提前安排部署。1月15日，烟台市春运办下发了《关于做好20xx年春运工作的通知》，对春运工作进行了安排部署。1月19日，全国、全省春运工作电视会议会后，及时召开全市春运工作会议，会议市政府李咏梅副秘书长对全市春运工作进行了安排部署。1月22日，召开了春运统计工作会议。2月4日，市委常委、副市长王中检查了环海路客运站春运工作情况。2月5日上午，市委副书记、市长张永霞对烟台火车站、烟台港国际集装箱码头公司春运工作情况进行了检查，并慰问一线干部职工。通过上述一系列会议和推进措施，全面落实了上级春运工作指示精神，进一步推动了全市春运工作的有序开展。

>二、加强协调调度，保证旅客顺利出行

为保障春运期间运输需求，道路方面，全市日均投放客运班车3000部，公交车1800台、出租车5400台，抽调了120部大型客车作为机动运力。为缓解烟台汽车总站高峰客流压力，节前临时调整汽车总站部分客运线路至汽车南站始发。公交企业调整运力和班次，增车缩时;出租客运企业在汽车站、火车站、港站、机场等客源集聚地适当增加了部分待租车。在做好游客运输的同时，制定了货物运输计划，统筹协调营运货车利用客流低估时段运输人民生活必需品和重点物资，满足生产生活需求。2月7日(除夕)，市区车站上午线路班车正常运营，下午末班车为14:00发车，各站均无游客滞留情况。2月8日(初一)，烟台汽车总站恢复周边县市区班次;2月10日(初三)，各车站中长途班次恢复正常。春运40天我市道路共发送游客万人次，同比下降;共发送班次万个，加发班次1118个,未旅客滞留。水路方面，共投入船舶47艘(客滚船35艘、客箱船1艘、客船11艘)，总计36059客位、3124车位。

国际运输方面，中韩线投入客箱(滚)船2艘。省际运输方面，主要包括烟连、烟旅、蓬旅3条航线，共投入客滚船19艘(其中烟台市投入12艘)。烟连航线日单向发送能力超过2万客位和2千标准车位，完全可以满足春运需求。市内运输方面，重点是蓬长航线，共投入客运船舶24艘，按班次轮流发船，如遇突发性客流高峰，可马上组织备用运力集中发运。崆峒岛和龙口桑岛的陆岛运输分别投入船舶各1艘，共162客位，2车位，基本满足两岛居民出行需要。领导小组协调了各港口客运站，合理调配船舶，坚持除夕、初一不停航。正月初二以后全市船舶航班都逐步恢复了正常。全市水路共发送游客万人次，同比下降，发送车辆63081辆，同比下降，其中省际航线发送游客万人次，同比下降，发送车辆51117辆，同比下降;蓬长航线发送游客万人次，同比下降;发送车辆11732辆，同比增长。铁路方面，烟台车务段根据客流情况，积极向上争取更多运力。

春运40天，共开行烟台、荣成至北京南，烟台至曲阜东、泰山、荣成等方向临客145列;加挂佳木斯、贵阳等方向车辆96辆;发送旅客万人次(动车发送万人次，占整个铁路运输量的)，同比增长。2月7日(除夕)，最后发送为烟台-徐州的K764，发车时间22:45，共发送35人;最后到达为广州-烟台的K1161，到达时间21:50。2月8日(初一)，最早发送为烟台-济南的D6052，开车时间8:30，共发送126人;最早到达为北京-烟台的K285，到达时间6:55。民航方面，共保障航班起降6401架次，发送旅客万人次，同比增长，加班340班次。未发生一起安全差错事故，未发生一起人为责任原因引起的航班延误，未发生一起服务质量有效投诉，圆满完成了春运各项运输保障任务。期间，经受了两次强降温天气影响，经受住了六十年一遇的极寒冷天气的考验，保障了烟台机场航班的正常运行。2月14日当天保障的进出港游客吞吐量创烟台机场最高历史记录，达万人次。在本场大雾天气，低能见度的情况下，成功启动了HUD实施特殊批准的Ⅱ类运行，有效缩短了由于天气原因导致的航延时间，提高了该机场的综合保障水平;圆满完成了华航A330客机双桥靠桥保障工作。经过多方面的努力，在多条航线上，加密了航班;在运力方面，相比去年同期将东航和青岛航新增投放两架过夜运力，新增杭州、昆明、哈尔滨、浦东等地的航班;另外国航、天津航加大对烟台机场的运力投放，执行武汉、长春、天津、济南等地的航班，浙江长龙航空首次在烟台投放运力，执行杭州、哈尔滨的航班;开通了海口、牡丹江的加班航班。此外，韩亚航空将烟台机场确定为继上海、重庆等地之后在中国开通的第五家货运集散物流中心，使烟台机场与韩国仁川机场的全货机数量每周达到了16班。

>三、强化安全管理，确保运输生产安全

(一)加强安全监管。春运期间，各有关部门和单位集中力量，多次组织开展对春运设施设备的安全检查检验，确保了车、船等运输工具和港站、机场等场所的消防、救生等各类设施始终处于良好运行状态。道路运输企业提前组织初次参加春运的驾驶人熟悉了运营线路，防止因路况不熟引发交通事故。铁路部门突出抓好了新开通线路和新投入车辆的检查监测，强化了对设施设备的养护维修，狠抓防断轨、防冻胀、防雾闪等各项安全措施落实。水路运输企业严格落实了各项禁航规定，严禁恶劣气象条件下违章冒险航行。机场加强了对运行设备的检查和维护，保障设施设备正常运行。

(二)严格运输市场管理。各有关部门在春运开始前都开展了一次春运安全大检查活动，对发现问题立即整改。为突出解决好春运期间可能出现的超载、超限、超速问题，市交通运输和公安交警部门采取联合执法的方式，严厉打击黑车(船)、黑户、黑班、黑线、黑站等非法营运行为。特别对营运客车、船舶超员问题等进行严查，一旦发现，严格按照规定卸客分流，并对当事人予以严惩。春运开始前，组织对参加春运的驾驶人进行集中排查，对驾驶证记满12分的驾驶人员严禁其参加春运。

(三)做好道路监控和清雪防滑工作。针对春运期间可能出现的大风、大雾、降雪等恶劣天气，城管、公安、交通、公路等部门提前做好了各项准备工作，制定了应急预案，遇有雨雪冰冻天气时，立即启动应急预案，全面做好干线公路、市区道路的清雪防滑工作。市公路管理部门采备了防滑砂20000多方，环保型融雪剂4000吨，准备清雪机械设备300台(套)，成立清雪防滑突击队25支共1200人，有效保障了国省干线公路的安全畅通。春运期间，路政巡查车24小时不间断巡视共出动路政执法人员800余人次，出动执法车辆1000余车次;路政服务热线实施24小时双人值班制度，及时接听、处理各类电话，共接听1502个。对陡弯坡道和事故频发重点路段，进一步强化监控措施，完善危险标志，确保运输安全。

(四)强化社会治安管理。春运期间，各级公安机关对车站、码头、机场、公交线路及周边地区存在的影响社会治安秩序的突出问题开展了多次针对性的清理整治。为做好爆恐、踩踏等突发事件的准备，强化了对治安复杂地区的巡逻和控制，对重点部位加大警力投入，切实保障了社会治安，维护了良好的春运秩序。

(五)切实加强公路收费站管理疏导。在以往行之有效措施和成功经验的基础上，科学设置和调整完善交通引导标志和收费车道。公路、市高速公路交警支队和齐鲁交通发展集团烟台分公司密切配合，成立了收费站交通疏导秩序维护小组，通过加强进出口现场管理，根据车流量变化情况，及时调配车道资源，保障了车辆疏导分流，确保全市各公路收费站畅通有序。严格落实“应免不征、应征不免”，做到“一车一杆”，同时，在挡车杆上加装泡沫防护层，在安全岛设立警示牌，杜绝闯关安全事故的发生，确保收费人员及设施安全，保障车辆安全、快速通行。新年假日期间，我市共免费通行车辆万辆次，同比增长，各收费站未出现大的拥堵现象。

(六)保障水路运输安全便捷有序。海事部门主动作为，加强协调努力提高服务保障能力。一是开通“校船”。针对长岛县中小学校放寒假，各居民岛学生集中返程，主动协调港航、公安、教育、客运站和船公司，开通“校船”，安全保证长岛县197名学生安全返程。二是积极构建重点民生物资运输“绿色通道”。积极协调港口调度、船舶代理等单位，准确掌握电煤油气等重点物资运输船舶动态，优先安排计划、优先办理进出港手续以及现场签证等举措。期间，共安全保障运输各类农林牧渔、电煤油气等民生物资万吨。三是积极服务涉海民俗活动海上安全保障。农历正月十三海阳举行祭海仪式，十五长岛举办庙岛显应宫妈祖庙会，十六蓬莱举办蓬莱阁庙会，提早制定活动保障方案，协同港航、边防、消防、港口等部门维护旅客及车辆登离船秩序，制止客船超载，危险品上船等行为，严禁船舶非法载客运输行为，强化对相关水域的驻守和巡航执法，有效保障了各项涉海民俗活动的顺利进行。

>四、提升服务质量，努力营造和谐春运氛围

(一)提升售票乘车服务水平，营造和谐出行环境。道路方面，陆续推出推出了“春风伴您行，真心永相随”、“农民工返乡”、“爱心助学子回家”等活动，营造了和谐的春运氛围。为方便游客购票乘车，烟台交运集团充分利用所属各汽车站联网售票和网上售票优势，提前30天预售车票，售票时间调整为3点至22点;组织开展了“门到门”上门接站和真心护送服务;为让更多在烟台就读的困难学生顺利踏上新年回家路，启动了爱心助学款，为多名困难学生送上了爱心车票。同时与大连港口加强合作，在大连设立了票务办事处，共1个票务直办点、6个票务代售点;在旅客下车区设置了候船厅，面积约600平方米，设立了8个船票售票窗口，旅客下车后可直接在车站购买中海、中铁、渤海轮渡、大连航运等船务公司船票。

(二)加强不同运输方式衔接，切实方便游客出行。一是加强港口企业与其他运输方式的衔接。为方便下船游客及时换乘其他运输方式，烟台港集团客运站开设了网上订火车票业务，到大连转站东北的游客，可以在客运站直接取票。开通车站至同三码头、烟台港的疏港班线，旅客下船后由烟台交运集团接驳车免费接送到烟台汽车总站，实现了车站、码头间的无缝衔接。二是加强民航与道路运输的合作。烟台交运集团与烟台蓬莱国际机场集团密切合作，定期沟通航班信息，特别是对延误起飞和延误达到的航班，开通机场巴士和机场快线，切实满足了旅客的换乘或出行需求。

(三)“暖冬行动”温暖回乡路。团市委充分发挥共青团的组织优势，积极开展“暖冬行动”。1月29日，烟台市“暖冬行动”正式启动。在全市铁路、客运、港口码头、高速公路服务区、民航设立服务站点18个，服务岗位25个，经培训合格的256名志愿者穿着统一标识的青年志愿者马夹，配备印有统一标志的“中国青年志愿者服务春运暖冬行动”腰包、水杯等服务春运工作。在火车站的候车大厅、售票处、检票口、出站口等客流集中的地方，或为乘客进行购(退)票指导，或维护候车秩序，或为老幼病残孕乘客拎包服务，给出行不便的乘客提供贴心服务。截止活动结束，全市铁路、民航、客运、港口码头设立春运服务站点18个，累计志愿服务时间2370余小时。

(四)加强宣传报导，营造春运氛围。下发了《关于做好春运信息上报工作的通知》，安排专人与新闻媒体联系，全力做好春运宣传工作。为方便市民出行，在《烟台晚报》、《今晨六点》等报刊开辟了春运专栏，及时发布春运信息;通过烟台电视台，及时报导春运动态，挖掘春运工作中涌现的好人好事，展示交通运输行业勇于负责、敢于担当、便民利民的良好形象。在各车站、港口客运站、收费站、高速公路跨线桥等场所，通过电子滚动屏幕、横幅、宣传牌、电子显示牌和张贴宣传警示语等形式，对春运工作进行宣传，营造了浓厚的春运氛围。

**春运返程大客流工作总结17**

根据市春运办的总体部署和集团企业20\_\_年度春运工作安排，为了使春运各项工作顺利有序开展，营造良好的安全生产环境，确保全体员工安全、稳定，欢渡春节，同时为新一年安全工作打下良好的基础，企业于20\_\_年1月8日至2月16日开展了春运安全保障工作，现对春运安全工作总结如下：

一、 达到了总体目标

<

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