# 车站接车工作总结(推荐43篇)

来源：网友投稿 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-10-03

*车站接车工作总结1工作总结范文自xx年开春以来到现在已经有半年的时间了，在这短短的半年里我收获了很多，领会了很多，不仅仅是工作中，生活中收获了的感动。在这半年中，车站在公司领导的指导下，紧紧围绕年初确定的各项工作任务目标，以张总报告为指导，...*

**车站接车工作总结1**

工作总结范文

自xx年开春以来到现在已经有半年的时间了，在这短短的半年里我收获了很多，领会了很多，不仅仅是工作中，生活中收获了的感动。

在这半年中，车站在公司领导的指导下，紧紧围绕年初确定的各项工作任务目标，以张总报告为指导，以安全生产为中心，打造平安和谐车站，开展普通话、手语教学、礼仪等各项培训提升了车站职工综合素质。

在这半年里我们以张站提出的“文化引领，稳中求进”的指导思想，各科室团结协作、同心协力，抓机遇，迎接新挑战，稳步提升，持续发展。

在旅客服务中心学习工作的半年中，我不断学习业务，熟练的掌握了工作流程及工作要点，服从领导安排、积极努力工作，热心为旅客服务，学会换位思考、遇事能主动站在旅客的角度思考问题，回答解决旅客疑问，帮助旅客解决实际问题。

在这半年的学习工作中我也发现了自身的缺点，在处理一些问题的时候有些容易冲动，思考不全，在与旅客交流中语速比较快，造成旅客不明白，不利于与旅客之间的沟通。不太擅长察言观色，不能准确掌握旅客心理，不能很快把握旅客，不便于处理一些突发应急事件，以后需要改进，以便更好的与旅客交流、为旅客服务。

xx年下半年的打算

1、扬长避短、补足缺点，学会“稳重“的处理事情。

2、不断学习业务知识，扩展相关的知识，更好地为旅客服务。

3、积极参加科室活动，为科室建设增砖添瓦。

4、服从安排，做好自己份内的工作。

5、积极工作、做力所能及的事情。

6、热忱服务，服务将微笑到底。

总站为我们提供了优良的工作环境、安心的住宿环境，广阔的发展平台，我们依旧跟随总站政策，积极参加培训，内强素质外塑形象。

工作总结范文

xx年是xx新区蓬勃发展开局年，目前装置运行平稳，硫酸分厂开创了日新日高，质量全优，安环零事故等一系列喜人成绩。为企业步入良性快速发展的轨道做出了不菲的贡献。截止九月底，本班累计完成标酸x吨，发电xc吨，副产蒸汽xxx吨。下面就几个季度以来的工作

一，安全管理：我们班组本着‘安全是最大的效益’的思想理念，根据公司文件精神，分厂具体培训计划，认真组织员工参加安全学习活动，在班组中讲解安全事故案例。特别是现场检修操作规程。新员工技能培训，使每位员工都树上良好的安全意识。经过班组员工的努力未发生一类安全.环保事故。

二，严格落实分厂，车间各项管理制度，狠抓工艺指标管理。在水耗，电耗，磺耗根据系统负荷和磷铵用气需要合理调配，使各岗位在生产中紧密配合。在最大限度上节省每一度电，一吨水，同时多发一度电，多产一吨汽时指标偏离分析原因，及时分析处理，做到工艺指标平稳，生产连续稳定开车。

三，将相关指标分解到岗，具体实施方法落实到人，进行随时跟踪抽查，发现因操作原因没有及时调节一律实行考核。将磷铵产汽流量与汽机，风机排气流量相对比。循环水泵，酸泵，风筒电机变频与系统负荷合理搭配调节。循环水，废水综合利用等，使大家明白消耗在生产中的重要性。

四，注意培养员工成本意识。从日常工作，行为中节省每一滴水，一度电，拒绝长明灯，长流水现象，能不开的照明灯一律停用，能不用水冲洗的地面一律清扫，对不良现象加以规范，逐步养成节约习惯。

五，对生产现场，设备区域卫生划分落实到岗，明确责任人。没有到达要求实行考核，并责令其整改，清扫认真，完成质量较好的给予相应的奖励，以严格考核相关制度提高了员工的积极性。

六加强班组员工思想政治工作，对情绪不稳定的及时谈心，了解原因，有困难的给予帮助。利用班前会，民主生活会，统一思想，提高认识。同时推荐班组骨干参加公司，分厂组织的各项学习，培训，娱乐活动。不断提高思想觉悟和技术水平，为组织生产奠定了基础。

下季度的工作任重道远，现在现在已进入秋季，天气转凉，我们的水耗，电耗，磺耗有下降趋势，但是由于锅炉加热器未投入使用造成系统酸温持续偏高。不但不能满足新区用汽需求，而且在一定程度上制约了我们的生产。为完成全年目标任务建议从以下几个方面解决

酸温：干吸系统进行技改，添加一台酸冷器，从根本上解决系统负荷大，酸温不易控制难题，这样不论季节，可长期满负荷生产。

汽耗：在目前蒸汽供不应求情况下，尽量协助好磷铵，硫酸生产，使蒸汽放空为零。将新改造的液硫输送管道尽快投入使用，使系统在低负荷时可满足生产。

水耗：将给水，炉水，饱和，过热取样点冷却水引人循环水池，这样循环利用，日积月累可大大降低水耗。

水份：目前水份达不到要求使转化阻力呈上涨趋势，除在工艺上严格按要求控制外，在原料上要把好关，以进含水量低，纯度高的硫磺为原则。

电耗：以能满足系统工艺，环保，指标要求为前提，尽量在最适宜的调节范围内达到系统工艺指标。在低负荷时尽量降低透平机转速，提高汽浓，充分利用好汽轮发电机多发电。

**车站接车工作总结2**

回顾这半年来的工作感受很深，有收获也有不足，收获是在领导的正确引导下我们的服务得到各级部门的认可和旅客的高度赞誉，客服热线已经成为广大旅客家喻户晓的电话，为旅客出行带来了方便，同时也提升了总站的声誉。

这也不断的要求自己在本职工作上做到业务熟练，态度和蔼，细心周到，从旅客需求上提供服务，不断改进服务方法达到旅客满意，提升了客服中心的知名度，旅客咨询的人数不断攀升，电话咨询方便到千家万户，电话订票带购票业务及中心城区送票业务，旅客足不出户就可以买票，享受超值服务，大大方便了旅客。

虽然我们没有面对旅客，没有眼神的交流，没有肢体语言，但我们用真诚的话语服务旅客，感动旅客。同时也深知电话岗位的重要性，我们提供的信息与车站经济效益息息相关，必须保持严谨的工作作风，一点马虎不得。尤其是在客运中心多家单位营运的严峻形势下，强迫自己加强自身素养的提升，以适应不断变化的环境，为车站的发展贡献力量。同时自己的不足还需进一步改进。

一 工作中加强收集信息，不断拓展咨询范围，更方便为旅客提供服务。

在服务旅客中出现的问题进行分析，以便今后工作的开展，对出现的问题进行纠正，才能不断提升自己的服务技能。

二 对于旅客投诉问题要善于整理，总结经验，加强应变能力的提升

旅客投诉问题种类很多，其中包括车站服务 乘车途中倒客 没有送到目的地 中途乘车多收钱、中途乘车被盗等等，总之是自己的利益受到侵犯，涉及到诸多方面问题。

这让我觉得要掌握更多的知识比如：法律、法规、客规及车站规章制度还要有平常经验的积累，遇到投诉时首先要沉着冷静，比较公平公正站在旅客的角度思考问题，其实旅客所反映的问题也是我们服务中存在的问题，只有不断的吸取旅客的意见，我们的服务才不断完善。在工作中不断学习，才能更好解决问题维护旅客利益，赢得好的信誉才能不断提升车站形象。

三 摆脱思想惰性，创新服务意识需要增强

企业要发展就要不断推出新的产品，占领市场的主动权，那我们的产品就是服务，只有服务不断创新实现个性化、差异化才能吸引旅客可以开通短信平台与旅客建立长期的客户关系，在车站开通新的班次时我们可以发送信息，让旅客在第一时间了解到车站动态，在雨雪天气让旅客添衣保暖增强了与旅客情谊，我认为与旅客的关系就是要建立在关心关爱的基础上，那么旅客乘车的时候是不是也会想起我们的xx汽车总站呢。

以上几点是我的不足也是下一步工作的方向在客服中心这个年轻的大家庭里和同事之间形成互相关心，互相学习互相帮助的和谐工作氛围，做好身边的每一件事情，争取成为车站的优秀员工。

**车站接车工作总结3**

一、春运基本情况人次，较07年(08年春运因冰灾而缺乏可比性)同期增加13%；共计发送客运班次91493个，与07年同期相比增加6%；

2、行车安全情况：全司车辆总行程万公里，共发生计考核的交通事故1次，事故频率为0. 05次/百万车公里，死亡频率为零，全司的春运安全形势是近5年来最好的一年。

3、服务质量情况：春运期间没有发生重大服务质量事件及新闻媒体负面曝光事件。

二、春运的主要工作

1、加强领导、精心组织。

09年春运，我们认真吸取08年三次较大事故的深刻教训，防范于未然。春运开始前，全司所有参运车辆在强制进行一次二级维护，坚持每日回场安检制度，杜绝了带病车辆上路行驶，驾驶员全部持证上岗，车站实行封闭式管理，加强“三品”检查，做到人车分离，杜绝车辆超载，由于各项工作细致，保障有力，确保我司09年春运安全形势明显好于往年。

4、以人为本，实现和谐春运。

今年春运中，各单位整体服务意识有所增强，候车室内免费为旅客提供开水、晕车药、感冒药，免费为旅客提供火炉取暖；实行保温餐车为旅客平价供应盒饭；站内厕所免费开放，开好除夕最后一班车等，这些措施确保证了今年春运中，我司没有发生一起重大服务质量投诉事件和新闻媒体负面曝光事件。同时，各单位也非常重视春运一线员工的后勤保障工作，关心职工冷暖，营造了和谐的春运氛围。

5、多方出击，科学发展物流产业

20\_年春运期间，物流分公司与广州康业集装箱运输公司签订了速冻食品运输合同，解决了我司从郴州、永州等蔬菜基地运往广东方向的回程利载问题；其次是充分发挥长沙、武汉两个办事处的功能，在自有运力紧张的情况下，积极调配外协车辆合作参运，最多一天调用外协车辆16台次，取得了良好的经济效益，树立了物流分公司的良好信誉和形象；三是在春运前，物流分公司在衡阳城区设立的汽车西站物流部、火车西站物流部、江东物流部、华新物流部等四个物流部全部营业，为我司零担运输的振兴打下了坚实的基础。四是与市邮政局签订了邮递快件委托合同，每年为我司小件快运增收达10万元以上，实现了合作双赢。

6、宣传报道有力，统计总结及时。

**车站接车工作总结4**

20xx年已经接近年尾，又是一年的工作快要结束了，细细回想，我来到总站，来到话务班已经一年半的时间，从一名战战兢兢什么都不懂得小学员，到现在可以独立果断的面对问题，这期间自己成长成熟了很多，同时也看到了自身存在的不足。总结如下：

这一年来，我的业务技能有了很大的提高，能够独立完成日常工作。同时也能努力完成领导交代的其它工作任务，积极参加站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能积极走出车站，“三进一上”对总站的班次情况进行宣传营销。

在工作中，身边的同事都是我的老师，同事刘姐干练的做事风格和灵活的服务技巧，王姐淡定优雅的气质和耐心细致的解答，小扈熟练的业务知识和幽默的阳光心态，李娜的勤奋好学和开朗乐观，冯姐的认真仔细和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和进步。我深知，自己还有很多的不足，可是，我有信心会做的更好。

尽管在这一年的努力中有了一些进步，但是还存在着很多的不足，以下几点有待提高：

一、工作心态不够稳定。遇到个别旅客的来电时，在回答咨询时语气欠佳，没有耐心。

二、工作中缺乏总结。工作后不能及时梳理和总结，缺少工作目标。

三、工作不够激情主动。工作中缺少激情，安于现状，创造力不足。能够认真完成工作任务，但是缺少主动承担新工作的积极性。

针对工作中自身存在的不足，将在今后的工作中不断改进，做好以下方面：

一、调整心态，加强耐心。在今后的工作中适当调整自己的心态，多站在旅客的角度想问题，寻找最适合自己的工作方法，用心微笑，真诚服务，真正做到把旅客当朋友，争取可以尽善尽美的解答每位旅客的咨询来电。

二、注重细节，加强沟通。工作中注重服务细节，规范服务用语，宣传总站全面到位。加强与同事之间的交流，及时发现自身不足，学习工作经验。

三、及时总结，不断积累。对工作中出现的问题及时分析，不断改正，善于整理，总结经验，加强处理问题的能力。多学习身边同事好的工作方法，取长补短，不断完善自己的工作，为今后工作创造条件。

四、提高主动服务意识。主动承担工作任务，多为自己的部门提好的建议，积极参加各项活动。

记得自己刚来面试的那天，李站对我说：“车站的工作贵在坚持，看似简单，可是能够坚持在每一天把每一件小事都努力做到最好其实很不容易。”一直认真记得这句话，未来的工作中我会更加努力，并坚持用这种归零的心态和踏踏实实从小事做起的态度认真工作。

最后，想感谢客服中心每一位领导和同事，谢谢你们这段时间里对自己的指导和帮助，以后每一天的工作我都会全力以赴，加油!

**车站接车工作总结5**

自四月二十九日起就进入了五一小长假的工作中，这是我总站之后第一次经历这么大的阵势。

在二十八日，科长带领我们开了关于五一工作的会议，会上把我们各种不懂的和可能会遇到的问题做了解释和部署，这让我这个新员工受益匪浅。

二十九日，领导把我安排在了四号检票口，刚一上岗就感觉到了不同，虽然没有班班满员，但人流量还是很大的。在上岗时要对自己口上的车有所了解，并且在发车时就要把下一个车的队伍顺好了，这样检票就会很顺利，顺好队伍很关键。并且定点车次要跟旅客说好对号入座，避免不必要的麻烦。到了十点以后还去卖了小西红柿，回跑的时间过得很快。卖的还可以。下午留下加班还是在四五号口帮忙，有很多到点不的旅客，也都及时找到了备胎。

三十日上下午班在21号口，早晨六点就上岗开始加班，刚开始客流量并不大，到了九点多慢慢开始上人，情况也是很多，免票儿童的问题、不想排队着急赶车的问题、各种问题都很多，但是二科同事都处理得很好，十二点以后人就渐渐少了，因为打连班到了三点多精神就有点不集中了，但也不敢怠慢，调整好自己的状态把速度都放慢，防止自己出错。

五月一号时人就已经很正常了，科长体恤我们让我们收了岗接着就回休息了。

五月二号是返程的高峰期，各种情况频发，自己在二十号口，一接岗丘人就很多，但车一直不及时，也没有加班车，自己只能是干等着，到了两点多快三点的时候，旅客开始躁动，这个时候只能是做好解释工作，安抚好旅客的情绪，大家也都比较理解。期间队伍都排到了十五号检票口，我着急去找现场调度，调度说得先紧着09，我一看售票明细，足足比丘多了二三百人，我也就不好意思再催了，只是时不时提醒调度不要忘了我的丘。中间正班车回，提醒旅客自己注意前后左右不要插队，到了五点多才轮到丘加班，看着一个一个的加班车，特别想赶紧把旅客送走，检的都很及时，也多亏同事们的帮助。

在五一中发现了自己与别人的差别，还是自己太嫩了。事后也都做了总结，把遇到的问题仔细想了想，避免下次再慌乱，其实越忙的时候对旅客的解释工作越要做到位。

五一已经过去了，客流量也会慢慢的减少，自己也要调整好状态，干好每一天的日常工作。在五一期间特别感谢帮助过我的同事，有好多，真的特别感谢。希望自己可以做好总结，迎接下一次的客流高峰！

**车站接车工作总结6**

每值岁末，感慨甚多。20\*\*年，在站领导的正确带领下，在同事们的支持和帮助下，我经历了许多，学习到许多，成长了许多，在工作方面不断探索，不断发现问题，并予以改进和完善，使工作效率不断提高。自年进入客运站工作，至此，我在客运站已度过了四年有余，每一年都是不一样的，每一项任务都是新鲜的，每一份努力都是值得的，当然，每一份工作的成功的喜悦也都是可乐的。下面我将20\*\*年个人工作总结汇报如下：

1、 积极学习业务知识和行业知识，应用到工作中。

2、用文字和照片诠释车站，做好单位对外宣传工作。

宣传工作是车站树立系统内外社会形象的一个重要手段。为了更好地宣传车站，宣传企业文化，弘扬平安精神，客运站一直以来非常重视与媒体的沟通，10年以来，在程站长、马站长、梅站长的指导下，我不断学习写作技巧，加强与各报纸媒体记者的交流，提高稿件的采用率，一方面向社会展现了车站的风采，另一方面，汽车站作为公共服务机构，班次信息的快速传递能够很好地指导市民乘车出行，方便市民顺利完成旅行。

截止20\*\*年11月18日，据不完全统计，10年客运站已累计受中央、省、市各媒体报道达20次，又创历年新高，报纸报道过百次，较好地宣传了车站，宣传了企业文化，弘扬了平安精神。

在这么多报道中，有报道车站员工拾金不昧的，有报道车站员工救死扶伤的，有报道车站员工解救被骗传销落难的……这些方方面面的报道，不仅有效地打击了不法分子，弘扬了社会正气，也向社会展示了平安人乐于助人的精神。

3、四城联创工作长效管理。

西安市顺利通过了国家卫生城市验收，10年，西安市四城联创工作仍如火如荼地进行着，根据市局创建办要求，在四城联创档案管理方面，常抓不懈，每周按时上报四城联创周报，向市交通局创建办详细汇报车站本周四城联创工作动态，坚持每三个月按时对车站三个创建宣传栏进行内容更换，搜集最新资料，进行整理，制作更换。同时，在每个特殊节日，如春节、五一、无烟日、防艾日等特殊节日，按照市交通局四城联创办文件及会议精神，随时汇报车站四城联创工作动态，并认真总结，使车站的四城联创工作有效推进。

4、车辆档案数据库管理尝试。

对运输行业而言，安全工作至关重要，而车站的安全工作又是围绕着车辆在进行。平安公司一直在健康发展，各车站业绩也斐然，仅客运站参营车辆就近五百台，做好车辆安全管理工作要常抓不懈，而车辆档案实时监控管理工作迫在眉睫。

如何系统地做好车站参营车辆安全档案管理工作，几年来，我曾多次试过ecel表格管理，并不断进行改进，但效果不尽如人意，一方面，ecel表格数据输入较麻烦，另外，ecel表格中数据处理局限性较大，往往针对一项数据进行排序筛选后容易导致其他表格数据错乱，为了克服诸多缺点，提高电子办公效率和数据处理能力，开始，我慢慢开始接触并深入学习access数据库，并于10年初应用于车辆档案管理方面。下面，简单介绍一下access数据库在车站档案管理方面的应用。

车辆档案管理工作的基本要求是：实时化(及时)、程序化、易操作。

那么，首先，利用计算机对数字处理的强大功能这一属性，将数字应用到档案管理工作中是必然之路，根据车站实际的管理工作细节，给参营车辆赋予一个以车站自主属性的代号，然后使其易用于微机化操作，简化程序，减少差错，提高效率。那么，这个代码就如同超市管理上 千上万种商品，并不是完全按照国家赋予的13位条码来管理，而是超市按其自主分类所得到的一个商品编码，方便超市自主管理使用。车站的参营车辆也需要这样一个编码。

给车辆编码，一车一码，车站自主分类，方便识别，统一管理。

就客运站目前的业务范围而言，给车辆编码的话，可分为三个部分，每个部分可用两位数字，那么，每个车辆的编码就是六位数字，详例如下：

第一部分，按省、直辖市分类，作为编码第一部分，如直辖市为01,浙江省为02,福建省为03,广东省为04,以此类推。

第二部分，按省(直辖市)里的线路分类，每个线路分一个号，作为编码第二部分，以直辖市的线路为例，如北京线路为01,上海线路为02，以此类推。

第三部分，按同线路的具体车辆分类，每一辆车分一个号，作为编码第三部分，以北京线路为例，陕ac9138为01,陕ac9198为02,以此类推。

那么，具体到北京陕ac9138车辆在客运站的编码就是010101(直辖市线路车辆)，陕ac9198为010102，以此类推，这样，在日常管理中，就可以按此编号进行业务操作，方便查找，更为将来微机化的操作打下基础。

编码完成后，就需要将计算机利用进来，才能使编码作用发挥出来，方便工作。在经过多种试验之后，简单的access数据库能较好地完成档案管理工作，保证车辆档案实时、准确，其优点更在于易操作性、直观性。

建立access数据库的“表”、“查询”、“窗体”，这三者相辅相成，“表”为数据分类存储基础，然后利用“窗体”可以方便快速输入数据，“查询”的作用则是最为关键的，可以利用“查询”这个功能，对所有车辆的某一种档案(如行驶证)有效期的排列筛选，日期由小到大，或由大到小依次排列，然后对某一个时间段的档案可以拷贝，打印，拿来通知车辆，进行收集、整理、录入工作，如此操作，方便，简单，而且实时管理，随时都可以操作，同时，这种方法也避免了ecel表格式数据存储中排列某一项会破坏其他项的排列规则的弊病。

日常工作中，每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，往往让人手忙脚乱，不得不放下手头的工作先去解决，而且这些临时性的事务占用了很多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做，但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐，明天还会有其他工作要去处理，因此，我经常利用休息时间来进行加班，把一些琐碎事情放在回家的路上和家里去思考完善，所以一年下来，感觉每天都让人觉得过得很充实，没有虚度年华，当然，在享受这一切繁忙而充实的工作过程中，也学到很多东西，领略到很多道理。

在10年工作中，也出现过些许差错，在员工打卡考勤方面，开始没有严格要求，心里想着员工都在各处室有签到考勤，并由各处室领导直接监督管理，所以在打卡考勤方面疏于管理，造成工作被动，后来在领导的批评教育下，认识到工作失误的严重性，并坚决予以改进，现在，不管是白班员工，还是夜班员工，我都完全按照车站员工打卡考勤制度来操作，坚持制度面前人人平等，不徇私舞弊，使员工打卡考勤公平、公正、公开，切实做好车站职工打卡考勤工作。

20\*\*年随风过，20\*\*年踏雪来，瑞雪兆丰年，我同大家一样，也都在期待着美好的下一个工作年的到来，并提前为来年工作做好规划：

1、 坚持做好本职岗位工作。

**车站接车工作总结7**

20\*\*年度即将过去，在这一年内，我站认真贯彻执行了总公司及县公司的有关指示精神，围绕职代会所布置的各项任务，我站全体工作人员努力奋斗，团结一心，预计全年实现发送班次82855次，旅客912500人次，招揽收入950万元，比去年增长12%，圆满的完成了公司交待的任务。取得了一定的成绩，现将20\*\*年工作总结如下：

一、加强班组领导，落实各项管理制度。

车站的管理根本在于对人员的管理，而其中站班组人员更是起到了核心的作用，带头的作用，充分发挥班组成员的积极性、代表性、示范性，以点带面，全面落实各项管理措施，为此我站根据工作特点，对班组成员进行了专门的分工，各人有各项的具体布署和分管内容，从而彻底纠正了过去那种班组成员分工不明，思想不统一，人心焕散的现象。

同时在此基础上我站建立健全了以岗位责任制为主的包括劳动纪律制度、安全管理制度、财务管理制度、工作交接班制度等十多项规章制度，并分发各职工组织学习，在工作中突出以制度管理的特点，体现了公平性、透明性及适用性，受到了广大职工的欢迎。另外针对个别工作不扎实，无责任心，不能胜任工作的班组成员，毫不心软，按“能者上，庸者下”的原则，进行了调换，今年我站长途客运班组就撤消班长4人，调换班长一人，运管办公室撤消副主任三人，调换正、副主任二人。而实事证明，这样做极大的提高了职工的积极性，人人有了动力和压力，工作起来更加努力。

为提高全站服务质量，树立车站文明“窗口”，我站今年每二个月举行一次业务知识讲座，至今已举办了五期，300余人次参加了听课，在6－8月份还分三期举行了全站职工业务知识考试，共计发放学习资料60多份，全体上岗职工全部参加了业务知识考试，通过率100%，每个月我们还分班组组织学习安全知识，并要求人人撰写学习心得体会；另外在全年长期开展岗位练兵活动，做好真正切实把提高职工素质。全站上下面貌焕然一新，职工的业务素质也得到了极大的补充和提高。

制度的建立只是一个基础，而执行落实才是首要，不流于形式，不搞表面工作，是我站今年工作中一直倡导要求的，我站专门成立了劳动纪律督查小组，由站长任组长，副站长及各班组成员为组员，由站长亲自领导，每天对车站各岗位的劳动生产情况做不定期的检查，发现问题，按有关规章制度予以相应处罚，对个别严重违纪人员作出了下岗处理的决定，今年共计查处违纪人员xx人次，罚款xx元，下岗3人，维护了制度的.严肃性，使全站上下的工作作风有了非常大的改变。

在平时日常工作中，面对出现的各种问题，我站更是充分发挥民主集中的原则，不搞“一言堂”，定期召开班组工作会议，商议讨论有关重大问题。今年共计召开了站班组工作会议37次，通过了有关处理意见、决议共计20项。保证了公正性和透明度。

二、加大站场建设，狠抓运输生产。

目前我站的主要收入还是靠日常发班从售票收入中提取劳务费，其它方面的收入所占比例不大，这种局面就决定了运输生产工作是我站工作之中的重中之重，我们主要采取了以下几点措施：

1.加大对站场设施基础的设入，随着人们生活水平的不断提高，旅客对乘车环境、乘车秩序、乘车工具有了更高的要求，为适应社会发展潮流，我站设入了4万元资金对部分站场设施进行了更新，包括更换了修车室内座椅、公告牌、各种图表，修补了候车室屋顶，新增了人车分离护拦。并对场站重新进行了科学的规划，划分了待班区，发班区，修车区等功能区，使整个站场更加美观实用，秩序井然。

在今年那场举世瞩目的“非典”战役中，我站更是把防治工作放在了首位，把旅客的生命安全摆在头等位置，在生产形势严重下滑的情况下，我们仍然按上级有关部门精神，调入了1万元购置了测温议、体温计、消毒水及工具，印刷了大量的登记表格，并专门设立了旅客留观室，成立了专门的防治小组负责此项工作，责任到人，对每天进站的每台车辆都进行了严格的消毒，对进站的人员都进行了统一的检查，并将检查情况直到现在还在坚持每天上报有关部门。“非典”期间我站共检查车辆8335台次，旅客82845万人次。据统计，“非典”重点防治的4、5月期间，我站在收入比去年同期下降60%的情况下，支出比去年同期增长了2万元。通过努力我站圆满的完成了“非典”防治任务，无发现一起“非典”疑似病例，受到了上级部门的表扬和社会各界的好评。

2.加强的对站场的管理工作，车站人来车往，环境比较复杂，再加上车辆多为私人所拥有，他们不太服从管理，而我站主要收入来自车辆方面，所以对车辆、对站场秩序的管理是日常工作之中心，在这方面中，我站的运管办公室是主要力量，在今年为加强运管力量，我站将运管办人员从原有的8名增加到了17名，极大的增强了管理力度。

针对目前各班线存在的各种问题及实际情况，我站还制定了各班线管理制度，对各班线的发班、客源组织、售票等情况做了详细的规定，并及时了解出现的各种情况，作出处理。对重大问题我站还专门召开班线会议，组织经营者进行统一讨论，尽是做到以理服人，用制度公平管理，今年我站共召开班线协调会议8次，出台班线管理规定制度4个，有效的维护的班线稳定。在平时工作具体的管理实施中，站运管办公室更是起到了“中流砥柱”的作用，因为他们是相直接与被管理者相接触的，是战斗在第一线的，他们工作的好坏，直接关系到我站的生产效益，为此车站安排了主管生产副站长负责协调这方面的工作，每天早上召开运管“碰头会”，将一天的工作安排分配到位，责任到人，并保证全天有人值班，随时处理问题。对外针对“票贩子”拉客、卖客的现象和过境车辆偷客的情况，运管办安排了专人专车，上街主动出击，打击私设站点，并在东线设立了稽查点，凡经过车辆必须停车接受检查，由稽查检验无误在三联单上盖上稽查章后，三联单才能在公司财务结账。这样不但为车站创造了效益，而且对规范车辆的经营也起了很大的作用。今年全年东线稽查点共预计实现了补票收入xx万元。

对站场的管理运管办则根据不同班线的特点分别与之对待，如对广线采取限定最低票价、派人跟车等措施，对常德线采取按每车型安排一人现场管理，现场监督，现场处罚等措施，原来常德线经营有拉客、抢客及乱停乱靠发班的现象，经过上述措施的诊治，得到了很大的改善，基本上秩序恢复了正常。除了上述专线专治的措施外，另外运管办还安排了流动值勤人员整治站场秩序，车辆进站后由他们负责引导停入待班区，不许乱停乱靠，对不服从指挥的有权当场处罚。现在整个站场基本作到了车辆摆放整齐，发班准点，无拉客、喊客现象。

3.加强和上级主管部门的联系和合作，整顿客运秩序。在原来，由于某此原因，我站同上级有关主管部门关系一直不太好，工作也得不到有效的支持，今年以来，我站作了大量的工作同这部门搞好关系，并取得了一定的成效，并配合他们搞了几次大的客运市场整治，如今年5月对全县和乡镇的私设站点进行了大范围的打击，对“票贩子”，西站发长途班的问题作了及时追究处理。主管部门对我站的支持也逐步加大，如今年我站车辆的更新就基本上办理的比较顺利，没有像以来卡、拖的现象。也间接的促进了我站的经济效益。

4.加大售票力度，促进对效益增长。在去年我站只有快巴、跨省线和一部分跨地线实行售票，其它实行了劳务费包干，很大的程度上流失了一部分收入，看到这种情况，再加上6月份隔壁向阳停车场的迁入的机遇，同时按总公司及县公司有关精神，我站加大售票的班线范围，逐步取消劳务费包干，到今年12月份，我站班次从去年的日发150班增加到了227班，售票班次从去年的100班到现在的基本上全部售票。经济效益稳步提升。

通过上述一系列措施，我站今年的运输生产工作有了很大的起色，职业素质有了质的改变，职工的收入也得到了提高，经过全体工作人员的努力，在今年的全省站场评级中，由二级乙等车站上升达到到二级甲等车站标准，上了一个新的台阶。

三、确保安全，搞好卫生工作。

安全是运输生产的重点，向安全要效益不是一句空话，我站主要做了以下几点：

1.车站建立和健全了安全生产制度，成立了安全领导小组，配备了安全专干，做好站场内部各项治安、消防安全管理工作，保障车站、进站车辆和旅客生命、货物安全。

2.我站建立了车辆安全检查(门检)制度，对出站车辆进行安全检查，做到出站班车旅客不超载，行包装载符合规定。

3.加强乘车安全宣传教育，严格查堵危险品，做好旅客行包和携带物品的危险品检查登记处理工作。

4.工作人员做到每一趟车对旅客进行一次乘车安全常识的宣传，发车时应绕车一周，检查有无不安全因素，无，方可发车；广播员每天上午、下午进行一次乘车安全常识宣传；旅客上车前，“三品”检查员应作彻底的“三品”检查，消除隐患，如果造成重大事故和经济损失追究责任人的责任。

5.定期组织车辆经营者、司机、工作人员进行安全知识学习，加强安全意识。

6.车辆实行安检报班制度，发班前由车队安全人员对车况进行检查，合格后凭安检单到车站报班，否则不予安班。

卫生工作是车站的门面，是直接关系到旅客对我站的第一印象，原来我站的卫生工作一直存在着脏、乱、差的现象，旅客对此一直有意见，甚至设诉到有关媒体并曾被曝光，今年以来，我站加大这方面的投入，将卫生清洁人员从原来的2人增加到了3人，并规定随脏随扫，谁出现问题找谁负责，到现在车站的卫生状况有了很大的改观，站场清洁干净了许多，重新赢得了旅客的好评和赞赏。

四、关心职工生活，提高职工待遇。

我站现在人员120多人，长期以来实行轮岗，即一部份人分流，另一部分人分成二组，轮流上班，工资待遇低，有的生活还非常艰难，为确实改善提高职工的待遇，我站在今年做了大量的工作，尽量解决职工困难，如翻新了车站厕所，安排了15名职工轮流值班收费，如今这些职工的收入大有提高，从原来的每月分流工资100多元增加到现在的每月收入500－600元，而且每人每个月只值4天班，非常轻松，好多人都挣着要上。另外借着厕所值班人员的增加也缓改了其它岗位就业的压力，经过努力，目前其它岗位的上班人员一部分已实现月月上班，另一部分也已全部实现了每一年上9个月的班，比原来多上了3个月，平均每人增加收入1600元。同时在我站效益好转的时候，今年为职工做了站服140套，共计金额60000元。在9月份又给每位职工发了已有几年没发的降温费100元，共计14000元。从9月份起还为每位职工每月上调了50元的效益工资。通过以上一系列措施，职工的待遇有了明显改善，人员的思想也稳定了许多。到目前为止我站平均每月工资总量比去年同期比较多支出15000元。

20\*\*年度我站工作虽然取得了一定的的成绩，但也还存在诸多不足，比如我站的营收情况仍有不少漏洞，不太尽如人意，我站的班线班次还比较少，需要努力拓展，在站场管理及人员管理方面，也没有全面的落实和实施，职工的职业素质也亟待提高，在20\*\*年我站需要在以下方面多做功夫：

1.积极开辟新的班次，增加企业效益。

2.扩大多种经营，努力加大非客运招揽收入在总收入中的比例，加强企业的搞风险能力。

3.加强管理，确保运输生产秩序化、规范化。

4.提高职工的福利，增加职工工资，争取职工人人达到全年月月上班的目标。

**车站接车工作总结8**

七月伴着葵花的开放，我从北京劳动保障职业学院毕业，很荣幸正式加入北京市轨道交通运营管理有限公司的大家庭。

这是一个结束，也代表着新篇章的开始，过去我以学生的身份在校园里学习，未来我以一个职业人的身份在公司里学习，在社会中生活。一个身份的转变，必定需要一定的过程，很庆幸，我加入到了星城这个大家庭，当我面对职业技术中的问题，有值站督导同事为我解答，当我面对生活的困扰，有值站督导同事为我解忧，当我面对对未来的迷茫，有值站督导同事为我开导。在这里，我们携手前进，共同进步。

行百里者半九十，我们进入了车站，不代表我们就可以松懈，反而我们更要努力学习，不是有句话说实践是检验真理的唯一标准嘛，在这里，我们要检验所学的专业知识，在理论中，我们不断结合实际，寻求解决问题的最优方法，为乘客提供最优秀的服务，为我们燕房线的开通，打好基础，做好准备。

知识是基础，实践是需要经验，对于我们，经验为零，靠着值站跟督导，为我们讲述着他们工作中遇到的形形色色的问题，是如何解决，听着他们的经历，深感工作不像我们想象中的简单，书本上是单一的，而我们未来遇到的每一位乘客，都是不一样的，解决的办法也都是不同的，我们要学会看人下菜碟，遇到什么样的人说什么话，值站督导为我们讲述着，也模拟乘客让我们自己解决，在模拟实践过程中，发现问题，沟通需要技巧，也是我们要提高的能力。

学习需要技巧忽然重要，但好记性不如烂笔头，对于很多知识点，车站为我们准备了笔和本，可以方便进行记录，随时翻开，我们就可以找到加深记忆。记录的同时，也是再学习的过程，反反复复，加深我们的印象。

学习应急预案，是当我们面对突发状况时，可以迅速的解决，在车站，跑位演练是必不可少的，通过现场跑位，使我们更加了解车站，了解解决问题的方法，每一次的演练在演练，熟悉在熟悉，是当我们面对突发情况的时，可以冷静迅速的处理，不慌乱，不慌张，只有我们沉着冷静的处理，才能保护乘客的安全，才能保护车站的利益。我们七月入职，就像葵花一样，向着太阳，向着未来，开花在结果，在星城，我们携手同行，共同进步。迎着朝阳，共创未来。

**车站接车工作总结9**

时间过得很快， 来到深圳地铁 7 号线 7305 标项目部工作已有一年半了。在 这段时间里收获了许多，慢慢的在成长，当然还存在许多的不足。有总结才有进 步，才能发现自己的优缺点。现将我今年的工作总结如下

一、业务能力方面：前期的不足之处

1、对有些部位的施工细节不熟练。例如

（1）在浇筑立柱桩时对空桩的控 制，严格控制混凝土浇筑的速度，首灌要快，然后再放慢浇筑速度，实时测量孔 深以控制空桩深度；

（2）在地连墙成槽的过程中要勤测泥浆的性能，以便及时调 整， 在地连墙浇筑混凝土前填沙袋的这道工序中一定要注意丢沙袋的方法，在外 放区填沙袋的时候要均匀，丢的过程中一定要要求施工人员将沙袋丢入外放区， 严禁丢入钢筋笼内，这两道工序看似简单，但要对地连墙的质量是至关重要的；

（3）在基坑开挖的施工作业中，要实时关注地连墙是否侵线以及开挖标高的控 制，每开挖出一段就要及时跟进测量及支撑，以便及时处理，在顶板作业过程中 控制好垫层厚度，脚手架高度；防水材料的铺设问题，搭接要求满足规定；尤其 是钢筋制安过程中钢筋的机械连接，各种规格的钢筋车死长度的控制，钢筋的搭 接长度必须满足规范要求，钢筋的锚固长度、钢筋数量及位置，预埋件的位置及 环框梁数量，暗柱的位置、数量以及钢筋的规格；梁的尺寸及要求；焊缝的焊接 长度及饱满度；模板的平整度；浇筑混凝土时的振捣，快插慢拔及标高控制，浇 筑完成后的养护； 预留孔洞处的配筋及尺寸位置等等。这些施工中的细节问题都 要及时总结及时发现，避免每一次的主观错误。

2、有时候报检不及时，以及验收时需要整改的部分未能及时整改，在程序 方面有些小错误，上道工序正在验收而下道工序未能及时准备等，不过在后期都能及时改正。

这样的小错误也反映出我们年轻技术员在平时施工中没有严格按程 序施工，这在我们今后的工作重要严格规范遵守。

3、对现场的一些工作考虑不到，有些工作没有及时上报给领导，导致一些 没必要的麻烦。对于现场的工作，我们年轻技术员要学着多角度的考虑问题，而 且要多向经验丰富的领导、老师傅学习，对于初次接触的施工问题要多方面听取 他们的意见。

4、现场工作交接班不清楚，有时候由于白班和夜班之间没有及时交接清楚 导致工作没有按要求完成， 在这个问题上我们在平时的工作中一定要养成现场交 接班的习惯，对于施工作业、施工台帐及资料有涉及到多个部门要及时沟通，做 好口头与书面的技术交底。

5、施工日志记录有些地方不够详细，对于施工日志我们技术员要足够重视， 做好每天的记录可以了解整个施工的情况和进度， 有便于我们以后对下道工序的 安排，可以及时发现问题，提前计划，把自己分内的事情做得更好。

6、有些现场交底不到位，有时候跟班作业不到位，这就需要我们每个技术 员要有高度的责任心，对于自己分内的事情一定要按质按量的完成。

二、交际协调方面：

和施工队交流协调缺乏经验。在不断的交流磨合中还是进 步很大， 在后期中有问题还是可以及时配合解决。相信在以后的处理问题中可以 不断进步；在和部门之间的交际协调方面也需要不断的加强，做事要更加主动。

三、学习方面

1、学习不够主动，遇到问题没及时请教。

2、缺少总结，图纸看得不够仔细。

3、缺乏方法，没充分利用各方面的资源。后期要加强学习，制定计划，当天的事情即日完成，在做资料中养成细心的习惯，尤其在施工现场中，要善于发现问题并及时改正。

四、吸取 20xx 年的失败、为了我能够在 20xx 年取得更好的成绩、减少返工，使自己自 我完善。我做出如下建议

1、在各项工作开展前必须准备工作要到位。

2、进行主体施工的、一定要认真、严肃、从大局着想，管理一定要到位。

3、做好各项技术方面的交底。

4、不能年轻气盛、搞好人际关系。

通过总结以往的工作，找出工作中的不足，以便在以后的工作中加以克服，同时还需要多看书，认真学习好规范规程及有关文件资料，掌握好专业知识，提高自 己的工作能力，加强工作责任感，及时做好个人的各项工作。总之，在今后的工 作中，我将不断的总结与反省，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身素质与业 务水平，以适应时代和企业的发展，不断成长，为深圳地铁 7 号线 7305 标项目 建设而努力。

**车站接车工作总结10**

为期十五天的地铁实习工作的结束，伴随而来的是经验的总结！在实习中，我尽自己的最大的努力去完成学习任务。我以诚恳的态度服务每一位需要帮助的乘客以及极力协助地铁工作人员处理遇到的各种情况，从而学习了解到地铁站的各部门的分工与协调，了解认识到直接面向乘客的站务员的基本工作任务。以及了解到地铁的环境（温度，隧道通风，照明控制，熟悉进路排列，地铁列车运行图）

这次的实习使我深刻的认识到，对于我们地铁专业的学生而言，亲自到地铁站去，是一种提前认识熟悉工作环境，以便以后的工作。

拓展阅读

地铁站务员职责

工作范围

执行下列工作任务：

— 负责在售票处售票、检票、处理坏票、补票及处理乘客问询等工作。

— 负责从售票机收集票款和更换票盒，从出站检票机收票及更换票盒。

— 负责站厅和站台等处的站务工作，主动向需要帮助的乘客提供服务。

— 负责车站售票设备和其它设备的操作。

— 监视乘客客流情况，巡查出入口、站厅和站台。

— 监控设备的维修情况。

1、岗位的主要工作介绍

按照票务规章规定，负责售票、检票及其它的票务工作，同时负责车站内其它客运工作。保持积极的工作态度与热情，不断提升个人服务水平。

2、岗位的工作难点及挑战

站务员工作要求认真负责，保持积极向上，对乘客要热情周到，保证高水平的服务质量。

1、衣着平整，配套穿戴，不可敞胸露怀。禁止缺扣、立领、挽裤、挽袖、拖拉鞋。

2、无论是否当班，穿着制服均视为上岗。

3、服务牌应佩戴于左前胸第一粒扣子上方。

4、肩章应佩戴于左肩距肩膀5厘米处。

5、鞋袜要标准，保持干净。

6、头发整洁，发型优美，男职工头发长度适宜，女职工应梳短发或束发。

7、面部干净整洁，淡妆上岗，精神饱满。

8、主动热情，诚恳周到，文明礼貌，全面服务做到“四心”，重点照顾做到“四鼓劲”。

**车站接车工作总结11**

按照县爱卫会的整体部署和创建省级卫生城市标准，为有效贯理彻落实县委、县政府迎接省级卫生城市复审工作要求，我公司高度重视创卫工作，坚持以“三个代表”重要思想为指导，把创卫工作作为车站建设的重要内容，紧紧围绕创建工作思路，落实各项基础工作，不断塑造整体形象。在县委、政府的领导下，我公司客运站科学调配人力、物力和财力，积极开展创卫工作，确保了创卫工作的持续、有序、稳步推进。

>一、切实加强领导，真正把创卫工作落到实处

根据县委、县政府今年迎接省级卫生城市工作要求，针对我站的实际情况，结合创卫工作长期性和高标准的特点，突破难点和薄弱环节，成立了以副总经理为组长、站长为副组长的创建卫生城市领导小组，明确了创卫专干，并制定了《威远汽车站xx年度创卫工作总结》，将创卫工作层层分解到各责任部门和责任人，保证了各项创卫工作落实到位。

>二、狠抓业务管理，确保创卫工作有序开展

我站将创建工作逐项分解，明确了责任内容、责任部门、负责人、直接责任人和责任人，并制定了相关工作规范和制度，使创卫工作开展规范化、制度化和经常化。

（一）健康教育扎实开展

1、切实加强领导，建立健全了车站健康教育领导小组，同时以我站为主体，组建和完善了入驻各分站、车队的管理制度，严格按照县爱卫办和县卫生局的工作要求，有步骤、有计划开展健康教育，并不定期邀请相关部门进行业务指导，确保了健康教育工作经常化、制度化。

2、加强了宣传栏（窗）等阵地建设，以宣传专栏为平台，采

用内容丰富、适时有效的宣传知识，现已组织编制了4期专版进行宣传，逐步提高-干部职工对保健知识的知晓率和健康行为的形成率。同时在各公共场所、楼梯等人员集中部位张贴了禁烟标志，形成了良好的禁烟制度。

（二）环境、卫生、绿化工作高标准落实

（三）车站食堂管理。

目前我们的食堂主要为公司职工、司乘人员和旅客提供就餐服务，为了更好地为他们提供服务，确保饮食卫生与安全，公司制定了《食堂卫生管理》、《食堂食品安全管理》和《食堂从业人员健康检查和卫生培训》等规范，实施一周三次卫生检查，定期或不定期地进行检查督促，发现问题及时整改。车站食堂严格按照卫生防疫与疾病控制相关标准执行，没有出现食物中毒及疾病传播现象。

**车站接车工作总结12**

20xx年，汽车客运站安全生产工作坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，以落实安全生产责任制为核心，以贯彻上级部门关于进一步加强安全生产工作的一系列指示精神和决策部署为主线，积极开展春运安全生产工作、客运站场安全生产规范化建设工作、安全生产专项整治行动、安全生产大检查、安全生产月及安康杯竞赛等活动，为汽车站客运生产创造了良好的安全环境。

一、主要工作开展情况

(一)加强领导，落实责任，努力提高安全生产责任意识。站领导高度重视安全生产工作，把安全生产工作作为安全就是效益的大事来抓，纳入了目标管理体系。“安全压倒一切”已成为汽车站职工工作的前提。，汽车站成立了以站长为组长的安全生产领导小组，明确了分管领导和责任人员，落实了安全生产“一岗双责制”，使安全生产工作有人抓，有人管。年初汽车站制定了《汽车客运站安全生产工作计划》，与各班组签订了《综治创安及安全生产责任书》，完善了安全生产责任制考核办法，对安全生产检查考核工作不合格班组，年终考核将实行一票否决。做到安全生产警钟长鸣，常抓不懈，使汽车站员工牢固树立了“安全生产重于泰山”的责任意识。

(二)加强安全生产宣传教育培训，提高安全防范意识，推进各项安全生产工作的落实。汽车客运站围绕以安全生产为核心，加强安全生产宣传教育培训工作，提高职工安全生产技能和安全防范意识，营造“关注安全，关爱生命”的浓厚气氛。并结合汽车站实际开展宣传，如悬挂条幅、电子屏显示标语等形式开展安全宣传，进一步提高广大职工的安全防范意识。推动汽车客运站xx年春运安全生产工作、安全生产规范化建设工作、安全生产专项整治行动、安全生产月活动和安康杯竞赛等活动的平稳、有序进行。完善了应急管理体系，制定了应急救援预案。主动加强与上级部门的沟通和联系，积极参加集团公司安全生产工作各类会议。并组织召开安全会议9次，定期或不定期研究部署工作，使汽车站的安全生产工作更上一个新的台阶。

(三)加强安全生产应急管理工作，提高防范和应急处置能力。汽车客运站突出预防为主，着力做好事前防范的各项工作，这是我站安全生产工作的重点。半年来，我站在完善安全生产应急预案，加强突发事件预防工作的同时，进一步强化应急救援队伍的管理，建立应急预案管理制度，制订应急预案，以提高突发事件处置能力。汽车站上半年举办安全生产知识培训3次，召开了消防安全应急专题会，布置消防应急处置工作，及时清查、配备“三防”应急物资。在安全生产规范化建设和专项整治行动活动期间，我站组织危检人员和义务消防队员，就如何查堵危险品和灭火器材的使用进行操作和演练，使广大职工增加了安全防范意识，提高了应急处置能力，收到了很好的效果。

(四)认真开展安全生产大检查，筑牢安全生产第一防线。一是在每月开展的安全生产大检查活动中，对各班组、岗位的安全操作进行专项整治监督，确保安全生产无事故，促使汽车站安全生产工作保持安全、和谐、平稳开展。二是加大对客运站场重点区域消防检查，维持站场车辆的有序停放和通道的畅通，定时排查消防设备、设施的配备及有效情况，做到发现隐患及时落实整改，为确保生产安全起到了积极的作用。三是突出春运、重大节日和重要季节的安全检查，强化隐患排查，落实整改措施，及时消除安全隐患。

(五)加强安全监管，全力推进安全生产规范化建设工作。一是抓源头管理，充分利用安全智能门检系统，从班车报班、安检、调度到出站的全程管控，始终坚持“三个规范”：1.规范车辆安全技术门检程序;2.规范车辆证件及驾驶员证件的审核程序;3.规范车辆出站的审查和登记程序。以确保车辆技术不合格及无超载车辆出站，实现了班车营运的安全调度和规范化管理。

二是抓站场管理，制定《进站车辆管理规定》，规范站场营运班车的停放，设立自备车及外来车辆停车位，在站场进出口、下客区设置门卫及时引导、疏散车辆和出站旅客，实现封闭式管理。三是抓各岗位人员的管理，制订各岗位的工作职责及工作标准，结合月度绩效考核制度，规范各岗位的安全操作。四是抓制度的落实和管理，制订了《安全会议制度》、《检查制度》、《应急预案管理制度》等各类应急预案，结合实际不断的修改和完善，以确保制度的可行性和预案的可操作性。从而，全面推进安全生产规范化建设工作的落实，有效的预防和控制安全事故的发生。

二、存在的主要问题

一是一少部分员工安全意识还很淡薄，工作态度松散，暴露出一些安全隐患问题，我们将对存在安全隐患班组进行及时跟踪督查，把安全隐患消灭在萌芽状态，并开展经常性的安全检查，杜绝各种安全事故的发生，为职工营造一个安全祥和的工作环境。

二是受动车影响，大部份班车效益下降，对车辆、轮胎及零部件的更新滞后，被技术门检查出故障后，不及时复修，并隐瞒被查出的故障到调度报班，时常被调度员查出，给调度员工作带来很多困难。

三、xx年的安全生产工作思路

下半年，汽车站将继续坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，强化安全生产管理和监督，建立安全生产长效机制，预防和控制安全事故的发生。推动汽车站安全生产稳步前进。为此，汽车站将突出抓好五项工作。

**车站接车工作总结13**

为期40天的xx年春运工作已经顺利结束了，在整个春运期间我们在集团和车站领导的带领下，全体职工团结一致、不怕困难、不怕吃苦，安全顺利的完成了领导交与的春运工作目标，并超额完成了客运收入任务。现在我将今年春运工作情况具体总结如下：

一、做好节前准备工作，积极应对新挑战

在春运开始之前我站就多次利用下班时间召开全体班组动员会让职工充分的认识春运的重要性，做到识大体顾大局。

针对今年国际金融风暴影响我国、元旦与春节假期重叠、学生流与民工流重叠等的新情况，我站提前进入各大中院校和各大企业进行先期调查，了解客流的流向、流时、流量，并以此为依据制定了春运工作计划，做到对现有人力资源的合理安排。

此外我站还根据总站的要求加强了对站务员业务能力的培训，使得各个岗位的职工都能熟练使用新的微机自动化系统，并将系统中存在的漏洞及时反馈。对于新学员我站也加强了对他们的培训和教导，使得他们在春运时都能够独当一面，在今年的春运工作中贡献自己的一份力量。

二、在春运过程中发扬能吃苦能战斗的精神

为了确保总站的客运收入，我站实行了一下措施：

1、根据春运期间学生流和民工流相对集中的特点，我们积极派专人付各大院校和企业，根据反馈的各项信息组织干部和职工利用业余时间付各大院校进行现场售票和现场发车，为总站增加收入。

2、在整个春运期间我站通过各种关系积极联系客运包车，联系了多个大型包车业务，尤其是与\*\*集团联系的包车业务既提高了总站的收入又创造了良好的社会效应。腊月二十七日晚由\*\*\*\*率领车队来到双汇集团现场发车，忙碌直到晚上10点，共发出16辆车辆。此次包车来回共运送\*\*人次，实现收入\*万元。除此之外我站还根据艺考学生较多的情况，组织学生包车，实现了经济与社会效益双丰收。

3、依托新设施堵漏保收。我站利用总站实行封站的东风，在各个检票口严格实行凭票进站，杜绝无票无证人员进入车场。在后场下客区除充分利用站上安装的广播喇叭外，我们还安排流动人员用喇叭加强宣传力度，向旅客介绍营运的路线及发车时间。由\*\*\*带领后场人员根据旅客和返回的业主提供的信息，及时安排加班车让旅客及时购票及时换乘班车。我们还与火车站及时的进行联系沟通，及时的了解旅客情况。

通过以上措施，我站在xx年一月实现收入\*\*万元，超额完成了收入任务。

为实行“四化”建设，改革管理方法，确保春运安排我站采取以下措施：

1、我站以“四化”精神为指导，利用总站新的微机自动化系统加强对班车售检票的管理，要求让每个站务员都严格按照规定进行操作。

2、依托总站封站管理的制度和临时候车区等设施，我站改善了春运期间旅客的候车秩序，使得混乱无序的情况不再出现。

3、打造服务品牌，真诚为旅客服务。在紧抓客运收入的同时，我们没有忘记总站的“灿烂微笑，用心服务”的服务宗旨。在整个春运期间我们用自己的热心服务让旅客体会到如家的温暖，通过及时尽力的帮助困难旅客，赢得锦旗一面和表扬信数封，为总站和集团赢得了荣誉。

4、为确保春运安全我站加强安全检查工作，在工作时要求检票员“一岗双责”，对旅客行包进行二次检查加盖安检章，对发车班车进行安全宣传。除此之外还要求检票员在完成本职工作外还协助调度监督加班车情况并协助维持车场旅客秩序。

三、春运后的思索与检讨

在今年的春运工作中我站取得了一些成绩，但也暴露了一些不可忽视的问题。检票员存在错检的现象，我站的卫生工作做的不够，未能达到领导的要求。在职工管理上我站也存在着一些漏洞，部分职工仍有着麻痹大意的思想，工作也缺少积极主动性。对于以上的问题我们都已经开始着手进行解决，并要求全班以此为戒，杜绝同类情况的再次发生，同时也希望各级领导在以后的工作中继续给与监督和指正。

总而言之xx年的春运工作在各级领导的正确领导和全体职工共同努力下已经顺利结束了，我站取得的成绩说明我站是一个能打硬仗、能打胜仗的班组，我站存在的问题和漏洞说明我站还有很大的提升空间。相信经过了经过了今年的春运之后我们将会积极的吸收其中的经验和教训，使得自己的业务水平更上一层台阶，为集团公司和汽车总站的腾飞贡献自己的一份力量。

**车站接车工作总结14**

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。20xx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。

20xx年总结：

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。

20xx年目标：

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。

20xx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20xx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。

**车站接车工作总结15**

20\_\_年,客运管理所以党的先进性教育为契机,紧跟局党组的领导,按照年初工作目标,埋头苦干,认真履行职责,紧紧围绕规费这项中心任务,狠抓行业管理及各项规章制度的落实.并以群众广泛关注的“村村通客车”和公交站牌建设这两项人心工程为突破口,牢固树立职业威信,立足岗位讲奉献,圆满完成了年度工作任务及局领导交给的其它工作.

一、规费征收工作成绩显著,年初计划任务如期完成.

今年,规费征收任务比去年每月增加了万余元,年增加10余万元.接到任务后,所长王文治同志不等不靠无怨言,积极召开工作会议,统一思想,提高认识,引导大家端正正确的工作态度,强化人员责任心,为规费征收工作的顺利开展起到了积极的作用.20\_\_年,共完成规费征收166万元,比去年同期增长21万元,规费征收再上一个新的台阶,这与局党组的正确领导和全体同志的共同努力是分不开的.

主要表现在:

(一)群策群立,各项制度修订的完善,落实的好.为抓好工作和各项制度的落实,所长王文治要求人人都参与制度的修订与完善.制度该怎么订,工作中该怎样落实,事后落实不好的,该怎样追究当事人的责任等,都由大家发言讨论决定,从而极大的激发了大家的参与意识和落实制度的自觉意识.每月内勤分管所长段卫东同志不少于两次到各组检查制度落实情况,并登记造册予以监督.特别是六月份对客运车辆承包制度的修订完善,为规费征收工作起到了积极的作用.按照客车运营现状,目前客运所每名同志承包着四辆车,每月征收期间,承包人都能落实“三上一跟”的工作措施,及时督促承包车辆车主按时交纳规费.对不能及时办理的,都能采取积极的措施催交或协助外勤实施查扣,有效的促进了规费的征收.

(二)划块管理,责任明确.根据客运所工作点多、线长、面广的性质,客运所实行划块管理,细分为规费征收、驻站管理办公室、行业管理和出租车治理四个工作小组.按照统分结合的工作思路.平时,各个组都担负着不同的工作任务,但规费征收期间,都能互通信息,团结一致,共同查处漏费车辆,确保应征不漏.

二、文明创建,窗口形象上升一个新的台阶

(一)交通自身队伍建设水平进一步提高.今年,全国上下掀起的党员先进性教育的学习高潮.学习中,按照边学边改、边查边改的方针,每名同志都能够清醒认识到开展先进性教育活动的重要意义.把这次学习,真正作为认识自己、提高自己的一个台阶.工作中,真正认清依法行政、加强行业管理与治理公路“三乱”之间的关系.并按照学习计划认真开展了批评与自我批评、自查互查活动,积极查找不足,分析原因,撰写党性分析材料,整改提高.各项工作都争取做到能够让广大群众满意.通过这次活动,好多同志都说认识提高了,思路更宽了,处理各种问题更加得心应手了,学习效果明显,执法人员的依法行政水平有了质的提高.

(二)驻站办公室作用发挥明显,站场管理井井有条.今年以来,驻站办公室在分管所长徐泉州的带领下,以为经营者提供和谐、统一、公平竞争的经营秩序,为乘客提供舒适、便捷的乘车服务为根本目标,扎实工作,突出服,取得了显著成绩.

平时,他们强化内务和站内秩序的管理,积极为经营者和广大乘客服务.主动解决各线路经营者之间、经营者与站场之间的各种纠纷、矛盾,成为广大车主业户的贴心人.他们广泛利用广播、小黑板宣传道路运输的法律、法规,预报天气及线路经营状况等,及时让车主业户掌握最新的运营状态;加强了“三品”和安全检查,充分发挥了“记录卡”的功能,坚决杜绝超员车辆出站;站外秩序混乱的面貌也得到了有效的改善.

今年,还顺利完成了客运南站的搬迁工作.为做好这项工作,客运所做了充分的准备,明确专人负责.搬迁前,大到站内规划、配套设施的设置,停、候车室内秩序的规范,小到班车时刻表、悬挂的线路牌、灭火器材等的设置摆放,驻站办公室都给予现场帮助和指导.结合这次搬迁,客运所共召开车主业户座谈会十余次,下发通知二十余份,规范站外二十余部车辆进站经营,有力的促进了城乡客运公司化、集约化经营规模,使城区客运秩序更加正规有序.

公交站牌投入使用,为城区增加了新的亮点.今年建设站牌22个,它的投入使用,使公交车有了停靠点,彻底改变了以往街头、转盘、路口车辆随意停放上下旅客的行为,为城区道路运输秩序的正规化发展起到积极的作用.

(三)规费征收大厅文明服务窗口形象更为突出.结合党的先进性教育活动的开展,客运所把突出服务意识作为各项工作的出发点和落脚点,注重形象工程的建设.走进宽敞的收费大厅,给人一种舒适、舒敞、舒馨的感觉.办公用品摆设有序,环境整洁、秩序井然.为方便业户,专门设有一套沙发、一台饮水机,寒冷的冬天让车主业户感受到春天般的温暖.在收费大厅还设有像收款处、包车牌办理、业务咨询等这样的明示牌.政务公开,为业户提供便民服务卡,注重服务承诺,单车办理交通规费或包车牌10分钟内办理完毕,一次能够办完的事,绝不让车主业户跑二趟,使广大车主业户对条文法规、规费办理程序等一目了然,极大的刺激了车主业户的交费热情,真正实现了由要我交费到我要交费的根本转变.

(四)群众上访、信访处理的妥善,受到车主业户的好评.今年,客运所共接到各种上访、信访40余起,在随时接待随时处理各种上访的同时,客运所还采取现场办公的办法,抽调业务骨干于每月的15号、16号到客运站听取车主业户意见建议,了解群众疾苦,虚心听取车主业户提出的意见建议,并坚持公平公正公开的原则,及时反馈处理意见,积极帮助业户排除疑难,深受广大车主业户的青睐.全年共完成各种上访的接待40余起,年结案率达到100%,群众满意率达到98%以上,真正达到了件件有落实,事事有回因.

三、依法行政,科学管理,城区客运秩序明显好转.

城区道路运输秩序的规范是一个老大难问题.由于受经济利益的驱使,部分经营车主站外揽客、抢客,严重影响了城区道路运输秩序,给城市文明创建造成负面影响.

今年,客运所积极转变工作思路,改变以往强抓硬管的治理方法,改用以说服教育为主、管罚相结合的工作措施灵活处理.并制订了《城区综合整治实施方案》,深入群众、客源点,宣传道路运输的法律、法规.治理过程中,他们紧紧把握工作重点,突出抓好休息时间、牺牲双休日治理,常常是早出晚归,有好几次都是冒雨执勤,始终保持了良好的城区道路运输秩序.

针对“黑的”与城乡客运争抢客源、扰乱客运市场秩序的问题,客运所拟发了《出租客运管理规定明白纸》,倡导广大经营者自觉遵章守法,依法保障自己的合法权益,努力共创和谐有序的出租客运市场,并发动广大依法经营者加强监督提供线索.执法过程中,坚持定性准确,处罚得力,严格执法程序,做到“四个明确”,即明确处罚时间、地点、处罚原因、处罚依据,刚正不阿、廉洁奉公,对待“黑的”绝不姑息、不迁就、不畏权势,狠刹讲情风,全年共取谛“黑的”10余辆,对“黑的”经营者起到了有效的打击作用,城区秩序明显好转.

四、运力结构得到进一步优化,安全工作扎实到位.

车辆年审工作在道路运输中有着重要的意义.针对往年部分车主业户不够重视的现象,我们坚持宣传到位、严格把关.今年,共完成客车审验155辆,参审率达到98%;出租车辆审验60辆,参审率达到95%;经过整改补审,合格率均达到100%.期间,对一些破旧客车的车主下发书面通知,使其充分认识到破旧客车在经营中存在的各种隐患和更替换新的重要意义.通过努力工作,本年度共完成车辆更新15台,新增8台,从源头上消除了隐患,优化了运力结构,使我县的道路运输能力也进一步增强.

安全工作是各项工作的基础.今年,按照局通知精神,我们开展了以“遵章守法、关爱生命”为主题的“安全生产月活动”.认真组织全体人员学习了《安全生产法》和识关于加强安全生产工作的决定》等有关文件、法规,以提高认识,牢固树立安全生产重于泰山的思想.为将活动长久持续下去,客运所还与运输企业、客运站场一一签订了《道路旅客运输安全生产责任书》,并整理存档.客运站还张贴了“深入开展安全生产月活动,提高交通管理水平”、“遵章守法、关爱生命”等横幅,在车主业户中广泛宣传安全生产的重要意义,倡导人人知安全、重安全.

客运所成立专门的安全生产管理小组,由所长任组长,定期不定期的对运输企业、客运站场进行安全检查,针对存在的问题及时提出整改意见,并要求运输企业、客运站场拿出应付各种突发事件的应急预案,通过积极细致的工作,年内,没有出现一例责任事故.

五、“村村通客车”工作圆满完成.

按照上级关于“村村通客车”的标准,客运所从不敢松懈.今年在去年工作的基础上加大了工作力度.分管所长段卫东与县运输公司有关负责人驱车10余次,行车一千多公里走访村民、勘测路况,对辖区的所有行政村和乡村路段进行了综合分析,按照现有营运车辆数量、运营状况,走出了以长线带短线,冷热线搭配并重发展全面推进,由乡镇向各个行政自然村延伸的路子.重新调整,合理规划,为将工作做的更好更细,就避免线路重叠、减少车主间纠纷、车辆排班排点等问题,所长王文治利用晚上时间加班召集各线路的车主召开座谈会10余次,研究切实可行的实施方案,使得“村村通客车”有条不紊的开展.

初春,段所长与县运一般人敲开冰冻的土地,冒着严寒把站牌栽到了各个村头,同时也把温暖带给了群众,受到了广大村民的热烈欢迎.

截止12月份,我县406个行政村,已有398个通上了客车,通车率达到,同步完成乡村站牌建设30余个,极大的方便了群众的出行.

在肯定成绩的确同时也存在以下不足:

硬件建设资金不足,投资比较单一,像城乡客运站牌建设进程缓慢.

**车站接车工作总结16**

在过去的一年中，在段及车队的正确领导下，我严格要求自己，勤奋工作，认真学习业务，不断强化自身的能力建设，为班组的发展进行了不懈努力。下面，我就以下几个方面来简述去年的工作：

>一、工作方面

作为一名列车长我深知，个人再完美，也就是一滴水。一个优秀的团队，就是大海，只有使身边的同志，所在的集体共同进步，才是正的进步。因此，我常常提醒自己，要团结同志，要积极的开展各项活动，组织同志们对工作的积极性。一个合格的列车长，要及时处理好与兄弟班组之间的关系。更要处理好三乘关系，还要处理好车班内部各工种之间的关系。因此，我经常在其间穿针引线，及时化解矛盾，进行换位思考，使得大家都能心往一处想，劲往一处使，共同搞好车班的各项工作。

>二、业务方面

作为一名车长，没有扎实的业务没有知识是不行的。因此我努力学习各项业务知识，多读书，读好书，以提高自身的业务素质，把业务学习贯穿在车班的日常工作中。努力掌握各工种的基础知识，在工作做好一个有用的人，增加知识的积累。我知道一个车班职工业务素质的高低决定车班的综合实力，因此，我一直非常注重乘务员业务素质的培训，结合实际情况，有针对性地开展业务学习，岗位练兵，注重学习的效果，力求做到学习内容精，学习方式活，学习态度实，学习制度严，充分调动各各种的积极性，使车班的业务素质得到普遍提升。

>三、纪律方面

一个优秀的列车长，既要精通业务各种规章制度，能够依章办事，同时，对一些问题有要灵活处理，因此，在实际处理问题中，我尽量做到综合考虑，既要考虑“以人为本”的服务理念，又不能违背铁路的规章制度。为了求得问题的妥善处理，原则上尽量减少矛盾冲突，缩小不良影响，具体情况具体分析。同时，经常找来有关事例处理方面的书籍阅读，虚心向老师请教，以提高自己依靠办事的能力。

>四、管理方面

为了充分发挥班组全体职工的积极性，在日常工作中，做到班务公开，评选评优，趟考核等都面向职工公布，做到公开，公正，公平，定期召开车班骨干座谈会和民主评议会，听取他们对车班管理上的意见和建议，及时采纳，调动车班的一切力量，来共同管理好车班。

一趟列车，就是一个小的社会，随时都有可能有突发问题。这就要求列车长要有良好的心理素质，沉重冷静的应变能力，果断的处理问题能力。因此，在今后的工作中我将戒骄戒躁，继续努力，为班组的而尽一份力。

**车站接车工作总结17**

一、完善内部管理制度，增强员工责任心。

今年我站结合各部门实际情况，从完善各岗位职责、工作流程及考核管理制度入手，系统性、标准化地落实质量信誉考核；授权部门调整工作时间、合理配备岗位，发挥特色服务；实行周五安全生产例会制度，对本周工作进行交流、沟通，查找管理中存在的不足并及时协调解决；经常举行征求职工意见座谈会，发现问题及时整改；实行定期召开旅客、车主座谈会，对管理中存在的问题及时纠正，以改进工作作风，完善管理职能和监督职能；这样细化内部职责，严格质量信誉考核，增强了干部职工责任心、提高了管理水平，所以车站从车辆安全关、准入关、售票关、定员关、“三品”检查关、服务质量关、出行关处处严格考核，使我站圆满顺利安全地完成了全年的生产任务。

二、积极开展保持^v^员先进性教育活动，再树文明“窗口”形象。

为了提高服务质量，太原汽车站支部坚持把学习实践“三个代表”，重要思想贯穿于先进性教育活动始终，用实际行动做贯彻“三个代表”重要思想的表率，做立党为公，服务旅客的表率。党员干部在本职岗位上充分发挥出先锋模范作用，汽车站支部开展了“一名党员一面旗帜，党旗为我指方向，我为党旗增光彩”的活动；在服务台公示服务承诺：“有困难找我们，^v^员在您身边，青年文明号为您服务”真正为旅客提供方便解决困难；设“保先”教育征求意见箱；在服务台摆放车主、旅客征求意见卡；每周六、日为党员义务奉献日，支部党员轮流在服务台进行义务服务、宣传，发放征集意见卡；各部门每周两次在班后进行业务技能学习、职业道德教育；改进售票处、检票口服务标识标牌；增加双语语音广播系统；为旅客增设警示标牌及语音广播提示；专设英语、哑语售票口；为旅客配备了针线包、晕车药、创可贴等便民服务箱;安排专人为特殊旅客服务；车站向旅客和经营者公开服务承诺、向司乘人员公开工作人员“十要十不准”；向社会公开值班站长电话及投诉电话，随时接待旅客咨询、受理投诉、为旅客排忧解难；通过多种人性化肥服务措施和接受社会的广泛监督，致力打造一流的服务品牌。党员干部用实际行动深入生产一线，带动鼓励职工以饱满的工作热情、无私奉献的企业精神，不仅车站效益突飞猛进，更赢得了广大旅客和经营者的赞誉，经营公司的锦旗不断，旅客的表扬信频频传来…，我站以优质的服务回报旅客、回报社会，成为交通行业文明服务“窗口”的一面旗帜。

三、营造良好的客运环境，更大限度满足旅客出行需求。

为了维护旅客和经营者的合法权益，为了广大旅客的生命财产不受侵害，我站配合行管部门加大打击黑车力度，利用语音广播循环提示，动员旅客进“放心站”乘“安全车”，共同打击站外“黑车”，给经营者创造了一个公平、公正的经营场所，以此吸引了大量经营者进站发车，今年新增线路：太原－汉中、哈尔滨、长春、荆州、十堰、武汉、唐山、民权、怀仁等班线，更新太原-大同豪华车辆，改进线路，多数能辐射到旅游景点；在火车站出站口悬挂汽车时刻表；与新闻报刊、电信、省交通广播电^v^合传送车站班线信息；每逢节假日、黄金周期间紧紧抓住这一契机，提前安排，统一部署，充分发挥管理、服务、场站方面的优势，和旅游公司联手，保证充足运力，提前与各大中专院校联系记录主要流向、日期，并组织车辆到学校统一接学生，以方便学生出行；随着客运市场日趋规范、营运线路的增多、车站品牌的延伸，更加满足了旅客方便、快捷的出行需求，使我站客流稳定增长，形成良好的发展局面。

四、加强安全管理，保障出行旅客生命财产安全。

我站全面贯彻落实“安全第一，预防为主”的管理方针，崇尚“关爱生命、关注安全”的经营思想，建立健全驾驶员从业资格证档案、第三者责任保险、车辆二级维护、线路牌档案、营运车辆信息档案、车辆因故停运档案、顶班车档案等，记录详细，随时备查；要求各部门利用广播、横幅、标语、板面等形式对职工、车主和司乘人员进行安全宣传教育；严格核查进站班车手续，对证件不齐的车辆一律不准报班；做好限时进站工作，班车按时有序进站、入位、出站；认真做好进站乘车旅客的“三品”检查及班车出站时的超员、超载检查；派出所与进站班车签订《太原汽车站站车治安协议书》计483份，对司乘人员统一制作了胸卡，进行规范化管理；同时车站积极配合行管部门，打击站外站、治理站内外喊客、拉客、倒客、车辆乱停等行为，使站场内外秩序井然；设辛家庄、新城二检站严堵超员出行，确保了旅客乘车安全，安全工作成绩突出，为完成全年生产任务奠定了坚实的基矗

五、工作中存在的不足：

1、站外拉客、站外站、站外黑车、公路出租等违法违规行为未能彻底取缔，客运市场不规范，形成恶性循环的客运秩序。

2、每逢客运高峰期间，一些客流较集中的线路（如朔州、大同）会出现调配加车困难的情况，由于加车空车返程，实载率降低，成本太高，导致车主不愿加车出行，影响及时疏送旅客。

3、并州运业客运公司在客流高峰期，在正常报班的情况下，竟私自不进站，在站外电力大厦发车，导致大同方向的旅客出现突然滞留现象，这不仅严重影响道路客运形象，特别对旅客所携带的.物品得不到安全检测，旅客的生命财产存在极大的安全隐患，更损害了企业和合法经营者的权益。

六、20\_年的工作安排：

1、我站继续和行管部门协作，严厉打击站外黑车等违法违规行为，彻底取缔“站外站”，维护广大旅客和经营者的合法权益；稽查人员、派出所人员加强早、中、晚空隙时段的查堵工作，彻底清除站内外喊客、拉客及“车托”行为。

2、关心职工生活，逐步改善职工工作环境、福利待遇，充分调动职工的积极性，提高员工主动服务意识，增强团队凝聚力，保障车站各项工作顺利完成。

3、继续加强职工职业道德教育、业务技能培训，安排分班组定期进行学习，要求职工掌握工作所需要的英语、哑语等日常用语，掌握新增线路的基本情况，熟记旅游景点的基本常识，进一步提高我站的服务质量。。

4、加快小店二检站的设立，监管出站车辆合法经营。

5、我站结合开展保持^v^员先进性行活动，继续加强党风廉政建设，弘扬求真务实的工作作风，努力建设管理规范、运转协调、文明服务、廉洁高效、群众满意的交通运输行业。

**车站接车工作总结18**

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半个多月了，为了更好的促进工作，我现将这半个月来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语、工作页面的操作和普通话的加强练习。 那时，班长说我的“您好的好字说的不正确，后来一直重复加紧练习这个字。到了星期五我们新员工集体考试时，听到班长说“嘿，你的“好”字已经克服了啊!” 心情好是开心。是的，都说细节决定成败，很多人都会

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