# 做好旅客问询工作总结(合集42篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-12-07

*做好旅客问询工作总结120xx年的工作在上级领导的正确指引和全体员工的\'辛勤付出下顺利地结束。回想一年间，我们科室员工经过了“整学变升”的思想转变，“五不自”的不足整改，通过了《弟子规》的道德提升，服务项目的不断增加，特别是检票服务工作的精...*

**做好旅客问询工作总结1**

20xx年的工作在上级领导的正确指引和全体员工的\'辛勤付出下顺利地结束。回想一年间，我们科室员工经过了“整学变升”的思想转变，“五不自”的不足整改，通过了《弟子规》的道德提升，服务项目的不断增加，特别是检票服务工作的精细化管理有了很大变化。首先是6S定位，所有的物品摆放都有规定，按照要求操作，杜绝了安全隐患，保证了各项准备工作的完整规范；其次是严格工作流程，每一步都不要省略，避免出现错乘漏乘、行包差错；再次，控制记录单浪费，考核早打单现象，对于作废单子查明原因，积极整改，最大限度节约成本；最后是对服务工作的常抓不懈，从仪容仪表、文明用语，到服务言行、服务技巧，出现问题集中总结，依靠众人的智慧、经验汇集起来分享使用，大家一起获益。

以上的好做法会在20xx年的工作中延续下去。20xx年的客运形势不容乐观，实际上危机一直就在，从火车提速到私家车增多、民航打折降价乃至轻轨贯通，公路客运受到了前所未有的冲击。现在的车站下午一过三点，整个候车大厅就冷冷清清的的，让人的心情尤其沉重。但即使这样，我们也不能坐以待毙，张总在报告中指出“只要精神不滑坡，方法总比困难多”。危境蕴含着机遇，就靠我们大家众志成城，去寻找并抓住。

“服务就是公司的核心竞争力，走出困境，离不开质量取胜，为了企业，为了个人，改进服务是我们每一位员工义不容辞的职责。”我们客运员工的工作主要就是围绕着服务展开，服务与创新历来是不断追求的目标，在当前的严峻形势下，我们更应该响应公司号召，做到以下几点：

第一，强素质稳定客源。新员工要学好业务，做到人人入脑入心、应用自如，防止在旅客询问时只靠“一指禅”；老员工也要不断了解车站新增线路及服务项目，不要只凭老经验行事。大家一起打好基础，把服务做到前面，让旅客感到事事顺心，留下好口碑，提高回头率。

第二，求效益延伸服务。“好酒也怕巷子深”，要主动走出去宣传总站的经营项目，让更多的人来总站乘车，这是特别增加导乘岗的目的。在做好检票服务工作的同时，延伸服务项目，增加三产售卖活动，特别是在严寒时节，旅客不下车就能买到自己需要的物品，感到很方便。

第三，增见识推陈出新。不断学习外部的先进经营经验和服务，从中提取利于总站发展的好方法；要勇于接受新事物，发扬主人翁的精神敢于创新。

第四，重创新求真务实。创新要有实效性，能够转化成有效的经营项目。一切服务都是为了取得效益，要牢牢把握这个重点，确保创新服务有效进行。

总之，20xx年的工作已经全面展开，让我们深刻领会领导工作指示精神，向着“六能”目标，主动作为，创新服务，献出自身的智慧和努力。

**做好旅客问询工作总结2**

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。

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。

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。

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，主动向八艺节主委会汇报情况后，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，争取创造出更好的社会效益和经济效益。

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、高枧槽特大桥、白塔铺特大桥、大平地隧道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。到目前止，为在我县境内施工的6个分部累计提供用地亩，其中，永久用地亩，临时用地亩。累计落实施工便道6条。累计房屋测量，实际完成拆迁。

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，到目前止实际累计完成亿元。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3491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，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，避免引发各种群体的事件和上访事件。

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。

**做好旅客问询工作总结3**

九月份加格达奇红外线车间劳动安全工作是根据段劳动安全工作重点，结合车间的实际情况——迎接局检测车，红外线设备加密更型工程、设备周月检等工作为重点，加强施工现场的监控力度，加大对网络设备的抽查，确保施工现场的人身安全及设备的正常运行。车间学习各种事故及人身伤害事故为教训，举一反三，强化职工劳动安全意识，开展好劳动安全攻关活动，确保人身安全绝对稳定。

>一、九月份劳动安全工作情况

1、深入开展“三查”活动：

按照段继续深入开展“三查”活动的文件要求，车间在9月x日和9月x日先后两次深入到现场，对设备进行检查，共查出问题24件，已利用整改阶段对存在的问题进行了认真的整改。9月x日，车间主任带领包机班组工长对南部线设备逐台进行了检查，重点是探头探照点的位置及头定标情况，对现场存在的探头保护门档板出现的裂纹及探头支架倒角裂纹，直接影响行车安全的隐患问题现场进行了解决。9月x日，车间又组织人员对林海8台设备进行了节前检查，发现林海维修人员在月检检修过程中有脱标现象，当即对检修人员进行了考核，并要求班组对车间发现的问题立即进行整改。

2、红外线加密工程及设备更型的前期准备工作。

9月x日至18日，车间组织人员对加密工程的探测站防雷地线进行了施工。局拨设备的室外分线箱到后，车间又将维修分成三组，按施工计划的要求，逐台安装室外分线箱和敷设1#磁钢电缆，在设备到之前，做好加密和更型前安装的一切准备工作。

3、迎接了局红外线动态检测车。

9月x日，车间迎接了局红外线动态检测车对南部线设备的检查验收，在车间的周密安排下，本次检查结果各项数据全部符合标准，朝阳村上下行探测站取得了各项指标全部优秀的好成绩，除大杨树上行左侧、红彦上行右侧的探头定标得到良以外，其它各项测试指标全部为优秀。检测车过后，包机班组迅速召开专题会议，分析探头定标存在问题的原因及下一步整改措施。通过分析，包机班组总结出了探头定标在各种天气情况下的探头曲线变化规律，经过一段时间的证明对现场定标有很大的帮助。

4、设备秋季整备准备工作。

9月份车间及时对各班组下达了设备秋季整备计划，确定了重点设备、重点部位、重点防范的办法，由中心班组按照各维修班组提报的秋整用料，已于9月x日前下发到各班组。

5、组织开展设备质量鉴定活动。

按照段的整体工作要求，结合开展的安全百日攻关活动，本月x日到19日，车间组织检查组人员对管内红外线及车号设备进行了全面检查，发现问题13件，突出问题是作业人员周、月检检修不到位，设备灰尘大，部分螺丝松动及对AEI车号周检不认真等问题，已采取措施反馈相关班组进行认真整改。

6、加强职工“两纪”，搞好人身安全教育。

车间及时传达了段发“职工作业劳动纪律”的有关通报，使职工明确了思想认识，增强了遵章守纪的自觉性，在人身安全上，加强了作业的检查监控，人身安全制度落实较好。本月安全较为稳定。

>二、九月份安全分析：

本月共收到信息24件，较上月相比增加2件，其中考核信息9件，占信息总件数的37。5%；A类3件，

占信息总件数的12。5%；B类3件，占信息总件数的12。5%；C类3件，占总件数12。5%。

>三、倾向性问题、关键性问题及对策：

1、安全信息反映的倾向性问题

（1）、安全管理方面，存在着现场作业时，工具、仪表乱扔乱放现象；职工作业未按规定着装；劳动安全工作日志填记不及时。

（2）、运用管理方面：主要是设备有灰尘，帐项填记不符现象仍然存在，主要原因是作业人员日常维护不到位、填记不认真所致。

2、设备质量倾向性问题：存在的主要问题是探测指标与实测不符，主要是维修人员对运用设备检修不到位，试不认真，突出是车号测试；由于新职人员素质低，周、月检标准低，造成设备检修质量不高。

3、车间存在的倾向性、关键性问题。

从本月考核的3件A类信息中，管理问题占2件，设备质量问题占1件，倾向性问题主要是管理问题，包机人员对设备包保不明确，车间卡控措施落实不到位，关键性问题是设备检修质量不高，表现在朝阳下行探测站左下探角度偏差7毫米。

4、对策措施。

（1）、加强职工安全第一思想教育，不断提高安全意识。

（2）、强化安全管理，严格落实各项制度及控制措施，加大现场监控力度及考核力度。

（3）、严格落实好各项作业标准，强化周、月检质量，开展好设备质量鉴定和设备质量攻关活动，不断提高设备质量。

（4）、加强人员技术技术培训，以“十个工作日”培训和“职工竞争上岗”考试为契机，加大职工技术培训力度，不断提高业务素质。

>四、十月份主要工作：

1、实施加塔间红外线设备加密工程。

在现有基础上，继续推进加密、更型工程的施工进度，完成最后阶段的设备安装、配线及调试工作，中心班组要积极备料，按照车间要求，组成两个设备安装攻关小组，由专人负责，对21台设备进行安装，包机组做好人员选派，加强业务学习，熟知设备安装方法、步骤，确保安装质量及人身安全。

2、加快对新职人员的培训工作。

车间本月从基础知识入手，重点强化现场实做和独立处理临时故障能力的学习培训，把学习培训同此次加密、更型设备安装结合起来，分期、分批组织新职人员到施工现场进行实地教学，提高职工对设备的安装配线技术。

3、加强红外线、车号设备的周月检，提高设备维护质量。

包机班组要认真落实好周月检标准，逐项检查维护，保证质量，工长要加强检查，及时发现纠正存在的问题，不能只重视红外线设备，轻视车号设备，对AEI车号要重点监控，引起重视；中心班组积极检修故障摸板，保证设备发生故障能及时提供备板、备件。

4、加强人身安全教育，抓好施工作业安全。

十月份天气转冷，昼夜温差大，给现场施工作业带来一定难度，车间、班组要加强作业前的安全教育，搞好安全预想，抓好作业中的控制，认真落实好各项安全卡控措施，确保施工作业中的人身安全。

**做好旅客问询工作总结4**

一年来，按照市局、市处文件精神和统一部署，在局领导和所领导带领下，客运股始终坚持“以人为本、统筹发展、服务至上”的工作思路，全面树立和落实科学发展观，扎实工作，有力地推动了全县道路客运事业全面、协调、可持续发展，现将20xx年工作情况做如下总结：

一、加强学习、提高素质

以进一步深化“三治三提”效能建设，以党的群众路线教育实践活动为契机，全面贯彻活动精神，继续开展效能建设活动，认真学习各项法律、法规，条例及有关文件，进一步提高工作人员的政治素质及业务素质。

二、春运临检工作

为保障20xx年春运期间旅客运输安全，确保优质有序，快捷高效的运输秩序，在春运工作开始之前，客运股组织人员对全县参与春运的客运车辆进行春运临检，对所有车辆的技术状况、驾驶员资质、车荣车貌、应急消防器材等方面进行检查，确保无“病车”参与春运。

三、春运安全管理工作

为切实加强春运工作的领导，运管所成立了春运工作领导小组，下设了春运办公室和运力保障、安全保障、机务保障、宣传报道、后勤保障5个工作小组，组建了春运现场指挥办公室，所属各运输企业相应成立春运领导小组。制定了《20xx年春运工作实施方案》，并对各单位和部门的工作职责进行了明确，要求各级部门全面贯彻落实，认真执行，努力实现以人为本的和谐春运。春运期间出动了5辆宣传车，宣传交通法律、法规、安全常识；抽出20名工作人员，发放宣传资料3000余份；在交通要道、客流集中地区，悬挂安全宣传标语50幅；在各站摆放安全宣传版画30块，每天用VCD不间断播放交通事故的实况录像，宣传旅客安全乘车常识及车辆安全运营措施。

今年春运客流整体繁忙而平稳，公司共投入营运客车460辆。完成公路客运量约万人次，客运车辆加班及包车186班次。

四、城乡班车年审、更新及车辆档案健全

在今年的客车审验工作中，认真贯彻落实各种规章制度，实行“层层负责制”的审验原则，加强对车辆的各类手续、技术状况等方面的监督检查，各负其责，层层把关，较好的防止了“蒙混过关”“私自非法转让运输证件、许可线路”的违法事件，依法对不规范经营的业户进行了处理，对不符合审验的车辆进行缓审，今年共审验客车107辆，同时按照相关法律法规的要求，对营运期限到其的客运车辆进行更新，截止目前共更新车辆69辆，新增客运车辆2辆。在审验结束后，安排专人对所有车辆档案及运政系统中的网上档案进行完善。

五、客运安全监管及“安全生产月”

1、督促各客运企业严格落实安全例会、日常安全检查等各项安全管理制度，并且每月定期或不定期的对个运输企业进行安全检查。

2、在今年的“安全生产月”活动中，围绕“平安交通，人人有责”活动主题，充分利用新闻媒体等形式开展了一系列安全宣传活动，坚持“三贴近”“三面向”，大力宣传“安全生产年”的意义、目标、任务和措施，宣传道路运输安全法律法规。全县共设置，设置安全生产咨询台5个，悬挂横幅、条幅62条，张贴标语160余条，发放宣传资料3000多份，不间断播放宣传教育光碟，安全宣传工作做得有声有色，充满了“安全生产月”的活动氛围。

六、客运企业及客运站安全标准化考评工作

按照省、市文件精神，商丘市道路运输管理处自20xx年4月份对柘城县顺鸿运输有限公司、柘城县客运总站进行安全标准化考评工作。客运股抽调专门人员深入客运企业指导、参与考评准备工作，在各项安全管理制度落实、企业安全管理措施、车辆安全管理措施、安全专职人员配备、安全设备、设施等方面进行重点强化。经过将近2各月的筹备顺利通过了此次考评工作，得到了上级的肯定。

七、强化职责、落实目标任务

进一步强化安全管理，对于营运手续不全、车辆技术状况不达标、驾驶员资质不符、未按时进行维护的车辆一律不准参与营运，同时采取各种形式加强客运从业人员的安全教育，进一步提高从业人员的安全意识。

截至目前我县共投放客车460辆，完成客运量万人次，客运周转量万人公里，无一例重大责任事故发生。

八、20xx年工作计划

1、积极推进农村客运网络化建设进程，完善农村客运网络化建设实施方案，结合我县实际情况进行农村客运班线的划分，实现乡村通班车。

2、搞好农村客运网络化建设的宣传和农村客运市场调查。

3、加大客运市场的治理，搞好客运市场的培育。

4、搞好20xx年的运输场站建设工作。

5、完成各级领导交办的各项工作任务。

**做好旅客问询工作总结5**

经过大家的团结协作、共同奋战，为期4天的“五一”客运工作顺利结束了。客流主要集中在4月30日、5月1日和5月3日，借助以往节假日好的工作经验，多向旅客宣传网上购票、微信购票及电话订票，根据客流动态及时向客运处提出车辆加班的建议，接受旅客的投诉并及时记录反映给相关部门，负责流水线滞留旅客的安抚及解释工作，做好满员车辆的旅客回访工作，最大化的避免座位浪费现象。帮助旅客找寻行李，为旅客代理退票改签业务，不仅体现了我们总站服务的人性化，更多的的是留住来总站坐车的新老客源，多一项服务，多一份保障，少一分担忧。

这次“五一”让我感受最深的是大家以站为“家”的意识和无私奉献的精神，没有抱怨，有的只是大家的互相关心爱护。还记得5月3日下午，流水线旅客在后面发车位排队候车的场景，人多车少，时间一长旅客都有点沉不住气了，3点左右开始打电话投诉，我们都耐下心来给旅客解释，安抚旅客让他们再等一下，加班车辆在路上，很快进站，旅客也很理解。这个时候的我们要在黑暗中点燃那点点亮光，驱散旅客的忧虑，给予他们新的希望。站领导们也走到了候车队里与旅客沟通，安抚那些不安的情绪，对我而言这又何尝不是一种动力，一种指引呢？不畏困难，我们勇敢面对。

5月3日下午接到一旅客投诉，是关于接驳旅客在站内滞留很久为坐上车引起不满并要求退票的问题。针对这种特殊旅客应该有特殊的应对措施。建议：车辆提前联系客运处，检票口为旅客提前把票打出来安排旅客坐最近的班次走。张站说过“沟通”是最好的管理。只有沟通到位，才能使工作做到事半功倍的效果。

每经历一次客流高峰都会让你有或多或少的感悟与收获，遇事要沉着冷静，沟通在前做事在后，要多站在旅客的角度为旅客着想，根据旅客的需求增添多元化服务创收经营。快乐工作，幸福生活，在这里我感受到了。

**做好旅客问询工作总结6**

在20xx年的客运工作中，赤峰站客运二班在段和车间的正确领导下，不断完善班组管理制度，以努力实现“安全出行、方便出行、温馨出行”为契机，坚持“以服务为宗旨，待旅客如亲人”的服务理念，组织领导全班职工贯彻落实总公司、铁路局、车务段下发的各类文件精神，认真履职尽责，不断提高服务质量，较好的完成了客运各项目标任务。现将本人工作总结如下：

>一、营造学习氛围，实现业务“零落后”

随着铁路改革的不断推进，现代化服务设施及管理模式的引入，我意识到作为班组长，需要实时掌握新的作业技能，学习新的规章制度，不断提高自身素质，提升管理能力，只有这样才能应对日益复杂的工作情况。

在加强自身学习的基础上，班组更加注重职工业务素质的提升，针对班组新职人员多，业务知识薄弱，工作经验不足等现状，严格落实车务段及车间的相关教育，督促青年职工学习业务知识，提高工作技能，利用班组交班会集中学习最新业务规章以及列车动态变化，职工间休期间不定期提问抽查《规章》、《细则》相关知识，让青年职工时刻处于“紧张”的学习状态，针对业务素质较低，日常学习又不积极的职工，班组通过交流谈心，加紧督促等方法鼓励引导其学习掌握业务，并取得了一定的成效，在20xx年车务段组织的各类业务比赛中，二班青工取得了较好的成绩，在“青工V表演赛”中获得了集体二等奖，售票员苗菲菲、邢学敏，客运员李思语、于超等均取得了“一口清”满分的好成绩，并在第二次“一口清”考试中全班无一人不合格，实现了业务学习“零落后”的目标。

>二、完善班组管理，做到职工“零抱怨”

在车务段、车站及车间各级领导班子的带领下，在原有管理的基础上根据本班组实际情况不断完善管理制度，在确保职工基本利益的基础上不断提高工作效率，优化工作质量。作为值班员我致力于行包、售票、服检及上水作业的统筹管理及与班组领班员及三品领班员的协调配合，按照人员动态变化情况，以职工业务素质及工作能力为参照，共同商讨，合理分工，以确保每个岗位职工都能够做到“在其岗，任其职，担其责”。

根据人员情况及列车动态合理调整间休机制，在杜绝各岗位作业无“漏岗”的同时，确保职工有合理的间休时间。春暑运及\_70周年期间，班组提前安排职工轮流联劳，协助其他班组做好旅客乘降、引导、查验车票等各项工作，确保了客流高峰期旅客乘降工作的顺利进行，全年共联劳XX次，参与职工XX人。在不断完善管理制度的同时，注重与职工的相互交流，对思想不稳定的职工，定期交流谈心，疏导思想，对职工提出的问题，集中讨论，致力解决，维护班组安定团结，基本做到了职工上班“零抱怨”。

>三、加强乘降组织，确保旅客“零危险”

乘降组织是班组工作的重点。提前掌握客流情况，根据实际合理开设检票口，遇客流量较大时，及时组织客运人员提前进行预检，防止“漏检”“误检”“漏乘”等涉及安全的根源性问题的发生，在关键地点关键时间段安排客运人员做好引导工作，特别是春暑运加开临客期间，K4770次列车与K7364次列车检票时间冲突且均需通过天桥上站台乘车，容易发生旅客“误乘”，针对这一问题，班组在车间的正确领导下，将夜班的工作重心放在这两趟车的乘降组织上来，从进站口到检票口再到天桥口直至站台分别安设人员引导，实现了临客加开期间无“误乘”问题的发生。

作业前及作业中各岗位互相提示应答，严格落实“一车一清”制度，认真对待发生的每一个问题，吸取教训，大力整改。今年班组共发生“误检”问题XX件，发生一件旅客跳跃站台事件，大体过程是，一旅客从K275次列车下车后，通过地道到达二站台准备乘坐4328次列车，但到达后发现二站台没有列车（4328次已经发车），而此时K7383次列车停靠在三站台，客运人员正在组织旅客出站，该旅客误以为停靠在三站台的K7383次列车系自己想要乘坐的4328次，情急之下直接跳下站台，客运人员发现后大声制止，但该旅客全无理会，最终还是横越线路到达三站台，事件发生后，班组及时总结经验教训，并在班组交班会上集中讨论，制定出了预防措施，确保旅客乘降“零危险”。

>四、加大查堵力度，力争三品“零容忍”

为确保列车运行及旅客旅行安全，20xx年我们班组在三品检查方面加大工作力度，安排业务技术好的工作人员担任安检员，力争将旅客携带的所有危险品堵在站外车下，确保旅客的旅途安全，特别是\_70周年及十八届五中全会期间，我们按照铁路局及车务段的工作安排，严格执行二次安检，全年共检查出三品XX件，在领导的监督和职工的共同努力下基本实现了三品“零容忍”的目标，为旅客提供安全的旅行环境。

>五、提高服务质量，争取服务“零投诉”

20xx年，我们班在确保旅客安全的基础上以服务旅客、方便旅客为工作重点，并要求职工主动服务、微笑服务、耐心服务，在服务工作中坚持“以人为本”，努力提高服务质量和服务技巧，坚持执行“首问首诉”负责制及“三要四心五主动”的服务方式，特别是遇到列车晚点和机车故障等非正常情况，班组认真做好解释工作，努力消除将旅客的不满情绪。全年帮助特殊重点旅客，为残疾旅客提供轮椅，帮助旅客寻找遗失物品，护送旅客进站上车等一系列好人好事共有X件。

>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08年创造出更好的社会效益和经济效益。

**做好旅客问询工作总结7**

>1．旅客人数

二月份进出境旅客8030人：商人为4190人，团体为3406人；一月进出境人数为11392人：商人为10377人，团体为730人，进出境人数比上月减少30%，其中商人数比上月减少54%，团体人数比上月增加366%；因0009E、0010E、0010W、0011W、0810E、0810W、0811W这7个航次团体较多而控制商人人数，并且在春节前后因带工货较少商人人数减少，春节停航了两个航次，这三个原因造成二月份旅客人数减少。

>2．客票代理费

二月客票代理费为xx元，一月客票代理费为xx元，代理费比上月减少30%。

>3、综合服务费

二月综合服务费为111040元，一月综合服务费为175530元，比上月减少37%，因旅客总人数比上月减少所致。

>4、行李标签费

二月行李标签（工、农、返）收入30174元，一月行李标签收入56485元，二月份比一月份减少87%；二月份行李搬运费为2480元，一月份行李搬运费为23685元，二月份比一月份减少90%。因无行李箱造成行李标签费收入大幅减少。

>5、客车费用（支出）

二月进出旅客8030人，共使用客车197车次，支出19700元（元/人）；一月进出人数为11392人，客车272车次，支出27200元（元/人），二月客车费用与一月相比实际增加562元，因无行李箱商人手提货增加而导致每辆客车载客人数减少。

三月份工作计划：

1、学习班组建设经验

2、做出奖金二次分配方案。

3、修改本部门岗位职责。

**做好旅客问询工作总结8**

客运部门工作总结及工作计划

xx年，在市委、市政府的正确领导下，在市建设局和各级行业主管部门的指导和支持下，我办坚持以“三个代表”重要思想为指导，在开展保持\_员先进性活动的同时，我们以实现“率先发展”为目标，紧紧围绕全市中心工作，充分发挥职能作用，严格执法，热情服务，各项工作都取得了长足进展。

一、夯实基础，加强队伍自身建设

我办坚持把政治理论学习、思想作风教育和执法行为规范作为队伍正规化建设的重要内容。今年以来，认真学习了“三个代表”重要思想、\_和十六届四中全会精神，特别是在保持\_员先进性活动中，我办结合客运管理实际，从贯彻落实十六届四中全会精神、加强党的执政能力建设、实践“三个代表”重要思想和促进古交率先发展的高度出发，集中开展了党的优良传统教育、与时俱进的先进性教育和廉政执法教育;通过加强党组织建设、完善组织生活和发挥党员的模范带头作用，增强了全体工作人员的法律意识、服务意识、责任意识和敬业意识，我办文明执法和热情服务的良好风气受到了各级领导和社会各界的一致好评。另一方面，我办通过对全体人员严格的军事训练，使我办工作人员的执法行为有所规范，增强了组织性和纪律性，提高了工作效率，树立了文明、廉洁、高效的对外形象。

二、依法治理，规范客运市场秩序

城市客运管理包括公交客运车辆管理和客运出租汽车管理。今年以来，针对我市城市客运行业存在的经营行为不规范、非法客运出租汽车较多等问题。一是以打击非法营运和排查事故隐患为主，遏制各种非法客运活动，维护了安全畅通的经营秩序，杜绝了恶\_通事故的发生。上半年共查处各类非法客运车136台，完善经营手续的出租车248台。公交车型统一更新5台，出租汽车更新2台。二是认真履行职责，加强稽查管理。按照城市客运管理条例规定，对全市的城市公共客运经营者及其车辆进行了以经营资格和安全技术性能为主的.集中检查审验。在开展保持\_员先进性教育活动期间，我办紧密结合工作实际，以学习促工作，在工作中加强学习。通过学习，使全体党员进一步提高了思想素质和业务素质，促进了城市客运管理各项工作的顺利开展。在“两节”期间，全体党员充分发挥先锋模范作用，主动牺牲休息时间，坚持工作在客运管理第一线，严格履行客运安全检查职责，依法查处非法客运出租车27台，为8台公交客运车完善了经营手续，受理经营者和乘客举报投诉12起并依法予以查处，维护了广大经营者和乘客的合法权益。积极主动地为客运经营者提供安全教育和技术咨询服务，印发安全知识和文明经营服务宣传材料XX份，把党员先进性的要求实实在在地体现在城市客运管理服务工作的各个方面，确保了整个春运期间我市城市客运市场良好的经营秩序和无交通事故目标的实现。另外，在“两节”期间，我办根据上级要求，组织了以党员为主的客运服务队伍，为市委、市政府和上级主管部门安排客运车辆、提供优质客运服务 18台/次，圆满完成了各项服务任务，受到了市领导和社会各界的好评。

三、注重服务，提高安全经营意识

半年来，我办以党员干部为骨干，全体工作人员牢固确立管理就是服务的宗旨，坚持管理服务并重，面向社会公开承诺：“严格执法，公开公平公正办事;热情服务，合情合理合法待人”，随时接受社会各界监督，积极主动地为经营者提供各类服务和帮助。通过公开收费项目标准、全时段办理客运经营手续、免费为经营者配备服务标志和经营识别服装、及时处理举报投诉等有效服务，增强了工作的透明度，赢得了经营者的信任和支持。广大经营者主动按规定更新车辆，其中更新公交线路车辆23台、客运出租车7多台，使我市的城市客运面貌焕然一新。全年共组织举办安全教育培训和例会27次，促使经营者不断增强安全意识，积极开展文明服务;受理并依法协调解决举报投诉23起，维护了经营者和乘客的合法权益。我办下属企业城市客运服务中心在全面落实各项服务要求的基础上，为国家纳税近2万余元，圆满完成了各项指标任务。

**做好旅客问询工作总结9**

时光飞逝，不知不觉间我已经参加工作近一个半月了，作为一名进入一个全新工作环境的新员工来说，虽然在前期的面试准备中，已经对铁路有了一定的认识和心理准备，但还是对全新的环境充满新鲜感，然而一切的紧张情绪都在车站领导、同事的贴心关怀下烟消云散了。不仅如此，依托着集团公司“师傅”带“学徒”的合理科学且人性化的学徒制度，我在这过去的一个半月里不断学习，不断成长，下面对这一个月的工作进行初步总结：

>一、初入车站

俗话说，万事开头难，一切事情都应该要有个好开头，工作也是如此，在来车站前我就做好了思想准备，无论是什么类型的工作我都要细心完成，戒骄戒躁，任务重，要不气不馁，工作轻，要沉稳细心，不将知识和眼界局限于小处，要勤学多干，尽自己所能尽快掌握工作中所必需的工作技能。

刚到车站我被安排跟着师傅先熟悉环境，都说在学校学习做人，在社会学习做事，生活中处处有学习，工作中更是如此，在此期间，我越来越懂得谦逊，谦虚使人进步，骄傲使人落后，世界之大有许多是我从未接触过、从未感受过得，在这个期间我的心态渐渐的有了很大的转变，曾经因为成功考取工作的自满情绪早已经烟消云散，取而代之的是对一切工作内容、知识、技能的敬畏和求知。曾经的“只要跟紧师傅就行”的念头也早已离我远去，经过对工作的重新认识，我深刻体会到了“三人行，必有我师焉”这句话所蕴含的深刻含义！在车站工作的所有领导同事都是我学习的榜样，向曾冰副站长学习对待情绪急躁的旅客时的耐心与尊重，向罗雅杰副站长学习在工作时的细心与精致，还有太多太多，车站的每个同事都像一座宝库一样蕴含着超丰富的知识与经验等待我的发现与挖掘。

>二、售票厅的“生活”

熟悉了环境之后，副站长安排我先去售票厅学习售票，售票厅作为车站接触旅客的第一道阵线，十分关键。在保证自身服务质量的前提下，不仅要急旅客所急，更要细致耐心地保证不能忙中出错。这就需要我们要有良好的业务能力和专业技能，刚进入票房的我免不了会有紧张的情绪，但是在陈东和张晓勇两位前辈的帮助下我稳住了阵脚，两位同事为我详细的讲解了整个售票流程并且手把手的教我买票和退票改签等流程，当我在前辈的“保护”下独立的完成了第一次售票后，看着旅客们拿着票满意地转身离去的背景，我心中泛起了那种可以被称之为“成就感”的幸福滋味！曾经我以为这就只是一份职业，一份只要我努力做好就可以了的职业……但是，真的是这样吗x每当我看到旅客焦急的脸上露出了轻松的笑容；每当我看到束手无策的游客感激的说出了那一句谢谢；每当我看到那些舒心的在我的帮助下办完了一系列手续；我便会不自觉的感到自豪，感到愉快。这一切都是因为在工作中我找到了自己的价值体现！

爱因斯坦说过：对一个人来说，所期望的不是别的，而仅仅是他能全力以赴和献身于一种美好事业。而一个人要对一件事全力以赴，那他必须要有责任心，心中有责，做事才能负责，才能竭尽全力。而只要做事者竭尽全力，再难的事情也有解决的办法，世上无难事只怕有心人嘛。在我看来车站是整体铁路的门面，是大部分旅客认识铁路最直观的的印象，这其中售票厅更要做好，售票员更要有责任感，才能更好的为铁路为自己创造利益。

这一个多月以来，我收获了许多多，我学会了怎样去与旅客交流，我学会了怎样与同事相处，我也学会了怎样在工作中实现自我的价值。因为我明白了，我工作的意义到底是什么。

这一个多月以来，我也有很多的不足，我仍然不能让所有的旅客满意，我仍然没有能够真正做好了每一件事，我仍然有很多很多需要改进的地方。可是我觉得，人生中还有那么长那么长的路，我们需要的，是不断地发现自己的缺点与不足，然后不断地去完善自己，使自己能在以后的工作中做得更好。

**做好旅客问询工作总结10**

20xx年度，根据市处下达的重要工作考核目标及所部年初制定的中心工作任务，在全股同志的共同努力下，各项工作都已圆满完成，现就20xx年度工作做一简要回顾：

>一、做好重大节庆日的运输保障工作

1、圆满完成20xx年度春运及“十一黄金周”运输保障工作。今年春运我县共发送旅客万人次，与去年相比，减少了将近20%左右，发送班次137778班，加班109班次。“十一黄金周”期间发送旅客万人次，减少近8%，发送班次23000余班，加班238班次。

为确保今年春运工作的顺利开展，春运前夕，我股制定相应的工作方案及应急预案，合理调度运力。为方便外来民工能及时返乡过年，组织安排了62辆大客车开通民工专列，期间，共发送客车202辆次，发送人数8606人。

2、做好今年高考及三项考试运力保障工作。为确保今年高考及三项考试期间石浦、西周、爵溪三个乡镇、街道的考生能安全接送并入住丹城，以及各住宿点考生能顺利、及时的往返考场，根据县政府、县高招委的工作要求，我们制定了相应的考生运送实施方案，安排了7辆大客、98辆中客、29辆中巴负责三个乡镇到丹城考生的接送任务，安排了56辆公交车负责城区住宿点到各考点的考生接送任务。另外安排了10辆出租车为考生提供免费应急服务。通过各部门的努力，圆满完成了今年高考及三项考试的考生运送保障任务。

3、根据开渔节组委会对开通9月5日“文艺晚会”凭票乘坐直达班车的要求，我股安排了30辆丹石线中客、6辆旅游大巴及2辆机动运力在老客运中心待命，确保晚会期间观众的及时疏运与畅通，晚会期间，共运送50个车次，1230名观众。

>二、圆满完成世博安保工作

根据年初制定的世博安保工作要求，为确保上海世博会的顺利举行，在抓好各项安全检查的同时，重点加强对客运行业的源头管理。在世博会期间，对所有进沪客车的乘客实行实名登记制，并对我县旅游包车的车号、从业人员等信息统一登记造册，对包车进沪的手续进行严格审核。同时，根据上级要求，对不符合站级要求的西周客运站取消其的上海售票窗口。

世博会期间，涉及到我县进沪的客运车辆有16辆，投入实名登记检查人员214人次，办理进沪包车93趟，运送旅客4220人次。在整个世博安保期间，未放过一辆“问题”客车进沪，世博安保圆满结束。

>三、完成我县公交化改造收购工作

>四、完成县境内中巴票价调整工作

由于油价的不断攀升及营运车辆保险费用、人员工资等同增长幅度比较明显，我县县境内班车的支出成本日益增多，而营运票价自20xx年调整后至今一直未有变动，经营者对此反响也较大。为此，为能及时完成我县县境内中巴的票价调整工作，我股加班加点，放弃休息日，对全县46条县境内班线的里程进行了重新测定，在测定过程中以沿线所建停靠站为各村庄的停靠站点，做到里程数据的准确无误。同时，根据县物价部门所制定基准票价及时给制票价三角表。自20xx年7月20日起，我县境内客运班线实行新票价标准。

>五、完成出租汽车投放及起步基准价调整工作

随着我县主城区规模的不断扩大，现有的出租汽车已满足不了居民出行的需求，引发了“打的难”、“乱收费”等一系列问题。百姓反映较为强烈。为从根本上解决这些问题，我股深入调研，以服务质量招投标的方式新增出租车运力80辆，并于今年10月10日正式投入运营；同时，积极与县物价部门取得联系，通过充分调研后向县物价部门提出调整理由和方案，最终通过听证形式对出租车的起步基准价进行了调整，新运价已于今年10月1日起正式实施。

>六、完成我县今年49辆区域小客到期改造工作

今年我县经营年限陆续到期的区域小客共有5个批次49辆，其中3辆为去年年底到期，为确保我县整个客运行业和谐稳定，平衡好区域小客与农村客运中巴及出租车之间的关系，我们对今年到期的主城区区域小客采取到期一批取缔一批的方式，以投放出租车的方式来弥补主城区运力的不足；对其他乡镇的到期区域小客，采取国进民退的方式对区域小客进行经营主体的改造，确保新投放的车辆实行公车公营，取缔以往挂靠经营的经营模式存在。

>七、完成今年场站建设任务

根据市局上半年布置的建设计划，今年我县停靠站建设任务20只，客运场站3家，为能及时完成建设工作任务，我们在年内就配合县交通局对20只停靠站进行了选址勘查，同时进行GPS经纬度定位。至目前为此，20只停靠站和3家客运场站均已基本建设完毕，至此，我县的港湾式停靠站总数已达744只，农村客运场站6家。同时，为加强停靠站日常维护工作，根据市处要求，上半年对我县已建的724只停靠站逐个进行检查，对有破损的及时加以修补，切实加强对我县农村客运停靠站日常维护制度。

因客运东站场地租赁期限的到期，临时东站选址、建设迫在眉捷，我股与所部领导一起多次与相关部门进行协调商谈，并对塔山路北首土地进行测量划定。目前，临时东站已完成基本框架建设，预计年底前能投入使用。

>八、完成20xx年度下半年燃油补助发放工作

根据市财政的要求，我股在8月初对我县870辆城市公交车、出租车、农村客运班车发放了20xx年度下半年的燃油补贴，共计金额达700余万元。在发放过程，我股遵循“公开、公平、公平、专款专用”的原则，认真做好政策的解释和驾驶员的教育工作，确保补贴资金真正落实到实际支付燃油成本的经营者、车主身上，杜绝企业、个体车主以各种借口提高管理费、承包费标准，变相抵消燃油补贴，同时在发放结束后，及时整理发放清单等台帐，报县财政局、县审计局备案。

>九、完善运管系统录入信息

为规范《浙江省道路运输资源整合系统》数据录入工作，新运管系统将统一使用新录入界面，发动机号、车辆照片等信息设为必填信息。我股在近期内结合营运证、许可证换发时机，对全县1000余辆营运客车、20xx余辆货车的照片等基本信息进行整理修改。

>十、及时完成人大议案、政协提案的交办答复工作

今年上半年，涉及到运管行业管理的人大代表和政协委员的议案、提案有33只，按规定时限，我们对每一只议案和提案都作了认真负责的书面答复，取得了代表们的肯定。

>下步及明年工作思路

1、继续做好重大节庆的运输保障工作

制定各类工作方案和应急预案，重点做好“春运”、“十一”、“开渔节”、“高考”等重大节庆日的运输保障工作，开展节前安全教育及安全检查，储备机动运力，确保节庆日的运输安全及畅通。

2、完成我县境内农村客运班线到期改造工作

我县目前100辆农村客运中巴已收购完毕，为推进公交化改造步伐，进一步提升公交服务水平，提升服务质量，将对现有的公交线路进行重新布局，并将对社会公布线路布局方案，深入听取社会各界意见，预计12月份正式开通城乡公交线路。同时，根据县政府确定的“主城区及石浦镇实施公交化改造，其他乡镇实施股份制改造”这一基本原则，拟对余下的321辆客运中巴分批、分区域逐步推进股份制改造，使我县群众的出行便捷和经济实惠得到充分体现。

3、加快客运场站的建设步伐

拟在明年建造汽车客运东站，同时，县公交综合场站也将动土建造。另因我县原有临时东门客运场站租期到期，而新客运东站尚未建造，为解决我县东片客运车辆的停放及发班问题，今年10月开始建造占地面积约10亩的临时东站，目前已完成框架，预计年底前能建成启用。

4、继续做好明年燃油补贴的发放工作，做到台帐、材料齐全，数据准确无误。

5、加强客运行业文明创建活动，提升道路运输服务水平。

**做好旅客问询工作总结11**

时光荏苒，20XX年度转瞬之间又到了岁末。回顾过去一年的工作历程，在车间的正确领导下，在车间领导的支持下，我们起运组全体员工齐心协力，奋勇拼搏，圆满的完成了车间交给的各项生产工作。为车间的奋斗目标做出了显著的贡献。

起运组现有员工9名，岁以下青年2名，青工比例占23%，其中具有大专学历1名，中专学历5名。整个班组主要以年轻化、学历化、多面化为基础构成，始终充满朝气和青春活力!

在即将过去的一年里，我们主要做了以下几个方面的工作：

>一、安全方面

我们本组职工除了严厉遵守段及车间的各项规章制度，并且积极学习特种设备的操作规程，始终坚持“安全第一，预防我为主”的方针，搞好员工的安全知识培训。在安全生产方面做到了以下几点：第一，从思想上认识到安全生产的重要性;第二，提高业务技术能力，熟悉各种设备的安全操作规程;第三，发扬良好的团结协作和相互监督的精神。所以只有端正了自己的思想作风，树立起了“安全重于泰山”的责任意识，熟练掌握了安全专业知识。我们才能做好各方面的安全防范措施。我们天车司机作业的场合是处在高空作业的场所，因而时时刻刻都存在着安全隐患，所以我们在作业不但需要团结协作，而且需要同事支持和监督。安全是各项工作的大事，往往生产过程中一件小小的失误就会酿成大祸，违章操作应该坚决杜绝。班组长加大安全管理。对于安全我们班组在开工会前和班组生产的同时要深入的进行安全教育和改正工作中不良的行为习惯。对于违章要严厉考核确确实实的作到安全事故不发生我们的班组中。

>二、设备的维护与保养及安全管理

一年来，我按照车间的部署精心组织，合理安排天车各项工作。把平时发现和积累的问题进行总结，不断修改和逐步完善管理制度，使我们的天车管理步入正轨。工作中具体做法：

1、在日常工作中严厉按照交接班制度进行检查和试车，做到交清接严，及时处理发现的问题，避免设备带病运行，

2、在每周检修保养过程中，我协同维修对整台车进行系统的全面检查，特别注意故障频率较高的地方，每次把它作为重点检查部位，一年来，我在查车的过程中多次发现安全隐患情况，如：设备主钩制动器链接销的脱落;小钩制动器螺帽开口销断裂。

3、在每月月底，我都会对所有的天车进行一次彻底普查，将普查的情况综合后，逐项进行解决，此项工作做法也收到了非常好的成效，使天车逐渐恢复了它性能的完好。

>三、存在的缺点

回顾一年来的工作，虽有一些成绩，也有不少的遗憾，我清醒认识到我的工作还存在着一些不足。

1、管理工作还不够大胆，顾虑较多，工作方法需要改进。

2、还需要加深业务的学习，提高操作技术水平，增强自身素质。

3、由于工作经验不足，在工作中有些问题还缺乏预见性。

>四、今后的打算

1、在管理方面，还需要不断的修改、完善管理制度，使操作人员更为深刻的认识到天车作为一种特种行业，自己作为操作人员所承担的责任，从而更兢兢业业地做好自己的本职工作，爱岗敬业!

2、在设备的维护方面.定期要求操作人员对自己所使用的天车进行清理清扫，以保持设备的清洁.同时也要求操作人员对天车的性能及容易发生故障的部件作一些必要的了解!以保证天车在运行中发生故障时能准确的说出故障发生的部位，以便能正确的判断找电工还是起运前去维修，节约时间，保证生产正常运行。

3、加强职工的岗位责任心和劳动纪律，深入细致地分析天车车间的事故隐患，杜绝侥幸心理和麻痹思想。坚决贯彻执行安全，确保轻伤以上事故为零。从以往事故和险肇事故经验和教训里，抓到启示和控制办法，使人人都有经验，人人都能看到危险。

**做好旅客问询工作总结12**

为认真贯彻落实《怒江州交通运输局关于转发的通知》（云安监管发?20xx?17号）的精神，我县所高度重视，迅速行动，周密部署，切实开展道路客运隐患整治专项行动，现将具体具体工作情况总结如下：

一、高度重视，迅速进行动员部署

为切实加强我县道路客运安全管理，全力预防和减少道路交通事故，消除道路客运隐患，根据《怒江州交通运输局关于转发的通知》（云安监管发?20xx?17号）的要求，县运管所高度重视，迅速传达文件精神，主动与个部门协商，共同研究制定了《泸水县交通运政管理所关于组织开展道路客运隐患整治专项行动工作方案》，成立了由泸水县交通运政管理所所长杨忠华任组长，副所长刘斌、尹何文、程巍，支部书记杨

权信，办公室主任李芹任副组长的全县集中开展道路客运隐患整治专项行动工作领导小组，并下设了办公室，明确了工作责任，细化了工作措施，切实加强对道路客运隐患整治专项行动的工作领导，保证整治工作顺利开展。

二、广泛宣传，营造活动氛围

县运管所组织客运企业，充分利用各种媒介各种宣传形式，通过设立宣传站，悬挂和张贴宣传标语和发放宣传资料，大力宣传这次专项行动的重要意义，营造道路交通安全工作全社会关注、全社会监督、全社会支持的良好氛围。同时指导企业对各项制度进行修改完善。

（一）客运企业分批次对客运企业管理人员和客运驾驶从业人员召开安全培训会，认真剖析客运车辆道路交通事故典型案例，总结经验教训，讲解恶劣天气和突发情况下的驾驶注意事项，增强客运驾驶人员安全驾驶意识，提高安全驾驶和应急处置能力。

（二）道路运输企业对所有参营驾驶员的资质和车辆技术进行了全面清理。截止目前，我们共出动宣传人员10余人次，在各个客运及企业悬挂宣传横幅10余幅。

三、突出重点，扎实开展道路客运隐患排查整治

（一）加大道路客运企业安全隐患整治力度

按照专项整治行动方案要求，县运管所联合安监、公安交警等部门，对全县公路客运、公交客运等所有客运企业开展

了一次安全大检查，督促客运企业落实安全生产主体责任，建立健全安全生产责任制，加强对企业安全管理人员和从业人员培训考核，开展安全生产自查自纠工作，及时发现和消除事故隐患，确保各项制度落到实处。此次检查共查处安全隐患1处，下发整改通知书1份，并按规定的时间整改到位。同时强化对道路运输客运车辆动态安全检查，充分发挥gps安全服务系统和车载终端设备作用，努力消除道路客运存在的安全隐患。

（二）整治道路违法经营行为

运管部门以规范道路运输市场，打击非法运输行为为重点，坚持每个工作日派2个稽查组，大力开展道路违法经营整治行动，从源头上全力防止道路交通事故，同时也维护了合法经营者的利益。

我县道路客运隐患整治专项行动通过各相关部门和单位的共同配合努力，取得一定的阶段性成效。下一步，我们将继续会同成员单位，严格按照《工作方案》中检查整治内容和要求，突出重点，实地排查，对排查出的重大隐患和突出问题，及时落实整改，对一时难以整改的隐患，制定整改的工作计划，明确责任人，限期整改落实。同时，结合全国第十个“安全生产月”活动，采取多种形式，广泛开展道路客运安全宣传，提高群众意识，营造活动范围，确保道路客运隐患整治专项行动取得实效。

**做好旅客问询工作总结13**

20xx年春节运输工作,自1月14日开始至2月22日结束，共40天。春运期间，客运所积极发挥\_门的职能作用，统筹安排人员强化管理、检查、指导工作，极大的方便了群众的出行，有力的保障了春运工作的顺利开展。

>一、思想重视，组织严密。

客运所以全国、省市春运工作电话会议精神为指导，进一步统一全体人员思想，牢固树立“安全重于泰山”的意识，把春运安全工作作为春节期间的重要工作来抓。成立了由所长王文治为组长、各分管所长为副组长的春运领导小组，并设立春运办公室，具体监督指导全县的春节旅客运输工作。在工作中，突出抓领导带班制，领导负责制；安全生产责任制；应急救援体系三个落实，明确各自职责，细化工作责任，层层签订安全生产责任书，切块管理，严格把好，人、车、站、场所四个关口。为春运工作开展起了一个好头。

>二、目标明确、工作细致。

工作中，围绕以努力实现不发生旅客滞留、积压和严重超员现象，不发生群死群伤的特大恶性事故，不发生重大服务质量事件为总体目标，重点做了以下工作：

1、拟发《致广大车主业户的一封信》300余份，下发给广大车主业户，提醒大家在欢欢喜喜过大年的同时，为了自己和他人的安全把好手中的方向盘，塑造良好的春运氛围，并购置春联180余套，向春节期间仍辛勤工作在道路旅客运输一线的驾驶员送去最诚挚的祝愿，预祝他们生意兴隆、阖家幸福，此举受到广大业户的一致好评。

2、积极掌握最新的天气、车辆运行状况，广泛利用广播、小黑板及时快速的将有关信息反馈每一个车主和广大乘客，恶劣天气条件下，下发书面通知要求广大驾驶员作好发车前的各项准备，建立健全各种防护、防滑设施，谨慎慢性，确保春运的安全。春运期间，共出黑板30余次，多次下发书面通知进行督促。

3、把好站门口，督促车站及站场对过往旅客的行包做好“三品”检查工作，严禁各种危险品进出站。另一方面，认真签发车辆运行记录卡，并充分发挥记录卡的作用，坚决杜绝超员车辆出站，对未经检查、未签发记录卡的车辆一律不予出站。经过细致的工作，春运期间，未出现一例爆炸等事故，一辆超员车辆出站。

4、春运前，客运所牵头由站场运输公司负责人协助对所有的参运车辆的车容车貌及安全技术状况做了一遍彻底的检查，结合春检对车容车貌差和未经春检的车辆一律不准参加春运，具体由两个外勤组在查超员、治违章的同时，全天候的巡查、监督指导。经检查有三辆车被停班不予参加春运。通过客运所积极的努力，春运期间未出现一起超员事件，未发生一例重特大。

>三、措施得力，有力的保障了春运期间旅客的返乡和出行。

针对每年春运期间可能发生的一些情况，为确保雨、雪、雾等恶劣条件下的行车安全，客运所特研究出台了《春节运输工作方案》、《安全应急预案》等一系列行之有效的措施。并要求站场、运输公司制定相应的《紧急疏散方案》和《重特大安全生产事故应急处理预案》。从各公司选取6名技术过硬的驾驶员和车容车况好的车辆担任春运值班，以做好特殊条件下乘客的疏导工作，防止旅客的滞留。通过一系列的措施，使乘客走得了、走得及时。春运期间，共完成旅客运输71200余人次，未出现旅客滞留现象。

>四、纪律严明，基础工作抓得牢。

“春运办”、各驻站办公室、坚持24小时值班，及时掌握车辆运行动态和客流量，做好上传下达和各种统计工作。尤其是所长王文治，40天来一直坚守岗位，坚持不定时的到各客运站巡查、指导，并设立旅客投诉站点，及时处理旅客的各种疑难问题，给“老、弱、病、残”旅客予以关怀帮助。

**做好旅客问询工作总结14**

按照铁路局今年春整工作总体要求，结合各次列车经过冬运、春运的繁忙运输，列车卫生基础、设备设施急需全面恢复和的整治现状，我段自3月15日开始，经过一个多月的春整工作，段对各次列车春整工作进行了验收，并根据结果进行排序分档，同时上周路局也对我段部分列车春整质量进行了验收。

>一、段春整验收结果

今年段验收采取按列车等级分为三组，其中第一组为空调列车，第二组为直通绿皮车、管内快速列车及管内长途绿皮车，第三组为管内短途列车。对每趟列车的保洁车间的整备质量和车队乘务管理分别验收、分别评定。对评为一类列车的整备和乘务班组，分别给予人均300元奖励；评为二类列车的整备和乘务班组，分别给予人均200元奖励；评为三类列车的整备和乘务班组，分别给予人均100元奖励.

>二、今年春整的特点

今年春整最突出的特点是从春整开始直到段验收，没有象往年一样，组织乘务班组双班入库协助整备班组工作，而是严格按照日常分工，日常由整备班组负责的区域春整期间仍由整备班组负责，乘务班组只负责日常由乘务班组负责的

区域；打破了库乘分离以来，每逢春整乘务员都要协助整备班组作业、增加乘务员劳动强度和劳动时间的惯例。只有在路局验收前，才组织乘务员入库协助整备作业。

第二个特点是车队干部作用突出，职工春整意识强。如齐杭车队春整中，车队干部对班组“挂职”带班，承担车厢具体保洁任务，讲解整备重点部位，演示保洁方法；满京车总支书记XXX克服队长病假、车队只有一名正职的困难，将春整与各项工作合理摆布，身先士卒，带领车队干部和职工对春整各项工作逐一推进、落实；再如古韩碧车队，不仅日常抓好春整推进，书记、队长在得到路局验收交路后，当天半夜3点多从XXX上车赶到XXX，到库内组织6257次列车乘务员进行作业；满绥车队因4192次列车在牡丹江地区检修，列车内部保洁日常由保洁公司承担，春整期间，队长连续一周时间驻在牡丹江，对门头三环及车内卫生进行突击、整治；齐满车队担当的K7058次列车由于在海地区检修、整备，路局春整验收前，车队干部带领5个班组乘务员赶赴海拉尔，协助整备班组进行卫生突击整备；齐大车队在路局验收前，也组织全体休班乘务员入加协助整备。三地保洁车间在春整期间，也打破常规，组织休班班组入库作业，增加力量，提高质量。齐保洁车间不仅正职在验收期间不回家，连续在现场工作，而且副职也都按照分工全部工作在现场抓推进、抓落实，这个车间春整工作质量也是三地最好的。在车间车队

干部带领下，乘务员和保洁职工春整积极性也比较高，很多职工舍小家保大家、克服困难保春整等感人事迹层出不穷.第三个特点是整治效果明显。由于干部职工发扬吃苦耐劳、用汗水换质量精神，今年车内卫生质量也较往年标准要高，效果要好。如齐京车队在迎接局验收前，组织乘务员不仅对验收车体卫生进行整治，而且对不验收的车体也全部进行整治，并始终坚持高标准、高质量；杭州车队担当的1344、T5002次列车天棚、厕所、洗面间、门头等部位卫生标准非常高，段验收前，车队组织了两次验收，分解车厢检查部位、单项综合排序，对不合格的一律推倒重来；海保洁车间在段春整验收期间，对验收组提出的问题整改迅速，基本第一天检查出的问题，第二天验收的列车中，重点整治的效果的明显；齐大车队在迎接局验收春整过程中，组织乘务员入库作业后，卫生质量变化较大。

>三、存在的问题

一是个别车队春整意识不强。如列车出库卫生仍然处于日常管理状态；卫生标准都没有达到要求。充分暴露出车间车队在驾驭能力上、大局意识上、履职承责上、工作标准上的问题。同时在春整推进过程中，部分车队存在“等”、车间存在“靠”的思想，“等”验收前突击应付验收、“靠”车队协助提高质量，这些车间车队干部思想上的问题，严重制约了全段春整工作进度，也造成了个别列车春整工作质量不高。

二是基础管理还需加强。通过段春整验收，暴露出车队、车间在日常卫生、备品管理上还有一些欠帐，春整前突击整治现象在个别列车还比较突出。最突出的是日常部分列车卫生标准不高，这也是段在迎接路局春整验收前，不得不要求车队组织乘务员入库进行突击整治。

>四、下步要求

一是要抓好问题的整改。各车队车队要结合路局和段春整验收期间暴露出的问题，反思问题产生的原因，从工作方法、思想认识、质量标准上再努力、再提高，将存在的问题逐一整改到位。

二是做好春整治成果的巩固、提高。经过一个多月的整治，各次列车基础卫生、备品管理、表簿资料都有了很大程度的提高，各车队、车间一定要加强日常管理，避免验收结束放任自流的思想，要加强日常工作标准、质量标准的落实，不仅要保证质量不滑坡，而且要保证质量不断提高。

**做好旅客问询工作总结15**

在上级主管部门和集团公司、联运公司的正确领导下，九九六车队坚持“安全第一，预防为主”的方针，紧紧围绕春运文明竞赛的“平安在旅途，满意在盐阜”活动主题，努力实现旅客安全、快捷、满意出行，认真贯彻国家、省、市、集团公司的工作会议精神和联运公司的联运工1号、盐市联2号文件精神和各级领导对安全工作的各项指示，紧紧围绕“安全、优质、高效”的要求，制定周密工作计划，严格包保责任，落实预控措施，切实做好了车队的安全机务管理工作。

春运期间，全队投入运营车辆32辆，1039个座位，组织加班包车70余辆次。通过全队干群的共同努力，圆满实现了春运开门红，为20xx年全年工作奠定了坚实的基础。回顾春运期间的工作，我们以“人”、“车”两要素为主线，狠抓工作的具体落实，主要如下：

>一、加强组织领导，层层落实责任

为使春运工作的顺利开展，车队成立了相关组织、广泛动员、精心布置、认真落实，使春运工作的时间、内容、指导思想和目标都做到人人皆知。春运期间，车队张贴车头标语32张，驾驶员和承包人决心书33份，安全行车责任状33份，向集团公司《盐汽简报》和市级报刊积极投稿，报道车队春运中出现的好人好事、好的工作经验，营造良好的舆论氛围，春运期间通讯报道见报（刊）3篇，积极配合了春运工作的深入、有序地开展。

>二、加强安全管理，狠抓措施落实

>（一）抓好对驾驶员、承包人的教育管理

1、认真组织驾驶员安全学习，及时传达上级主管部门和公司关于安全工作的各项指示和一系列会议精神。春节前元月x日、17日对驾驶员、承包人进行了春运工作动员，并与驾驶员、承包人签订春运安全责任状、书写决心书。春节后2月x日、13日进行春运再动员，使驾驶员、承包人提高了安全工作的责任性，提高了他们安全效益和经济效益关系的认识。

2、严把驾驶员的使用关。针对我队外聘驾驶员多，驾驶员综合素质参差不齐的特点，春运前对所有参运驾驶员进行A、B、C分类排队，在加强对C类驾驶员重点帮教的同时，不放松对A、B类驾驶员的教育，并在公安网上进行查分，车队未发现有记分达12分的驾驶人员，对达6分以上的人员进行重点谈话。

3、利用典型事故向广大驾驶员、承包人进行安全教育，通过事故教训，对全体驾驶员进行警示，要求他们在日常行车工作中做到“三不伤害”，做到不安全就不生产。

4、加强恶劣天气下的安全教育和管理。今年春运存在节前天气晴好、节后天气恶劣的特点，车队加大了节后安全教育的力度，首先，车队安管人员在恶劣天气时都能及时到现场指挥，对驾驶员进行恶劣天气安全教育，另外，因车队益林、方强农场、新洋港、黄尖等乡镇班线都是倒发班班线，车队安管人员利用电话对这些车辆的驾驶员进行教育，要求该停就停，从而有力的提高了驾驶人员的安全意识，保证了车队的安全平稳态势。

>（二）加强现场管理和现场督查

坚持早送晚查值班制度、上路上线、跟车纠违等相结合，及时解决所遇问题，现场纠正各种违章。车队春运期间组织上路上线15余人次，纠正超速、“小板凳”、自制线路牌等违章现象，遇有雨、雾、下雪等恶劣天气，队长、安全队长、管理人员到现场指挥，确保万无一失。

>（三）狠抓车辆管理，确保技术状况完好

为落实预控措施，搞好源头管理，按照“严、细、实”的要求，要求所有参运车辆例保率达100%。严格执行一保、二维检测、年审制度，保证无“病”车上路。平时车队采用普查和抽查相结合的方法，对全队车辆的车用灭火器、灯光、前轮层色进行认真检查。春运期间全队普查车辆3次；车队加强了车辆一保作业和二保作业的跟踪和督查工作，春运期间车辆都能及时按计划完成所有保养计划，全队春运期间未发生一起因机务事故而造成的行车事故，为安全行车打下了坚实的基础。

**做好旅客问询工作总结16**

20xx年的工作在上级领导的正确指引和全体员工的辛勤付出下顺利地结束。回想一年间，我们科室员工经过了“整学变升”的思想转变，“五不自”的不足整改，通过了《弟子规》的道德提升，服务项目的不断增加，特别是检票服务工作的精细化管理有了很大变化。首先是6S定位，所有的物品摆放都有规定，按照要求操作，杜绝了安全隐患，保证了各项准备工作的完整规范；其次是严格工作流程，每一步都不要省略，避免出现错乘漏乘、行包差错；再次，控制记录单浪费，考核早打单现象，对于作废单子查明原因，积极整改，最大限度节约成本；最后是对服务工作的常抓不懈，从仪容仪表、文明用语，到服务言行、服务技巧，出现问题集中总结，依靠众人的智慧、经验汇集起来分享使用，大家一起获益。

以上的好做法会在20xx年的工作中延续下去。20XX年的客运形势不容乐观，实际上危机一直就在，从火车提速到私家车增多、民航打折降价乃至轻轨贯通，公路客运受到了前所未有的冲击。现在的车站下午一过三点，整个候车大厅就冷冷清清的的，让人的心情尤其沉重。但即使这样，我们也不能坐以待毙，张总在报告中指出“只要精神不滑坡，方法总比困难多”。危境蕴含着机遇，就靠我们大家众志成城，去寻找并抓住。

“服务就是公司的核心竞争力，走出困境，离不开质量取胜，为了企业，为了个人，改进服务是我们每一位员工义不容辞的职责。”我们客运员工的工作主要就是围绕着服务展开，服务与创新历来是不断追求的目标，在当前的严峻形势下，我们更应该响应公司号召，做到以下几点：

第一，强素质稳定客源。新员工要学好业务，做到人人入脑入心、应用自如，防止在旅客询问时只靠“一指禅”；老员工也要不断了解车站新增线路及服务项目，不要只凭老经验行事。大家一起打好基础，把服务做到前面，让旅客感到事事顺心，留下好口碑，提高回头率。

第二，求效益延伸服务。“好酒也怕巷子深”，要主动走出去宣传总站的经营项目，让更多的人来总站乘车，这是特别增加导乘岗的目的。在做好检票服务工作的同时，延伸服务项目，增加三产售卖活动，特别是在严寒时节，旅客不下车就能买到自己需要的物品，感到很方便。

第三，增见识推陈出新。不断学习外部的先进经营经验和服务，从中提取利于总站发展的好方法；要勇于接受新事物，发扬主人翁的精神敢于创新。

第四，重创新求真务实。创新要有实效性，能够转化成有效的经营项目。一切服务都是为了取得效益，要牢牢把握这个重点，确保创新服务有效进行。

总之，20xx年的工作已经全面展开，让我们深刻领会领导工作指示精神，向着“六能”目标，主动作为，创新服务，献出自身的智慧和努力。

**做好旅客问询工作总结17**

弹指间，见习期已满一年，期间先后经历怀化车站所属的新晃站运转、货运等多个部门各工种的工作和学习，在整个见习过程中，通过各位领导和师傅们的殷切关怀和耐心指导，并结合书本、规章上所掌握的理论知识，学到了不少东西，并产生了诸多感触。入路一年，在刻苦学习中提高，在磨练意志中成长，在勤奋工作中完善。静下心认真整理、总结这一年见习的所得所失所感所触，这段宝贵的经历在以后的学习、工作中定有裨益。

>一，积极调整心态、快速适应身份的转变

刚毕业的我们，有着对未来无限的遐想。然而进入社会，投身铁路行业，来到怀化车站，我们首先面临的是思想上的落差，角色的转变。在大学里只需要认真的学习好功课，以及少量的社交，并且大多数都是和同龄人的交往。在单位里要主动去熟悉摸索铁路各工种的职责，认真学习车站现场具体的作业标准和程序，处理各年龄段复杂的人际关系，承担肩负的责任，同时，在铁路基层比较苦比较累，要有心理准备，懂得宝剑锋从磨砺出的真谛。到了怀化车站，我积极的调整心态，给自己准确的定位，认清所处的位置，明白自己该做什么，不该做什么，并快速的投入到工作和学习中。

>二，认真虚心向师傅们学习、注重理论联系实际

在怀化车站报到后，经过７天的安全教育，根据车站领导的安排，我分到新晃站，开始了为期1年的见习生活。见习期间，我积极的去熟悉车站现场的设备、标准作业程序和规章制度，轮班制跟着师傅们分别学习了助理值班员、信号员、货运员（内勤），并能单独作业。

依然记得车站把我们送到新晃的那天，天很热，候车厅前的一排小矮房很破，我们４个人挤在一个２室一厅的老楼房里，没有任何抱怨的情绪，一直在心理激励自己：经历都是财富，努力总有回报。

按照见习计划，到新晃站后第４天我开始跟着程师傅学习助理值班员。第一个班，程师傅就把对讲机、信号旗、帽子、臂章、口笛递给我，叫我穿戴好，然后让我亲自操作接发列车，他站在旁边看着，时不时的提醒我应该怎么做。刚开始很多作业不怎么标准，程师傅都耐心指出并亲身示范标准的程序，做得好的地方，他常笑着鼓励我。

虽然在学校时在向塘西站实习的时候，我考过了助理值班员，还必修得虚心向程师傅请教学习，尤其是在现场实际操作中程序到标准化，遇到非正常情况怎么紧急处理等。在见习期间跟着师傅每个班都去，刚开始2点钟的早班确实很难熬，心理发誓一定不能退缩，要做就做更好。跟了几个班后，正常情况下的接发列车是毫无问题。但有个小“插曲”我很难忘怀，那天45031在新晃站调完车后折返开45032回怀南，由于列尾故障，司机用电台通知我好几遍到列车尾部去，准备打风，叫我看尾部通风是否良好。第一次碰到这种情况，一直以为司机叫我发车，我用电台喊了几偏：45032 3道发车。

这事对我的触动蛮大的，极简单的一件事，不懂处理或没经历过轻则影响正常接发列车，重则构成事故。从那以后，看《技规》《行规》时对非正常情况接发列车特别关注，也经常请教师傅关于非正常情况下接发列车的问题。行车固然要靠理论知识做铺垫，但长期积累的丰富经验是个难得的财富，吸取消化师傅们用岁月垒成的宝贵经验对我们刚入路的年轻人在今后熟悉岗位、处理问题定能少走弯路。

所以，在接车空闲的时候，我常主动“引诱”程师傅谈他以前的一些行车经历、经验，他很热情，很多时候他也主动把他经历过的行车岗位一些应特别注意的事项、突发情况怎么处理、如何自我保护等说给我，使我受益非浅。接触多了，发现列尾故障是常见的，在后来的作业中，处理那问题游刃有余。

经过一个多月虚心学习和师傅的耐心教导，助理值班员这个岗位已能单独作业。很感谢程师傅，除了业务上的知识，他还教我很多很多做人处世的道理。

**做好旅客问询工作总结18**

XX年是我在新公司工作的第一个完整年，我在公司党、政领导的关心支持下，在营销策划处管理岗位上得到了工作的锻炼，并在各处室和基层单位的支持配合下，通过与大家一起，共同努力，留下了足迹，发挥了作用。一年来，我与处室同仁认真按照处室的工作职责，在运输市场调研、企业形象工程建设、与各相关媒体沟通以营造良好的舆论氛围，运用

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！