# 202\_年客运工作总结(热门10篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2025-01-21

*20\_年客运工作总结1我于20xx年2月13日进入公司，根据公司安排，首先我在采购部担任大车驾驶员，负责生产的原血运输。同年4月26日调到办公室担任客运司机工作至今。二、工作基本情1、认真负责，自觉加强自身素质的提高，利用空余时间学习车辆维...*

**20\_年客运工作总结1**

我于20xx年2月13日进入公司，根据公司安排，首先我在采购部担任大车驾驶员，负责生产的原血运输。同年4月26日调到办公室担任客运司机工作至今。

二、工作基本情

1、认真负责，自觉加强自身素质的提高，利用空余时间学习车辆维修和简单的故障排除。刚来公司的那段时间，我对车辆、采血点、行驶路线都不熟悉，后来在车队老同志的带领下，我从随行跟车到自己单独驾驶，用了整整半月的时间，从中学习他们过硬的驾驶技术和良好的心理素质。

2、虚心学习，时刻请教，保证了安全行车和公司生产用血的运输。三个月来，我先后从开大货车小货车到开小车。驾驶的技能技巧发生了一个质的转变，在开大车的那段时间，由于车辆核定载重和公司的实际运载原因，导致本人和交通警察发生了几次摩擦。后来在几位老师傅的指点下，我采取了；一是躲等设卡交警离开。二是以问路为由主动上前找他交谈避免交警盘查。三是在不影响公司血质的情况下改变行驶路线避开有交警路段。

3、根据工作的问题，提出合理化建议。长安车在我驾驶期间发生了几次故障，不是断钢板就是挂底盘，经我检查发现是路面较差和严重超载的原因造成，针对这一现象，我及时向采购部领导汇报，请求采血点每次装罐都少装几桶，我多跑几趟。

三、工作感想

四月底，在公司领导的信任和关心下，我从采购部调到办公室工作，任客运司机，从事采购、生产、生活和后勤运输保障，全面服务于公司各级领导。作为一名客运司机，不但要保障日常的运输任务，还要全力做好每一位用车人的服务工作。自进入办公室以来，我觉得压在自己身上的担子比开大车时还重，办公室，既是一个管理部门，更是一个服务于公司员工的后勤保障平台，你所做的每一件事，说的每一句话，都有可能影响公司形象。近段时间，公司生产扩大规模，增加部分员工，发展新的.采血点，组织员工对设备的改进维修和保养。不断提高员工的技术水平和专业知识水平，在办公室主任的领导下，我也投身其中，学习这方面的知识，抓住时机，寻找差距；针对自身所处位置，认识到在提高自身专业技术的同时还应了解学习和掌握所从事行业的专业知识，为今后更好地服务于公司打下杂实的基础。

四、存在的问题在取得这些成绩的同时，也存在一些不足：

1、留厂住宿制度坚持得不够好。

2、克服困难和单独执行任务的能力有待提高。

3、工作的主动性、积极性不够。

以上不足之处，我坚决改正，在以后的工作中我将更加努力，不断提高自身素质，为公司的蓬勃发展添砖加瓦。

**20\_年客运工作总结2**

20\_\_年，我站在市局党组的领导下，根据市局全年交通工作的指导思想，以实施交通率先发展战略的158计划为中心，以“三优”“三化”为目标，全站职工，共同努力，以人为本，全面发展，积极开展党员先进性教育、政风行风评议、质量月、反腐倡廉警示教育等一系列活动，重点抓好基础建设和提高服务质量工作，园满完成“春运”、“五一”“十一”黄金周运输服务，各项工作取得了良好的效果。

一 、基本概况

\_\_目前共有客运线路51条，其中：省际线路10条，省内线路38条，市内线路3条。平均日发班次240个，日平均输送旅客3500余人次，营运客车301辆，总计6718座位，其中：本地车152辆、3368座位，外地车149辆、3350座位。大型普通车121辆、3370座位，中型中级车180辆、3348座位。进站车辆单位29个，本地5个，外地24个。

全站现有职工87人，男36人，女51人，平均年龄35岁，党员5名，团员9名，大专以上学历16名，高中、中专学历53名。

全站设有办公室、安全办、财务组、调度组、站务组、售票组、检票组、东西二检、保洁组、车辆安全日检站10个部门。公安驻站值勤室，运管驻站办公室协助汽车站管理工作。

二、运营指标完成情况

截止\_\_年11月30日，完成售票总\_\_万元，实现营业收入\_\_万元，完成局下达全年任务的1%。

发送运营班次\_\_个，输送旅客\_\_万人次， 安全无事故。

班车正班率100%，发车正点率100%，售票差错率‰，运费结算率100%，旅客意见处理率100%。

三、以创优发展环境为主导，加强基础建设、制度建设。

1、加强基础建设，完善设施功能

\_\_年，我站继续以“三优”“三化”为目标，加强和改进站场基本设施建设，完善设施，健全功能，强化管理，为创造优美和谐的乘车环境做出了努力。我们结合在全市、全局开展的“党员带头做表率，清洁家园见行动”、“市容环境大整治” 活动，除完成了局统一安排的集体劳动外。对站内外的环境进行了大整理，清理了过厅内老旧的展台、清洗了厅内树木；重新铺设了大厅顶棚；整理了卫生死角，撤消了售票厅门前的柜台，解决了高峰过道拥挤的问题；增设了4块引导指示牌；粉刷了所有的外墙，清理了广场地沟内的污泥与积水并进行了硬化防渗处理；处理了快餐店下水道向中行地下室漏水的问题，重新铺设了通向主干的下水；聘用专人负责清扫前广场卫生。特别是全面整理了车辆日检站，原日检站由于地沟设计过于靠墙，大型客车不能上地沟检车，旧地沟因施工质量出现开裂脱皮现象，洗车台下水管道没有检查井，经常堵塞，投资9万元进行了全面整治，重新开挖了地沟，搭建了检车棚，解决了雨天不能检车的问题，硬化了洗车台，重做了下水检查井；增加了利用地下水洗车的水箱；增设了上站车倒车限制栏，解决了上站倒车撞尾的隐患；更换了负载较小失去功能的ups；购置了备用发电机，改装了车站应急照明系统。为了提高车站安全技防水平，投资40万元按装多媒体显示屏和全场电子监控系统。一年来，对基础设备设施的建设与改造累计投资84余万元（其中有40万元省厅投资）。

2、加强制度建设，打造优良秩序

实现优良的运营秩序，规章制度的建设是根本，严格落实执行制度是保证，一年来我们对各项管理制度继续不断完善，通过开展“保持\_员先进性教育”和“政风行风评议”活动的推动和实践，对进站以来制定的《站务管理规定》、《客车进站合同书》等有关制度进行了修改和补充，召开各种经营户例会6次进行宣传贯彻 。全体站务员工方面，通过每天班后会组织学习，全面学习掌握各项制度的要求，加大每月考核力度，制订有关奖惩兑现的办法， 分析车站在经营中存在的问题，结合开展的党员先进性教育活动和政风行风评议活动，抓重点带全面， 制订了相应整改措施，循序渐进，边整边改，一是：对各岗位的工作标准进一步的明确，进一步的细化，落实岗位责任制，岗位责任追究制。二是：合理轮换调配岗位，对目前所设置的工作岗位，不能适应站场秩序管理需求的，重新设置及时调整。三是：对个别职工不能胜任管理工作的，坚决调整下来。四是：对随意型的管理方式，检票口、车场进出站口旅客随意出入，实行了封闭式管理。通过以上种种措施，使站场秩序有了明显的好转，为打造我站优良的经营秩序创造了条件。

3、加强队伍建设，提高员工素质

不断提高员工的综合素质，提高员工的优质服务意识，是实现优质服务的重要条件，在去年“双评”工作中，针对我站服务工作的特点， 推出了八项便民措施，今年，我们在坚持八项便民措施的基础上，结合开展的保持\_员先进性教育和政风行风评议工作，增设了\_员服务岗位，便于党员及时掌握经营户与旅客的情况，增加了旅客服务指南触摸屏，方便旅客查询车次时间及票价等。开展了文明车、文明窗口、文明班组、文明职工、文明家属，“五个文明”创建设活动，目前，已初步评出文明客车12部、文明线路2条，进入复审阶段文明班组、文明职工、文明家属评比活动正在进行。10月份省交通厅行业文明“示范窗口”检查组来我站进行明察暗访，今年七月份向城区文明办提出了申请成为城区文明单位的报告，目前正在资料准备阶段。为了加强职工的服务意识，我们结合承办市局“七一”文艺演唱活动的机会，利用业余时间排练反映车站优质服务的小品、三句半等节目，使职工在扮演相应角色的过程中，体验到优质服务的宗旨和应知应会的要求。同时为了使职工掌握服务的标准和要求，我们七月份对全体职工进行了一次优质服务应知应会答卷考试，考试成绩与月考核挂钩，奖惩兑现。

四、以安全快捷为目标，做好黄金周旅客运输工作

每年的“春运”“五一”“十一”是车站客流的高峰，也是客运的“黄金周”，为了搞好\_\_年黄金周的运输管理组织工作，确保安全快捷、优质高效，我们立足于早做准备，早做按排的思路，在严格各项管理程序的同时，“黄金周”期间，抽调机关工作人员充实一线，开设了第二售票厅，加大了站场内外管理人员的力量，及时协调好备班车辆，严格执行“三关一监督”的安全管理方针，把严车辆进站安全管理关；把住载客车辆安全出站关；严格进站旅客行李“三险品”安全检查；加强东、西安检站检查。

**20\_年客运工作总结3**

\_\_年,我站在市局党组的领导下,根据市局全年交通工作的指导思想,以实施交通率先发展战略的158计划为中心,以“三优”“三化”为目标,全站职工,共同努力,以人为本,全面发展,积极开展党员先进性教育、政风行风评议、质量月、反腐倡廉警示教育等一系列活动，重点抓好基础建设和提高服务质量工作,园满完成“春运”、“五一”“十一”黄金周运输服务,各项工作取得了良好的效果。

一、基本概况

\_\_目前共有客运线路51条，其中：省际线路10条，省内线路38条，市内线路3条。平均日发班次240个，日平均输送旅客3500余人次，营运客车301辆，总计6718座位，其中：本地车152辆、3368座位，外地车149辆、3350座位。大型普通车121辆、3370座位，中型中级车180辆、3348座位。进站车辆单位29个，本地5个，外地24个。

全站现有职工87人，男36人，女51人，平均年龄35岁，党员5名，团员9名，大专以上学历16名，高中、中专学历53名。

全站设有办公室、安全办、财务组、调度组、站务组、售票组、检票组、东西二检、保洁组、车辆安全日检站10个部门。公安驻站值勤室，运管驻站办公室协助汽车站管理工作。

二、运营指标完成情况

截止\_\_年11月30日，完成售票总\_\_万元,实现营业收入\_\_万元，完成局下达全年任务的1%。

发送运营班次\_\_个，输送旅客\_\_万人次，安全无事故。

班车正班率100%，发车正点率100%，售票差错率‰,运费结算率100%,旅客意见处理率100%。

三、以创优发展环境为主导，加强基础建设、制度建设。

1、加强基础建设，完善设施功能

\_\_年，我站继续以“三优”“三化”为目标，加强和改进站场基本设施建设，完善设施，健全功能，强化管理，为创造优美和谐的乘车环境做出了努力。我们结合在全市、全局开展的“党员带头做表率，清洁家园见行动”、“市容环境大整治”活动，除完成了局统一安排的集体劳动外。对站内外的环境进行了大整理，清理了过厅内老旧的展台、清洗了厅内树木;重新铺设了大厅顶棚;整理了卫生死角，撤消了售票厅门前的柜台，解决了高峰过道拥挤的问题;增设了4块引导指示牌;粉刷了所有的外墙,清理了广场地沟内的污泥与积水并进行了硬化防渗处理;处理了快餐店下水道向中行地下室漏水的问题,重新铺设了通向主干的下水;聘用专人负责清扫前广场卫生。特别是全面整理了车辆日检站，原日检站由于地沟设计过于靠墙，大型客车不能上地沟检车，旧地沟因施工质量出现开裂脱皮现象，洗车台下水管道没有检查井，经常堵塞，投资9万元进行了全面整治，重新开挖了地沟，搭建了检车棚，解决了雨天不能检车的问题，硬化了洗车台，重做了下水检查井;增加了利用地下水洗车的水箱;增设了上站车倒车限制栏，解决了上站倒车撞尾的隐患;更换了负载较小失去功能的ups;购置了备用发电机，改装了车站应急照明系统。为了提高车站安全技防水平，投资40万元按装多媒体显示屏和全场电子监控系统。一年来，对基础设备设施的建设与改造累计投资84余万元(其中有40万元省厅投资)。

2、加强制度建设，打造优良秩序

实现优良的运营秩序，规章制度的建设是根本，严格落实执行制度是保证，一年来我们对各项管理制度继续不断完善，通过开展“保持\_员先进性教育”和“政风行风评议”活动的推动和实践，对进站以来制定的《站务管理规定》、《客车进站合同书》等有关制度进行了修改和补充，召开各种经营户例会6次进行宣传贯彻。全体站务员工方面，通过每天班后会组织学习，全面学习掌握各项制度的要求，加大每月考核力度，制订有关奖惩兑现的办法，分析车站在经营中存在的问题，结合开展的党员先进性教育活动和政风行风评议活动，抓重点带全面，制订了相应整改措施，循序渐进，边整边改,一是：对各岗位的工作标准进一步的明确，进一步的细化，落实岗位责任制，岗位责任追究制。二是：合理轮换调配岗位，对目前所设置的工作岗位，不能适应站场秩序管理需求的，重新设置及时调整。三是：对个别职工不能胜任管理工作的，坚决调整下来。四是：对随意型的管理方式，检票口、车场进出站口旅客随意出入，实行了封闭式管理。通过以上种种措施，使站场秩序有了明显的好转，为打造我站优良的经营秩序创造了条件。

3、加强队伍建设，提高员工素质

不断提高员工的综合素质，提高员工的优质服务意识，是实现优质服务的重要条件，在去年“双评”工作中，针对我站服务工作的特点，推出了八项便民措施，今年，我们在坚持八项便民措施的基础上，结合开展的保持\_员先进性教育和政风行风评议工作，增设了\_员服务岗位，便于党员及时掌握经营户与旅客的情况，增加了旅客服务指南触摸屏，方便旅客查询车次时间及票价等。开展了文明车、文明窗口、文明班组、文明职工、文明家属，“五个文明”创建设活动，目前，已初步评出文明客车12部、文明线路2条，进入复审阶段文明班组、文明职工、文明家属评比活动正在进行。10月份省交通厅行业文明“示范窗口”检查组来我站进行明察暗访，今年七月份向城区文明办提出了申请成为城区文明单位的报告，目前正在资料准备阶段。为了加强职工的服务意识，我们结合承办市局“七一”文艺演唱活动的机会，利用业余时间排练反映车站优质服务的小品、三句半等节目，使职工在扮演相应角色的过程中，体验到优质服务的宗旨和应知应会的要求。同时为了使职工掌握服务的标准和要求，我们七月份对全体职工进行了一次优质服务应知应会答卷考试，考试成绩与月考核挂钩，奖惩兑现。

四、以安全快捷为目标,做好黄金周旅客运输工作

1、早准备，早行动，确保安全快捷

每年的“春运”“五一”“十一”是车站客流的高峰，也是客运的“黄金周”，为了搞好\_\_年黄金周的运输管理组织工作，确保安全快捷、优质高效，我们立足于早做准备，早做按排的思路，在严格各项管理程序的同时，“黄金周”期间，抽调机关工作人员充实一线，开设了第二售票厅，加大了站场内外管理人员的力量，及时协调好备班车辆，严格执行“三关一监督”的安全管理方针，把严车辆进站安全管理关;把住载客车辆安全出站关;严格进站旅客行李“三险品”安全检查;加强东、西安检站检查监督力度;加强站务秩序管理，确保站场安全，园满完成了“春运”“五一”“十一”黄金周运输任务。

2、保安全、保质量，园满完成黄金周旅客运输服务工作

\_\_年“春运”、“五一”“十一”三个“黄金周”期间，参加春运的客车348辆，备班车14辆，共发送客运车辆9283个班次,其中加班车492班次，共输送旅客万人次，售票总金额达万元。五一黄金周期间共发送客运车辆1925个班次,其中加班车281班次，共输送旅客32778人次，售票总金额万元。“十一”黄金周期共发送客运车辆1801个班次,其中加班车256班次，共输送旅客31467人次，售票总金额万元。

五、以勤政务实为重点,认真搞好保持\_员先进性教育，继续开展“政风行风评议”工作

1、高标准、严要求，开展保持\_员先进性教育活动。

从2月5日开始，根据局的统一安排，我站开展了保持\_员先进性教育活动，经过宣传动员、学习培训，党性分析、\_\_\_\_评议，整改提高、巩固成果等阶段的工作，在局先进性教育活动领导组的具体指导下，紧密结合我站各班组的工作特点和党员实际，按照教育活动实施方案的要求，积极组织全体党员参加学习教育活动，基本完成了保持\_员先进性教育的各项任务，取得了教育活动的预定成效。这次活动中，站全体党员认真通读《保持\_员先进性教育读本》、精读党的\_\_大报告、新《党章》等，每个党员都撰写了不少于2万字的读书笔记，6篇学习心得，3篇发言提纲和论文。班子成员和党员开展“一对一”谈心活动67人次，“一对多”谈话活动6次59人次。支部组织开展党员\_\_\_\_评议活动，认真开展批评和自我批评。每位党员对照先进性的具体要求，互相提出批评，认真细致地剖析自己，重点查找出自己存在的突出问题，分析思想根源，明确今后努力方向，支部根据个人剖析和党小组评议，对每一个党员做出了认真中肯的支部评议意见。这次先进性教育活动，使每个党员接受了一次系统的理论教育，明确了保持\_员先进性标准和具体要求;真正形成了开展批评与自我批评良好风气;建立健全了支部的规章制度;营造了良好的学习氛围，制定支部和个人的整改方案,并取得了整改效果。

2、出实招、办实事，扎实开展政风行风评议活动

“双评”工作是搞好我站精神文明建设的推动力，今年的“政风行风评议”工作，站领导班子从思想上积极提高认识，高度重视，先后召开了3次专题会议，研究部署“双评”工作，在继续充实完善，巩固提高去年“双评”工作成果的基础上，确定今年“双评”工作内容，制定了切实可行的“双评”工作实施方案，我们从四个方面采取措施，一是加强组织领导。站支部高度重视，精心部署，成立了以支部书记、站长为组长，两位副站长为副组长，各班组长为成员的政风行风评议活动领导组，抽调专人，组建了政风行风评议办公室机构并开展工作，为政风行风评议工作起好步、开好头奠定了扎实的基础。为使我站的评议工作能够有条不紊地进行，明确评议重点、评议步骤和方法，我站以党支部文件形式制定下发了\_\_客运\_\_《关于深入开展“优化发展环境，树立行业新风”政风行风评议活动的实施方案》(阳客党发〔\_\_〕14号)，确保我站的评议工作既积极有序地展开，又不出现偏差。实施方案按照局党组的安排部署，明确了以创建四个环境为目标，以建设廉洁交通、和谐交通、质量交通、率先交通的要求为重点，使我站的管理机制不断完善，服务质量不断提高的评议内容。二是健全考核机制加大考核力度。对政风行风评议工作地开展进行严格考核和评比，采取日常考核、明察暗访、不定期抽查、综合考核与过错追究兑现相结合的考核办法，每月将测评考核结果进行公开，并当月兑现。三是严格落实工作责任制和工作标准。按照局五不放过的工作原则，对考核中发现的问题及时分析处理，严格实行责任追究。四是在求实效上下功夫。通过扎实的措施为民办实事、办好事，让全站职工和服务对象实实在在地感受到行评带来的实际变化和明显成效。

在评议工作中，我们出实招、办实事，紧紧抓住“群众满意工程”的要求开展评议活动，一是广泛征求意见，采取多方面多渠道征求旅客和经营户意见。发放满意率调查问卷200多份，满意率达到96%，发放征求意见卡25份，征求到3个方面14个意见和建议，召开经营户征求意见座谈会1次，召开经营专题问题讨论研究会2次。二是召集我站聘请的行风监督员召开\_\_\_\_评议听证座谈会，面对面地征求行风监督员的意见和建议。三是开展专题调查，针对北京经营户反映强烈的省运大巴车随意降低票价，进行不正当竞争和出站车在火车站广场停留招揽乘客的问题开展了专项调查。

对征求到的意见和建议以及调查掌握的情况，我们分类疏理和汇总，共3个方面16条意见和建议，针对性地制定出台了《客运\_\_政风行风评议整改、为民办好事办实事措施及责任人分解表》，明确了需整改和办理的16件事情，将有关整改事项和措施落实到人头，一年来，各项工作已经取得了实效，累计为职工和服务对象办好事、实事18件。

六、以抓预防为主，扎实做好安全工作。

1、完善基础管理，坚持预防为主的管理方针

本着“以人为本、安全第一”的原则，把安全工作放在各项工作中的重中之重，常抓不懈，防患于未然。站安全办根据我站《安全管理办法》规定，严格执行制度，严格定期检查，严格安全处罚，严格实行责任追究。严格落实我站客运管理“三关一监督”的安全管理方针，把好进站车辆营运手续与技术性能关，把好旅客进站行李检查关，把好车辆上站安检与出站检查关，充分发挥站外安全检查站的功能，加强中途监督，提供客运服务。对所有301辆进站车辆100%地建立了安全档案，签定了进站安全责任书，纳入站安全管理范围。对关系到安全运行的二级维护、法定保险、灭火器等有期限性的安全指标，实行提前介入管理，通过档案记录提前10天贴出到期公告，告知经营户及时办理并登录档案。对全站的生产安全每月进行一次全面大检查，对运营车辆组织定期和不定期抽查，发现问题及时整改，杜绝隐患。春运期间为了强化安全管理与经营户签定了春运安全责任书340份。在“五一”“十一”黄金周期间加大了安全管理宣传与工作力度，确保了黄金周运输的安全。

2、周密部署，抓好专项整顿，杜绝特大事故隐患。

下半年，根据市局的工作部署，针对我站是人流集中的客运单位的情况，我站又相继出台了《开展预防群死群伤交通事故专项整治工作方案》(阳客站字[\_\_]19号)、《汲取事故教训,全面强化安全管理——客运\_\_安全整顿方案》(阳客站字[\_\_]21号)、《客运\_\_防震工作预案》(阳客站字[\_\_]22号)等文件，对我站预防群死群伤的交通或灾害事故，做了专门的安排与部署。对我站《安全管理办法》进行了补充和修订，增加了一章《突发事件应急预案》对处置各种应急突发事件的宗旨、范围、领导组、职责、程序、抢险队员、值班制度等进行制度健全，新增加了7项应急处置程序和工作预案。

截止\_\_年11月底，在安全管理过程\_进行了11次全站的安全大检查，召开专题安全工作例会22次，定期和不定期抽查客运车辆5521辆次，拆除乱加座位60个，没收小马扎20个;日检站共检车49122辆次，检出故障车37辆，其中:停运3辆、进行更换部件复检后15辆，经修理后再检的19辆。公布二级维护到期车30批1343辆次，下发停班通知书11辆。办公场所增配了灭火器8个，有4人参加了市消防队组织的消防知识培训，并获得了消防知识培训合格证。

3、搞好综合治理，提高防范技术，创建和谐社会

抓好安全生产首先要抓好单位的治安防范工作，综合治理工作是一项重要基础性工作，车站的人流多成分复杂，既要保证进站旅客的人身财产安全，又要维持良好的运营秩序，还要保证全站员工和财产设备的安全，并且要协调好周围居民对我们的工作配合，在去年建立完善了站综治基础档案的基础上，今年我们与驻地社区积极联系，与驻站公安人员积极配合，有效地保证了我站的治安安全。一年来，全站未发生任何治安安全、违法犯罪案件。在抓综治方面我们舍得投资，也愿意投资，我站治安防范工作的重点是防盗、防火,全站各要害部门安装了防盗门和防护网，配备了保险柜，11月份由省厅投资40万元在全站安装了电子监控设备，现已投入使用，全场情况尽在掌握，一目了然，这意味我站有了高科技的技防手段，治安防范功能更强。夜间值班实行领导带班制，每晚除三个夜间巡逻值班人员外，还有一名站领导带班值班。对全站的消防安全管理，制定出防火应急预案，配备齐全消防器材及设备，今年在日检站又增设了一个专用消防柜。为了增加职工消防意识，4月26日站特别邀请了市消防队有关灭火专家，对中层干部和义务消防队员进行了消防培训和实地灭火演练，提高救火应急能力。在抓好内部治安防范工作的同时还要密切配合驻站公安人员，结合交通行业特点，继续引深“扫黑除恶”、“扫黄打非”、打击“车匪路霸”等专项斗争，整顿和规范交通运输市场秩序。加强对进站旅客携带行李物品的安全检查力度，严防发生爆炸、破坏事故以及火灾等其它治安灾害性事故。截止\_\_年11月份，进站安检处共检测旅客行包304787件，查获危险品321件。10月19日，我站的社会治安综合治理工作接受城区上站办事处综治委的验收检查，对我站的综治工作给予了肯定。

七、以提高整体管理水平为主题，开展质量月活动。

1、精心组织、合理安排，因地制宜地开展活动

9月份市组织全局系统开展“质量月”活动，站班子成员对市局文件精神进行认真学习和研究，结合我站的实际情况，讨论认为，我站由于各项管理基础工作薄弱，只有通过扎扎实实地把质量月活动在一段时期内坚持下去，才能养成良好习惯，形成过硬的作风，使我站的.各项管理水平和服务水平达到一个更高的层次。为了保证我们的工作与市局的部署同步，同时也结合我站的实际情况，我们决定质量月活动分为三个阶段进行，从今年9月份开始至12月份为质量月活动开展的第一阶段，即制度建设阶段，着重健全与完善各项基本制度、规章、职责、标准、程序、报表、考核等各项正规化管理必须的内容，其中9、10两个月为重点活动月，与市局工作部署同步，工作的总结汇报等着重以市局的工作要求为重点。\_\_年上半年为质量月活动的结果检验阶段，对第一阶段制订完善的制度职责等全面培训和实施，通过执行发现不足与问题再进行完善，\_\_年6月至9月份为巩固提高阶段，全面落实与执行各项制度、职责、程序，标准、考核等，争取到\_\_年9月份全局开展下一个质量月活动时，我站的管理水平、服务水平、环境设施等能达到一个较高的质量水平。

2、坚持考核到位、奖惩到位，养成良好的工作作风

质量月活动前，我站每月以“双文明建设动态考核办法”进行动态考核，动态考核小组每日坚持两次检查，每月汇总检查情况当月兑现奖罚，1~10月份共处罚290人次兑现考核处罚元、奖励194人次,兑现考核奖励3950元。质量月活动以来，我们加大考核力度,采取三种检查与监督办法，制订了相应岗位的工作标准与考核要求，保证质量月活动的工作效果，一是在原双文明考核组的基础上，调整了检查组的人员力量，由原来的二人检查增加为三个人检查，每日指定一个组长、一个领导组办公室成员，一个站办成员组成检查组进行现场检查，除按原考核规定检查外，增加了质量月考核督查的职能。二是站领导组成员不定期到班组和到工作现场进行督查，发现问题及时现场纠正。三是通过聘请的行风监督员和经营户的反映和通过旅客的投诉发现我们工作中的不足与问题。通过三种检查与监督方式，我们可以及时对工作中出现的问题加以了解，制订相应的整改措施。对与考核中发现的问题我们分别情况做相应的处理，属于违反硬性制度规定的违规现象，按规定兑现处罚，属于不良习惯或制度没有规范的错误行为采取现场指出与谈话的方式说服教育，对共性问题在全站职工大会上进行指出纠正，对个性问题采取个别谈话的方式指出问题，改正不足，如检票组因站台票的问题与旅客经常发生争执的现象，虽然有旅客的不理解、不配合因素，但也有检票服务人员说话不注意而引起的矛盾激化情况。还有站务人员在岗不管事和处理违章方法不对、缺少技巧的问题等。我们目的是力争通过对错误与问题的及时纠正，达到从量变到质变，最终养成良好的工作作风的效果。

八、以加强支部建设为主，发挥党组织的核心领导作用。

1、抓好支部建设，发挥党员的模范带头作用

我站党支部目前有党员5人,支部成员三人，自去年八月份车站党支部正式成立以来，我站党支部带领全站职

工团结奋进，勇于进取，起到了党组织的领导核心作用，特别是在这次保持\_员先进性教育活动中,支部全体党员100%地参加先进性教育活动,一个环节不少、一个程序不缺、一个动作不误,认真参加教育活动,在局召开的先进性教育活动总结会上,我站两名党员被评为“优秀党员”,站支部被评为“先进基层党组织”通过这次先进性教育活动，我站党支部各项基础资料得了进一步健全，各项制度进一步得到了完善，建立起了保持\_员先进性的长效机制,完善各种党支部和党风廉政建设的各项制度。从站党支部成立以来，全站党员处处带头，5名党员中，在岗的4人，其中1名患有心脏病不能劳累，其余3名为站支部成员，一年来，从“黄金周”、重要会议期间到防讯、防禽流感等，三名站领导几乎全年月月轮流夜间带队值班，全年没有星期天，每月工作40天，全体党员以自己的模范行为带动和影响周围群众，广大职工从党员身上看到了什么是先进性，什么是带头作用，涌现出了一批积极要求进步的青年职工，目前全站已有8名同志写了入党申请书，有两名同志被确定为重点培养对象。

2、加强廉政建设、建立教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系。

11月份，市局组织开展反腐倡廉警示教育活动，站支部组织全体党员认真学习市局《关于开展反腐倡廉警示教育活动的实施方案》，针对我站的实际情况，制定适合我站的工作方案，召开全站职工开展反腐倡廉警示教育动员大会，站支部对我站易发生不廉洁行为的部门与岗位，结合已发现的一些苗头现象等做了警示动员。全体职工签订了《\_\_市客运\_\_职工廉洁奉公承诺责任书》，各部门认真学习方案，开展自查处纠，将学习讨论情况和自查自纠情况写成书面材料上报。站全体党员参加了局组织的观看\_\_z等案例的警示教育片、去\_听取犯罪服刑人员以身说法案例教育活动。支部组织全体党员，认真学习有关警示教育的案例、文件、规定等。通过在全站广泛开展一系列的警示教育活动，充分发挥广大群众的监督作用，有效遏制一些不廉洁行为的苗头。

为建立健全我站反腐倡廉的长效机制，根据市局关于贯彻落实《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》的实施意见，制定出了我站的实施方案，我站将认真学习文件、扎实分解落实、积极组织实施，根据局的统一部署和进度，分阶段、分步骤地建立起思想道德教育的长效机制，反腐倡廉的制度体系，权力运行的监控机制，形成既具有交通特色又具有\_\_特点的完善的惩治和预防腐败体系。

九、存在的问题

一年来，我站在强化基础、创优环境，加强管理，优质服务方面做了一些工作，取得了一定的效果，但也存在一些问题。

一职工正规化培训不足，计划的多，实施的少，零散受训的多，批量集训的少，客观原因是没有能够座20个以上人的教室，职工不能专门脱产受训，主观上是重视程度不足，今年除了个别职工参加省、市有关部门组织的专业培训外，对全体职工以班组为单位安排了自学内容，也进行了考试，但不是集中培训的效果。

二业务报表系统不全，各种生产情况报表反映情况不完全、不准确、不细致、不科学。各部门报表种类、时间、责任人需进一步落实。

三制度的规范化建设进步缓慢，年初计划实施的实行“星级员工”考核评比方案不成熟，工作没有全面开展。

四基础设施建设中为旅客提供深化服务的设施不健全，如大厅综合服务台，旅游指南、列车时刻表、全国、本省、本市地图，本市公共汽车线路图等。

五候车大厅冬季气温过低。

六合同工的医疗、养老、失业保险的问题。

**20\_年客运工作总结4**

20\_\_年春运工作，从1月16日起至2月24日止，共40天。春运期间，我站积极发挥\_门的职能作用，统筹安排人员强化治理、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。

春运一开始，我站就积极组织实施县局20\_\_年春运工作方案。站领导精心组织，周密安排对可能发生的突发事件提前准备，对消防设备、安全设施进行全面检查，重点岗位如人车联检、“三品”检查、进出站、现场管理等岗位增加人员。客运站全体员工以高度的责任感，认真的工作态度，积极主动投入到春运安全工作中，全面保障了春运工作的正常运行。下面对今年的工作总结如下：

一、提高认识，精心组织

春运工作圆满完成离不开思想高度重视和精心组织安排，站领导为了确保春运工作顺利进行，把春运安全工作放在首位，认真落实县局和县运管所部署的春运各项工作，制定了春运工作方案、成立春运安全保卫工作领导小组，制定突发事件应急预案和春运值班制度，公布值班名单。召开春运动员大会，将春运安全工作落实到实处，将安全责任落实到每一个人。我站从思想上高度重视安全工作，做好恶劣天气的准备工作，认真做好各线路车辆的检车工作，针对冬季冰雪路况做好宣传学习，要求各线路客车备好防滑链等安全实施，防止疲劳驾驶和酒后驾驶，及时协调处理各种突发事件，严防安全运输事故，做到组织到位、措施到位、责任到位，确保了安全运输正常有序的进行。

二、加大宣传力度营造安全氛围

春运期间我站利用简报、宣传栏和横幅等多种方式进行宣传，与进站发车的驾驶员、车主面对面交流冬季安全行车经验，要求他们及时维修车辆，并叮嘱驾驶员做到春运安全行车。

三、加强安全学习落实安全责任

春运前对全体员工进行了春运动员和春运安全学习，对春运期间可能发生的客流突增、安全事故、火灾雨雪恶劣天气等突发事件提前预测演练，并签订安全责任书。

四、搞好安全隐患排查严把车站安全关

1、强化对营运车辆及驾驶员的安全检查力度，春运期间增加了检车人员，把好车站安全源头关。

2、对各进站春运车辆进行全面检查，车辆是否按期参加车辆综合技术性能检测和二级维护；车辆技术等级是否与经营范围相适应；客运车辆是否按规定安装并使用GPS行驶记录仪，保证有效正常监控。各车辆严格执行人车联检工作标准，不符合要求、安全无保障的车辆，一律禁止参加春节运输。

3、对各种证件和驾驶员的检查工作。按照上级新的要求，利用新的“安全例检单”和“派车单”。严格检查“六证”、“两单”，严禁酒后驾车、严禁疲劳驾车，发现无即时证明、即时证明过期或人证不符、车证不符、车辆安全技术不达标者，一律不准参加春运；严格执行各车辆的人车联检，严格审查其营运手续和各项保险，严禁违规加班包车。我站还对各营运车辆的有关证件和安全随车设施分别进行了拍照，以此作为影像材料予以存档。

4、认真落实“三不进站、六不出站”规定，在客运站有“三品”专人检查，新印制了“安全出站登记表”和“三品检查登记表”，做到了四有，即：有专人、有检查、有记录、有处理；把“三品”查在站内，堵在车下。防止发生破坏事件和违章、违规现象，杜绝各类责任事故的发生，保证了春运安全源头关，确保了旅客生命安全，使旅客出行安全得到了有力的保障。

五、开展了春运安全运输大检查

春运期间，严格落实安全管理在现场制度，安全人员到发车现场，坚决杜绝一切违章违规行为的发生。对违规、违纪车辆进行严格检查，每天都对各客运车辆进行安全例检和出站登记，不符合要求的车辆，决不放行，对超员车辆坚决不予放行，努力做好乘客思想工作，将超员乘客安全有序的进行分流，对车辆违规违纪按规定进行处理。

六、应急值守，信息畅通

**20\_年客运工作总结5**

一年来，在局领导及办公室领导的关怀支持下，在其他同志的配合与帮助下，我立足本职，扎实工作，对照既定的工作计划和量化考核细则，积极主动，强化落实，顺利地完成了自己所承担的工作任务，在政治思想和本职工作方面取得了一定的进步。

一、加强政治学习，不断提高政治思想水平

积极参加单位组织的各项政治学习活动使自己的政治思想水平得到提高，增强了工作的积极性、主动性和责任感。

二、爱岗敬业，干好本职工作

做为一名驾驶员，为领导和同志们服务，促进着单位工作的正常开展，在后勤工作中起着重要作用。

1、遵循职业道德规范，保持强烈的工作责任感。干一行就要爱一行。我首先明确自己的工作职责，遵循职业道德规范，坚持个人利益服从全局利益，增强时间观念，服从领导，随叫随到，牺牲节假日，克服困难，圆满地完成任务，确保不因自己而影响单位工作的正常开展。

2、恪守“安全第一”的原则，确保行车存车安全。为了保证车辆行驶中的安全，我严格遵守处里的《驾驶员管理制度》，不开快车，不酒后驾车，不私自出车等。认真做好安全防范措施，消除安全隐患，时刻提高警惕，严格遵守规章制度，杜绝了任何安全事故的发生。

3、爱车如己，注意保养，定期检查，及时维修。定期对汽车进行保养，保持车身光洁。严格按照保养日程表的项目，对车辆进行正规的定期检查和维修，以确保车辆在行驶中不出现故障，增强安全性。另外，我还认真学习汽车知识，参加驾驶员职称培训，顺利通过考试，掌握汽车的基本结构和工作原理。在行车中发现异常，尽量找出故障并及时排除。

4、科学驾驶，节约油料。为了节约燃油，我注重科学驾驶。行车前搞清地形路线，少跑冤枉路，行车中做到不急加速，不急刹车，不强行超车。

三、脚踏实地，继续做好今后的各项工作

回顾以往的工作，尽管取得了一点成绩，但与领导的要求相比，与其他先进同志相比仍有较大差距。今后，我将更加严格要求自己，发扬成绩，弥补不足，全心全意完成好每一项工作任务，在确保行车安全、加强节约、注意防盗的基础上，进一步做到热情服务、礼貌待人，文明行车。在领导的关心和支持下，在同志们的帮助下，相信通过不懈的努力，我的工作一定能够再上新台台阶。

**20\_年客运工作总结6**

>一、以人为本开展广泛宣传，>营造“安全生产年”活动氛围。

安全生产历来是汽车客运站管理的重中之重，被摆在突出位置，为了给旅客平安乘车营造一个良好的环境氛围，车站始终把“向安全要效益、以安全促生产“的主导思想贯穿于生产创收全过程，正确处理安全与效益、安全与荣誉、安全与稳定、安全与发展的关系，建立健全管理机制，把安全思想教育放在主要议事日程，采取各种措施，强化全员安全意识，一级抓一级、逐级抓落实，把领导责任放于一票否决的考核之中靠实责任，定期不定期召开站务扩大会、班组长、班组学习会和职工大会，讲安全、抓安全，把安全生产意识植根于责任管理，落实在客运服务报班、安检、售票、检票、出站的每一个环节，同时充分利用广播、电子大屏、多媒体、宣传广告等宣传工具，主动向旅客宣传有关乘车安全常识和规定，正确引导旅客自觉维护乘车公共安全。

>二、整章建制、强化制度管理，狠抓措施落实。

今年安全工作，把继续补充完善安全生产管理制度列入年度计划，针对上年度存在的问题和出现的新年感情况，认真分析、准确定位，在生产经营过程中针对问题定措施整改，对管理制度及时补充完善，确保制度的使用性、有效性和高效执行力，相继制定了对原有按检报班、“三品”检查等制度进行适时补充完善，与此同时与所有进站车辆签定进站协议，进一步从管理上明确站运双方合法权益，为进一步强化内部制度化管理，按照运管部门及集团公司确定的安全管理主体责任目标，车站按照谁分管谁负责的原则，站长与分管副站长、车站与班组、班组对岗位个人层层签定安全目标管理责任书，进一步民却了安全目标责任。在今年安全生产管理中，车站准确把握市、区运管局及集团公司继续深入开展“安全生产年”活动文件精神，按要求、分阶段针对在排查中发现的安全隐患制定措施进行整治，尤其对进站参营车辆私自随车携带小凳、翻新轮胎前置使用等重大安全隐患进行专项治理检查，并采取上路稽查的方式对整治结果跟踪验证，达到了措施落实高效执行。针对站前过往车、出租车、私家车（黑出租）站前涮客揽客、哄抬票价、扰乱客运秩序，给旅客出行带来严重人身安全隐患的情况，联合运管、公安巡警进行专项“打黑车、除隐患、确保旅客平安出行”活动，经过几个月的不懈努力，整治后的站前秩序有了好转，但“黑出租”现象时松时紧，没有彻底根除，成为车站生产经营活动的大难点。

>三、加大安全管理“物防”投入，夯实“技防”基础。

安全综治水平，从设施设备上加大投入力度，购置客运们稽查车一部，安装消防监控、视频网络监控系统、站内设置安全防护栏、投入资金实现“X”光“三品”检测仪的更新换代，使我站安全管理实现了网络化管理的平台，从物质上为“安全生产年”活动的开展进行了强有力的保证。安全监控系统的有效使用，彻底改变了治安防范中的盲区、死角现象，监控信息制定严格的储存、调阅、查询管理办法，通过监控系统的有效运行，既对车站服务过程规范化形成了质量管理平台，又对配合\_门有效打击不法份子对旅客购票、候车、乘车过程中存在的潜在威胁起到了震慑作用。

>四、站把生产经营活动的饿开展同

“安全生产年”“示范窗口单位”创建三位一体结合，在活动开展中实现了相互作用，互为条件的动态运行模式，既确定以生产经营为中心，又突出安全生产在经营中的主导作用，既在管理上注重服务过程的流畅，又突出服务质量、服务信誉、服务品牌的创建。把示范窗口创建有机的活动开展变为推动生产经营上水平、上台阶的有效措施，为确保创建活动的有序开展，作措施。通过创建活动的开展，自查自纠、不断完善各项管理制度，建立长效机制，达到规范站务人员作业程序和服务行为，处理解决服务过程中出现的新情况新问题。所做的工作离不开政府、行业和各位领导的关心和支持，离不开广大站务人员爱岗敬业的拼搏与奉献，我们将满怀信心，以更加务实的工作态度，为地方经济的发展、为城市的文明、和谐、进步做出应有的贡献

**20\_年客运工作总结7**

客运，按道路运输条例中的解释，“客运”是指以旅客为运输对象，以汽车，火车，飞机为主要运输工具实施的有目的的旅客空间位移的运输活动。

客运公司年度工作总结

2\_\_X年工作，将在市局党组的领导下，以\_道路旅客运输“三优”“三化”为目标，推进我站精神文明窗口建设向深层次发展，巩固基础建设成果，落实各种管理制度，理顺各项管理运作程序，细化各层管理责任目标，提高员工管理水平与服务技能，规范经营户营运秩序，力争园满完成各项工作任务指标。重点要抓好节假日黄金周旅客运输组织工作，确保安全，为全市人民提供方便、快捷、优质、高效的旅客运输服务。

一、继续加强基础建设

2\_\_X年我站的基础建设和制度建设取得了良好的成果，新的一年还要继续抓好车站基础设备设施和基础规章制度的建设。做好车站的绿化、美化、亮化，特别是车场南大墙、汽车站车辆进出站口、大厅通道的美化和亮化。随着前广场的竣工，汽车站的功能日臻完善，形象逐步得到了展示，充分利用前场宽阔的场地，投入适当的资金，设立各种宣传设施，加大对交通行业的宣传力度，既能达到美化、亮化的效果，还能让广大人民群体在闲暇饭后之余或在消夏纳凉之际能够认识交通、了解交通，知道交通职能，树立交通形象。对于管理与服务功能的完备方面，将完备“四系两屏”，安装车辆动态同步显示系统，车辆日检管理系统、全站多点安全监控系统，大厅多媒体显示屏，服务指南触摸屏等，对进出站口继续完善引导性、指示性的标志设施。

二、努力完成各项经济技术指标

全站职工努力工作，保证完成局下达的\_\_X万元的任务考核指标，争取2\_\_X年营运收入再上新台阶.力争完成营业总收入\_\_X万元，其中：售票服务费完成\_\_X万元，旅客站务费完成\_\_万元，其它收入完成\_\_万元。

安全、高效、周密地组织搞好“春运”“五一”“国庆”黄金周的运输组织工作，为全市人民提供安全快捷舒适方便的候乘车条件。

按照\_“三优”“三化”规范中要求的各种考核质量指标的计算方法，完成各种服务质量指标和局下达的相关考核指标，具体是：客车正班率、发车正点率98%、售票差错率5‰、运管结算率95%、旅客意见处理率98%。

三、加大管理力度，精密组织协调，严格考核奖惩。

车场客观条件的要求，决定了要保证运营秩序的井然，必须在规范管理上下大功夫。进行精密的组织协调，严格到位的管理，制度的落实是根本，继续坚持双“文明”考核办法，通过采取多种层次结合参与的方法来加大考核力度，严格奖罚兑现，使遵章守制形成工作习惯。进一步理顺各业务环节之间的运作传递秩序，使各项工作衔接有序，各项数据来源有据。将年初的工作目标，安全考核目标、综合治理目标和党风廉政建设目标进行目标分解，深层细化，落实到人。

四、落实“三关一监督”，严格保证运营安全。

安全管理严格执行“三关一监督”的管理方针，对进站的“车流”和“客流”的安全管理力度不减，管理办法逐渐完善，管理手段不断提高，管理方式逐步科学，不得有丝毫的麻痹大意。不接收无行管部门营运手续的车辆进站，严格检查禁止无从业资格证的司机驾驶客车，坚持日检制度，不放一个技术不合格车辆载客出站，不放过一个超员车载客出站。启用和熟练掌握与现有智能化管理系统配套外挂的“进站客车安全管理系统”，利用电脑系统的铁面无情，杜绝盖关系章、报人情班等不安全隐患。继续对一些有期限性的技术安全性指标进行动态监督，预期公告提醒，到期检查监督，超期严格停班。力争通过系统的使用，使进站车辆的每个安全环节都能得到具体的管理监督。对进站旅客携带的行李物品，充分利用X线安检仪的强大功能，安检人员熟练协调配合，掌握各种危险品、违禁物品的图像颜色与形状，练就高超的火眼金晴，不漏检一件行李物品，不放过一个“三险品”上车。

站安全、综治办继续与驻站公安室协调配合，确保站内治安秩序良好，杜绝站内各种人身伤害事件发生，为广大旅客提供安全的乘车环境。积极与驻地街道、社区综治组织取得联系，把我站的综合治理工作与驻地街道、社区形成管理网络，使我站的综治工作更上一层楼。

五、抓好队伍建设，提高综合素质。

提高全站员工的`综合素质，是实现优质高效服务的保证，新一年，充分利用班后会的时间，制订出各时间段政治、业务学习的重点，定期组织业务技能考核，考核结果与双文明考核相结合，奖惩兑现。利用二班倒的半天时间，聘请教师和专业人员进行有计划的员工培训。根据培训表现与考试成绩，择优上岗。站里将适时把有关制度、纪律、应知应会、工作程序标准等编印成员工手册，人手一本，方便学习查阅。

六、加强精神文明建设，建区级文明单位。

精神文明建设工作要深化发展，保持厅“文明示范窗口”称号，继续开展“双评”活动，制订出我站精神文建设的“十一五”规划和年度工作计划，从机构、人员、经费三落实，做到有方案、有组织、有措施、有落实、有总结。年内开展创建文明车、文明窗口、文明班组、文明家属的“五个文明”创建活动，争取年内创建成为城区文明单位，结合文明创建活动的进行，要在全站开展创建“十佳文明标兵职工”的评比竞赛活动，通过广泛的群众参与结合平时的双“文明”考核，在站内评选出“十佳”文明标兵职工，为全站职工树立学习的榜样，具体的“十佳”名称是：最佳售票员、最佳调度员、最佳检票员、最佳安检员、最佳站务员、最佳核算员、最佳出纳员，最佳信息员、最佳安全员、最佳保洁员。此项工作要在二月上旬制订出方案和措施，从元月份开始实施评比考核，逐月向经营户、旅客征求意见并在班组根据双“文明”考核办法逐月考核评比，年终根据每月考核情况，由班组自下而上推举，结合个人全年工作实绩，最后经过多方面征求意见，评出“十佳”。

七、加强党风廉政建设,搞好党员的教育.

客运总站新的党支部成立后,经过半年来的基础建设,各项工作也逐步走向正轨,在新的一年,按照局党组党风廉政建设责任制的要求,对责任制进行分解落实,责任到人.贯彻落实党的各项纪律制度,定期召开支部会议,党员会议,加强对党员的教育,积极做好开展对党员先进性教育的准备工作.充分发挥党组织的领导核心和党员的先锋模范作用，以“八个坚持，八个反对”严格要求党员干部，从源头上预防和治理腐败，使我站的党员干部成为带领群众真抓实干、廉洁奉公，无私奉献的模范。

以上是我站2\_\_X年度的工作总结和2\_\_X年的工作安排，不足之处，请大家批评指正。过去的一年，我站在上级的领导下，在全站职工共同努力下，取得了一些成绩，但成绩只能说明过去，新的一年，我们将继续在市局领导下，团结一致，努力工作，为把我站建设成为优质服务、优美环境、优良秩序，工作质量标准化、服务过程程序化、服务管理规范化的车站而努力。

**20\_年客运工作总结8**

年初，领导又给我安排了带新学员，我的能力是有限的，在我有限的能力下，坚持负责的做好每一件事，争取用最快的时间帮助新上岗的同事了解我们的业务范围，业务技能，让他们能更好地去帮助乘客解决困难，本来就不算硬朗的肩上，又多了一份责任，我已尽我的全力，尽我的所能，把好的工作方法，好的作为，好的工作作风，交给了新学员，很快，她们的工作都得到了领导的认可。我也有所小小的成就感。俗话说：“三人行，必有我师焉。”在工作中，在徒儿们的身上我也学到了很多东西，徐晓露永无止境的学习热潮，王xx的稳中求进，庞xx的不骄不躁，房xx的开朗大度等等等等，在我眼里他们个个聪明伶俐、他们有激情、有动力、有热情。我以他们为榜样为自豪。

在即将到来的下半年，我决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。

>我想我应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习业务知识。加强对班次对地理图册深刻的了解，

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导值得信任的一员；

第三，重视工作作风，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门氛围。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

感谢总站，感谢领导，感谢姐妹们和我的徒儿们。使我对自身有了更加清晰的认识，同时，对我身上所肩负的责任有了更深的领悟。下半年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作转眼间，20xx年已经过了一半，回想上半年的工作，有收获也有不足，归纳总结后分为以下几个方面：

>工作中的收获：

一、学习张总报告，从中让我了解本企业的发展前景、及目标，也为自己今后工作指明了方向；

二、积极参加站上组织的各项技能培训活动，从而对自身是一种修正和提升过程，虽然原来也培训过，但技能是要不断改进，才能满足工作和自身的需求；

三、在高速分站体验一天，让我认识到责任团队的重要性，团结协作才能出收益；

四、参加本科室组织的各项活动，积极与新老员工沟通，学习老员工处事的沉稳灵活，学习新员工积极向上、敢于尝试的态度，取长补短，提高工作激情。

>工作不足之处：

一、工作方法不善于归纳总结，遇到特殊事情往往处理完了，就不再去考虑一下有无更好的处理方法；

二、业务知识方面还需要再加强，服务技能也需要再提升；

三、遇到到棘手问题，不够沉稳，思路不清晰、不灵活，应变能力需要进一步提高。

>下半年的工作打算：

一是积极改进工作方法，提高工作质量和效率，不断总结经验，吸取教训，提高自身应变能力；

二是努力学习业务知识，为旅客准确无误提供乘车信息；

三是利用业余时间多看点书，拓宽一下知识面，丰富一下自己的头脑；

四是为人处事多做换位思考，将工作做细，同事间互帮互助，更好的为旅客服务。

**20\_年客运工作总结9**

岁月流逝，转眼之间我们迁站已经一年多了，在这段日子里，由于是多家经营，我们全站的员工付出了更多的辛苦，下面我谈谈这半年的工作体会。总结一些服务中所存在的不足，与各位同仁共勉。

（1）树立“百年”老店的品牌效益，不断探索服务艺术，学习兄弟站的先进经验，提高自己的综合素质，熟练掌握各种技能，做旅客的贴心人，“五星高速”运营十几年来，以“快捷、方便、及时、舒适”的服务特性赢得众多旅客的肯定，同时也为公司的“百年老店”创造了辉煌的业绩，可谓锦上添花，“天使服务班

**20\_年客运工作总结10**

20XX年，我站在县交通运输局的正确领导下，全站职工团结一致，奋力拼搏，不断改进服务质量，强化管理力度，圆满完成了“春运”、“五一”、“十一”黄金周及平时的旅客运输工作任务，为广大旅客提供了热情、高效、礼貌、舒适、安全、快捷的优质服务。现将本年度工作情况总结如下：

>一、以安全快捷为目标,做好特定时期旅客运输工作

早准备，早行动，确保安全快捷。“春运”“五一”“中秋国庆”是车站客流的高峰，也是客运的“黄金周”。为了搞好20XX年特定时期的运输管理组织工作，确保安全快捷、优质高效，我们立足于早做准备，早做安排的思路，在严格各项管理程序的同时，这些特定期间，加大了站场内外管理人员的力量，及时协调好客运车辆，严格执行“三不进站、六不出站”的安全规定，把严车辆进站安全管理关；把好载客车辆出站关；严格进站旅客行李“三品”安全检查；加强检查监督力度；加强站务秩序管理，确保站场安全，园满完成了“春运”“五一”“中秋国庆”等特定时期的旅客运输任务。

>二、扎实有效的做好安全工作。

1、本着“以人为本、预防为主、安全第一”的原则，把安全工作放在各项工作中的重中之重，常抓不懈，防患于未然。我站根据站《安全管理办法》规定，严格执行制度，严格定期检查，严格安全处罚，严格实行责任追究。严格落实我站客运管理规定，把好进站车辆营运手续与技术性能关，把好旅客进站行李检查关，把好车辆进站安检与出站检查关，提供客运服务。对所有50辆进站车辆建立了安全档案，签定了进站协议和安全责任书，纳入车站安全管理范围。对营运车辆组织定期检查，排查隐患，一旦发现就及时整改，杜绝隐患发生。

2、工作人员做到对每一趟车上的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；每天不定期进行乘车安全常识宣传；每天发车前，驾驶员面向乘客进行“五不两确保”安全承诺，即不超员，不超速，不接打手机，不疲劳驾驶，不关闭动态监控系统，确保乘客系好安全带，确保乘客的生命财产安全”。

>三、加强站场管理，搞好质量信誉考核工作，积极向标准化建设方向迈进。

我站对位于讲理村口的客运新站，20XX年顺利通过市局和市运管处的检查验收后，今年以来运行正常，给当地乘客提供了便利。

我站距离xx集镇比较偏远，许多乘客难以找到新站地址。为了及早利用新站并方便旅客乘车，我站在楼顶装置“xx客运站”五个大字，在候车大厅门顶装置“候车厅”三个大字。我站在候车厅设立“安全警示教育”区，配备了电视，张贴了有关漫画。在大门口设立“客车卸客区”，在候车厅门口建起“残疾人通道。

目前我站的主要收入还是靠日常发班从售票收入中提取，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，我们主要采取了加强对站场的管理工作，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重心，在这方面中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。 今年，我站加强了站场建设力度，重新布置和美化了候车大厅，盖好了客车例检车棚，完善了监控设备，可以对我站的主要部位实行有效监控。今年已经顺利通过了市运管处组织的.质量信誉考核工作。

目前，我站仍在积极努力向“汽车客运站标准化建设达标”方向迈进，力争完成“汽车客运站标准化建设达标”任务。

>四、其它方面

1、我们每月召开一次安全例会，驾驶员、经营业主和站务人员全部参加。

2、每月进行1次安全隐患排查，做到有检查、有记录、有小结。

3、对于上级检查我站工作时提出的意见和要求，我站都一一进行落实，并写出整改报告。

4、特定节假日，诸如春运、五一、中秋国庆等，我站都要跟经营业主、驾驶员、乘务员，签订旅客运输安全生产责任书，以增强他们的责任感和事业心，从而确保运输安全无事故发生。

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！