

# 江苏铁路客运工作总结优选18篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/183306.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 江苏铁路客运工作总结1

20xx年的春运安全工作，在上级部门的正确指导下，坚决贯彻执行“安全第一，预防为主”的方针，加强组织领导，周密部署，落实职责，狠抓防范，突出重点，强化检查，认真扎实地做好春运安全各项工作，确保了今年我公司的春运安全，现就我公司20xx年春运安全工作开展状况总结如下：

### >一、成立组织机构、加强组织领导

为尽快进入春运工作状态，切实加强春运工作组织领导，做到早计划、早安排、早部署、早落实，我公司于20xx年12月30日成立了以林海霞为组长，吴宗庆为副组长，各部门负责人为组员的“春运安全工作领导小组”，下设办公室设于公司安全部，谢成德任办公室主任，领导小组负责公司20xx年度春运安全工作，分工明确，职责到人，设立了值班电话及车辆gps监控人员，小组成员轮流值班，确保第一手资料向上级组织及时汇报，并规定手机务必24小时开机，随时待命、持续联系。

### >二、开展春运安全宣传教育，营造春运安全工作氛围

1、召开安全生产大会，认真学习贯彻上级有关春运安全工作文件。我公司于20xx年12月27日召开关于春运安全工作会议，并于会上的第一个议程研究学习上级有关《北海市交通运输行业20xx年春运安全生产工作方案》文件精神，引起了全体职工及驾驶员的高度重视，为确保度过一个平安、有序的双节创造了良好的舆论氛围。

2、以简报宣传专栏为辅助手段，及时传达上级有关最新春运安全工作精神。图文并茂的宣传方式，加强了全体职工的春运安全防范意识，提高了处置突发事件的潜力，把安全隐患消灭在萌芽状态。

### >三、春运安全工作采取的主要措施

1、对所有营运车辆进行检修、保养，保证车辆性能完好，对发电机，油泵进行检查试用，以备应急抢险使用。

2、春节期间，对所有车辆及办公场所、停车场进行一次安全大检查，并对检查出的问题及时进行整改，将事故杜绝在萌芽状态。

3、春节期间，对公务小车按规定进库统一管理，所有车辆出车时，均务必交派车单后方可出行。杜绝公车私用现象，避免春节期间发生车辆事故。

今年的春运安全工作在公司领导小组的高度重视、用心准备、科学安排下，顺利完成各项任务。春运期间，公司车辆出车2159趟次，总运行里程281548公里，完成产值168万元，春运期间没有发生一齐交通事故，没有一齐严重违规行为，安全工作到达了预期的目标，取得了良好效果。我公司认真总结春运安全工作的经验，进一步贯穿到今后的工作中去，使安全工作继续持续良好势头。

## 江苏铁路客运工作总结2

>一、强化安全意识，切实从思想上提高职工对安全工作的认识。

要想彻底实现安全无事故，唯有牢牢抓住思想这个源头，切实从思想上提高职工对安全工作的认识，行动才能迅速，措施才能得力，规章制度才能真正落到实处。一是从“保安全、保质量、保稳定、促发展”主题出发开展教育，使干部职工充分认识安全生产工作的重要性，时时刻刻保持清醒头脑，不等、不偏、不移地把安全工作当作头等大事来抓严、抓实、抓细、抓具体。二是在布置工作、开展工作、检查工作时，要把安全工作贯穿始终，形成“一事当前，先想安全”的浓厚氛围，形成一种“不讲安全的领导，不是称职的领导；不重视安全生产的职工，不是合格的职工”的良好运行机制。三是正确运用激励机制，切实发挥职工安全生产的主观能动性，让职工感觉到自己是企业的主人，从而把个人需要、个人行为转化为铁路运输安全，自觉为运输安全献计献策。

>二、强化安全教育和业务培训，打造一支高素质的职工队伍。

职工队伍的综合素质是车站的安全管理的基础和水平的真实反映。因此强化安全管理必须紧紧抓住职工素质这个根本，有针对性地强化职工的安全意识和业务能力，从根本上夯实安全管理基础。

(1) 加强管理干部的学习培训。使之具备较强的专业基础知识，能独立处理现场生产技术问题，向业务型、专业型、全能型发展。

(2) 强化安全教育，增强职工的安全责任意识和忧患意识。抓住不同时期全路发生的各类事故，有针对性地组织大讨论、大反思、大教育活动；结合本单位关于严重违章违纪的处理通报和本单位发生的严重问题，通过责任人现身说法等方式，引导职工充分反思发生问题的深层次原因，充分认识事故、险情以及违章违纪带来的严重危害，充分认识车站对违章违纪处理的严肃态度，在思想上真正受到触动，消除麻痹思想和侥幸心理，增强遵章守纪的自觉性，从根本上扭转安全意识淡薄、两纪松弛的问题。

(3) 以非正常情况的处理为重点，提高职工应急应变能力。根据非正常作业遇到的普遍问题，有针对性地组织职工开展模拟演练、技术大比武活动，对关键岗位和关键职工重点培训，提高职工实作技能。

(4) 以实用性和全员性为重点，加强日常业务学习培训。在培训内容上突出基础，侧重关键作业必备的业务知识，着力提高职工的动手能力，使其学以致用。在培训对象上要突出全员性，坚持全员参与的原则，着力提高整体素质，对业务基础较差的职工重点进行帮助，使每一名职工都成为岗位上的“放心人”。

(5) 注重岗位实操培训。一是开展岗位练兵。以“每班一题、每月一练、每季一考”为形式，组织干部职工进行业务培训和岗位练兵，学习掌握新知识、新设备、新规章、新标准。二是选树常年无违章的安全典型，大力进行宣传，用事实驳斥那些违章有理的歪论，用事实证明“零违章”是可以做到的。同时选拔业务技能尖子和先进班组进行示范表演，组织职工观摩，让职工看到什么是高标准作业，怎样高标准作业，规范作业行为，使习惯符合标准。三是重用先进标兵。将干部职工学习培训与选拔任用挂钩，组织“安全明星、业务明星、管理明星、服务明星”评选表彰，对工人明星在技师评选中予以优先推荐，形成学业务、比业务、以业务论英雄的浓厚氛围，不断提高干部职工的业务素质。

## 江苏铁路客运工作总结3

20xx年以来，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102万人，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。

6、服务“八艺”盛会，展示铁路良好形象。10月份以来，为了做好“八艺节”分会场的接待工作，根据车务段的统一安排，提前筹备，负责其乘坐火车返乘贵宾的票务工作及来宾的接待服务工作，做到了接待热心、安排细心、服务贴心，保证了所有乘车贵宾来的高兴，走的满意，圆满完成了“八艺节”的各项组织工作。为确保八艺节期间贵宾返程票额需求，仅靠车站的少量票额是远远不够的，车站未雨绸缪，主动向八艺节组委会汇报情况后，与市有关领导亲自到铁路局走访，向路局领导汇报情况并请求支援。车站安排客运主任、计划室提前每日与组委会联系，将到会人员所需票务进行统计，认真细致地编制票务计划，对自站能解决的由车站提前安排计划，对自站无法解决的立即上报局票务中心，安排专门窗口，做好车票购买、取送工作，百分百满足了八艺节用票需要，以优质的服务，便捷的途径做好了与会人员的返程工作，这一工作得到组委会和市领导的高度赞赏。八艺节期间，共接待返程贵宾票务38批，计685人。

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

## >二、存在的问题：

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

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

3、综合治理存在隐患。车站目前尚未实行全封闭式管理，仍有少数闲杂人员从站内两边“口子”进出，扰乱正常的旅客运输安全，需要客运和公安密切配合，采取措施从源头上防止盲流进站，维护站内秩序。以上问题我们将在站段领导的正确带领下，有针对性地进行整改，并通过加强安全管理，强化素质教育，严格规范作业标准，努力提高车站客运工作整体水平，在吸取往年经验的基础上，兴利除弊，争取08年创造出更好的社会效益和经济效益。

## 江苏铁路客运工作总结4

今年的春运工作，在上级领导部门的亲切关怀下，经过全体干部职工的共同努力，最终圆满结束了。在春运的45天里，公司实现了“安全、优质、畅通、有序”的春运工作目标，消灭了一切行车事故、货运事故。全面完成了生产运输任务实现连续安全生产6139天。

现将春运工作总结如下：

### >一、加强春运工作的领导

为了做好今年的春运工作，公司成立了以公司经理为组长的春运领导小组，按照“企业负责，行业管理，群众监督，劳动者自律”的管理原则，各司其职，分头把关。春运领导小组定期召开会议，研究近一时期的运输工作情况、安全工作情况，工作中存在哪些問題，制定解决问题的对策。切实做到了安全管理领导到位、人员到位、措施到位、责任到位。

## >二、加强春运宣传工作

为了确保春运工作的顺利实现，公司加大了春运的宣传工作，分别召开了经理办公会、安全委员会、职工大会，对上级的文件精神进行彻底传达，使广大职工充分认识到春运工作的重要性。并以文件的形式下发了公司的春运工作安排，利用高天通讯、春运简报等形式对春运工作进行宣传，真正做到了宣传到位，人人皆知。

## >三、加强具体工作落实

对于xx公司的春运工作来说，主要就是安全工作。为此公司在春运期间对公司各科室的工作重点进行了安排，并要求各科室严格进行落实。公司各科室联劳协作、齐抓共管，把春运工作当作重中之重来抓，职工认真执行各种作业标准，真正做到了标准化作业。春运期间，防止了1起可能发生的机车车辆侧面冲突事故。

运输科和机务科作为主要生产科室，把安全作为重中之重来抓，每天都会利用交班会的时间搞安全预想：根据当天的人、地、天、车、物布置有针对性的作业方法，使大家知道作业中需要注意的是什么，重点防范的又是什么，做到安全生产；为了促进作业标准的落实，他们每天利用交班会的时间进行规章试问，一人问，大家学，使大家都能熟记规章和作业标准。另外，他们严格卡死作业中的计划、指挥、联系、检查、确认、信号、速度、了望、止轮等关键环节，重点看住挤、撞、脱等惯性事故的发生，使安全生产有了可靠的保证。

业务科职工尽职尽责，把真心诚意为货主服务放在首位。各岗位货运员严格执行作业标准，卡住核对、取送、监装监卸等关键环节，每一辆重车都要经过3-4次核对才能将车取回并送到卸车地点，杜绝了货运事故的发生。

工务科在春运前对管内所有线路、桥涵、岔群进行了细致检查，发现问题及时处理，为春运工作的顺利进行提供了可靠的保证。工务科干部职工以雪为令，每次都能及时进行雪后的道岔清扫、线路巡查、道口槽的清理，确保运输畅通。

电务科在春运前对所属设备进行了全面检查，发现问题及时处理，不留隐患，保证了春运期间信号、通信、电力设备的正常运转。特别是经历了两场雨雪的考验，锻炼出一支爱岗敬业、能打硬仗的职工队伍。

办公室加强锅炉检修，确保安全供暖；为确保通勤车的安全，春运前专门召开了汽车驾驶员的会议，要求各位驾驶员要认真检查各自驾驶车辆，不准通勤车带病行驶；严格控制驾驶速度，不开英雄车、斗气车，为一线职工服好务。

保卫科加强了春运期间的防火防盗工作。夜间增加两名协勤人员，对站区进行监管。另外，公司的几处容易发生物品丢失的部位，增派了看守人员，保证了公司财产的安全。

安全部门加强检查，做好监督工作，搞好春运宣传工作。在主管副经理的带领下，定期查岗4次，重点检查卡死制度和标准化作业执行情况。春运期间，安全科经常添乘机车，检查各项规章制度的落实情况和设备情况。

公司加强了值班值宿工作，春节放假期间，公司经理、主管安全的副经理、有关科室的科长经常到公司检查工作，经理还亲自到公司查岗。另外，公司层层签订了安全生产责任状，确保每个环节不出现漏洞。这充分说明公司领导非常重视春运工作。

春运工作的好坏，关系到公司全年安全工作的方向，因此我们每年都会努力抓好春运工作。今年的春运工作顺利而圆满的完成了，为全年的安全工作打下了坚实的基础。我们会继续努力，搞好全年的安全生产工作，为实现安全年而努力奋斗。

## 江苏铁路客运工作总结5

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%，其中具有大专以上学历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格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。

## 江苏铁路客运工作总结6

20\_\_年春运，\_\_铁路班组党支部根据单位党委的部署要求，以全路和路局春运电视电话会议精神为指导，以“整设

备、严标准、塑形象”活动为载体，紧密围绕“三个出行”目标，树立“旅客至上、用心服务、真诚待客”三种理念，倡导“敢于担当、主动作为、迎难而上”三种作风，进一步强化“开放办春运”理念，突出落实“两满意”和服务旅客货主“最后一公里”的便民举措，动员广大干部职工以实际行动，投入到主体实践活动中，顺利完成了春运各项工作任务，主要开展以下工作：

### 一、学习动员，营造氛围。

一是组织铁路班组全体干部及班组长召开春运动员会，认真传达了路局总经理1号令，并要求记名传达到每一名员工，确保人人知晓，严格执行。同时就今年春运的形势、压力进行分析及春运路风、社会舆论等工作进行重点部署。

二是紧密围绕“三个出行”目标开展好党员公开承诺，动员党员干部职工要树立“旅客至上、用心服务、真诚待客”理念，倡导“敢于担当、主动作为、迎难而上”作风，进一步强化安全风险管控，落实便民利民措施，确保夺取春运全胜。

三是根据单位20\_\_年春运“三个出行”的\_\_条便民细化措施，运用学习动员、宣讲教育、座谈讨论、谈心交流等方式，组织全员开展好集中学习教育，确保每位干部职工明确“三个出行”的标准要求、措施办法、作业规范，增强落实“三个出行”目标的积极性和主动性。

### 二、加强队伍建设，确保稳定。

一是坚持解决思想问题和解决实际问题相结合，准确把握职工思想动态，着力解决好职工群众反映强烈的突出问题，把职工群众实际困难放在心上，积极为职工群众排忧解难，充分调动广大职工群众的工作积极性和主观能动性，为实现“三个出行”目标凝聚力量。

二是动员铁路班组全体干部利用春运添乘期间，特别是“\_\_”期间深入了解一线职工的困难和诉求，根据职工的心理和思想动态，从中找出职工在工作上、生活上存在的主要矛盾和思想障碍，从而做到对症下药，有针对性地开展谈心教育工作，使全体职工思想统一到春运战线上，确保职工队伍稳定。

三是针对城际列车春运期间班组乘务员多，在异地入住公寓铺位紧张问题，及时与\_\_、\_\_东公寓联系，做好协调工作，确保铺位充足。同时针对春节期间在外用餐问题，提前与\_\_、\_\_地区饭店联系，确保春节期间有饭店给乘务员送餐。

### 三、优化服务，提高满意度。

一是坚持全面服务。大力倡导开口服务、微笑服务、热情服务、主动服务和应急服务，积极热情帮助旅客解决旅行中的困难;进一步规范服务人员言行举止，坚决摒弃过去服务工作中的“生、冷、硬、顶”现象，坚决杜绝粗暴待客。

二是落实重点服务。围绕“方便出行”落实便民利民服务举措，不断优化旅客乘降组织，加强重点旅客服务，努力开展方便旅客出行的举措。春运期间，遇旅客出行高峰期，铁路班组每天组织8名左右的青年志愿者服务小分队，利用接班学习或退乘休息时间，到站台、列车上开展志愿者服务活动，为旅客提供便民利民的爱心服务。

三是积极开展好特色服务，努力为旅客营造“温馨出行”环境。铁路班组严格规范乘务员服务言行，大力倡导微笑服务、热情服务、主动服务，并动员各线列车要结合实际，因地制宜开展特色服务，努力营造温馨旅程。特别是在除夕这一天，各班组都把列车布置得喜气洋洋，并开展一些猜谜语、个人才艺展示、踩气球、包饺子、抢红包等与旅客互动的文艺活动，努力营造一个温馨、舒适的旅途时光，让同样在列车上过年的旅客能有在家的感觉。

### 四、加强宣传引导，凝心聚力。

一是建立支部通讯员微信群，及时转发单位春运期间宣传工作要点，动员通讯员积极采写信息，同时做好在线指导及审核把关，确保信息质量，并严格落实宣传纪律，防止造成不良影响。

二是围绕“安全出行、方便出行、温馨出行”的总体要求，加强铁路服务理念、服务标准和承诺、提高服务质量重要举措、活动成效四个方面的宣传，深入挖掘列车围绕“三个出行”开展的新举措，做出的努力及职工的感人事迹

，凝聚力量，营造全力以赴奋战春运的良好氛围。春运期间，支部向党群办报送信息\_\_篇，受各主流媒体正面报道\_\_篇，单位简报采用通讯稿\_\_篇。

三是加大对内宣传，通过召开支部会议、队务会、学习会、出退乘点名会等多种方式，深入开展形势任务教育，并充分发挥微信群作用，通过层层转发单位电子刊到铁路班组、班组每一个微信群中供干部职工阅览。同时，通过在学习室粘贴简报，在列车园地粘贴职工先进事迹等形式，大力宣传春运一线的广大干部职工奋战春运、拼搏奉献的精神风采，以点带面，凝心聚力、攻坚克难，确保完成春运各项目标任务。

## 五、严格路风管理，确保形势稳定

一是落实路风管理责任，铁路班组党政正职要亲自上手，对本部门路风隐患进行一次全面排查摸底，针对排查出的问题，及时采取有效措施，切实抓好超前防范，并认真组织干部职工签订《春运路风责任状》。

二是加强春运路风宣传教育，以单位新编《路风学习手册》、路风宣传漫画为内容，开展全员路风警示教育和纪律教育，组织干部职工重温总公司《铁路路风管理办法》、路局《严禁以票谋私若干规定》、及单位路风工作“九条禁令”，并通过算政治账、经济账，让职工认清触碰路风“高压线”的危害，形成路风高压态势。

三是加强添乘检查监督，要求全体铁路班组干部在添乘期间加强餐营、服务、运输等重点工作的检查监督，一旦发现问题及时严肃处理，以免造成影响。

## 六、加强走访慰问，及时解决困难。

一是开展好“心系职工情，温暖送进家”的主题实践活动，切实关心改善职工生活，让大家感受到组织的关怀和温暖，充分调动职工保安全、战春运的积极性和主动性。

二是做好关心职工生活，协助安排春节期间出乘的班组组织好会餐，在元宵节当天给在线上的班组准备好汤圆。

三是做好第二届“列车好声音”的人员挑选及排练。

## 七、凝聚青春力量，展示先锋作为。

一是开展好“凝聚青春正能量、三个出行当先锋”主题实践活动，以培育青年团员成长成才为重点，发出倡议，精心组织，充分发挥突击队作用，为旅客开展便民利民的志愿者服务，调动班组职工战春运、保安全、保服务、保路风的积极性。

二是开展好“元宵我们在一起，\_\_青春伴你行”活动，让乘务员和旅客在列车上度过一个温馨、愉快的元宵节。

三是做好“\_\_好声音”参赛选手的报名工作。

## 八、工作计划。

一是认真总结20\_\_年春运工作，坚持实际、实用、实效的原则，进一步完善春运工作常态化机制，不断更新理念，改进工作作风，提升服务质量。

二是深入学习贯彻全国“\_\_”精神和总公司、路局、广梅汕公司工作会议精神。

三是抓好清明节期间的旅铁路输服务，加强干部添乘包保，强化日常舆情盯控，确保安全稳定、队伍稳定和舆情稳定。

四是积极组织参加单位工会举办的“列车好声音”比赛活动及“广铁好声音”参赛活动。

# 江苏铁路客运工作总结7

1、成立机构，建立铁路护路联防组织。今年三月份乡镇换届以后，我们及时调整了铁路护路联防领导小组及其办公成员，沿线5个村（居）也分别成立了铁路联防领导小组及办公室，为顺利开展我市铁路护路联防工作提供了有

力的组织保证。同时，根据“就近就地”的原则，组建了30人的义务护路队伍及10人的义务信息员队伍，在市铁路联防领导小组统一领导下，织牢织密了以护路办成员为骨干，以铁路沿线单位和村民为依托的群防群治铁路治安防护网。

2、采取多种有效形式，广泛宣传《铁路运输安全保护条例》。针对沿线部分村（居）民文化程度低，对铁路安全知识缺乏了解的实际，护路办充分利用标语、散发宣传单、张贴宣传图片等，形式多样地宣传《铁路运输安全保护条例》及有关铁路安全常识。我们尤其重视对中小学生的宣传教育，不但在中小学校开设了铁路安全知识课，还经常邀请铁路民警到沿线各中小学校对学生进行爱路护路教育，使广大师生增强了自觉遵守铁路有关法规的责任意识。一年来，我们在沿线醒目位置共刷写标语10多条，发放各种宣传资料500份，开展各种形式的宣传活动4次，有效提高了广大市民爱路护路意识。

3、开展了多项清理整治活动。为使在铁路安全保护区内有一个良好的环境，确保铁路运输安全畅通，6月份，在铁路沿线开展了清理整治安全保护区活动。要求在铁路线路安全保护区内，任何单位和个人不得建造建筑物、构筑物；不得取土、挖砂、挖沟；不得采空作业；不得堆放、悬挂物品。为迎接铁路第六次大提速，做好前期准备工作。8月份，又开展了清理整治铁路沿线废旧金属收购站点专项行动，与废旧金属收购站点签订守法责任状。由于宣传到位，管理到位，到目前为止，辖区内未发生一起拆卸和偷盗铁路器材的案件，未出现一起废旧金属收购业主收购铁路器材的行为。

4、加强了制度规范化建设，明确了护路责任。为使护路工作得到全面落实，护路办与沿线村（居）委会签订了目标管理责任状，将铁路护路联防工作列入了年度社会治安综合治理目标管理，制定了考核细则，完善了考核制度，做到同部署、同检查、同评比、同奖惩。

5、开展多种形式的创建活动。为使铁路护路工作深入到千家万户，我们在铁路沿线开展了“爱路护路模范村（居）”和“爱路护路模范户”活动。选择了基础条件较好的武庙下居委会作为创建安全文明铁道线示范点，并制定出相应的具体实施方案。通过这些活动，积极营造一个良好的爱路护路氛围，把护路联防变成铁道沿线所有基层组织的责任和人民群众的自觉行动。

6、抓好涉铁矛盾的排查与调处。武九线贯穿辖区5个村（居），沿线有学校，市民和居民，流动人口多，为避免与群众在利益方面发生冲突，产生涉铁矛盾，护路办坚持每月进行一次铁路治安情况排查，了解掌握铁路治安形势和护路联防工作进展情况，及时调处矛盾纠纷或把矛盾纠纷消除在萌芽状态，需要调处的矛盾，指定专人，限期调处，今年以来，未发生一起涉铁纠纷。

7、加强对辖区内五残人员、重点人员、及武疯子的监护，与家属签定监护责任状，确保不发生危及铁路行车安全的事件。

虽然XX年做了一些工作，也取得了一些成绩，但存在以下不足：一是对铁路防护栅栏的保护不够，以致辖区内有时出现开口；二是对青年的教育不够，有时出现青少年在铁路线玩耍的现象。以上不足之处力争在明年的工作中加改进和提高。

## 江苏铁路客运工作总结8

“xxx”期间，高技能人才建设目标：以科学发展观和科学人才观为指导，以制度建设和机制创新为根本，建立高技能人才队伍建设持续发展的工作机制。从人才强企和提高创新能力的要求出发，结合集团公司发展战略目标对技能人才的需求，进一步推动高技能人才队伍建设，尤其是技师、高级技师等高技能核心人才的建设，培养造就一支掌握现代技能，技艺精湛、作风过硬的高技能人才队伍，带动各类高、中、初级技能人才按梯次与合理比例发展。“xxx”末，集团公司高技能人才队伍达到30-40%，其中技师、高级技师达到10%，企业主要工种实行持证上岗。

高技能人才建设措施：1、在高技能人才建设中，要以实现集团公司发展战略目标和适应现代制造、施工技术发展要求为牵引，继续以职业技能鉴定、技能竞赛和优秀技能人才评选表彰为平台，加强和拓宽高技能人才岗位成才通道。2、完善高技能人才评价与考核制度，建立有利于高技能人才成长的培训、考核、使用和待遇相结合的激励机制。强化“四新”知识的培训，提高技术攻关，技术创新、工艺改进等综合能力。继续推进未达高技能人才目标企业考核培训步伐。开展对已评聘技师、高级技师任职资格复审，建立竞聘上岗、实行动态管理的制度和机制。3、加强基础建设。加快集团公司特有工种职业技能鉴定题库开发，引进必要的通用工种职业技能鉴定题库，提高职业技能鉴定水平。扩大职业技能鉴定企业和鉴定工种范围，使集团公司技能人才队伍得到全面提升。

## 江苏铁路客运工作总结9

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、高视槽特大桥、白塔铺特大桥、太平地隧道4个先行开工的控制性工程用地的供给；其他路段永久性用地在正逐步完成；房屋拆迁工作在有序进行。三是落实工作责任，明确乡镇党委书记是长昆客专铁路建设征地拆迁工作的第一责任人，乡镇长是直接责任人。同时县人民政府与沿线各乡（镇）签订了《长昆客专马龙县境内段征地拆迁及施工环境保障工作目标管理责任书》，将目标任务层层分解落实到乡镇、到村组、到个人。

### >二、积极协调配合，全面做好各项工作

施工单位进驻我县以来，我县各级党委、政府高度重视，县委、政府领导亲临现场指导，县铁建办、各相关部门主动对接，积极协调，帮助施工单位落实项目部驻地、施工便道、混凝土拌合场、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家。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，完成了向县人大会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砂石料款拖欠情况，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亩。根据长昆铁路建设的实际情况，我县无法将施工临时用地全部提供在非基本农田保护区内，此问题县铁建办于去年十二月以马铁请01号报市铁建办，并由沪昆铁路云南有限公司曲靖指挥部召集县铁建办、土地局、施工方召开协调会议，目前，县国土局已对该问题采取了一系列措施。但制约征地拆迁工作的因素任然存在。

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

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

四是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。
- 四是努力按上级铁建办下达的任务进度表加快落实。
- 五是把工作重点转移到房屋拆迁和安置上来。

## 江苏铁路客运工作总结10

在开展鉴定方面：集团公司每年年初，下发年度职业技能鉴定工作计划，明确本年度要实施鉴定的工种、时间、培训等项目内容，使员工有针对性的学习，有充分的准备参加鉴定工作。

考试考核与企业生产、施工的实际紧密结合。随着近几年铁路跨越式发展高潮的掀起，各种新技术、新产品的引进及推广使用，结合企业自动控制系统、铁路微机联锁和zpw-xxa等产品的生产及工程项目的特点，对考试题库及时更新，重点补充应用的新知识、新理论、新技术、新工艺等内容，使考试考核更加切合生产、施工的实际。

对申请参加三、四、五级鉴定的员工，经企业考核站资格审核合格后，统一组织相应的培训，修满规定学时后，通过理论考试、技能考核的方式，对员工实施考评。理论考试采用限时、笔试、闭卷的方式，试卷由我站自有题库中随机抽取；技能考核需结合生产实际，采用典型工件(工序)加工的方式，考试结束后，理论试卷、加工工件统一封存，由考评员集中封闭阅卷，两项成绩均为合格及以上者可获相应等级职业资格证书。

对申请参加一、二级鉴定的员工，除对其实施理论考试和技能考核外，还需进行综合评审，由企业技师、高级技师评审委员会对员工的主要工作业绩、操作技能等进行综合评议，其内容涉及解决生产工艺难题、完成工作任务、掌握技术专长技术绝招、技术竞赛、技术革新、组织开展技术培训传授技艺等方面，最后由各评委投票表决，同意票数超过出席评委人数的2/3者，可上报集团公司评委会进行评审。

## 江苏铁路客运工作总结11

企业职工职业技能鉴定工作是一项复杂的系统工程，它涉及到国家利益、企业利益和劳动者切身利益，在全社会建立起符合企业需要的国家职业资格证书和职业技能鉴定运行系统，是一项长期而艰巨的任务。在全国范围完全建立起企业内的职业技能鉴定运行系统，实现国家标准和企业生产实际结合的目标。各级部门要进一步加大对企业内职业技能鉴定工作的推动力度。部门坚持行政支持和技术支持相结合方针，对企业职业技能鉴定工作大力支持，参与到企业职业技能鉴定各主要环节。各级部门的职业技能鉴定指导中心要在企业内鉴定的技术支持和技术组织上发挥自己的作用，帮助企业优化、减化鉴定程序，降低成本和费用，加强业务指导，完善技术支持，强化技术服务。

上海一组在车队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“创建精品班组”活动为载体，全面提高服务质量和业务素质，取得了丰硕的成果。截止至10月31日发送旅客xxxxxx人，客运进款收入完成xxxxxxx元。现就本人的工作来作自我总结

一、全员抓营销，在第一季度收入百日竞赛中，我班组勇夺第一。

在2月3日至3月14日的40天春运里我班组完成进款xxxxxx元。取得了全年开门红的好成绩。由于南方普降大雪，使全国的交通受阻。江苏省遭遇到百年不遇一次的降雪，公路、民航停运，致使客流涌到了铁路，使客流猛增了好几倍。列车从郑州始发时就超员，一路上只见上的客流，下的却很少。列车长能够及时启动列车超员应急预案，来应对突发客流。在保证旅客安全的前提下不放松收入工作，列车长坚持查验车票，往往一次查票就要4、个小时，坚持不懈、持之以恒的工作让我班组超额完成了进款任务。

二、xx年5月12日，我们国家遭遇了汶川特大地震，其烈度之高、破坏力之大、波及范围之广，是共和国历史上前所未有的。在这次规模空前的抗震救灾活动中，我班组有幸参加了运送英雄部队返乡的任务。7月17日，由车队康书记

带队我班组随车底空放成都，在成都从新编组共值乘了个车次运送救灾英雄至武汉、开封、信阳、南阳、新乡等地，一路上党员和班组骨干发挥带头作用，用优质的服务为英雄服务，克服列车设备陈旧的困难，指派专人负责烧茶炉，保证英雄们能够喝上热水吃上热饭，自己却顾不得吃喝，以自己的行动赢得了部队首长和战士的感动，返程后收到部队的锦旗和感谢信，光荣地完成了上级交给的任务！

### 三、服务“奥运”盛会，展示铁路良好形象。

7月份开始，为了做好“奥运”分会场的旅客运输工作，根据段的统一安排，提前筹备，做到了接待热心、安排细心、服务贴心，保证了所有乘车旅客来的高兴，走的满意，圆满完成了“奥运会”“残奥会”期间的运输工作。在奥运期间班组同志克服运输任务繁忙，积极参加段“应急民兵小组”，负责段部的巡逻和日常安全工作。并且班组还负责了奥运期间的xxxx次的套跑任务，期间同志们能够做到临时不放松，把上海的标准带到西安去，受到了广大旅客的一致好评。

### 四、餐车经营是列车服务中的一个重要环节。

列车餐营经营长期滞后于客运服务提升的速度，原因很多：人员成分较杂、管理上没有针对性……事实是，列车餐营经营在一定程度上已经影响了客运服务整体质量，列车餐售行为和经营秩序是旅客反响较大，矛盾较为突出的问题。针对这一问题段提出了餐营一体化的思路，我班组是第一批示范班组，班组认真贯彻段、车队的改革措施，认真完成各项任务，做好淡季挖潜旺、季增效工作，在班组内部指派专人任餐车监督员，并做到全员营销，全力调动职工的营销意识并和收入挂钩，以服务弥补硬件的不足，紧抓旅客需求，使餐营收入大幅提高，取得显著成绩，并被段树做典型。

我叫xxx，今年三十一岁，我自19xx年8月份从xx铁路运输学校铁道运输专业毕业后，分配到xx车务段入路参加工作，担任一年多的助理值班员工作，xx年起一直担任车站值班员的工作有5年多之久，xx年底通过参加一般干部竞聘后，成为一名中间站站长至今。

在担任这些重要行车工种期间，本人兢兢业业、尽职尽责做好本职工作，取得了一定的成绩。在这9年的工作历程中，在段各级领导的关怀信任和精心指导下，我尊重师傅，团结同事，刻苦学习，勤奋工作，在平凡的工作岗位默默无闻的奉献自己的青春。本着以运输生产为中心，以安全生产为重点，始终贯彻“安全第一，预防为主”的方针，我不断探索学习、不断进取，努力提高自己的科学文化知识和业务水平，顺利的完成了各项运输生产任务。5年多的车站值班员岗位的实践，使我的能力和水平得到了锻炼和提高，我从一个肤浅了车站值班员基本理论知识的学生，到熟悉并掌握车站值班员相关技能，最后成为千里南昆线上一名业务理论水平高，实作经验丰富，工作务实的优秀技术骨干。自己在这平凡的工作岗位上做了一些贡献，也取得了一定成绩，现作如下总结：

一直以来，我始终坚持思想政治学习，使我的思想理论素养不断得到提高，自己努力学习马列主义和党的各项方针政策。在政治上始终与\_保持一致，严格要求自己，注重职业道德，牢固树立全心全意为人民服务的人生价值观和爱岗敬业的职业道德素质，用满腔的热情认真细致的对待每项工作。我坚持学习、贯彻执行党的路线、方针和政策，爱岗敬业、开拓进取，扎根小站，为南昆线的安全畅通、车务段的安全运输和咱们铁路事业的蓬勃发展，作出了应有的贡献。

19xx年8月，我从学校毕业分配到了南昆铁路百色车务段担任助理值班员。当时，南昆铁路刚刚建线正式通车不到两年，做为刚报道的毕业生，虽然四年的中专学习生涯，让我掌握了很多行车岗位的知识，但是我丝毫没有放松学习的机会。在段领导和教育室的精心安排下，我虚心巩固学校的专业基础知识、深入钻研业务书籍，做到了温故而知新；此外我还加强熟悉车站现场的有关行车设备，迅速掌握助理值班员这工种的相关技能和应知应会。整整一年半的时间，我象一块求知的海绵，一丝不苟地吸取着知识的营养，因为我深深感到：专业知识的全面掌握是培养专业技能的基础。只有过硬的基础知识做前提，才能使自己逐步成长为专业知识够用、操作技能较强的一线高技能操作人员。

由于自己表现优秀，业务技术水平高，通过车站推举和自己的努力刻苦学习，从20xx年6月份起，自己由助理值班员岗位走向了车站值班员这一行车重要岗位。

## 江苏铁路客运工作总结12

春运期间铁路职工每天都承担着大量的服务工作，回到家里伺候老人、照顾小孩，一个人的精力是有限的，面对如此高强度的工作、生活压力，他们仍然在为我们的顺利出行尽心竭力，让我们送上最衷心的祝福：好人一生平安！

作为服务性窗口单位的职工有很多无奈跟辛苦，现在的人们维权意识越来越强，要求也越来越多。作为这些在服务业一线的工作人员，春运期间坚守岗位，上有老，下有小，和家人在一起的时间聚少离多，更多的是对家庭的亏欠。今天发一些感言，勉励默默奉献在春运第一线的劳动者，也希望大家换位思考，体谅一下窗口行业的艰辛与不易。

帮助旅客找回丢失的钱物，帮助老弱病残上下车，帮助旅客拿大件行李，背着老年人送上车的小伙子，抱着孩子送下车的列车员……春运期间随时随地可以看见这些忙碌的身影。

中国960万平方公里土地，每天有几万趟列车在运行，每天运送几百万甚至上千万的旅客，发生的好人好事根本无法统计。今年春运，广大媒体走基层活动对春运给予了高度关注，铁路系统也运用报纸、电视、网络等载体大力宣传报道铁路职工可歌可泣的感人事迹，让更多的人了解铁路、理解铁路。在车站这个流动的大家庭中，铁路人用自己独有的方式演绎着中华民族相互帮助的传统美德，诠释着他们爱岗敬业的职业操守。

繁忙的春运期间，我们着急出行的时候，他们的服务工作或许会有些不尽人意的地方，希望大家能够客观公正地看待他们的工作，多一些理解、少一些苛责，多一些宽容、少一些挑剔。把相互谅解、相互帮助的团结、友爱，无限的延伸、无限放大，共建和谐社会从我做起。

## 江苏铁路客运工作总结13

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。静下心来认真整理、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，我用电台喊了几遍：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。

## 江苏铁路客运工作总结14

### >一、 不断进行质量改进，保证质量管理体系有效运行

按照二航局《管理系统单元手册汇编》、《项目管理指南》等文件要求，项目部建立健全了项目部质量管理体系。20xx年4月项目部迎接了中国船级社质量认证审核，11月通过了公司内审，有效的促进和完善了项目部质量管理体系的运行。

### >二、 开展质量活动，达到质量目标

质量管理活动围绕制定的“质量目标”展开，通过开展员工教育、“质量月”活动、测量比武、质量先进评选等一系列活动，有效的提高了员工质量意识和责任感，现场施工质量也取得了不错的成绩，截止20xx年11月14日，项目部检测钻孔灌注桩共666根，施工工序验收合格率100%。

### >三、 突出质量控制重点，强化质量控制手段

1、加强原材料的质量控制，确保工程实体质量。项目部安质部、试验室及物资部严格按照项目部原材料进场检验程序的有关规定对进场的原材料质量进行严格把关，杜绝不合格材料进入施工现场。

2、通过开展质量教育，提高技术、质量管理人员的业务水平。项目部针对现场的具体工作内容对现场人员进行相应的业务培训，采用不同的形式如书面试题、参观学习、开会讨论等，达到提高人员素质的目的。

3、严格实行现场“三检制度”，严格控制每道施工工序的质量，达到层层把关，不放过每一个质量问题。

4、加大对质量通病的整治力度。项目部在整治质量通病的工作中，通过不断的对施工工艺进行改进和提高作业人员的质量意识，在项目部常抓不懈的努力下得到了很大的改善。

5、充分发挥奖惩机制，提高人员积极性。对现场质量管控出现下滑时，在对作业人员进行教育的同时

### >四、 加强与业主沟通，提升项目部质量管理水平

项目部高度重视每次业主单位检查，对业主提出的建议给予及时的反馈，在业主组织的信用评价、质监站监督检查、施工季度考核等检查中在不断完善自身质量管理工作的同时也得到了业主单位的肯定。

### >五、 下一步工作计划

充分吸取20xx年质量工作中的经验教训，明年项目部将对质量管理工作不足方面做出改进。首先加强协作队伍的质量管理，在加强沟通、有效管理方面下功夫，确保达到既定的质量目标。其次狠抓现场过程控制，达到现场作业标准化，为争创优质工程奠定基础。

## 江苏铁路客运工作总结15

xxxx年我市春运工作在省春运领导小组的指导下，在市委、政府的领导下，按照“以客为主、安全第一、服务至上、保障有力”的总体要求，各地、各级职能部门全力以赴投入春运工作。春运40天，全市长途运输共安全发送旅客

万人次。其中：汽运共安全输送旅客万人次，火车共安全输送旅客万人次，航运安全输送旅客万人次。整个春运未发生一起责任死亡事故，未出现一起旅客长时间滞留现象，未发生一例重大服务质量投诉，确保了春节期间广大旅客走得安全、走得及时、走得有序、走得满意，确保了生产生活物资运输畅通。圆满地完成了春运目标任务。具体>工作总结如下：

#### >1>、领导高度重视：

农历大年初一，市主要领导亲自致电，亲切慰问春运值班人员，要求各地、各单位发扬优良工作作风、值好班、服好务。市政府副市长、市春运领导小组组长黄德刚多次部署批示，要求认真搞好春运工作，市政府副秘书长、市春运工作领导小组常务副组长邹凯军多次及时协调解决各地各单位提出反映的问题和困难。市交通运输局、市交警支队、xxxx车务段、市汽运总公司、市工交公司、xxxx机场分公司等春运一线部门均成立了以本部门主要领导为组长、分管领导为副组长的春运领导小组，明确了科室工作职责，将任务落实到了有关单位和个人。各县（市）区也都成立了工作机构。

#### >2>、确保春运安全：

春运期间，全市道路、铁路运输各项安全指标均较好于去年，未发生一起死亡3人以上重大安全事故。xxxx车务段开展了安全大检查活动，完善好设施设备，维护好站车秩序，加强“三品”查堵，确保防火防爆安全。做好临客核对，严防错办。进行信息联控，强化行包运输安全，现场安全卡控，各站在遇到非正常情况下，能沉着应战，全段未发生因应急处置不到位而引发的旅客伤害服务质量投诉；市汽运公司强化GPS监控值班，春运期间实行24小时监控，严格执行“车在运行人在岗”监控值班制度；强化了车站封闭式管理，严格落实“三不进站、六不出站”制度，加强“三品”检查和例保检查，真正把“三品”堵在站外、车下，确保了广大旅客的乘车安全；xxxx机场完善了通信、导航、气象、弱电的设备设施，规范了对讲机应答台帐记录，完善了春运期间冰雪、低云低能见度等复杂天气的预警工作机制，与公安局建立了净空应急处置联动机制，明确了发生突发情况时双方联动处置预案；走访市气象局，建立了升空系留气球等升空物体相互通报机制，并且每天两次对净空进行巡视，监控烟花、气球等物品的燃放情况。xxxx市公交公司与公安、武警及社会力量密切配合，采取切实有效措施，集中力量做好反扒防窃工作，严禁易燃、易爆、有毒有害等危险物品进站上车，做到层层防范，确保城市公共客运交通运营秩序和营运安全。市交通运输局春运前夕，组成由局党组成员带队的检查组，深入全市客运、公交、危货运输企业进行安全检查，对检查发现的问题进行通报并要求企业限期整改，对所有参加春运的车辆进行全面检查，对不符合技术条件的车辆一律不得参加春运。交警支队加强道路交通安全管理，紧紧抓住320、105国道、主要省道和县乡农村道路3类重点道路，结合道路交通安全大检查，对企业、车辆、驾驶员和道路四方面源头开展了大排查，抓住重点路段、重点时段、重点车辆和重点驾驶员，加大整治力度，强化路面管控，细化措施、强化责任，全力确保道路安全顺畅。

#### >3>、运力投入齐全：

春运40天，我市道路运输共投放运力1381辆，机动车177辆，发送班次万班，同比上年增加万班，未发生一例旅客滞留事件。铁路运输方面：xxxx站开行127趟（比20\_年86趟增开41趟），其中高铁51趟（图定32趟，临客19趟），普速76趟（图定47趟、临客29趟）。上海方向高铁15趟，普速18趟；广深方向高速、普速各6趟。G4768次萍乡开往上海虹桥预留xxxx站上客，并预留了高峰线加开D6397/8次、G5101/2次2对列车。航运方面：共保障航班452架次，因天气原因取消8架次；完成货邮吞吐量吨。城市公交方面：公司每天安排80辆机动车辆，针对中心城区1路、2路、3路、4路、5路、6路、7路、8路、9路（内外）、10路、11路、17路（内外）在客流高峰期加密班次，确保高峰期乘客不滞留；

#### >4> . 优质服务贴心。

各单位牢固树立和落实以客为主的服务理念，努力提高服务质量和服务水平。xxxx车务段围绕“三个出行”，完善“心连心”、“明月”、“仙女湖”服务台等服务品创建工作，在进站验证口或查危口设置“特殊重点旅客服务点”，为重病、急病、提拿行李较多旅客，提供亲情化、人性化服务。春运期间被中央电视台正面报导7次，省部级报导35次，表扬信1封。为特殊重点旅客服务15次，全段好人好事308件。市汽运公司为打造优质服务品牌，提升企业形象，公司今年创新服务手段---开通乡镇晚班车。针对外省返乡旅客乘坐长途客车夜间抵达，袁州片区年前开通了乡镇晚班车，所有长途班线到达xxxx后一律进xxxx总站下客，安排专人值班，提前开启候车室电灯、空调、提供开水，并做好旅客上车的引导工作，并联系\_门在晚间协助驻点值班，保障旅客生命财产安全。市公交公司在城市主干道有条件的公交站台新建公交电子站牌，通过GPS调度系统掌握线路运行情况，并配置有语音播报到站信息功能。设立乘客投诉咨询服务专线，及时处理乘客的各种疑难问题，做到急乘客所急、解乘客所需。市人保部门通过电视、公交车、新闻、网络、报纸、横幅等多种渠道发布用工信息，引导返乡民工就地就近就业。对所有县以上公

共服务机构免费向农民工提供求职登记、岗位咨询、职业介绍、职业指导、自主创业等服务。利用农民工返乡探亲的机会，集中组织农民工进行职能技术培训，提升农民工的就业本领。市救助管理站共救助流浪乞讨人员511人次，其中危重病人、精神病人60人次，未成年人12人次，护送返乡45人次。

>5> . 宣传氛围浓厚。

我市广泛利用电视、广播、报纸、网站等媒体，及时向社会发布春运动态，及时提供交通安全法规、安全注意事项、劳动力市场需求等信息，为广大旅客出行提供参考和帮助。市春运办通过发文、发信息等多种方式，及时报导我市春运部署、各地、各部门春运落实、省春运领导小组对我市春运督查、市春运领导小组对各地、各部春运督查等方面情况；宣传部门在电台、报纸、网络等媒体上报导春运有关政策规定，春运一线企业的新变化，春运期间涌现的好人好事和工作亮点等；xxxx车务段各站通过互联网、电视台、报纸等新闻媒体主动向社会发布铁路旅客列车开行、能力安排、余票情况，在售票大厅明显位置或站前广场向旅客公布互联网、电话订票及不同售票方式、车次所对应的车票预售期等。市汽运公司春运前夕，公司组织相关单位人员，以市场为出发点，深入各大厂矿、企业、院校、乡镇等客源集中地广泛宣传，调查客源流时、流向情况，科学布点，组织售票，联系包车。xxxx支队积极通过“双微”平台、电视媒体、报刊、宣传单、农村大喇叭等多种媒介和途径广泛开展宣传，向社会发布信息60余条，制作了宣传单、卡片、宣传册等350000余份发放。航运部门春节前深入机场周边村庄、学校进行净空宣传，发放宣传画册，为春运期间的净空保护打下基础。气象部门及时发布气象信息，预报雾霾等恶劣天气状况，积极引导市民安全、方便、快捷出行。市运管局春运期间发放春运指南5千余份、宣传资料2余万份，通过微信、手机短信等方式发出提示信息50条以上，引导广大群众安全有序出行。

>6> . “打非”执法有力。

为了维护春节道路运输市场秩序，打击机动车辆非法运输经营，保障经营者和人民群众的合法权益，全市运管、公安、交警、城管等部门严格执法，重拳出击，严厉打击非法营运行为。市汽运办从公司机关抽调24人配合运管机动稽查组，在辖区内的6个高速入口设卡，实行24小时全天候轮守，对上下高速的异地非法营运客车进行查堵。市运管局春运以来安排32名执法人员，分成8个组，对xxxx中心城区进行24小时全天候常规执法。共查处违规违法车辆269辆，其中大客30辆、非法营运车辆114辆、摩托车3辆、出租车10辆、货车113辆。有效地打击和震慑了非法营运行为，确保了节日期间人民群众出行安全和运输市场秩序良好，弘扬了正能量。

xxxx年春运工作已经结束，我们虽然做了一些工作，但离上级要求和群众的希望，还有一定差距。我们将进一步总结经验，梳理情况。针对薄弱环节完善措施，完善制度，完善条件，把我市的春运做得更好。

## 江苏铁路客运工作总结16

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、门头等部门卫生标准非常高，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。

## 江苏铁路客运工作总结17

自全面推行安全风险管理工作以来，本站积极贯彻落实部、局及车站安全风险管理工作有关工作的部署，深刻领悟盛部长“问题在现场，原因在管理，根子在干部”的讲话内涵。管理人员深入作业现场，积极宣传安全风险管理工作理念，明确安全风险关键环节并制定对应的卡控措施，对影响运输生产安全的风险进行有效的控制。

### 一、明确风险管理目标，确定安全风险关键。

铁路安全工作一直以来是最重要的工作，也是最难做好的工作。在血的教训面前，只有尊重铁路安全生产规律，树立安全风险意识，从根本上查找安全管理的薄弱环节，才能最大限度地减少或消除安全风险，从而实现运输安全的长治久安。

1、充分利用各专项整治活动的平台，合理评估在接发列车、调车作业、劳动安全、专用线管理等方面存在的的安全风险，确立值班干部日常检查、添乘及跟班作业检查的安全风险关键点。

2、严厉落实接发重点列车、动车组、切割正线调车等特殊情况下干部上岗卡控制度，利用“十五三”对规检查及时发现作业人员在执行作业标准过程中人员忽视的安全风险。

3、定期组织召开站区联劳会，协调组织工务、电务、接触网、公安对站区行车设备进行一次五位一体联合检查，排查设备隐患，同时将隐患及时纳入设备安全风险问题库。

二、把握风险管理规律，统筹分析评估风险。

安全风险，既是结合铁路安全工作实际，通过风险识别、风险研判和规避风险、转移风险、驾驭风险、监控风险等一系列活动来防范和消除风险。

1、对安全风险问题库中的问题，组织业务骨干成立专业小组，按照潜在损失或产生的风险后果分类为，然后映射到表格中进行分析。

2、对发生违线、严重违章问题的职工列为当月安全风险关键人，并由其所在班组的包班干部组织班组长、作业互控人及责任人进行问题分析。通过合理的安全风险评估，从而认识到工作中暴露的安全问题的根源。

3、利用职工日常业务学习、培训的时机，讲解全路的典型事故案例。从第三方的角度对案例进行分析讨论，引导职工对事故原因进行深入思考，把握安全风险点。

三、制定风险防范措施,积极主动应对风险。

实现安全风险的预先控制、超前防范，从源头上化解和降低风险是安全风险的首要环节。根据风险的性质、成因、规模、时段、力度及影响大小制定风险防范卡控措施，是强化安全管理基础的关键。

1、加强安全风险宣传，树立安全风险意识。利用职工大会、宣讲会与职工进行座谈，通报铁路安全形势，并结合铁路发展状况大力宣传安全风险管理理念。同时将铁路近期事故通报等文件组织干部职工进行学习，使职工充分认识到风险管理对铁路安全的重要性，树立安全风险意识，提高落实作业标准化的自觉性。

2、加强业务理论知识学习，提高风险控制能力。定期组织干部职工进行业务培训，每月进行一次业务理论考试，每周进行一次实作演练。对接发列车、联控作业标准，线路车辆检查、专用线作业安全关键、装载加固要求、危险货物运输等作业的安全风险关键进行培训，提高现场作业的实际操作技能和安全风险控制能力。

3、加强安全风险关键卡控，落实风险管理要求。根据铁路局对安全风险管理的的要求，对现场作业、劳动安全、基础管理、专用线管理等方面的安全风险关键逐一制定卡控措施，进一步完善和细化各项安全管理制度及措施。对安全风险级别较高的岗位、时间段和作业环节由值班干部进行重点卡控和检查，督促职工执行作业标准，确保各项制度落实到位。

在“安全生产大如天”、“安全是铁路的‘饭碗工程’”、牢固树立“三点共识”，把握好“三个重中之重”、推行“安全风险管理”等一系列安全管理新理念的灌输下，引导干部职工树立安全风险意识，通过发现、分析、控制安全风险有力地夯实了安全管理基础，促进安全生产持续稳定。

## 江苏铁路客运工作总结18

>第一，把人民群众满意作为衡量春运工作的根本标准。

泛博干部职工积极适应人民群众对铁路春运的期盼，认真落实便民利民的各项措施，千方百计改善旅客的旅行环境；用人民群众满意这一根本标准统一干部职工的思想和行动，是今年春运取得圆满成功的根本原因。

>第二，把科学求实作为组织春运工作的重要原则。

一是早动手、早准备。

针对春运前设备整修任务重、运输组织和劳动组织准备工作量大的特点，部党组多次召开会议，研究制订春运方案，提前一个月对春运工作作出部署；各铁路局细化春运实施方案，提前做好各项准备工作。

二是准确把握铁路在春运中的定位。

铁路既要千方百计挖掘运输潜力，尽最大努力适应旅客需求；又要以确保运输安全和搞好基本服务为前提，对运输能力、站车乘降等进行科学安排和组织。

三是向社会讲清铁路春运面临的实际艰难，争取人民群众对铁路的理解和支持。

>第三，把安全风险管理工作作为确保春运安全的最有效手段。

各单位环绕安全风险重点领域，深入分析和研判春运组织中的安全风险点，有针对性地制定控制措施，层层落实安全风险管理工作，全面加强安全生产过程控制；各级干部对安全风险关键部位、关键岗位加强包保检查，及时发现和解决危及安全的苗头性、倾向性问题，化解安全风险，使各类安全风险得到了有效控制，安全可靠性进一步增强，确保了春运行车安全、旅客乘降安全和治安安全。

>第四，把提升服务质量作为春运工作的重要目标。

一是创新售票方式。

全面推行电话订票、互联网售票和实名制售票，增加代售点数量，优先保证重点旅客购票。

二是全面整治站车服务设施，给旅客提供了必要的服务条件。

三是落实站车基本服务标准，站车基本服务明显改善。

四是加强信息服务，及时向社会发布春运客服信息，充分运用12306客服中心等服务平台，提供咨询、受理投诉。

五是强化对重点旅客的服务，全路组织志愿者，为老弱病残孕等旅客提供优先购票、进站、候车、检票等全程服务。

六是加大对倒票违法行为的打击力度，净化了售票环境。

七是保证重点物资运输，圆满完成了电煤、棉花、粮食等重点物资和节日物资运输任务。

>第五，把调动干部职工积极性作为春运工作的重要保证。

坚持严爱结合的管理理念，改善职工生产生活条件，极大地调动了泛博职工的积极性。

各级组织采取一系列措施安排职工的节日生活，深入开展走访慰问和送温暖活动，改进后勤保障工作，解除职工的后顾之忧，形成了干部职工心齐气顺战春运的氛围。

>第六，把加强正面舆论宣传作为春运工作的重要支撑。

在今年春运中，全路坚持低调、平和、据实的原则，以宣传运输一线为重点，充分利用各种媒体加强对铁路春运工作的宣传报导，立体化、全方位地展示铁路春运情况。

强大的春运舆论宣传，起到了对内激励干部职工、对外塑造铁路良好形象的重要作用。

今年铁路春运工作取得的显著成绩，是、\_正确领导和亲切关怀的结果，是各级地方党委政府、社会各界和泛博人民群众大力支持的结果，是全路党政工团各级组织齐抓共干和干部职工拼搏奉献的结果。

实践再次证明，铁路干部职工队伍是一支肯于吃苦、无私奉献、能打硬仗、能打胜仗的队伍。

我们彻底有理由相信，只要思路正确、领导有方、措施得力，就一定能够把铁路春运这件大事、难事做好。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发