# 最新铁路客运工作总结 客运公司工作总结及工作计划(5篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-09-12

*铁路客运工作总结 客运公司工作总结及工作计划一一、领导重视，组织得力2月3日，按照\_\_交通运输局和农场安全办《关于认真做好20\_\_年春运的工作的通知》的有关要求，客运站与农场交通科联合召开的20\_\_年春运的工作启动会，制定春运的工作实施方案...*

**铁路客运工作总结 客运公司工作总结及工作计划一**

一、领导重视，组织得力

2月3日，按照\_\_交通运输局和农场安全办《关于认真做好20\_\_年春运的工作的通知》的有关要求，客运站与农场交通科联合召开的20\_\_年春运的工作启动会，制定春运的工作实施方案，对春运的工作进行全面部署安排，重点落实值班和领导带班制度，及时掌握春运客流情况、公路畅通情况，及时发现并协调解决突发事件和重大问题，为圆满完成春运的工作打下良好的基础。

二、加强源头管理，确保各项责任落实到位

1、认真落实安全生产责任制。为强化全员安全生产责任，把安全责任落实到岗位、落实到人员、落实到具体环节，客运站与从业人员层层签订责任状，与经营者、司乘人员签订春运安全生产责任状19份，与站务员、安全员等签订春运安全生产责任状5份。做到安全生产责任横向到边、纵向到底、不留死角。

2、加强司乘人员安全教育，提高安全防范意识。春运期间开展司乘人员安全教育2次，发车前安全警示教育1次，与农场交警队联合开展安全警示教育会1次，对2月24日喀什客车发生侧翻，造成22人遇难、38人受伤的重大交通事故进行了通报，教育广大司乘人员要杜绝强行超车、超速、超员行驶等违法行为，通过开展春运安全警示教育，提高了驾驶员要遵章行驶的思想意识，保证了旅客运输安全。

3、加强客运站源头安全管理。严格出站检查制度、营运客车安全例检制度和“三品检查”制度，严格执行“三不进站、六不出站”制度，实行“谁检查、谁签字、谁负责”责任制，把安全生产各个岗位、各个环节全部落实到人。春运期间检查行包630个，查出危险品鞭炮1挂，对没收“鞭炮”并作妥善处理。

三、合理安排运力保障运输，为旅客提供优质服务

我站根据历年来春运客流高峰特点，对今年春运旅客运输情况进行预测，主动掌握客流变化和春运旅客出行需求，合理安排运力，保证了旅客出行需求。开展电话订票、提前预售票业务，为旅客购票提供方便。春运共加开班次5个，分流旅客166人。

四、积极做好应急准备，应对极端天气

春运期间容易发生暴雪等恶劣天气，造成旅客滞留和交通中断等突发情况，我站不断完善应急预案提升保障能力，备有省高速公路路况信息平台联系电话，北开收费站联系电话，江口收费站联系电话。遇有恶劣天气时，时时关注通往外地市的营运班线的公路通畅情况，以便及时停开客运班线。对上级要求的停运通知精神，我站及时做好售出客票的退票及向旅客的宣传解释，春运大雪停运期间，我站对长途班线旅客电话退票45人。因电话通知退票及时，无旅客投诉事件发生。

五、认真做好春运统计报告工作

为保证春运信息报送的准确，我站安排专人负责春运数据统计和动态信息的上报工作，以保证春运各类信息的准确性、及时性。春运40天\_\_客运站及时准确的上报春运各类信息，无漏报、错报、谎报现象发生，圆满完成信息报送工作。

20\_\_年春运的工作，之所以能圆满完成，是得益于领导的高度重视，把春运的工作做为全年的开局之战。各项工作早准备早打算，职工队伍有凝聚力，把各项工作完成的到位。但也存在一些问题，安全工作面临的形式依然很严峻。我站会不断提高安全管理水平，强化服务理念，拓展服务内容，为广大百姓创造一个更加安全、和谐、有序的交通运输环境。

**铁路客运工作总结 客运公司工作总结及工作计划二**

时间总在不经意间匆匆溜走，我们的工作又告一段落了，回顾这段时间的工作，相信你有很多感想吧，将过去的成绩汇集成一份工作总结吧。好的工作总结都具备一些什么特点呢?为了方便大家，一起来看看吧!下面给大家分享关于20\_年客运工作总结范文，欢迎阅读!

20\_\_年，涡阳分公司在集团公司的正确领导下，认真贯彻“客运产业做精”的方针，坚持科学发展，认真履行使命，全力促进客运生产经营发展。

一、以客运业务培训教育为平台，提高站务人员业务素质

为进一步提高客运站务人员的业务知识水平，制订了《二0\_\_年涡阳分公司员工培训教育计划》。

培训本着集中培训与个人学习相结合的方针，以建设学习型组织为载体，以建立学习兴趣小组为抓手，组织动员各班组客运站务人员参与学习培训活动，以达到全员学习，共同进步的要求。年度客运业务培训教育工作由客运科具体负责，同时聘请集团公司内训师进行专题讲座，使培训工作更规范、更具有针对性。

二0\_\_年主要学习《公路客运站务管理》、《安徽省汽车客运站经营与服务规范(试行)》、《阜汽集团“微笑服务，温馨交通”活动通用标准》、《汽车客运站安全生产规范》以及其他业务知识，邀请了集团公司内训师为大家讲解《阜汽工作法》，聘请了亳州市语音委的专业教师，为全体员工进行普通话的培训，提高了大家的学习积极性，业务技术也有了不同程度的提高，为造就一支高素质的、星级员工队伍，打下了良好的基础。

二、以“微笑服务，温馨交通”活动为抓手，全面提高服务质量

根据集团公司【20\_\_】118号文件，认真开展好“微笑服务，温馨交通”活动，本着“服务无极限，真诚每一天”的服务理念，努力打造“阜阳汽运，处处温馨”的服务品牌，构建文明、和谐运输的安徽交通，我们组织员工积极开展“一笑、二礼、三心、四创”活动。(一笑：微笑服务;二礼：稽查人员在稽查工作过程中行举手礼，窗口工作人员在接待来人时行注目礼;三心：热心问候，精心服务，衷心祝愿;四创：创文明职工标兵，创文明窗口，创文明行业，创温馨交通、人们满意运输。)切实做好内强素质，外树形象，以良好的职业道德和高度的敬业精神，做好旅客运输的优质服务工作。

三、加强服务设施的建设，提升服务能力

以省、市公路运输管理部门对二级客运站考核验收为契机，坚持以提升站场服务能力为根本，以提高站场服务水平和质量为重点，按照“三优”“三化”(优质服务、优良秩序、优美环境;服务质量标准化，服务管理科学化，服务过程程序化)的要求，加强服务设施建设，更好的服务与旅客。今年，我们对候车室、票房内的设施进行更换、完善，做好美化环境和“三容”的建设工作，把候车室整修一新，并摆放了花卉、盆景，营造温馨舒适的候车环境，努力提高硬化、美化、绿化、净化、亮化水平;在辅助设施建设方面，确保各项服务设施齐全有效;全面实行封闭式管理，更大的提高车站安全管理水平。

四、抓好节点运输，大力促进营收增长

本着安全生产，创收盈利的宗旨，我们坚持以经济建设为中心，以真诚服务、安全便捷为目标，解放思想，锐意进取，艰苦奋斗，积极适应市场经济的发展。文明生产，诚信经营，在抓好班线开发的同时，狠抓营收管理。与调度、安全、稽查紧密配合，采取送车出站，联系单位、旅行社等，时刻观察客流动态，适时地增减班次。堵塞漏洞，增加营收，在积极抓好平时旅客运输工作的同时，还千方百计地抓好春运、午收、秋收、和旅游黄金周等重点时段的旅客运输工作，大力促进了客运营收。因此，我们连续多年都超额完成了集团公司下达的生产任务，20\_\_年度计划营收2310万元，实际完成2333.28万元，创本站历史新高。

迎来送往，20\_\_年即将过去，在这一年里，我们虽然做了大量的工作，取得了一定的成绩，但与集团公司的要求还有差距，在今后的工作中，我们将继续努力，进一步加强客运站务管理，把旅客运输工作做的更好更扎实，为本单位的生产经营再上新台阶和企业的跨越式发展做出更大的贡献。

光阴似箭，岁月如梭!4月份已经划上了句号，在过去的一个月里，在公司领导、各部门同事的配合和协助下，也已经完成了主要的基本工作同时还有很多不足之处。我们将在下个月，根据五月份计划的工作要求与目标，逐一去努力完成。，以下我将自己的工作情况、感想等简要总结如下：

一、人力资源管理方面：

人事招聘方面。

(1)完善招聘、面试、入职培训和转正流程不断根据公司发展规划和各部门需求为对应部门寻找合适人才，跟踪入职后试用期管理，强化转正前考核和入职培训教育，推动新员工带教工作，满足公司不断变化的人员需求。

(2)合同管理：所有新入职的员工均能在一周内签订好合同。

(3)人事表格、办公用品基本配齐。

二、行政事务工作方面

月初做好iso认证工作,确保iso认证通过,通过这次iso在认证,让我们认识到了我们的管理上还存在着诸多的不足,iso的覆盖不全面,往后行政部需加强各部门iso管理体系的管理和学习.

三、公司规章制度

各部门对公司的规章制度重视不够，力度不足，公司管理的制度约束不强，因此存在着各部门在请假，调休上随意安排，未按照行政部流程严格执行的情况，特别针对营销部，这个月底四个员工请假，都没有写请假条，并没有告知行政部，在这方面，整个营销部都没有这个意识，导致了有组织，没纪律的现象。

四、宿舍管理方面：

1.针对宿舍管理要以卫生为根本，每个星期定期进行三楼宿舍卫生检查。如发现在卫生不合格第一时间通知各部门主管和直接人，只有好的居住环境才有好的心情，有了好的心情才能有好的心态工作，不过总体来说，现在男生宿舍卫生有了很大的提高。

五、与装修李老板对数事宜：

前期都已经把数量基本上对好了，后期还有一小部分由于李老板业务繁忙，没有时间，耽误了一段时间，尽管将剩余的一部分数量全部确认好。

六、工作中的收获：

懂得事情轻重缓急,完成领导交代的工作,做到了\"上传下达\".与同事相处融洽,能够积极配合及协助其他部门完成工作;工作适应力逐步增强,对后期工作垒积了许多经验.

七、工作中出现的一些问题：

自身问题：

1、由于行政部工作常常事无巨细,每项工作我们主观上都希望能完成得最好,但由于人力和精力有限,不能把每件事情都做

到尽善尽美。

2、对公司各部门有些工作了解得不够深入,对存在的问题掌握真实情况不够全面,从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够.

3、抓制度落实不够,公司事物繁杂,基本检查不到位,因而存在一定的重制度建设,轻制度落实现象.

4、对公司其他专业业务学习抓得不够.这些都需要我在今后的工作中切实加以解决.工作细心度仍有所欠缺;工作效率虽有所提高,感觉有时各部门之间的配合仍有所欠缺,工作效率并非是最快的!接下来的个人工作计划中会根据以前工作中存在的不足,不断改进,提高自我工作意识及工作效率,努力做好工作中的每一件事情!

5、对于公司的授权还未很好的利用，对于一些公司员工出现的不良现象没有严格对待。

6、工作过程中的缺乏大胆管理的主动性，做事比较被动，情绪不够高涨。如店面招牌后期维护之事，在联系不上李先生之前，就不应该拖着，而要事先请示杨小姐，如何解决，由于个人的疏忽，从而影响了公司的形象。

7、对于每日工作的安排尚欠合理，没有很好的将“紧急重要不紧急不重要”原理运用于工作中。

8、工作中处理问题的能力还不够，独立性急需培养出来。

9、工作中与同事们联系得不够，缺乏交流。

其他问题：

1、工作细心度仍有所欠缺。在日常工作中，时常有些工作因为不够细心，从而浪费时间或是再做一遍。就如格力空调维修的情况，维修工人把整台空调拿走的时候没有让他们留下收据，因工作的不细心，导致再去格力空调公司取回收据，这样浪费了大量的时间。

2、个人岗位职责不够清晰，注意力时而不能够集中，工作重心偶尔偏移。

3、工作计划常被突如其来的事情所打断，以至于一些工作被延误。

回顾这一段时间的工作，我基本完成了本职工作，这与公司领导的支持和同事们的协助是分不开的。以上是我对四月份工作的总结，对于做得不够或不好的地方，我将在以后的工作中不断改进和完善，使自己的工作做得更好，让公司放心!

截止3月3日，为其40天的春运的工作落下帷幕，\_\_客运站在春运期间站场秩序井然、无混乱和群体拥挤骚乱现象，未发生重大交通事故和火灾事故，无群死群伤事故发生，保证旅客出行安全便捷，无群体性滞留现象，使广大旅客走的好、走的满意。春运期间共发送班次1330个，运送旅客12123人，与去年同期比为91%，圆满完成我站所定的春运的工作目标。现将春运的工作总结如下：

一、领导重视，组织得力

2月3日，按照\_\_交通运输局和农场安全办《关于认真做好20\_\_年春运的工作的通知》的有关要求，客运站与农场交通科联合召开的20\_\_年春运的工作启动会，制定春运的工作实施方案，对春运的工作进行全面部署安排，重点落实值班和领导带班制度，及时掌握春运客流情况、公路畅通情况，及时发现并协调解决突发事件和重大问题，为圆满完成春运的工作打下良好的基础。

二、加强源头管理，确保各项责任落实到位

1、认真落实安全生产责任制。为强化全员安全生产责任，把安全责任落实到岗位、落实到人员、落实到具体环节，客运站与从业人员层层签订责任状，与经营者、司乘人员签订春运安全生产责任状19份，与站务员、安全员等签订春运安全生产责任状5份。做到安全生产责任横向到边、纵向到底、不留死角。

2、加强司乘人员安全教育，提高安全防范意识。春运期间开展司乘人员安全教育2次，发车前安全警示教育1次，与农场交警队联合开展安全警示教育会1次，对2月24日喀什客车发生侧翻，造成22人遇难、38人受伤的重大交通事故进行了通报，教育广大司乘人员要杜绝强行超车、超速、超员行驶等违法行为，通过开展春运安全警示教育，提高了驾驶员要遵章行驶的思想意识，保证了旅客运输安全。

3、加强客运站源头安全管理。严格出站检查制度、营运客车安全例检制度和“三品检查”制度，严格执行“三不进站、六不出站”制度，实行“谁检查、谁签字、谁负责”责任制，把安全生产各个岗位、各个环节全部落实到人。春运期间检查行包630个，查出危险品鞭炮1挂，对没收“鞭炮”并作妥善处理。

三、合理安排运力保障运输，为旅客提供优质服务

我站根据历年来春运客流高峰特点，对今年春运旅客运输情况进行预测，主动掌握客流变化和春运旅客出行需求，合理安排运力，保证了旅客出行需求。开展电话订票、提前预售票业务，为旅客购票提供方便。春运共加开班次5个，分流旅客166人。

四、积极做好应急准备，应对极端天气

春运期间容易发生暴雪等恶劣天气，造成旅客滞留和交通中断等突发情况，我站不断完善应急预案提升保障能力，备有省高速公路路况信息平台联系电话，北开收费站联系电话，江口收费站联系电话。遇有恶劣天气时，时时关注通往外地市的营运班线的公路通畅情况，以便及时停开客运班线。对上级要求的停运通知精神，我站及时做好售出客票的退票及向旅客的宣传解释，春运大雪停运期间，我站对长途班线旅客电话退票45人。因电话通知退票及时，无旅客投诉事件发生。

五、认真做好春运统计报告工作

为保证春运信息报送的准确，我站安排专人负责春运数据统计和动态信息的上报工作，以保证春运各类信息的准确性、及时性。春运40天\_\_客运站及时准确的上报春运各类信息，无漏报、错报、谎报现象发生，圆满完成信息报送工作。

20\_\_年春运的工作，之所以能圆满完成，是得益于领导的高度重视，把春运的工作做为全年的开局之战。各项工作早准备早打算，职工队伍有凝聚力，把各项工作完成的到位。但也存在一些问题，安全工作面临的形式依然很严峻。我站会不断提高安全管理水平，强化服务理念，拓展服务内容，为广大百姓创造一个更加安全、和谐、有序的交通运输环境。

20\_\_年春运的工作，从1月16日起至2月24日止，共40天。春运期间，我站积极发挥交通部门的职能作用，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，有力的保障了春运的工作的顺利开展。

春运一开始，我站就积极组织实施县局20\_\_年春运的工作方案。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，全面保障了春运的工作的正常运行。下面对今年的春运的工作总结如下：

一、提高认识，精心组织

春运的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的工作顺利进行，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，制定了春运的工作方案、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

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。

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。

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。

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

加强春运及春节期间值班工作，坚持24小时值班，落实值班制度，对节日期间的值班工作全面安排，把责任落实到岗、到人。客运站工作人员要24小时开机，确保信息畅通。值班人员要坚守岗位，认真履行职责，密切关注和了解本站的安全运行情况。完善应急救援体系建设，一旦发生突发公共事件，要紧急启动相关应急预案，采取有效措施控制事态发展，及时报送信息至客运站领导。

总之，我站在今年春运期间组织圆满、措施得力，各项工作均能很好的完成，确保了既定的目标任务。据统计，春运期间我站共安全发运车辆1476班次，安全输送乘客19786人次，未发生一起交通安全事故，为人民群众的出行提供了强有力的安全保障，受到了广大乘客的一致好评和高度赞扬。

20\_\_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20\_\_年的工作中延续下去。20\_\_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，20\_\_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。

<

★ 20\_年公交公司工作总结</span

★ 运输公司工作总结优秀范文5篇</span

★ 第二季度工作总结个人版20\_最新范文五篇</span

★ 20\_年公司综合部工作总结汇报</span

★ 20\_个人第四季度工作总结800字范文5篇</span

★ 20\_公司年度安全工作总结5篇</span

★ 20\_公司年度总结</span

★ 20\_年事业单位个人工作总结</span

★ 关于季度工作总结与计划范文五篇20\_</span

★ 20\_年2月工作总结开头</span[\_TAG\_h2]铁路客运工作总结 客运公司工作总结及工作计划三

光阴似箭，岁月如梭!4月份已经划上了句号，在过去的一个月里，在公司领导、各部门同事的配合和协助下，也已经完成了主要的基本工作同时还有很多不足之处。我们将在下个月，根据五月份计划的工作要求与目标，逐一去努力完成。，以下我将自己的工作情况、感想等简要总结如下：

一、人力资源管理方面：

人事招聘方面。

(1)完善招聘、面试、入职培训和转正流程不断根据公司发展规划和各部门需求为对应部门寻找合适人才，跟踪入职后试用期管理，强化转正前考核和入职培训教育，推动新员工带教工作，满足公司不断变化的人员需求。

(2)合同管理：所有新入职的员工均能在一周内签订好合同。

(3)人事表格、办公用品基本配齐。

二、行政事务工作方面

月初做好iso认证工作,确保iso认证通过,通过这次iso在认证,让我们认识到了我们的管理上还存在着诸多的不足,iso的覆盖不全面,往后行政部需加强各部门iso管理体系的管理和学习.

三、公司规章制度

各部门对公司的规章制度重视不够，力度不足，公司管理的制度约束不强，因此存在着各部门在请假，调休上随意安排，未按照行政部流程严格执行的情况，特别针对营销部，这个月底四个员工请假，都没有写请假条，并没有告知行政部，在这方面，整个营销部都没有这个意识，导致了有组织，没纪律的现象。

四、宿舍管理方面：

1.针对宿舍管理要以卫生为根本，每个星期定期进行三楼宿舍卫生检查。如发现在卫生不合格第一时间通知各部门主管和直接人，只有好的居住环境才有好的心情，有了好的心情才能有好的心态工作，不过总体来说，现在男生宿舍卫生有了很大的提高。

五、与装修李老板对数事宜：

前期都已经把数量基本上对好了，后期还有一小部分由于李老板业务繁忙，没有时间，耽误了一段时间，尽管将剩余的一部分数量全部确认好。

六、工作中的收获：

懂得事情轻重缓急,完成领导交代的工作,做到了\"上传下达\".与同事相处融洽,能够积极配合及协助其他部门完成工作;工作适应力逐步增强,对后期工作垒积了许多经验.

七、工作中出现的一些问题：

自身问题：

1、由于行政部工作常常事无巨细,每项工作我们主观上都希望能完成得最好,但由于人力和精力有限,不能把每件事情都做

到尽善尽美。

2、对公司各部门有些工作了解得不够深入,对存在的问题掌握真实情况不够全面,从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够.

3、抓制度落实不够,公司事物繁杂,基本检查不到位,因而存在一定的重制度建设,轻制度落实现象.

4、对公司其他专业业务学习抓得不够.这些都需要我在今后的工作中切实加以解决.工作细心度仍有所欠缺;工作效率虽有所提高,感觉有时各部门之间的配合仍有所欠缺,工作效率并非是最快的!接下来的个人工作计划中会根据以前工作中存在的不足,不断改进,提高自我工作意识及工作效率,努力做好工作中的每一件事情!

5、对于公司的授权还未很好的利用，对于一些公司员工出现的不良现象没有严格对待。

6、工作过程中的缺乏大胆管理的主动性，做事比较被动，情绪不够高涨。如店面招牌后期维护之事，在联系不上李先生之前，就不应该拖着，而要事先请示杨小姐，如何解决，由于个人的疏忽，从而影响了公司的形象。

7、对于每日工作的安排尚欠合理，没有很好的将“紧急重要不紧急不重要”原理运用于工作中。

8、工作中处理问题的能力还不够，独立性急需培养出来。

9、工作中与同事们联系得不够，缺乏交流。

其他问题：

1、工作细心度仍有所欠缺。在日常工作中，时常有些工作因为不够细心，从而浪费时间或是再做一遍。就如格力空调维修的情况，维修工人把整台空调拿走的时候没有让他们留下收据，因工作的不细心，导致再去格力空调公司取回收据，这样浪费了大量的时间。

2、个人岗位职责不够清晰，注意力时而不能够集中，工作重心偶尔偏移。

3、工作计划常被突如其来的事情所打断，以至于一些工作被延误。

回顾这一段时间的工作，我基本完成了本职工作，这与公司领导的支持和同事们的协助是分不开的。以上是我对四月份工作的总结，对于做得不够或不好的地方，我将在以后的工作中不断改进和完善，使自己的工作做得更好，让公司放心!

**铁路客运工作总结 客运公司工作总结及工作计划四**

20\_\_年春运的工作，从1月16日起至2月24日止，共40天。春运期间，我站积极发挥交通部门的职能作用，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，有力的保障了春运的工作的顺利开展。

春运一开始，我站就积极组织实施县局20\_\_年春运的工作方案。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，全面保障了春运的工作的正常运行。下面对今年的春运的工作总结如下：

一、提高认识，精心组织

春运的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的工作顺利进行，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，制定了春运的工作方案、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

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。

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。

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。

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

加强春运及春节期间值班工作，坚持24小时值班，落实值班制度，对节日期间的值班工作全面安排，把责任落实到岗、到人。客运站工作人员要24小时开机，确保信息畅通。值班人员要坚守岗位，认真履行职责，密切关注和了解本站的安全运行情况。完善应急救援体系建设，一旦发生突发公共事件，要紧急启动相关应急预案，采取有效措施控制事态发展，及时报送信息至客运站领导。

总之，我站在今年春运期间组织圆满、措施得力，各项工作均能很好的完成，确保了既定的目标任务。据统计，春运期间我站共安全发运车辆1476班次，安全输送乘客19786人次，未发生一起交通安全事故，为人民群众的出行提供了强有力的安全保障，受到了广大乘客的一致好评和高度赞扬。

**铁路客运工作总结 客运公司工作总结及工作计划五**

20\_\_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20\_\_年的工作中延续下去。20\_\_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，20\_\_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。

<

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！