# 城乡公交客运股工作总结(热门49篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-09-26

*城乡公交客运股工作总结120xx年春运工作，从2月4日起至3月16日止，共40天。春运期间，我站积极发挥作为一个\_门职责，统一安排人员进行强化治理、检查、指导工作，为群众出行提供极大的便利，保障了春运工作顺利有力开展。春运一开始，我站就积极...*

**城乡公交客运股工作总结1**

20xx年春运工作，从2月4日起至3月16日止，共40天。春运期间，我站积极发挥作为一个\_门职责，统一安排人员进行强化治理、检查、指导工作，为群众出行提供极大的便利，保障了春运工作顺利有力开展。

春运一开始，我站就积极组织实施县局20xx年春运工作方案。站领导精心组织，提前做好对突发事件预防准备，对消防设备和安全设备进行一个全面的检查，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手。客运站全体员工以极高的责任感，认真的工作态度，积极投身到春运的安全保障工作中，使得春运工作的正常运行得以保障。下面总结一下今年的春运工作：

>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

强化对营运车辆及驾驶员的安全检查力度，春运期间增加检车人员，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

**城乡公交客运股工作总结2**

xx年春运从1月x日开始，至3月x日结束，为期40天。为认真做好春节期间的客货运输及假日旅游运输工作，确保旅客顺利流动，大市站认真贯彻上级交通主管部门有关春运工作精神，坚定贯彻执行“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，按照“以人为本、安全第一、组织有序、优质便捷”指导原则和交通运输部提出的“安全优质、平稳有序、客货兼顾”的总体要求，积极准备，认真部署，做好运输组织及抗灾保通工作，圆满地完成了春运工作。现总结如下:

>一、贯彻落实，认真部署。

春运前夕，大市站积极准备，认真部署春运工作。通过参加我所春运动员大会，认真贯彻会议精神和市交通局xx春运暨安全生产工作会议精神，认真部署我站春运安全及运力组织各项工作。

>二、开展广泛宣传，营造春运安全氛围。

通过运管所等职能部门对运输企业进行再动员、再部署，督促企业落实安全岗位责任制，提高春运安全意识，在春运前走访各运输企业，落实各项安全制度，检查各个运输企业人员，车辆安全状况

>三、加强运输组织，保障春运平稳有序。

我县约有10万外出打工人员，在杭州打工人员大约占60%;在外大专院校就读的学生约有1万人左右，其中在杭州的约占50%，预计xx年春运客流仍以务工流、学生流、探亲及旅游流为主，今年春运会出现“学生流”、“探亲流”、“返乡流”汇合的客流高峰。为做好今年的春运工作，，并针对春运特点建立工作预案，按照工作预案要求，建立24小时值班制度和领导带班制度，要深入生产第一线检查春运工作措施的落实情况，及时发现并解决存在的困难和问题，确保春运工作顺利进行。

>四、加强安全监管，确保春运安全稳定

运输安全是春运工作的重中之重。今年燃油税改革、天气变化和金融危机的影响，给春运工作增加了不确定因素。运管机构和运输企业认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，将安全工作放在春运工作的首位，认真贯彻落实有关安全管理规定，全面落实企业安全生产主体责任，严格落实安全责任制，细化各项安全管理措施。

1.把好驾驶员从业资格关。各运输企业要加强运输从业人员特别是驾驶员的安全教育和培训，增强安全意识和责任意识，严禁无从业资格证的人员驾驶营运车辆。

一是严格审查驾驶员所持证件(驾驶证、从业资格证)是否合法、有效;道路客运企业认真执行长途客车驾驶员配备和连续驾车时限的规定，落实运行途中休息制度,避免疲劳驾驶;

二是严格执行对途经3级以下(含3级)的山区公路、达不到夜间安全通行条件的路段，不得开行夜间客运班车(包括旅游客车、包车)的规定;

三是加强对驾驶员的教育和管理，对今年以来发生亡人同等以上责任事故以及一次超员50%以上等严重违法驾驶员，不得从事客运驾驶;

四是重视结合当前冬季气候特点抓行车安全防范工作，借鉴xx年初冰冻灾害的经验教训，切实抓好雨、雾、雪和冰冻天气下的行车安全;五是采取积极有效措施，启动应急预案，防止旅客因冰冻灾害而滞留，确保不因冰冻灾害等恶劣气候而造成旅客运输事故。

2.把好车辆安全技术状况关。各运输企业对参加春运的客车提前进行一次加强性保养。包括预备运力、旅游客车投入运营前都要进行全面性的车况技术检验，防止机械事故的发生。

3.抓好包车客运的安全管理。对包车客运发车点特别是团体旅客集中的地方，把驾驶员超速行驶造成的人为责任事故作为防范重点，杜绝重特大事故的发生。坚持深入第一线，加强安全生产管理，落实各项规章制度，加强反超载、反超速、反疲劳驾驶和防酒后开车的教育，确保客车技术状况良好、安全运行。

4.积极配合、加强联动。我站积极联合地方交警、路政，养护等有关部门，加强路面监控，共同整治春运道路安全秩序。联合执法，加强监督。

5.加强农村客运班车和旅游客车的安全管理，落实各项安全管理制度。防止农村客运在雨天、和在源头短途支线监管薄弱路段超载行驶，消除运输安全隐患。

6.以保安全、保畅通作为春运执法的工作目标，加大力度打击无证经营、超范围或超类别经营，防止出现无序竞争和运输企业、驾驶员之间为争抢客源进行恶性竞争。严肃查处“甩、卖、倒、宰”及乱涨价等严重侵犯旅客合法权益的行为。我站今年接到多起旅客投诉，大市的客车有乱涨价现象，我站及时进行检查监督，对客运企业进行

总之，我站在2位同志共同努力下，xx春运实现了安全生产既定目标，为全年交通系统安全生产各项工作打下了良好的基础。但也存在着一些问题。我站将在认真总结的基础上，吸取教训，继续认真地抓好安全生产管理，确保全年安全生产工作的稳定。

**城乡公交客运股工作总结3**

>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

**城乡公交客运股工作总结4**

>1、交通安全方面。

安全工作是我队重中之重的工作，可以说：没有安全就没有一切，丧失安全就会丧失一切，一百减一等于零。我队全年自始自终狠抓安全管理，时时事事严加防范，确保万无一失。

（1）队领导为了车队的安全，成年累月忙碌工作，没有节假日，没有星期天，以身作则、率先垂范、靠前管理、精心指挥，妥善安排车辆，合理安排出车人员，认真解决司机的后顾之忧，使司机出车愉快，行车平安。

（2）我队人员都牢固树立了安全行车意识，把安全熔化在血液中，落实在行车上，出车前都能自觉检查和保养车辆，确保车辆完好；行驶中，都能自觉依法行车，遵章行车，确保行车安全，确保安全行车已成为全体司机的出发点和落脚点，由于司机牢固树立了安全行车理念，确保了我队长治久安和再铸辉煌。

（3）为了安全，我队全年狠抓安全教育，狠抓安全管理。每周星期五，都要召开全队安全例会，全面总结一周的安全工作，为下周的安全提出具体要求。每10天我队都要进行车辆安全大检查，消除事故隐患，促进安全工作。每天队领导都要进行现场监督和现场管理，发现问题及时改进。为了安全，队领导白天上班，晚上还得值班。

每天24小时监督和管理安全工作和保证突发事件的及时用车。为了安全，我队狠抓安全文化建设，安全板报经常换，安全横幅，随时可见，大幅安全警示图象在会议室张贴。为了安全，我队开展了长期的安全竞赛活动，好的要表扬，超速罚款要曝光。经常不断的组织职工观看事故警示录象，分析事故原因，吸取血的教训，敲

响安全警钟。为了安全，我队年初，领导和每位职工签定了全年安全责任书，并进行了全年安全抵押金。我队还多次进行职工安全培训和技术比武，充实完善了安全制度和考核奖惩办法。在十月份我队还开展了百日安全无事故竞赛活动，人人都写下了决战四季度安全保证书。由于我队严格管理确保了全队全年交通安全无事故。

>2、消防工作方面。

消防工作也是我队重中之重的`工作，预防火灾，刻不容缓，消防责任重于泰山。我队高度重视，严加防范，时时事事严格把关。门卫要坚守工作岗位，严禁外单位人员和车辆进入库内，严禁易燃易爆物品带入库内。不符合消防安全标准的车辆严禁进入库内，消防通道要畅通，库内一切设施要齐全有效。严禁在库内明火作业，库内所有车辆要按位停车，库内地面要干净整洁。

每天门卫要向队领导汇报消防情况，每天队里的消防领导成员都要全面检查库内消防情况，并认真做好记录。队领导每天都要进入库内检查和监督消防的落实情况，并有的放失的做好消防工作的管理工作。我队消防机构健全有力，我队的消防制度齐全有效，我队的消防预案组织落实到位，并进行了消防知识的学习和竞赛活动，进行了预防火灾突发事件的大演炼。由于我队严格消防管理，我队多年来消防事故为零，多年来都受到消防管理部门的好评。

**城乡公交客运股工作总结5**

安全生产是道路运输行业永恒的主题，也是推进道路运输行业全面协调可持续发展的重要保障。那么又该如何履行好“三关一监督”工作责任，做好道路运输安全管理工作呢?下面，我结合工作实践，从“管什么”和“怎么管”两方面谈几点想法。

1 找准位置。明确责任，解决好“管什么”的问题

安全生产原本不是一个独立的工作系统，它包含在企业日常生产和管理实践中。企业历来是安全生产的责任主体。如果一些日常管理工作和经营行为如维护、保养、培训、例检等做到位，那么安全生产的目标和任务自然也就容易实现了。改革开放以来，“有路大家行车，有水大家行船”，由于单一公有制的运输企业逐步解体，原来行之有效的一套安全生产规章、办法和措施也就无法执行。一些运输经营者只重视生产效益，忽视生产安全，加之与市场经济相配套的安全生产法规、规章滞后，监管不到位，责任不明确，因而道路运输市场事故频发，不但造成了生命财产的巨大损失，而且也降低了运输行业的认可程度，发生事故的运输企业也遭受了重创。对于一些重特大事故，业内人士至今提起事故仍然心有余悸，战战兢兢。面对安全生产的严峻形势，道路运输行管部门在安全生产监管中到底管什么，如何定位，真正把赋予我们的安全生产管理职责落实到位，是首先必须明确的问题。

根据国家法规、规章赋予的行政管理职能，对本行政区域内安全生产工作实施综合监督管理的是安全生产监督部门，法律依据是《安全生产法》。道路交通安全管理工作的主管部门是公安交警部门，法律依据是《道路交通安全法》。相对于上述两大家，道路运输行管部门的安全管理职责是小兄弟，主要依据国家《道路运输条例》和《辽宁省道路运输管理条例》，负责相关的道路运输安全生产管理工作，概括起来就是“三关一监督”：把好运输经营者市场准入关、车辆设施设备技术状况关、从业人员从业资质关，搞好汽车客运站安全监督。运输经营者市场准人关包括场地、人员、资产、车辆、管理制度等等是否达到相应的标准，主要是落实市场准入制度。车辆设施设备技术状况关包括车辆的技术状况、附属设施(如行车记录仪或gps、消防设备等)是否达到相应的标准，同时定期维护和综合性能检测是否达标。不同的运输门类如危险化学品运输车辆、营运客车标准不同，主要是落实车辆技术等级评定制度。从业人员从业资质关主要包括从业人员的培训或考核、职业道德和法规教育、专业技能是否达到相应的标准，主要是落实从业资格制度。以上三项是行政许可或信誉考核的主要依据，在国家《道路运输条例》、《辽宁省道路运输管理条例》及配套规章中都有明确的表述，必须不折不扣地执行。一旦违规操作，就要追究相关责任人的责任。如何追究，在《行政许可法》和《道路运输条例》及相关规章中均有规定，这里不再赘述。关于汽车客运站安全监督，主要包括以下三项工作：一是监督客运场站安装、使用“三品”检查仪，对旅客行包进行安全检查;二是监督客运企业或客运场站按有关规定对营运车辆进行安全例检;三是监督客运站不售超员票，防止超员车辆出站。禁止无营运手续车辆进站。近年来，随着国家加大安全生产和反恐怖监管力度，道路运输行业安全生产监督工作又增加了新内容：到客、货、维修、检测站及驾校等企业对“三关”的日常执行情况及道路运输安全措施进行检查，并对检查出的安全隐患及时通报相关部门和经营者，采取相应的行政措施，督促经营者整改到位，消除安全隐患。此项工作在重点时段(节假日、黄金周)和重大活动(奥运会、国庆、两会)之际尤为突出。

税费改革实施后，信誉考核和市场监管是行管工作的重点。对道路运输市场的安全生产监管必须和日常的信誉考核工作结合起来，实际上只要把平时的信誉考核工作做到位，也就涵盖了安全生产监督的主要内容。随着现代科技手段的不断提高，监督工作也由原来单一的人工管理增加了许多科技支持，使得监管工作更加实时、准确、全面，这也是未来监督工作的发展方向。

综上所述，道路运输安全生产的责任主体是运输经营者，其主要负责人对本单位的安全生产工作全面负责。各级道路运输行管部门按照《道条》赋予的职责范围，围绕“三关一监督”工作实施安全生产监督管理。

2 落实责任，各司其职，解决好“怎样管”的问题

明确了行管部门在道路运输安全生产监督管理的主要任务，解决了“管什么”的问题，下一步就要落实安全生产责任，各司其职，解决好“怎样管”的问题。在具体工作中要注意处理好以下几个方面的问题。

明确管理部门、管理人员和工作职责

根据业务量的需要，在行管机构设置专职部门或兼职部门，安排专业人员专职或兼职进行行业安全生产管理，成立安全生产领导委员会或领导小组，定期召开专门会议，具体组织、协调、督促、落实安全生产监督管理工作。既要有牵头领导和部门，进行综合组织协调;又要分兵把守，管业务又兼负相应的安全管理职责，把日常具体工作落实到客、货、修、培等相关业务部门，认真分解工作职责。从目前安全生产管理任务看，客运部分占据比重较大。为避免多头交叉管理，如果不设专职安全生产管理部门，建议以客运管理部门兼负主要安全管理工作职责为佳。明确了行管部门的安全生产工作职责后，要以“三关一监督”为主要内容，督促运输经营者完善安全生产责任制度，落实工作职责，完善安全措施，并以此为依据，开展监督检查工作。

把好运输经营者市场准入关

各级道路运输行管部门要严把市场准人关，把运输经营者资质条件作为经营许可和企业经营资质评定的重要内容。对申请从事道路运输经营业务的当事人，不具备安全生产条件的，一律不得审批或者核准。同时，加强日常监督考核，一旦发现经营者资质“缩水”，要立即下发整改令，督促企业限期整改。逾期不整改或者整改后仍达不到要求的，要降低其经营资质直至取消其道路运输经营许可加强营运车辆技术管理

(1)坚持和完善道路运输车辆技术等级评定制度。在车辆进入运输市场前及对营运车辆进行定期审验时，要严格按照强制性国家标准《营运车辆综合性能要求和检验方法》的要求进行综合性能检测，确定技术等级，核定经营范围。没有达到车辆技术等级的车辆或技术性能不合格的车辆不能参与营运。

(2)强化道路运输车辆定期维护制度。认真贯彻落实车辆定期维护和二级维护竣工检验制度，强化二级维护监督管理，督促维修企业严格按照《汽车维护、检测、诊断技术规范》维护车辆，确保车辆技术状况良好。

(3)规范营运车辆综合性能检测行为，监督汽车综合性能检测站严格按照国家有关技术标准和规范进行检测，并按核定的经营性收费标准收费。对不按照规定要求进行检测的单位，要限期整改或停业整顿。

加强从业人员从业资格管理

(1)督促培训单位严格按照教学计划、大纲组织培训，切实提高培训质量，坚决打击无证、超范围及违规培训等经营行为。

(2)严格执行从业人员从业资格制度。认真贯彻落实《营业性道路运输驾驶员职业培训管理规定》等有关规定，规范从业资格考试发证工作。要重点加强对大客车、汽车列车和危

险货物运输车辆驾驶员从业资格的管理。凡无从业资格证的驾驶员，不得从事道路运输经营性活动。

(3)加强营运驾驶员日常监督管理，完善营运驾驶员档案管理制度，做好信誉考核工作，对发生运输责任事故的驾驶员，要视情节暂扣或取消其从业资格证件。

加强汽车客运站安全监督

(1)严格执行车辆进出站的例检制度。按照《汽车客运站管理规定》的要求，督促客运站履行安全管理职责，落实安全生产制度，配备安全检查人员。

(2)监督汽车客运站做好易燃、易爆、危险化学品检查工作，按要求配备危险品检查设备。严格按照客车的载客定额发售车票和检票，禁止超员车辆出站。凡因客运站原因造成超员超载的，除按规定承担分载费用外还要追究客运站的责任。

督促道路运输经营者全面落实安全责任

运输经营者是安全生产的责任主体。行管部门要督促其健全组织机构，配备安全管理人员，完善安全生产硬件，保证安全生产的必要投人，提高车辆技术状况，搞好车辆检测和技术维修，及时发现和消除事故隐患。督促企业加强对职工的安全生产教育，严格执行各项规章制度和安全操作规程。到企业检查时，要认真做好检查记录。发现事故隐患，要及时报告并提出整改意见，做好跟踪和反馈工作。

特别注意加强危险货物运输安全监管

行管部门要加强对危险货物运输业户、货运场站、信息配载站的监督检查，严格贯彻落实《危险化学品安全管理条例》和《道路危险货物运输管理规定》。对达不到资质条件的业户，坚决取消其道路危险货物运输资格。对达不到危险货物运输车辆技术状况的车辆，坚决停运整改。未取得从业资格证书的人员，一律不准从事道路危险货物运输作业。

加强事故报告和责任追究工作

道路运输经营者无论采取何种经营方式(包括承包、挂靠)，都必须对其经营车辆所发生的事故承担相应的法律责任。发生道路交通事故后，行管部门要督促运输经营者及时准确报告。对不报、漏报、瞒报的，可按有关规定处理。行管部门同时按照有关规定及时上报，并对事故发展过程中的重要情况及时续报。按照事故级别，同安监、交警等部门配合，共同做好事故调查和责任追究工作。要通过典型事故案例，教育道路运输经营者和从业人员从中汲取教训，提高安全生产意识。

**城乡公交客运股工作总结6**

公交公司工作总结

20，在市委市政府及建设局党委的正确领导下，公交公司一班人在xx局长带领下，紧紧围绕“管理效益年、安全生产年、优质服务年”这一中心目标，大力开展工作，加强内部管理，争取政策支持，创新工作思路，把争创“咸宁市最佳文明单位”作为公司工作主旋律，以开展“向党员模范号学习、争创文明示范窗口”活动为载体，以优质服务为主线，以强化司售人员安全意识为保障，从一件件实事抓起，挖潜拓新，节支增收。今年元―12月，实现客运承包收入万元，客运站场收费万元，上缴税金万元，实现利润万元，较上年度增长倍。

年主要做了以下几方面工作：

一、以安全生产为保障，优质服务促提高

今年是XX市建市二十周年、“三国XX文化节”十周年，同时也是XX市“城市建设年”。为此，我们投资近400万元更新线了路营运车辆，率先在咸宁市实行无人售票，新建了一流候车站点岗亭，安装了线路车载电视，还在车上配备了“暖心垫”、“扶手套”、“爱心伞”、“废纸篓”等便民设施，改善了居民出行环境，提高了城市品位。

在加强硬件建设的同时，我们还加强了“软件”方面的管理。

一是实行“四专”。即专人、专职、专责、专线管理，成立线路车组，将安全、营运、线路测速与稽查分解到各条专线，明确安全责任。

二是组织公司内部管理人员及线路司售人员每月16日召开一次安全例会，组织安全知识培训学习，制定线路管理人员“七不准”，司售人员“十四不准”，规范营运秩序。

三是改变线路经营模式，将原来的单车租赁承包形式改为线路买断承包，将事故风险分散转移到车辆承包人。

四是成立专班，认真督查落实，公司一把手陈局长亲自抓，在营运班次时间内不定时、不定期、不定点的明查暗抓，开通热线电话，设立举报信箱，查出安全隐患3处，并及时予以整改，严肃处理了一批工作不认真、不积极、不主动的管理人员，处罚了一批不服从管理、乱停乱靠违规的车辆198人次，处罚金额15780元。此举严明了线路纪律，规范了营运秩序，提升了公交形象，大大降低安全事故发生率，得到了市民的一致称赞。全年营运线路、加油站、修理厂、金角塘酒楼无一起重大安全责任事故。

二、以节支增收为根本，争取政策见成效

20\_年为“管理效益年”。为此，我们从以下几方面狠下功夫，节支挖增收。

一是为防止乱吃、乱喝、乱派等铺张浪费现象，我们实行三“统一”：即来客统一由一个部门安排，统一到一个地点进餐，统一一个时间结账，今年招待费为万元，同比去年万元节约万元。

二是为防止“滴、漏、跑、冒”等水电方面的漏洞，我们在今年5月份全面开展水电改造，水改后每月节约支出8000元，预计两年可收回改造成本。今年水电费开支万元，同比去万元节约万元。

三是根据建设局[20\_]1号文件《关于加强财务管理、严格控制物资捐赠的通知》要求。今年物资捐赠费为万元，同比去年万元减少支出万元。

四是为有效地控制利息支出，公司偿还了部分职工高息借款33万元，还清了银行债务万元

，今年，利息支出万元，同比去年41万元节约万元。同时，加大清收力度，今年共收回呆债、死债近万元。

五是为防止交通事故的发生，公司成立了线路车组，改变了线路经营模式，制定了线路管理人员“七不准”，司售人员“十四不准”等一系列措施，安全事故费仅为万元，同比去年万元节约了万元。

六是由于线路经营模式的改变，车辆保险费由车辆承包人承担，加之承包车主保险意识逐步提高，保险金额逐渐增加，今年车辆保险费为万元，同比去年万元增长万元。

七是加强对线路车辆的日检、月检，及时做好车辆保养工作，做到发现问题及时处理，修理费仅为万元，同比去年万元节约万元。

八是严格控制其它费用开支，公司所有办公经费由各科室年初列出计划清单，报办公室统一购买，有效地避免了重复购置，控制了铺张浪费，今年，其它费用支出共计万元，同比去年万元节约万元。

以上各项费用支出同比去年共节约万元。

“优先发展城市公共交通”是改善城市人居环境，促进城市可持续发展和构建和谐社会的必然要求。在争取落实政策扶持上，公司领导做了大量的工作，他们起早贪黑，披星带月找领导、办签字、求落实。

一是因国际燃油价格波动而导致国内燃油价格大幅度上扬，争取到了国家油价补贴，安定了线路经营秩序，确保了公司稳定。

二是根据国办发46号文件及湖北省政府令290号有关养路费征收管理办法，我们争取领导支持，大打“政策”牌，及时落实免征养路费，全年免征养路费万元。

三是为适应城市配套发展，改善城市居民出行候车环境，杜绝二路、八路始发站场安全隐患，根据国家有关公交站场用地倾斜政策，我们在凤凰山征用20亩土地、购买凤凰山派出所场地等用于始发站场建设。

四是根据客运办的实际困难，经有关部门核实，领导同意，将客运办原定欠缴土地出让金8万多元予以免除。

三、以兑现考核为手段，严明纪律树形象

年初，公司对中层干部人事进行了调整，使其各尽其长，充实了机关工作队伍的力量。我们制定了“十着手、十抓”，即“从班子上着手，抓队伍建设；从效益上着手，抓扭亏增盈；从制度上着手，抓落实执行；从管理上着手，抓监督检查；从工作上着手，抓效率提高；从责任上着手，抓考核兑现；从作风上着手，抓好坏典型；从正气上着手，抓歪风整顿；从安全上着手，抓隐患排查；从增收上着手，抓勤俭节约”作为完成公司各项任务的行为准则，来衡量约束每位干部职工。同时，公司与科室及各科室与管理人员层层签订了目标考核责任状，将各项工作具体化、细化、深化，年中与年末分别按责任状考核兑现。公司每月初召开一次中层干部会，部署各部门工作计划，载入经理办公会纪要，月底统一考核兑现，将考核结果直接与工资挂钩，在当月工资中予以奖励或处罚，从而严肃了管理制度，充分发挥了管理制度的作用。

为严明劳动纪律，我们制定了机关工作人员考勤制度，每天由办公室专人负责监督签到。此举振奋了职工精神，改变了一贯懒散面貌。我们还改善了公司办公条件。首先加大了机关办公楼、家属小区等环境卫生清扫力度，要求清洁工全天候待命，做好保洁工作。每周五我们对机关各科室进行清洁大检查，结果进行张榜告示，对那些卫生不够清洁的科室进行批评，增进了大家的集体荣誉感，促使大家养成“争先创优”的意识，为把整个小区建设成花园式文明小区做了大量工作。同时，我们制定了机关工作人员文明用语，来人、来电接待专用文明语言，在机关办公楼大厅树立“机关人员工作十不准”、“文明单位创建奋斗目标”、“八荣八耻”等敬业爱岗警醒牌，时刻提醒工作人员要努力工作，端正工作态度，加强学习，提高自身素质，维护XX公交人形象。经过一段时间的努力，机关工作形象有了很大的改观，工作人员素质有了很大的提高，赢得了外来公司办事人员的一致好评。通过了咸宁市文明单位创建领导小组的考核。

四、以客运管理为依托，规范秩序保公交

客运办作为合并到公司一个单位，其原有职能仍有保留，收费与管理是其两大主要职能。今年在收费标准每辆车每月减少20元的情况下，客运站场停车收费不仅没减反而超额完成任务，主要是做了以下几个方面工作：

一是加强了自身队伍素质建设，改变服务态度，要求所有管理人员每天加班加点，随时对各站场管理人员岗位情况进行抽查，对脱岗人员进行了严肃处罚。

二是加强了对站场内摆放的车辆管理，使站场内的车辆分类停靠，排放整齐，进出自如。

三是加强了对站场内的清洁卫生及时清扫，确保环境卫生。

四是加强了对站场车辆的收费管理，特别是零星车辆的收费管理，做到及时、到位。

五是对原客运办闲置场所合理开发利用。对客运办原城北停车场及闲置门店重新招租。

由于以上原因，金三角、城西停车场吸引了大量的货车车辆及汉正街车辆进站，交通局以全年4000元的价格租用城北停车场等各项收入弥补了因降价所造成的13200元损失，还超客完成任务11735元。

多年来，由于进城车辆在城区内南来北往，乱停乱靠，给城市交通秩序带来了很大压力，也给公交秩序造成了混乱。为此，客运办今年以管理为依托整治了中伙、黄龙、车埠、官塘、随阳等进城客运车辆，实行了南北分治。同时，向市有关部门申报争取出台对“摩的”的管理相关政策，这样既减轻了城市交通压力，确保了公交秩序，增强了城市活力。

五、以职工福利为动力，团结一致构和谐

企业发展了，我们对职工福利待遇也作了相应的提高，只有这样方能充分调动职工的主观能动性。

一是投资20万元改造职工宿舍楼屋面，搭建防水隔热层。

二是申报04栋危楼改造，手续目前正在审批之中。

三是结对帮扶困难职工，公司班子成员与困难职工结对帮扶，共捐钱捐物3000多元。看望住院职工19人次，慰问病故职工家属11人次，爱心捐赠2800元。

四是组织公司内、退休职工进行一次全面体检，组织公司中层干部外出考察学习，稳定了人心，提高了干部队伍素质。

五是调整职工养老保险基数。由于历史原因，公司职工养老保险基数历年来均低于社会平均工资，经公司研究决定，今年对职工养老保险基数进行了较大幅度的调整。同时，根据国家相关政策对符合条件的职工及时办理退休手续，对已办理了退休手续的职工工资进行了相应的调整。

六是开展形式多样的文体活动，增强了集体荣誉感与凝聚力。1是参加了市委组织的“七一”文艺汇演；2是参加了市总工会的“三八”女子登山比赛”、“第五届工运杯象棋比赛”；3是参加了咸宁市妇联组织的.“魅力女人”选拔赛；4是组织公司职工参加内部职工的乒乓球、卡拉OK、篮球、羽毛球比赛； 5是开展了争创的“先进职工之家”、“五好家庭”、“青年文明号”、“党员模范号”、“安全红旗车”等活动。

通过以上这些活动，进一步调整了职工的工作积极性，振奋了职工精神，为营造和谐企业创造了很好的氛围。

争取做好以下几项工作

一是根据国家公交优先有关政策，争取在综合税金、养路费、政府补贴等方面落到实处。

二是狠抓安全不放松，继续查找、杜绝安全隐患，对照线路管理人员“七不准”、司售人员“十四不准”长抓不懈，搞好优质服务；

三是争取领导支持进城客运车辆实行“南北分治”的政策得到落实。我们力争将中伙、官塘、泉口、随阳及黄龙、杨家岭等地客运车辆迁停到客运办投资150万元修建闭置多年的城北停车场，对进城客运车辆实行“南北分治”。

四是进一步加强公司内部管理，严格控制非生产性经费支出，挖潜增收。

五是争取政策将黄龙线路纳入到公交行业。黄龙线路是公汽公司多年来的老线路，由于种种原因，曾一度中断，现由个体中巴车辆垄断经营，票价较高，市民反映强烈，人大代表、政协委员多次要求公汽恢复黄龙线路，实行公交票价政策。

“春潮涌起千江雪，海域探来万斛珠”。在新的一年里，我们相信：在市委市政府的关心与支持下，在建设局领导的正确领导，我们有信心，也有决心一定能驾驶“XX公汽”这辆宏伟的公交车高速行驶在社会主义市场经济的康庄大道上。

**城乡公交客运股工作总结7**

20xx年，继续按照“提高管理科技含量，实行公开办事制度，严格执行管理制度，实施服务式管理”的工作思路，在改善城市公共交通秩序、改变公交形象、提高服务水平、增加企业效益上狠下功夫。

(一)进一步加大公交线路的调整工作。力争在年底前彻底取缔市中心区的面的车。科学调整公交线路，解决公交线路设置不合理的问题，进一步改善公共交通秩序。如能获得政府的支持与帮助，争取在上半年彻底取缔市中心区的`面的车。

(二)进一步增加城市公交的科技含量。争取在上半年开通城市公交IC卡系统，实现市民刷卡乘车。

(三)加快\_\_\_市城市公交网站建设工作。争取在5月份完成网站软件编程工作，6月份正式开通“\_\_\_市城市公交网站”。

(四加大城市公交场站建设力度，完善公交服务设施，争取增加和更新60辆公交车辆，提高城市公交竞争能力，让全市人民乘坐上安全、快捷、方便、舒适、准时的公交车。

(五)狠抓各项制度的完善与落实工作，努力提高服务质量，树立城市公交新形象。严格实施末位淘汰制度。在练内功上狠下功夫，重塑公交新形象。

(六)加快第三产业的发展。力争年底前完成“\_\_\_市金三角娱乐城”的主体建设工作。同时，加快城市公交管理软件系统的开发工作，争取在上半年市汽车公司全部实现电脑数据化管理。争取城市公交管理软件系统销售额达到300万元，实现利润120万元。

(七)加快公交事业的发展，努力提高公司职工待遇。按照公司与承包人“双赢”的经营思路，在服务、管理和经营上狠下功夫，建立“公司管理者为被管理者(承包人、司乘人员)服好务，管理者和被管理者共同为全市人民服好务”的经营理念，诚信经营，取信于广大乘客，增强城市公交的吸引力，最大化地提高公交客流分担率，努力提高承包人的收益和公司经济效益。力争在职工工资的基础上，平均工资上涨30。

**城乡公交客运股工作总结8**

二○\_\_年度，我所客运部门全面贯彻党的xx大精神，以\_理论和“\_”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，积极应对燃油税费改革给道路运输行业带来的机遇和挑战，探索道路客运行业快速发展，安全发展、协调发展、科学发展的新机制，努力提高“三个服务”的能力和水平，重点围绕农村客运“全覆盖”及农村客运公交化运营开展工作，同时全面推动客运行业其他各项工作。为我县客运行业发展，做了部分工作，现对一年来所做的工作总结如下：

(一)、二○\_\_年所做的工作

1、加强客运企业安全生产监管

道路运输安全事关社会和人民群众生命财产安全，客运运输更是此项工作的重中之重。为了在去年道路运输行业安全生产专项整治的基础上，继续推进道路旅客运输安全生产专项整治工作，切实搞好我县客运企业安全生产管理，我所客运管理人员认真落实省、市、县安全生产专项整治工作部署，深入企业进行宣传、发动，认真细致的进行安全生产隐患排查。同时，客运管理人员坚持对客运企业加强监管，每月实施监督检查不少于两次，对检查过程中发现的问题，立即下达隐患整改通知书实施整改，今年来，共实施监督检查44次，下达隐患整改通知书3份;坚持参加客运企业的司乘人员安全培训例会，监督企业的安全生产教育工作，从多方面入手，加强了我县客运企业的安全生产监管工作，确保了安全生产整治工作落实到实处。

2、积极制定客运行业发展规划

今年初，我所将编制辖区内客运线路发展和运力投放规划，以及公交行业规划编制工作放在重点位置，专门组织相关管理人员及相关企业负责人进行了专题讨论调研，认真研究规划内容，为市处和我县编制“十二五”规划奠定了良好的基础。

3、积极开展客运行业文明创建活动

文明客运班线创建，是提升客运行业服务水平的有利举措，去年，我所客运科按照市处确定的“沁县—长治”创建文明线路安排，开展了大量的工作。今年，我所按照市处要求，在所有长途客运线路上推广文明线路创建工作。按照新的要求制定了实施方案，并多次召集企业负责人督促落实，截止目前，我县参与创建文明线路的客运企业、车辆的软硬件设施已基本准备就绪，司乘人员培训已经完成，准备迎接省市验收。

文明客运站创建工作，我所按照市处的要求进行了认真的安排部署，会同我县客运站制定了具体的实施方案，并认真进行了实施，但由于长运沁县汽车站是驻沁单位，与我县政府职能部门未能协调到位，虽然我所也做了大量的工作，但受名额限制，今年未能被评为文明单位。

4、推行农村客运线路公交化运营工作，推进农村客运行业发展

农村客运公交化运营是提升农村客运行业服务水平的方式，今年来，市处把农村客运“全覆盖”和农村客运公交化运营工作放在了重点位置，我所也根据我县的经济情况、人口状况、城市规模、道路通达情况积极开展工作。制定了具体的实施方案，并多次与我县城乡公交公司探讨方案，制定运行办法，积极开展了此项工作。我县的所有农村客运企业及车辆都积极的参与了此项工作，目前，我县杨安—县城、南涅水—县城线路已基本实现定时、定点的公交化运营模式，其余的工作也正在继续完善当中。

5、继续推进村村通客车工作

今年来，按照市处目标考核要求，根据我县村村通公路通达情况，我所

6、驻客运站办公室工作

今年，我所驻沁县汽车客运站办公室工作人员积极开展工作，监督客运站严格按照《客运站安全生产规范》运营，完善了进站营运车辆台帐及管理，制定了详细的制度，有力的规范了客运站点及经营户的经营行为。顺利完成“春运”“十一”等假日运输工作。

7、配合参加我县“打击非法营运车辆百日专项整治”行动从2月25日起，按照县政府要求，我所联合公安、交警、城建、农机等部门，开展了“打击非法营运车辆百日专项整治”行动，由于涉及到辖区内客运行业利益，客运科积极抽调人手，参与配合此项工作。此次行动，共查处非法营运车辆90余辆，没收自制线路牌60余块，有力的规范了我县道路运输市场秩序，维护了合法经营者的利益，取得了很大的成果。

8、完善应急预案，储备应急车辆

应急保障能力是检验客运管理单位和客运企业组织运营能力的一场“战斗”，今年来，我所按照省、市文件要求，认真制定了《沁县道路旅客运输应急预案》，储备了应急保障车辆，并确保其召之即来、来之能战。

9、完成春运、十一黄金周等运输工作

为了完成好“春运”、“十一”等黄金周的旅客运输工作，我所客运科及驻站办积极配合，制定实施方案，完善应急预案，提前布置，认真落实，对参运的车辆和人员进行认真的排查，并从所里抽调管理人员充实到第一线，加强节假日期间的驻站管理工作，加强信息报送工作，较为顺利的完成了“春运”、“十一”等黄金周的旅客运输工作。

10、开展的其它工作

(1)、认真落实《行政许可法》、《\_道路运输条例》和《道路运输管理工作规范》要求，依法实施行政许可，推行政务公开。

(2)、配合市处完成客运车辆年度审验工作

客运车辆年度审验是确保车辆技术状况符合营运条件的一种手段和方法，为了做好此项工作，我所客运科积极按市处文件要求，配合市处客运科，精心组织，按照要求在规定时间完成年度审验工作。

(3)、配合市处完成破损停车亭、招呼站牌的修复工作，共修复候车亭两个。

(4)、上报20\_\_年我县停车亭、招呼站牌安装计划。

(5)、配合省局、市处完成我县汽车站质量信誉考核工作。

(6)、积极完成农村汽车客运站修建工作。

11、推行七十岁农民免费乘车

为了提升农村客运行业的公益服务能力，更好的服务农村群众，我所制定了实施方案，并上报县人民政府和交通局，在我县推行七十岁农民免费乘车工作。截止目前，免费乘车证正在制作发放中，已经发放33个。

(二)工作中存在的问题

1、工作创新能力不强

我们所做的工作大部分是围绕市处及县所要求开展，不能创新工作思路，不适应新形势的要求，工作没有特色和亮点。

2、深入企业调研少，不能真实了解企业情况

今年，我所因工作需要对科室进行了从新分工，客运科组成人员全部为其他科室抽调的新人。由于以前工作接触企业少，导致今年来，较少能深入到企业进行调研，不能深入掌握企业在今年新形势下面对新挑战有什么要求，有那些不利因素和难题。

总之，二0\_\_年，沁县道路运输管理所客运科积极应对新的机遇和挑战，科室人员团结一心，认真工作，细致落实市处和县所交办的工作，为我县客运行业发展出了一份力。在今后工作中，我们要科学分析和准确把握经济形势，深化交通行业改革，加快建设，努力实现我县交通运输行业快速发展、科学发展、安全发展、协调发展，为我县经济平稳较快发展做出新的贡献。

**城乡公交客运股工作总结9**

xxx年春运已经到来，我们运管所将按照会议要求，立足创建和谐平安春运，不断提高工作效能、提升服务水平，多措并举保障人民群众安全出行，决心做好以下四方面工作：

>一、宣传发力，着力打造“文明春运”。

为了有效提高旅客出行的安全意识，及时掌握天气道路状况，我们将协同县汽车站和县运输公司两个客运站场在车站显著位置悬挂 “平平安安回家，欢欢喜喜过年”、“和谐春运，安全第一”等为内容的横幅，利用广播不间断地播放天气预报和道路通行信息，通过多种渠道强化宣传，努力营造“安全、优质、有序、和谐”的春运氛围。

>二、组织给力，着力打造“和谐春运”。

我所已成立了由所长任组长，班子其他成员担任副组长，股队长等骨干成员为成员的春运工作领导小组，细化了下设的各职能小组职责，充实了人员力量，制定了春运工作方案和应急预案，将在春运工作中做到思想不松、力度不减、职责明确、安排合理；将根据春运特点，认真做好客流分析预测和调查统计工作，在保证运力正常的基础上，积极做好运力储备工作；将努力做到“三结合一确保”，即春运与本职工作相结合、与文明执法相结合、与安全生产相结合，确保应急、排查、监管、防范、服务落实到位。

>三、措施得力，着力打造“平安春运”。

在之前对全县所有参运车辆进行技术性能检测的基础上，我们将严格监督企业和客车承包人做好营运车辆的日常维护和安全例检，会后即与客运企业签订春运安全目标责任书，与参运司乘人员联合签订《安全驾驶承诺书》。同时，编排好参加春运人员值班时间表和春节值班时间表，各值班人员、驻站办公室人员严格按照安排时间坚持24小时值班，电话24小时畅通，及时掌握车辆运行动态和客流量，做好上传下达工作。加强工作人员守岗履职督查，严格制度管理，加强与交警联合，共同检查春运过境车辆安全，同时充分发挥和履行驻站监督作用，严格执行“三不进站，六不出站”的安全管理规定，对车站客车例检例保、出入登记、三品检查等工作落实情况进行逐辆检查登记、督促整改。

>四、服务有力，着力打造“人文春运”。

严格按照“以客为主、优质服务”的原则，在春运期间，组织从业人员积极为公众提供便捷优质的服务。一是严格服务标准，督促运输企业继续推行“三优三化”活动，落实各项客运服务标准，提升服务质量和效能。二是通过增开售票窗口、延长售票时间等措施最大限度方便旅客购票，减少旅客排队等候时间。三是通过电视、广播、网站等多种形式，积极为广大旅客提供运力、班线时刻、天气、路况等交通运输出行信息，方便旅客安排行程。四是进一步加大执法工作力度，加强与公安交警、物价等部门的配合，依法严厉打击各类非法营运、甩客倒客及违反价格规定等违法违规行为，及时处理旅客投诉，切实维护广大旅客合法权益。 春运承载着团聚的希望，团聚凝结了浓郁的乡情，春运的和谐程度也是社会和谐的“晴雨表”，是“创先争优”活动的“主战场”，也是考验交通运输部门服务质量的“试金石”，我们全体运管人员将不懈努力，努力使今年的春运之旅成为一路欢歌的“文明之旅”、“安全之旅”、“和谐之旅”！

**城乡公交客运股工作总结10**

一、服务承诺内容：

强化服务意识，提高服务质量，创新服务方式，提升服务水平，做到诚信服务、文明服务、热情服务，方便群众;公开行业承诺，规范行业行为，加强行业自律，塑造行业新形象。更好地为广大人民群众提供安全、方便、舒适、准点、快捷的乘车条件。

二、工作措施：

1、严格执行服务规范，文明用语，普通话服务，规范使用报站器，着装整齐，持证上岗规范配戴，服务标志齐全规范，不打赤膊及穿拖鞋、高跟鞋开车，不发生无声服务，不讲服务忌语，不辱骂乘客，在营运时不打手机，不在车厢内吸烟。

2、严格营运纪律，有站必停，不越线营运，不擅自改线或缩短线营运，市区内按站点停放，不开门游客、不滞站等客，进站停车安全开、关车门，确保乘客上下车安全。

3、车况完好，车辆设施齐全，不带病行驶。

4、在运行条件正常的情况下，正点发车，保证计划车次完成，首末班车正点率达到98%，车次正点率达到95%，正点时差每次不超过正负2分钟，遇有客运高峰，合理调度车辆，及时疏散乘客。

5、车容整洁，卫生设施齐全。

6、加强司乘人员的安全教育，为乘客提供一个安全的乘车环境，如发生意外，做到以人为本，积极救助，并服从有关方面的责任处理与赔偿。

7、为中心城区范围符合有关文件规定的离休干部、现役、伤残、离退休军人、伤残人民-警-察、70岁以上老年人办理公交ic卡，持卡(证)提供免费乘车服务。

8、在公交线网改造、站点设置、运营班次安排上广泛征求广大群众的意见、建议，切实做到乘客至上。

三、做好监督检查工作：

一是设立承诺服务热线，方便乘客和群众咨询、投诉和预约服务。热线电话为：(ic卡)，对受理的诚信承诺投诉及时查实，并于3日内给予答复，10日内处理完毕。

二是实行首问责任制。初次接到乘客、群众来信、来电、来访的人或部门为首问责任人。首问责任人应当热情接待，不得推诿。对不属于首问责任人本职范围内的事项，要主动与本单位有关部门联系，介绍或者引导来访者前去咨询或者投诉。对不属于本单位职责范围内的电话咨询或者投诉，一时无法解决或者解答的，应主动留下通讯办法，并立即与有关部门衔接，有关部门受理后，应立即以回电或其他形式予以答复。

三是按照服务承诺内容及工作要求，公司将对各部门、各车队、各线路车辆等进行定期与不定期督促检查，坚持每月30日召开工作例会、总结和评审活动开展情况，对工作中发现的问题及时研究解决，对违诺失信和违反上级规定、并造成严重后果的视情依纪或依法处理。

保证人：xuexila

日期：XX月XX日

看了公交公司保证书范文的人还看

1.公交司机保证书

**城乡公交客运股工作总结11**

半年来，我所认真贯彻落实省、市交通运输工作会议和县委、县政府20xx年工作会议精神，围绕“跨越发展、争先”和“3+2”发展战略，深入开展“项目建设年”、“效能建设年”、“创新攻坚年”活动，继续打好“五大战役”、大干“”开局之年，突出民生工程优先，积极构建魅力、和谐、幸福，努力推动交通运输科学发展、跨越发展。

一、今年来道路运输管理工作情况

(一)、认真抓好春运、清明、“五一”“端午节”等假日旅客运输工作切实贯彻上级交通主管部门及县委、县政府有关做好假日运输工作的指示精神，在为期40天的春运工作中，共抽调23名运管人员分成4个组，秉承“以客为主、优质服务”的春运服务管理工作理念;全县共投入客车62辆、出租车35辆，道路客运总发班车4215班次，其中加班138班、包车9车次，安全运送旅客万人，周转量万人/公里，运量、周转量比去年分别增长了、，实现了“安全畅通、文明和谐”的目标。在清明节、“五一”“端午节”等假日旅客运输中，科学合理调配运力，均未造成假日期间旅客滞留现象。

(二)、认真抓好运输行业市场管理扎实推进运输服务优化工程建设，全力服务运输行业做大做强企业，结合开展运输企业安全生产“月检查、季分析”制度，定期组织运政、维修、驾培等股室负责人联合深入全县各运输企业进行服务和指导，向运输企业征求对行业主管部门的服务意见，及时宣传近期国家有关运输行业发展新政策，力所能及帮助运输企业解决在发展中遇到的困难和问题，引导运输企业优化运力结构，积极向标准化、专业化、清洁化方向的营运车辆发展。截止5月31日，全县新增经营业户198户，新增营运车辆351辆，其中，货运车辆348辆，客运车辆3辆;更新客运车辆1辆，审验营运车辆202\_辆。

(三)、认真开展运输安全生产专项整治行动根据国家安监局、交通运输部、\_《关于集中开展道路客运隐患整治专项行动的通知》(安监总管二[20xx]36号)精神，结合年初我县辖区内运输企业营运车辆道路交通安全事故频发的实际情况，把抓好运输安全生产作为一项突出的工作来抓，强化对辖区内运输企业安全监督检查，加强指导，落实整改，确保各项安全工作措施到位，内业档案完整。强化企业安全主体责任的落实，在4月13日召开交通行业进一步加强企业安全生产工作培训会，参加对象为全县客货运企业、维修企业、驾校经营者和安全员，对\_、省、市政府的有关通知进行了宣贯和培训。注重企业安全员的培训和持证上岗，于6月14-16日联合县安监局开展了安全员培训，客货运企业、维修企业、驾校的安全员共68人参加了培训并经过考试获得了结业证书。截止5月31日，全县共排查治理隐患的道路运输企业累计279家次，排查出一般隐患289项，已落实整改289项，整改率达100%，保持上半年我县道路运输行业安全形势持续平稳。

(四)、认真开展打击非法营运车辆专项整治行动根据全国开展打击非法营运工作的统一部署，我县迅速行动，开展以土楼景区和车站为重点的打击非法营运专项治理行动，通过制定出台打击非法营运专项治理行动方案，加大宣传力度，印发打击非法营运专项治理行动通告及宣传标语，并在县有线电视台连续播放，在土楼景区、车站等重点区域悬挂宣传标语，发放专项治理《通告》1000多份;出动宣传车到土楼景区及全县各镇巡回广播，做到专项整治行动人人皆知、家喻户晓。截止5月31日，全县共查扣涉嫌非法营运车辆6部，已处理5部，处罚420xx元，另一部尚未处理，取得专项治理工作的阶段性成效。

(五)、扎实推进村村通客车工程紧跟全县乡村公路交通安保工程进展情况，根据客运经营户提供的申请材料，依据行政许可程序及时审批新开通农村客运班线和现有客运线路延伸许可，并鼓励有条件的农村客运线路采用区域循环发车和预约包车方便广大农村群众出行，确实推进村村通客工程建设。截止5月31日，全县新增客车3辆，更新客车1辆，新增农村客运线路3条。

**城乡公交客运股工作总结12**

20xx年办公室综合部在领导的带领下，综合部人员紧紧围绕管理、服务公司等工作要点，强化管理，充分发挥好综合部工作承上启下，联系左右，协调各方的中心枢纽作用，较好地完成了公司下达的各项工作任务，圆满完成了各项工作，结合工作实际情况，具体总结如下：

>一、主要工作

1、办公室主要工作：

完成了文件资料起草、校对、打印、呈报、存档工作;做好了文件、公文、函件的接收、登记、保密、传递、保管、督办和文书归档交接工作;负责公司办公用品、公务用车、低值易耗品、办公区环境卫生及行政人员的考勤、节假日值班等管理工作。

2、油补申报工作：

20xx年2-3月份，对20xx年油补工作进行上报，对公司30辆充电动公交上报了具体运营数据，满足补助资格车辆为27辆，其余3辆未达到要求，同时，完成了与省油补监控平台对接工作，可以得到相关补助资格。

3、车辆年审：

20xx年7月份进行24辆车型为ZK6850HNG2的LNG新能源公交车年审;9月份进行30辆车型为ZK6641BEVG3纯电动新能源公交车年审;在审车过程中，手续办理一切顺利。

4、办理老年卡数据：

20xx年1-12月份，共计办理3000张老年卡保险，相关保险已全部投保。

5、车辆GPS、刷卡机的相关工作：

车载监控系统无法正常使用，大大小小问题出现过多，为此，20xx年5月份，与天迈公司对接，对我们车辆CPS终端进行了全面升级。目前，车载行驶记录终端可实时监控或随时抽检车辆的行驶状态等信息，系统自动对信息进行处理和存贮，能够实时了解车辆的行驶状态和运行环境;

6、严格遵守办公室的各项制度。

日常工作要记录并及时上报;待人处事要有礼貌，对待同事要坦诚宽容;严肃办公室纪律，工作不懈怠。

7、加强文印管理。

无论是用印、用件，都要办理登记，并由领导审批，在确认领导签审批后方可加盖公章、使用公司证件，从而严肃印信管理，完善印信制度。

8、认真做好文书档案管理。

安排了专人负责，认真做好文书资料的收集、整理、归档、立卷，做到资料齐全、目录清楚、装订规范、保管有序。

9、完成了公司下达的其它各项工作任务。

>二、存在不足

1、在工作中与领导交流沟通不够，有时候只知道埋头拉车;

2、工作中缺乏强有力的管理，开展工作时缺乏魄力;

3、许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在这方面，我还有很多不足;

4、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;

5、公司工作管理制度还不够完善。

>三、工作打算

1、今后在工作中多向领导、同事虚心请教学习，多与大家进行协调、沟通，取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任感。在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实。尤其是要找出工作中的不足，善于自我反省。

3、爱岗敬业，勤劳奉献，不能为工作而工作，在日常工作中要主动出击而不是被动应付，要积极主动开展工作。

4、要注意培养自己的综合素质，加强学习，拓宽知识面，不断改进办公室对其他组室的支持能力、服务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，力争取得更大的工作成绩。

在此我要感谢我的领导和同事们给予我工作期间的关怀与支持，望今后领导和同事们在我做的不妥之处能一如既往的给予批评和指正，帮助我不断进步。我会以新的面貌，更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的进步。

**城乡公交客运股工作总结13**

20xx年，在市委市政府及建设局党委的正确领导下，公交公司一班人在xx局长带领下，紧紧围绕“管理效益年、安全生产年、优质服务年”这一中心目标，大力开展工作，加强内部管理，争取政策支持，创新工作思路，把争创“咸宁市最佳文明单位”作为公司工作主旋律，以开展“向党员模范号学习、争创文明示范窗口”活动为载体，以优质服务为主线，以强化司售人员安全意识为保障，从一件件实事抓起，挖潜拓新，节支增收。今年元—12月，实现客运承包收入万元，客运站场收费万元，上缴税金万元，实现利润万元，较上年度增长倍。

20xx年主要做了以下几方面工作：

>一、以安全生产为保障，优质服务促提高

今年是xx市建市二十周年、“三国xx文化节”十周年，同时也是xx市“城市建设年”。为此，我们投资近400万元更新线了路营运车辆，率先在咸宁市实行无人售票，新建了一流候车站点岗亭，安装了线路车载电视，还在车上配备了“暖心垫”、“扶手套”、“爱心伞”、“废纸篓”等便民设施，改善了居民出行环境，提高了城市品位。

在加强硬件建设的同时，我们还加强了“软件”方面的管理。

一是实行“四专”。即专人、专职、专责、专线管理，成立线路车组，将安全、营运、线路测速与稽查分解到各条专线，明确安全责任。

二是组织公司内部管理人员及线路司售人员每月16日召开一次安全例会，组织安全知识培训学习，制定线路管理人员“七不准”，司售人员“十四不准”，规范营运秩序。

三是改变线路经营模式，将原来的单车租赁承包形式改为线路买断承包，将事故风险分散转移到车辆承包人。

四是成立专班，认真督查落实，公司一把手陈局长亲自抓，在营运班次时间内不定时、不定期、不定点的明查暗抓，开通热线电话，设立举报信箱，查出安全隐患3处，并及时予以整改，严肃处理了一批工作不认真、不积极、不主动的管理人员，处罚了一批不服从管理、乱停乱靠违规的车辆198人次，处罚金额15780元。此举严明了线路纪律，规范了营运秩序，提升了公交形象，大大降低安全事故发生率，得到了市民的一致称赞。全年营运线路、加油站、修理厂、金角塘酒楼无一起重大安全责任事故。

>二、以节支增收为根本，争取政策见成效

20xx年为“管理效益年”。为此，我们从以下几方面狠下功夫，节支挖增收。

一是为防止乱吃、乱喝、乱派等铺张浪费现象，我们实行三“统一”：即来客统一由一个部门安排，统一到一个地点进餐，统一一个时间结账，今年招待费为万元，同比去年万元节约万元。

二是为防止“滴、漏、跑、冒”等水电方面的漏洞，我们在今年5月份全面开展水电改造，水改后每月节约支出8000元，预计两年可收回改造成本。今年水电费开支万元，同比去万元节约万元。

三是根据建设局[20xx]1号文件《关于加强财务管理、严格控制物资捐赠的通知》要求。今年物资捐赠费为万元，同比去年万元减少支出万元。

四是为有效地控制利息支出，公司偿还了部分职工高息借款33万元，还清了银行债务万元，今年，利息支出万元，同比去年41万元节约万元。同时，加大清收力度，今年共收回呆债、死债近万元。

五是为防止交通事故的发生，公司成立了线路车组，改变了线路经营模式，制定了线路管理人员“七不准”，司售人员“十四不准”等一系列措施，安全事故费仅为万元，同比去年万元节约了万元。

六是由于线路经营模式的改变，车辆保险费由车辆承包人承担，加之承包车主保险意识逐步提高，保险金额逐渐增加，今年车辆保险费为万元，同比去年万元增长万元。

七是加强对线路车辆的日检、月检，及时做好车辆保养工作，做到发现问题及时处理，修理费仅为万元，同比去年万元节约万元。

八是严格控制其它费用开支，公司所有办公经费由各科室年初列出计划清单，报办公室统一购买，有效地避免了重复购置，控制了铺张浪费，今年，其它费用支出共计万元，同比去年万元节约万元。

以上各项费用支出同比去年共节约万元。

“优先发展城市公共交通”是改善城市人居环境，促进城市可持续发展和构建和谐社会的必然要求。在争取落实政策扶持上，公司领导做了大量的工作，他们起早贪黑，披星带月找领导、办签字、求落实。

>三、以兑现考核为手段，严明纪律树形象

年初，公司对中层干部人事进行了调整，使其各尽其长，充实了机关工作队伍的力量。我们制定了“十着手、十抓”，即“从班子上着手，抓队伍建设；从效益上着手，抓扭亏增盈；从制度上着手，抓落实执行；从管理上着手，抓监督检查；从工作上着手，抓效率提高；从责任上着手，抓考核兑现；从作风上着手，抓好坏典型；从正气上着手，抓歪风整顿；从安全上着手，抓隐患排查；从增收上着手，抓勤俭节约”作为完成公司各项任务的行为准则，来衡量约束每位干部职工。同时，公司与科室及各科室与管理人员层层签订了目标考核责任状，将各项工作具体化、细化、深化，年中与年末分别按责任状考核兑现。公司每月初召开一次中层干部会，部署各部门工作计划，载入经理办公会纪要，月底统一考核兑现，将考核结果直接与工资挂钩，在当月工资中予以奖励或处罚，从而严肃了管理制度，充分发挥了管理制度的作用。

为严明劳动纪律，我们制定了机关工作人员考勤制度，每天由办公室专人负责监督签到。此举振奋了职工精神，改变了一贯懒散面貌。我们还改善了公司办公条件。首先加大了机关办公楼、家属小区等环境卫生清扫力度，要求清洁工全天候待命，做好保洁工作。每周五我们对机关各科室进行清洁大检查，结果进行张榜告示，对那些卫生不够清洁的科室进行批评，增进了大家的集体荣誉感，促使大家养成“争先创优”的意识，为把整个小区建设成花园式文明小区做了大量工作。同时，我们制定了机关工作人员文明用语，来人、来电接待专用文明语言，在机关办公楼大厅树立“机关人员工作十不准”、“文明单位创建奋斗目标”、“八荣八耻”等敬业爱岗警醒牌，时刻提醒工作人员要努力工作，端正工作态度，加强学习，提高自身素质，维护xx公交人形象。经过一段时间的努力，机关工作形象有了很大的改观，工作人员素质有了很大的提高，赢得了外来公司办事人员的一致好评。通过了咸宁市文明单位创建领导小组的考核。

>四、以客运管理为依托，规范秩序保公交

客运办作为合并到公司一个单位，其原有职能仍有保留，收费与管理是其两大主要职能。今年在收费标准每辆车每月减少20元的情况下，客运站场停车收费不仅没减反而超额完成任务，主要是做了以下几个方面工作：

一是加强了自身队伍素质建设，改变服务态度，要求所有管理人员每天加班加点，随时对各站场管理人员岗位情况进行抽查，对脱岗人员进行了严肃处罚。

二是加强了对站场内摆放的车辆管理，使站场内的车辆分类停靠，排放整齐，进出自如。

三是加强了对站场内的清洁卫生及时清扫，确保环境卫生。

四是加强了对站场车辆的收费管理，特别是零星车辆的收费管理，做到及时、到位。

五是对原客运办闲置场所合理开发利用。对客运办原城北停车场及闲置门店重新招租。

由于以上原因，金三角、城西停车场吸引了大量的货车车辆及汉正街车辆进站，交通局以全年4000元的价格租用城北停车场等各项收入弥补了因降价所造成的13200元损失，还超客完成任务11735元。

多年来，由于进城车辆在城区内南来北往，乱停乱靠，给城市交通秩序带来了很大压力，也给公交秩序造成了混乱。为此，客运办今年以管理为依托整治了中伙、黄龙、车埠、官塘、随阳等进城客运车辆，实行了南北分治。同时，向市有关部门申报争取出台对“摩的”的管理相关政策，这样既减轻了城市交通压力，确保了公交秩序，增强了城市活力。

>五、以职工福利为动力，团结一致构和谐

企业发展了，我们对职工福利待遇也作了相应的提高，只有这样方能充分调动职工的主观能动性。

一是投资20万元改造职工宿舍楼屋面，搭建防水隔热层。

二是申报04栋危楼改造，手续目前正在审批之中。

三是结对帮扶困难职工，公司班子成员与困难职工结对帮扶，共捐钱捐物3000多元。看望住院职工19人次，慰问病故职工家属11人次，爱心捐赠2800元。

四是组织公司内、退休职工进行一次全面体检，组织公司中层干部外出考察学习，稳定了人心，提高了干部队伍素质。

五是调整职工养老保险基数。由于历史原因，公司职工养老保险基数历年来均低于社会平均工资，经公司研究决定，今年对职工养老保险基数进行了较大幅度的调整。同时，根据国家相关政策对符合条件的职工及时办理退休手续，对已办理了退休手续的职工工资进行了相应的调整。

六是开展形式多样的文体活动，增强了集体荣誉感与凝聚力。1是参加了市委组织的“七一”文艺汇演；2是参加了市总工会的“三八”女子登山比赛”、“第五届工运杯象棋比赛”；3是参加了咸宁市妇联组织的“魅力女人”选拔赛；4是组织公司职工参加内部职工的乒乓球、卡拉ok、篮球、羽毛球比赛；5是开展了争创的“先进职工之家”、“五好家庭”、“青年文明号”、“党员模范号”、“安全红旗车”等活动。

通过以上这些活动，进一步调整了职工的工作积极性，振奋了职工精神，为营造和谐企业创造了很好的氛围。

**城乡公交客运股工作总结14**

20xx年冬春运工作即将结束。回顾整个冬春运工作，我们第四客运部全体员工在总公司党委、总经理室的领导下，紧紧围绕总公司的各项生产指标，在整个冬春运生产中，始终保持紧张、拼搏的临战状态，认认真真，扎扎实实完成每一项工作，无论是三个阶段的高峰出车，还是特殊气候的出车，均超额完成。在冬春运生产中我们主要抓住以下四个方面：

>1、加强宣传教育，健全领导机制

为加强对20xx年冬春运工作的领导，我部成立了由客运部经理为组长全体管理人员参加的冬春运工作领导小组，制定工作计划，组织实施了工作方案和具体措施。客运部全体管理人员与各车队纵向挂钩，着重加强现场管理，抓车辆出场、站头停放、准点运行等主要环节，及时处理生产过程中发生的各类特殊情况，确保运营生产有序进行。

一是我部在冬春运工作开始前，冬春运领导小组一是根据冬春运工作的内容和要求，分层次、分专业召开了全体管理人员、站务员、驾驶员、车下人员会议，做到三个讲清：即讲清冬春运工作总体要求和具体措施；讲清冬春运工作的任务和目标；讲清冬春运工作的特点和意义，层层发动。

二是注重发挥党员的先锋模范作用，发挥职工代表的生产骨干作用，于冬春运前夕又分别召开了党员、职工代表专题会议，进行冬春运工作再动员。号召全体职工代表、党员骨干在冬春运工作中发扬吃苦奉献精神，发扬敢打硬仗的优良作风，充分发挥出骨干、生力军的作用。

三是在各车队召开全体职工的冬春运工作的动员会，将冬春运工作的要求和目标按各线路的特点进一步细化，拟定具体要求，进行动员，做到人人知晓。同时，客运部利用黑板报、宣传栏等一切宣传阵地进行《发扬“十运”精神，搞好冬春运工作》的宣传，充分调动全体职工的热情及责任心。

>2、加强现场管理，确保运营生产。

我部运营线路地走向东西贯穿了三个长途客运站、两个火车站、两个轮船码头，南北连接船码头、火车站至新街口商业圈，外地的乘客多，换乘的乘客多，节日前后赶回去团聚的乘客也多。针对此情况，客运部为了确保乘客的需要，为确保冬春运生产各项指标的全面完成：

一是加强现场管理，抓好出车。将责任落实到位，使全体管理人员人人盯住分管指标，每天对职工出勤情况、早晚高峰出车情况、线路运行质量情况、站头发车秩序情况进行检查，确保出车工作落到实处。

二是尽力方便乘客。我们不仅根据客流变化，制定出合理的路牌计划，在节日前后客流骤增情况下，临时抽调其他线路的车辆及时将乘客疏散、分流。而且节日期间在重点地段我部都设有临时安全岗，管理人员均在一线指挥车辆，为乘客导乘。针对西站四周线路的车辆不集中在一处停靠的特点，我们还制造了一块约达4米长的导乘指示牌，挂在火车站出口处，引导乘客正确乘坐车辆，保证乘客走好走了，以达到安全、快速、便捷将乘客送到目的地。

三是冬春运期间，正值雨、雪、雾天气多变时节，我部不仅制定了特殊天气的预案，还组织了一支以党员、职工代表为主要力量的冬运生产突击队，在特殊气候时，全力以赴。对于特殊天气的信息反馈（下雪、下雾），我们将此任务交代给夜间网络的站务员，一旦有情况及时与客运部领导联系，使管理人员于第一时间赶至现场做出决策。2月XX日夜间，大雪突降石城，客运部立即启动特殊天气预案，所有管理人员、突击队在头班车发出前赶到站头，抓车辆早出场，安全员跟头班车上线探路，陈经理到所属的六条线路上了解道路积雪、结冰的状况，在路滑、积雪路段增设了安全岗。车队长在站头抓现场管理，对每位驾驶员进行面对面的教育，由于措施得力，客运部圆满地完成的出车计划。

>3、加强安全教育，提高安全意识

安全工作责任重于泰山，安全的好坏直接关系到春运工作的成败。为确保安全工作万无一失，我部着重加强了安全“关口前移”的管理工作。

一是对人头进行管理，对所有上岗驾驶员进行一次冬春运工作动员和冬季行车特点教育，人人签订安全责任书，确保教育面达100，未受教育和为签订责任书的驾驶员一律不准参加春运生产。各车队对在岗驾驶员进行摸底排队，认真分析，对未参加过冬春运工作的新驾驶员进行专题冬春运安全教育，并对他们进行一次冰雪天气防滑的专题训练。对排查出来的重点人头进行重点教育，举办重点人头培训班。学法规、讲规章、分析事故案例，使他们从思想上真正认识到违章造成后果的严重性，在行车中要遵章守纪。

二是加强车辆安全检查。为加强在雨雪雾天的行车安全，我部对所有客运车辆进行一次安全检查，重点检查车辆的方向机、制动器等安全部件，目的是清除各种事故隐患。

三是冬春运期间各车队安管人员每天坚持上线检查做到掌握行车动态，客运部管理人员组成了7个检查小组，坚持每天都有不定时、不定点的进行检查，及时发现违章现象、及时整改，督促驾驶员遵章守纪，按规范行车。做好自查自纠，将事故的隐患消灭在萌芽状态。

四是在两节期间发挥宣传阵地作用，用宣传标语、橱窗张贴规范要求等多种形式，营造安全行车的氛围，加大警示力度。确保今年客运部的冬春运安全工作取得了较好的成绩。

>4、加强优质服务，促进行风建设

为了给广大乘客提供更加优质周到的服务：

首先在冬春运前我部就组织各车队调度员进行客流调查，根据公司下达的出车计划，提前编制了各阶段行车计划，在班别配制、工时设定、单次等主要指标上都加大了安排，消除了站头压车，间隔不均匀的现象，努力为乘客提供良好的乘车环境。我们还要求站务员做好站头停车次序和预报发车号的工作，高峰走出站房，督促驾驶员做好提前上车开门候客工作。

第二在整个冬春运工作中，我们加大了优质服务理念的教育，要求全体职工做到一是坚持规范服务，礼貌待客，正确使用好电脑报站器，

二是加强卫生长效管理，做好一趟一清扫的保洁工作；

三是认真履行服务承诺，不得与乘客发生无原则的纠纷，坚持服务投诉“三不放过”，对有责投诉不姑息迁就，杜绝新闻曝光。

四是教育全体职工要牢固树立优质服务观念，尽其所能为乘客提供方便。由于我们线路的特点，途经火车站、轮船码头、长途客运站较多，我们的许多驾驶员为了更好地方便外地乘客准确地换乘车辆，都熟知开往哪个方向的长途汽车应该在哪个长途车站上车。驾驶员不仅仅耐心地回答乘客询问，为了更好地为乘客服务好，我们许多的驾驶员在用好语音报站器的同时，在火车站、长途汽车站这些外地乘客换乘多的站点都坚持用口语重复报清站名，目的是为南来北往的外地乘客提供方便，提供更好地服务。好人好事也不断涌现，拾金不昧蔚然成风，拾物中有人民币、重要证件等物品，我们都及时归还失主手中。一位乘客陈文元在来信中表扬34路驾驶员周风莲拾金不昧时说：非常感谢34路4643号车的驾驶员，将我遗失的非常贵重的照片及时交还我，使我非常感动。这虽然是一件小事，但从女驾驶员拾金不昧的行动看到你们对乘客的关心，对工作的认真负责的精神，也反映你们为乘客服务的真情，真正做到情满车厢，温暖你我他。《现代快报》还刊登了12路驾驶员蒋艺见义勇为的好人好事，在春运期间我们收到各类表扬信28封，其中江苏电视台《零距离》栏目字幕表扬5次。

20xx年的冬春运工作我们取得了较好的成绩，但我们又开始了新的征程，机遇和责任激励我们振奋精神，继续努力，搞好客运工作来满足市民的需求，使我们服务上更人性化，贴近市民的心声，更好地为乘客服务。我们将以此为起点，促进各项工作更上一层楼，争取新

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！