# 北京火车站工作总结(合集6篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2025-05-15

*北京火车站工作总结1四个月来，在工作中遵守职业道德，遵纪守法，作风扎实，执行力较强，对上级的指示、指令、精神等做到不折不扣贯彻执行，认同珠江企业文化。今年即将过去了，青春塔煤矿建设工作仅在刚刚起步阶段，我的安全工作也在刚刚起步。展望20xx...*

**北京火车站工作总结1**

四个月来，在工作中遵守职业道德，遵纪守法，作风扎实，执行力较强，对上级的指示、指令、精神等做到不折不扣贯彻执行，认同珠江企业文化。

今年即将过去了，青春塔煤矿建设工作仅在刚刚起步阶段，我的安全工作也在刚刚起步。展望20xx年，任重而道远。只有不断充实自己完善自己，只有提高自身职业技能水平，思想素质水平才能发挥好自己的职能作用，才能将安全工作做真、做细、做实，为矿井的安全生产提供有力的保障，把各项工作开展的更加严格、科学、规范，更好地保持煤矿安全健康发展势头，取得了全新的进展，实现自我价值，做出贡献！

为认真落实交通运输部、省交通运输厅电视、电话会议开展安全生产大检查工作的通知精神，进一步强化安全意识、责任意识，确保我站旅客运输安全生产形势稳定，结合工作实际，自20xx年6月28日起，我站开展旅客运输安全生产大检查活动。现将工作开展情况总结如下：

**北京火车站工作总结2**

一年来，客运部门在车站党政正职的正确领导下，紧紧围绕运输生产的工作目标，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xx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”。

例如针对着装的不规范，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“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。

在此次“八查八整四加强”活动中，我们重点加强“口子”的管理，平过道的管理，关键时段关键岗位的管理，并制定出了《车站封闭式管理办法》和《车站平过道管理办法》。针对“八查”，吸取以往经验，采取边查边整改边落实的方式，认真对待查出的每一个问题，做到所有问题都有整改措施，都有责任部门和责任人，都有整改期限和消号时间。

对安全隐患突出的问题纳入“安全隐患问题库”，进行重点攻关，制定过渡措施，确保安全生产；此次“八查八整四加强”活动中客运部门共发现各类安全隐患和问题xx个，其中车站自行努力解决的问题xx个，车站权限范围之外需上报车务段解决的问题xx个。通过认真开展专项整治活动，确保了日常工作的持续可控。

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。

为确保组织有序。一是车站要求在调图期间客运、运转部门针对新图的变化情况切实做好行车组织、旅客乘降、售票等工作。遇到突发事件（如因列车时刻调整导致旅客漏乘、秩序混乱等情况的发生）要做到快速反映，果断处理，确保提速调图顺利实施。二是规定计划室接收调度命令后要以书面形式传达给相关部门并书面签认。三是为搞好计划运输，确保售票有序，车站明确规定了专人接受命令、专人复核编组、票额、站顺，专人复核命令并输入计划、主管干部复验作业组织原则和方式，达到源头操作准确无误。

5、以“树标塑形”活动为载体，促进客运服务质量整体上台阶。为使“树标塑形”活动收到实效，我站以落实“首问首诉”负责制为主线，认真贯彻执行。“首问首诉”即是指第一个接受旅客询问、第一个受理旅客投诉的责任人，应负责详细耐心解答，或介绍到相关部门或指点到相关地点，及时给予旅客答复，提供人性化服务。其宗旨是有求必应、有应必办、有办必果。

**北京火车站工作总结3**

火车站作为一个城市窗口，乃至全省的出入口，每年有着2400多万旅客的吞吐量。在宣传文明、展示文明、提升文明上的影响力也是其他场所不能比拟的，我处紧紧抓住这个得天独厚的优势，深入开展创建工作。

为了加大文明城创建工作的宣传，我们在出站大厅设置了近20块公益广告，“规范文明行为，塑造文明形象”、“德育重在坚持，文明贵在行动”、“创建文明城市，构建和谐南昌”……制作和印发了《南昌市创建全国文明城市知识摘要》20xx多份，分发给过保洁人员、保安人员以及过往旅客与市民，在《信息日报》、《江南都市报》、《南昌日报》、《南昌晚报》、江西电视台、南昌电视台等强势新闻媒体上对我处开展的创建工作进行多角度、全方位、立体式的宣传。营造了创文明、树新风的良好氛围。在传播社会文明，弘扬道德风尚，推动社会进步，促进人类社会向健康文明的方向发展上发挥了积极的作用。

**北京火车站工作总结4**

这次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。我们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。

**北京火车站工作总结5**

伴随着出行旅客客流的逐渐下降，为期40天的春运终于圆满结束，20XX年春运以来武昌车站售票车间在认真贯彻落实全路关于20XX年春运会议精神，加强领导，精心部署下，实现了春运工作目标，圆满完成了春运任务，铁路春运整体面貌发生了重要变化，实现了历史性进步。20XX年的春运对于铁路售票工作来说是一次新的起点，也是以后的一个方向，铁路沿袭几十年的购票方式在20XX年的春运中得到了真正彻底的改变。

一是多年来铁路春运的重点地区售票大卖场内彻夜排队、车站售票的大厅内极为拥挤的现象没有了；

二是多年来票贩子猖獗、倒票问题的严重、社会的反映强烈、群众对铁路责难的现象大大减少了。现将今年春运工作总结如下：

>一、转变观念，重在服务

今年的春运对于铁路来说提到最多的莫过于服务，提高铁路整体服务旅客的质量，改变春运期间客流量大、服务工作粗暴的传统观念，做好每一位来到窗口的旅客的服务工作，把春运工作作为展示行业风貌、提高竞争力的机遇。做到“全面服务，重点照顾”。对于重点旅客和特殊群体提供购票方便。这是铁路今年春运工作所要抓的重点，对于每年春运都处在风口浪尖的铁路部门，20XX年的春运对于铁路的关注度丝毫不输于以往任何一年，在没进入春运的前几个月关于铁路各方面的报道就异常的多，铁路上的一举一动都引起了社会很大的关注，社会对于铁路部门的服务工作提出了更高的要求，也可以说是人们的维权意识更强了。因此作为铁路售票工作来说不再是以往关于能否买到票的问题，春运期间一票难求的局面至少在近几年是很难改变的，这也不是我们一个普通的铁路售票员所能解决的，我们唯一能做的是做好每一位来窗口的旅客的服务工作，做好我们该做的事。而且随着\_的撤销，铁路政企分开后的市场化经营模式，只会对服务工作的要求越来越高，大家也在慢慢转变这种观念，做到非常时期的非常对待，调整心态，对待好每一位窗口的旅客。

>二、科学增开窗口，实现售取分开

车站20XX年春运售票以便民利民，方便旅客购票为目标，发挥互联网的售票、电话订票优势，并根据互联网、电话订票等新型售票方式的特点，科学增开取票窗，增设临时取票处，调整窗口功能，设立多个取票专窗，车站窗口功能主要为取票和办理退票和改签。为应对旅客取票高峰，车站对第二售票厅进行改造，并在春运前增设了20多台自售和自取机，合理增开临时取票专窗，保证旅客购票、取票方便、快捷。实行售票、取票分离，为旅客提供快捷、人性化的售票、取票服务。20XX年铁路系统的售票方式随着去年开通了互联网电话订票，并总结的经验进行技术改造后，今年的售票方式彻底有了改变，以往彻夜排队购票，票厅总是爆满，人员彻夜加班轮番上岗机器设备磨损严重的局面得到了彻底改观，让售票窗口的工作压力大大的减少，这是铁路售票工作以后的一个新发展方向，以后更多的机器和设备将取代人工，自动化程度会更高，人们的出行会更加的便利。这是一个新的开始，以后会慢慢完善。

>三、民工团体和学生票设立专窗

车站按部、局的规定要求，全力做好民工团体票发售工作，车站通过向社会媒体多次多方宣传，走访部分民工集中的企业，切实做好返乡民工团体票发售工作。并派售票员进入基层企业进行发售车票，方便不会网上订票的农民工团体。开设学生售票专窗，并将学生票售票时间提前二十天，受理学生个人购票业务。让这些特殊群体能及时买到票回家过年。

>四、运输进款和局担当取得好成绩

今年的春运售票二班的广大职工在领班的带领下，做好每一位到窗口旅客的服务工作，引导旅客购买心仪的车票，并很好的进行了客票的营销工作，既满足了广大到窗口买票的旅客，也圆满的完成了今年的运输进款收入，并在运输进款和局担当进款收入评比中取得了三个班第一的好成绩，这也让广大的售票二班同事更加的有了信心，丢掉了以前总是慢的头衔。没有让领班每天苦口婆心的努力白费，不是比别人慢，更重要的是看你愿不愿意去做好这个工作愿不愿意去搞好营销和推荐，心有多大，世界就有多大，只要你想做没有做不好的。

>五、缺点和不足

**北京火车站工作总结6**

岗位在物流岗的时候，在领导的严格监督和支持下，对各种物料能做到认真检查，对于流出车间的废弃物品做到仔细检查，确认安全之后流出。做到了没有物料流出车间，严格做到公司的保密制度。

这也是集团各级领导的大力宣导的必然结果。在领导的宣导和严格监督下，物料安全和保密制度已经深入人心，各部门努力抓细节，学习各种与工作相关的法规、制度、专业技术、专业知识，取人之长、补己之短，让自己做到与集团的要求同步，降低物料流出的可能性。

在工作之余，工作安排有理由外，有张有弛。在紧张的工作之余，开展各种活动，让员工更加热爱自己的工作。并加强团队建设，提高整体素质，发扬团队精神，积极配合，打造一个工作热情高涨的团队。

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！