# 铁路客运监察工作总结

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-03-22

*铁路客运监察工作总结优秀5篇总结是事后对某一时期、某一项目或某些工作进行回顾和分析，从而做出带有规律性的结论，他能够提升我们的书面表达能力，我想我们需要写一份总结了吧。我们该怎么去写总结呢？以下是小编整理的铁路客运监察工作总结，欢迎大家借鉴...*

铁路客运监察工作总结优秀5篇

总结是事后对某一时期、某一项目或某些工作进行回顾和分析，从而做出带有规律性的结论，他能够提升我们的书面表达能力，我想我们需要写一份总结了吧。我们该怎么去写总结呢？以下是小编整理的铁路客运监察工作总结，欢迎大家借鉴与参考!

**铁路客运监察工作总结精选篇1**

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。

**铁路客运监察工作总结精选篇2**

一、技术工作简历

本人于20\_\_年X月从\_\_铁路职业高中毕业，分配到\_\_X车辆段\_\_X检所任检车员，主要负责货车的检修。20\_\_年X月，调\_\_车辆段运用车间任车辆乘务员至今，主要学习客车检修及运用客车非正常情况下的应及处理。20\_\_年X月通过高级检车员技能鉴定，并于20\_\_年任车辆乘务长至今。

二、技艺专长

1、在技术业务学习方面：

本人自参加工作以来，在业务学习上发扬刻苦钻研，勤奋好学的精神，不断提高自身的业务水平。认真学习相关的专业知识，虚心向老师傅请教，干一行爱一行，对自己干过的工作都力求更好，对处理过的故障都认真分析，总结经验。现已能够掌握：运用客车非正常情况下的应急处理及各种转向架客车车辆故障快速准确判断处理。

在平时的技术业务学习上从不敷衍了事，能够端正态度认真对待每一次理论实作的考试，并于20\_\_年三茂股份公司车辆系统技术比武中，荣获客车检车单车检查第一名、检车员理论第三名、检验员个人全能第二名；20\_\_年评为段“路风信得过先进个人”；20\_\_年评为段“路风先进标兵”；20\_\_年三茂股份公司车辆系统技术比武中，荣获更换纵向拉杆第三名、检验员理论比赛第三名、客车单车检查比赛第三名；20\_\_年三茂铁路肇庆客运段职工技能竞赛中荣获客车检验员理论考试第二名、更换206台架摇枕弹簧第二名、客车检验员实作和理论考试全能第三名的好成绩。即为自己争得了荣誉，也为车间争了光。通过不断的学习技术业务，使自己的业务水平得到了不断的提高。

2、不断学习新技术以适应铁路跨越式发展：

随着铁路跨越式发展，铁路车辆也在发生着日新月异的变化，目前的车辆技术状态和运输能力已今非昔比，在我工作至今的十几年间目睹了铁路车辆的发展历程，由原来的202转向架到现在的sw—200k转向架，可见铁路发展步伐之快。再靠原来所学的知识已远远不能适应当前的工作环境，因为不掌握新技术知识就不了解哪些部位易出现故障，哪些部位要重点检查，就无法更好的达到检修的目的。因此我十分珍惜每次接受新技术培训的机会，通过学习理论了解新技术的构造原理，通过实作练习掌握新技术的实际操作技能。同时在业余时间能够自觉学习有关新技术知识，遇到不会不懂得问题主动向明白人请教，不论他的学历高低，谁会我请教谁，直到把我不明白的东西弄懂，为干好自己的本职工作打了良好的基础。

三、解决过的关键问题

在实际工作中，先后处理了许多旅客列车在运行中的临时故障：列车超员、超重造成弹簧压死，；列车车轮与钢轨间有火花，被外勤值班员打停；还有\_\_年雪灾列车大面积晚点的应及处理等。

记得20\_\_年5月，我值乘湛江至广州的乘务工作，列车运行到濂江至化州区间的一个小站，外勤值班员将我们的车打停，原因是发现我们的车辆有抱闸现象，轮踏面与钢轨间有火花。我及时到达现场问明原因，对车辆进行了详细检查和制动机试验，结果并没有抱闸。查明产生火花的原因为该车为209转向架，是没有缓解弹簧的，闸瓦是依靠闸瓦托的自重才荡开轮踏面的，闸瓦只是有点贴轮，而并非抱闸。我取得了相关证明书后，通知发车。为了避免类似故障的再次发生，我们分析原因，采取了措施。造成闸瓦贴轮的原因为：基础制动装置各拉杆、杠杆、孔销活动部转动不灵活，缺油造成。防范措施：对基础制动各磨耗部位加强打油工作。

还有20\_\_年7月，我值乘吉首至茂名东的乘务工作，在列车运行至娄底至湘潭区间，又被外勤值班员打停，打停的原因也是说我们的车辆抱闸，轮踏面有火花。我以最快的速度到达了现场，对车辆进行检查，发现该车辆一制动梁的闸瓦托翻转，闸瓦头部顶在了轮踏面上，一时间无法复位，为了减少停车时间，不至于因车辆故障而造成列车晚点，我迅速做出了关门、排风、卸闸瓦千、闸瓦的处理。处理完后通知马上开车。处理整个过程用时不到一分钟，保证了列车的安全正点。而造成闸瓦托翻转的原因为：是闸瓦托调整杆座孔磨穿，使调整杆失去作用，而防翻条是用开尾穿的，又不牢固，当闸瓦与轮踏面的间隙过大时，闸瓦没有了调整杆的调整作用，而造成闸瓦低头与轮踏面磨擦，以至于导致了闸瓦托翻转。发生这件事后，我们分析了原因，采取了措施：

1、加固调整杆座；

2、防翻条联结采用螺栓坚固。

每年春运、暑运、黄金周，因超员、超重造成弹簧压死、车体与走行部相抗磨，钩差过限等故障经常发生。20\_\_年年春运，我担当吉首至肇庆的乘务工作，在吉首站始发就超员了，造成车体与走行部相抗磨，并与邻车的车钩钩差过限。当时邻车车厢是预留到怀化的，车厢内没有旅客。我立即通知列车长组织疏散旅客，并将一部份人员暂时疏散到邻车。这样即消除了车体抗磨的同时又排除了钩差过限的故障，保证了列车的安全正点发车。\_\_年春运，发生了大雪灾，我们的车被堵在了线上晚点72小时，为了不至于因发电车缺油而造成列车黑车。我立即联系列车长组织旅客集中到几个车厢，减少负载，节约用油，同时及时向有关部门报告，联系加油工作，在就近站补油。在这种大面积晚点的情况下，保证了旅客列车的照明和空调取暖，没有发生因列车服务设备而造成旅客投诉，维护了铁路的良好形象

四、技术革新

本人在工作中各每年的快速修比赛后，都会不断的总结积累经验，以便在以后的工作中提高工作效率和缩短快速修比赛用的时间。

在快速修比赛中更换209轴箱弹簧时，原来都是用两个油篙的，一个顶在构架悬臂端梁处、一个顶在轴箱弹簧托盘下部。更换过程中两人即要配合好起篙的时间又费力。为了缩短更换的时间和节省劳动力，我和我的搭挡共同研制出了一种简易工具，就是用角铁和钢筋做成的“挂勾”，用它取代了顶在轴箱弹簧托盘下的油篙。用这“挂勾”上部卡住轴箱支柱安装座螺母，下部挂住轴箱弹簧托盘，这样就将一边的轴箱弹簧与轴箱弹簧托盘固定死了，当顶在构架上的大油篙顶到合适的高度时，就直接将要更换的轴箱弹簧取出更换就行了，这就大大缩短了更换的时间，又节省了劳动力。

五、带徒传艺

本人能将自己所学的知识和实际工作中积累的经验，无私地传受给其它同事，带过的徒弟，现在也都是班组的技术骨干，并在去年的技能鉴定中考上了高级检车员。我特别是将快速修比武中的心得无私的传受给别的同事。做好传班接代的工作，帮助周围的同事在技术业务水平上都得到提高。

六、在政治思想方面：

加强政治理论学习，不断提高自身政治素质。积极主动地参加党支部组织的各种形式的政治学习，无论是学习党的文件精神，还是学习部局及段党委下发的文件精神，我都抱着认真学习的态度，及时了解党的方针政策，部局及段形势的发展，领会精神实质，防止自己在政治思想上迷失方向。同时我还利用业余时间进行了自学。在思想上始终能与党的政治思想路线以及各级领导的要求保持一致。在工作与生活中时刻以一名党员的标准严格要求自己。为铁路跨越式发展作出自己应有的贡献。

**铁路客运监察工作总结精选篇3**

20\_\_年，我段工会在公司工会和段党委的领导下，不断巩固和扩大先进性教育活动的成果，围绕中心，服务大局，切实维权、务实创新、发挥优越、展示作为，全面落实依靠方针，努力发挥工会职能，团结全段广大职工，为全段的改革、发展、稳定作出了贡献，为公司各项奋斗目标和\_\_段建设做出了贡献。

一、充分展示作为，为青藏铁路建设发挥作用

为贯彻落实铁道部要求，遵照公司要求，我段在5月6日承担\_\_站区间\_\_公里两侧防护栏工程和负责对支援\_\_线路应急工程建设的各铁路局作业人员生活供应。防护栏工程工期紧、任务重，面对严峻的考验，段从机构组织、人员分工、标段划分、施工力量、时间进度等方面进行了精心策划，在预制构件、运输安装、统计、上报等环节抽调专人专项负责，因此，段工会要求各基层工会组织全体职工认清形势，明确任务，树立决战必胜的信心，引导广大职工把思想和认识统一到公司的任务和目标上来，并全力保证一线职工的生活后勤保障。工会干部深入基层，了解掌握职工思想状况，解决职工在沿线工作生活所需，在工地开展不同形式的劳动竞赛，促进施工水平和工程质量的提高。全体职工全力以赴，吃苦耐苦，勇于奉献，充分体现现场职工在关键时期的大局意识和主人翁意识。通过职工努力奋斗、工程于6月18日竣工，工期45天，按照设计全面完成任务，累计完成防护栏83622跨，同时为支援\_\_应急工程的兄弟局19个单位运送生活物资近300个品种，162趟（次），196吨，价值60万元，并且做到了生活用品新鲜、卫生、安全、健康，多次受到支援单位的好评。

6月25日段为保证冬季供暖、水暖系统开展了“保安全、整设备、大打设备质量翻身仗”的大干30天活动，要求\_\_的24个锅炉房职工连续奋战、中午休息一小时，晚上加班到8点，双休日照样工作，对于这项由于防护栏工程而延误需要完成的工作，段工会立即从关心职工生活入手，了解沿线职工伙食团吃饭的问题，配备了一些必备的炊具、电热壶、微波炉等，并给全体水暖工作人员每天补助5元钱，加强生活供应，全体职工发扬连续作战，一丝不苟的精神，顺利地完成任务，为今冬明春供暖打好了基础。

8月2日，按公司指示，我段抽调近40名职工对因\_\_线路建设、人员出入而损坏防护栏进行补强工作，这项工作因为时间要求很短，遇到了极大的困难，段工会协同行政立即连夜组织施工队伍，在极短的时间内购置沿线施工必备用品，使这项工程在公司要求的时间内得以完成。同时进行的沿线站舍粉刷工作，同样是任务急、质量要求高，施工点多，段工会千方百计地解决职工遇到的实际困难，同沿线站区联系吃住问题，解决生活居住必需品，使工程得以顺利完成。

以上这三项工程是我段今年以来所做的重点工作，在此期间，段工会组织在做好其它工作的同时，主要是结合自身工作特点，充分利用工作优势，充分发挥工会作用，不等不靠，主动靠前，主动参与，做好宣传教育工作，做好职工思想工作，做好职工利益维护工作，做好后勤保障工作，我段应急工程的顺利完成，使工会组织的作为得以充分展示。

二、唱响主旋律，做好民主管理

我段始终把搞好三级民主管理工作当作主要工作来抓，凡是发展的重大决策和涉及职工切身利益的问题及有关改革、发展的新举措都通过段职代会讨论决定，职工代表在段职代会上认真审议段长行政工作报告，并对全段工作提出意见和建议，同时坚持做好车间、班组的民主管理工作，基层单位每年定期召开职工代表大会或职工大会，车间领工区生产任务完成情况，考核分配，放假轮休等一些有关职工切身利益的重大问题，都提交大会讨论审议后实施。段工会每年组织部分职工代表到机关各科室、车间、领工区及维修工作施工点，不定期召开座谈会、恳谈会、代表们围绕《集体合同》及段生产经营、安全、劳动保护等方面的情况、充分发表意见，段党政领导高度重视代表提出的意见和建议，专门召开会议逐项进行研究，对存在的问题及时予以拍板解决。同时积极推进段务公开制度，保障职工的知情权，凡要公开的\'问题，如全段重大经营营决策，集体合同履行情况、干部任用、职称评定、招待费、福利费使用、干部评议结果等都进行公示，充分体现了民主管理企业的作用。

三、切实加大“两线”建设

不断改善职工文化生活条件段工会高度重视“两线”建设，按照“少花钱，多办事和把好事实事办好办实”的原则，对我段沿线的房屋整修、水暖设备大修和生活线、文化线建设进行了补强，今年先后对4个站区的屋面、门窗整治、电照设备进行了整修，共计完成1300余平方米，结合公司对沿线站舍的粉刷、使沿线各站面貌有极大的改观。对沿线施工职工无房住、缺少帐蓬、沿线伙食团无人做饭等现实存在、段工会立即同行政一道给予解决，并为全段各班组购置各种生活及文体用品（56）台件，先后给海石湾、环卫所、生活供应车、多经办、液化气站、物业施工队、公寓、锅炉房、单身宿舍配备了太阳能热水器、洗衣机、冰柜、电视机、影碟机、电饭锅、消毒柜、抽油烟机、煤气灶、消毒柜等36件，共投资49800元，段工会每年为段机关和全段各车间、班组订阅《工人日报》，做到了《工人日报》工人看，一系列行之有效的举措，改善了班组职工的文化和生活条件，增强了班组的文化氛围，激发了职工的工作热情，有力地促进了安全生产。

四、不断完善“三不让”承诺办法，切实加大保障工作力度

为确保部党组提出的“三不让”承诺落到实处，段工会反复研究贯彻落实的具体措施。在元旦、春节期间自筹资金41000元开展“送温暖”活动，先后对困难职工、离退休职工、职工遗属进行了慰问，对困难职工进行了全面调查，建立了“三困户”和特困遗属户档案，做到对困难职工心中有数，并实行动态管理，发放困难补助金13600元，对职工互助保险做到及时建帐、及时办理，做到了准确无误，对家庭生活困难、长病职工每年给予定期补助，以保证他们家庭的基本生活，对住院职工及时探望慰问，支付慰问金2500元，并为66名住院职工兑现互保金75000元，有效地缓解了患病职工及其家庭的经济困难。同时还号召职工为重病职工捐款，为\_\_帮扶地区捐款、捐衣，由于段工会干部能够经常深入基层了职工情况，询问有关事情，需要段上解决的事情，无论大小都及时反映给有关领导和部门，职工也愿意把一些情况反映给工会，段各级工会组织都能做到热心服务，尽力解决，力争有求必应，使工会组织和职工之间的“桥梁”畅通、“纽带”紧密。

**铁路客运监察工作总结精选篇4**

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\_\_X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\_\_X上车赶到\_\_X，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、门头等部位卫生标准非常高，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。

**铁路客运监察工作总结精选篇5**

20\_\_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。

2、夯实安全基础管理，确保专项整治收到实效。今年以来，部门按照上级要求认真开展了“八查八整四加强活动”、“安全大检查大反思”、“全国安全生产月”、“安全专项整治”等各项活动，为夯实安全基础，与各项活动有机结合，部门通过黑板报、交接班、部门会议等形式使安全教育常学常新，使安全条例深入人心，收到实效。另外，针对不同活动，我站结合本站实际，侧重点也不同。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18个，其中车站自行努力解决的问题16个，车站权限范围之外需上报车务段解决的问题2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。

4、明确4。18重点，确保新图实施顺利平稳。根据根据上级提速调图文件要求及总体部署，站领导高度重视，把执行新图作为当前重点工作亲自抓。全员培训，确保职工切实掌握提速调图情况。制定了详细的培训计划和安排，于3月22日开始对全站客运系统干部职工进行第六次提速调图及新《技规》、新《行规》培训，使职工熟悉列车车次、列车编组及在本站的到开时间、作业内容等，防止错办。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。为使此项给大多数旅客带来便利的服务确实贯彻落实，车站高度重视，结合本站实际制定出《车站“首问首诉”制管理办法》，车站对如售票房、进出站口、值班站长台等重点岗位的工作人员就如何接待旅客问询、投诉的业务技能进行研讨和培训，严格制度考核，及时为旅客排忧解难，提供优质、快捷的服务。同时要求值班站长在受理旅客投诉时注意工作方法，做到有耐心、有爱心、有诚心，真正做到把旅客当亲人。两个黄金周期间，我站因问讯服务不满意造成的旅客投诉共计3件，较去年同期下降60％，投诉旅客的满意率达到了100%，并实现了旅客高层零投诉。

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，主动向八艺节主委会汇报情况后，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。

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！