# 2024年铁路春运工作总结汇报(6篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-06-27

*铁路春运工作总结汇报一总结今年春运工作，主要有6个方面的经验。广大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...*

**铁路春运工作总结汇报一**

总结今年春运工作，主要有6个方面的经验。

广大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。

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困难，争取人民群众对铁路的理解和支持。

各单位围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责任，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。

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1.7万名志愿者，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。

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

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道，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。

**铁路春运工作总结汇报二**

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，工作中存在哪些问题，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

对于高天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发展方向，因此我们每年都会下大力气抓好春运工作。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。我们会再接再厉，搞好全年的安全生产工作，为实现安全年而努力奋斗。

**铁路春运工作总结汇报三**

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。

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，建立了升放系留气球等升空物体相互通报机制，并且每天两次对端净空进行巡视，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、驾驶人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。

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，并联系公安部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。

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。

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，保障经营者和广大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。

**铁路春运工作总结汇报四**

总结今年春运工作，主要有6个方面的经验。

广大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。

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困难，争取人民群众对铁路的理解和支持。

各单位围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责任，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。

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1.7万名志愿者，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。

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

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道，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。

**铁路春运工作总结汇报五**

今年铁路春运工作的成效，从运输组织看主要有3个标志：一是安全稳定。铁路把确保安全摆在春运工作的首位，推行安全风险管理，加强安全生产过程控制，改进应急处置，强化干部包保检查，促进了安全基础工作的加强，运输安全保持稳定。二是秩序良好。各单位加强行车调度指挥和客运组织工作，全路没有发生列车大面积晚点，保持了良好的行车秩序;加强站车旅客乘降组织，严格控制列车超员，保证了良好的乘降秩序;严厉打击危害铁路运输安全和旅客生命财产安全的违法犯罪活动，深入开展打击倒票行为的“猎鹰战役”，维护了良好的治安秩序。三是服务质量明显提升。铁路推出了一系列便民利民措施，铁路春运服务工作取得了重大进步：创新售票方式，结束了旅客排长队购票的历史;实行实名制售票，实现了旅客购票的公平公正，从根本上遏制了倒票行为;全面整治站车服务设施，落实服务标准，旅客的出行环境进一步改善;全面开展春运信息服务，充分发挥12306客服中心的作用，方便了旅客出行;组织开展志愿者服务，创建客运服务品牌，发挥党员先锋岗作用，为今年春运服务增添了一大批亮点。

总结今年春运工作，主要有6个方面的经验。

第一，把人民群众满意作为衡量春运工作的根本标准。广大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困难，争取人民群众对铁路的理解和支持。

第三，把安全风险管理作为确保春运安全的最有效手段。各单位围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责任，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，极大地调动了广大职工的积极性。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道，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，是党中央、国务院正确领导和亲切关怀的结果，是各级地方党委政府、社会各界和广大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。我们完全有理由相信，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。

**铁路春运工作总结汇报六**

春运自1月23日开始，3月2日止。为期40天圆满结束了。车队正式工xx名，临时工xx名，假期临时工xx名，党员xx名，团员xx名。全队职工在段主管部门的正确领导下，在公司领导的带领下，充分发挥各职能的带头作用，开拓进取，扎实工作，精心组织，注重安全，提高服务，实现了旅客安全、及时、有序、优质的服务目标。在特大雪灾面前，实现了构建“平安春运”、“和谐春运”的目标。受雪灾影响一趟列车没能赶回正点的情况下，超额完成了各项任务，输送旅客xx名，票款收入达到xx元创历史之最。

“诚心待客、热情服务”，在工作中不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新自己的服务，增强服务特色，确立“一切为了满意旅客的需求”的服务意识，吸引旅客以“真诚、优质、创新”感动旅客，使旅客真切感受到“人民铁路为人民”的铁路品牌服务。

新的世纪，一流的设备，一流的服务，一流的形象，紧扣铁路改革的步伐，这就是时代的要求，生存的价值，铁路是国民经济的大动脉，客运也是大动脉的重要部份，车队也将追赶着潮头，创新着自己的品牌，一流的服务，向国际服务标准化进军。

春运前的准备工作，给我们在工作中垫好基石，春运是一项千头万绪的工作，如果不经过科学谋划、充分准备，仓促上阵只会导致一败涂地。为此我们在春运开始之前，及早动手，在加强领导、落实制度、思想动员等方面做了周密细致的准备工作，为开展好春运工作打下了良好的基础。加强领导，成立了以车队长为组长，书记和付队长为付组长的春运领导小组，开好春运前的组织会，收集了所有干部和员工手机电话，要求24小时开机，随时做好战前准备，随时听从组织召唤。在时间紧任务重特殊环境下，对新老工进行了取暖锅炉培训，同时，对假期临时工进行安全和实际操作教育培训。同时，加强出乘前的业务学习，要求熟练掌握业务技能。

落实制度，春运期间的各项规章制度，最后出台了一套包含安全管理、服务管理、运输管理、劳动纪律、卫生管理、财务管理的春运管理方案，改变了以往春运那种无规可依、管理不到位,到处打败仗的局面。进行宣传发动，把春运要求和措施讲给职工，引导干部职工把思想和精力集中到春运工作中来，从转变干部职工思想观念，强化服务意识入手，开展了“效益从何而来”的大讨论，通过摆事实、讲道理、算细账、讲效益，使广大职工充分认识到春运工作的重要意义。落实假期学生工的岗前赔训，面对时间紧任务重，接班就得到位单独顶岗作业的困难，采用接班前多演练，班中一老带一新的穿插战术。给老工人工作加大负荷，由于宣传到位没一个老工人叫苦叫累，而且尽职尽责。在春运大面积晚点的情况下，安排了站台交接班，提前做好交班准备，实现了交接班零阻碍，没有因交接班拖沿列车的周转时间，顺利完成赶点任务。

为把春运工作落到实处，发挥每个职工地主观能动性，从队领导到基层职工地每个人都进行了明确地分工和布置，责任到人。做到了门岗先下后上，排队上车，验票验证，落实查赌危险品六字法。一站三报做到把旅客平稳有序送下车。在超员50%以上困难情况下，途中做好安全宣传，防止旅客向车外丢东西，及时清理好行李架，做好三线整理。及时做好边门地自互检。加强重点旅客做好安全宣传教育，时时关照老弱小旅客，并把他们及时送下车。做到了把3800名老弱小旅客安全优质送下车，让他们真正感受到人热情周到地优质服务。做好三乘联检确保设备不良给带来地安全隐患。加强了对茶水员，餐车工作人员防火地安全教育，彻底清除了茶炉和餐车炉具上杂物和易燃物品。同时，要求提高餐饮地食品卫生，保证旅客行程不出任何差错。要求通道处地旅客在超员严重地情况下，也不要吸烟，有些人认为吸烟处就是给吸烟地，我们就认真地做好耐心解释工作，保证了由于人过多而发生地火灾和旅客窒息等不良恶果。全队职工齐心协力，发扬企业主人翁精神，在自己地职责范围内努力工作，献出了自己地一份热情和力量，为夺取春运地最后胜利做出了自己地贡献。

由于雪灾造成运行点无序，这对新老工都是一个严峻的考验，车队包保干部下到班组耐心讲解应急方法，员工熟练掌握了区间运行点的技巧，就是开车记点，然后对照区间点掌握到站时间。对于临时停车扣除停车时分适当加3分钟。这样列车乘务员准确掌握了到站报点时间，缩短旅客下车等待时间，做到了“服务零缺陷”。为了及时赶点交班采用站台交接，提前做好充分准备，站台交接无差错，实现车队制订的“交接零阻碍”。为减少雪灾的危害做出了贡献。

提高服务质量，改变了春运期间客流量大、服务工作难的传统观念，把春运作为展示行业风貌、提高竞争力的机遇。做到“全面服务，重点照顾”。对重点旅客做到“三知三有”(知座席、知困难、知到站，有登记、有服务、有交接)。切实做到对旅客“三要、四心、五主动”。克服重重困难，保证旅客饮用水供应，满足旅客需求。由于雪灾给旅客长时间在不良环境下等车带来烦躁，要求列车乘务员，不论何原因，都不能和旅客发生争执，做到“情感零障碍，路风零投诉”。其中，一个旅客的鞋子被组号车厢的女列车员扫地时，不小心扫到座席下结果被那个女旅客抓过来就打，这时，我们的列车员及时跑开了。当乘警找到事主后，她说“谁让我们的车站让她们等了两，三天没上了车的了”。在这样的特殊的环境下，我们只好忍受着来自各方的屈辱。避免发生不良后果。后来车厢里的其他旅客看了后，都为我们这种大无谓的牺牲精神而感动。

春运期间，领导身先士卒，吃苦在前。广大职工日夜奋战，随喊随到。我们有的列车员春运40天，有很多是差不多一个月没登家门的。全心工作，吃了很多苦，受了很多的委屈，有的同志有时被一些旅客无故骂的“狗血喷头”，有的旅客说：“又没拿几个钱，逞能得很验票如此认真，脑壳是不是有毛病。”我们的列车值班员也毫不动怒，总是面带微笑，耐心解释，他说：“别人骂一下无所谓，只要补到票了，我就心甘了”，正是这样的坚持原则的工作精神，车队营收虽在雪灾之年，仍创新高。雪灾期间我们配备了防滑草鞋，整个10多天雪灾无发生一起由于地滑伤人事件，配备了应急手电，以备防车辆无灯的情况下救急。尽管人多素质低，环境卫生难保持，在过度疲惫的情况下，还是克服重重困难把卫生死角彻底搞出来了，使终到卫生达标，保证折返的旅客在一个健康的环境下愉快旅途。做到了“服务零缺陷，安全零差错”。真正体现了人在困难面前高度的主人翁精神。

今年春运是全队干部职工上下齐心。为确保各项运输组织工作有条不紊地进行，实现春运“确保安全、满足重点、平稳有序、良好服务”的工作目标，合理组织，强化服务意识，做到服务质量达标。整个春运期间秩序井然，未发生安全问题和路风问题，并实现了“待客零距离”、“情感零障碍”、“服务零缺陷”、“路风零投诉”、“三品零疏漏”、“安全零差错”等“六个零”的人性化服务的春运工作目标。

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！