

最新铁路车站春运工作总结 火车站工作总结 总结(精选8篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

铁路车站春运工作总结 火车站工作总结篇一

安检员工作总结安检员能做的该做的就是再次加强学习和不断的井下实践，理论联系实际，勇于接受一切，在最短的时间适应这个全新的环境，担负起自己应有的职责。

在此期间我最大限度地发挥好个人能力，在自己的岗位上崭露新的锋芒，虽然有辛苦、有劳累；有成功、有失败；有付出、有收获；有感悟、有心得。以期望在以后，扬长避短，去劣取优，做出更大贡献。

一、思想方面这段时间，我始终本着“安全第一、预防为主、综合治理”的方针、认真贯彻政策，坚持服从和领导安排，在实际工作中能很好的解放思想，实事求是，与时俱进，力求实效在安全检查和监督工作中，了解和向上级反映对安全生产的意见，对煤矿生产中存在的重大问题及时、准确、真实的反映、汇报给领导，在汇报中绝不抱成见，更不能有“水分”。始终认为安全无小事，再小的安全隐患，发现就得立即制止，不做“老好人”，做事要勤快，不能拖拖拉拉，只有这样才能把安全工作做得实，做得真，做得细。

二、业务方面态度决定一切。在工作中，必须具有且抱有一颗良好的事业心和高度的责任感，在工作中努力学习相关业

务知识，提高自己在本行业的知识水平，自己深入井下，与煤矿工人学习，向技术工、分管矿长等师傅们请教，在最短的时间掌握更多的煤矿知识，把学到的东西应用到实践中去。

作为一名安检员，必须时刻牢记自己的职责，你的疏忽大意很可能造成的是一个采面，一条掘进、一个矿井的重大事故，人员的伤亡。同时在这段时间的工作中让我认识到安全检查工作是一项业务性很强的工作，必须应掌握所管辖范围内的技术本领，从事煤矿安全检查监督工作，就要熟知本专业的安全生产技术知识和生产细节易出现的安全隐患，大事要管，小事也要抓。

其他范围内的也要做到了解、熟悉，要做到自己虽然不会干，但别人干完之后，自己知道是否合格。作为一名煤矿安全检查员，我在最短的时间里学习并熟悉了采掘工作面的作业组织、技术工艺，现场的作业规程，尽最大的努力掌握矿井各种灾害的发生原因、预兆、规律、预防措施及发生灾害时的处理方法；掌握安全管理的新知识、新技术和与自己有关的法律法规。

在业务工作中总结出以下几点是我们必须做好的。

（一）由于从事煤矿工作，特别是在井下，都是一些繁重、单调、重复的作业，加上工人的文化素质各不相同，每个人的操作都有很大的自由性，所以很容易违反各项规定，会出现习惯性的违章，即使是一些很危险的工作，在安全生产段一段时间后，人也会麻痹大意，疏忽侥幸的思想会渐渐增长，造成事故的发生这时，作为检查员就要通过监督检查，及早地发现不安全行为，通过提醒、劝告、说服、批评、警告或处分手段，消除不安全行为，发挥安全监督的作用。

（二）由于矿井所使用的设备多数都是相当笨重的，加上矿井内的温度、湿度、风速原因，设备易腐蚀、老化、磨损，容易发生故障，一些设施也因矿井条件和矿山压力等原因产

生各种不同程度的问题，这时，安全检查员就要通过安全检查，及时发现并采取有效措施，排除隐患，保证安全生产。

（三）安全检查员只有掌握作业规程的要求，才能发挥安全检查员的执法能力。

在看领导审批好的作业规程的同时，安全检查员要通过实际情况和作业现场情况，直接查找作业规程的不足，通过分析判断去发现管理的缺陷，并及时给予纠正和弥补，发挥自己的业务知识及经验作用。

（四）安全检查员要识大体，树立主人翁意识。

要通过事故案例给职工群众灌输违章和损坏安全设施的危害性。例如，一些职工开井下风门，就不及时关上，导致风流短路，发生不该发生的事故。

还有一些看似小事却最终酿成大祸，如：透水、冒顶、片帮等。安全检查员不管在任何一处盯点，都要进行逻辑判断，观察、分析能够发生重大事故的可能性，要随时想一想，万一发生重大事故后，可能涉及的范围及损失的惨重。

所以，一名安全检查员在工作中要从大局出发，从系统出发，发挥自己的主观能动性，增强大局意识。

（五）安全检查员在日常检查监督活动中，检查问题，不能为了工作而工作。

要善于发现先进和典型，努力为煤矿事业开创良好的安全生产新局面。同时，安全检查员还要善于推广自己的安全生产先进经验。

（六）煤矿安全检查员要结合安全生产的实际，既当检查员，又当宣传员，向广大职工群众宣传安全方针、政策及法律法

规，发挥自己的宣传作用。三、作风方面半年多来，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；常言道：拿人手短，吃人口软，在发现违章现象时，不能被人家一句“硬”话或者“软”话。

铁路车站春运工作总结 火车站工作总结篇二

为提高滨江区春运办对春运突发事件的应急能力，维护春运工作秩序，确保春运工作安全、畅通、有序进行，特制定本预案。

- 1、因雨雪冰冻天气引发的；
- 2、因道路交通安全引发的；
- 3、因春运车辆故障引发的；
- 4、其它与春运有关的突发事件。

上述各类突发事件可能是相互交叉和关联的，应当具体分析，统筹应对。

加强预防，快速反应，以人为本，损益合理，分级负责，联动处置，资源整合，依法规范。

本区春运突发事件应急处置工作由区春运工作领导小组统一领导，区春运办责本预案的组织实施，具体执行春运应急处置工作。（市春运办另有安排的除外）

区春运工作领导小组由孙剑甫任组长，成员由宣传部、建设部、社发局、城管局、安监局、公安分局、工商分局、交警

大队、运管处等部门负责人组成。领导小组负责综合协调春运突发事件应急处置工作，落实市春运办应急领导机构决定的事项。领导小组下设区春运办，由郑卫国同志任办公室主任，具体承担值守应急、信息汇总、办理和督促落实局应急领导小组决定的事项。

区春运工作领导小组各成员单位应针对各种可能发生的突发群体，事件，完善预测预警机制，开展风险分析，做到早发现、早报告、早处置。发生突发事件时，按照“谁主管，谁负责”的原则，承担相应工作。

（一）先期处置

突发事件发生单位（如参加春运车辆企业）负有进行先期处置的第一责任，相关单位必须在第一时间进行即时应急处置。局相关部门职能部门也应采取必要的措施，对突发群体，事件进行先期处置，要及时调配力量，做好预警处理，并上报现场动态信息。

（二）事件处置

1、滞留旅客处置

第一，对滞留旅客做好住、食、饮、医等各方面的服务工作，区春运领导小组办公室各成员单位及区政府各相关部门要采取有力措施，切实保证滞留旅客不被冻着、不被饿着、不被渴着；同时要确保滞留旅客有病能及时治疗，人身财产安全得到有效保障。一旦情况好转，千方百计增加运力，使滞留旅客能早日返乡。同时，各单位要尽力安排不能返乡旅客在当地过一个舒心的春节。

第二，区运管部门负责调配应急车辆。区有关运输企业要加强与主城区客运站的信息沟通，适时、适量的发送需在杭州中转的旅客来杭转车。各运输单位要根据实际天气情况发车，

各客运班车要服从当地交警的指挥和管理。如天气情况恶劣，无法保证安全的，要坚决停班，待情况好转再行发班。

第三，区春运办负责就近确定若干旅客安置点，确保在紧急情况下广大旅客能安全有序安置。

2、道路故障处置

区春运办及城管、交警部门要加强各路段的巡查管理，对涉及安全的各项设备设施进行检修。要特别加强重点路段、桥梁的除雪、防冻、清障工作，各公路业主单位要积极配合春运部门工作，尽最大努力，保持公路安全畅通。

3、车辆故障处置

4、客运秩序处置

旅客滞流时，非法营运会有极大生存空间，运管、交警、公安、城管、工商等部门要加强对运输市场秩序的监管力度，严厉打击，从重处理含“四小车”在内的无证无照、非法营运的车辆，严格禁止这些无安全保障的车辆带客上路，给人民群众的生命财产安全带来隐患。

区突春运工作领导小组及各成员单位要对参加春运突发事件应急处置工作并做出突出贡献的集体和个人，给予表彰和奖励；对在旅客滞留事件的预防、报告、调查、控制和处置过程中有玩忽职守、失职、渎职等行为，或迟报、瞒报、漏报重要情况的有关责任人，依照有关法律、法规，及时移送有关部门，给予行政处分，对情节严重的依法追究刑事责任。

本预案由区春运办负责解释。

本预案自发布之日起实施。

铁路车站春运工作总结 火车站工作总结篇三

根据学校的安排，今年火车站迎新工作由文法学院承办，在暑假期间，我院就对今年的迎新工作进行了具体的研究和布置。

1、分析了形势。今年我校入取新生人数超过往年，为此，在放假之前，学院就召开了相关会议，做了精心准备，保证今年的迎新工作做到有计划、有组织、有分工、有步骤的进行和完成。

2、成立了迎新工作领导小组。并对迎新工作设计了具体计划，专人负责，集体协作。开学初，组织召开了迎新工作动员大会，对工作提出了要求和具体指导。

3、对迎新工作我们为了更好地服务学生、家长，提出了具体的要求，力求做到：热情、细致、严肃认真、有条不紊，做到忙中有序，分工到人，岗位到人，责任到人。

4、成立了以学生党员为核心，团学干部为骨干的迎新工作学生志愿者队伍，并从引导、解说、行李搬运、特殊情况处理等诸方面进行了分工，确保迎新工作的顺利进行和完成。

1、搭建较为宽敞的迎新接待处，引导新生及家长在迎新处等候校车。在火车站迎新接待处，我院专门设置了两顶较为宽敞的敞篷，并摆放了数十张椅子，以方便对刚下火车的新生及家长在接待处等候校车，并在期间进行相应的秩序维护，让旅途劳顿的新生及家长切实感受到学校的温暖。

2、安排教师及志愿者24小时值班，做好迎新接待工作。在火车站迎新接待处，我们每天安排了三个班次，每个班次30名志愿者值班，并有2名老师具体负责，同时也接受新生及家长的咨询，志愿者和老师都发扬了不怕苦，不怕累，团结协作的精神，使整个迎新工作确保安全有序地进行。

3、配置解说员，让新生及家长更好地了解我校熟悉报道流程。在迎新校车上，每一趟校车都安排了一名学生解说员，在车上对我校的基本情况以及报道的注意事项进行介绍。每一名解说员都是先前严格选拔出来的，以保证解说的质量和效果，展现我校学子的精神风貌。

4、学院领导高度重视，为迎新工作提供了有力的保障。学院领导高度重视本次迎新工作，学院党总支副书记项波每天要到迎新接待处，尤其在夜间、凌晨几个人流高峰期期间，学院领导以及相关的辅导员老师都在现场进行调度，确保整个迎新工作流畅进行，家长及新生安全有序的登上校车。

1、人流高峰期的应对要确保有序。在迎新的第二天是新生报到的高峰期，当天六七百人一波的人潮就达七次之多。面对这种情况，我们的志愿者服务队分工明确，责任到人，确保新生以家长有秩序的等待校车，有秩序的登上校车。

(1) 将人群引到空地排队，切勿聚集在接待点。

(2) 由于人流量大，必然造成大量家长、新生的聚集，应当有老师对正在等待的家长及学生做好疏导工作，向他们解释并进行慰问，以免由于等待过久而使得人群焦躁。

(3) 安排专门的志愿者引路，队伍中间以及末尾都有志愿者跟随，以免造成家长与学生走散、行李丢失的情况。

(4) 安排志愿者为一些行李较多，不方便搬动的学生搬运行李、摆放行李，以免造成行李装车过慢。

(5) 提前预计好高峰期，在高峰期间要做好充足的准备、比如志愿者的组织、车辆的调度。

2、与车队要做好及时有效的沟通。

在高峰期务必要有足够的车辆调度，以免家长及学生等待时间过长，聚集流过多。此外，对于在非高峰期，车辆不应该过于拥挤，公交公司的相关人员可能出于利益考虑希望汽车尽可能多挤一些家长和学生，但我们认为在非高峰期期间，车子坐满或者基本坐满就可以发车，以免造成学生及家长长时间的等待，或者由于过分拥挤引起不满。此外，在高峰期前要提前与车队联系好，以免在高峰期时，车辆调度严重不足，造成大量家长、学生滞留。

3、志愿者职责分工要明确。

对于学生志愿者的职责分工务必要明确，针对整个接站的流程需要，要对志愿者做好分工，一边出现相应的状况都能有志愿者或者老师及时出面解决。

铁路车站春运工作总结 火车站工作总结篇四

春运期间，辖段共发生大小交通事故17起（其中9起立案案件、8起小额路赔），造成路产损失85695元，收回路产损失79470元。没有发生一起安全责任事故，没有出现道路交通受阻，乘客滞留等现象。

回顾今年的春运工作，具体做了以下几个方面的工作：

针对春运工作所面临的严峻形势□xx地区的气候特点，为了打消全体路政人员的麻痹思想、侥幸心理和畏难情绪，牢固树立紧张有序、快速反应、团结协作、安全第一的思想，全力以赴打好这场攻坚战，我队及时召集全体路政人员学习春运工作文件精神，剖析当前春运工作的重点、难点，明确工作职责，统一思想，提高认识，要求全体路政人员讲团结、讲大局、讲奉献，确保了路政队伍思想高度统一、认识一步到位。

为确保20xx年春运工作的顺利开展，加强组织领导，大队以

大队负责人为工作组组长，其他路政员为组员，成立了春运工作紧急情况应急工作组。工作组定期召开工作会议，贯彻落实上级有关春运工作的政策和精神。研究讨论春运期间的工作方法。总结前期工作中的经验和不足，提出下一阶段的工作方案。同时严肃工作纪律、作息时间，严格执行值班备勤等管理制度，加强了平时的监督检查力度，确保了政令畅通，上情下达，下情上呈，各项工作得到有序进行。

1、根据上级文件精神，并结合辖段实际情况，迅速制定了《20xx年春运工作紧急预案》，明确了预案目标，确定了“反应迅速、分工明确、协作有力、处置科学”的工作方针，建立了春运工作组织机构，并针对可能出现的各种突发事件制定了具体的、可操作性强的处置措施。

2、营造安全春运氛围，开展了春运法规宣传活动、车辆装载整治工作。

一是向司乘人员发放全省高速公路行驶线路图20xx余份。

二是深入沿线学校、机关、企业发放春运宣传资料，切实保障春运工作平稳有序进行。

三是印制春运安全宣传横幅，悬挂于公路桥梁、收费站口醒目处，对司机朋友们安全行车起到警示作用。

四是在收费站口及服务区开展了“规范装载、维护路产路权”专项法规宣传工作，进一步保障了过往司乘人员的生命财产安全。

3、加强道路巡查，确保了道路的实时监控力度。坚持每日按时、保质三次巡逻，及时清除路面障碍物。遇有雾天、雨雪恶劣天气情况，提早上路巡查道路通行状况，及时向公司应急指挥中心反馈路况，在收费站口放置警示牌，提高过往驾驶员的警惕性。加大巡逻密度，尤其是对重点路段、桥涵以

及养护施工作业现场的巡查。

4、快速反应，确保了道路安全畅通。春运工作紧急情况应急工作组成员24小时处于待命状态，一旦出现突发情况，快速反应。春运期间，我大队共处理17起交通事故，保证了及时疏通道路，没有出现一起交通堵塞情况。对巡逻途中发现的故障车辆，立即通知施救单位进行清障处理。

5、加强养护施工作业现场的安全管理，杜绝了安全责任事故发生。对辖段养护施工作业现场坚持做到了一日三巡，对巡查中发现的问题，当即通报施工作业单位，并督促整改到位，春运期间，共整改养护施工作业现场安全隐患15处，有效的杜绝了安全责任事故的发生。

6、加强信息沟通与相互协作，确保了工作实效。

一是加强了与公司工程技术部的信息沟通，对发现的道路缺陷，做到了及时通报。

二是加强了与公司监控中心的信息沟通，做到了道路通行信息的及时传递，为公司的决策提供的有效参考。

三是加强了与高巡九大队、消防大队、养护单位等相关单位的协作，落实了春运联系方式，保证了事故现场的及时处理与道路的及时疏通。

四是加强了与收费站的相互协作，协助做好了封路、分流期间的宣传解释工作，防止了交通肇事车辆的逃逸。

春运期间道路运输客运量大幅度增长，对创建高速公路路政执法品牌提出了严峻考验，大队全体队员严格遵循“文明、规范、准确”的执法要求，大力推行优质服务，通过一系列便民措施切实提高了服务质量。春运期间，共计提供咨询解答、救助服务26次，最大限度地为过往司乘人员提供了舒心

的旅途环境，让广大司乘人员走得安心，走得放心。

铁路车站春运工作总结 火车站工作总结篇五

机场安检站工作总结 20xx年，在公司党委和行政的正确领导下，在公司各部门密切配合下，在安检站全体员工的共同努力下，本站紧紧围绕公司工作中心，自觉服从和服务公司大局，认真落实民航总局“安检质量管理年”的工作要求，严格执行“规范化检查、人性化服务”的工作方针，圆满完成了安检站各项保障工作，为机场空防安全做出了贡献。

现将本站20xx年工作情况总结如下：

一、主要工作完成情况：安检站主要业务工作完成情况：截止12月31日止，安检站检查出港旅客53.62万余人次，检查行李80.52万余件，开箱包检查行李18.34万余件，旅客人身检查复查41.03万余人次；安全监护飞机9608架次；重要飞行保障7架次；共检查出易燃、易爆物品3653件；伪造证件2起；过期证件8起；管制刀具268把；子弹6发；警械（含电击器）3把，催泪器2支；检查进入隔离控制区车辆820辆，施工和外部人员4299人次；确保航站区夜间安全和员工公寓的正常秩序。

二、其他工作完成情况：

1、注重员工的业务培训，提高整体业务素质为提高安检站员工的业务素质，我们于今年3月和6月在xxxx机场安检站进行了2次（每期15天）中级和高级安检员的业务培训。

同时在生产淡季，我们利用航班间隙，组织员工学习民航法律法规，对人员进行业务复训以及进行军事训练，使我站员工业务水平和综合素质有了很大提高。在参加民航总局职业鉴定的考试中，本站有5人通过高级安检员考试，5人通过了中级安检员考试，9人通过初级安检员考试。

目前，安检站有高级安检员6人，中级安检员5人，初级安检员24人。

2、积极开展创建“青年文明号”活动为加强员工的职业道德，规范民航安检工作流程，在严格执法的同时为旅客提供优质服务，为安检员搭建发挥聪明才智的舞台，充分调动安检员的工作积极性和热情，培育和引导员工的“爱岗敬业、诚实守信、服务顾客、奉献社会”的意识，帮助员工树立正确的人生观、价值观和世界观，实现“内强素质，外树形像”的目标，我站开展了创建“青年文明号”活动。

在活动中我们把创建“青年文明号”作为公司创建省级文明单位和青年职业道德建设的重要载体和细胞建设，强调了“规范化检查、人性化服务”的落实，强化员工的服务意识，对各岗位执行民航标准情况加大了检查力度，使创建“青年文明号”活动科学有序地开展。安检站创建“青年文明号”工作在今年7月通过了交通厅的验收。

3、开展“规范化检查、人性化服务”讨论活动20xx年，安检站为提高员工的执法检查技术和服务质量，于1月份开始进行了一次“规范化检查、人性化服务”的讨论。讨论中大家踊跃发言，以理论联系实际，结合自己的工作感受，对“规范化检查、人性化服务”发表了看法，虚心听取他人的发言，取长补短。

会后员工们都自觉的完成了1000字以上的论文。安检站在此次关于“规范化检查、人性化服务”的主题讨论中，可以看出安检站全体员工在认真做好工作的同时，树立了正确的态度，树立了为旅客提供优质服务的思想。

通过讨论活动的开展，大多数安检人员能把思想态度落到实处，在工作中真正做到了“规范化检查、人性化服务”。

4、充分吸取“7.15”的经验教训为充分吸取“7.15”事件的

经验教训，我们及时对员工进行了正面的引导和教育，在全体员工中开展了“我看7.15”的讨论和征文活动，共收到员工征文52篇。

通过收到的文章看，员工在思想上与公司领导的指导思想保持高度一致，同时也给我们在今后的工作处理类似事件提出了宝贵的意见和建议。从“7.15”事件以后，我站又建立了《不正常航班保障程序》和《不正常航班保障制度》，为保障不正常航班积累了宝贵的经验。

进入10月以来，本场因天气原因导致航班大面积延误的事件时有发生，我站严格按照“不正常航班”保障程序部署工作，及时将现场情况向公司值班总经理汇报，并向总值班室、机场公安分局进行通报，积极配合现场相关部门，保证了“不正常航班”期间候机楼的秩序，保证了“不正常航班”期间安全检查工作的顺利进行。

5、开展“安检之星”的评选活动为更好地体现“一起成长，共同提升”的人才管理理念，营造人性化的管理氛围，鼓励安检站全体员工积极投身工作，努力钻研业务技能，在安检工作岗位上实现自我，为机场的空防安全做出贡献。

安检站从20xx年8月起开展了“安检之星”的评选活动，每月评选“安检之星”2名，被评选出的“安检之星”张榜在旅客检查通道予以公示，接受同事和旅客的监督。“安检之星”的评选，在公司大战60天的劳动竞赛活动中安检站掀起了“比、学、赶、帮、超”的工作热潮，起到了模范带头作用。

6、开展整顿教育，迎接“6.28”复航经过停航期间的休息，在大部分员工中普遍存在作风懒散，纪律松懈的现象，为确保机场复航后各项工作的顺利开展，确保机场的空防安全，安检站于复航前通过召开职工大会，针对存在的问题提出了具体的整改措施，各分队具体抓落实，经过为期一个星期的

教育和整顿，收到了明显的效果，从而保证了安。

铁路车站春运工作总结 火车站工作总结篇六

工作方面：作为员工，在工作岗位上我坚持规范着装、礼貌待客、热情服务尽自己最大的努力让每一位顾客高兴而来、满意而归。作为一名理货员我按照超市的理货工作流程去做，虚心向老同事学习、请教，理货员的工作看似简单，实际上琐碎而复杂，首先要清洁卖场货架、遵循商品先进先出的原则，进行商品检查、生产日期、保质期及库存情况，然后上货及补货、整理商品陈列、美观、整齐、还需丰满。上货后及时清理纸箱及包装物，并归放到指定位置，将残次、破损的商品清出货架，集中存放。将巡视发现的单一商品及时归位，防止商品丢失、预防为患。

通过学习五不自：不自知、不自律、不自信、不自励、不自调、使我认识到自己的缺点和不足：例如：与同事沟通少，学习的主动性不强、工作时缺乏思考，也不注重总结。尤其是在工作中细心不够，又容易急躁，做不到周到细致。不懂得鼓励自己，也不会鼓励同事，不会反思自己给自己加油打气。不会调整思路，遇到问题不能很好的调节自己的情绪。

在今后工作中加强企业文化、业务知识的学习，与同事们多交流、多沟通，向他们学习更好的方式方法。工作中认认真真，踏踏实实、运用我们所学习的服务技巧：看、听、笑、说、动为顾客提供优质的服务，完成好领导交给的各项工作任务，为公司的发展壮大贡献自己的力量。

作为超市的老员工要熟悉各环节工作流程，理货、补货、收银、接货、小餐车服务，由于超市工作的不定性和特殊性，要求我们必须做到业务多能手，怎样做好一个理货员，看似简单枯燥的工作，也是直接面对旅客的服务，自身的一言一行体现着超市的服务质量和服务水平，理货员的工作职责上班后要认真做好交接班情况，巡视卖场，有无新品上市，核

对商品标价签，做好商品前进陈列，保持商品的丰满、美观，查看商品库存数做到心中有数。做好商品安全工作，随时查看商品日期，对过期的商品及时撤架，并详细记录。

引导顾客购物，热情耐心细致，解答顾客询问，利用多说一句话营销方式介绍当地特产，满足顾客需求，增加销售额。随着冬季的天气变冷，超市新上了围巾等冬季保暖用品，我值班时曾有一个男孩给母亲挑选围巾，我耐心的给予解答并推荐，最后男孩给母亲选购了一条满意的围巾。虽然这是件普通的小事，但我体会到对顾客的服务一是要会察言观色，二是要耐心细致，做好细节服务。

在超市中的好人好事、会议精神、总站指导思想和企业文化，我都深刻体会，用文字表达出来，为总站通讯和超市博客积极发稿宣传，传递了超市团队的正能量。

- 1、缺乏创新意识，做事不够细致。
- 2、业务不够扎实，存在侥幸心理，得过且过。
- 3、处理问题不够灵活，呆板、教条。

在20xx年工作中，业务不仅要扎实、全面、精细，制定出工作计划，拓宽市场渠道，实现多元化经营模式，增强自信心，用自己的工作方法对新事物敢于突破和尝试。学会统筹安排，工作要用心，细节见成效。工作重在到位。要学会自我调节情绪，自我鼓励，增强自我的荣誉感。遇到问题时要时刻调整心态，学会换位思考，调动团队的积极性，促进团队的核心力和凝聚力，用一颗感恩的心，为顺和奉献自己的微薄之力。

时月穿朔，光阴似箭，一转眼一年又过去了，今年以来，在公司各级领导的正确领导下，紧紧围绕年初的工作目标，以“两个绝不允许”为统领，以“六项要求”为抓手，

以“合站重组”为工作切入点，以“五不自”为突破，坚持工作从零做起，业务从零学起，服务意识从零抓起，取得了较好的成绩。

今年以来，我始终把学习业务作为一种生存本能，积极参加公司组织的各种培训学习，报着“处处留心皆学问”的态度，做到不懂就问，不耻下问，收到了很好的效果，在公司每月组织的业务考核中，都取得了较好的成绩。平时工作中，坚持从零做起，从现在做起，从点滴小事做起。努力做到在平凡的岗位上兢兢业业，创新思维，激情工作。成为符合“六项要求”的员工。

平时时刻牢记“旅客就是上帝”“旅客的小事就是大事”的服务意识，始终把旅客想要咨询的事提前想好、旅客想要待办的事提前做好、旅客想要资助的事提前计划好，各项服务内容、服务要求做到超前计划，未雨绸缪，得到了旅客的好评。同时积极唱响“我就是公司的窗口”“我就是公司的形象代言人”的旋律。不管任何时候、任何地点、任何情况下，坚持以公司荣誉和利益为重，坚决做到：不利于公司信誉和形象的话不说、不利于公司信誉和形象的事不做。并作为一条“红线”，决不逾越。

超市工作，本身就是一项繁琐的事项，特别是现场加工、制作这一方面。圣人云：事勿忙，忙多错。所以在平时工作中，我都能做到忙中不乱，有条不紊，工作有始有终。特别是合站以后，与新同事能够及时交流，相互沟通，互相促进，取长补短，把工作干得有形有色。同时，随着季节的变化，对货架上的货物随时调整调换，做到安全整齐，卫生清洁、在多说一句话、多一个微笑的营销策略中，也起到了积极的作用。

回想今年的工作，虽然取得了一些进步和成绩，但在一些方面还存在不足。一是不知道服务创新，墨守成规，业务知识掌握的不够扎实，如：新上商品的价格、保质期、整箱数量

等。“弟子规”背诵的不够熟练，服务技巧运用的不够完善，看、听、笑、说、动五方面不协调，普通话说说的不标准；二是工作中，自我约束能力不够，有时有松懈的思想。三是对自己没有太大的信心，不愿意接受新生事物，总觉得自己脑子笨，学新生事物学的慢，忘的快，遇到突发事件，总觉得自己处理不好，瞻前顾后，缺少果断的决心，如微信等，到现在也不会使用。四是不知道鼓励别人，也不知道鼓励自己，和领导同事之间缺少有效的沟通，有时工作处于被动状态。五是对自己不会调整工作思路，不会调整心态，遇到烦恼和突发的事，不能及时、很好的调整情绪，总是会情绪化，不能保持平常心，不能客观地、全面地处理事情。

明年的工作打算：

一是对自己的缺点逐一改正，落实到位，例如：每周记十种商品的价格，保质期等，每周背几句“弟子规”。企业文化知识，规章制度，都要熟记于心。

二是加强自我约束能力，强化服务意识，回家跟着电视练习普通话，常和领导同事进行工作交流和沟通，遇到突发事件，自己有能力解决的及时解决，确实解决不了的，立即向领导汇报。不把“垃圾”情绪带到工作中等，相信自己能确实做到“抓铁有痕、踏实留印”，脚踏实地地工作。

三是积极主动地接受新鲜事物，多学、多看、多记，与时俱进，跟上快节奏的步伐，营销的思路也要多样化。努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

铁路车站春运工作总结 火车站工作总结篇七

_年的暑假又已来临，在这个日趋激烈的就业队伍之中，对于一个即将面临毕业，找工作的准毕业生来说，这个暑假怎么都按耐不住了，大家都热情的筹备着自己的暑假之行，决心

要好好充实假期生活，为自己以后找工作添砖加瓦。

一、综述

实习单位基本情况：

实习岗位描述：

二、主体

实习过程介绍：

(1) 了解过程

起初，刚进入车间的时候，车间里的一切对我来说都是陌生的。车间里的工作环境也不怎么好，呈现在眼前的一幕幕让人的心中不免有些茫然，即将在这较艰苦的环境中工作3个月。第一天进入车间开始工作时，所在小组的组长、技术员给我安排工作任务，分配给我的任务是简单加工一种名叫黑色套管的产品，我按照技术员教我的方法，运用操作工具开始慢慢学着加工该产品，在加工的同时注意操作流程及有关注意事项等。毕业实习的第一天，我就在这初次的工作岗位上加工产品，体验首次在社会上工作的感觉。在工作的同时慢慢熟悉车间的工作环境。

作为初次到社会上去工作的学生来说，对社会的了解以及对工作单位各方面情况的了解都是甚少陌生的。一开始我对车间里的各项规章制度，安全生产操作规程及工作中的相关注意事项等都不是了解，于是我便阅读实习单位下发给我们的员工手册，向小组里的员工同事请教了解工作的相关事项，通过他们的帮助，我对车间的情况及开机生产产品、加工产品等有了一定的了解。车间的工作实行两班制(a□b班)，两班的工作时间段为：早上8：30至晚上8：30；晚上8：30至早上8：30。车间的所有员工都必须遵守该上、下班制度。

(2) 摸索过程

对车间里的环境有所了解熟悉后，开始有些紧张的心开始慢慢平静下来，工作期间每天按时到厂上班，上班工作之前先到指定地点等待小组组长集合员工开会强调工作中的有关事项，同时给我们分配工作任务。明确工作任务后，则要做一下工作前的准备工作，于是我便到我们小组的工具存放区找来一些工作中需要用到的相关用具(比如：胶料袋子、脱模剂、产品标识单等)。在机台位置上根据员工作业指导书上的操作流程进行正常作业，我运用工作所需的用具将机器生产出的产品加工包装好，并将加工包装好的产品贴好产品标识单存放在指定的位置。另外在工作中，机器生产出的产品有时会出现异常(比如：产品出现缺胶、料花、气纹、色差等)。出现上述情况时，要及时告知小组组长、技术员，让他们帮助解决出现的问题，小组长、技术员通过对机器的调节让生产出的产品恢复正常，符合检验的要求。

在工作期间有些产品的加工难度较大。刚开始加工起来还真棘手的，加工效率不高，加工出来的产品质量也不怎么的。让人苦恼的，于是我便向小组里的员工同事交流，向他们请教简单快速的加工方法与技巧。运用他们介绍的操作方法技巧慢慢学着加工这有难度的产品，从中体会加工产品的效果。同时在加工中选择适合的加工工具，也有利于提高工作的效率。在平时工作过程中也要不断摸索出生产、加工产品的有效方法和技巧。转载请保留此链接!。有时在开关机生产、加工产品时，对产品应该怎样包装不明白，此时，我便向员工同事学习，向他们请教正确的加工包装方式，另外也可以询问评管(质检员)，按评管提供的要求进行生产、加工包装产品。

(3) 实际操作

经过一段时间开机生产、加工包装产品的学习，我对车间产品的生产、加工包装的整个流程已有了一个较详细的了解与

熟悉。对有些常加工的产品也比较熟悉了，对不良产品的识别力也有所提高了，生产、加工产品的效率也在不断提高。上班期间，听从小组长的安排，接受小组长分配的工作任务，在自己的工作区认真地进行作业。当出现一些小的问题和困难时，先自己尝试着去解决，而当问题较大自己独自难以解决时，则向小组长、技术员反映情况，请求他们帮助解决。在他们的帮助下，出现的问题很快就被解决了，我有时也学着运用他们的方法与技巧去处理些稍简单的问题，慢慢提高自己解决处理问题的能力。在解决处理问题的过程中也不断摸索出解决机器小故障的方法途径。这样从而让我在工作时的自信心不断增强，对工作的积极性也有所提高。

在所开的机器不出现大的故障的情况下，在确保产品质量的基础上尽自己的努力提高工作的效率。尽量让生产出的产品数量达到班产要求的数量，以便完成生产任务。每次下班之前，将自己工作区域内的卫生打扫干净，垃圾放入垃圾袋中并放到相应的位置，把工作桌面和地面上的物品用具收拾摆放好。就这样一天的全部工作内容也就完成了，这工作任务也较艰巨的啊！

三、实习体会：

在实习过程中，我充分的了解到实践的重要性。通过学习，对自己专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对学校所学知识的巩固与运用。从这次实践中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的学习。只有把学到的理论知识和具体的实践工作相结合，我们才能更好的为公司乃至社会服务。

对学校开设课程的建议：

在校学生往往重视理论课的学习，而忽视实际动手操作能力的培养，学校应加强各种实验课，实践课，增强学生的实际操作能力。

四、实习总结

对学校现行的教法、课程、管理的评价

学校的教育，对理论知识的教育是很丰富和完善的，但在实践操作方面，则缺乏深入，系统的教育，使得学生的动手能力不是很强，学校应在这方面完善。

五、实习收获

实习期间，我对实习工厂的注塑车间(部门)生产、加工包装产品的整个操作流程有一个较完整的了解和熟悉。实习中，我拓宽了自己的知识面，学习了很多学校以外的知识，甚至在学校难以学到的东西。我学会了运用所学的知识解决处理简单问题的方法与技巧，学会了与员工同事相处沟通的有效方法途径。积累了处理人际关系问题的经验方法，同时我体验到了社会工作的艰苦性，通过实习，让我在社会中磨练了自己，也锻炼了意志力，训练了自己的动手操作能力，提升了自己的实践技能，积累了社会工作的简单经验，为以后工作也打下了一点基础。

铁路车站春运工作总结 火车站工作总结篇八

回顾这半年来的工作感受很深，有收获也有不足，收获是在领导的正确引导下我们的服务得到各级部门的认可和旅客的高度赞誉，客服热线已经成为广大旅客家喻户晓的电话，为旅客出行带来了方便，同时也提升了总站的声誉。这也不断的要求自己在本职工作上做到业务熟练，态度和蔼，细心周到，从旅客需求上提供服务，不断改进服务方法达到旅客满意，提升了客服中心的知名度，旅客咨询的人数不断攀升，电话咨询方便到千家万户，电话订票带购票业务及中心城区

送票业务，旅客足不出户就可以买票，享受超值服务，大大方便了旅客。虽然我们面对旅客，没有眼神的交流，没有肢体语言，但我们用真诚的话语服务旅客，感动旅客。同时也深知电话岗位的重要性，我们提供的信息与车站经济效益息息相关，必须保持严谨的工作作风，一点马虎不得。尤其是在客运中心多家单位营运的严峻形势下，强迫自己加强自身素养的提升，以适应不断变化的环境，为车站的发展贡献力量。同时自己的不足还需进一步改进。

一工作中加强收集信息，不断拓展咨询范围，更方便为旅客提供服务。

在服务旅客中出现的问题进行分析，以便今后工作的开展，对出现的问题进行纠正，才能不断提升自己的服务技能。

二对于旅客投诉问题要善于整理，总结经验，加强应变能力的提升

旅客投诉问题种类很多，其中包括车站服务乘车途中倒客没有送到目的地中途乘车多收钱、中途乘车被盗等等，总之是自己的利益受到侵犯，涉及到诸多方面问题。这让我觉得要掌握更多的知识比如：法律、法规、客规及车站规章制度还要有平常经验的积累，遇到投诉时首先要沉着冷静，比较公平公正站在旅客的角度思考问题，其实旅客所反映的问题也是我们服务中存在的问题，只有不断的吸取旅客的意见，我们的服务才不断完善。在工作中不断学习，才能更好解决问题维护旅客利益，赢得好的信誉才能不断提升车站形象。

三摆脱思想惰性，创新服务意识需要增强

企业要发展就要不断推出新的产品，占领市场的主动权，那我们的产品就是服务，只有服务不断创新实现个性化、差异化才能吸引旅客可以开通短信平台与旅客建立长期的客户关系，在车站开通新的班次时我们可以发送信息，让旅客在第

一时间了解到车站动态，在雨雪天气让旅客添衣保暖增强了与旅客情谊，我认为与旅客的关系就是要建立在关心关爱的基础上，那么旅客乘车的时候是不是也会想起我们的xx汽车总站呢。

以上几点是我的不足也是下一步工作的方向在客服中心这个年轻的大家庭里和同事之间形成互相关心，互相学习互相帮助的和谐工作氛围，做好身边的每一件事情，争取成为车站的优秀员工。