

最新车站工作总结 车站春运工作总结(大全9篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

车站工作总结篇一

20xx**年的春运工作在县委县政府的领导下，在县春运办的指导下，紧紧围绕县委县政府提出的关于开展春运工作的相关文件精神，始终坚持“保畅通、浓氛围、促安全”的方针，结合本乡实际，乡党委政府于1月23日—3月2日认真开展了本乡的各项春运工作，现将20xx**年春运工作总结如下：

为了加强对乡春运工作的领导，坚持有人办事、能办事、办成事的原则，经过乡党委政府的研究，成立了由分管安全的xxx任组长，分管交通的xxx任副组长，综治办、驾协工作站、农机管理站、综合办等相关人员春运工作领导小组，并及时制订了《xxx乡春运工作方案》，制订了春运值班制度。同时召开了由各村支部书记及主任参加的春运工作专题推进会，综合分析我乡的各种形势，明确各村支部书记是本村春运工作的第一责任，要切实担负起乡党委政府提出的“保畅通、浓氛围、促安全”的方针，使我乡20xx**年的春运在安全有序中进行。

xxx线、xxx道路都已开通，人们的交通安全意识仍没有得到提高，至xxx线开通以来，已发生了多起交通事故，而春运的到来，无疑将加重对道路交通事故预防的压力，为此，乡春运领导小组针对新形势，积极谋划对策，保障春运的安全有

序。

1、聘请专人开展道路交通安全宣传。为了有效增强xxx线沿线群众的道路交通安全意识，乡春运领导小组在乡党委政府的同意下，聘请了两名村民为道路交通安全宣传员，购置了2个大功率喊话喇叭，配备了春运宣传服装和骑车用的手套，两名道路交通安全宣传员在春运期间在xxx线沿线及村庄不间断的进行道路交通知识宣传，在宣传的同时，还担当起了春运的信息员，将掌握的情况及时报到乡春运领导小组办公室，收到了良好的宣传及信息互动的效果。

2、设立道路交通安全服务点。以xxx村为重点路段设置安全检查服务点，在全乡全面开展道路交通安全宣传检查工作，对通行的客运车、农用车、摩托车等车辆实行全方位的监控管理，特别是落实了晚上值班制度，春运期间，该服务点有2名人员轮流值班，积极配合公安机关交通管理部门开展春运期间的各项检查工作。

3、利用“村村响”等多种形式积极开展道路交通法规宣传。充分利用“村村响”的覆盖面广、行政成本低等多种优势，在春运期间积极开展道路交通法规的宣传，同时以标语、横幅等形式创浓春运宣传的氛围。

春运期间百年难遇的大雪在给人们带来惊喜的同时，带给大家更多的则是交通阻塞、人员滞留、建筑受损、作物受冻，百年难遇的大雪俨然演变成了一场雪灾，在雪灾面前，乡党委政府审时度势，响应上级号召，启动应急预案，积极开展生产自救。

1、以身作则，全力以赴保障主干道畅通。在1月28日晚上的一场大雪后，乡党委政府领导班子成员及春运工作领导小组启动了突发事件应急预案，联系xxx线沿线的x个村组织人员对xxx线这条主干道进行清雪，乡党委政府领导班子成员及春运工作领导小组也亲自到一线进行铲雪，据统计，共组织xxx

线沿线xxx余群众开展了铲雪，使xxx线xxx段在29日中午就全部通车。

2、以点带面，组织全乡各村清扫积雪。春节到来之即，很多外出务工的群众还没来得及回家，就被大雪阻挡在了各大车站，全省上下都在铲雪保畅通，输送群众回家过年，而康庄道路上的积雪无疑成了外出务工的群众回家过年的又一阻隘，为此，乡党委政府号召各村、企事业单位积极行动起来，铲除积雪，恢复交通。据统计，共组织全乡各村、企事业单位xxx余人次开展了铲雪专项活动，保障了外出务工群众顺利回家过年及群众的出行。

3、发挥职能，做好雪灾期间的道路交通安全工作。在雪灾发生后，乡春运工作领导小组向全乡的驾驶员发出了安全出行的倡议书，要求各位驾驶员尽量选择交通工具以外的出行方式，同时要求各村干部切实担负起道路交通安全宣讲员的角色，劝导驾驶员不要在不宜行驶的时候出车，避免交通事故的发生。

宝剑锋从磨砺出梅花香自苦寒来，在全乡上下的共同努力下，xxx乡20xx**年的春运工作在安全、有序中圆满完成，接下去，我乡将一如既往的开展道路交通安全工作，为建设“平安xxx”“和谐xxx”贡献自己的力量。

车站工作总结篇二

尊敬的领导、同事们，大家好！

半年来，在公司领导班、科长的正确领导下，紧紧围绕年初的工作目标，大力加强业务学习，不断提高自身的业务技能。坚持从零做起，深怀“感恩”心理，强化服务意识，收到了较好的效果。

一、强化业务技能，坚持从零做起。平时工作中，我始终坚

持从零做起，从现在做起，从自身做起，从点滴小事做起。以“锅里有，碗里才会有”作为自己的工作动力，努力做到在平凡的岗位上兢兢业业，创新思维，激情工作。同时，强化服务意识，时刻牢记“旅客就是上帝”“旅客的小事就是大事”的规定，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。

二、从严要求，严格遵守公司的各项规章制度。平时工作中，始终做到从严从难要求自己，严格遵守公司的各项规章制度。工作能做到早计划，早准备。

三、勤奋敬业，不断提高服务意识。能够认真正确对待每一项工作。超市工作，本身就是一项繁琐的事项，特别是新上现场加工、制作这一方面。圣人云：事勿忙，忙多错。所以在平时工作中，我能做到忙中不乱，有条不紊。干工作有始有终，并随着季节的变化，货物随时调整调换，做到安全货款担待、卫生清洁、真心热情的为旅客服务，服务意识有所提高。

回想这半年的工作，虽然取得了一些进步和成绩，但在一些方面还存在不足。个别工作做的还不够完善，创造性的工作思路还不多。在今后的的工作中，我会加以改进，认真学习各项规章制度，以及《员工七彩手册》《弟子规》等。是自己的思想觉悟，服务意识和工作效率全面进入一个新水平。以“服务从奉献感恩，武治，文宣”为导向，为打造四星特色车站做出更大贡献。

车站工作总结篇三

在这半年中，车站在公司领导的指导下，紧紧围绕年初确定的各项工作任务目标，以张总报告为指导，以安全生产为中心，打造平安和谐车站，开展普通话、手语教学、礼仪等各项培训提升了车站职工综合素质。

在这半年里我们以张站提出的“文化引领，稳中求进”的指导思想，各科室团结协作、同心协力，抓机遇，迎接新挑战，稳步提升，持续发展。

我们“三进一上”走进社区、到各大院校，各大商场、超市做宣传，宣传总站售票窗口、以便让广大居民了解客运中心经营情况、避免误乘；我们开展了网上订票和网上售票业务，方便学生和年轻群体购票；我们实行团体票免费上门送票服务等一系列便民服务。

在旅客服务中心学习工作的半年中，我不断学习业务，熟练的掌握了工作流程及工作要点，服从领导安排、积极努力工作，热心为旅客服务，学会换位思考、遇事能主动站在旅客的角度思考问题，回答解决旅客疑问，帮助旅客解决实际问题。

在这半年的学习工作中我也发现了自身的缺点，在处理一些问题的时候有些容易冲动，思考不全，在与旅客交流中语速比较快，造成旅客不明白，不利于与旅客之间的沟通。不太擅长察言观色，不能准确掌握旅客心理，不能很快把握旅客，不便于处理一些突发应急事件，以后需要改进，以便更好的与旅客交流、为旅客服务。

xx年下半年的打算

- 1、扬长避短、补足缺点，学会“稳重“的处理事情。
- 2、不断学习业务知识，扩展相关的知识，更好地为旅客服务。
- 3、积极参加科室活动，为科室建设增砖添瓦。
- 4、服从安排，做好自己份内的工作。
- 5、积极工作、做力所能及的事情。

6、热忱服务，服务将微笑到底。

总站为我们提供了优良的工作环境、安心的住宿环境，广阔的发展平台，我们依旧跟随总站政策，积极参加培训，内强素质外塑形象。

车站工作总结篇四

转眼间□xxxx年已经过了一半，回想上半年的工作，有收获也有不足，归纳总结后分为以下几个方面：

（三）在高速分站体验一天，让我认识到责任团队的重要性，团结协作才能出收益；四、参加本科室组织的各项活动，积极与新老员工沟通，学习老员工处事的沉稳灵活，学习新员工积极向上、敢于尝试的态度，取长补短，提高工作激情。

（二）业务知识方面还需要再加强，服务技能也需要再提升；

（三）遇到棘手问题，不够沉稳，思路不清晰、不灵活，应变能力需要进一步提高。

（二）努力学习业务知识，为旅客准确无误提供乘车信息；

（三）利用业余时间多看点书，拓宽一下知识面，丰富一下自己的头脑；

（四）为人处事多做换位思考，将工作做细，同事间互帮互助，更好的为旅客服务。

车站工作总结篇五

今年我们车站根据市卫生工作的总体部署和街道要求，开展了除“四害”的工作，在这项工作中，我们坚持以环境治理为主的综合防治方针，各项环境治理措施完善，四害孳生地

得到有效控制，现对本年度除四害情况总结如下：

一、加强领导，保障措施

1、提高认识，加强领导。车站领导把这项工作纳入工作日程，党委书记亲自挂帅，精心组织，安排扎实有效的措施，做好各项工作，真正把除四害防疫工作落实到位。

2、落实任务、明确责任，层层把关，确保了今年除四害工作高标准、严要求、高质量完成。

灭蚊方面，我们因地制宜、集中人力、物力对相关区域进行彻底消杀，采用喷雾机药物消杀方法，统一时间对下水道、地下车库、垃圾池等地进行消杀。

灭鼠工作，我们统一组织、统一时间、统一投药、统一清理掩埋火焚烧死鼠。同时，在车站范围内清除内外环境杂物、堆放物，垃圾日产日清，杜绝老鼠的食源、水源。对小卖部等重点场所，加大投药和预防力度，专人、定时、定量进行药物投放，加强防护措施，防治污染环境及药物中毒事件的发生。

灭蝇工作，我们加大宣传力度，通过橱窗、板报等多渠道，发动全体员工共同参与，真抓实干，抓好环境清理。

灭蟑螂工作，今年社区重点对单位小卖部、车场等地方进行整治，采取了自行投药和专业消杀相结合的方法，彻底消灭蟑螂滋生地。

今年的除四害工作经过阶段性的整治后，社区环境取得了一定的改观，员工的环境意识有了很大的提高，但这些成绩与上级部门的要求还存在一定的差距，我们车站将立足实际，从点滴小事做起，力争把车站建设成为环境清洁的车站社区。

车站工作总结篇六

xx年终将近，新的xx年即将到来，在即将过去的xx年里，我们在“服务创新树形象，四同四共铸品牌”经营指导思想的引领下，在服务中，不断创新，稳中求进，各项工作都取得了良好的业绩。

回顾xx年，在总站领导的正确的引导下，我们在以下几点有所提升：一、在服务方面有了较大的提升。

在接待旅客中，能主动上前接待旅客，结合“十字文明用语”利用“多说一句话”销售技巧，向旅客推销商品。当旅客在购买商品不知所措时，我们会结合旅客自身经济情况，提供自己的建议，使旅客满意而归。在接受旅客意见时，知错立该，虚心接受。在旅客购买商品较多时，我们会主动提供购物篮，帮提商品。让旅客时时刻刻感受到我们的热心、耐心、诚心、虚心、细心周到的服务。二、在商品陈列方面有所提升。

通过老员工孙杰的指点，在日常的商品陈列中，所陈列的商品能达到，美观、整齐、商品的日期做到了先进先出，基本杜绝商品超出保质期的现象。

三、在创新方面有所提升

创新主要使用新资源方面，随着手套、围巾、口罩、干果在我们超市的热销，提高了创收，让我们在创新上有了新的开扩点，有了新想法、新思路。同时结合总站微信购票平台，刊登我们超市商品信息，使旅客可以通过微信购票，可在我们超市购物享受打折优惠权，这样既提升我们超市的关注度，也提升了对微信购票平台的使用率。

当然以上的提升与总站领导的关怀和支持是分不开的，在此非常感谢总站领导在工作中给予我们的关爱与帮助，谢谢！

自开展“五不自”自己在工作中还存在以下的不足：

一、虽然自己认识到学习业务知识的重要性，但平时的工作中对业务学习力度还不够，只有在业务考试前，才临阵磨枪，考试的成绩总是不理想，同时也极大反映出自己存在懒惰的思想，在日常工作中，业务的不熟练、不熟知。

二、对规章制度，遵守不严，别人做到了，自己才去做，有得过且过的思想。

三、对自己要做的事，老有躲避的心理，害怕自己做不好，引来不必要的麻烦，对事态的发展缺乏必要的信心和担当。

四、对于同事们的新的工作方式方法，自己不会虚心接受，缺少积极向上拼的劲头，更何谈自己在工作上的能创新。

五、在服务旅客时，态度忽冷忽热，回答旅客的询问时，语气生硬，带有个人情绪，容易情绪化。在日常的工作中缺乏活跃的气氛，做事单一、死板，推销商品时不知如何正确的使用销售技巧，总感觉自己是心有余而力不足，这也是调动不起工作积极性的根本原因。通过整理以上不足，在崭新的xx年里我的工作计划如下：

一、在以后的工作中，加强对业务知识的学习，通过日常对商品的陈列，记录商品信息，定期自我总结，在所掌握业务的同时，扩宽业务知识面。

二、严格遵守总站规章制度，约束自己在工作中的不严谨，并做到严以律己。

三、对于自己不知能否完成的事，勇于尝试去做，并结合同事们的工作经验，努力完成所做的事，以此培养起自信心。

四、积极与同事们加强在工作中的交流与沟通，充分了解新

的工作方式方法，并在此基础上加入自己的想法，以此创新。

五、调整好自己的心态，我想毕竟旅客是给我们送钱，自己应正确面对旅客的需求，认真努力积极的服务旅客。同时，在日常的工作中通过向老员工请教销售技巧，改正自己在销售方面的单一、死板，并在实际工作中灵活运用，以此改变自己在工作中缺失的积极性。最后，为今后我们车站更好的发展，提如下建议：

一、通过每月售票数量，总结出每月那天那个时段客流量比较少，经过对比班次时刻，可以在此时段，凭车票在我们超市购物，享受限时打折促销活动，并把此信息刊登在我们总站网上购票和微信平台上，以此增加客流量。

二、制作详细乘车路线示意图，可以在上面刊登所乘坐班车到达目的地所需时间，可以在沿途标注经过我们车站所推出的旅游景点，并写出旅游景点的特色及历史文化，所需费用，分发到旅客手中，以此加大对我站旅游行业的宣传力度。

以上是我的工作总结，如有不当之处，敬请指正，谢谢！

车站工作总结篇七

汽车站新员工个人工作总结转眼间[]20xx年已经过了一半，回想上半年的工作，有收获也有不足，归纳总结后分为以下几个方面。

一、学习张总报告，从中让我了解本企业的发展前景、及目标，也为自己今后工作指明了方向。

二、积极参加站上组织的各项技能培训活动，从而对自身是一种修正和提升过程，虽然原来也培训过，但技能是要不断改进，才能满足工作和自身的需求。

三、在高速分站体验一天，让我认识到责任团队的重要性，团结协作才能出收益。

四、参加本科室组织的各项活动，积极与新老员工沟通，学习老员工处事的沉稳灵活，学习新员工积极向上、敢于尝试的态度，取长补短，提高工作激情。

一、工作方法不善于归纳总结，遇到特殊事情往往处理完了，就不再去考虑一下有无更好的处理方法。

二、业务知识方面还需要再加强，服务技能也需要再提升。

三、遇到棘手问题，不够沉稳，思路不清晰、不灵活，应变能力需要进一步提高。

一是积极改进工作方法，提高工作质量和效率，不断总结经验，吸取教训，提高自身应变能力。

二是努力学习业务知识，为旅客准确无误提供乘车信息。

三是利用业余时间多看点书，拓宽一下知识面，丰富一下自己的头脑。

四是为人处事多做换位思考，将工作做细，同事间互帮互助，更好的为旅客服务。

车站工作总结篇八

为切实做好精神礼貌建设，深化礼貌客运的建立工作，进一步规范公共客运服务，提升服务水平，树立客运形象，近段时间公司一向组织我们车站职工系统的学习各项行为规范，我也从中受益匪浅，下面谈谈我在学习中的一些心得体会！

精神礼貌的建设一向是国家社会和组织大力倡导的，作为一

名窗口服务的工作人员，要以精神礼貌建设为指导，本着“为乘客服务，让乘客满意”的服务理念，努力提升服务意识、服务标准、服务潜力，始终把“为乘客服务、向乘客承诺、请乘客监督、让乘客满意”放在第一位，努力提升自身政治觉悟和思想道德素质。在以后的工作中要遵循“四个主动和五心服务”：主动解答乘客问询、主动为乘客导购导乘、主动扶老携幼、主动为特殊乘客排忧解难；对待乘客热心、照顾乘客细心、帮忙乘客诚心、解答问题耐心、理解意见虚心。牢记和学习三优三化“：即透过基础设施、经营管理和精神礼貌建立等工作，实现公交客运的优质服务、优美环境和优良秩序；透过公交客运各项服务质量标准，实现服务过程程序化、服务管理规范化和服务质量标准化。

作为一名窗口工作的服务人员，我深深的明白，服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的明白只有用心了才能做好服务，售票窗口的工作最直接的展示了我们客运公司的形象，但是，我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的，经常有乘客因为不满意我们的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。既然有矛盾，有问题，我们就要自我检讨。那么，怎样才能真正做到”用心服务“呢？任何一个错误，都会给乘客和自己的正常工作带来不必要的麻烦。”用心“服务的过程中，如果你很热心，有耐心，却不够细心，很可能结果事与愿违，好心办错事；如果你细心，却不热心，也没有耐心，纵使你能够解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎样能够得到乘客的肯定呢？打个比方，如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光，那么细心就是那个默默支撑的烛台。我们要设身处地地为乘客着想，尽可能去帮忙他们，用自己的真心付出，证明着”用心服务“就是永远从心底里去关爱他人，帮忙他人。我们常说，顾客是上帝。但”上帝“也需要真真切切的感觉到，而这感觉就来自我们所带给的实实在在的服务，我们对乘客的一句亲切问候，一次周到的服务，换来乘客对我们的信任和支持，这就是我们在工作中收获的最大喜悦！

任何一个公司都有保证其正常运行的规章制度。这些制度的设立是为约束员工的行为，以到达群众的通力合作、协调进步。作为公司中的一员，我必须就应严格遵守各项规章制度，以保证日常工作的顺利进行。自觉遵守公司的规章制度是提高自己自律潜力有效途径，也是让自己更优秀的基本保证。

作为一名合格的窗口售票员，就应牢记并严格遵守操作规程：

1、准备工作

(1) 着装整洁、佩戴服务证。

(2) 参加班前会，理解任务。

(3) 打开售票系统，检查设备，输入本人工作代码，设备故障及时报告班长，核实票据起始号与微机票号是否相符。

(4) 备好零钱和服务牌，整理操作台，开窗售票。

2、收款售票

(1) 面带微笑，应对旅客，称呼”您好。“

(2) 售票时耐心解答旅客提问，详细询问旅客所购客票时间、详细线路、种类、张数等

(3) 30秒出票，客票清晰，并唱收、唱付、唱日期、坚持做到三唱三清。

(4) 旅客走时有送声”钱票点清，请慢走。

3、结帐缴款

(1) 清点票款。

(2) 交款。

4、下班前

(1) 按程序关掉售票系统，锁好票箱。

(2) 做好交接班工作，搞好分担区域卫生。

(3) 关掉门窗

很多人认为售票是枯燥乏味的工作，但我既然参加了这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负职责就必须能够做好，我必须要做到能吃苦，能忍受，在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，努力提高自身素质，克服不足，热情，用心，认真的完成岗位职责。学无止境，时代发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈努力学习，完善自己，提高解决突发问题的潜力，并在工作过程中慢慢克服和调节急躁情绪，用心，热情的对待每一个乘客。这也是我对自己在即将到来的新的一年工作的期许！

车站工作总结篇九

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。