

最新客运工作总结和工作计划 客运站年度工作总结(优秀10篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。相信许多人会觉得计划很难写？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

客运工作总结和工作计划 客运站年度工作总结篇一

一、以创建文明窗口为目标，加强组织领导，精心安排部署。党的十四届三中全会通过的《关于加强社会主义精神文明建设若干问题的决议》是全党全国人民跨世纪精神文明的行动纲领。根据《决定》，国家交通部制定了道路旅客运输三优、三化规范，省交通厅出台了树立精神文明先进典型的实施方案，并从2001年以来，按照打照最能反映行业文化程度的精品，培育最能折射文明形象的亮点，选树最能发挥示范带动作用的先进典型的指导思想，以管理严、服务优、素质高、环境美、效益好为主要内容，以省内领先、国内一流为定位标准，开展文明示范窗口的创建活动。这一重大的举措，在xx客运总站引起强烈反响。

总站党支部认为，在搞好物质文明的同时，重视精神文明建

设，是执政党的宗旨和性质所决定的。在新的历史时期基层党组织必须坚持两手抓、两手都要硬，相互促进，缺一不可。正是基于这种认识，站支部一班人带领全站干部职工团结奋进，努力工作，严格按照省厅文明窗口的标准和要求，做了许多艰苦细致的工作。在创建活动中，积极行动，统一安排，总体规划，真抓实干，制定制度，为争创省级文明单位做了大量卓有成效的工作，使全站上下形成了人人讲文明、个个为争创活动做贡献的良好氛围。领导班子是领导双文明建设的核心力量，充分发挥党支部的政治领导的核心作用，是大

力发展客运事业，坚持精神文明建设的根本保证。

二年多来，党政一把手十分重视精神文明建设，始终坚持物质文明与精神一起抓的工作方针，实施一把手工程，把创建文明单位列为党支部的议事日程，做到机构健全、措施落实，目标明确。特别是从去年以来，结合全省行风评议和xx市委、市政府《关于深入开展优化发展环境、树立行业新风评优评差活动的实施意见》，在双评活动领导组的基础上，成立了党支部书记，站长为组长，工会、青年团、妇委会为成员的创建文明窗口工作领导小组及有关组织机构，制定了中常期目标规划和实施办法，多次召开会议，做出具体安排，使创建活动落到实处。

共关系的最高奋斗目标，通过精湛的业务素质、良好的职业道德、规范的管理制度、高度的负责精神，良好的窗口形象为乘客和客户提供最便捷、高效的服务。为了进一步确立以民为本的工作理念，让xx客运总站成为旅客之家，总站大力提倡人文关怀和人性化服务，结合行业特点，推出了开通热线电话，24小时提供咨询服务；设立便民箱，提供送开水服务；设置候车专席，为老、弱、病残、孕等乘客提供特别服务；规范车辆座位号码，使乘客对号入座；设立意见箱

（簿）、监督本和监督电话，随时接受社会监督；增加电话预约订票业务；为司机提供方便快餐等便民、利民服务措施。在提高服务效率方面，公开承诺：高峰时旅客购票排队时间不超过10分钟，购一张票限在30秒以内。同时，为改进工作作风，把服务质量搞上去，狠抓制度建设。先后建立了学习培训计划，新增了35项管理制度，完善了44个岗位职责，规范了11类岗位工作程序，制定了客运人员服务工作标准以及考核奖励办法。以学习培训提高员工的综合素质，以规章制度约束个人行为，以程序制度理顺业务关系，以自律制度促进清正廉洁。服务是真诚，温暖万颗心。这不是挂在嘴上的口头禅，而是实实在在地落实到具体的行动上。去年8月初正值酷热时节，一位从北京乘车进站的青年孕妇脸色苍白，痛苦的神情，引起了接站服务员的注意。马上呼叫120急救车，

亲自护送到医院救治，幸好抢救及时，安然无恙。随后，打电话通知她在xx的丈夫，感动的全家人不知说什么才好。还有一位年过半百的老人要到xx看望儿子，因耳聋未乘上早上的班车，值班站长耐心的安慰他不要着急，帮他买吃了中午饭，下午送他上车启了程。老人望着摇摇手，表示敬意。文明服务蔚然成风，好人好事层出不穷。从去年10月至今年10月一年中，车站站务人员共拾到旅客丢失的现金1万多元，存折2个、1147元，大额银行卡4张，价值约1.5万元的各种行李物品20余件，全部归还到失主手中。先后收到感谢信2封，锦旗3面。

客运工作总结和工作计划 客运站年度工作总结篇二

50%，预计2017年春运客流仍以务工流、学生流、探亲及旅游流为主，今年春运会出现“学生流”、“探亲流”、“返乡流”汇合的客流高峰。为做好今年的春运工作，并针对春运特点建立工作预案，按照工作预案要求，建立24小时值班制度和领导带班制度，要深入生产第一线检查春运工作措施的落实情况，及时发现并解决存在的困难和问题，确保春运工作顺利进行。

四、加强安全监管，确保春运安全稳定

运输安全是春运工作的重中之重。今年燃油税改革、天气变化和金融危机的影响，给春运工作增加了不确定因素。运管机构和运输企业认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，将安全工作放在春运工作的首位，认真贯彻落实有关安全管理规定，全面落实企业安全生产主体责任，严格落实安全责任制，细化各项安全管理措施。

1. 把好驾驶员从业资格关。各运输企业要加强运输从业人员特别是驾驶员的安全教育和培训，增强安全意识和责任意识，严禁无从业资格证的人员驾驶营运车辆。

总之，我站在2位同志共同努力下，2017春运实现了安全生产既定目标，为全年交通系统安全生产各项工作打下了良好的基础。但也存在着一些问题。我站将在认真总结的基础上，吸取教训，继续认真地抓好安全生产管理，确保全年安全生产工作的稳定。

客运工作总结和工作计划 客运站年度工作总结篇三

一、以人为本开展广泛宣传，营造“安全生产年”活动氛围。安全生产历来是汽车客运站管理的重中之重，被摆在突出位置，为了给旅客平安乘车营造一个良好的环境氛围，车站始终把“向安全要效益、以安全促生产”的主导思想贯穿于生产创收全过程，正确处理安全与效益、安全与荣誉、安全与稳定、安全与发展的关系，建立健全管理机制，把安全思想教育放在主要议事日程，采取各种措施，强化全员安全意识，一级抓一级、逐级抓落实，把领导责任放于一票否决的考核之中靠实责任，定期不定期召开站务扩大会、班组长、班组学习会和职工大会，讲安全、抓安全，把安全生产意识植根于责任管理，落实在客运服务报班、安检、售票、检票、出站的每一个环节，同时充分利用广播、电子大屏、多媒体、宣传广告等宣传工具，主动向旅客宣传有关乘车安全常识和规定，正确引导旅客自觉维护乘车公共安全。

二 整章建制、强化制度管理，狠抓措施落实。

今年安全工作，把继续补充完善安全生产管理制度列入计划，针对上存在的问题和出现的新年感情况，认真分析、准确定位，在生产经营过程中针对问题定措施整改，对管理制度及时补充完善，确保制度的使用性、有效性和高效执行力，相继制定了对原有按检报班、“三品”检查等制度进行适时补充完善，与此同时与所有进站车辆签定进站协议，进一步从管理上明确站运双方合法权益，为进一步强化内部制度化管理，按照运管部门及集团公司确定的安全管理主体责任目标，车站按照谁分管谁负责的原则，站长与分管副站长、车站与

班组、班组对岗位个人层层签定安全目标管理责任书，进一步明确了安全目标责任。在今年安全生产管理中，车站准确把握市、区运管局及集团公司继续深入开展“安全生产年”活动文件精神，按要求、分阶段针对在排查中发现的安全隐患制定措施进行整治，尤其对进站参营车辆私自随车携带小凳、翻新轮胎前置使用等重大安全隐患进行专项治理检查，并采取上路稽查的方式对整治结果跟踪验证，达到了措施落实高效执行。针对站前过往车、出租车、私家车（黑出租）站前涮客揽客、哄抬票价、扰乱客运秩序，给旅客出行带来严重人身安全隐患的情况，联合运管、公安巡警进行专项“打黑车、除隐患、确保旅客平安出行”活动，经过几个月的不懈努力，整治后的站前秩序有了好转，但“黑出租”现象时松时紧，没有彻底根除，成为车站生产经营活动的大难点。

三、加大安全管理“物防”投入，夯实“技防”基础。安全综治水平，从设施设备上加大投入力度，购置客运稽查车一部，安装消防监控、视频网络监控系统、站内设置安全防护栏、投入资金实现“x”光“三品”检测仪的更新换代，使本站安全管理实现了网络化管理的平台，从物质上为“安全生产年”活动的开展进行了强有力的保证。安全监控系统的有效使用，彻底改变了治安防范中的盲区、死角现象，监控信息制定严格的储存、调阅、查询管理办法，通过监控系统的有效运行，既对车站服务过程规范化形成了质量管理平台，又对配合公安部门有效打击不法份子对旅客购票、候车、乘车过程中存在的潜在威胁起到了震慑作用。

客运工作总结和工作计划 客运站年度工作总结篇四

一、贯彻落实，认真部署

春运前夕，我公司积极准备，认真部署春运工作。通过召开公司管理人员及全体驾乘人员春运动员大会，认真传达交通主管部门2017年春运安全生产工作会议精神，按照“以人为

本，安全第一，组织有序，优质便捷”指导原则认真部署春运安全各项工作。

二、健全机构

加强领导

为确实加强春运工作组织领导，公司成立了“2017年 春运工作领导小组”，由法人×任组长，安全科长×任副组长，成员有：×××，领导小组下设办公室，并制定了具体实施方案和应急方案。

二、落实安全责任，确保春运工作顺利进行。 公司法人与驾驶员签订了2017年春运安全责任书，落实安全责任。

三、加强安全监管

确保春运安全稳定

运输安全是春运的重中之重。公司认真贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，将安全工作放在春运工作首位，认真贯彻落实有关安全管理规定，全面落实企业安全生产主体责任，严格落实安全责任制，细化各项安全管理措施。

1、把好驾驶员从业资格关；

加强驾驶员的安全教育和培训，增强安全意识和责任意识，严禁无从业资格的人员驾驶营运车辆。

2、把好车辆安全技术状况关；

春运前一个星期公司所有车辆在运管检测线提前进行车辆的春运检测，防止机械事故的发生，确保春运安全。

3、充分利用gps加强动态监控；

运用gps安全监控信息监督驾驶员安全行车，及时纠正超速，超载，疲劳驾驶等危及安全行车的行为。

总之，在公司全体干部职工的共同努力下，2017年春运未发生交通事故投诉事件，实现了安全生产的既定目标，为全年安全生产各项工作打下了良好的基础。

客运有限责任公司

2017年2月24日

客运工作总结和工作计划 客运站年度工作总结篇五

汽车站年度工作总结暨下年工作安排二00*年，我站在集团和公司的正确领导和大力支持下，在行管部门的鼎力协作下，全站职工团结一致，奋力拼搏，不仅圆满完成了“春运”、“五一”、“十一”黄金周旅客运输工作任务，而且提前8天超额完成了全年的各项经济指标，并连创历史新高。1—10月份共完成营收15001921.1，比去年增长了42.。稽查队队员不分昼夜共查处超员车辆8辆，没收暗藏马扎14，拆除私自加座3x个，查处站外拉客倒客、乱停乱靠违规行为6起；派出所、安全室对营运车辆进行了全面的安全消防检查，对无防火设施的车辆更换和补配灭火器共16；“三品”检查共收缴各类管制刀具73把、易燃、易爆品、气体等279瓶；派出所调解民事纠纷案5，批评教育56x次，清理闲杂人员54x次、受理各类报警12、处理各类违法违规人员计18x次、抓获盗窃嫌疑人，移交迎泽分局治安队犯罪嫌疑人；一、二检站查堵无票人员近多人、补软票7x万元、补直提6x万元；站务售站台票2x万元；车站涌现出的好人好事达千余件；收到旅客感谢信近百余份、收到车主赠送的锦旗9面；4月份被山西省劳动竞赛委员会授予民“五一”表彰先进单位并荣立集体二等功、9月份荣获市精神文明建设委员会“先进单位标兵”的称号。车站各部门认真负责，层层把关，衔接到位，配合密切，均提

前超额完成了全年的各项生产任务，取得了社会效益和经济效益双丰收。我站将总结经验、寻找不足、以励再战。一、完善内部管理制度，增强员工责任心。

今年我站结合各部门实际情况，从完善各岗位职责、工作流程及考核管理制度入手，系统性、标准化地落实质量信誉考核；授权部门调整工作时间、合理配备岗位，发挥特色服务；实行周五安全生产例会制度，对本周工作进行交流、沟通，查找管理中存在的不足并及时协调解决；经常举行征求职工意见座谈会，发现问题及时整改；实行定期召开旅客、车主座谈会，对管理中存在的问题及时纠正，以改进工作作风，完善管理职能和监督职能；这样细化内部职责，严格质量信誉考核，增强了干部职工责任心、提高了管理水平，所以车站从车辆安全关、准入关、售票关、定员关、“三品”检查关、服务质量关、出行关处处严格考核，使我站圆满顺利安全地完成了全年的生产任务。

二、积极开展保持员先进性教育活动，再树文明“窗口”形象。

为了提高服务质量，太原汽车站支部坚持把学习实践“三个代表”，重要思想贯穿于先进性教育活动始终，用实际行动做贯彻“三个代表”重要思想的表率，做立党为公，服务旅客的表率。党员干部在本职岗位上充分发挥出先锋模范作用，汽车站支部开展了“一名党员一面旗帜，党旗为我指方向，我为党旗增光彩”的活动；在服务台公示服务承诺：“有困难找我们，员在您身边，青年文明号为您服务”真正为旅客提供方便解决困难；设“保先”教育征求意见箱；在服务台摆放车主、旅客征求意见卡；每周六、日为党员义务奉献日，支部党员轮流在服务台进行义务服务、宣传，发放征集意见卡；各部门每周两次在班后进行业务技能学习、职业道德教育；改进售票处、检票口服务标识标牌；增加双语语音广播系统；为旅客增设警示标牌及语音广播提示；专设英语、哑语售票口；为旅客配备了针线包、晕车药、创可贴等便民服务箱；安排专人

为特殊旅客服务；车站向旅客和经营者公开服务承诺、向司乘人员公开工作人员“十要十不准”；向社会公开值班站长电话及投诉电话，随时接待旅客咨询、受理投诉、为旅客排忧解难；通过多种人性化服务措施和接受社会的广泛监督，致力打造一流的服务品牌。党员干部用实际行动深入生产一线，带动鼓励职工以饱满的工作热情、无私奉献的企业精神，不仅车站效益突飞猛进，更赢得了广大旅客和经营者的赞誉，经营公司的锦旗不断，旅客的表扬信频频传来…，我站以优质的服务回报旅客、回报社会，成为交通行业文明服务“窗口”的一面旗帜。

三、营造良好的客运环境，更大限度满足旅客出行需求。

为了维护旅客和经营者的合法权益，为了广大旅客的生命财产不受侵害，我站配合行管部门加大打击黑车力度，利用语音广播循环提示，动员旅客进“放心站”乘“安全车”，共同打击站外“黑车”，给经营者创造了一个公平、公正的经营场所，以此吸引了大量经营者进站发车，今年新增线路：太原-汉中、哈尔滨、长春、荆州、十堰、武汉、唐山、民权、怀仁等班线，更新太原-大同豪华车辆，改进线路，多数能辐射到旅游景点；在火车站出站口悬挂汽车时刻表；与新闻报刊、电信、省交通广播电台联合传送车站班线信息；每逢节假日、黄金周期间紧紧抓住这一契机，提前安排，统一部署，充分发挥管理、服务、场站方面的优势，和旅游公司联手，保证充足运力，提前与各大中专院校联系记录主要流向、日期，并组织车辆到学校统一接学生，以方便学生出行；随着客运市场日趋规范、营运线路的增多、车站品牌的延伸，更加满足了旅客方便、快捷的出行需求，使我站客流稳定增长，形成良好的发展局面。

四、加强安全管理，保障出行旅客生命财产安全。

我站全面贯彻落实“安全第一，预防为主”的管理方针，崇尚“关爱生命、关注安全”的经营思想，建立健全驾驶员从业

资格证档案、第三者责任保险、车辆二级维护、线路牌档案、营运车辆信息档案、车辆因故停运档案、顶班车档案等，记录详细，随时备查；要求各部门利用广播、横幅、标语、板面等形式对职工、车主和司乘人员进行安全宣传教育；严格核查进站班车手续，对证件不齐的车辆一律不准报班；做好限时进站工作，班车按时有序进站、入位、出站；认真做好进站乘车旅客的“三品”检查及班车出站时的超员、超载检查；派出所与进站班车签订《太原汽车站站车治安协议书》计483份，对司乘人员统一制作了胸卡，进行规范化管理；同时车站积极配合行管部门，打击站外站、治理站内外喊客、拉客、倒客、车辆乱停等行为，使站场内外秩序井然；设辛家庄、新城二检站严堵超员出行，确保了旅客乘车安全，安全工作成绩突出，为完成全年生产任务奠定了坚实的基础。

五、工作中存在的不足：

1、站外拉客、站外站、站外黑车、公路出租等违法违规行为未能彻底取缔，客运市场不规范，形成恶性循环的客运秩序。

2、每逢客运高峰期间，一些客流较集中的线路(如朔州、大同)会出现调配加车困难的情况，由于加车空车返程，实载率降低，成本太高，导致车主不愿加车出行，影响及时疏送旅客。

3、并州运业客运公司在客流高峰期，在正常报班的情况下，竟私自不进站，在站外电力大厦发车，导致大同方向的旅客出现突然滞留现象，这不仅严重影响道路客运形象，特别是对旅客所携带的物品得不到安全检测，旅客的生命财产存在极大的安全隐患，更损害了企业和合法经营者的权益。

六、20xx年的工作安排：

1、我站继续和行管部门协作，严厉打击站外黑车等违法违规行为，彻底取缔“站外站”，维护广大旅客和经营者的合法

权益;稽查人员、派出所人员加强早、中、晚空隙时段的查堵工作，彻底清除站内外喊客、拉客及“车托”行为。

2、关心职工生活，逐步改善职工工作环境、福利待遇，充分调动职工的积极性，提高员工主动服务意识，增强团队凝聚力，保障车站各项工作顺利完成。

3、继续加强职工职业道德教育、业务技能培训，安排分班组定期进行学习，要求职工掌握工作所需要的英语、哑语等日常用语，掌握新增线路的基本情况，熟记旅游景点的基本常识，进一步提高我站的服务质量。。

4、加快小店二检站的设立，监管出站车辆合法经营。

5、我站结合开展保持员先进性行活动，继续加强党风廉政建设，弘扬求真务实的工作作风，努力建设管理规范、运转协调、文明服务、廉洁高效、群众满意的交通运输行业。

客运工作总结和工作计划 客运站年度工作总结篇六

20xx年春运工作，从2月4日起至3月16日止，共40天。春运期间，我站积极发挥作为一个_门职责，统一安排人员进行强化治理、检查、指导工作，为群众出行提供极大的便利，保障了春运工作顺利有力开展。

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。

春运期间我站利用简报、宣传栏和横幅等多种方式进行宣传，与进站发车的驾驶员、车主面对面交流冬季安全行车经验，要求他们及时维修车辆，并叮嘱驾驶员做到春运安全行车。

春运前对全体员工进行了春运动员和春运安全学习，对春运期间可能发生的客流突增、安全事故、火灾雨雪恶劣天气等突发事件提前预测演练，并签订安全责任书。

强化对营运车辆及驾驶员的安全检查力度，春运期间增加检车人员，把好车站安全源头关。

对各进站春运车辆进行全面检查，车辆是否按期参加车辆综合技术性能检测和二级维护；车辆技术等级是否与经营范围相适应；客运车辆是否按规定安装并使用gps行驶记录仪，保证有效正常监控。各车辆严格执行人车联检工作标准，不符合要求、安全无保障的车辆，一律禁止参加春节运输。

对各种证件和驾驶员的检查工作。按照上级新的要求，利用新的“安全例检单”和“派车单”。严格检查“六证”、“两单”，严禁酒后驾车、严禁疲劳驾车，发现无即时证明、即时证明过期或人证不符、车证不符、车辆安全技术不达标者，一律不准参加春运；严格执行各车辆的人车联检，严格审查其营运手续和各项保险，严禁违规加班包车。我站还对各营运车辆的有关证件和安全随车设施分别进行了拍照，以此作为影像材料予以存档。

认真落实“三不进站、六不出站”规定，在客运站有“三品”专人检查，新印制了“安全出站登记表”和“三品检查登记表”，做到了四有，即：有专人、有检查、有记录、有处理；把“三品”查在站内，堵在车下。防止发生破坏事件

和违章、违规现象，杜绝各类责任事故的发生，保证了春运安全源头关，确保了旅客生命安全，使旅客出行安全得到了有力的保障。

春运期间，严格落实安全管理在现场制度，安全人员到发车现场，坚决杜绝一切违章违规行为的发生。

对违规、违纪车辆进行严格检查，每天都对各客运车辆进行安全例检和出站登记，不符合要求的车辆，决不放行，对超员车辆坚决不予放行，努力做好乘客思想工作，将超员乘客安全有序的进行分流，对车辆违规违纪按规定进行处理。

客运工作总结和工作计划 客运站年度工作总结篇七

20xx年春运工作，从2月4日起至3月16日止，共40天。春运期间，我站积极发挥作为一个交通部门职责，统一安排人员进行强化治理、检查、指导工作，为群众出行提供极大的便利，保障了春运工作顺利有力开展。

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。

春运期间我站利用简报、宣传栏和横幅等多种方式进行宣传，

与进站发车的驾驶员、车主面对面交流冬季安全行车经验，要求他们及时维修车辆，并叮嘱驾驶员做到春运安全行车。

春运前对全体员工进行了春运动员和春运安全学习，对春运期间可能发生的客流突增、安全事故、火灾雨雪恶劣天气等突发事件提前预测演练，并签订安全责任书。

强化对营运车辆及驾驶员的安全检查力度，春运期间增加检车人员，把好车站安全源头关。

对各进站春运车辆进行全面检查，车辆是否按期参加车辆综合技术性能检测和二级维护；车辆技术等级是否与经营范围相适应；客运车辆是否按规定安装并使用gps行驶记录仪，保证有效正常监控。各车辆严格执行人车联检工作标准，不符合要求、安全无保障的车辆，一律禁止参加春节运输。

对各种证件和驾驶员的检查工作。按照上级新的要求，利用新的“安全例检单”和“派车单”。严格检查“六证”、“两单”，严禁酒后驾车、严禁疲劳驾车，发现无即时证明、即时证明过期或人证不符、车证不符、车辆安全技术不达标者，一律不准参加春运；严格执行各车辆的人车联检，严格审查其营运手续和各项保险，严禁违规加班包车。我站还对各营运车辆的有关证件和安全随车设施分别进行了拍照，以此作为影像材料予以存档。

认真落实“三不进站、六不出站”规定，在客运站有“三品”专人检查，新印制了“安全出站登记表”和“三品检查登记表”，做到了四有，即：有专人、有检查、有记录、有处理；把“三品”查在站内，堵在车下。防止发生破坏事件和违章、违规现象，杜绝各类责任事故的发生，保证了春运安全源头关，确保了旅客生命安全，使旅客出行安全得到了有力的保障。

春运期间，严格落实安全管理在现场制度，安全人员到发车

现场，坚决杜绝一切违章违规行为的发生。

对违规、违纪车辆进行严格检查，每天都对各客运车辆进行安全例检和出站登记，不符合要求的车辆，决不放行，对超员车辆坚决不予放行，努力做好乘客思想工作，将超员乘客安全有序的进行分流，对车辆违规违纪按规定进行处理。

加强春运及春节期间值班工作，坚持24小时值班，落实值班制度，对节日期间的值班工作全面安排，把责任落实到岗、到人。客运站工作人员要24小时开机，确保信息畅通。值班人员要坚守岗位，认真履行职责，密切关注和了解本站的安全运行情况。完善应急救援体系建设，一旦发生突发公共事件，要紧急启动相关应急预案，采取有效措施控制事态发展，及时报送信息至客运站领导。

总之，我站在今年春运期间组织圆满、措施得力，各项工作均能很好的完成，确保了既定的目标任务。据统计，春运期间我站共安全发运车辆1476班次，安全输送乘客19786人次，未发生一起交通安全事故，为人民群众的出行提供了强有力的安全保障，受到了广大乘客的一致好评和高度赞扬。

1.客运站春运工作总结会议讲话稿模板

2.春运工作总结

3.客运站个人工作总结

4.春运工作总结范例

5.街道春运工作总结

6.企业春运工作总结

7.春运值班工作总结

8.春运交通工作总结

客运工作总结和工作计划 客运站年度工作总结篇八

安全生产历来是汽车客运站管理的重中之重，被摆在突出位置，为了给旅客平安乘车营造一个良好的环境氛围，车站始终把“向安全要效益、以安全促生产”的主导思想贯穿于生产创收全过程，正确处理安全与效益、安全与荣誉、安全与稳定、安全与发展的关系，建立健全管理机制，把安全思想教育放在主要议事日程，采取各种措施，强化全员安全意识，一级抓一级、逐级抓落实，把领导责任放于一票否决的考核之中靠实责任，定期不定期召开站务扩大会、班组长、班组学习会和职工大会，讲安全、抓安全，把安全生产意识植根于责任管理，落实在客运服务报班、安检、售票、检票、出站的每一个环节，同时充分利用广播、电子大屏、多媒体、宣传广告等宣传工具，主动向旅客宣传有关乘车安全常识和规定，正确引导旅客自觉维护乘车公共安全。

今年安全工作，把继续补充完善安全生产管理制度列入年度计划，针对上年度存在的问题和出现的新年感情况，认真分析、准确定位，在生产经营过程中针对问题定措施整改，对管理制度及时补充完善，确保制度的使用性、有效性和高效执行力，相继制定了对原有按检报班、“三品”检查等制度进行适时补充完善，与此同时与所有进站车辆签定进站协议，进一步从管理上明确站运双方合法权益，为进一步强化内部制度化管理，按照运管部门及集团公司确定的安全管理主体责任目标，车站按照谁分管谁负责的原则，站长与分管副站长、车站与班组、班组对岗位个人层层签定安全管理责任书，进一步明确了安全目标责任。在今年安全生产管理中，车站准确把握市、区运管局及集团公司继续深入开展“安全生产年”活动文件精神，按要求、分阶段针对在排查中发现的安全隐患制定措施进行整治，尤其对进站参营车辆私自随车携带小凳、翻新轮胎前置使用等重大安全隐患进行专项治

理检查，并采取上路稽查的方式对整治结果跟踪验证，达到了措施落实高效执行。针对站前过往车、出租车、私家车（黑出租）站前涮客揽客、哄抬票价、扰乱客运秩序，给旅客出行带来严重人身安全隐患的情况，联合运管、公安巡警进行专项“打黑车、除隐患、确保旅客平安出行”活动，经过几个月的不懈努力，整治后的站前秩序有了好转，但“黑出租”现象时松时紧，没有彻底根除，成为车站生产经营活动的大难点。

安全综治水平，从设施设备上加大投入力度，购置客运们稽查车一部，安装消防监控、视频网络监控系统、站内设置安全防护栏、投入资金实现“x”光“三品”检测仪的更新换代，使我站安全管理实现了网络化管理的平台，从物质上为“安全生产年”活动的开展进行了强有力的保证。安全监控系统的有效使用，彻底改变了治安防范中的盲区、死角现象，监控信息制定严格的储存、调阅、查询管理办法，通过监控系统的有效运行，既对车站服务过程规范化形成了质量管理平台，又对配合公安部门有效打击不法份子对旅客购票、候车、乘车过程中存在的潜在威胁起到了震慑作用。

客运工作总结和工作计划 客运站年度工作总结篇九

整治专项行动开展以来，县专项整治领导小组对辖区所有客运企业开展了一次安全大检查，督促企业严格落实安全生产制度，切实承担起安全主体责任，严防安全性能不合格和报废车辆上路运营。在隐患排查中，对客运车辆未参加定期检验，达到报废标准而未办理强制报废手续的以及交通违法行为未处理的，责令客运企业停止营运，对驾驶人未换证、未提交身体条件证明、记满12分以及违法未处理的，责令客运企业不得安排驾驶客运车辆，为整治工作的开展奠定了坚实的基础。

专项行动中，县专项整治领导小组和运输企业负责人深入客运企业，组织驾驶人和司乘人员认真学习了国发23号文件、

省市两个责任规定等相关文件精神，向广大客运车辆驾驶人宣讲“超速、超员、车辆带病行驶”等交通违法行为易发生交通事故的必然性和危害性以及遵章守法、文明行车的重要性，并通过悬挂横幅、发放宣传单等形式，提高驾驶员的安全认识，提醒驾驶人不开疲劳车、不开超载车、不开超速车、不开带病车。共组织驾驶人学习6场次，散发宣传资料3万余份，发放交通安全提示卡800余张，同时在县汽车运输公司候车大厅和交警大队车管分所大厅摆放电视机，滚动播放交通事故警示片，让驾驶人受到一次深刻的教育，切实提高了驾驶人的交通安全意识和自我保护意识，对客运驾驶员进行交通安全知识培训教育，并对接收培训教育驾驶员在学习卡上签字盖章，提高客运驾驶员的警惕性。

品”检查制度，做好检查登记，把好道路运输生产安全源头关。客运企业主要领导每季度进行一次安全检查，分管领导每个月进行一次安全检查，对于重点时段和重点岗位实行不间断的安全巡查和抽查，确保各项制度执行到位。同时，加强对企业gps监控平台监督建设与管理，“两客一危”车辆全部安装gps监控终端，切实发挥科技信息技术在运输安全监管上的有效作用。

交通、运管部门对辖区内所有道路运输企业、377辆定线客车和445辆出租车的车容车貌，日常经营行为，服务质量进行综合考评，对考核不合格的企业责令整改，对未参加考核或考核不合格的35名驾驶员进行了为期3天的道路运输法律、法规和相关知识的强化培训，并在从业资格证上予以记录。促使企业加强从业人员教育管理，改善服务态度，提高服务质量。对出租车行业，共出稽查车辆85辆/次，562人/次，查处各类违规经营行为105起，查处黑出租28辆、黑教练车6辆，对42名不使用或不按规定使用计价器的驾驶员视其情节分别给予行政处罚，7名驾驶员在从业资格证上记分，2名出租车驾驶员被注销其从业资格证。

3个，检查客运车辆40000余台次，查处客运交通违法行为18

起，行政拘留2人，卸客转运20余人次。并对7座以上客车做到逢车必查、逐车登记，对超员客车坚决就地卸客转运，对违法行为突出的客运企业及时通报主管部门进行整改，确保了路面秩序畅通有序，加大客运车辆路面管控力度，充分利用客运服务站和临时执勤点警力集中、昼夜监控的有利条件，路查民警严格落实客运车辆逢车必查制度，对查出的客运车辆及其驾驶员的交通违法行为，坚决按照“四个一律”的要求对其从严进行处罚，并认真做好检查登记工作，确保了路面秩序畅通有序，消除了事故隐患。

道路客运企业结合隐患整治专项行动，由主要负责人带领各分管领导，重点对车辆营运证件不齐全而安排发车的行为、未经安检或安检不合格车辆排班运行的行为、不按规定执行门检、安检、车检和出站车辆超负的行为、站内环境卫生脏、乱、差和“三不进站，五不出站”源头管理责任落实不到位等问题进行了自查自纠，共排查车辆620辆/次，查出隐患80多条，现已全部整改。通过以上方式，使1000多名司乘人员受到了教育。

理体制机制尚不完善，防范事故能力低等问题，这些需要我们在今后的工作中进一步努力改进。

通过此次专项行动的开展，集中排查治理了一大批安全隐患，严厉打击了非法违法生产经营建设行为，使生产经营行为逐步规范，生产环境更加安全和谐。下一步，我们将以整治专项行动为契机，把安全工作常抓不懈，牢固树立“抓安全就是抓稳定，抓安全就是促发展”的工作理念，继续巩固专项行动的成果，进一步落实安全责任，抓好道路运输安全监管，加大宣传教育力度，切实提高道路运输经营者的安全意识和自我防范能力，全力完成安全责任目标。

客运工作总结和工作计划 客运站年度工作总结篇十

一、宣传工作着实有效。

1、继续开展“三进一上”宣传活动，走进学校、社区，走进商场、人流聚集地，大力宣传乘车、旅游、网上购票、银联刷卡购票、各代购点购票等便民服务业务。

2、针对弱势群体，开通了学生9折票，老年证9.5折票等优惠活动，并针对特困人群联合政府开展了爱心救助行动，免票乘车，得到旅客的一致好评。

三、强执行、严考核。无规矩不成方圆，以公司的规章制度、员工的行为规范为根本，建立了检查监督考核小组，对员工的不文明、不严谨的行为逐一破除，为总站的和谐稳定的发展打下了坚实的基础，人性化的管理模式更赢得了我们的肯定。

四、人人为车站，车站为人人。自搬入新站以来，面对环境的变化，竞争对手的不正当手段，我们上下一心，用我们的行动服务于旅客，特别是站领导时常和我们一起工作到很晚，他的言行影响着我们每一个人。我们相信，困难是暂时的，明天永远是属于我们的。

工作在这样的环境中我感到很快乐，能拥有这样关心我的领导和同事我感到很幸福。xx年6月24日，是我来到客服中心整整1个月，这1个月我过的很充实很快乐。很感谢客服姐妹们对我的关心和帮助，作为一名新员工，我会很认真很努力的向你们学习，争取早日成为一名合格的话务员。

自身不足：

- 1、语言组织能力不强。
- 2、语言不够专业化，用词不够职业化。
- 3、外省站点知识欠缺。

一、以创建文明窗口为目标，加强组织领导，精心安排部署。党的十四届三中全会通过的《关于加强社会主义精神文明建设的若干问题的决议》是全党全国人民跨世纪精神文明的行动纲领。根据《决定》，国家交通部制定了道路旅客运输三优、三化规范，省交通厅出台了树立精神文明先进典型的实施方案，并从2001年以来，按照打照最能反映行业文化程度的精品，培育最能折射文明形象的亮点，选树最能发挥示范带动作用的先进典型的指导思想，以管理严、服务优、素质高、环境美、效益好为主要内容，以省内领先、国内一流为定位标准，开展文明示范窗口的创建活动。这一重大的举措，在xx客运总站引起强烈反响。

总站党支部认为，在搞好物质文明的同时，重视精神文明建设，是执政党的宗旨和性质所决定的。在新的历史时期基层党组织必须坚持两手抓、两手都要硬，相互促进，缺一不可。正是基于这种认识，站支部一班人带领全站干部职工团结奋进，努力工作，严格按照省厅文明窗口的标准和要求，做了许多艰苦细致的工作。在创建活动中，积极行动，统一安排，总体规划，真抓实干，制定制度，为争创省级文明单位做了大量卓有成效的工作，使全站上下形成了人人讲文明、个个为争创活动做贡献的良好氛围。领导班子是领导双文明建设的核心力量，充分发挥党支部的政治领导的核心作用，是大力发展客运事业，坚持精神文明建设的根本保证。

二年多来，党政一把手十分重视精神文明建设，始终坚持物质文明与精神一起抓的工作方针，实施一把手工程，把创建文明单位列为党支部的议事日程，做到机构健全、措施落实，目标明确。特别是从去年以来，结合全省行风评议和xx市委、市政府《关于深入开展优化发展环境、树立行业新风评优评差活动的实施意见》，在双评活动领导组的基础上，成立了党支部书记，站长为组长，工会、青年团、妇委会为成员的创建文明窗口工作领导小组及有关组织机构，制定了中常期目标规划和实施办法，多次召开会议，做出具体安排，使创

建活动落到实处。

二、以优质服务为核心，提高服务质量，打造行业新风。客运总站围绕形象在乘客心目中确立，职能在为民服务中转变，效率在解决具体问题中体现，成果在优化发展环境中检验的工作方针，努力实现追求最规范的管理、最优质的服务、最优美的环境、最良好的公共关系的最高奋斗目标，通过精湛的业务素质、良好的职业道德、规范的管理制度、高度的负责精神，良好的窗口形象为乘客和客户提供最便捷、高效的服务。为了进一步确立以民为本的工作理念，让xx客运总站成为旅客之家，总站大力提倡人文关怀和人性化服务，结合行业特点，推出了开通热线电话，24小时提供咨询服务：设立便民箱，提供送开水服务：设置候车专席，为老、弱、病残、孕等乘客提供特别服务；规范车辆座位号码，使乘客对号入座；设立意见箱（簿）、监督本和监督电话，随时接受社会监督；增加电话预约订票业务；为司机提供方便快餐等便民、利民服务措施。在提高服务效率方面，公开承诺：高峰时旅客购票排队时间不超过10分钟，购一张票限在30秒以内。同时，为改进工作作风，把服务质量搞上去，狠抓制度建设。先后建立了学习培训计划，新增了35项管理制度，完善了44个岗位职责，规范了11类岗位工作程序，制定了客运人员服务工作标准以及考核奖励办法。以学习培训提高员工的综合素质，以规章制度约束个人行为，以程序制度理顺业务关系，以自律制度促进清正廉洁。服务是真诚，温暖万颗心。这不是挂在嘴上的口头禅，而是实实在在地落实到具体的行动上。去年8月初正值酷热时节，一位从北京乘车进站的青年孕妇脸色苍白，痛苦的神情，引起了接站服务员的注意。马上呼叫120急救车，亲自护送到医院救治，幸好抢救及时，安然无恙。随后，打电话通知她在xx的丈夫，感动的全家人不知说什么才好。还有一位年过半百的老人要到xx看望儿子，因耳聋未乘上早上的班车，值班站长耐心的安慰他不要着急，帮他买吃了中午饭，下午送他上车启了程。老人望着摇摇手，表示敬意。文明服务蔚然成风，好人好事层出不穷。从去

年10月至今年10月一年中，车站站务人员共拾到旅客丢失的现金1万多元，存折2个、1147元，大额银行卡4张，价值约1.5万元的行李物品20余件，全部归还到失主手中。先后收到感谢信2封，锦旗3面。

篇三：客运站员工上半年工作总结(2篇) 客运站员工上半年工作总结(2篇)

随着六月份的结束，马上就要进入“暑运奋战一百天”了，在茫茫碌碌中我们结束了上半年的工作，回顾这半年来自己的工作，静静的思考一下，该总结的东西太多了。在公司领导及各位同事的支持与帮助下，我尽力严格要求自己，按照公司的要求，做好自己的本职工作。通过这半年来的学习与工作，我得到了非常宝贵的经验，工作模式上有了新的突破，学会了怎样设身处地的为旅客服务，怎样去微笑着对待每一位乘客，在我看来无论是什么样的乘客，我所做的工作就是为他解决他在车站的所有疑惑，让他更快更好地坐上车去他想去的地方。所以在这半年里我始终坚持我所肩负的职责，始终不忘领导对我的教导和期望。现将半年来的工作情况总结如下：年初，领导又给我安排了带新学员，我的能力是有限的，在我有限的的能力下，坚持负责的做好每一件事，争取用最快的时间帮助新上岗的同事了解我们的业务范围，业务技能，让他们能更好地去帮助乘客解决困难，本来就不算硬朗的肩上，又多了一份责任，我已尽我的全力，尽我的所能，把好的工作方法，好的作为，好的工作作风，交给了新学员，很快，她们的工作都得到了领导的认可。我也有小小小小的成就感。俗话说：“三人行，必有我师焉。”在工作中，在徒儿们的身上我也学到了很多，徐晓露永无止境的学习热潮，王xx的稳中求进，庞xx的不骄不躁，房xx的开朗大度等等等等，在我眼里他们个个聪明伶俐、他们有激情、有动力、有热情。我以他们为榜样为自豪。在即将到来的下半年，我决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习业务知识。加强对班次对地理图册深刻的了解，第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导值得信任的一员；第三，重视工作作风，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门氛围。遵

守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

工作中的收获：

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。

工作不足之处：

二、业务知识方面还需要再加强，服务技能也需要再提升；

1、积极学习业务知识和行业知识，应用到工作中。我作为车站办公室工作人员，具体负责办公室日常工作，包括上级来文的承办传阅、车站文件的起草、员工打卡考勤数据的处理、车站四城联创工作、车站会议布置及会议记录工作、车站员工服务质量报表的制作、车站车辆上座率等数据的统计上报、车站站务档案与安全档案的收集整理、与报社等媒体的沟通宣传车站，以及领导临时交办的工作??，琐碎而复杂，工作最大特点就是任务有弹性，时间比较有限。为了在有限时间内完成诸多任务，找到适当的工作方法和提高工作效率则成为必须，在日常工作和生活中，我积极主动学习车站业务知识，并通过报纸、网络、书籍积极学习行业知识，不断武装自己，并将所学应用到工作中，为旅客服务，为司乘服务。工作中不挑肥拣瘦，不论是领导交办的事，还是员工需要帮助，我都尽全力认真完成，因为，我们大家是一个集体，大家的工作都是相通的，是在为一个目标而奋斗。通过长期的独立思考、摸索实践，我能够独挡一面，熟练地开展工作并圆满地按时按质完成各项任务。

2、用文字和照片诠释车站，做好单位对外宣传工作。宣传工作是车站树立系统内外社会形象的一个重要手段。为了更好地宣传车站，宣传企业文化，弘扬叮安精神，三府湾客运站

一直以来非常重视与媒体的沟通，09年以来，在程站长、马站长、梅站长的指导下，我不断学习写作技巧，加强与各报纸媒体记者的交流，提高稿件的采用率，一方面向社会展现了车站的风采，另一方面，汽车站作为公共服务机构，班次信息的快速传递能够很好地指导市民乘车出行，方便市民顺利完成旅行。截止2009年11月18日，据不完全统计，09年三府湾客运站已累计受中央、省、市各媒体报道达202篇次，又创历年新高，报纸报道过百次，较好地宣传了车站，宣传了企业文化，弘扬了岢安精神。在这么多报道中，有报道车站员工拾金不昧的，有报道车站员工救死扶伤的，有报道车站员工解救被骗传销落难的??这些方方面面的报道，不仅有效地打击了不法分子，弘扬了社会正气，也向社会展示了岢安人乐于助人的精神。

一、无烟日、防艾日等特殊节日，按照市交通局四城联创办文件及会议精神，随时汇报车站四城联创工作动态，并认真总结，使车站的四城联创工作有效推进。

1、坚持做好本职岗位工作。

一、加强学习，用知识武装自己。列宁说过，“学习，学习，再学习。”周总理也说过，“活到老，学到老。”锻炼身体只能强健体魄，而不断加强学习，则可以充实人的思维，武装人的头脑，作为企业参与者，我认为不仅要学习自身岗位的业务知识，做一个业务精的知识型员工，更要学习岗位外的知识，应用到工作中，以提高工作效率。2008年，车站加大对车辆档案有效期的跟踪管理，涉及四百余台车的四千余份档案的实时跟踪管理资料。而之前使用的excel电子表格方式对此项工作的开展有很大的局限性，而且容易产生误差，在经过多方比较后，access数据库能有效解决excel电子表格中相关数据库应用的不足问题，于是我自费购买了相关书籍，利用下班时间，自己摸索，从零开始学习，经过不懈努力，现在已经能够熟练使用access数据库来进行车辆档案有效期跟踪管理工作，之前两个人两台电脑加班加点三天才

可以完成的工作量，现在只要一个人一台电脑一天就能完成，大大提高了工作效率，同时也降低了企业成本。另外，加强对《客规》等行业知识学习，规范车站各项管理工作，最后，对车站发车班次、线路、途经站点等业务知识学习，提高自身素质，为能更好地为旅客服务而努力。

二、做好车站档案管理工作，为车站各项工作程序化管理打下基础。随着车站的不断发展，需要搜集和整理备案的资料也越来越多，涉及站务资料、安全档案、车辆档案、四城联创档案四大部分，每部分又分诸多卷，安全档案就分10卷20余册，车辆档案分11卷，站务资料分15卷30余册，四城联创资料更多，有近30卷50余册，要将这百余册档案管理工作做精做细，需要付出相当的辛勤汗水。经过两年多来工作经验，不断摸索出一套档案管理方法，而最主要的是做好三点：首先，牵头，理顺归档目录及章册，一个萝卜一个坑，按照一定的属性将文件进行大纲分类，这样只需要将新产生资料归纳即可，水到渠成；第二，收尾，即要及时，对新产生的资料及时搜集补充；第三，护中心，即是要做好对档案资料的保密工作。

三、安全工作。“安全工作无大小”，“安全工作事关你我”。车站作为特殊行业，做好安全工作更是承载着千家万户的幸福欢乐，所以我们应尽职尽责、尽心尽力做好各项安全工作，杜绝一切安全事故的发生，为员工负责，为司乘负责，为旅客负责，为国家和社会负责。三府湾客运站的安全工作大致可以分为站场安全、车辆安全、行人安全、货物安全。在站场安全方面，我首先严格要求自己，不吸烟，并积极劝阻司乘、旅客吸烟行为；下班前检查关闭所有电器电源，避免火灾发生，并减少电力浪费；在站场巡查过程中，时刻留意可疑人员，不为其下手作案的机会，打击不法分子，确保人民生命财产安全。在车辆安全方面，积极参与到车辆消防器材检查和冬季防滑设施检查工作中，并协助相关岗位人员及时做好车辆疏导工作。在行人安全中，积极学习消防知识，加强与同事工作上的互助，为旅客提供优质服务，规

劝旅客站内购票乘车，远离不法分子造成的财产损失和身体伤害。货物安全，对车站进行巡查过程中，注意观察可疑行包，并及时汇报，对各车辆 货仓货物进行关注，防止丢失事件发生，并在工作需要时积极配合“三品”检查 岗做好进站行包的“三品”检查工作。

四、现场调度。在参加现场调度工作中，服从站场指挥，严格要求自己，做到车辆“进站有人迎，倒车有人应，出站有人送”工作，同时配合货运部做好货物托运稽查工作。在四城联创期间，对车辆严格要求，从车容车貌到司乘的四城联创知识知晓率，进行 监督管理，车辆达不到“五净一亮”的创卫标准，不允许其上位，在清洗完毕检 查合格后方可上位发车，对四城联创知识知晓率不合格的司乘人员令其加强学习，搞好车辆卫生，提高优质文明服务质量。

五、四城联创。2008年，西安市在历经为期五年的艰苦奋斗、顽强拼搏之后，获得了“国家级 卫生城市”的荣誉称号。市委、市政府执政为民，为不断提升城市知名度与经济实力，适时提出了四城联创的口号：即创建国家卫生城市、创建国家文明城市、创建国家园林城市、创建国家环保模范城市，车站在做好旅客安全运输的同时，全力配合上级主管部门，严格要求，层层落实，在车站范围内全面开展四城联创工作。2008年，在保持过去创卫良好做法的同时，积极开展其他创建活动，加大对四 城联创知识的学习，积极搜集关于四城联创相关资料，做好四城联创档案管理工作，并印制四城联创知识学习宣传单，发放于站务人员及司乘、商户，提高大家四城联创知识知晓率，保证四城联创工作的顺利开展。创卫工作已经圆满成功，但四城联创工作仍将继续，我将以更饱满的热情，投入到四城联创工作中，做好 四城联创长效管理工作，为车站四城联创工作争光，为西安市四城联创工作添一把力。

1、将access数据库应用到车站人力资料管理和车站固定资产管理中，推进车 站程序化管理工作。

2、对车站车辆的驾驶员进行专项管理。

3、制定全国大中城市直达一览表，详细列入车站所发线路城市及途经站点，使旅客一目了然，减少工作环节，方便旅客乘车，提高车站收入。

一、生产任务完成情况

1、仅1月份发送旅客就达到102549人，同比去年1月增长84%；完成净收入元，占第一季度的45.9%。其主要原因是今年元旦和春运两大客流高峰过于紧凑，农民工、学生流、返乡探亲流三大客流主要集中在了1月份。2、2012年全国火车票实行实名制售票制，部分出行旅客无法达到实名制购票要求，多数选择了道路运输的方式返乡，这也是促成我站顺利完成第一季度生产经济指标的重要原因。

3、暑运期间，根据以往了解、掌握的各大中专院校放假时间、人数、流向等信息，组织人员进校园开展预约售票、包车售票等服务，并最大限度提供团体票价打折优惠活动，受到广大师生的欢迎。

4、“十一”、中秋两节期间，我站积极应对客运高峰，黄金周共完成票款收入3560485元，实发班车1156班次，运送旅客40113人次。黄金周期间零投诉，无安全责任事故。

二、安全工作

认真贯彻国家“安全第一、预防为主、综合治理”的安全方针，落实集团公司“突出安全、落实安全、确保安全”的工作目标，按照公司“1234561”安全工作法，继续加强隐患排查工作，杜绝重大事故发生。

1、为深刻吸取“8.26”、“10.4”事故教训，全面推进“1234561”安全工程，有效遏制各类事故的发生，杜绝安全

生产隐患，层层签订百日安全专项责任书，进一步加大力度强化安全基础工作行动方案，以“九必查”专项行动为基础，建立专项整治工作长效机制，落实安全生产责任。一是做好隐患排查工作。8月30日，车站隐患排查小组，对“三品”检查记录、危险品查堵情况、一检出站登记、安全带的佩戴情况、车场消防设施设备、站台应急灯、候车大厅、票房灭火器，安全通道，办公场所电线门窗等逐一进行排查，发现站台应急灯不亮，消防沙不够，针对排查出的问题限期整改，务必于9月3日前整改完毕。同时，安全员对所有进站车辆的灭火器进行了严格排查，期间，对查出的不合格灭火器进行了现场更换，否则不予报班。

二是规范夜间车场停车。为深刻吸取事故教训，杜绝安全生产隐患，确保夜间停车安全，**站专门购买铁皮柜，用于存放所有过夜车辆的备用钥匙，为每把钥匙配备专用的号码识别牌，并于每晚七点以后根据车场车辆停放位置调整备用钥匙位置，做到车钥对应，以方便识别和使用。

全“双百日”工作，**站实行24小时值班制度。四是卧铺班车凌晨2点至5点必须停车休息。针对近期频发的重特大交通事故，为进一步加强卧铺班车夜间停车休息规定，再次召开专题会议，会议强调：按照卧铺班车夜间运营规定，所有卧铺班车必须于凌晨2点至5点在就近服务区休息，1500公里以上营运班车必须配备三名司机，保证驾驶员有足够的休息时间。

出站前做好车辆安全检查及驾驶员安全嘱咐工作，并在醒目位置公示客运车辆休息时间、地点、车属公司服务电话，方便旅客出行，接受群众监督。

2、提前安排部署“十一”黄金周，制定旅客突增应急预案，成立了黄金周领导小组，签订《两节进站班车安全责任书》194份。

3、我站严格落实公司的安全制度，并在落实过程中不断创新。车站印制了安全提示即时贴，将其贴在方向盘上，其目的主要有：一是将贴纸贴在方向盘上，借此提醒所有驾驶员：旅客的安全就在你们手中。要驾驶员时刻紧绷安全弦，行好安全车；二是火红的色彩是最醒目的颜色，也是鲜血的颜色，提醒驾驶员不忘血的教训，安全时时放在第一位；三是用这样最直接、最一目了然的方法时刻提醒所有驾驶员“方向在手中，安全在心中”。

4、我站为进一步加大力度强化安全基础工作方案，落实会议精神，安装移动短信平台，对所有驾驶员进行发车前（由调度员进行口头安全嘱咐）、行车中（发送短信进行嘱咐）、收车后（由司乘人员给予短信或电话回复安全到达）的安全嘱咐专项行动，时刻提醒驾驶员安全行驶，谨慎驾车。

三、服务方面

1、暑运期间，车站抓住暑运这个有利时机，充分调动和激发全体员工战酷暑、保安全、创效益的积极性，采取一系列有效措施，让在炎炎夏日里乘车出行的旅客，感受比以往更为优质的服务。“**服务组”青年文明号特色服务班组，她们不定期进行广播，提醒广大旅客注意防暑，并随时播发一些简单易行的防暑知识；在大厅服务台前面，她们为旅客准备了清凉可口的绿豆汤，还准备了藿香正气水等防暑与常用药品，为广大旅客消暑解渴。

2、“八一”建军节即将来临之际，**站20余名干部、职工慰问长风消防中队。