# 2024年春运工作方案

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-06-23

*2024年春运工作方案\*\*\*年春运自1月21日开始至3月1日结束，节前15天，节后25天，共计40天。为提升服务效能，圆满完成春运服务工作，\*\*根据公司总体部署结合工作实际，制定\*\*\*年春运服务工作方案。一、指导思想和目标以...........*

2024年春运工作方案

\*\*\*年春运自1月21日开始至3月1日结束，节前15天，节后25天，共计40天。为提升服务效能，圆满完成春运服务工作，\*\*根据公司总体部署结合工作实际，制定\*\*\*年春运服务工作方案。

一、指导思想和目标

以.........理念为指导，通过优化服务流程、规范服务言行、开展特色服务等有效措施，为旅客提供优质高效的春运服务，实现硬件设施和服务质量双提升，切实让旅客感受到家一样的温馨，避免发生服务投诉。

二、服务内容

（一）优化服务流程，提高服务效率。

统筹安排\*\*员定岗定位，确保集中主力多开窗口同时营业。开通应急\*\*窗口，负责办理电子票取票、儿童票、退票等特殊业务，提高\*\*窗口整体效率。加强\*\*平台宣传力度，通过“微信进校园”、发放“\*\*\*\*\*\*购票E点通”等活动，引导旅客采用官网、微信、电话、自助机等多种购票方式。客、车流高峰期，及时开通“绿色通道”、“专用通道”，安排引导员协助审核学生证签证、购票手续引导、司机身份验证、答询引导、卫生清扫等基础服务工作，全面提高\*\*速度和服务效率。

（二）落实服务标准化，提供优质规范服务。

规范服务言行，落实服务标准。统一着装，统一挂牌、系丝巾上岗，讲普通话和文明用语，使用标准化站姿手势，态度要热情，服务要主动，始终保持微笑。服务过程中严格落实“三问三唱一交代”，降低\*\*差错率。重点围绕“首问责任制和老弱病残孕重点照顾工作”要求，落实对老弱病残孕的关照，对军人、高层次人才开通绿色通道，优先购票上船等服务。结合服务工作实际，培训职工掌握服务技巧，提高职工处理服务突发状况的能力，实现服务无投诉工作目标。

（三）结合旅客需求，开展春运特色服务。

一是开展“走出去”活动，到各大高校、客流集中地拓展\*\*营销渠道。制作“\*\*\*\*\*\*购票E点通”发放，重点推出\*\*\*\*\*\*微信公众号和官网\*\*延伸服务。二是开展以“春运送糖果”、“春运送福”等主题旅客日活动，增加节日喜庆气氛，让出行充满甜蜜与美好。三是做好便民箱、轮椅等便民设施的运行检查，排除故障隐患，确保春运期间的正常使用。四是开展旅客满意度调查，以新升级\*\*厅为契机，广泛听取合理化建议，深挖服务资源，完善服务行为。

（四）根据生产需要，开展志愿者服务活动。

根据客流情况，在节前和节后开展志愿者服务，在旅客集中到港时间段，安排1-2名志愿者重点做好咨询引导服务：解答船期、票价、登船地点、车辆进港等业务咨询，推荐旅客使用微信、官网、自助机等多元化购票方式。其次，加强重点旅客爱心照顾，扶老携幼，提携行李。关注特殊旅客提供优先服务，及时协调各方开通绿色通道，主动为旅客排忧解难。用实际行动来践行暖冬行动，温暖旅客回家路。

（五）强化服务和安全意识，提高应急处置能力。

加强恶劣天气下生产组织和现场管理，如遇停航等特殊情况，各班组应立即启动应急预案，及时对外公告船期变化，加开\*\*窗口，认真做好现场\*\*、退换票以及咨询解释服务工作，安抚旅客情绪，确保旅客能第一时间获取船期信息。同时，值班主任作为班组的第一责任人，要提高服务质量管理，出现问题能第一时间到现场进行有效处理，确保春运服务质量零投诉。加强站前广场的综合治理，有效引导旅客购票和滚装车进港，另外，要加强治安防范，遇到可疑包裹及人员等特殊情况主动联系\*\*\*派出所请求警力支持。

（六）加强卫生整治，营造良好出行环境。

加大站前广场、停车场、出站口、\*\*厅清扫力度和清扫频率，加强巡查全天候保持环境卫生整洁，切实为职工和旅客提供良好的停车、购票环境。下雪天严格落实“雪花就是命令”的要求，及时清理积雪并做到随下随扫，时刻保障旅客通道畅通，确保春运旅客文明出行、安全出行、便捷出行。

三、工作要求

（一）积极动员，全面落实。召开春运动员会，制定春运工作方案，各班组通过交班会、班会等形式宣传发动全员行动起来，提前进入春运状态。及时更新彩屏、条屏、横幅和看板、桌牌，使用春节迎送语“过年好”、“祝您新春愉快”等文明用语，营造欢乐祥和的节日氛围。

（二）加强宣传，营造氛围。加大新闻宣传力度，各班通讯员要做好春运信息采集，善于发现并挖掘服务亮点，及时拍摄现场服务照片，突出典型人物和事迹，将一线发生的最新的、有价值的动态新闻及时上报。

（三）监督检查，总结提高。\*\*综合检查组要加大检查频率和力度，督促职工保质保量完成春运工作任务。各值班主任和班长要对本班组的春运工作负起首要责任，加强班组内部自查，做到对重点岗位重点关注。春运结束后，总结工作亮点和不足并及时上报业务室。

\*\*\*\*

\*\*\*年1月15日

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找