# 车站月底工作总结(汇总31篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-09-12

*车站月底工作总结120xx年上半年已经过去，在站上领导的同事支持帮助下，在思想上，学习上，工作上都成长了不少。不知不觉在服务台工作了快一年了，在大厅服务台，旅客咨询的较多，我们不断增强自己的业务知识，为旅客做好咨询和换乘，当旅客一进大厅感到...*

**车站月底工作总结1**

20xx年上半年已经过去，在站上领导的同事支持帮助下，在思想上，学习上，工作上都成长了不少。不知不觉在服务台工作了快一年了，在大厅服务台，旅客咨询的较多，我们不断增强自己的业务知识，为旅客做好咨询和换乘，当旅客一进大厅感到迷茫的时候我们要主动询问，为旅客指引购票上车，现在竞争很激烈，私家车增多，带走了我们一大批客源，我们要用服务说话，多抓回头客，做到细节服务，真正为做旅客所需要的。

对待每一个旅客我们都要尽心尽力，当旅客一进大厅我们总服务台是总站第一道风景线，我们要做好总站的第一张名片，在这半年中我基本岗位是导乘员，有一开始的不知道自己在上班时找不到重心，不知道如何去干好这个岗位，在不断地摸索中，让自己的工作得到领导和同事的认可。干起来得心应手，每一天都很充实，在工作中要一双发现问题的眼睛，及时发现旅客的需要，每次遇到年纪大的阿姨或者大爷，我会主动上前询问，主动帮他们买票，想到他们年龄大了，我会主动送他们到检票口上车，遇到很多的，对我很感谢，连忙拽着我的手要把包里的吃的拿给我，我连忙说：阿姨这是我的本职工作，我应该做的，不用客气。现在的我们在不忙的时候去167站牌推行李，由于下了公交车离售票大厅有点远，很多外地旅客不知道xx市内的公交从哪里做，我们同时就在外面帮他们解答，方便他们做车，每当帮助一个旅客推行李，他们都会夸车站服务真好。感谢之类的话，每天都在重复着做这些事情，我很高兴，因为我的付出，得到了旅客的满意和感谢。我想在一点一点的去做，会有更多的.人知道我们车站的服务，会很多人回来坐车。

在工作中我们与旅客打交道，但同时生活中除了和家人在一块相处其次就是与同事之间相处的时间最多，有时远远多与家人，在同事之间我不是最优秀的，但在工作中我会学习别人的优点，俗话说：三人行，必有我师.有什么问题就问年龄大点工作经验多点的郭姐和王姐，范xx对旅客的耐心的解答，多叮嘱，多说一句话的。张xx对业务知识，弟子规的好学心，刘xx的豁达开朗，还有扈xx的乐观心情，永远是我们的开心果，等等，每个同事都有我值得学习的地方，在总服务台这个大家庭，有王科的带领下，使大家在一起更加团结，交流起来更通畅，我们每隔一段时间在一起开茶话会，为同事过生日，大家畅所欲言，可以说工作上的事，可以说生活中的事，大家像亲姐妹一样。其乐融融.生活中有什么困难，大家一块帮，工作的活大家一点都不吝啬，挣着抢着一块干。不计较得失。王科作为科室领导也一样，工作的活不分你我，她主动顶岗，她知道自己作为年轻的领导，有什么问题会和大家一起商量，她由去年的火爆脾气管理，慢慢改变了自己的管理模式，与大家走在一起，有事多商量，站在我们员工的角度去思考问题，找我们谈心，跟我们拉近距离。他从来都是直面自己的缺点，努力改正。

作为总站员工

1、除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答旅客的各种问题。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，遇到问题能够做到冷静处理，要学的圆滑一点，不能只认死理。努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果;

4、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。但也清醒的认识到自己存在的问题，做事情不够细心，考虑问题不全面，要想做精做好必须得深入业务中去，要体会旅客的心理灵活处理问题。

5、多参见站上组织的活动，对自己有自信，敢闯，敢做。以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。客服工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对旅客来说，服务台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以服务台在一定程度上代表了公司的形象。同时，保持乐观的心态，调整好自己的心态。是\*\*\*好工作的重要条件。我时刻提醒自己保持积极向上，爱岗敬业的良好心态，把自己放在一个学习者的位置努力工作，努力学习。每一位同事都是我的指导老师，他们丰富的经验就是一笔宝贵的财富，就是我学习的源泉。“无论大事小事必然会学到一些知识，必然会积累经验。当遇到一些不讲理的旅客，没必要去生气，保持好自己的心态，”遇到不顺心的事坦然面对总站对旅客的服务，从服务台的服务开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作。

**车站月底工作总结2**

20xx年，汽车客运站安全生产工作坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，以落实安全生产责任制为核心，以贯彻上级部门关于进一步加强安全生产工作的一系列指示精神和决策部署为主线，积极开展春运安全生产工作、客运站场安全生产规范化建设工作、安全生产专项整治行动、安全生产大检查、安全生产月及安康杯竞赛等活动，为汽车站客运生产创造了良好的安全环境。

一、主要工作开展情况

(一)加强领导，落实责任，努力提高安全生产责任意识。站领导高度重视安全生产工作，把安全生产工作作为安全就是效益的大事来抓，纳入了目标管理体系。“安全压倒一切”已成为汽车站职工工作的前提。，汽车站成立了以站长为组长的安全生产领导小组，明确了分管领导和责任人员，落实了安全生产“一岗双责制”，使安全生产工作有人抓，有人管。年初汽车站制定了《汽车客运站安全生产工作计划》，与各班组签订了《综治创安及安全生产责任书》，完善了安全生产责任制考核办法，对安全生产检查考核工作不合格班组，年终考核将实行一票否决。做到安全生产警钟长鸣，常抓不懈，使汽车站员工牢固树立了“安全生产重于泰山”的责任意识。

(二)加强安全生产宣传教育培训，提高安全防范意识，推进各项安全生产工作的落实。汽车客运站围绕以安全生产为核心，加强安全生产宣传教育培训工作，提高职工安全生产技能和安全防范意识，营造“关注安全，关爱生命”的浓厚气氛。并结合汽车站实际开展宣传，如悬挂条幅、电子屏显示标语等形式开展安全宣传，进一步提高广大职工的安全防范意识。推动汽车客运站xx年春运安全生产工作、安全生产规范化建设工作、安全生产专项整治行动、安全生产月活动和安康杯竞赛等活动的平稳、有序进行。完善了应急管理体系，制定了应急救援预案。主动加强与上级部门的沟通和联系，积极参加集团公司安全生产工作各类会议。并组织召开安全会议9次，定期或不定期研究部署工作，使汽车站的安全生产工作更上一个新的台阶。

(三)加强安全生产应急管理工作，提高防范和应急处置能力。汽车客运站突出预防为主，着力做好事前防范的各项工作，这是我站安全生产工作的重点。半年来，我站在完善安全生产应急预案，加强突发事件预防工作的同时，进一步强化应急救援队伍的管理，建立应急预案管理制度，制订应急预案，以提高突发事件处置能力。汽车站上半年举办安全生产知识培训3次，召开了消防安全应急专题会，布置消防应急处置工作，及时清查、配备“三防”应急物资。在安全生产规范化建设和专项整治行动活动期间，我站组织危检人员和义务消防队员，就如何查堵危险品和灭火器材的使用进行操作和演练，使广大职工增加了安全防范意识，提高了应急处置能力，收到了很好的效果。

(四)认真开展安全生产大检查，筑牢安全生产第一防线。一是在每月开展的安全生产大检查活动中，对各班组、岗位的安全操作进行专项整治监督，确保安全生产无事故，促使汽车站安全生产工作保持安全、和谐、平稳开展。二是加大对客运站场重点区域消防检查，维持站场车辆的有序停放和通道的畅通，定时排查消防设备、设施的配备及有效情况，做到发现隐患及时落实整改，为确保生产安全起到了积极的作用。三是突出春运、重大节日和重要季节的安全检查，强化隐患排查，落实整改措施，及时消除安全隐患。

(五)加强安全监管，全力推进安全生产规范化建设工作。一是抓源头管理，充分利用安全智能门检系统，从班车报班、安检、调度到出站的全程管控，始终坚持“三个规范”：1.规范车辆安全技术门检程序;2.规范车辆证件及驾驶员证件的审核程序;3.规范车辆出站的审查和登记程序。以确保车辆技术不合格及无超载车辆出站，实现了班车营运的安全调度和规范化管理。

二是抓站场管理，制定《进站车辆管理规定》，规范站场营运班车的停放，设立自备车及外来车辆停车位，在站场进出口、下客区设置门卫及时引导、疏散车辆和出站旅客，实现封闭式管理。三是抓各岗位人员的管理，制订各岗位的工作职责及工作标准，结合月度绩效考核制度，规范各岗位的安全操作。四是抓制度的落实和管理，制订了《安全会议制度》、《检查制度》、《应急预案管理制度》等各类应急预案，结合实际不断的修改和完善，以确保制度的可行性和预案的可操作性。从而，全面推进安全生产规范化建设工作的落实，有效的预防和控制安全事故的发生。

二、存在的主要问题

一是一少部分员工安全意识还很淡薄，工作态度松散，暴露出一些安全隐患问题，我们将对存在安全隐患班组进行及时跟踪督查，把安全隐患消灭在萌芽状态，并开展经常性的安全检查，杜绝各种安全事故的发生，为职工营造一个安全祥和的工作环境。

二是受动车影响，大部份班车效益下降，对车辆、轮胎及零部件的更新滞后，被技术门检查出故障后，不及时复修，并隐瞒被查出的故障到调度报班，时常被调度员查出，给调度员工作带来很多困难。

三、xx年的安全生产工作思路

下半年，汽车站将继续坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，强化安全生产管理和监督，建立安全生产长效机制，预防和控制安全事故的发生。推动汽车站安全生产稳步前进。为此，汽车站将突出抓好五项工作。

一是抓基层基础。按照“重基层、打基础、强监管”的工作思路，积极争取有关安全生产的资金。建立完善工作制度、设置基础台帐、健全监管网络、配备监管设施，充分发挥安全监管职能，严把安全关口，筑牢安全生产第一防线。

二是抓隐患治理。切实加强和解决安全生产薄弱环节和突出问题，突出抓好重点班组和重点区域的隐患排查治理工作。坚持隐患排查治理活动常态化，针对安全生产工作的新情况、新问题，及时完善监管办法，落实监管措施，做到时时预防，月月排查，真正把事故隐患消灭在萌芽状态。

三是抓重点防范。突出抓好重点时段、重大节日和重点区域的安全监管，强化防范，确保安全生产形势总体平稳。重点是落实安全监管责任，及时开展安全大检查，对排查出的安全隐患，督促各班组、各岗位及时整改，同时，按照“谁主管、谁负责”的原则，强化隐患排查，落实整改措施，及时消除安全隐患，确保安全。当前要重点抓好高温季节消防火灾和汛期防洪及雷电、大风等灾害防范工作。及时发布预警信息，加强应急保障工作，确保安全防灾、渡汛。

四是抓规范化建设。根据上级规范化建设的总体部署，结合汽车站规范化建设实施方案，建立汽车客运站安全生产规范化管理的长效机制，持之以恒的抓好落实。在实践中不断的总结创新，不断的修订、完善各项安全生产管理制度和应急操作预案，以推进汽车站安全生产规范化试点单位的建设。

五是抓宣传教育。加强警示教育，对典型安全生产违法行为及时曝光，增强员工守法意识。加强教育，坚持正确的舆论导向，深入开展安全生产月、安康杯竞赛等活动，增强员工安全生产法制观念和自我保护意识，形成人人重视安全、关注安全、防范事故的良好氛围。

**车站月底工作总结3**

20\*\*年度即将过去，在这一年内，我站认真贯彻执行了总公司及县公司的有关指示精神，围绕职代会所布置的各项任务，我站全体工作人员努力奋斗，团结一心，预计全年实现发送班次82855次，旅客912500人次，招揽收入950万元，比去年增长12%，圆满的完成了公司交待的任务。取得了一定的成绩，现将20\*\*年工作总结如下：

一、加强班组领导，落实各项管理制度。

车站的管理根本在于对人员的管理，而其中站班组人员更是起到了核心的作用，带头的作用，充分发挥班组成员的积极性、代表性、示范性，以点带面，全面落实各项管理措施，为此我站根据工作特点，对班组成员进行了专门的分工，各人有各项的具体布署和分管内容，从而彻底纠正了过去那种班组成员分工不明，思想不统一，人心焕散的现象。

同时在此基础上我站建立健全了以岗位责任制为主的包括劳动纪律制度、安全管理制度、财务管理制度、工作交接班制度等十多项规章制度，并分发各职工组织学习，在工作中突出以制度管理的特点，体现了公平性、透明性及适用性，受到了广大职工的欢迎。另外针对个别工作不扎实，无责任心，不能胜任工作的班组成员，毫不心软，按“能者上，庸者下”的原则，进行了调换，今年我站长途客运班组就撤消班长4人，调换班长一人，运管办公室撤消副主任三人，调换正、副主任二人。而实事证明，这样做极大的提高了职工的积极性，人人有了动力和压力，工作起来更加努力。

为提高全站服务质量，树立车站文明“窗口”，我站今年每二个月举行一次业务知识讲座，至今已举办了五期，300余人次参加了听课，在6－8月份还分三期举行了全站职工业务知识考试，共计发放学习资料60多份，全体上岗职工全部参加了业务知识考试，通过率100%，每个月我们还分班组组织学习安全知识，并要求人人撰写学习心得体会；另外在全年长期开展岗位练兵活动，做好真正切实把提高职工素质。全站上下面貌焕然一新，职工的业务素质也得到了极大的补充和提高。

制度的建立只是一个基础，而执行落实才是首要，不流于形式，不搞表面工作，是我站今年工作中一直倡导要求的，我站专门成立了劳动纪律督查小组，由站长任组长，副站长及各班组成员为组员，由站长亲自领导，每天对车站各岗位的劳动生产情况做不定期的检查，发现问题，按有关规章制度予以相应处罚，对个别严重违纪人员作出了下岗处理的决定，今年共计查处违纪人员xx人次，罚款xx元，下岗3人，维护了制度的.严肃性，使全站上下的工作作风有了非常大的改变。

在平时日常工作中，面对出现的各种问题，我站更是充分发挥民主集中的原则，不搞“一言堂”，定期召开班组工作会议，商议讨论有关重大问题。今年共计召开了站班组工作会议37次，通过了有关处理意见、决议共计20项。保证了公正性和透明度。

二、加大站场建设，狠抓运输生产。

目前我站的主要收入还是靠日常发班从售票收入中提取劳务费，其它方面的收入所占比例不大，这种局面就决定了运输生产工作是我站工作之中的重中之重，我们主要采取了以下几点措施：

1.加大对站场设施基础的设入，随着人们生活水平的不断提高，旅客对乘车环境、乘车秩序、乘车工具有了更高的要求，为适应社会发展潮流，我站设入了4万元资金对部分站场设施进行了更新，包括更换了修车室内座椅、公告牌、各种图表，修补了候车室屋顶，新增了人车分离护拦。并对场站重新进行了科学的规划，划分了待班区，发班区，修车区等功能区，使整个站场更加美观实用，秩序井然。

在今年那场举世瞩目的“非典”战役中，我站更是把防治工作放在了首位，把旅客的生命安全摆在头等位置，在生产形势严重下滑的情况下，我们仍然按上级有关部门精神，调入了1万元购置了测温议、体温计、消毒水及工具，印刷了大量的登记表格，并专门设立了旅客留观室，成立了专门的防治小组负责此项工作，责任到人，对每天进站的每台车辆都进行了严格的消毒，对进站的人员都进行了统一的检查，并将检查情况直到现在还在坚持每天上报有关部门。“非典”期间我站共检查车辆8335台次，旅客82845万人次。据统计，“非典”重点防治的4、5月期间，我站在收入比去年同期下降60%的情况下，支出比去年同期增长了2万元。通过努力我站圆满的完成了“非典”防治任务，无发现一起“非典”疑似病例，受到了上级部门的表扬和社会各界的好评。

2.加强的对站场的管理工作，车站人来车往，环境比较复杂，再加上车辆多为私人所拥有，他们不太服从管理，而我站主要收入来自车辆方面，所以对车辆、对站场秩序的管理是日常工作之中心，在这方面中，我站的运管办公室是主要力量，在今年为加强运管力量，我站将运管办人员从原有的8名增加到了17名，极大的增强了管理力度。

针对目前各班线存在的各种问题及实际情况，我站还制定了各班线管理制度，对各班线的发班、客源组织、售票等情况做了详细的规定，并及时了解出现的各种情况，作出处理。对重大问题我站还专门召开班线会议，组织经营者进行统一讨论，尽是做到以理服人，用制度公平管理，今年我站共召开班线协调会议8次，出台班线管理规定制度4个，有效的维护的班线稳定。在平时工作具体的管理实施中，站运管办公室更是起到了“中流砥柱”的作用，因为他们是相直接与被管理者相接触的，是战斗在第一线的，他们工作的好坏，直接关系到我站的生产效益，为此车站安排了主管生产副站长负责协调这方面的工作，每天早上召开运管“碰头会”，将一天的工作安排分配到位，责任到人，并保证全天有人值班，随时处理问题。对外针对“票贩子”拉客、卖客的现象和过境车辆偷客的情况，运管办安排了专人专车，上街主动出击，打击私设站点，并在东线设立了稽查点，凡经过车辆必须停车接受检查，由稽查检验无误在三联单上盖上稽查章后，三联单才能在公司财务结账。这样不但为车站创造了效益，而且对规范车辆的经营也起了很大的作用。今年全年东线稽查点共预计实现了补票收入xx万元。

对站场的管理运管办则根据不同班线的特点分别与之对待，如对广线采取限定最低票价、派人跟车等措施，对常德线采取按每车型安排一人现场管理，现场监督，现场处罚等措施，原来常德线经营有拉客、抢客及乱停乱靠发班的现象，经过上述措施的诊治，得到了很大的改善，基本上秩序恢复了正常。除了上述专线专治的措施外，另外运管办还安排了流动值勤人员整治站场秩序，车辆进站后由他们负责引导停入待班区，不许乱停乱靠，对不服从指挥的有权当场处罚。现在整个站场基本作到了车辆摆放整齐，发班准点，无拉客、喊客现象。

3.加强和上级主管部门的联系和合作，整顿客运秩序。在原来，由于某此原因，我站同上级有关主管部门关系一直不太好，工作也得不到有效的支持，今年以来，我站作了大量的工作同这部门搞好关系，并取得了一定的成效，并配合他们搞了几次大的客运市场整治，如今年5月对全县和乡镇的私设站点进行了大范围的打击，对“票贩子”，西站发长途班的问题作了及时追究处理。主管部门对我站的支持也逐步加大，如今年我站车辆的更新就基本上办理的比较顺利，没有像以来卡、拖的现象。也间接的促进了我站的经济效益。

4.加大售票力度，促进对效益增长。在去年我站只有快巴、跨省线和一部分跨地线实行售票，其它实行了劳务费包干，很大的程度上流失了一部分收入，看到这种情况，再加上6月份隔壁向阳停车场的迁入的机遇，同时按总公司及县公司有关精神，我站加大售票的班线范围，逐步取消劳务费包干，到今年12月份，我站班次从去年的日发150班增加到了227班，售票班次从去年的100班到现在的基本上全部售票。经济效益稳步提升。

通过上述一系列措施，我站今年的运输生产工作有了很大的起色，职业素质有了质的改变，职工的收入也得到了提高，经过全体工作人员的努力，在今年的全省站场评级中，由二级乙等车站上升达到到二级甲等车站标准，上了一个新的台阶。

三、确保安全，搞好卫生工作。

安全是运输生产的重点，向安全要效益不是一句空话，我站主要做了以下几点：

1.车站建立和健全了安全生产制度，成立了安全领导小组，配备了安全专干，做好站场内部各项治安、消防安全管理工作，保障车站、进站车辆和旅客生命、货物安全。

2.我站建立了车辆安全检查(门检)制度，对出站车辆进行安全检查，做到出站班车旅客不超载，行包装载符合规定。

3.加强乘车安全宣传教育，严格查堵危险品，做好旅客行包和携带物品的危险品检查登记处理工作。

4.工作人员做到每一趟车对旅客进行一次乘车安全常识的宣传，发车时应绕车一周，检查有无不安全因素，无，方可发车；广播员每天上午、下午进行一次乘车安全常识宣传；旅客上车前，“三品”检查员应作彻底的“三品”检查，消除隐患，如果造成重大事故和经济损失追究责任人的责任。

5.定期组织车辆经营者、司机、工作人员进行安全知识学习，加强安全意识。

6.车辆实行安检报班制度，发班前由车队安全人员对车况进行检查，合格后凭安检单到车站报班，否则不予安班。

卫生工作是车站的门面，是直接关系到旅客对我站的第一印象，原来我站的卫生工作一直存在着脏、乱、差的现象，旅客对此一直有意见，甚至设诉到有关媒体并曾被曝光，今年以来，我站加大这方面的投入，将卫生清洁人员从原来的2人增加到了3人，并规定随脏随扫，谁出现问题找谁负责，到现在车站的卫生状况有了很大的改观，站场清洁干净了许多，重新赢得了旅客的好评和赞赏。

四、关心职工生活，提高职工待遇。

我站现在人员120多人，长期以来实行轮岗，即一部份人分流，另一部分人分成二组，轮流上班，工资待遇低，有的生活还非常艰难，为确实改善提高职工的待遇，我站在今年做了大量的工作，尽量解决职工困难，如翻新了车站厕所，安排了15名职工轮流值班收费，如今这些职工的收入大有提高，从原来的每月分流工资100多元增加到现在的每月收入500－600元，而且每人每个月只值4天班，非常轻松，好多人都挣着要上。另外借着厕所值班人员的增加也缓改了其它岗位就业的压力，经过努力，目前其它岗位的上班人员一部分已实现月月上班，另一部分也已全部实现了每一年上9个月的班，比原来多上了3个月，平均每人增加收入1600元。同时在我站效益好转的时候，今年为职工做了站服140套，共计金额60000元。在9月份又给每位职工发了已有几年没发的降温费100元，共计14000元。从9月份起还为每位职工每月上调了50元的效益工资。通过以上一系列措施，职工的待遇有了明显改善，人员的思想也稳定了许多。到目前为止我站平均每月工资总量比去年同期比较多支出15000元。

20\*\*年度我站工作虽然取得了一定的的成绩，但也还存在诸多不足，比如我站的营收情况仍有不少漏洞，不太尽如人意，我站的班线班次还比较少，需要努力拓展，在站场管理及人员管理方面，也没有全面的落实和实施，职工的职业素质也亟待提高，在20\*\*年我站需要在以下方面多做功夫：

1.积极开辟新的班次，增加企业效益。

2.扩大多种经营，努力加大非客运招揽收入在总收入中的比例，加强企业的搞风险能力。

3.加强管理，确保运输生产秩序化、规范化。

4.提高职工的福利，增加职工工资，争取职工人人达到全年月月上班的目标。

**车站月底工作总结4**

时光如梭，转眼来到淄博顺和客运情满站超市已有两个月时间了，基于以前也一直在超市上班，所以来到这里融入进这个环境也并不那么吃力，在这里比以前上班的地方要累，工作要繁琐一些，而且服务对象也有所不同，以前都是一些固定的顾客，而现在却是匆忙赶在行程路上的旅客，但是我觉得不管是对于固定的顾客还是对于匆忙赶路只在我们这里停留几十分钟的旅客来说，我们的服务质量却是一丝也不能差的。

现在的市场竞争越来越激烈，面对高铁在增多，提速，服务则会成为我们最强而有力的武器，这也是领导一直在强调的问题，当然虽然一直在说服务，但我也有做得不够好的时候，当旅客很多我工作很忙的时候，对于旅客询问次数过多，我就会有些不耐烦，口气就有些不那么和善了，想想真是做得太不够好了，我一定会在以后的工作中改掉这种不耐烦的情绪，努力做到更好，直至最好。还有我在工作中有许多时候做工作不那么注意细节，有些马虎，做事有时候会有些散漫，有些拖拉，以致不能在最短的时间内去完成自己手中的工作，不能充分节约时间，提高质量，这一点是特别不好的，因为如果不能按时且保质保量的完成手中的工作，那么在旅客多的时候就不能更好的去服务旅客，所以我一定要在以后的工作中改掉这种干活拖拉的坏习惯，用最快的速度保时，保质，保量的完成领导交给我的每一项工作，而且不管做什么都时刻谨记 ‘一岗双责’的要求，在工作的同时服务好旅客并看好家。 我来了的这段时间发现我们超市有许多一个月卖不了几件的商品，比如麦丽素，约定的巧克力饼干等等，这些商品占据着我们的‘黄金货架’区，我觉得我们可以每个月都从销售记录上看一下对于这些一个月都卖不到几件的东西实行淘汰制，另外多和我们的旅客沟通，问问他们来到车站最需要购买的东西是什么，什么是刨开价格后的必需品，抓住旅客的心理，才能让旅客更加认可我们，还有我觉得我们超市也可以每周都推出一到两件旅客需求量比较大的商品搞个促销活动，旅客来到超市我们就多给他们介绍推荐，即可以更好地解决旅客需求还可以让旅客更好地认可我们并接受我们。

下半年的工作即将展开，我一定会在以后的工作中更认真更仔细的完成领导交给我的每一项工作，在工作中提高自己的责任心，真正做到；脚踏实地，不可好高骛远，雷厉风行，不可拖泥带水，持之以恒，不可半途而废，标新立异，不可墨守成规，中所要求的，一个人来到一个地方，融入一份工作，与同事互帮互助，有了默契，再累的工作也是开心的，工作时能够开开心心的真的很重要，快乐工作，开心生活，我相信只要团队中所有人心往一块想，劲往一处使，那绝对是无往而不胜的，我一定会在以后的工作中多多与旅客沟通，做到知己知彼，百战百胜。一个人有什么样的命运其实与自己的努力是分不开的，趁着还年轻，就要尽全力去拼博，这是一生中最好的奋斗时刻，我要在以后的工作生活中克服自己，超越自己，努力拼搏，和同事团结协作，在领导的带领下让我们情满站超市的销售额越来越高，相信我们的明天一定越来越辉煌。

**车站月底工作总结5**

按照县爱卫会的整体部署和创建省级卫生城市标准，为有效贯理彻落实县委、县政府迎接省级卫生城市复审工作要求，我公司高度重视创卫工作，坚持以“三个代表”重要思想为指导，把创卫工作作为车站建设的重要内容，紧紧围绕创建工作思路，落实各项基础工作，不断塑造整体形象。在县委、政府的领导下，我公司客运站科学调配人力、物力和财力，积极开展创卫工作，确保了创卫工作的持续、有序、稳步推进。

>一、切实加强领导，真正把创卫工作落到实处

根据县委、县政府今年迎接省级卫生城市工作要求，针对我站的实际情况，结合创卫工作长期性和高标准的特点，突破难点和薄弱环节，成立了以副总经理为组长、站长为副组长的创建卫生城市领导小组，明确了创卫专干，并制定了《威远汽车站xx年度创卫工作总结》，将创卫工作层层分解到各责任部门和责任人，保证了各项创卫工作落实到位。

>二、狠抓业务管理，确保创卫工作有序开展

我站将创建工作逐项分解，明确了责任内容、责任部门、负责人、直接责任人和责任人，并制定了相关工作规范和制度，使创卫工作开展规范化、制度化和经常化。

（一）健康教育扎实开展

1、切实加强领导，建立健全了车站健康教育领导小组，同时以我站为主体，组建和完善了入驻各分站、车队的管理制度，严格按照县爱卫办和县卫生局的工作要求，有步骤、有计划开展健康教育，并不定期邀请相关部门进行业务指导，确保了健康教育工作经常化、制度化。

2、加强了宣传栏（窗）等阵地建设，以宣传专栏为平台，采

用内容丰富、适时有效的宣传知识，现已组织编制了4期专版进行宣传，逐步提高-干部职工对保健知识的知晓率和健康行为的形成率。同时在各公共场所、楼梯等人员集中部位张贴了禁烟标志，形成了良好的禁烟制度。

（二）环境、卫生、绿化工作高标准落实

整个站场中心的环境、卫生、绿化工作由车站部分员工落实进行。依据工作规范，分管领导、员工按照“六净”、“九无”（即：地面、墙面、门窗、天花、洁具、容器干净，无灰尘、无污渍、无淤泥、无积水、无杂物、无堵塞、无异味、无蛛网、无四害。）的总体工作要求，对候车室、车场实行了定人、定时、定期的“三定”清扫消毒工作，落实了环卫包干责任制和清扫人员工作责任制。根据制度管理，我站对日常环境卫生及绿化工作实行日巡查制度和月、季检查整改制度，同时每月向各部门发出环境卫生及绿化监督意见征询表，发现问题限期整改。同时，按照县爱卫办的统一部署，积极开展综合治理除“四害”工作，认真做好了春、秋两季灭鼠和夏、秋两季灭蚊、灭蟑、灭蝇工作，并制定了工作方案，做好了消杀记录，确保了行政中心除害工作达标。

（三）车站食堂管理。

目前我们的食堂主要为公司职工、司乘人员和旅客提供就餐服务，为了更好地为他们提供服务，确保饮食卫生与安全，公司制定了《食堂卫生管理》、《食堂食品安全管理》和《食堂从业人员健康检查和卫生培训》等规范，实施一周三次卫生检查，定期或不定期地进行检查督促，发现问题及时整改。车站食堂严格按照卫生防疫与疾病控制相关标准执行，没有出现食物中毒及疾病传播现象。

**车站月底工作总结6**

光阴如梭，一年的工作转瞬又将成为历史，20xx年即将过去。新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战、“决心再接再厉，更上一层楼”，一定努力打开一个工作新局面。在20xx年，更好地完成工作，扬长避短，现总结如下

在公司工作刚好已经一年了，首先感谢公司给我的这个成长的平台，让我在工作中不断地学习。自己在业务知识方面学到了很多。我的工作职位是一名站务员，作为一名站务员我已经熟练掌握了自己的站务知识，比上半年来说有所提升。面对困难时不会缩手缩脚指望别人，而是会勇敢的向前，认真分析和解决问题。我们工作的宗旨就是更好的服务旅客，业务方面自己的检票流程及面对突发情况的处理已经有很大的进步。面对雨雪雾天气，和客车晚点的现象已经能独自的处理和解决。面对业务违规处理方面也不会跟以前一样那么急躁逞口头之快，学会了怎么跟业户打交道。自己的不足就是对线路知识方面仍有很大的不足，应该继续努力，对于业户违规处理跟业户打交道方面也需不断学习和加强。

从xx站提出的指导思想六能中的创收节能我们也进行创收发展，我们开展了三产，提筐上车卖三产，既为总站增加了效益有为旅客提供了便利，也方便了检票口的封闭发车。在这一年里自己卖三产开始是很新鲜干劲十足，中间也有懈怠过，因为卖不动而抱怨而发愁，但是看了看其他同事的拼劲和努力，自己又给自己加油，给自己定目标，卖500元是一上午卖1000元还是一上午，当然要在同样的时间内追求更大的效益。自己也跟卖的好的同事学习经验和技巧，不断的努力。这期间我们也提出想法增添了不少新的东西 ，增添了应季商品和新的东西，更加为旅客提供便利。

在团队协作方面我是学习小组的一员，我们学习小组近期制定了不少路线和学习计划，我们小组的每个成员都有参加，为了大家的业务知识稳固指定计划。

马上就是20xx年了，明年工作马上来临了，面对上半年中的工作指定的如下的计划和打算。在业务知识方面作为一名检票员基本的工作流程及业务规范意见已经掌握牢靠，就是服务技巧方面仍有不足，还需不断学习，继续发挥不懂就问，不会就学的精神。对待工作要富有责任心，做到把总站当家，认真面对每一位旅客，让旅客感受到家的温暖。经过这一年多工作的锤炼，我已经完成了又学校到社会的完全转变，已经抛弃了不切实际的想法，全身心的投入到工作当中。自己对服务技巧和服务语言的掌握还不算熟练，没有观人于微，更好的了解及理解旅客，没有更好的换位思考，明年会继续努力。

xx总曾经提出：阳光心态，责任人生，幸福工作，快乐生活。我一直坚守着这个思想，用积极阳光的心态面对工作和生活。初入社会不久，曾经因为工作受到挫折遇到困难而退缩懈怠过，油锅消极的思想但都很快的调整过来，明年我会继续坚守这个理念，用快乐积极的态度面对工作，面对每一位旅客，面对每一位同事。

在总站一年中也见证了他的。发展，我对总站及科室都提出了一些建议，一科是一个温暖的大家庭在一科这个大家庭中我不断的成长和发展，科室也有一些不足，科室的新员工比例很大，几乎占了一半。新员工的业务知识掌握不够，面对突发情况的处理也仍有不足，导致服务质量有些下降，面对这些，我们应该多加强对新员工业务知识和应急能力的培养，经常抽出时间让他们学习，多找一些平时案例进行学习。

20xx年是一个新的开始，前不久我从检票口调到了调度室，首先感谢领导们对我的信任和认可，给我这个学习和锻炼的机会，在新的岗位上一定会更加努力，多学多问，努力适应当前的工作。实现三爱三做，热爱岗位，热爱车站，热爱同事，贯彻到以后的工作和生活当中，真正的实现阳光心态，责任人生，快乐工作，幸福生活。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习努力使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！

**车站月底工作总结7**

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、总结

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、总结

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、总结

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。在今后的工作中，我会加以改进，认真努力学习各项规章制度，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多贡献。

**车站月底工作总结8**

>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；通过多种人性化肥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\_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矗

>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。

**车站月底工作总结9**

我站于20xx年被市文明办命名为“市级最佳文明单位”，获得这一荣誉以来，在各级领导的关心、支持及全体员工的不懈努力下，根据省交通厅开展“创建文明道路运输行业活动”的指示精神，按照“加强客运汽车站两个文明建设，实现三优、三化的汽车客运服务标准”，从基础着手，积极全面认真地开展创建文明客运站活动，并由此有力地推动了车站的窗口形象建设和生产经营发展，取得了良好的经济效益和社会效益。

为不断提高整体服务水平，促进“三个文明”建设持续发展，加强行业文明诚信体系建设，提高站场服务水平，推动道路运输站场行业安全、稳定发展，现将我站20xx年创建活动情况总结如下：

>一、建立健全组织机构，明确创建目标

成立了以站长为组长，副站长为副组长，科室负责人为成员的创建领导小组，形成站领导亲自抓，负总责，并与各部门责任人层层签订责任书，确保各项工作责任到人，坚持齐抓共管，措施到位。有效保障了我站创建工作的顺利开展。我站以进一步巩固\_一级汽车客运站\_、\_全国优秀班组\_、四川省\_文明示范窗口\_、\_巾帼文明示范岗\_和省交通厅\_文明汽车客运站\_等服务品牌，进一步提升旅客满意率，努力构建和谐车站为目标，扎实开展工作，力争通过创建活动，使整体站务水平有新的提高。

>二、认真开展优质服务工作

认真贯彻执行公司以“安全优质、方便快捷、顾客满意”的质量方针，树立“顾客就是上帝”的服务理念。按照公司对车站服务质量管理的`目标要求

（1）、建立并向社会公布了运\*\*\*、物价、值班站长投诉电话，制定投诉管理制度并落实专人进行专项管理，顾客投诉有效回复率为100%。

（2）、不断完善提高服务水平，有计划地向参营单位、参营者及驾乘人员发放、收集“参营者满意度调查表”，向旅客发放、收集“顾客满意度调查表”，顾客满意率均在99%以上；在认真征求顾客意见、虚心接受顾客评价的基础上，对顾客提出的意见和建议作及时整理、归纳、研究、反馈，并作持续改进，确保了服务质量的不断提高和经营管理活动的公平、公正；全年未发生一起责任投诉事件，未发生重大运输服务质量事故。

（3）、正式开通了网上售票业务，旅客通过电脑或者手机上网就可查询车站班次动态、票价和车票的可售情况，并直接订购车票，免去了奔波之苦。

（4）、为旅客配备便民箱（晕车药、针线盒、纸杯等）；

（5）、公开服务承诺，设“\*\*\*员先锋模范岗”、“\*\*\*、残、孕售票窗口”等；

（6）、客运班车准班正点率达99%以上；

（7）、加大对外包保洁质量监督，制定保洁管理制度，定期抽查、考核，并与费用挂钩奖惩，为旅客出行营造了良好的客运秩序和候车环境，取得显著成效；

（8）、结合客运工作实际，开展内容丰富，形式多样的各种活动：一是结合实际开展文明礼仪知识，“微笑服务”等培训，通过设立“微笑服务”提示牌、“微笑服务”示范岗、工作人员佩戴“微文明、美丽雅安”行动微笑徽章，悬挂宣传标语等形式，广泛宣传“微笑服务”，树立微笑服务形象；二是贯彻落实省运管局、市交通局文件精神，为旅客出行提供更加方便快捷的服务，让群众感受现代交通运输出行便利，经营更加优质诚信，让群众感受道路运输温馨服务，我站深入开展了“富民路.连心桥”以评促建活动，在车站候车大厅设立了“雅西阳光之旅”专用候车区，并为旅客提供专用检票通道，为客车提供了专门的发班站台，并在候车大厅开设了专版，发出倡议，鼓励旅客将拍摄的沿线人文风光精美照片张贴于专版内，通过旅客展示在大厅中的作品营造出良好的“阳光之旅”旅游文化氛围，安排咨询处工作人员着工作装、头戴小红帽、佩戴服务胸牌，为旅客提供详细的班次、票价、发车时间、途经站点等信息，并为长时间排队买票、候车的群众提供相关人性化的乘车服务；三是在“三八妇女节”和“国庆”期间分别组织职工开展了创建第三届四川省文明城市知识培训，并对成绩优异者进行奖励。

通过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，表扬信频频传来，赢得了旅客和经营者的赞誉，使我站成为雅安交通运输行业文明服务窗口的一面旗帜。

>三、完善设施设备，美化环境，为旅客提供优美的乘车环境

为了营造优美、舒适的候车环境。按市\*\*\*府创建办要求，今年我站在硬件设备、服务质量、人力等方面投入17万元进行了改造优化：

（1）对站前广场旗杆进行了维护更换；

（2）在站内增设两台LED条屏，一台安装在大厅正门用于宣传“创建”工作。另一台安装在后车场出站口，用于警示驾驶员和天气预报；

（3）按\*\*\*府要求，在车站楼顶设置了显眼的车站标识牌；

（4）对车站大厅进行全面粉刷，并将大厅破旧凌乱的宣传牌全部淘汰，取而代之的是三个美观大方的大型展架；

（5）今年还耗资5万多元在后车场修建发电机房和安装50千瓦柴油发电机，并对站场电器线路进行了重新规划改造，经改造后使西站格局焕然一新，使我站的社会形象得到了进一步提升，同时也为广大员工和旅客提供一个舒适的工作和候车环境。

>四、广泛宣传，树立典型，积极开展精神文明建设

我站结合本次创建活动，以“用我们的微笑、换取您的满意”为服务口号，结合实际，积极开展文明礼仪知识，\_微笑服务\_等培训，用悬挂宣传标语等形式，广泛宣传\_微笑服务\_，树立微笑服务形象。并通过设立\_微笑服务\_提示牌、\_微笑服务\_示范岗，树立先进典型，使站务人员的日常服务工作有了明确的参照，有效促进了车站文明建设的不断发展。

>五、以开展创建活动为载体，努力提高文明水平

通过这些工作的落实，西站的整体形象和内部管理流程都得到了迅速提升，服务职能也更加完善。我们还将继续努力，一如既往的做好各项工作，开展诚信经营、优质服务，让文明之花在西门车站常开不败。

**车站月底工作总结10**

为期十五天的地铁实习工作的结束，伴随而来的是经验的总结！在实习中，我尽自己的最大的努力去完成学习任务。我以诚恳的态度服务每一位需要帮助的乘客以及极力协助地铁工作人员处理遇到的各种情况，从而学习了解到地铁站的各部门的分工与协调，了解认识到直接面向乘客的站务员的基本工作任务。以及了解到地铁的环境（温度，隧道通风，照明控制，熟悉进路排列，地铁列车运行图）

这次的实习使我深刻的认识到，对于我们地铁专业的学生而言，亲自到地铁站去，是一种提前认识熟悉工作环境，以便以后的工作。

拓展阅读

地铁站务员职责

工作范围

执行下列工作任务：

— 负责在售票处售票、检票、处理坏票、补票及处理乘客问询等工作。

— 负责从售票机收集票款和更换票盒，从出站检票机收票及更换票盒。

— 负责站厅和站台等处的站务工作，主动向需要帮助的乘客提供服务。

— 负责车站售票设备和其它设备的操作。

— 监视乘客客流情况，巡查出入口、站厅和站台。

— 监控设备的维修情况。

1、岗位的主要工作介绍

按照票务规章规定，负责售票、检票及其它的票务工作，同时负责车站内其它客运工作。保持积极的工作态度与热情，不断提升个人服务水平。

2、岗位的工作难点及挑战

站务员工作要求认真负责，保持积极向上，对乘客要热情周到，保证高水平的服务质量。

1、衣着平整，配套穿戴，不可敞胸露怀。禁止缺扣、立领、挽裤、挽袖、拖拉鞋。

2、无论是否当班，穿着制服均视为上岗。

3、服务牌应佩戴于左前胸第一粒扣子上方。

4、肩章应佩戴于左肩距肩膀5厘米处。

5、鞋袜要标准，保持干净。

6、头发整洁，发型优美，男职工头发长度适宜，女职工应梳短发或束发。

7、面部干净整洁，淡妆上岗，精神饱满。

8、主动热情，诚恳周到，文明礼貌，全面服务做到“四心”，重点照顾做到“四鼓劲”。

**车站月底工作总结11**

上半年，我站在昌吉州交通局、昌吉州交通投资有限责任公司的正确领导下，紧紧围绕经济建设这个中心，以“三优”、“三化”为目标，以人为本，经过全站职工的共同努力，抓好基础设施建设和提高服务质量工作，有力地促进了奇台县道路交通运输业的发展，并取得了一定成效。现将上半年的工作总结如下：

>一、生产经营情况

我站是一家以客运为主业，以供热、房屋租赁等第三产业为副业的客运企业。今年1-6月完成客票款为1545万元，比去年增加了21万元,增长率为,发送旅客72万人次。

（一）客运经济指标完成情况1、客票款完成情况

年初投资公司制订经济目标任务为3067万元，月应完成万元。根据投资公司的要求，今年我站层层分解经济指标：东门站目标任务2897万元，每月应完成万元。1-6月份完成1461万元，完成率；天和站目标任务170万元，每月应完成万元。1-6月份完成万元，完成率。

2、主营业务收入实现情况

（1）实现客运代理费收入107万元；

（2）实现发班费收入万元；

（3）实现站务（微机）费收入万元

（4）实现安检单收入万元

（5）保险兼业代理手续费收入万元；

（6）退票手续费收入万元。

（二）第三产业（其他业务收入）情况

1、供热采暖费收入：20xx－20xx年采暖期内，我站

采取了承包的形式，交纳承包费65万元（含折旧），实现采暖费收入179万元。

2、房屋租赁及承包经营：上半年共签订25个门面房合同，实现房屋租赁及承包收入万元。

3、广告位租赁收入：上半年共出租1个广告位，实现广告位租赁收入3600元。

>二、加强内部管理，严格实现内部控制，给企业增加利润，职工增加收入

俗话说的好：“没有最好，只有更好”。在多年的车站管理中，我站总结以往车站管理中存在的问题：有些承包职工的“五险一金”单位部分由单位交纳，个人部分由个人交纳；有些承包职工的“五险一金”单位部分和个人部分均由个人交纳，还要交纳管理费。针对此问题，我站首先对承包门面和柜台的职工福利等进行了规范：承包职工在承包期间，“五险一金”的单位、个人部分均由承包职工承担；承包职工的采暖费、年终奖金、过节福利、精神文明奖一律不予发放。站长召集全部承包职工开会，做好心理疏导，承包职工一致表示同意此规定。仅这一项我站可节约人工成本12万元。

带薪年休假制度在我站实行已6年多了。在这几年运行当中，客运一线的职工上班是倒班制，一年下来，正常的公休假和法定节假日假都休不完，更何况带薪年休假呢，而且带薪年休假期间是正常计发效益工资的。为了兼顾工作与休息的矛盾，解决休假期间计发效益工资的问题，今年我站召开会议研究决定：对不休年休假的职工给予发放全额基础工资作为补助；对休年休假的职工休假期间只发档案工资，不发效益工资。此举措，很大地调动了职工的工作积极性。

为调动职工积极性，体现多劳多得的原则，今年我站把

东门客运分成两个班组，从售票检票安检-结算等环节严格把关，很大地调动了职工的积极性，形成人人肩上有重担，人人共享效益成果，改变了以前只有售票和检票岗按劳取酬、其他岗位拿平均工资的`局面，实现了两个班组互相竞争、你追我赶地完成经济指标任务，谁的班组售票额高拿的效益工资就高，大家的工作积极性大大提高。

为增加职工收入，今年我站开拓了新经济增长点的项目：小件托运、安检单、发班费。小件托运分两个班组，年预计实现收入10万元以上。安检单收入由元增至元，每年至少增加1万元。发班费由原来每车95、135、120元不等均增至每车每月200元，仅此一项增长近10万元，95辆车（原来58辆）。

农村公路小修养护是我站的经济支柱之一。自我站承接此工程以来，每年都给车站带来巨大的经济收入。为严格控制成本，增加利润，今年我站把小修养护的人工费承包给职工4人，按8元/平方米支付，定额包干，改变了车站以前既发放出勤补贴、又管餐费的历史，大大降低了工程成本。

>三、强化安全管理，确保车站维稳安保工作安全运行本着“以人为本、安全第一”的原则，我站把安全工作放在各项工作中的重中之重，常抓不懈，防患于未然。

安全例会定期召开，安全例检定期进行，严格落实车站“三不进站、六不出站”的工作制度，给广大旅客创造一个和谐、安全的乘候车服务环境。我站采取了有效措施加强安保工作，进一步强化车站的安全源头管理。

一是成立安全管理领导小组，由站长任组长，由分管领导和各部门负责人任副组长和组员，加强对安全管理工作的领导；

二是认真执行安全管理的各项规章制度，建立安全管理长效机制，坚持车辆日例检制度和旅客进出站行李检查制度，不放过一个不安全因素，使安全工作人人有责任、事事有人管；

三是加强安全基础管理工作，年初与各运输公司签定了车辆进站协议12份，对253辆客车建立安全运行档案，按照“四证一单”归档，加强对营运车辆的资格审查，对无资格参营的车辆，一律不得排班发车；

四是加强“三品”检查力度，从根本上杜绝“三品”进站上车。在“三品”检查中，对进入乘车的旅客均采取“喝一口，闻一下”的办法进行开包检查，做到检查无遗漏，将“三品”杜绝在站外，保证车站的安全运行；

五是进一步加大安全隐患的检查和整改力度，每月进行一次安全检查，对存在的安全隐患及时整改。上半年对老化的电线40多米进行更换，重点部位配备了灭火器，对站内消火栓进行了维修检查，确保在有火险的情况下能够快速投入使用。进行消防灭火演习一次，消防疏散演练一次；

六是加大节、假日和重大活动中加强防范力量和检查力度。安全责任重于泰山，道路旅客运输安全直接关系到人民群众的人身和生命财产安全，责任重大。通过全体职工的一致努力，付出百倍的艰辛后，安全意识已成为生存的本能，每个人、每件事都深深植入了安全理念，安全管理制度已成为所有人、所有事一条不可逾越的准绳。

**车站月底工作总结12**

站务员礼仪

站务员身处于车站这一流动社会之中，服务于一个个具体的人，工作平凡而辛苦，要适应纷繁的社会环境，满足各种乘客的不同要求。

因此，作为站务员，在工作中应注意以下几点:

第一，上岗前，应做好仪容仪表的自我检查，做到仪表整洁，仪容端庄，符合要求;

第二，工作中保持良好的仪态，精神饱满，面带微笑，精神集中;

第三，在与乘客进行交流过程中，应使用标准服务用语，注意语言礼仪，态度诚恳;

第四，要做到“急乘客之所急”，尽职尽责地为乘客服务，不推脱，不回避。

另外，除了上述基本的服务礼仪之外，不同岗位上的站务员又有其需要特别注重的特定的服务礼仪。

1、票务处的站务员

售票岗的站务员应做到精神饱满，衣着整洁，端庄大方，举止文明;坐着时要“坐有坐姿”，不得斜躺、抖脚、用手托腮及趴在桌面上;站着时要站姿挺拔，做到“站有站相”，不得背手、抱拳、玩手指、玩钥匙、手插口袋或搭在物体上。

上岗时带好票卡、钥匙等工作用品，并按规定作好记录。

按照规定，认真执行发售车票等作业程序。

收取票款时，严禁拒收旧票、零钱;出售票卡或找零时，注意将票卡和找零一起交给乘客;严禁强找零币、旧币;严禁出售与乘客要求不相符的车票。

迎客时要向乘客微笑、点头，并以“您好”开始·，询问乘客有什么需要;送客是以“再见”结束，并以单手斜抬起作为送别的礼仪。

2、站厅的站务员

展厅的站务员在岗巡视时，应“行有行姿”，昂首挺胸，面带笑容，缓步前进，注意礼让。

让路时呈站立姿势，并垂直于乘客行走方向，目送乘客走过。

引导乘客进站买票时，注意要笑脸相迎，语言亲切，引导乘客按顺序通过闸机，并给予一定的动作帮助。

如手势只是售检票地点、通道等。

在于乘客进行交流过程中，应语调沉稳、吐字清晰、语速适中、音量适宜，注意语言礼仪，态度诚恳。

随时做好热情接待每一位中外乘客问询的准备，用词准确，简洁明了。

对列车的时刻、车站的基本布局等应有详细的了解，能准确熟练地回答乘客的基本问询，应尽量避免“也许”“大概”等之类的没有把握或含糊不清的“回答”。

为乘客指引方向时，应面向乘客，使用服务手势指引目的地，目光指向指尖位置，不得边走边回答或者边工作边回答。

3、站台的站务员

站台的.站务员应注意引导乘客在安全线以下候车，不得倚靠屏蔽门，乘降时不要抢上、抢下，组织乘客有序候车，特别注意帮助老、弱、病、残等特殊乘客。

注意语言规范，如“请注意安全，站在黄色安全线外候车”，“请先下后上，不要着急，避免发生意外”。

回答乘客问题或使用扩音器维持秩序，语调沉稳、吐字清晰、语速适中、音量适宜，注意语言礼仪，态度诚恳。

处理违章事宜时要态度和蔼，得理让人，不讲斗气噎人、训斥、顶撞的话。

4、地铁站务员的服务礼仪

1、仪容仪表符合酒店从业规范，时刻保持整洁优雅。

2、挺拔的站姿，端正的坐姿，稳健优美的走姿，保持大方得体的仪态。

5、行为

1、不卑不亢，落落大方，合乎礼节礼仪，彬彬有礼、温文尔雅并不意味着就是自卑、失态、唯唯诺诺、卑躬屈膝，不必要有过分的殷勤和繁琐的关注。

2、按服务规程行事。

一线员工要熟知自己工作中的服务规程，不能违反操作规程。

3、一体待客：每一位来客尽管经济、社会地位有所不同，但他们来到我们这儿消费，我们都应一视同仁、平等对待，不应厚此薄彼。

**车站月底工作总结13**

20xx年3月4日，上饶市召开春运工作总结新闻发布会。会上，市交通运输局\*\*\*组成员、副局长、市春运办主任赖勇就20xx年春运工作情况进行了通报。

20xx年市春运工作在市委、市\*\*\*府坚强领导下，在市春运工作领导小组统一部署下，始终坚持把人民群众安全、便利、满意出行作为出发点和落脚点，严密组织，精心部署，密切协同，全力以赴投入春运工作。

从1月21日至3月1日，全市共发送旅客万人次，同比减少万人次，下降。其中，铁路万人次，同比减少万人次，下降4%;民航万人次，同比增加万人次，增长;道路万人次，同比减少万人次，下降，开行加班车1473班次，包车2422趟次，日均投入客车1899辆;水路万人次，同比减少万人次，下降。

总体来看，今年全市春运客运总量较去年有所下降，下降的主要原因：一是受学生开学较去年晚的影响，铁路学生客流较去年下降明显;二是今年春运结束较早(较去年提前11天)，婺源景点尚未进入“赏花”季节，婺源站客流较去年下降幅度明显;三是受冷雨天气持续的影响，导致旅客出行受限;四是私家车自驾出行明显增多，分担了一些客流。

围绕打造“有序、平安、便捷、温馨”春运，全市各地、各部门高度重视，不断强化组织领导，加强安全监管，落实部门职责，统筹运力衔接，提升服务水平。坚持问题和目标导向，深入开展隐患排查治理，重拳打击违法违章行为，营造良好春运秩序。积极开展“青春志愿行、温暖回家路”“情满旅途”“暖冬行动”等系列主题活动，营造了文明、温馨、和谐的\'出行环境。同时，通过增设售票窗口、延长售票服务时间、预售客票、开通学生和农民工绿色通道等方式，最大限度地方便旅客购票、取票需求，改善旅客候乘体验，保持了良好的秩序和环境。

春运期间，在各地、各部门共同努力下，未发生人员死亡安全生产责任事故，未出现旅客长时间滞留现象，未发生道路长时间大规模拥堵和重大服务质量投诉事件，确保了春节期间广大旅客出行安全有序，确保了生产生活物资的运输畅通，圆满地完成了今年春运工作目标任务。

**车站月底工作总结14**

七月伴着葵花的开放，我从北京劳动保障职业学院毕业，很荣幸正式加入北京市轨道交通运营管理有限公司的大家庭。

这是一个结束，也代表着新 篇章的开始，过去我以学生的身份在校园里学习，未来我以一个职业人的身份在公司里学习，在社会中生活。一个身份的转变，必定需要一定的过程，很庆幸，我加入到了星城这个大家庭，当我面对职业技术中的问题，有值站督导同事为我解答，当我面对生活的困扰，有值站督导同事为我解忧，当我面对对未来的迷茫，有值站督导同事为我开导。在这里，我们携手前进，共同进步。

行百里者半九十，我们进入了车站，不代表我们就可以松懈，反而我们更要努力学习，不是有句话说实践是检验真理的唯一标准嘛，在这里，我们要检验所学的专业知识，在理论中，我们不断结合实际，寻求解决问题的最优方法，为乘客提供最优秀的服务，为我们燕房线的开通，打好基础，做好准备。

知识是基础，实践是需要经验，对于我们，经验为零，靠着值站跟督导，为我们讲述着他们工作中遇到的形形色色的问题，是如何解决，听着他们的经历，深感工作不像我们想象中的简单，书本上是单一的，而我们未来遇到的每一位乘客，都是不一样的，解决的办法也都是不同的，我们要学会看人下菜碟，遇到什么样的人说什么话，值站督导为我们讲述着，也模拟乘客让我们自己解决，在模拟实践过程中，发现问题，沟通需要技巧，也是我们要提高的能力。

学习需要技巧忽然重要，但好记性不如烂笔头，对于很多知识点，车站为我们准备了笔和本，可以方便进行记录，随时翻开，我们就可以找到加深记忆。记录的同时，也是再学习的过程，反反复复，加深我们的印象。

学习应急预案，是当我们面对突发状况时，可以迅速的解决，在车站，跑位演练是必不可少的，通过现场跑位，使我们更加了解车站，了解解决问题的方法，每一次的演练在演练，熟悉在熟悉，是当我们面对突发情况的时，可以冷静迅速的处理，不慌乱，不慌张，只有我们沉着冷静的处理，才能保护乘客的安全，才能保护车站的利益。我们七月入职，就像葵花一样，向着太阳，向着未来，开花在结果，在星城，我们携手同行，共同进步。迎着朝阳，共创未来。

这周实习生活已经接近尾声了，回想一下我们这一个星期的经历，一个个实习过的岗位：行车值班员(后文简称“行值”)、客运值班员(后文简称“客值”)、票亭、厅巡、以及站务，地铁培训心得体会。这些岗位都是车站运营的重要组成部分，而我们在这些岗位上的经验体会就显得非常宝贵。

这一周的实习当中，我第一个跟的岗位是行值，行值的主要任务是监控整个车站的运作，主动向本班值班站长汇报本班设备、设施的运作情况和各岗位的工作情况。按有关规定操作和监控行车设备，对当班行车组织施工登记及施工安全等工作。全面负责设施、设备发生故障或发生异常情况时按照相关的程序能马上做出应对。以及在没有设置LOW监控时需要操作LOW的车站，兼任LOW监控人员的职责。学习岗位之后我的感想是：行值在没有紧急情况发生的时候相对较轻松，但是他们身上的担子和责任却一点儿也不轻松，因为一旦发生紧急事件，他们就必须马上做出应对，将事故以最短的时间解决，并将影响降到最低。

在基本熟悉了行值的工作任务后，我开始了第二个岗位的实习——客值。客值的主要职责是要对本班的票务管理工作负责，严格按照票务规章开展票务工作。安排并监督站务员的票务工作，进行相关的配票和结账。负责处理当班与乘客相关的票务事务及服务事务，必要时可以临时顶岗，让整个车站的运作更为合理。跟岗之后我的感想是：客值的工作需要非常的认真、细心与负责。因为与票务相关的工作必须要有两人盖章，并要在两人以上在场的情况下才能操作，这也体现出了客值工作的责任。而且，客值还需要时不时的顶岗，所以认真、负责的精神就是客值这个岗位的精髓。

之后我便开始了票亭的跟岗实习。票亭的主要工作是处理与乘客相关的票务和事务，填写当日的票务报表和相关报表，保证票亭内的卫生情况，且在进出票亭后要随时使门保持锁闭状态，票亭人员在肩负站厅巡视岗时负责巡视岗站厅工作的职责。跟岗之后我的感想是：票亭这个岗位非常辛苦，因为他是地铁运营面对乘客的一个服务窗口，所以必须时刻打起十二分精神，并时刻以微笑面对乘客，帮乘客兑换零钱并帮助乘客解决一些疑问。我也一直在向师傅讨教怎样做好一名窗口服务人员，让乘客感到满意。

最后的两天，我跟岗学习了厅巡以及站务的工作职责。厅巡的只要职责是帮助乘客，回答乘客的询问，特别注意帮助老弱病，有困难及伤残乘客。发现乘客携带超长、超大、超重的物品时，禁止乘客进站并耐心的向其解释。留意乘客携带的物品和可疑物品，禁止携带“三品”进站。留意是否有精神异常、酗酒的乘客，禁止其进站。如发现可以人员时汇报车控室，必要时请求警务人员或其他同事帮助。定时巡视出入口制止摆摊、卖艺等违规活动。跟完岗我的感想是：厅巡其实责任重大，要留意整个非付费区的一个情况，在职责范围内按规章执行一些紧急事故的处理。并不时的与乘客打交道帮助乘客解决一些问题，是车站运作中不可缺少的一环。同样很重要的还有站务。站务员在付费区内帮助乘客解决一些问题。在列车进站、停稳、站离站时通过对讲机上报车空室，并站在紧急停车按钮附近，以便于发生紧急情况时可以马上做出反应。在客流量大时，要组织乘客排队，并分散客流至各个车门候车，阻止关门时还冲向列车的乘客上车，劝阻他们耐心等待下一班列车。

这一周的实习生活，我已经熟悉并学到了车站各个岗位的职责。但这并不是结束，而是新的一个开始。在未来的实习中我要在这些岗位上将这些工作做好，并不倦的向师傅们讨教工作中的经验和注意事项，更加努力的做好自己，让自己更上一层楼。

**车站月底工作总结15**

对于乘务员一句话“年年岁岁物相似岁岁年年人不 同。”乘务员每年都在搞每年都有新的目的和赋予其不 同的意义其实乘务员工作么我觉得没什么。

其中的很多事情我们都可以在今后的其他事情中体验 体会理解并且得到提高。

对于列车上的工作没有培训所说的那么可怕很多 都是可以预见的乘客在你打扫时扔垃圾那完全是正常 的如果没有一个乘客扔垃圾那个效果也是吗蛮可怕的 起码对于现在这个阶段的国情来说。

像什么跳车啊乘客有不满啊都是小问题也没有那 么难处理。也许有点站着说话不腰疼毕竟没有经历过 雪灾。总之今年是这个样子的。

车上我觉得唯一的最大的收获就是人际交往能力 的提高和乘客和同伴和老乘务员…...

家健师兄一直 都说的我的思想认识不够高其实我没有那么简单或者 说那么无知最最起码还是有那么一点点思想的我还是 一个切实存在的人只不过做事很拘谨很胆小为什么我也不知道。

总之助手工作做的很对不起负责人帮了很多倒忙。还 有我太懒了很多工作总想省下麻烦的过程但是往往都 是不可行的还好师兄可以即使校正我很犟很多话当时 并听不进去可是过后我会好好的思考总结自己的对和 错错到哪里为什么错怎么错需要怎么改正等等。其实 我很庆幸同家健一起工作虽然很多时候我害怕接到他 的电话准确的说是恐惧接到他的电话即使是现在乘务 员工作已经差不多结束了他做事太认真太“婆妈”太人 人受不了了我这么觉得现在也是可是这样做工作非常 的有效。

我说心里话很佩服的。

写感想么真实才是王 道。并不在乎字数的多少。

总结的说这个月两个体会在车上面对很多旅客但差 不多都中下层的人生活非常的艰辛我觉得我根本没有 他们那么强聊天中发现他们知道比你还要多尤其一些 社会现象或者是社会的事件以及他们对这些事的看法 多有独特的见解。好听地说我们是大学生国家栋梁之 材祖国未来的希望。事实呢我们差不多一毕业就给国 家发展托了后退高不成低不就的。我感到压力我要努 力在车下我是助手可以说负责人的左膀右臂可是事实是我觉得我一直在做跟屁虫很多事做的辛苦麻烦有没 有收获事情马虎对待简单处理显得及其幼稚很白痴。

我受不了这种状况我要进步…..

最后一句话感想是真 的但是是赶出来的总觉得有点假 以较好的水平完成 了自己一年来的工作现做几点总结

服务好每位乘客让他们感受到乘务员的...

在贵公 司担任乘务员的这一年里本人认真学习乘务员职责在 思想上严格要求自己在工作上勤勤恳垦、任劳任怨以 较好的水平完成了自己一年来的工作现做几点总结1、乘客服务是乘务员的责任。“以人为本、乘客至上” 是我一直以来铭记的。服务好每位乘客让他们感受到 乘务员的热情感受到来自亲人的爱护和关心。2、在车厢内不定时巡查。随时留意老人、小孩以及孕 妇对他们做到特殊照顾有问题及时解决。3、搞好车厢环境卫生。保证车厢随时整洁、干净让我 们的乘客在流图中舒心下次还坐我们的客车。

4、和同事搞好关系。

能在一起工作是我们的缘分所以我很希望大家在一起能相互帮助共同学习积极沟通交 流这样才能补长取短有利于我们的工作更进一步更完 美一步。

以上就是我学习工作的一点初浅体会在工作上还 有不足之处诚请前辈们不吝指教。

今天我能成为一名 长途乘务员我感到很荣幸我一定会更加努力工作、学习与时俱进提升自己的素质做一名真正合格的乘务 员。谢谢大家

**车站月底工作总结16**

半年工作的时候，时间过的真快转眼又过了半年，回顾这半年的工作，我在领导和同事的关怀中，按照车站的各项规章制度，较好的完成了自己的本职工作，先将最近半年的工作总结如下：

在检票工作中，我们每天面对各种各样不同层次的旅客，在工作中认真履行岗位职责，工作标准，车站一直实行封闭发车，在检票中严格按工作流程才操作，认真监督驾乘人员违规违纪，严格检查车辆到位情况，车辆情况整齐有序，严格做好清车，清仓，发车时做好安全宣传，严禁超员车辆出站。

20xx年上半年有很多工作中的不足，

1.工作责任心不强回顾工作中自己曾犯过不少错误，自己的责任心没有树立起来，总是重复的出现问题，自己总认为是小事情，不会剖析问题，没有意识的事情的严重性。

2.业务知识不扎实自己在学习方面总是偷懒，不能做到常回头看看，学了新知识不及时巩固，不能熟记于心，总是像学新的一样，这样使我在工作中变得很被动，当旅客询问时我应该迅速的回答旅客，但却依赖电脑这样不仅浪费自己的时间更是耽误旅客的行程。

3.观察力不够在发现违规等不安全因素的存在不敏感，当业户想制造危险因素是一定会有痕迹，有时我做事不够仔细，对事情不重视，没有及时发现业户的危险行为，不能及时分析情况。

4.不能主动的找问题解决问题事情总是在发生后才意识到问题所在，经验及业务知识欠缺，处理问题欠缺灵活性，解决问题时总是想问别人依赖性很强。

下半年要将自己的业务知识学扎实，不忘常回头看看。在工作中严格按照工作流程操作，把工作干到前头，做到真正的安全生产。仔细认真负责的做事情，不能急功近利，要按部就班的，多向别人学习，多问别人的宝贵经验，多动脑筋通过自己的严格要求增强工作责任心。积极配合组长的工作，使我们科室更上一层楼。不断提升个人素质，保持积极乐观向上的心态，礼貌待客，学习语言技巧，使来总站乘车的旅客时刻感受到我们热情周到的服务。

客运服务工作是淄博形象窗口，服务起点“旅客使我们的衣食父母，为了今后能更好的`服务旅客，让旅客进站有到家的感觉。在今后一定做好自己的工作，端正自己的工作态度，调整好自己的心态，站友需要帮助时，互帮互助解决问题，学习新员工，敢说敢干，敢想的精神。回顾这一段时间的工作，我们看到了大家的团结大家一起奋斗在五一、端午，加班时辛勤的汗水与送走旅客满意的笑容，让我们的生活工作充实起来，不仅增加了我们的工作能力，也使我们丰富的生活阅历。这种意义的存在正是工作带给我们的，所以我们应该珍惜现在的工作珍惜美好的生活，创造更好的总站。

**车站月底工作总结17**

20xx年年终将近，新的20xx年即将到来，在即将过去的20xx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20xx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\*\*\*，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，总感觉自己老是心有余而力不足，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，在崭新一年里我的工作计划如下：

一、 在

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