# 定州车站春运工作总结(推荐13篇)

来源：网友投稿 作者：清幽竹影 更新时间：2024-06-16

*定州车站春运工作总结1××年春运，客运车间在精品高效建设的引领下，车站各级领导的正确指挥下，突出安全、能力、秩序、服务、售票“五位一体”，紧紧围绕“阳光春运”为主题的这条主线，明确了“阳光售票、阳光候车、阳光乘降、阳光标识、阳光形象”六项服...*

**定州车站春运工作总结1**

××年春运，客运车间在精品高效建设的引领下，车站各级领导的正确指挥下，突出安全、能力、秩序、服务、售票“五位一体”，紧紧围绕“阳光春运”为主题的这条主线，明确了“阳光售票、阳光候车、阳光乘降、阳光标识、阳光形象”六项服务理念，齐心协力，努力攻坚，实现了安全稳、路风正、效益增、服务优的春运奋斗目标，再创和谐、平安春运。

>一、掀起宣传攻势，为广大旅客和市民了解春运、认识春运提供平台。

一是对外宣传方面：紧紧围绕我站春运中心工作，牢牢把握“和谐铁路、平安春运”的宣传主题，紧紧抓住运能、安全、服务、售票等重点和推出便民利民措施的亮点，积极协调各类媒体，用足用好宣传平台，主动发布动态信息。与《××日报》、《××晚报》、《××晨报》、《××新报》等媒体协调沟通，通过开设专栏、组织专题等形式，及时介绍我站春运最新情况，引导春运舆论;每日与××交通立体声广播电台做连线直播，车间成立了以支部书记、值班站长、售票值班员为主要的发言人，每日发布春运信息，报道春运期间客流、票额、增开临客等情况，尽最大努力方便旅客出行需要，扩大春运的影响力，收到很好的宣传效果，受到社会好评。

二是对内宣传方面：按照铁路局要求，车站、车间于××月××日、××日分层召开了春运动员大会，车间党总支在全体党员中开展“创阳光春运品牌，争微笑服务明星”活动，每日利用点名会讲形势、交任务、传递压力，在车站候车室、售票厅等集中醒目的地方揭挂主题标语，营造浓郁春运氛围。采取多种形式教育广大干部职工努力践行人本理念，以外树形象、内聚合力、严谨和谐为目标，形成春运正面舆论宣传强势，为完成春运任务、打造精品包头站营造良好地宣传舆论氛围。

>二、掀起引导攻势，完善车站硬软件设施，为广大旅客的.购票、候车、乘降提供更加便捷的服务。

一是车站高度重视，对便民设施进行大范围的更新改造：更新了引导标示系统，增设地面引导标识，重新改建了LED引导显示屏。

二是改建了进站口门厅，更新增设了新型环保节能的热风幕设施，使广大旅客一进车站就能感受到我们车站的温暖。

三是将检票口栏杆更换为玻璃隔断，处处体现了我站为旅客服务的阳光透明。

四是购置了20台对讲机和50个宣传小喇叭，集中配臵到客运一线岗位上做好宣传引导。

五是为全站客运职工配备款式一致的羽绒服，在确保职工身心健康的同时打造靓丽的服务形象。

>三、干部职工共同奋战，努力践行六项阳光春运的服务理念。

一是春运期间，车间干部职工无条件的服从组织的安排和春运的需要。全身心地投入到春运工作中。从××月××日起，实行“双岗值班制度”，明确规定售票厅、列车交汇集束时段、东西道口及站台等关键岗位必须确保有一名值班干部在现场，同广大职工共同作业，确保旅客乘降组织等各项作业安全。

二是积极主动与驻地武警支队联系，聘请武警战士14人，有序组织旅客购票、进站，严禁无票人员进入候车厅，为旅客创造安全舒适的候车环境，加强联劳协作，与车站派出所密切配合，加大“三品”杜卡及候车厅的巡视力度，坚决杜绝“三品”进站上车。

三是客运人员及春运青年志愿者认真做好旅客购票、进站、乘降等服务及引导组织工作，做到“三勤”：勤整队、勤宣传、勤验票，保证秩序良好，对特殊故重点旅客实行“购票、候车、进站、上车”四优先，指定专人实行全程跟踪服务。针对团体旅客，适时开设专区或专厅候车，并设专职客运人员进行全程服务，确保团体旅客的安全出行。

四是车间召开全体售票员路风专题会议，重申x、铁路局售票“七不准”“十不准”纪律，全体售票员写出书面承诺书进行公示;集中开展路风成本教育，认识发生路风问题的具体经济损失，引导职工严把路风关;春运期间，车间干部全过程盯控、督导预售票发售，加强售票工作透明度，及时公布剩余票额。充分发挥值班站长岗职能作用，坚持首问首诉负责制，及时了解情况，正确处理，努力取得旅客的谅解，将问题消灭在萌芽状态。春运期间实现了路风零投诉。

五是春节后包头连降两场大雪，气温骤降，气候寒冷，给运输组织带来极大的难度。车间党员及干部均能及时到站启动应急预案清扫积雪，保证畅通，特别是甲、乙两个班组，××月××日第一场雪大家放弃信息，连夜坚持随下随扫，重点部位铺设防滑地毯，为旅客提供了一个安全的乘降环境，有效地确保了雪天旅客运输的安全畅通。

围绕“阳光春运”的主题，车间全体干部职工想旅客之所想，通过增开售票窗口、为购票旅客提供饮用水和一次性水杯、无偿为重点旅客提供服务、为特殊旅客排难解忧、制作“旅程规划服务卡片”，为旅客提供全程查询服务，填记详细旅程内容，打造阳光旅程等不同形式的便民、利民措施，让旅客既觉得新鲜又感到温馨。春运期间，收到旅客表扬信6封、锦旗5面，做好人好事105件，各岗位人员积极帮助旅客解决问询、投诉、困难、求助，全心全意服务八方旅客的事迹受到了社会各界的好评。

40天春运，不仅要让旅客走得了、走得好，还要让旅客走得顺心、走得舒畅。浩荡的春运，对于铁路人来说，是高密度的客流与高强度的工作，意味着更多的奉献和付出……

>四、节后结合安全大检查活动开展情况

××全局电视电话会议后，车间及时连夜将局领导讲话精神要点和车站的活动部署安排下载印发至班组及岗位，做好记名传达，组织职工逐层认真学习贯彻，并在班前进行每日提问，党员在笔记中认真学习摘抄重点内容和要求，迅速将干部职工的思想和行动统一到局、站部署上来，引导干部职工以“安全大检查”活动为契机，积极投身到“保安全、保质量、保稳定、保发展”的创先争优活动中，把抓好春运后期的安全工作与贯彻会议精神紧密结合。

车间也及时组织召开了班子会，研究制定车间的安全大检查活动安排，再次进行细化分工包保，深入一线，加大对关键部位、重点作业环节及三级危险源的检查督导力度，同时车间班子召开安全大检查民主生活会，结合安全管理、思想认识、现场控制等方面，眼睛向内，进行了深刻的批评与自我批评。

活动开展至今，车间已查出涉及应急处置、设备质量、现场作业控制、消防安全、治安防范和路外安全、卫生整治等方面问题22个，干部检查频次871次，已制定卡控措施，全部整改销号。

××年春运工作已圆满结束，在看到我们取得成绩的同时，也清醒地认识到，我车间客运工作的现状与铁路局和车站的要求还存在着一定差距，基础管理还需进一步强化，服务意识需进一步增强，服务质量需进一步提升，职工业务素质需进一步提高，从××看板管理不难看出，现场作业中的“两违”现象时有发生，这些工作需要我们在今后的工作中认真加以改进提高。我们有决心在车站领导的带领下将春运精神融入到今后的各项工作当中，促进我车间客运工作再上新的台阶。

**定州车站春运工作总结2**

伴随着出行旅客客流的逐渐下降，为期40天的春运终于圆满结束，20XX年春运以来武昌车站售票车间在认真贯彻落实全路关于20XX年春运会议精神，加强领导，精心部署下，实现了春运工作目标，圆满完成了春运任务，铁路春运整体面貌发生了重要变化，实现了历史性进步。20XX年的春运对于铁路售票工作来说是一次新的起点，也是以后的一个方向，铁路沿袭几十年的购票方式在20XX年的春运中得到了真正彻底的改变。

一是多年来铁路春运的重点地区售票大卖场内彻夜排队、车站售票的大厅内极为拥挤的现象没有了；

二是多年来票贩子猖獗、倒票问题的严重、社会的反映强烈、群众对铁路责难的现象大大减少了。现将今年春运工作总结如下：

>一、转变观念，重在服务

今年的春运对于铁路来说提到最多的莫过于服务，提高铁路整体服务旅客的质量，改变春运期间客流量大、服务工作粗暴的\'传统观念，做好每一位来到窗口的旅客的服务工作，把春运工作作为展示行业风貌、提高竞争力的机遇。做到“全面服务，重点照顾”。对于重点旅客和特殊群体提供购票方便。这是铁路今年春运工作所要抓的重点，对于每年春运都处在风口浪尖的铁路部门，20XX年的春运对于铁路的关注度丝毫不输于以往任何一年，在没进入春运的前几个月关于铁路各方面的报道就异常的多，铁路上的一举一动都引起了社会很大的关注，社会对于铁路部门的服务工作提出了更高的要求，也可以说是人们的维权意识更强了。因此作为铁路售票工作来说不再是以往关于能否买到票的问题，春运期间一票难求的局面至少在近几年是很难改变的，这也不是我们一个普通的铁路售票员所能解决的，我们唯一能做的是做好每一位来窗口的旅客的服务工作，做好我们该做的事。而且随着\_的撤销，铁路政企分开后的市场化经营模式，只会对服务工作的要求越来越高，大家也在慢慢转变这种观念，做到非常时期的非常对待，调整心态，对待好每一位窗口的旅客。

>二、科学增开窗口，实现售取分开

>三、民工团体和学生票设立专窗

>四、运输进款和局担当取得好成绩

今年的春运售票二班的广大职工在领班的带领下，做好每一位到窗口旅客的服务工作，引导旅客购买心仪的车票，并很好的进行了客票的营销工作，既满足了广大到窗口买票的旅客，也圆满的完成了今年的运输进款收入，并在运输进款和局担当进款收入评比中取得了三个班第一的好成绩，这也让广大的售票二班同事更加的有了信心，丢掉了以前总是慢的头衔。没有让领班每天苦口婆心的努力白费，不是比别人慢，更重要的是看你愿不愿意去做好这个工作愿不愿意去搞好营销和推荐，心有多大，世界就有多大，只要你想做没有做不好的。

>五、缺点和不足

**定州车站春运工作总结3**

xx年春运从1月16日开始至2月24日结束，为期40天。为认真做好春运期间的旅客运输工作，确保旅客安全有序、方便快捷出行，我公司认真贯彻上级主管部门有关春运工作精神，坚持贯彻执行“与谐有序、安全为先、科学组织、优质便捷”的春运指导原则，积极准备，认真部署，快速行动、严格落实、狠抓管理，强化监督职能、吸取经验教训、加大检查力度，确保了春运工作的顺利进行，经统计在春运期间，全区共发运客车6837班次，发运加班客车13辆，包车4辆，完成客运量万人次，比去年同期减少了，春运期间没有发生一起重特大交通事故，实现了全区春运无事故。现将20xx年春运工作总结如下：

>一、加强领导，落实责任

为了确保春运工作的顺利开展，我所成立了所长为组长的春运工作领导组，统一指挥，协调本辖区的春运工作，并制定春运工作实施方案与应急预案，对春运工作进行了安排部署与安全预防，确保春运期间安全无事故。同时召开了春运动员会，对春运工作进行具体布置与对司客人员做了一次全面的安全教育，还与相关站、室、队负责人签订了责任状，各道路运输企业对春运安全运输做出了承诺。

>二、严格履行监管职能，认真落实春运工作要求

(一)驻站客运管理人员强化了驻站监督工作，督促汽车客

运站加强车辆组织调度，严格执行“三品”检查制度，杜绝旅客携带“三品”进站上车;督促客运站严格执行车辆安全例检制度，对进出站车辆实行谁检查、谁签字、谁负责的制度，杜绝无安全例检的客车出站;严把超员、超载出站关，杜绝超载、超员车辆出站运行。

(二)稽查大队加大了对无证经营、强行揽客、甩客、倒客等违规行为的查处力度，加大对旅游客运、包车客运的检查力度，规范其经营行为，对不按规定包车的经营者进行重点打击， 春运以来，我所共查处违法违规车辆50余辆，取得了明显的效果，有力的保障了我区春运道路运输市场秩序。

(三)客运办公室在春运期间加大对旅客运输工作的统筹规划周密安排部署，并指导各道路运输企业圆满完成春运的各项工作任务。

(四)货运办公室严格道路危险货物运输相关人员的从业资格管理，督促各危货企业加强危险货物运输车辆技术状况监管，利用好卫星终端设备，保证监控平台的实时监控，及时掌握危险货物运输动态，建立健全危险货物运输应急保障机制，畅通信息传递渠道，确保一旦出现安全事故以及其他紧急情况能够科学高效应对与处理。

(五)安全管理办公室加大了安全检查力度，对发现的问题及时提出整改意见。对存在安全隐患的企业督促相关站室进行整改，防止安全事故的发生，对未能及时进行整改的企业应向所春运办进行书面报告。

>三、加强应急管理，确保恶劣天气下道路运输安全

春运时期正是寒潮、大风、大雾、强降雪、冰冻等灾害天气易发多发时段，极易发生重特大交通安全事故，为有效应对春运突发事件及特殊情况，降低事件造成的危害与影响，确保春运顺利完成，我所制定了应急预案，并要求各道路运输企业要根据春运期间道路旅客运输应急预案的总体安排与要求，结合各自实际，制定与完善各类春运应急预案，做好应急准备工作，一旦发生险情，做到领导、人员、物资、经费、车辆五落实，力争把春运工作做细做实。

>四、紧抓宣传工作，营造良好春运氛围

在春运开始之际，我所召集辖区所有道路运输企业负责人及客运驾驶人员召开春运工作动员大会，让其领会春运安全工作精神，同时充分利用电视、广播、等新闻媒体、制作悬挂横幅等形式加大了安全宣传力度，及时向经营车主与驾乘人员传达有关春运安全精神。

>五、认真开展安全隐患排查与治理

我所春运工作领导组与安全管理办公室在春运期间,加大了对道路运输企业的安全监管与安全隐患排查力度，不定期对各道路运输企业进行安全检查共计十余次，对查处的问题下发了整改通知书，要求限期整改，有效遏制了道路运输不安全行为发生。

>六、坚持信息统计上报制度与领导带班制度

由于春运工作的特殊性，我所实行信息统计上报制度与领导带班制度，指定专人负责，严格按照规定的时间与内容，及时、准确报送各项统计报表与信息。同时要求各道路运输企业与汽车站也要落实领导带班制度，严肃值班纪律，严禁脱岗误岗，主要领导要保证24小时手机畅通，遇到紧急情况或特殊事件要在第一时间内及时上报，妥善处理。

总之，今年的春运工作圆满结束，面对成绩，我们将再接再励，面对不足，我们将认真总结，力争20xx年春运工作再创新高。

**定州车站春运工作总结4**

20\_\_年春运期间，我公司在县春运办、局党委的正确领导与大力支持下，全体干部职工共同努力，紧紧围绕“便民利民、平安春运”为主题，按照“以客为主、科学组织、协调配合、安全有序”的原则，精心组织、严密部署，各司其责、协调配合，合理安排运力，克服了运力不足和恶劣天气等诸多困难，圆满完成了春运工作各项任务。据统计，在为期40天的春运过程中，我公司共投入运力249台，协调机动运力120余台，共计加班455车次，安全运送旅客达635000人次，电脑票款收入6369025元。现将20\_\_年的春运工作总结如下：

一、加强组织领导，营造浓厚氛围

为切实加强20\_\_年春运工作的领导，公司成立春运工作领导小组，确保春运各项工作落到实处。领导小组层层分工，逐级落实，责任靠身，任务到人。严格按照国家、省、市、县等有关春运文件精神，结合公司自身特点，召开春运动员大会，认真组织广大驾乘人员学习文件精神，动员全体干部职工与广大驾乘人员积极投入到春运工作中。

春运第一天，公司积极配合县春运办举行了赣榆县20\_\_年春运安全行车、优质服务大签名活动，副县长李冰、县春运办领导、各镇党委主要领导、公安、交通等部门领导出席了签名活动，我公司领导班子成员、中层以上干部、广大驾乘人员等参加了签名活动。利用大签名活动的开展，在广大驾乘人员与旅客中广泛宣传平安春运、安全行车等相关要求，营造平安春运氛围。

二、强化安全管理，落实安全责任

1、精心组织，严格检查，严把车辆技术状况关

2、逐级签订春运安全责任书，层层落实安全责任。

对参加春运的驾驶员排查摸底，凡存在严重违章、年度超速3次以上，未在公司登记备案、未领取春运准驾证的驾驶员不得参加春运。公司分别与参加春运的车辆经营者、驾驶员签订安全责任书，明确职责，交待安全注意事项，提高对春运工作的认识。

3、强化监督力度，加强安全检查

公司强化对车辆的经营行为、服务质量、有责投诉、安全行车各项考核指标的监督和管理，对旅客的投诉，接到一起，查处一起，并把处理结果反馈给投诉人，倾听群众的建议与意见，对经营者的违章行为及时通过广播传达到每位经营者心中，吸取教训，引以为戒。

公司春运领导小组成员、安检人员及站务管理人员密切配合驾驶员坚持“出车前”、“停车中”、“收车后”对车辆机械性能的检查，做好“早送晚迎”工作。并积极把好车辆出站关，实行领导带班值班制度，gps监控24小时轮流值班，做到“车不停靠、人不休息”，利用gps加强车辆动态监管。严格按照“三不进站，八不出站”的要求加强进站车辆管理，旅客进站通过安检仪检查，上车前进行危险品与超员查堵。整个春运期间，我公司检查行包16万余件，查获爆竹2挂，确保了乘车旅客的生命财产安全。

三、合理安排调度，确保运力充足

为确保旅客及时地走了走好，根据今年春运客流高峰分期集中这一特点，结合我县历年来春运经验认真制定了各种应对方案：制订了春运常规运力安排计划与高峰应急运力安排计划;制定了春运工作应急预案、恶劣天气紧急预案;制定了春运安全、运行、站务、后勤管理应急预案，并组织准备机动运力120台，以备春运加班、驳载应急调用。

在春运客流高峰期间，公司认真做好旅客劝慰疏导工作，及时组织应对恶劣天气，适时安排加班车辆，保证旅客及时走了走好。2月6日(正月初七)探亲返程流，客流量出现最高峰，中长途班线旅客流量增幅较大，我公司积极调配运力，当日安排加班车辆88台次，安全、快捷、有序地将旅客送达目的地。春运40天中，公司共调配机动运力120台，加班455车次，安全运送旅客达635000人次。

四、开展文明服务，优化服务质量

让广大旅客来得舒心、走得满意，始终是客运职工不懈追求的服务目标。在今年的春运工作中，我公司以春运为契机，开展了“平安春运 情满旅途”文明服务活动，公司全体干部职工，用她们真诚的爱心、细微周到的服务给广大旅客带来温暖，急旅客所需，想旅客所想，免费提供开水、方便面、晕车药、交通图、增设农民工售票专用窗口，积极为南来北往的旅客排忧解难。为确保广大旅客安全、便利、快捷、有序的出行，公司从市、县等旅游客运公司调用120台豪华大巴对赣榆至上海、昆山、南京、苏州、南通、常州等客流高峰班线加班，实行提前30天预售票，保证乘客进站能及时购到称心票，进站能快捷乘车，确保旅客走了、走好。

五、开展志愿服务，让旅客到站如到家

春运期间旅客流量剧增，学生流、务工流、探亲流交织，客运站工作压力较大，很多工作人员、职工大学生子女等20多人放弃休息时间，主动参与“和谐赣榆，情暖春运”志愿服务活动，自愿到客运站参与春运志愿服务。他们在站内帮助旅客提拿行包，引导旅客排队购票，排队安检行包，在站内配合现场管理人员进行车辆疏导，维持进出站秩序，他们活跃在客运站的每一个岗位，积极做文明出行的宣传员，用他们的青春、热情、真诚和智慧为春运增光添彩。

正月初六、初七迎来返程客流高峰，突降大雪，恶劣天气给旅客正常出行带来诸多不便，客运站及时启动恶劣天气应急预案，志愿者们顶着雨雪为旅客提拿行包，并为特殊旅客打起雨伞遮风挡雪，安抚旅客的焦急情绪，劝导旅客有序排队，室外雨雪纷飞，室内暖意融融，克服恶劣天气影响，顺利完成旅客运输任务。

20\_\_年春运期间，公司全体职工齐心协力、密切配合、精心组织、严密部署，科学调配运力，组织疏导旅客，创新服务措施和方法，克服恶劣天气影响，营造了安全、便利、快捷、有序的客运氛围，切实保障了广大旅客的出行安全，圆满完成了春运工作任务，为我县的繁荣稳定和经济发展做出了应有的贡献，取得了经济效益和社会效益的双丰收。

**定州车站春运工作总结5**

截止x月xx日，为其40天春运工作落下帷幕，xx客运站在春运期间站场秩序井然、无混乱和群体拥挤骚乱现象，未发生重大交通事故和火灾事故，无群死群伤事故发生，保证旅客出行安全便捷，无群体性滞留现象，使广大旅客走好、走满意。春运期间共发送班次 1330个，运送旅客 12123人，与去年同期比为 91 %，圆满完成我站所定春运工作目标。现将春运工作总结如下：

>一、领导重视，组织得力

2月3日，按照xx交通运输局和农场安全办《关于认真做好20xx年春运工作通知》有关要求，客运站与农场交通科联合召开20xx年春运工作启动会，制定春运工作实施方案，对春运工作进行全面部署安排，重点落实值班和领导带班制度，及时掌握春运客流情况、公路畅通情况，及时发现并协调解决突发事件和重大问题，为圆满完成春运工作打下良好基础。

>二、加强源头管理，确保各项责任落实到位

1、认真落实安全生产责任制。为强化全员安全生产责任，把安全责任落实到岗位、落实到人员、落实到具体环节，客运站与从业人员层层签订责任状，与经营者、司乘人员签订春运安全生产责任状19份，与站务员、安全员等签订春运安全生产责任状5份。做到安全生产责任横向到边、纵向到底、不留死角。

2、加强司乘人员安全教育，提高安全防范意识。春运期间开展司乘人员安全教育2次，发车前安全警示教育1次，与农场交警队联合开展安全警示教育会1次，对2月24日喀什客车发生侧翻，造成22人遇难、38人受伤重大交通事故进行了通报，教育广大司乘人员要杜绝强行超车、超速、超员行驶等违法行为，通过开展春运安全警示教育，提高了驾驶员要遵章行驶思想意识，保证了旅客运输安全。

3、加强客运站源头安全管理。严格出站检查制度、营运客车安全例检制度和“三品检查”制度，严格执行“三不进站、六不出站”制度，实行“谁检查、谁签字、谁负责”责任制，把安全生产各个岗位、各个环节全部落实到人。春运期间检查行包 630个，查出危险品鞭炮1挂，对没收“鞭炮”并作妥善处理。

>三、合理安排运力保障运输，为旅客提供优质服务

我站根据历年来春运客流高峰特点，对今年春运旅客运输情况进行预测，主动掌握客流变化和春运旅客出行需求，合理安排运力，保证了旅客出行需求。开展电话订票、提前预售票业务，为旅客购票提供方便。春运共加开班次 5个，分流旅客 166人。

>四、积极做好应急准备，应对极端天气

>五、认真做好春运统计报告工作。

为保证春运信息报送准确，我站安排专人负责春运数据统计和动态信息上报工作，以保证春运各类信息准确性、及时性。春运40天xx客运站及时准确上报春运各类信息，无漏报、错报、谎报现象发生，圆满完成信息报送工作。

20xx年春运工作，之所以能圆满完成，是得益于领导高度重视，把春运工作做为全年开局之战。各项工作早准备早打算，职工队伍有凝聚力，把各项工作完成到位。但也存在一些问题，安全工作面临形式依然很严峻。我站会不断提高安全管理水平，强化服务理念，拓展服务内容，为广大百姓创造一个更加安全、和谐、有序交通运输环境。

**定州车站春运工作总结6**

20xx年春节运输工作，在区政府和市交通委的直接领导下，经过全区交通系统广大干部职工的共同努力，历时40天（2月3日至3月14日）的春运工作任务已圆满完成。现将我区20xx年春运工作情况总结汇报如下：

>一、运输量完成情况

今年>春运期间，全区道路完成旅客运输量万人次，周转量为万人公里（其中跨省市万人次）分别比上年增加和；水路客渡船完成旅客运输量为万人次，周转量为万人公里，分别比上年减少7%和增加2%（主要因鲁家峙大桥贯通后轮渡公司客流大幅度下降）。

>二、运输工具投入情况

今年>春运，由于加快车船运输结构调整，车船技术状况、运载能力都好于往年。全区共投入大小客运车辆625辆，8868客位，岛屿水上客渡船84艘（含海星轮渡公司沈普线运力），15043客位，运力比往年有较大增加，尤其是“双屿6号”车渡在春节前投入使用，大大方便了六横群众的出行。从完成的运输量看，虽然今年>春运客流启动迟于往年，但增幅大且结构更趋复杂，市场供需要求高，民工流量突出且辐射面广，旅游客流高峰持续时间长，呈现了>春运节日期间客流高峰叠起频繁，民工流、学生流、探亲流、商务流及旅游客流相互交织的客运现状，由于各级政府重视，管理部门和运输企业全力以赴，精心制订运输调配应急预案且执行有效，运力到位，调度得当，圆满完成安全、有序、畅通的>春运工作目标。

>三、春运安全情况

交通安全特别是客运安全，是春运工作的重中之重，今年春运在安全问题倍受上下密切关注的紧张氛围中，全区交通系统干部职工经受了一场严峻考验。在区府、市交通委领导下，未雨绸缪，周密部署，一丝不苟，春运期间，本局先后下发和转发了《关于认真做好20xx年春节运输工作的通知》、《关于认真抓好今冬明春安全生产工作的通知》和《关于组织开展春节运输安全生产大检查的通知》等文件，反复强调春运安全工作，要求全区交通管理部门和运输企业重视和加强安全监督，强化现场管理，增强安全意识，增强对交通安全工作严峻形势和复杂性、紧迫性的认识，认真吸取事故血的教训，举一反三，引以为戒，进一步落实运输单位安全责任制，本着对人民生命财产高度负责的精神，克服各种不利因素，采取有效措施，超前做好各项宣传防范工作，因各级重视，措施扎实到位，在整个春运期间全区客运企业未发生一起重大事故，是历年来安全形势较好的一个春运。

>四、春运工作主要做法

1、加强领导，确保组织落实。

春运工作作为\_门新年开局的重点工作，全系统上下一心，抱成一拳。根据省、市交通主管部门文件精神，本局及时研究布置20xx年春运工作，对春运中可能产生和存在问题进行了梳理和协调，制订了相应的对策，在明确指导思想与工作重点的基础上，结合本区实际，成立了以张鹏军局长为组长的局春运领导小组，负责本系统春运工作的领导，下设办公室，具体实施春运协调和联络工作，并建立昼夜值班制度，局属有关单位按局部署，都相继成立了春运领导班子，确定工作部门，保证政令畅通和各种问题的及时解决与落实，从而达到了对春运工作上下一线，统一领导。

为确保春运工作顺利进行，针对沈家门民间客运站归属港务分局和普陀长运公司、普陀公交公司归属市汽运公司的管理体制，我局按照条块结合、以块为主、分工明确、协调一致的原则，从早准备、从难着手、从严要求，狠抓组织保障、运力调度、通讯联络、汇报制度、应变措施、现场管理诸方面的落实工作，从组织领导上保证了春运工作的顺利开展。

2、政府高度重视，部门齐抓共管。

区政府和有关乡镇、街道政府十分重视和关注春运工作，今年春运，区政府专门成立了以副区长为组长的区春运工作领导小组，办公室设在区交通局，由区交通局协调牵头处理有关春运事宜，并在20xx年1月31日由区政府召开了全区春运安全工作会议，对全区春运工作进行周密、精心的布置，同时，区春运办领导专门听取有关部门的春运工作和运力安排情况汇报，并深入客运车站、码头、道路进行现场检查，及时处理和解决交通运输中存在的各种问题。

区渡口安全管理办公室结合全区渡口安全管理现状，在加强检查、指导、督促、协调的基础上，有针对性地印发了《关于切实加强20xx年春运期间渡口安全管理工作的通知》，要求有关乡镇、街道政府和各渡口经营单位，根据春运气候复杂多变，客流集中，工作艰难的具体情况，切实加强渡口安全管理。各乡镇、街道政府根据全区春运工作部署，相继成立了春运工作领导小组，加强对辖区内春运工作的领导，组织安全检查，落实重点口子、重点路段等现场管理人员，做到思想上重视，措施上落实，确保了一方平安。

航管、海事、渔监部门加大海上巡查力度，加强航道管理，严厉打击非客船搭客和无证船舶营运，杜绝客渡船超载、超风、冒雾航行。交巡警和交通管理部门紧密配合，积极开展打击“黑车”等非法营运行为专项整治活动，同时加强路检路查，坚决查处各类道路交通违章行为，有效地遏制了道路交通事故的发生。

公路管理部门对事故多发地段、工程施工路段进行整治，增设道路安全标志、标线，避免因工程施工、天气恶劣等造成交通堵塞和影响春运安全的问题的发生。\_门强化交通沿线和码头、车站周边地区的治安管理，对重点线路、重点地区、重点部位集中力量进行综合治理，严厉打击车匪路霸和危及春运安全的犯罪活动。各级政府的高度重视和相关部门的有力配合支持，对保证春运工作的圆满完成起到了关键的作用。

3、突出抓好安全宣传与现场管理。

为使全社会都来关心支持春运工作，春运伊始，各管理部门和客运单位利用横幅、标语、墙报和广播、电视新闻多种媒介进行广泛宣传，局办公室编发了3期“春运简报”，在行业内外形成春运工作浓厚氛围，造成了一定声势。通过宣传发动，有效地促进了交通运输行业对搞好春运工作的正面效应，有效地促进了春运工作的顺利开展，区公管所在全区春运动员大会后，对陆上春运工作进行具体步骤，对各口子的运力进行了统筹安排。区渡口管理所根据历年来春运工作经验，积极会同区航管所，沈家门民间客运站等有关部门召开到沈客渡船老大会议，强调在春运期间加强安全营运及优质服务，还规定在客流高峰停止一切大宗物资装运，突出重点，确定加班船只，以策安全。在客流高峰期和大风影响时，管理部门与客运单位及时安排吨位大、客位多、抗风力强的客船加班，及时疏运旅客，避免压客和滞客。为使整个春运工作有条不紊，本局根据条块结合，以块为主的工作方针，加强行业管理。春运期间本局领导多次深入码头、车站了解春运情况、协调处理有关事宜，保证了春运工作顺利进行。

各单位积极落实责任制和防范措施，加强现场管理和检查力度，从1月18日起，在各单位对春运安全自查的基础上，局组织春运工作检查组由局分管领导带队，围绕“监督检查、管理服务、保安全、促畅通、优质服务上台阶”这一目标，深入所属企业和渡口（码头）、车站现场进行春运检查，对道路路况巡查。从春运组织领导、安全措施、管理制度、运具技术状况、岗位责任制、应急措施等诸多方面入手，对发现的问题，检查督促有关单位及时落实整改措施。为确保春运安全，我局继续加大安保工程投入，在资金紧缺的情况下，陆上安排万元，用于危险路段隔离桩安装，标志、标线补缺，减速带、示警柱设置，进一步改善了道路通行条件。岛屿间钢质客船高速化、舒适化、滚装化更新改造步伐的加快和豪华、空调客车投放市场，使车船质量得到进一步提高，运输结构更趋合理。车、船的更新改造和春运前的维护保养，大大增加了春运的安全系数，为搞好春运打下了扎实基础。

春运进入高峰期，根据重点口子客流猛增的实际，为充实现场管理力度，局春运办组织安排了每天4人次的机关人员到客运现场值班，初一组织8名人员到半升洞客运口子、白象山、教场口子协助维护秩序。局领导亲自到现场指导工作，职能管理部门组织人员，加强路检路查，强化现场安全管理，各乡镇、街道领导，交管站、船管员高峰期坚持现场第一线履行职责，上码头下船头，为顺利度过高峰期起到了积极作用。在道路运输方面，交通执法大队加强对车辆经营行为、站外组客、超载营运的管理，通过加强门检、重点跟踪检查的方法，春运期间查处各类违章车辆107辆次，有力地维护了客运市场秩序，杜绝了客运车辆超载现象。在水陆中转方面，交通运输有限公司抽调员工，经理、书记带班，分片落实责任，春节期间上现场值班，调度车辆，保证前往六横、桃花、虾峙群众的及时疏运。新春期间，区府、市交通委领导亲临客运站现场指导工作，并对节日中舍小家顾大家，坚守岗位，辛勤工作，默默奉献的交通职工表示节日的慰问，领导的关心极大地鼓舞了管理人员与交通职工的`工作热忱和干劲。

各客运单位加强了对危险物品的宣传查堵工作。查危是一项面广量大艰难复杂的工作，特别是春运期间客流量大，船舶和车辆发班密度高，各客运站始终围绕“安全第一”的工作目标，坚持做到工作忙而不乱，时间紧而不懈，客运工作人员不分份内份外工作，共同与危检人员仔细查堵禁运品，严把危险品进站上车入船关，春运期间共查处烟花爆竹和煤气瓶等各类危险物品400余件，杜绝了安全隐患，有效地保障了旅客运输和人民生命财产的安全。

4、坚持礼貌待客，优质服务。

为旅客服务是整个客运工作的中心内容。今年春运，局系统努力巩固“信用交通年”所取得的成效，推动交通服务质量全面提高，积极开展行风建设和创建文明车、船、星级站活动，各窗口单位以优质服务的要求和标准，教育广大职工时时处处为旅客着想，基本做到了热情、礼貌、耐心、周到，车（船）容站貌及旅客上下进出秩序良好，车船运行正点。

照顾妇幼老残，增设售票口，延长售票时间，组建自愿服务队等便民措施深入人心。六横、桃花客运站教育职工在服务过程中树立起一切从方便旅客出发，全心全意为旅客服务的思想，做到接待旅客热心，解答问题耐心，照顾老人诚心，接受意见虚心，主动热情，诚恳周到地为旅客服务，为旅客营造一个进站有亲切感、候车（船）有舒适感、离站有留恋感，旅途有安全感的良好出行氛围，各客运单位在春运期间工作人员仪容整洁，佩带标志规范，对旅客态度热情周到，语言文明，主动征求各方意见，提高服务质量，想为旅客所想，急为旅客所急的好人好事蔚然成风，体现了交通窗口精神文明的新风貌。

**定州车站春运工作总结7**

今年的春运工作，在上级领导部门的亲切关怀下，经过全体干部职工的共同努力，圆满结束了。在春运的45天里，公司实现了“安全、优质、畅通、有序”的春运工作目标，消灭了一切行车事故、货运事故。全面完成了生产运输任务实现连续安全生产6139天。

现将春运工作总结如下：

>一、加强春运工作的领导

为了做好今年的春运工作，公司成立了以公司经理为组长的春运领导小组，按照“企业负责，行业管理，群众监督，劳动者自律”的管理原则，各司其职，分头把关。春运领导小组定期召开会议，研究近一时期的运输工作情况、安全工作情况，工作中存在哪些问题，制定解决问题的对策。切实做到了安全管理领导到位、人员到位、措施到位、责任到位。

>二、加强春运宣传工作

为了确保春运工作的顺利实现，公司加大了春运的宣传工作，分别召开了经理办公会、安全委员会、职工大会，对上级的文件精神进行彻底传达，使广大职工充分认识到春运工作的重要性。并以文件的形式下发了公司的春运工作安排，利用高天通讯、春运简报等形式对春运工作进行宣传，真正做到了宣传到位，人人皆知。

>三、加强具体工作落实

对于高天公司的春运工作来说，主要就是安全工作。为此公司在春运期间对公司各科室的工作重点进行了安排，并要求各科室严格进行落实。公司各科室联劳协作、齐抓共管，把春运工作当作重中之重来抓，职工认真执行各种作业标准，真正做到了标准化作业。春运期间，防止了1起可能发生的机车车辆侧面冲突事故。

运输科和机务科作为主要生产科室，把安全作为重中之重来抓，每天都会利用交班会的时间搞安全预想：根据当天的人、地、天、车、物布置有针对性的作业方法，使大家知道作业中需要注意的是什么，重点防范的又是什么，做到安全生产;为了促进作业标准的落实，他们每天利用交班会的时间进行规章试问，一人问，大家学，使大家都能熟记规章和作业标准。另外，他们严格卡死作业中的计划、指挥、联系、检查、确认、信号、速度、了望、止轮等关键环节，重点看住挤、撞、脱等惯性事故的发生，使安全生产有了可靠的保证。

业务科职工尽职尽责，把真心诚意为货主服务放在首位。各岗位货运员严格执行作业标准，卡住核对、取送、监装监卸等关键环节、每一辆重车都要经过3-4次核对才能将车取回并送到卸车地点，杜绝了货运事故的发生。

工务科在春运前对管内所有线路、桥涵、岔群进行了细致检查，发现问题及时处理，为春运工作的顺利进行提供了可靠的保证。工务科干部职工以雪为令，每次都能及时进行雪后的道岔清扫、线路巡查、道口槽的清理，确保运输畅通。

电务科在春运前对所属设备进行了全面检查，发现问题及时处理，不留隐患，保证了春运期间信号、通信、电力设备的正常运转。特别是经历了两场雨雪的考验，锻炼出一支爱岗敬业、能打硬仗的职工队伍。

办公室加强锅炉检修，确保安全供暖;为确保通勤车的安全，春运前专门召开了汽车驾驶员的会议，要求各位驾驶员要认真检查各自驾驶车辆，不准通勤车带病行驶;严格控制驾驶速度，不开英雄车、斗气车，为一线职工服好务。

保卫科加强了春运期间的防火防盗工作。夜间增加两名协勤人员，对站区进行监管。另外，公司的几处容易发生物品丢失的部位，增派了看守人员，保证了公司财产的安全。

安全部门加强检查，做好监督工作，搞好春运宣传工作。在主管副经理的带领下，定期查岗4次，重点检查卡死制度和标准化作业执行情况。春运期间，安全科经常添乘机车，检查各项规章制度的落实情况和设备情况。

公司加强了值班值宿工作，春节放假期间，公司经理、主管安全的副经理、有关科室的科长经常到公司检查工作，经理还亲自到公司查岗。另外，公司层层签订了安全生产责任状，确保每个环节不出现漏洞。这充分说明公司领导非常重视春运工作。

春运工作的好坏，关系到公司全年安全工作的发展方向，因此我们每年都会下大力气抓好春运工作。今年的春运工作顺利而圆满的完成了，为全年的安全工作打下了坚实的基础。我们会再接再厉，搞好全年的安全生产工作，为实现安全年而努力奋斗。

**定州车站春运工作总结8**

20xx年春运在即，柳州火车站按照\_确保安全、平稳有序、便民利民\_的目标要求，组织干部职工认真谋划，精心准备，扎实推进春运各项工作。

据预测，在为期40天的春运期间，该站将发送旅客万人次，同比增长，其中直通万人次，管内万人次，日均万人次，最高峰日可达万人次。客流总体呈现节前增长迅猛，节后相对平缓的特点。针对这一情况，车站将加强与上级部门的沟通联系，根据客流变化及时调整运能，最大限度满足旅客出行乘车需求。

与此同时，该站还选派业务精、服务好的人员，以加强问讯处力量，进一步完善电子显示系统，在售票大厅设立车票导购服务台，接通客票系统显示终端，由专人操作，解答旅客咨询，让旅客明明白白购票、轻轻松松上车。

保证旅客出行安全，是春运的重中之重。为此，车站组织人员提前对行车、引导、照明和消防设备进行全面检查，并开展职工代表查安全活动，消除了安全隐患。春运期间，全站实行封闭式管理，对所有进站人员及其随身携带的行李物品实施严格安检，坚决把各种危险物品堵在站外车下。

春运期间，车站还将进一步规范各环节工作的`管理，聘请6位社会监督员对春运工作进行监督指导，促进服务质量稳定提高。

为了应对客流高峰和可能出现的恶劣天气及列车晚点，车站成立由科室人员组成的应急小组，加强非正常情况下的秩序维护和客流组织，以确保旅客购票、候车及上下车的秩序和安全。

**定州车站春运工作总结9**

车站春运工作安排

针对春运期间，客流压力大、服务需求高，社会各界关注的实际，按照\_和路局“”春运路风电视电话会议要求，结合深化“树标塑形”活动，加强节日路风管理，保证了春运服务质量。

1.完善服务设施。车站在春运前，对所有服务设备设施进行了一次全面的检查，对三台查危仪、站台、地道、候车室的照明和饮用水设施进行全面检修。在路局的大力支持下，新配备了两台查危仪，更新了候车室座椅，对一站台和三站台进行了高站台改造，完善了旅客导向和安全警示标志，以良好的面貌迎接春运的到来。

3.强化客票代售点的监督。车站将春运期间部局关于路风要求传达到每个代售点，要求他们杜绝囤票待客发售现象的发生。春运期间，所有代售点每次交易量卧铺限制为3张以内、硬座10张以内。车站将在春运期间坚持每天抽查代售点，规范其经营行为。对发现数量较大的加价出自代售点的，一律停业整顿。对加价出售车票的，一经查实，立即终止代理资格。

4.进一步开展“树标塑形”活动。车站在前期“树标塑形”取得良好成绩的基础上，继续落实好旅客服务质量标准，开展好“创星升级”活动，鼓励职工争创全局百名服务明星，努力打造“一路顺心从这里开始”的`车站服务品牌。进一步强化干部职工的服务意识，坚持“以人为本，旅客至上”的服务理念，坚持全面服务好，重点照顾到的原则，从旅客出发，将“顺心服务”落实到一点一滴的工作中去，最大限度的满足社会的服务需求。做好首诉负责、重点服务、列车上水、旅客饮水等方面的承诺服务，让旅客在车站走得顺心、走得满意。特别是列车上水工作，车站连续被评为\_“信得过上水单位”，在春运期间人员紧张的情况下，坚持干部上岗、职工帮班。并加强与有关车队的联系，及时沟通信息，出现应急情况及时组织，保证列列上满水。全站共同努力，在春运期间掀起提升服务水平、优化服务质量的工作热潮，确保春运期间服务标准不降低，服务质量不下降。

5.加大节日路风管理力度。春运期间，车站一律停止合同单位的订、送票业务。同时本着票票有去向的原则，对机动票的使用做到认真登记备查。制订了售票作业“八不准”规定，即：（1）不准出售给老面孔（票贩子）；（2）不准任意预打票；（3）不准自行作废票；（4）不准随意代售票；（5）不准擅自原退票；（6）不准上岗带手机；（7）不准接收票条子；（8）不准私自带现金。同时加强车站检票口和进出站便门的管理，所有旅客必须经过严格剪票验票后方可进站上车，出站旅客的车票都要验票，凡车站回收的车票投入废票箱，由车间统一销毁，严禁任何人私藏废票；为私带无票人员进出站提供条件的，对直接责任人员严格追究责任。

春运期间，除车站领导班子对车间实行定向分工包保和关键作业环节、关键作业部位分工包保以外，车间干部也根据工作分工进行了包保负责制。同时安排了4名专业干部，按照“三全四同”（全天候、全过程、全方位，同点名、同劳动、同考核、同奖惩）的标准严格落实对信号搂重点岗位进行全过程跟班包保。形成了“站级干部包车间、车间干部包班片、专业干部包重点”的包保格局，确保重点岗位和关键作业项目岗岗有人包、项项有人盯。车站机关帮班人员合理分工，对售票厅、进站口、出站口以及运转大门进行分工组织，保证这些重点部区的安全有序。

**定州车站春运工作总结10**

我班为期四十天的春运安全生产工作已经结束。在这40天的春运中，我班在站的正确领导和指挥下，根据常高横【20xx】1号文件精神，克服人员相对较少，客流人流多，任务重的情况下，全班团结一心，吃苦耐劳，发扬宁沪人的精神，较好的完成了20xx年的春运安全工作。

在整个活动期间，我班严格优惠政策，认真把关。截至2月18日，共查验绿色通道车辆529辆，其中符合优惠条件的506辆，优惠通行费17200元；查处不符合要求车辆23辆，征收通行费5025元；对76辆企图绕S行或跳磅的车辆进行了提前预防和制止。同时我班也严格把好入口关，坚决劝退“三超”车辆9辆，并坚决回绝了一些驾乘人员的贿赂。

回顾40天的春运工作，我们主要做好以下几个方面工作：

>一、统一思想，高度重视，做好春运工作的思想动员

我班首先根据站的活动要求，认真组织学习了“关于做好春运安全生产工作、开展‘安全生产保畅通、文明服务争第一’竞赛活动的通知”文件精神，提高班员对春运工作的思想认识，要求全体班员加强业务知识学习，提高认识，把春运期间的安全畅通工作当作首要任务来抓，杜绝麻痹思想和侥幸心理，迎接挑战、克难奋进。经过动员学习，全班对春运有了比较全面的\'认识，在思想上做好了打硬仗、打胜仗的心理准备。

>二、多方筹措，明确职责，确保春运安全畅通

为确保我站道口的安全畅通以及站区的安全，无重、特大安全责任事故发生，我班以我为春运安全负责人，以蒋建锋为副，提前安排部署，明确工作任务，并且责任到人，保障了春运工作的有效开展。根据文件要求与今年春运情况，并结合本班实际，采取了以下措施，为春运做好各项准备工作：

1、根据要求召开了春运动员会议；

2、学习了站应急突发事故预案，并且制定了春运工作紧急情况预案；

3、实行二十四小时手机开机制度，以“雪情就是命令”为原则，站的需要就是最高需要为要求无条件服从站的安排，随叫随到；

4、规范台帐记录和特请上报制度，发生重大、紧急情况及时向上级报告，保证下情上传、信息通畅。

>三、规范制度、落实责任，确保春运安全规范有序

严格管理、落实责任，才能保障春运工作的规范有序，针对春运的特殊性，我班在规范纪律，落实各项应急措施的基础上，对日常工作作了如下安排：

1、严肃工作纪律，结合奖惩细则，杜绝脱岗、漏岗等违纪违规现象；

2、做好现场管理工作，对闲杂车辆及人员及时劝退，坚决制止人员上路等车；

3、加强内保工作，落实夜巡制度并增加巡逻次数，对宿舍及办公大楼进行重点查看；

4、及时足额解缴通行费和票、款、卡并确保安全；

5、开足道口确保畅通，妥善解决一些征缴矛盾，

>四、转变观念，优质服务

提高服务质量，改变了春运期间车流量大、服务工作难的传统观念，把春运作为展示行业风貌、提高竞争力的机遇。春运期间，尽管工作十分繁忙，我班并没有放松对服务质量的要求。文明服务，礼貌待客，急驾乘人员所急，帮驾乘人员所需，宁肯自己千辛万苦，不让驾乘人员一时为难。以提高文明优质服务质量为中心，积极主动地开展了大量便民、利民活动。春运期间共为过往驾乘人员提供开水85次，推车2次，提供指路四百多次。同时坚持了站内卫生清洁，为驾乘人员提供了一个干净、美观的通行环境。确实树立了高速公路文明窗口的形象。

20xx年春运在站的正确领导、精心组织下，以及全体员工的积极努力和拼搏下，基本实现了我站的春运安全工作目标，为全年工作打下了一个坚实的基础，但是我们的工作还存在许多不足之处，如一些员工工作纪律性还有待提高，员工的收费业务技能还需加强，特情处理能力还要增强。我们将吸取教训，总结经验，取长补短。以饱满的热情和扎实的工作态度，勤奋学习，努力工作。今后我们要进一步加强管理，努力工作，使我班各方面工作步入一个新的台阶。

**定州车站春运工作总结11**

xx年春运，客运车间在精品高效建设的引领下，车站各级领导的正确指挥下，突出安全、能力、秩序、服务、售票“五位一体”，紧紧围绕“阳光春运”为主题的这条主线，明确了“阳光售票、阳光候车、阳光乘降、阳光标识、阳光形象”六项服务理念，齐心协力，努力攻坚，实现了安全稳、路风正、效益增、服务优的春运奋斗目标，再创和谐、平安春运。

>一、掀起宣传攻势，为广大旅客和市民了解春运、认识春运提供平台。

【一】是对外宣传方面：

紧紧围绕我站春运中心工作，牢牢把握“和谐铁路、平安春运”的宣传主题，紧紧抓住运能、安全、服务、售票等重点和推出便民利民措施的亮点，积极协调各类媒体，用足用好宣传平台，主动发布动态信息。与《xx日报》、《xx晚报》、《xx晨报》、《xx新报》等媒体协调沟通，通过开设专栏、组织专题等形式，及时介绍我站春运最新情况，引导春运舆论;每日与xx交通立体声广播电台做连线直播，车间成立了以支部书记、值班站长、售票值班员为主要的发言人，每日发布春运信息，报道春运期间客流、票额、增开临客等情况，尽最大努力方便旅客出行需要，扩大春运的影响力，收到很好的宣传效果，受到社会好评。

【二】是对内宣传方面：

按照铁路局要求，车站、车间于xx月xx日、xx日分层召开了春运动员大会，车间党总支在全体党员中开展“创阳光春运品牌，争微笑服务明星”活动，每日利用点名会讲形势、交任务、传递压力，在车站候车室、售票厅等集中醒目的地方揭挂主题标语，营造浓郁春运氛围。采取多种形式教育广大干部职工努力践行人本理念，以外树形象、内聚合力、严谨和谐为目标，形成春运正面舆论宣传强势，为完成春运任务、打造精品包头站营造良好地宣传舆论氛围。

>二、掀起引导攻势，完善车站硬软件设施，为广大旅客的购票、候车、乘降提供更加便捷的服务。

【一】是车站高度重视，对便民设施进行大范围的.更新改造：更新了引导标示系统，增设地面引导标识，重新改建了LED引导显示屏。

【二】是改建了进站口门厅，更新增设了新型环保节能的热风幕设施，使广大旅客一进车站就能感受到我们车站的温暖。

【三】是将检票口栏杆更换为玻璃隔断，处处体现了我站为旅客服务的阳光透明。

【四】是购臵了20台对讲机和50个宣传小喇叭，集中配臵到客运一线岗位上做好宣传引导。

【五】是为全站客运职工配备款式一致的羽绒服，在确保职工身心健康的同时打造靓丽的服务形象。

>三、干部职工共同奋战，努力践行六项阳光春运的服务理念。

【一】是春运期间，车间干部职工无条件的服从组织的安排和春运的需要。全身心地投入到春运工作中。从xx月xx日起，实行“双岗值班制度”，明确规定售票厅、列车交汇集束时段、东西道口及站台等关键岗位必须确保有一名值班干部在现场，同广大职工共同作业，确保旅客乘降组织等各项作业安全。

【二】是积极主动与驻地武警支队联系，聘请武警战士14人，有序组织旅客购票、进站，严禁无票人员进入候车厅，为旅客创造安全舒适的候车环境，加强联劳协作，与车站派出所密切配合，加大“三品”杜卡及候车厅的巡视力度，坚决杜绝“三品”进站上车。

【三】是客运人员及春运青年志愿者认真做好旅客购票、进站、乘降等服务及引导组织工作，做到“三勤”：勤整队、勤宣传、勤验票，保证秩序良好，对特殊故重点旅客实行“购票、候车、进站、上车”四优先，指定专人实行全程跟踪服务。针对团体旅客，适时开设专区或专厅候车，并设专职客运人员进行全程服务，确保团体旅客的安全出行。

【四】是车间召开全体售票员路风专题会议，重申\_、铁路局售票“七不准”“十不准”纪律，全体售票员写出书面承诺书进行公示;集中开展路风成本教育，认识发生路风问题的具体经济损失，引导职工严把路风关;春运期间，车间干部全过程盯控、督导预售票发售，加强售票工作透明度，及时公布剩余票额。充分发挥值班站长岗职能作用，坚持首问首诉负责制，及时了解情况，正确处理，努力取得旅客的谅解，将问题消灭在萌芽状态。春运期间实现了路风零投诉。

【五】是春节后包头连降两场大雪，气温骤降，气候寒冷，给运输组织带来极大的难度。车间党员及干部均能及时到站启动应急预案清扫积雪，保证畅通，特别是甲、乙两个班组，xx月xx日第一场雪大家放弃信息，连夜坚持随下随扫，重点部位铺设防滑地毯，为旅客提供了一个安全的乘降环境，有效地确保了雪天旅客运输的安全畅通。

围绕“阳光春运”的主题，车间全体干部职工想旅客之所想，通过增开售票窗口、为购票旅客提供饮用水和一次性水杯、无偿为重点旅客提供服务、为特殊旅客排难解忧、制作“旅程规划服务卡片”，为旅客提供全程查询服务，填记详细旅程内容，打造阳光旅程等不同形式的便民、利民措施，让旅客既觉得新鲜又感到温馨。春运期间，收到旅客表扬信6封、锦旗5面，做好人好事105件，各岗位人员积极帮助旅客解决问询、投诉、困难、求助，全心全意服务八方旅客的事迹受到了社会各界的好评。

40天春运，不仅要让旅客走得了、走得好，还要让旅客走得顺心、走得舒畅。浩荡的春运，对于铁路人来说，是高密度的客流与高强度的工作，意味着更多的奉献和付出……

>四、节后结合安全大检查活动开展情况

xx全局电视电话会议后，车间及时连夜将局领导讲话精神要点和车站的活动部署安排下载印发至班组及岗位，做好记名传达，组织职工逐层认真学习贯彻，并在班前进行每日提问，党员在笔记中认真学习摘抄重点内容和要求，迅速将干部职工的思想和行动统一到局、站部署上来，引导干部职工以“安全大检查”活动为契机，积极投身到“保安全、保质量、保稳定、保发展”的创先争优活动中，把抓好春运后期的安全工作与贯彻会议精神紧密结合。

车间也及时组织召开了班子会，研究制定车间的安全大检查活动安排，再次进行细化分工包保，深入一线，加大对关键部位、重点作业环节及三级危险源的检查督导力度，同时车间班子召开安全大检查民主生活会，结合安全管理、思想认识、现场控制等方面，眼睛向内，进行了深刻的批评与自我批评。

**定州车站春运工作总结12**

一年来，客运部门在车站党政正职的正确领导下，紧紧围绕运输生产的工作目标，狠抓日常基础管理，完善管理制度，认真开展各类安全专项活动，以落实现场作业有效控制为切入点，突出关键，把握重点工作，实现了全年安全和效益双丰收。同时，以“树标塑形”活动为载体，全面提高全站客运干部职工服务质量和业务素质，取得了丰硕的成果。全年旅客发送人完成xx万人，客票收入完成6618亿元。

>一、全年工作成绩回顾：

1、完善管理制度，从整章建制入手。五月份，对客运台账、规章、预案和管理制度重新进行了制定，编制了客运工作管理细则，客运岗位作业标准和作业流程，非正常情况的应急处理预案等。另外，集中向各种日常工作中劳动纪律和作业标准方面的惯性违章“开火”。

例如针对着装的不规范，离岗、窜岗、接送车出务不及时、候车室巡视次数不足和质量不高等问题修订“一般违章”的范围，要求当班的候车室工作人员加强巡视，巡视人员要及时发现并劝导吸烟旅客进吸烟室，发现重点旅客进行重点照顾，并对照规定抓落实，每月对值班员量化违章指标，严格考核。

针对换班、连班频繁，部分职工疲劳作业存在安全隐患的现象，部门制定了“职工换班连班登记簿”，要求换班连班每月最多一次，并提前报班组长或客运主任批准。通过一系列完善的管理制度，在筑牢安全防线，规范日常管理方面发挥了积极作用。

在此次“八查八整四加强”活动中，我们重点加强“口子”的管理，平过道的管理，关键时段关键岗位的管理，并制定出了《车站封闭式管理办法》和《车站平过道管理办法》。针对“八查”，吸取以往经验，采取边查边整改边落实的方式，认真对待查出的每一个问题，做到所有问题都有整改措施，都有责任部门和责任人，都有整改期限和消号时间。

对安全隐患突出的问题纳入“安全隐患问题库”，进行重点攻关，制定过渡措施，确保安全生产；此次“八查八整四加强”活动中客运部门共发现各类安全隐患和问题xx个，其中车站自行努力解决的问题xx个，车站权限范围之外需上报车务段解决的问题xx个。通过认真开展专项整治活动，确保了日常工作的持续可控。

3、注重业务培训，全面提高职工素质。客运工作是车站的窗口和形象，必须注重职工整体素质的提升。车站狠抓全员性“对规达标”。通过加大职工贯标和执行标准化的力度，采取有效的方式推进“三标”工作。部门组织开展全员参与的对规达标竞赛活动，通过实操演练、技术比武产生一批模范和业务能手。在今年车务段客运技术大比武中我们一举夺冠，包揽下客运团体及所有客运工种的第一名。从管理和考核上抓“三标”建设，通过严格的管理考核，使干部加大抓标准化作业执行力度，使职工增强标准化作业自觉性。

为确保组织有序。一是车站要求在调图期间客运、运转部门针对新图的变化情况切实做好行车组织、旅客乘降、售票等工作。遇到突发事件（如因列车时刻调整导致旅客漏乘、秩序混乱等情况的发生）要做到快速反映，果断处理，确保提速调图顺利实施。二是规定计划室接收调度命令后要以书面形式传达给相关部门并书面签认。三是为搞好计划运输，确保售票有序，车站明确规定了专人接受命令、专人复核编组、票额、站顺，专人复核命令并输入计划、主管干部复验作业组织原则和方式，达到源头操作准确无误。

5、以“树标塑形”活动为载体，促进客运服务质量整体上台阶。为使“树标塑形”活动收到实效，我站以落实“首问首诉”负责制为主线，认真贯彻执行。“首问首诉”即是指第一个接受旅客询问、第一个受理旅客投诉的责任人，应负责详细耐心解答，或介绍到相关部门或指点到相关地点，及时给予旅客答复，提供人性化服务。其宗旨是有求必应、有应必办、有办必果。

**定州车站春运工作总结13**

20xx年我市春运工作在省运输局及各级主管部门的正确领导下，在广大春运一线干部职工的共同努力下，始终以“三个代表”重要思想为宗旨。坚持“以人为本、科学组织、合理调度、安全第一、确保畅通”的指导原则，对春运期间的公路运输实施程序化、制度化、规范化管理，抓好每个运输环节，严把“三品”检查关，尽职尽责、确保春节期间广大旅客走得安全、走得及时、走得有序、走得满意，通过精心组织，大胆管理，靠前指挥，使今年春运在恶劣的天气条件下，圆满完成了道路旅客运输任务。据统计，今年春运期间共投入客车47269辆次，共发班次117900个班次，包车、加班582个班次，客流量万人次，万人责任事故发生率为零。这是近年来春运安全运输形势最好的一年，受理旅客投诉18人次，处理满意率100%，接到表扬电话9次。这些成绩的取得我们主要做了以下几方面的工作：

>一、领导重视、周密部署、措施得力

市运管处根据省厅运输局和市交通局对春运工作的要求安排，和市政府对今年春运工作的统一部署，元月10日召开了“漯河市xx年春运工作动员会”，下发了《漯河市运管处xx年春运工作方案》、《漯河市运管处春运应急处理预案》。会上市运管处党总支书记、处长张庆闽同志对今年的春运工作做了整体部署，并针对今年春运特点，制定了切实可行的实施方案，确保春运安全：一、提高认识，统一思想，加强春运工作的组织l领导;二、早做准备，不打无把握之仗，制定完善春运工作实施方案，保证春运工作有的放矢，有条不紊，井然有序;三、加强对司乘人员的安全教育，牢固树立安全意识，防患于未然;四、保证车辆技术状况，及时消除事故隐患，严禁带病上路，预防机械事故的发生;五、加大对汽车站的监管力度，尤其是注重“三品”检查工作，把“三品”堵在站外、车下;六、加强春运期间值班工作，责任到人，严禁脱岗;七、做好春运期间有关资料的统计和突发事件及事故及时上报工作;八、做好对重点线路、热点线路客运秩序的管理工作，加大对不规范经营的打击力度，严禁无证经营、倒客、甩客等现象的发生;九、做好运力调配，保证旅客走得安全、走得及时、走得有序、走得满意;十、继续实行安全生产责任制，完善安全生产制度和措施。要求全市各运输企业要合理安排运力，加强调度指挥，根据客流的变化，及时调整班次和班期。加强服务质量，坚持全心全意为人民服务的思想，认真执行部颁有关运输服务质量标准，大力提倡优质服务，推行规范化服务，广泛开展多种形势的“三优”服务竞赛活动，努力提高服务质量和服务水平。十一、继续加强高致病性禽流感防控工作，遇到突发情况，迅速启动应急预案。在这次动员会上强调了道路运输经营者的安全生产责任制、事故追究制和旅客运输市场的监督管理措施及执行准则，对今年春运工作平安、顺利完成任务起到了很大作用。同时在会上还成立了漯河市运管处xx年春运工作领导小组及办公室，具体负责春运期间的协调组织工作及春运应急预案的落实。

由于今年春运工作领导重视、分工细微、指挥得当、预见性强，所以面对春运期间持续出现的恶劣天气和客流高峰，做到了繁而不乱，忙而有序，各项工作都取得了突出成效。

>二、认真履行职责，搞好安全监督管理

针对今年春运旅客运输任务重、投放运力多的特点，从春运开始到结束，始终严把安全生产三个关口，即：进站“三品”检查关、参运车辆报班出站关、车辆行驶安全关。我处对全市辖区所有汽车站都专派驻站监督人员，对汽车站执行二十四小时监督和把关，克服了以往个别企业“只管赚钱、忽视安全，出了事故，推出不管”的不负责思想。为加强道路运输安全生产管理，提高营业性道路运输驾驶员职业道德素质，提升道路运输服务质量，。市处春运办集中组织春运安全运输知识讲课三次，并由宏运集团有经验的优秀驾驶员讲解各种路况条件下的安全驾驶技术和经验，在特殊情况下的应急处置等安全内容，参运司乘人员参加学习率100%，并把《警钟长鸣的事故展览图片》摆放在汽车站的出站口，时常提醒司机同志尽职尽责、安全驾驶，确保旅客生命、财产安全。

针对今年降雪量大及浓雾天气多等不安全因素，我们对春运做到了：

1、严格落实安全生产责任制，层层签定安全目标责任书。为进一步落实安全制度，我们采取了从管理部门到主管人员，从主管人员到运输企业，从运输企业到运输业户，“四位一体”的落实责任方式，签定四级安全目标责任书，层层分工，人人加压，使履行安全职责成了每位人员的自觉行动。

2、加强对汽车站的驻站监督。今年春运由于天气恶劣路况差，我处驻站监督人员除严格坚持二十四小时值班外，根据每天天气情况，监督各汽车站调度室加强对发班客车例检、例保检查和防滑链的安装使用。在雪冻浓雾天气根据全国高速公路封闭公告对客车线路经过封闭路段的长途线路停班、停运、严禁车站售票。整个春运期间我们始终把安全运输放在首位，精心检查，严格把关，使得春运发班117900个班次，没发生任何责任事故，保持了良好的安全运输形势，达到了政府满意、企业满意、旅客满意。

3、加强客运包车的管理。为解决旅客出行难的问题，我们精心组织，积极协调，督促各客运公司除提供正常的运力外，还针对春运期间外出务工人员较多，相对集中的特点，为保证外出人员节前按时返乡，节后顺利外出，加强了春运包车的管理，要求企业抽调车况好的车辆参与包车客运，并采取得力措施加强车辆“三检”力度，经安检员检查车况良好，证件齐全有效，必备物品完备由公司经理签字后方可进行包车客运，由于采取应急措施得力使几次客运高峰平稳渡过。

>三、靠前指挥、科学管理

今年春运与往年相比，存在两大特点：

1、由于受天气影响客流平淡无峰而启动较早。

2、天气恶劣冰冻浓雾时间较长，路况太差，加大了旅客运输的不安全因素。我处根据新的特点和情况，结合我市客流、流向、流时执行科学调度，靠前指挥。根据实际情况我处提前五天就要求春运管理人员进入状态，使客运稽查、客运管理、客运值班完全到位到岗。在春节前后七天里，天气连降大雪，气温极降，冰冻路滑雾又大，个别天气能见度不足100米，旅客出行困难。为此我处春运办工作人员，严格监督出站客车的技术状况及防滑设备的使用情况，主要负责人亲自把关长途包车、加班业务的办理程序，凡司乘人员有违章记录的坚决不准办理包车和加班业务，在雪大路滑的初夕年三十和三、六、九几天客流高峰期，市处领导带领春运值班人员对暂时滞留站内旅客积极作好解释工作，协调企业根据流向调整运力，确保运输安全情况下加开包车和加班业务。

今年春运是近几年来天气最恶劣的一年，但由于各级领导对春运旅客运输的重视，深入一线、科学组织、靠前指挥，全体春运管理人员尽职尽责，成为近年来安全运输形势最好的一年，也为今后春运道路旅客运输提供了宝贵经验。

>四、加强市场监管，确保春运秩序井然

春运期间是乘客集中疏散的时节，加强市场监管，确保春运安全有序尤为重要。今年春运刚开始，我处就把这项工作作为全处的中心任务来抓，加大了对运输市场的稽查力度，对扰乱运输秩序的“黑车”、“野车”和超范围经营客车，进行严厉打击，为参运企业提供了宽松良好的.经营环境，深受运输企业和合法经营业户的好评。

1、严厉打击非法营运车辆。针对今年春运天气恶劣路况极差的特殊情况，为保障广大旅客的生命财产安全，我处三个春运稽查队全体人员，顶风冒雪，尽职尽责。坚持二十四小时巡逻制，严格认真的维持着我市的春运秩序，对违法、违规经营行为从严整治，不徇私情。春运期间，登车检查超员、超载、消防器材、防滑链随带情况共计840辆次，检查合格率98%，消除安全隐患4起，查处倒客、甩客、骗客行为19次。按照《道条》规定全部给予相应的处罚和教育。

2、治理超载决不手软。以加强源泉控管为基础，严把出站口关，严查“出站检验单”，不允许一辆超载车辆通过。此外在客车发班之前，叮嘱司乘人员一定要遵守法规，为了您和乘客的安全，切记不能超员，利用这种促膝谈心的方式，提高了司乘人员的安全意识和自觉性;此外，为了有效治理超载行为，我处加大了市场巡查力度，对违规违章车辆进行严罚，据统计春运期间共查处超载车辆12台。

3、维护旅客权益，认真受理乘客投诉，始终坚持把旅客利益放在第一位。针对往年春运期间旅客投诉的举报信件多，客车违规行为多的现象，在今年春运前夕我们就采取有效措施，大力宣传各种运输法规，公布举报电话。由于节前宣传管理到位、服务到位，运输企业和从业人员遵纪守法意识的普遍提高，宰客、甩客、倒客等投诉事件比往年明显减少，春运秩序也有很大改观。

4、按照“客运为主，客货兼顾”的原则，今年春运期间我们在全力做好旅客运输的同时，进一步加强了对货运市场，特别是危险货物运输的监督管理工作。同时准备了充足的备用运力，确保了春节期间各种重要物资和商品的正常流通。

>五、准确无误、做好统计上报和信息宣传

春运工作从中央到地方都非常关注，特别是春运期间的旅客安全运输情况，涉及到全社会的方方面面，更关联着社会的稳定，所以准确无误及时上报各项资料和数字是春运工作的一项重要任务。今年春运开始我处就给市处春运办公室配齐完善了各种通信传真收发设备及值班人员的防寒棉衣等必要物品，使春运办公室保证二十四小时值班制，确保春运信息畅通。由于今年准备充分，四十天春运信息和资料每天准时统计和上报。春运期间共计收发资料300多份，编发春运信息23篇，被省局采用4篇，拍摄春运专项录像资料7份，同时有多篇信息被《漯河日报》，《市春运信息》采用，较好的完成了今年春运宣传、统计上报任务，为今后的春运工作积累了详实的经验和资料。

我市xx年四十天的春运工作已圆满结束，良好的春运秩序、完善的春运服务体系和安全顺利的春运成绩，来自省厅运输局和市交通局的正确指挥和支持，也是全体运输执法管理人员，加强团结，努力拼搏，尽职尽责及旅客运输企业积极配合的结果。我们要以今年春运良好的开端为契机，推动我市在新的一年里运输市场管理工作更上一层楼，开创道路运输安全管理工作新局面。

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