# 客运站个人工作总结范文(必备11篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-04-23

*客运站个人工作总结范文1又是一年岁尾，20-年又要翻过去了，回顾这一年的工作有收获也有不足。在领导精心培养和教导下通过不断地自我修正，我在思想上和工作上都有了正确的目标。我的工作需要与旅客面对面的接触，心与心的沟通，如何服务旅客，让旅客满意...*

**客运站个人工作总结范文1**

又是一年岁尾，20-年又要翻过去了，回顾这一年的工作有收获也有不足。在领导精心培养和教导下通过不断地自我修正，我在思想上和工作上都有了正确的目标。

我的工作需要与旅客面对面的接触，心与心的沟通，如何服务旅客，让旅客满意，这就需要我们平时所学的知识运用到工作中。针对这一年的工作我还有许多不足之处。在业务方面，学习不扎实，不能牢记于心，背过就忘，导致有时回答旅客的问题不确定，语言表达能力和写作方面欠缺。我会抓紧学习业务知识，如过路班车是否进站，部分下路和高速走那些，多看书籍来丰富自己的知识，提高语言的表达能力和写作水平。工作中不会主动发表自己的意见，害怕出错，思想原地踏步走，对自己要求太低，不能很好的约束自己。今后我会多多与领导，同事沟通工作上的问题，有问题就要及时解决，严格要求自己的一言一行，遵守公司各项规章制度，按时完成领导交办的各项工作。遇到情绪激动的旅客不会及时控制好自己的情绪，而影响到正常的工作，造成负面的影响。工作中心态是最重要的，要学会控制好自己的情绪，杜绝将生活中的垃圾情绪带到工作中去，学会调整自己，将心态摆正，才能为旅客提供更好的服务。

由于动车的加开，我们车站多少回受到 影响，我们要把压力变成动力，积极想办法提升服务质量，增三产，增效益，我们科室也推出了手机快速充电站，为那些手机没电而又没带充电器的旅客提供方便，受到旅客的好评，流水班次免费改签一次的政策，我们有时间就会向比较年青的旅客，前来登记的旅客宣传我们的微平台，给旅客讲解怎样扫一扫，关注我们微信里所推出的优惠购票活动，介绍我们网上购票，电话购票，糯米团的优惠券，团体购票可送票上门的服务等，更好地为总站拢聚旅客。

我们的王科变化比较大，工作有计划性了。交接班是改变最大的`，她总是比我们早来，提前与金金沟通，如发生什么事，怎样处理的，如有投诉，有没有给旅客回复，交接的非常详细，使我们更加方便，清晰的了解当天的情况，无论工作上还是生活上，王科与我们沟通的多了，彼此间隔阂少了，相互间的信任多了，不关己，莫闲管的现象少了。

这一年来我也获了很多，弟子规的学习，让我学会了为人处事的细节，礼貌待客，学会尊重别人，提高了自身的素质，和同事相处时间久了发现她们有很多值得我学习的地方，学习郭姐的百问不厌，回答旅客问题始终如一，李荣雪的微笑服务，声音没到微笑先到，给阳光般的温暖，这些都是需要努力学习才能赶得上，每天在工作中找不足，慢慢摸索，才能干好自己的本职工作。现在我能察分析旅客的动向，看到迷茫的旅客主动上前询问他们有什么需要帮助的吗?哪里买票，哪个检票口上车等，旅客行李遗落在车上，心情是非常着急的，这就需要我们耐心的详细的问清楚情况，尽量帮助旅客提供线索，帮忙寻找，失而复得的旅客心情是不一样的，会觉的我们的服务非常好。

迈出旧年，跨进新年，新的一年新的开始，新的目标，在新的一年里我要丰富自己的知识，提高自身素质，做到多问，多学，多看，多听，多想，干好领导交给我的每一项工作，成为一名合格的，优秀的员工，用真心去帮助每一位需要帮助的旅客。

**客运站个人工作总结范文2**

1.每周制定学习计划执行不到位存在应付现象

2.对一线指导服务意识欠缺

>科室亮点

同事之间互相团结科室之间相互沟通齐心协力包车业务明显增多，奉献精神加强协助客运经营处包水饺

>明年的工作打算

1、 在以后的工作中多积累经验，对工作多提意见和想法。

2、 对分管的各种报表根据公司需要进行添加或修改。

3、做好包车旅游宣传工作

以上是我个人20XX年工作总结，在今年的工作中我会紧跟公司的发展步伐，与各位同事一起共同努力做好各项工作。

我的总结完毕如有不当之处敬请各位领导和同事批评指正。

**客运站个人工作总结范文3**

时光飞逝，转眼间一年时间又过去了，回顾在这一年时间里，我作为---车站站长，在上级领导的关心和指导下，在全体职工的共同支持和努力下，带领全站职工较为圆满地完成了上级下达的各项任务。车站整体工作呈上升趋势，个人也在思想觉悟、工作能力等方面得到了一定的提高。现将自己一年来的工作情况作工作总结如下，不妥之处请领导批评指正。

一、全年工作情况回顾

今年以来，车站认真按照上级的工作要求，组织职工进行了春运大会战、经历了路局直管站段后又一次的生产力布局调整改革，迎接了路局春秋行车设备大检查，开展了安全专项整治、“大检查、大反思、大整治”等活动，通过了段季度检查、按照段要求在全站开展了“规范、提素、强三基”和“争创一流车站，建设安全标准示范线”大型主题活动，结合“三严”管理方针和“严、细、实、早、真”的五字工作法，细化健全了车站的各项管理制度，使车站整体工作呈现出全面推进、和谐发展的良好态势。全年车站共纠违---件，处理制止各类违章违纪差错等---余件，有效地促进了车站全年生产安全稳定。截止12月31日，车站实现安全生产---天，人身安全---天，完成客发---万人，完成年计划的---，运输收入---万元，完成年计划的---。在段开展的两项大型活动中，均名列前矛，并获得段嘉奖---元。

1、更新理念，准确定位，实现思路保安全

生产力布局调整后，面对新形势，作为车站第一负责人，我们组织班子成员审时度势，深入分析改革调整带来的新变化、新情况，更新思想观念，及时确立了“一条主线、三个不动摇”的安全管理理念：即以创建自控型班组活动为主线，落实新体制下安全生产的主体责任，增强班组安全管理的自控能力和独立作战水平。坚持“三严”的工作方针和“严、细、实、早、真”五字工作法，立足车站实际，把确保安全畅通，把好路局“东大门”做为第一要务，抓关键、抓重点、盯问题、抓落实，整章建制强基础，精细管理促规范，提升素质保安全。

2、前移关口，积聚合力，夯实基础保安全

一是整章建制，依法治站。针对生产力布局调整后带来的新变化、新要求，车站结合段下发的各项规章制度以及车站实际情况，多次召开站务、职工大会，共商良策，建立健全了《车站管理十大制度》使职工有章可循、有规可依。初步形成了一套严密合理的安全管理制度体系，为规范管理、依法治站打下了基础。二是规范管理，夯实基础。一方面加强文电管理，对局、段下发的各类文电，及时进行打印分类实行档案化管理一方面落实各项会议制度，按照召开旬分析会、站务会、职工大会及各类专题分析会，对日常存在的问题进行及时汇总分析，不断寻找问题根源，制定切实可行的整改措施，进行分工负责，确保各类问题得到有效解决。三是安全讲评，层层共保。按照段安全讲评办法和一、二、七比例规定，充分发挥经济杠杆的调节作用，促使干部职工达成“问题越早被发现、越早得到处理越好”的共识，提升了车站、班组自我管理的能动性。

3、培养习惯，提升素质，打牢基本功保安全

一是业务学习不放松。坚持业务学习制度，按照段下达的季度职工素质达标计划和月度业务学习题，细化月度学习计划，二是班前提问不动摇。坚持班前规章提问，提前布置提问题，问题涉及《站细》、重要文件及各类规章制度，职工自觉背诵，理解含义，班前点名时，对所有职工进行提问，三是模拟演练不走样。以各岗位作业标准和应知应会为重点，按照每月每班演练不得少于3次的规定，坚持每周一小练，每旬一大练，每月验收一次，演练注重效果，自行设定演练题目，结合段下发的《标准化作业光盘》不断规范作业标准，切实提职工的应急处理能力。

4、融入主题，立足实际，开展活动，抓好落实保安全

一是认真开展“规范、提素、强三基”活动。按照精细化管理要求，在安全管理上做到“十个统一”、突出“三严”管理方针，狠刹“两违”歪风、促进标准化的落实、不断增强安全基础管理，实现年度安全生产目标，全面部署，细化活动目标，实行管理人员分工包保，倒排任务，通过-个月时间的整治，收到了良好的效果，在-月份段检查验收中，车站以优异的成绩夺得了团体第---名的好成绩，全站职工获得奖励达---元。二是扎实推进“争创一流车站，建设安全标准示范线”活动。按照段---号文件要求，从强化“内实外美”入手，对安全管理、现场卡控、站容站貌及定置化管理等方面深入反思，深挖存在问题，细致分析根源，并对查出问题进行了分类汇总。带头行动，动员全站职工亲自上手对站舍外墙、玻璃窗、进站通道、货场卫生死角、候车室天花板进行了全面清理。对影响站内运输安全的安全隐患问题-、-道之间也铺设了盖板，为安全奠定了坚实基础。

二、-年工作规划

1、工作思路：

树立“强化三基保畅通、内涵挖潜增效益、开拓进取争一流”的管理理念，以安全统揽大局，坚持“严抓严管严考核”的工作方针和“严、细、实、早、真”五字工作法，按照精细化管理要求，不断规范职工作业行为，提升职工业务水平，抓关键环节、抓重点工作、盯突出问题、抓工作落实，实现安全生产、旅客运输、路风及职工队伍的稳定，努力争创一流车站。

2、目标要求：

杜绝责任行车、人身事故和路风事件，消灭路外伤亡事故、火灾事故，大力减少职工违章违纪，全年段纠违章控制在---件以内。

**客运站个人工作总结范文4**

x站于今年3月18日成立后，紧紧围绕劳卫处的中心工作，在局--站的统一部署和具体指导下，主动适应改革要求，积极转变思想观念，团结一致，圆满完成了交办的各项工作。

一、组织劳务派遣和规范劳务用工

按照局劳卫处的安排，我站与客运段、西部人力资源公司密切联系，相互协调，共同组成面试组，公开招聘条件，经过严格筛选，分别从铁路运输技校、-铁中、-计算机学校，职培中心招聘了劳务派遣人员96人，组织其与西部劳务公司签定了劳务合同，与客运段签订了上岗合同。

根据成铁劳(20-)232号文件要求，认真对管理范围内实施劳务派遣用工的17个站段和多元公司的临时用工进行了清理，依照《劳动法》等相关法律、法规，将849名劳务用工纳入了规范的劳务派遣范围，分别与西部人力资源公司和天宇公司签订了劳务派遣协议和劳动合同，与各用工单位签订了上岗合同，同时将1239名小集体职工纳入dai办社保(综保)范围，减少了劳动纠纷和劳动用工风险，规范了劳务用工的使用和管理，更好地维护用人单位和劳动者双方的合法权益。

二、接收、安置、培训复转军人

根据局下达的接收计划，积极与重庆、内江、自贡、宜宾、广安、达州等地民政局联系、协商，接收了509名复转军人，按照统筹兼顾、均衡各方的原则，妥善安置了复转军人，同时建立了复转军人数据库，分别向各站段和民政局发出了安置名单和接收名单。按照教函(20-)21号文件要求，牵头组织协调12个送培单位和2个教学单位的培训工作，分三批次组织开学典礼和培训、送培单位协调会，明确机制，畅通渠道，协调送培单位与教学单位之间的关系，及时指导、解决培训期间遇到的各种具体问题和突发事件，保证了培训工作的顺利进行。

三、抽调--片区春运临客乘务员

我站根据--片区春运工作的实际情况和上级要求，深入实地调研，征询相关单位意见，写出调查材料，同时仔细思考，提出建议和有关情况反馈，反复修改，积极协助局劳调站拟定了--片区春运临客乘务人员抽调方案，根据成铁劳卫(20-)700、701号文件的有关要求，组织22个相关站段单位和2个学校、1个公司共抽调了3955名临客人员，并积极配合路局职教部门和有关单位做好岗前培训，为春运作好准备工作。

四、完成劳动年检和劳动执法检查工作

按--市劳动局的要求，接地方劳动监察总队的通知，我站组织在渝的21个站段及多元公司在统景进行了20-年度劳动用工年检业务培训，并审查、上报自查报告等有关年检资料，经过大家的认真准备、精心组织，劳动用工年检全部审查合格。同时按地方劳动监察大的安排和要求,积极协助地方劳动监察队完成了对--工务段、--车务段劳协用工情况的重点检查和重庆南站多、集经、装卸用工投诉地处理。

五、做好失业保险的缴纳工作

针对失业保险缴纳工作中出现的问题，及时向局劳卫处反映情况，主动与渝中区、九龙坡、北碚、沙坪坝、永川等五区市地方就业局联系、协调， 通过大量深入细致的.工作，反复协商后，20-年度缴纳818万元，较好地完成了20-年度--各单位失业金的缴纳工作。

六、不断加强自身建设，积极完成其他工作

认真组织开展党员先进性教育和党风党纪教育活动，加强对党的十六届五中全会精神和有关时事政策的学习，建立会议学习记录，及时传达和深刻领悟上级有关会议精神和要求，统一思想和行动，根据上级的安排，我站还完成了其他交办的工作：

1.协助完成了渝怀、遂渝新线人员会议的联系和服务工作。

2.先后四次参与协调、指导永川工务段临时用工劳动争议的调解及诉讼案的处理。

3.协助进行了专运列车员的选聘工作。

4.按时完成统劳报1的上报工作。

5.严格按照有关会计制度做好财务日常核算、季度决算等工作。

6.及时保质保量上报上级部门需要的各种资料。

7.协助做好清产核资工作。

8.协助办事处做好两所学校、三所幼儿园的社会职能移交工作。

20-年我站将在局劳卫处中心工作思路的指引下，在局--站的指导和安排下，不断强化内部管理，努力开展好富余人员管理和劳动力余缺调剂等工作，促进富余劳力的合理流动，发挥劳动力培训、调剂的蓄水池作用，为运输生产一线提供有效的劳动力支持。

**客运站个人工作总结范文5**

时光如梭，转眼间我来汽车站已经快一年了，同时加入服务三科这个大家庭 也快一年了，20-年上半年很快就这么过去了，回顾这半年的时光，经历的事 情很多，学到的知识也增添了不少，同时工作中的一些不足也充分显现出来了， 因此在以后的工作中要严格要求自己，努力改正自己的缺点，以提高自己的工作 水平。

现将半年来的工作情况总结如下：

一、能坚守岗位，按时上下班，认真工作。 作为总站的一名员工，必须在工作中严以律己，对工作尽职尽责，通过这半 年在高速分站和两个小分站的学习，我从老员工身上学到了不少东西，首先，他 们团结合作的精神值得我学习，在他们的教育和指引下，很多业务知识老能积极 配合，工作也很默契，遇到困难时大家互相帮忙，能尽快地解决工作中的种种问 题。在以后工作中，要努力克服工作不认真的情况，做到当时事当日清，不能拖 泥带水，出现不应出的错误，造成不必要的麻烦，其次要全面清楚所学的业务， 水平要进一步提高，同时，遇到时要冷静，能独立完成所出现的棘手的问题，不 能总想着有人帮忙，应该积极应对，这样才能增强自己的能力，从而有更大的进 步。

二、生活水平有了很大的提高。 大家在生活中一直发扬艰苦奋斗、勤俭耐劳的优良传统，由于科室人员的增 加，领导为此跟服务区领导沟通好了大家一块吃上了食堂，生活水平有了明显的 改善，劳动量了大大减少了，大大节约也工作的时间，使我们能很快投入到工作 中去，此外，同事们都时时处处为他人着想，有活大家抢着干，有困难大家一起 解决，充分体现了我们三科是和谐、温暖的大家庭。

三、诚实做人，严格要求自己 大家都生活在三科这个大家庭中，随着人员的增加，三科也越来越壮大了起 来，同事间的交往需要大家真心对待，工作中的任务需要大家以诚相待，因此， 在以后的工作中要严格要求自己，真诚地对待工作中的人和事。 搬站一年多来，竞争相当激烈，这更需要我们团结起来，努力拼搏，勇于创 新，面对接下来的一个个挑战，我们更应该努力学习，加强自身能力，这样才能 在挑战中站稳脚步，为了明天会更好，努力奋斗吧!

**客运站个人工作总结范文6**

20xx年，我站在市局党组的领导下，根据市局全年交通工作的指导思想，以实施交通率先发展战略的计划为中心，以“三优”“三化”为目标，全站职工，共同努力，以人为本，全面发展，积极开展党员先进性教育、政风行风评议、质量月、反腐倡廉警示教育等一系列活动，重点抓好基础建设和提高服务质量工作，园满完成“春运”、“五一”“十一”黄金周运输服务，各项工作取得了良好的效果。

>一 、基本概况

xx目前共有客运线路51条，全站现有职工xx人，男xx人，女xx人，平均年龄xx岁，党员xx名，团员xx名，大专以上学历xx名，高中、中专学历xx名。全站设有办公室、安全办、财务组、调度组、站务组、售票组、检票组、东西二检、保洁组、车辆安全日检站10个部门。公安驻站值勤室，运管驻站办公室协助汽车站管理工作。

>二、运营指标完成情况

截止XX年11月30日，完成售票总xxxx万元，实现营业收入xxxx万元，完成局下达全年任务的1%。

发送运营班次xxxx个，输送旅客xxxx万人次， 安全无事故。

班车正班率100%，发车正点率100%，售票差错率‰，运费结算率100%，旅客意见处理率100%。

>三、以创优发展环境为主导，加强基础建设、制度建设

1、加强基础建设，完善设施功能

XX年，我站继续以“三优”“三化”为目标，加强和改进站场基本设施建设，完善设施，健全功能，强化管理，为创造优美和谐的乘车环境做出了努力。我们结合在全市、全局开展的“党员带头做表率，清洁家园见行动”、“市容环境大整治” 活动，除完成了局统一安排的集体劳动外。对站内外的环境进行了大整理，清理了过厅内老旧的展台、清洗了厅内树木；重新铺设了大厅顶棚；整理了卫生死角，撤消了售票厅门前的柜台，解决了高峰过道拥挤的问题；增设了4块引导指示牌；粉刷了所有的外墙，清理了广场地沟内的污泥与积水并进行了硬化防渗处理；处理了快餐店下水道向中行地下室漏水的问题，重新铺设了通向主干的下水；聘用专人负责清扫前广场卫生。特别是全面整理了车辆日检站，原日检站由于地沟设计过于靠墙，大型客车不能上地沟检车，旧地沟因施工质量出现开裂脱皮现象，洗车台下水管道没有检查井，经常堵塞，投资9万元进行了全面整治，重新开挖了地沟，搭建了检车棚，解决了雨天不能检车的问题，硬化了洗车台，重做了下水检查井；增加了利用地下水洗车的水箱；增设了上站车倒车限制栏，解决了上站倒车撞尾的隐患；更换了负载较小失去功能的ups；购置了备用发电机，改装了车站应急照明系统。为了提高车站安全技防水平，投资40万元按装多媒体显示屏和全场电子监控系统。一年来，对基础设备设施的建设与改造累计投资84余万元（其中有40万元省厅投资）。

2、加强制度建设，打造优良秩序

实现优良的运营秩序，规章制度的建设是根本，严格落实执行制度是保证，一年来我们对各项管理制度继续不断完善，通过开展“保持\_员先进性教育”和“政风行风评议”活动的推动和实践，对进站以来制定的《站务管理规定》、《客车进站合同书》等有关制度进行了修改和补充，召开各种经营户例会6次进行宣传贯彻 。全体站务员工方面，通过每天班后会组织学习，全面学习掌握各项制度的要求，加大每月考核力度，制订有关奖惩兑现的办法， 分析车站在经营中存在的问题，结合开展的党员先进性教育活动和政风行风评议活动，抓重点带全面， 制订了相应整改措施，循序渐进，边整边改，一是：对各岗位的工作标准进一步的明确，进一步的细化，落实岗位责任制，岗位责任追究制。二是：合理轮换调配岗位，对目前所设置的工作岗位，不能适应站场秩序管理需求的，重新设置及时调整。三是：对个别职工不能胜任管理工作的，坚决调整下来。四是：对随意型的管理方式，检票口、车场进出站口旅客随意出入，实行了封闭式管理。通过以上种种措施，使站场秩序有了明显的好转，为打造我站优良的经营秩序创造了条件。

3、加强队伍建设，提高员工素质

不断提高员工的综合素质，提高员工的优质服务意识，是实现优质服务的重要条件，在去年“双评”工作中，针对我站服务工作的特点， 推出了八项便民措施，今年，我们在坚持八项便民措施的基础上，结合开展的保持\_员先进性教育和政风行风评议工作，增设了\_员服务岗位，便于党员及时掌握经营户与旅客的情况，增加了旅客服务指南触摸屏，方便旅客查询车次时间及票价等。开展了文明车、文明窗口、文明班组、文明职工、文明家属，“五个文明”创建设活动，目前，已初步评出文明客车12部、文明线路2条，进入复审阶段文明班组、文明职工、文明家属评比活动正在进行。10月份省交通厅行业文明“示范窗口”检查组来我站进行明察暗访，今年七月份向城区文明办提出了申请成为城区文明单位的报告，目前正在资料准备阶段。为了加强职工的服务意识，我们结合承办市局“七一”文艺演唱活动的机会，利用业余时间排练反映车站优质服务的小品、三句半等节目，使职工在扮演相应角色的过程中，体验到优质服务的宗旨和应知应会的要求。同时为了使职工掌握服务的标准和要求，我们七月份对全体职工进行了一次优质服务应知应会答卷考试，考试成绩与月考核挂钩，奖惩兑现。

>四、以安全快捷为目标，做好黄金周旅客运输工作

每年的“春运”“五一”“十一”是车站客流的高峰，也是客运的“黄金周”，为了搞好XX年黄金周的运输管理组织工作，确保安全快捷、优质高效，我们立足于早做准备，早做按排的思路，在严格各项管理程序的同时，“黄金周”期间，抽调机关工作人员充实一线，开设了第二售票厅，加大了站场内外管理人员的力量，及时协调好备班车辆，严格执行“三关一监督”的安全管理方针，把严车辆进站安全管理关；把住载客车辆安全出站关；严格进站旅客行李“三险品”安全检查；加强东、西安检站检查。

**客运站个人工作总结范文7**

20-年，长途汽车客运站在集团公司领导的正确指引下，在集团各部门的大力协助下，全站干部职工齐心协力坚持以安全生产为前提，以经济效益为中心，积极克服各种不利因素，不断建立健全各项规章制度，注重安全教育和培训，加强站务管理，使车站稳步良性发展。现将我站20-年工作总结如下：

一、圆满完成各项经济指标。

20-年，在全站员工的共同努力下，车站圆满完成了春运、“五一”小长假、暑运、“十一”国庆黄金周等多项旅客运输任务，预计全年发送班次12万个班次，运送旅客300万人，完成经济收入约10000万元，较去年增长8%，预计全年超额完成。在线路引进方面截止20-年11月份车站引进线路60条引进车辆280台。

二、狠抓安全管理，确保站场运营安全有序。

在安全工作方面，长途汽车客运站始终坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，不断完善安全管理制度，并严格执行，确保运营安全。

1、消防工作方面，车站安排专人，每月定期对站内所有的消防器材及参营车辆随车配备消防器材进行检查、整改，同时，对站务人员及司乘人员如何正确使用灭火器及消防栓也进行现场培训，保证站场消防无漏洞，车站坚持每月对站场电源线路进行集中检查，对查出的隐患及时整改。同时，车站夜间值班站长坚持夜间带领员工对各办公室、售票房及办事处进行检查，重点检查用电设备电源是否关闭，并对车场进行巡查，确保车站夜间安全。

2、为进一步加强车站城市“窗口”文明建设，营造车站良好的治安环境和交通秩序，车站抽调治安管理人员，配合辖区\_门，对站内及周边进行治安交通综合整治活动，有效打击了票托、票贩、摩的、拐的等违法行为，为进出站旅客营造了良好的乘车环境，也为参营车辆经营者创造了宽松的经营环境。

3、春运、五一、暑运、十一国庆黄金周等大客流期间，车站及时完善《大客流应急预案》和《突发事件应急预案》，召开动员会，并层层签订安全责任书，将安全工作落到实处，逢雨雪雾等恶劣天气，车站严查车辆随车配备防滑、消防设施，并通过安全警示厅加强对司乘人员安全警示教育工作，杜绝安全事故的发生。

4、为全面落实集团公司“百日安全大检查”活动精神，车站成立活动领导小组，利用LED电子屏、广播、宣传标语等多种形式对司乘人员进行宣传，加强安全教育;各岗位人员严格安全操作规程，切实执行“三品检查”、“五证一牌两单报班”等安全制度，确保运营安全。

5、六月份为安全生产月，车站利用电子显示屏滚动播放安全生产标语，制作安全生产横幅，并在一楼大厅外设置了安全宣传台，对过往市民、司乘、员工宣传安全常识;在实际工作中，车站尤其严格了三品检查、车辆安全例检、双签以及检票送车工作，要求安检相关岗位人员严格车辆安检，确保行车安全。

6、六月份开始，按照省市交通主管部门要求，车站要求参营车辆在发班时播放安全警示视频，并在车厢内醒目位置张贴安全知识卡片，并不断加强司乘人员的安全双告知工作。七月份，全国开展旅客安全带佩戴普及，车站安排专人，逐车逐一检查落实，同时要求司乘人员做好旅客解释工作，确保全员佩戴安全带，同时，车站与各参营车辆及公司签订“安全责任书”，加强司乘人员安全教育和管理，要求按照规定配备双驾，且每个驾驶员连续工作时间不得超过2小时，并严格执行夜间0时至5时到就近服务区停车休息规定，确保行车安全。

7、为迎接党的“十八大”召开，全力做好安保工作，车站配合辖区治安单位，全面做好“十八大”期间安保维稳工作，与配载北京旅客的北京、廊坊、赤峰车辆签订安全责任书，对去往北京的旅客实名登记售票，对发往北京的货物实名登记。节日期间，通过对“三品”的严查，无一件“三品”进站、上车。

8、在安全工作痕迹化管理方面，车站对所有安全工作资料收集，统一装订、归档，并由专人管理，确保做好车站安全工作痕迹化管理工作。

三、抓好党员队伍建设，提高整体素质。

20-年，长途汽车客运站党支部积极开展党建工作，积极组织党员、干部学习党纪政纪等法律法规，有组织、有步骤地开展了警示教育活动，重点对党员进行党的基本理论、基本路线、基本纲领、市场经济、政策法规、时事政治等五个方面的学习培训，通过组织广大党员、干部学习党的各项纪检条例、规定，组织座谈讨论等活动，增强了党员干部，特别是领导干部的反腐倡廉意识和自律意识。在组织发展中我们严格坚持发展党员工作的“十六字”方针，今年我站党支部培养发展了三名党员，确定了四名预备党员，以及三名积极分子。

在党建工作中，车站党支部组织党员，积极参与植树活动，红五月歌唱比赛、广场舞等文化活动，同时，在11月份，响应西安日报社“暖冬行动”，发动党员及广大干部职工，向贫困山区共计捐赠85件棉衣，向弱势群体奉献爱心。

四、加强员工培训，全面打造学习型企业。

20-年，根据车站工作实际，车站制定了《20-年员工大会培训计划》、《班后会培训计划》、《党员学习计划》，坚持每日班前班后会学习，周二全员培训的学习制度，对员工进行安全知识、业务技能、四城联创、服务礼仪及行业知识等方面进行培训，通过培训学习，营造了一个良好的学习氛围，也全面提高了员工的业务能力和服务管理水平。

安排安全警示厅工作人员每天发车前对司乘人员进行安全培训的同时，并增加服务培训的课程，通过培训，进一步提高了司乘人员优质服务的意识，形成了站务员、司乘人员共同提升服务质量的良好局面。

五、规范经营，提升服务，推动企业良好迅速发展。在线路引进、车辆持续增多的情况下，车位利用率如何提高是车站一大课题，车站做好班线司乘工作，要求车辆站外待发，提前2小时进站上位，并将站内所有待发位设置为发车位，有效提高车位利用率。

在规范参营车辆经营方面，车站调整了稽查机构，充实了稽查人员，每日对参营车辆站外营运情况进行检查，规范了参营车辆经营行为，消除了安全隐患，维护了旅客的合法权益，树立了车站良好形象。

为方便广大旅客购票，车站坚持候车厅全天候免费开放，并实行24小时售票，客流高峰期，随时启动应急预案，增开售票窗口10余个，并对热门线路预售10-30天客票，以此缓解客流高峰期旅客购票压力。同时，为不使票款流失，车站为每位售票员都配备了一本地图册，对不熟悉的站点及时查询，引导旅客转乘就近线路车辆，为旅客提供最佳的出行乘车路线，既方便了旅客，也留住旅客，同时提升了车站效益。

在20-年省、市各级开展的“敬老文明号”、“学生务工人员平安返乡”活动中，车站设立专用购票窗口，提升服务，方便老龄旅客和学生、务工人员出行。

六、做好四城联创长效管理，促车站三优三化发展。20-年，西安市四城联创工作重点放在了创文工作上，根据省、市各相关主管部门文件及会议精神，长途汽车客运站将继续发扬创卫工作优良作风，加大资金投入，狠抓创文工作，以创文工作为契机，不断提升车站软硬件建设，为旅客打造优美、舒心的乘候车环境。

车站还组织员工开展丰富多彩的主题实践活动，如：党员植树活动、春节卫生整治活动、卫生月活动、“无烟日活动”等，创新活动内容，引导广大干部职工树立“文明西安我建设，西安文明我荣耀”理念，不断增强文明、卫生、环保意识，提高文明素质，讲文明、懂礼仪，做文明交通人，从而全面提升车站管理和服务水平，向中外游客展示良好西安交通新形象。

七、以人为本，建设员工温馨之家。

20-年，车站积极响应集团公司工作精神，积极报名参加红歌联唱比赛等文体活动，赢得了集团领导的高度评价。同时，也丰富了员工的业余生活，陶冶了员工情操，激发了员工学习、工作的动力，使员工以更加饱满和良好的工作热情和精神状态投入到实际工作中去。

车站在建设“员工温馨之家”的过程中，重视软硬件的双加强工作，消除员工后顾之忧，使员工安心踏实工作，同时，全力帮助员工解决工作、生活中出现的困难，通过建设“员工温馨之家”活动的开展，长途汽车客运站已真正成为员工的温馨之家。

八、多媒介宣传，展现车站良好形象。

据不完全统计，车站20-年累计受到国家、省、市各大媒体正面宣传报道逾200篇次，车站文明程度和社会知名度得到进一步提高，也树立了西安交通窗口良好形象。

在集团宣传部的指导下，车站加大微博平台建设工作，积极学习和借鉴兄弟单位微博工作的良好做法，将车站亮点展示给广大网民和社会，充分发挥微博作用，方便旅客出行。20-年，车站与“西安失物招领”微博栏目合作，刊发失物招领信息，无偿招领，方便了旅客认领，进一步提升了车站形象。

20-年即将结束，伴随“十八大”的闭幕，我们将迎来20-年，在新的经济年，我们将以此为契机，把握机会，积极引进线路，发展壮大，并不断提升管理与服务质量，为平安品牌化打下良好基础!

20-年规划：

1、安全工作方面，将继续坚持“先安全后生产，不安全不生产”的安全理念，深入排查，加大治理，消除各类隐患，全面完成集团公司下达的各项安全管理目标，确保安全生产长治久安，为广大旅客提供一个安全、舒心的乘车环境;

2、服务方面，随着公司不断发展壮大，车站将不断做好员工培训工作，提升管理能力和服务能力，打造品牌文化;

3、线路引进方面，随着客运市场不断规范，加之受高铁线路不断丰富，和公路客运相关政策的制约，公路长途运输在近年恐将有一次小的洗牌，所以，目前，做好优势线路引进将是长途客运站场发展壮大的食粮所在，车站将努力做好线路引进和培育工，不断提高市场竞争力。

**客运站个人工作总结范文8**

xx年春运从1月x日开始，至3月x日结束，为期40天。为认真做好春节期间的客货运输及假日旅游运输工作，确保旅客顺利流动，大市站认真贯彻上级交通主管部门有关春运工作精神，坚定贯彻执行“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，按照“以人为本、安全第一、组织有序、优质便捷”指导原则和交通运输部提出的“安全优质、平稳有序、客货兼顾”的总体要求，积极准备，认真部署，做好运输组织及抗灾保通工作，圆满地完成了春运工作。现总结如下:

>一、贯彻落实，认真部署。

春运前夕，大市站积极准备，认真部署春运工作。通过参加我所春运动员大会，认真贯彻会议精神和市交通局xx春运暨安全生产工作会议精神，认真部署我站春运安全及运力组织各项工作。

>二、开展广泛宣传，营造春运安全氛围。

通过运管所等职能部门对运输企业进行再动员、再部署，督促企业落实安全岗位责任制，提高春运安全意识，在春运前走访各运输企业，落实各项安全制度，检查各个运输企业人员，车辆安全状况

>三、加强运输组织，保障春运平稳有序。

我县约有10万外出打工人员，在杭州打工人员大约占60%;在外大专院校就读的学生约有1万人左右，其中在杭州的约占50%，预计xx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。

一是严格审查驾驶员所持证件(驾驶证、从业资格证)是否合法、有效;道路客运企业认真执行长途客车驾驶员配备和连续驾车时限的规定，落实运行途中休息制度,避免疲劳驾驶;

二是严格执行对途经3级以下(含3级)的山区公路、达不到夜间安全通行条件的路段，不得开行夜间客运班车(包括旅游客车、包车)的规定;

三是加强对驾驶员的教育和管理，对今年以来发生亡人同等以上责任事故以及一次超员50%以上等严重违法驾驶员，不得从事客运驾驶;

四是重视结合当前冬季气候特点抓行车安全防范工作，借鉴xx年初冰冻灾害的经验教训，切实抓好雨、雾、雪和冰冻天气下的行车安全;五是采取积极有效措施，启动应急预案，防止旅客因冰冻灾害而滞留，确保不因冰冻灾害等恶劣气候而造成旅客运输事故。

2.把好车辆安全技术状况关。各运输企业对参加春运的客车提前进行一次加强性保养。包括预备运力、旅游客车投入运营前都要进行全面性的车况技术检验，防止机械事故的发生。

3.抓好包车客运的安全管理。对包车客运发车点特别是团体旅客集中的地方，把驾驶员超速行驶造成的人为责任事故作为防范重点，杜绝重特大事故的发生。坚持深入第一线，加强安全生产管理，落实各项规章制度，加强反超载、反超速、反疲劳驾驶和防酒后开车的教育，确保客车技术状况良好、安全运行。

4.积极配合、加强联动。我站积极联合地方交警、路政，养护等有关部门，加强路面监控，共同整治春运道路安全秩序。联合执法，加强监督。

5.加强农村客运班车和旅游客车的安全管理，落实各项安全管理制度。防止农村客运在雨天、和在源头短途支线监管薄弱路段超载行驶，消除运输安全隐患。

6.以保安全、保畅通作为春运执法的工作目标，加大力度打击无证经营、超范围或超类别经营，防止出现无序竞争和运输企业、驾驶员之间为争抢客源进行恶性竞争。严肃查处“甩、卖、倒、宰”及乱涨价等严重侵犯旅客合法权益的行为。我站今年接到多起旅客投诉，大市的客车有乱涨价现象，我站及时进行检查监督，对客运企业进行

总之，我站在2位同志共同努力下，xx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。

**客运站个人工作总结范文9**

20-年年终将近，新的20-年即将到来，在即将过去的20-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20-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，在崭新的20-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!

**客运站个人工作总结范文10**

(一)、政府高度重视、部门密切协调配合。农村客运网络建设涉及面广，政策性强，单靠\_门很难取得实效。因此，我们在工作中努力依靠当地政府，积极向当地政府汇报，取得政府的理解与支持，同时积极协调公路稽征、交警、安监、物价、教育等部门，调动乡镇及行政村的工作极积性，将\_门行为转化为政府行为，形成解决问题的合力。20xx年5月，南平市政府印发了《关于在顺昌县开展农村客运网络化试点工作的意见的通知》，制定和落实各项优惠政策，并要求非试点县参照执行各项优惠政策;20xx年12月，市政府经过广泛调研，出台了《关于推行农村周末学生班车加强学生交通安全保障工作的通知》，由市政府领导任组长，相关部门负责人为成员，精心组织，落实农村学生周末运输运力和运输组织工作。只有依靠政府，相关部门密切配合，农村客运网络建设才能取得实质性发展，农民朋友的出行问题才能得到根本解决。

(二)、深入调研、制订科学发展规划。农村客运与城市间干线客运不同，客流相对较少，公益性明显，且各地经济发展极不平衡，情况错综复杂。农村客运网络建设是一个系统工程，客运网络规划关系到网络发展的速度、质量和效益。为此，南平市政府办公室责成各县(市、区)交通、运管、交警、安监等四个部门联合进行农村客运基本情况摸底，对全市所有未通班车的行政村公路通达能力及开通客运班车的可行性情况进行了全面调查。他们深入到各行政村进行了实地考察，通过到村到户走访农民，勘察路况，召开农民、村干部、乡镇干部座谈会等多种形式，摸清了区域各行政村的公路与班车通达情况，客源、客流流向以及农民的出行要求等第一手资料，为制订科学的发展规划奠定了基础。各县(市、区)确立了农村客运网络发展目标，以县(市、区)政府所在地为中心，以城乡客运站为依托，以县乡公路为纽带，连接城乡，车型配套，中、低档结合，满足不同层次旅客的乘车需要。同时，对农村客运市场主体、客车保有量发展目标、运力投放、农村道路客运覆盖面等也提出了要求，使农村客运网络建设有了明确的发展目标和方向。

(三)、试点引路、推动运力结构调整。20xx年，我市顺昌县被定为全省农村客运网络化试点县，市政府下发专门通知，具体指导顺昌县全面开展农村客运网络化建设工作。经过两年多的努力，顺昌县共新增农村客运线路5条，新增农村客运班车18辆，全县行政村通班车率达62%，提高了十个百分点。今年内拟再新增农村客运班车20辆，解决29个行政村通班车问题，使行政村通班车率提高到85%。该县农村客运网络化工作取得了一定成效，其交通规费年度包干的经验对全市农村客运发展工作具有现实的指导意义，确保了农村客运班车“开得通、留得住、有效益”。我处拟将试点取得的一些有益做法在各县(市、区)全面推开，以点带面，进一步推进农村客运事业的发展。农村客运市场早期发展时，由于经营主体过多，弱小分散，服务质量低，抗风险能力差，不利于市场健康发展。为此，我处积极推动农村客运集约化、规模化经营，更新车辆，提高农村客车整体档次。一是在市场准入上要求必须以法人公司为经营主体，强调客运安全，并在发展中引导经营者采取报废更新、更换车型、延伸现有线路等办法进行运力结构调整。两年来报废更新客运车辆140辆，占车辆总数的17%，并将原有厢农客车平稳地清退出了农村客运市场，以乘坐舒适、运行安全的中型客车代替了厢农客车，促使农村客运市场运力结构上档升级。二是严把车辆技术等级和从业人员素质关。通过加强对营运客车的技术性能检测，禁止技术状况不合格的车辆进入农村客运市场，通过强制维护，提高农村客车的技术性能，确保车辆安全运行。同时，对从业人员进行相关业务知识培训，取得从业资格证书后方可上岗。

(四)、解放思想、推进管理方式创新。调整和改造现有客运班线，通过加强运输组织，提高通达深度，提高客运班车覆盖范围;对条件成熟的市区与郊区、郊县间的客运线路进行公交化改造，推行农村客运公司化经营，积极推动片区集约化经营，实行一线路一公司，统一发车站点、统一车型、统一结算、统一服务标准，规范内部管理。光泽县打破客运班线“定班、定点、定线”的“三定”规定，扩大经营者自主权，允许一车拥有两面客运线路牌，共有16辆客车实行跨县与县境内线路或县境内多线路搭配运行，同一日内运行一班县际线路后再运行县内线路，或运行县境内相对“热线”后再安排运行“冷线”，提高了客运车辆的使用率，引导经营者“车头向下”，带动农村偏冷线路的运营与发展，方便农民出行，切实提高班车通车范围。该县85个行政村中已有78个通达客运班车，行政村班车通车率达92%，今年年底可达，有望率先实现村村通班车。建瓯市推行“一线路一公司”模式，一条或相邻几条农村班线注册一家公司，由这家公司对一条班线或几个乡镇的区域进行片区经营，全市共有5家客运公司经营农村班线，既保持市场合理竞争，增强市场活力，又确保市场稳定、有序和安全运行;松溪县落实学生周未班车优惠政策，新增农村学校学生周末运输专用班车6辆，初步解决学生周末乘车难的问题，确保运输安全。

(五)、以人为本、强化农村客运安全监管。我市地处闽北山区，地广人稀且农村经济欠发达，农村公路里程长、等级低、坡陡弯急，道路危险路段多。为此，我处在发展农村客运网络化过程中，始终把运输安全管理作为重中之重的工作来抓。

1、严格落实“三把关一监督”工作职责，即严把运输经营者市场准入关、营运车辆技术状况关、营运驾驶员从业资格关，加强对道路客运站的安全管理。严格农村客运企业资质和班线的审批管理，要求以客运公司为经营主体，同时对非等级公路上的班线和途经三级以下(含三级)山区公路达不到夜间安全通行条件路段的夜间客运班线不予审批。

2、要求客运站重点建立健全危险品查堵制度、从业人员和车辆技术状况、车辆日趟检执行情况把关制度及出站门检制度，把好“站门关”与“车门关”，严禁超载车辆和不符合安全运营条件的车辆出站。

3、坚持以人为本，进一步强化农村客运安全监管，完善农村客运车辆技术状况和从业人员的管理制度，落实安全生产责任制，在确保运输安全的前提下积极推进农村客运网络的发展。

4、强化农村客运市场秩序监管，严厉打击各类非法客运行为，确保农村旅客运输安全有序。

**客运站个人工作总结范文11**

20xx年，涡阳分公司在集团公司的正确领导下，认真贯彻“客运产业做精”的方针，坚持科学发展，认真履行使命，全力促进客运生产经营发展。

>一、以客运业务培训教育为平台，提高站务人员业务素质

为进一步提高客运站务人员的业务知识水平，制订了《二0一0年涡阳分公司员工培训教育计划》。

培训本着集中培训与个人学习相结合的方针，以建设学习型组织为载体，以建立学习兴趣小组为抓手，组织动员各班组客运站务人员参与学习培训活动，以达到全员学习，共同进步的要求。年度客运业务培训教育工作由客运科具体负责，同时聘请集团公司内训师进行专题讲座，使培训工作更规范、更具有针对性。

二0xx年主要学习《公路客运站务管理》、《安徽省汽车客运站经营与服务规范（试行）》、《阜汽集团“微笑服务，温馨交通”活动通用标准》、《汽车客运站安全生产规范》以及其他业务知识，邀请了集团公司内训师为大家讲解《阜汽工作法》，聘请了亳州市语音委的专业教师，为全体员工进行普通话的培训，提高了大家的.学习积极性，业务技术也有了不同程度的提高，为造就一支高素质的、星级员工队伍，打下了良好的基础。

>二、以“微笑服务，温馨交通”活动为抓手，全面提高服务质量

根据集团公司【20xx】118号文件，认真开展好“微笑服务，温馨交通”活动，本着“服务无极限，真诚每一天”的服务理念，努力打造“阜阳汽运，处处温馨”的服务品牌，构建文明、和谐运输的安徽交通，我们组织员工积极开展“一笑、二礼、三心、四创”活动。（一笑：微笑服务；二礼：稽查人员在稽查工作过程中行举手礼，窗口工作人员在接待来人时行注目礼；三心：热心问候，精心服务，衷心祝愿；四创：创文明职工标兵，创文明窗口，创文明行业，创温馨交通、人们满意运输。）切实做好内强素质，外树形象，以良好的职业道德和高度的敬业精神，做好旅客运输的优质服务工作。

>三、加强服务设施的建设，提升服务能力

以省、市公路运输管理部门对二级客运站考核验收为契机，坚持以提升站场服务能力为根本，以提高站场服务水平和质量为重点，按照“三优”“三化”（优质服务、优良秩序、优美环境；服务质量标准化，服务管理科学化，服务过程程序化）的要求，加强服务设施建设，更好的服务与旅客。今年，我们对候车室、票房内的设施进行更换、完善，做好美化环境和“三容”的建设工作，把候车室整修一新，并摆放了花卉、盆景，营造温馨舒适的候车环境，努力提高硬化、美化、绿化、净化、亮化水平；在辅助设施建设方面，确保各项服务设施齐全有效；全面实行封闭式管理，更大的提高车站安全管理水平。

>四、抓好节点运输，大力促进营收增长

迎来送往，20xx年即将过去，在这一年里，我们虽然做了大量的工作，取得了一定的成绩，但与集团公司的要求还有差距，在今后的工作中，我们将继续努力，进一步加强客运站务管理，把旅客运输工作做的更好更扎实，为本单位的生产经营再上新台阶和企业的跨越式发展做出更大的贡献。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn