

最新铁路客运工作报告总结 铁路客运员述职报告(汇总5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

铁路客运工作报告总结 铁路客运员述职报告篇一

(1) 完善招聘、面试、入职培训和转正流程不断根据公司发展规划和各部门需求为对应部门寻找合适人才，跟踪入职后试用期管理，强化转正前考核和入职培训教育，推动新员工带教工作，满足公司不断变化的人员需求。

(2) 合同管理：所有新入职的员工均能在一周内签订好合同。

(3) 人事表格、办公用品基本配齐。

月初做好iso认证工作，确保iso认证通过，通过这次iso在认证，让我们认识到了我们的管理上还存在着诸多的不足，iso的覆盖不全面，往后行政部需加强各部门iso管理体系的管理和学习。

各部门对公司的规章制度重视不够，力度不足，公司管理的制度约束不强，因此存在着各部门在请假，调休上随意安排，未按照行政部流程严格执行的情况，特别针对营销部，这个月底四个员工请假，都没有写请假条，并没有告知行政部，在这方面，整个营销部都没有这个意识，导致了有组织，没纪律的现象。

针对宿舍管理要以卫生为根本，每个星期定期进行三楼宿舍卫生检查。如发现在卫生不合格第一时间通知各部门主管和

直接人，只有好的居住环境才有好的心情，有了好的心情才能有好的心态工作，不过总体来说，现在男生宿舍卫生有了很大的提高。

前期都已经把数量基本上对好了，后期还有一小部分由于李老板业务繁忙，没有时间，耽误了一段时间，尽管将剩余的一部分数量全部确认好。

懂得事情轻重缓急，完成领导交代的工作，做到了“上传下达”。与同事相处融洽，能够积极配合及协助其他部门完成工作；工作适应力逐步增强，对后期工作垒积了许多经验。

1、由于行政部工作常常事无巨细，每项工作我们主观上都希望能完成得最好，但由于人力和精力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。

2、对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。

3、抓制度落实不够，公司事物繁杂，基本检查不到位，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。

4、对公司其他专业业务学习抓得不够。这些都需要我在今后的工作中切实加以解决。工作细心度仍有所欠缺；工作效率虽有所提高，感觉有时各部门之间的配合仍有所欠缺，工作效率并非是最快的！接下来的个人工作计划中会根据以前工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情！

5、对于公司的授权还未很好的利用，对于一些公司员工出现的不良现象没有严格对待。

6、工作过程中的缺乏大胆管理的主动性，做事比较被动，情

绪不够高涨。如店面招牌后期维护之事，在联系不上李先生之前，就不应该拖着，而要事先请示杨小姐，如何解决，由于个人的疏忽，从而影响了公司的形象。

7、对于每日工作的安排尚欠合理，没有很好的将“紧急重要不紧急不重要”原理运用于工作中。

8、工作中处理问题的能力还不够，独立性急需培养出来。

9、工作中与同事们联系得不够，缺乏交流。

1、工作细心度仍有所欠缺。在日常工作中，时常有些工作因为不够细心，从而浪费时间或是再做一遍。就如格力空调维修的情况，维修工人把整台空调拿走的时候没有让他们留下收据，因工作的不细心，导致再去格力空调公司取回收据，这样浪费了大量的时间。

2、个人岗位职责不够清晰，注意力时而不能够集中，工作重心偶尔偏移。

3、工作计划常被突如其来的事情所打断，以至于一些工作被延误。

回顾这一段时间的工作，我基本完成了本职工作，这与公司领导的支持和同事们的协助是分不开的。以上是我对四月份工作的总结，对于做得不够或不好的地方，我将在以后的工作中不断改进和完善，使自己的工作做得更好，让公司放心！

铁路客运工作报告总结 铁路客运员述职报告篇二

接下来马上第二点：“我的第二个优势是我的专业优势。我的专业是金融学国际银行业务，通过这四年的学习，我对金融知识有了较多了解，因此我自信能够胜任该岗位。”第三点：“我为人比较低调，具有团队协作精神，并且我比较

勤恳，相信做什么事只要花了功夫就一定能作好。另外我比较自信，对待事情开朗乐观，比较容易与人打交道。这就是我的三个优势。

补充：第三点：“我为人比较低调，具有团队协作精神，并且我比较勤恳，相信做什么事只要花了功夫就一定能作好。另外我比较自信，对待事情开朗乐观，比较容易与人打交道。这就是我的三个优势。但是我有时不是很有耐心，急于求成；有时太过于苛刻，力求完美，这将使我今后要改进的地方。

各位评委好，我是今天的30号选手，身高167，体重52公斤，来自某高铁乘务员专业招生学校。在校期间多次参加社会实践活动，曾参加中央电视台20xx年元宵晚会颁奖礼仪。在校期间认真学习专业知识，并通过了国家普通话水平测试。我热爱游泳、表演，有较强的组织能力、实际动手能力和团队协作精神，能迅速适应各种环境。微笑是世界上最美的语言，有梦想就会有希望，我会用我真心的微笑热情的服务态度和积极向上的工作态度让每一位旅客享受美好生活！中国是世界上高速铁路发展最快、系统技术最全、集成能力最强、运营里程最长、运营速度最高、在建规模最大的国家。如果把高铁比作汪洋大海，我愿化为一滴水融入汪洋大海，我会用我毕生的精力为我们的铁路事业献出我的绵薄之力！

尊敬的各位考官大家好！

我叫xx很荣幸能够参加这次面试，我是来自河北保定出生于xx年，xx年毕业于石家庄工程学院，在校期间一直担任团员一职，积极参加组织各项活动，团结同学，尊敬老师，服从学校安排xx年六月至今一直从事于服务行业从中学到了如何与各类人群进行交流，如何给顾客带来优质的服务，我这个人比较开朗乐观、团结友爱、乐于助人、善于交流、适应能力强，非常适合贵公司这项职务，同时也非常向往这份职务，想为国家高铁贡献自己的一份微博的力量，希望各位考官能给我这次展现自我的机会，我会非常珍惜与感动。如

果有幸可以通过面试每将会每天以饱满的热情面对每一位旅客用最好的形象来面对大家，提供最为优质的服务，一定以公司为重，服从认真执行公司要求。谢谢！

尊敬的各位领导，各位评委：

大家好，我是今天的8号选手，我今年21岁，身高1,米76,体重64公斤，现就读于xxx□在校期间担任学生会文娱部部长一职，校广播站成员。曾荣获“优秀学生会委员”“优秀学生会干部”“优秀播音员”等荣誉称号。

在今年8月15日晚，我与我的好朋友刘露配合警方成功抓获两名偷盗男子，事后，河北卫视及各大报纸还对此事进行了专门报道，但我认为，无论换作是谁都会这样做的。

铁路客运工作报告总结 铁路客运员述职报告篇三

大家好！

我叫xx□毕业于xx学校xx专业。

在学校期间，主修的专业课有……，根据所学的知识，也参加过一些具体项目的事实，比如学院独有的精品课，在其中负责主模块或者担任组长工作，应用了……技能及财务知识等，取得了什么样的成果。并在实践中，加深了对海航客服的认识，提高了此类工作的实际操作能力。

另外，在学校中也参加过一些社团活动，比如……，在其中加强了和同学们的交流，全方面认识了团队协作的带来的效率，对团队合作和责任感有了新的感受和知识。

个性上，首先是比较诚实、乐观、热情；其次，具有团队精神，踏实努力，很强的责任心。

在这里应聘贵公司海航客服的职位，是想将自己的所学得到充分发挥，并在这里学习成长。希望有这样的机会，能和诸位成为同事。

我的情况大概就是这样，请问有什么其他方面想要了解的么？我会如实一一回答您的提问。谢谢！

铁路客运工作报告总结 铁路客运员述职报告篇四

通过实习，调查分析，我了解到了我国目前客运体系的现状以及问题，提出了自己的见解。

1 客运现状

1.1 当前中长途旅客运输市场现状

×××的航空网已覆盖全国近3x大中城市，航空公司旅客发送量逐年递增。自治区中长途旅客发送量民航约占25，铁路约占73，公路仅为2。运输收入航空基本达到铁路的一半，并呈缓慢攀升之势。

1.2 航空、铁路运输市场客源主体

旅客选择运输方式是据个人经济能力及社会层次而决定。自治区中长途旅客划分为两大阵营：乘坐飞机的旅客大部分是具有中高收入、较高的知识结构且机票可以报销的国有企事业单位的机关干部及商业人员，而收入微薄、知识水平不高、自己花钱旅行的工人、农民则成为铁路运输客流的主体。

2 铁路市场环境存在的问题

2.1 从宏观环境上看，与民航相比较，铁路客市场存在的主要问题

中长途旅客运输主体的地位与发展严重滞后的矛盾。兰新铁路是自治区联系内地的首选交通通道，但和民航、公路相比，近年来国家、铁道部投入建设、改建资金与其所处地位不相匹配。铁路运输能力相对不足，突出表现在客运高峰期有流无车，铁路设备陈旧落后，铁路运行速度远不如内地。

落后的营销机制与铁路开拓市场之间的矛盾。一是营销体系还未建立，虽然许多单位设置了营销机构，但大部分职能虚化，难以承担营销责任；二是营销部门与铁路各部门之间配合、协调不紧密；三是激励约束措施不力，职工收入与营销业绩相脱节，营销责任落实不到位。

人员素质与市场需求之间的矛盾。许多铁路职工没有危机感和市场意识，办事敷衍拖拉，态度冷淡，服务质量意识差，实际情况成为铁路走向市场的重要障碍。

2.2 从微观环境上看，铁路与民航在旅客运输市场竞争中的焦点

2.2.1 票价高低是旅客选择运输方式的首要前提

抵达同一目的地，飞机票价明显高出火车卧铺票价3~5倍，高出硬座票价6—10倍。调查中几乎所有旅客回答如果飞机票价高出火车票价格不是太多，那么出行首选是乘坐飞机。因为乘飞机不仅速度快，也是身份地位的体现。

2.2.2 速度快慢是旅客选择运输方式的必要条件

飞机运行速度与铁路相比具有绝对优势，但速度并不是旅客选择出行方式的决定因素。调查旅客消费动机，结果显示：有50的旅客乘机出行的目的是出差，也就是说有一半的旅客公务在身，急于赶时间，希望尽快到达目的地。而在对铁路旅客的调查问卷中显示：有47的旅客出行目的为探亲、返乡；其次为经商，约占 22；出差旅客只占15；旅行、其它各占8。

调查旅客出行需求，排序依次为：买票方便、候车(机)时间短、安全正点。在选择乘坐飞机直接原因这个问题的回答中有75的旅客回答为速度快捷。

2.2.3服务质量好坏是旅客选择运输方式的重要依据

广大旅客已不再满足于能顺利、安全地到达目的地，更要求旅途中有一个舒适、便利、温馨的服务环境。铁路部门虽然软硬件条件不如民航，在服务工作方面和民航相比离旅客需求还有一段距离，仍有86的旅客认为铁路客运服务工作方面较前期有了明显提高。

2.2.4安全系数大小是旅客选择运输方式不可缺少的因素

旅客在旅途中考虑第一位的是安全，约占44，其次为快捷30，舒适26。现在广大旅客对安全的要求不仅是平安到达目的地，而且要求旅途中有一个良好的秩序和治安环境。铁路的安全优势正逐渐失去。有38的旅客认为随着民航部门科技水平的进步和工作人员素质的提高，铁路与民航安全事故率除特定因素外基本一致。在进一步的调查中有38的旅客认为乘坐同安全系数比坐火车更高。

3铁路在市场营销上与民航的差距

3.1与民航相比，铁路售票方式单一、缺乏竞争力，认为买飞机票较为方便的旅客比率为71，占明显优势；认为飞机票和火车票方便程度差不多的旅客占22；而认为买火车票要比买飞机票方便的旅客只占调查人数的6。

3.2与民航相比，铁路部门营销宣传滞后、乏力有93的旅客对铁路部门“十·一”提速调图及兰新线运价调整等利好消息不了解，甚至没听说过。

3.3与民航相比，铁路部门整体形象需进一步改善

绝大多数旅客认为民航部门人员素质、服务质量、工人相对较高;而55的旅客对铁路部门印象一般;只有2的旅客选择了印象较好;而对铁路部门印象较差的旅客占17。票贩子现象仍然是广大旅客反映最强烈的问题,其它反映强烈的问题依次为站车服务态度、餐车饭菜质量、旅途治安情况、卫生状况。

4思考与建议

4.1推行资产经营责任制,促进铁路企业扭亏增盈

明确企业资产经营责任制,建立资产结构合理调整以及资源优化配置的激励、约束、监督机制,实现铁路企业资产保值增值。

4.2推进下岗分流、减员增效、减轻铁路企业负担

×××铁路局现有职工x余人,×××航空公司共有5千余名职工,但两个企业创造的经济效益却相差不多。当前,铁路企业庞大的职工队伍是经济效益低下的重要原因,铁路企业应广开分流渠道,多渠道地开展职工下岗培训,以提高企业经营效益。

4.3开展营销宣传,扩大铁路影响,促进社会认知

逐步增加营销宣传的支持与投入,加大宣传力度,扩大宣传范围。在商业中心、长途汽车站等人员密集地散发宣传品,利用报刊、杂志、电视、广播、包装、橱窗、招贴、路牌、霓虹灯等媒体开展大规模的宣传活动,广泛宣传铁路运输的安全、正点、便捷、经济优势,宣传铁路的改革动向、新举措、新的服务信息。

4.4建立完善面向市场的营销机构和队伍

一是客运、货运多集经系统应尽快完善与市场相适应的营销

机构，制定相应的制度和考核激励办法，并给予人、财权限，明确职能，加大考核力度，确保营销目标的完成。二是要迅速建立一支具有专业知识、懂经销、会经营的专、兼职营销队伍，调查客源，分析市场，制定对策，最大限度地争取客货源。

4.5 优化服务质量，改革服务方式，努力塑造铁路运输的良好形象

铁路要争取客流扩大市场份额，除速度和价格因素外关键是要提高服务质量。

一、要深入进行市场经济形势教育，积极开展承诺服务及服务竞赛，缩小与航空的差距。

二、要加强对客运人员的培训、管理和教育工作，不断强化路风教育，规范服务行为，细化服务项目，增加服务内容，努力提高服务人员综合素质。

三、是加强旅途包含供应管理工人保证饭菜质量。

四、是在特快列车上组装闭路电视，改善列车旅途文化娱乐条件。

4.6 拓宽客票销售渠道，完善销售网络

除在商业中心、厂矿、宾馆、生活区等人员密集地增设定时、定点售票处，开行流动售票车，方便旅客就近购票外，同时应完善电话订票措施，延长预售票发售时间，尽可能扩大送票范围，以减少旅客购票时间。应与长途汽车站、大宾馆开展联营业务，为大型会议、旅游团体、农民工客流，提供上门售票服务，形成订、售、送票服务为一体的客票营销系统。

4.7 采取适当的价格策略

旅客对铁路运输的需求带有明显的时间性，在旅客运输市场运能与运量相对埋，应依靠价格变动来调节。客流高峰期，可适当提高票价；而市场低迷时，应适当降低票价。当然，票价上下浮动的幅度应大体一致，差价的实行必须以平均价格大体稳定为前提。

4.8严格票务管理

铁路客运工作报告总结 铁路客运员述职报告篇五

来到__站已经20天有余，在这段时间里，对于我来说，不仅仅是工作，更多的是学习和修炼。

回想自己从捧着毕业证书踏出学校的那一刻到现在，我经历了军训、培训和实训这三个阶段。军训是累的，却磨练了我吃苦耐劳的意志；培训是忙的，却是为以后打基础的，教会了我怎么去做好自己的工作；实训是难的，却让我充分地发挥了大学所学的知识。总的来说，随着这一个又一个阶段，我也在慢慢地改变着，时间不长，学到的却不少。

我首先学习的是客运员。一方面，是负责站台作业，这项作业主要是站车的交接作业和旅客的乘降作业。看起来挺简单的，早在学校里就已经学过，但实际上，我要时刻注意周边的环境。比如说，旅客是否站在了安全线外，小孩子是否在站台上跑来跑去等等，我要时刻地提醒他们，这样，才能保证旅客的安全。另一方面，客运员的作业是候车室作业，在候车室里，主要是做好旅客进出站的检票工作以及及时、准确地组织旅客进站乘车。另外，我还学习了售票作业。对于没有任何售票经验的我来说，这是有一定难度的。一开始，我挺害怕的，因为以前就听说过铁路售票既累人又受气。于是，我便带着这种心理开始学习。

通过这次实训，我发现，我学到的不仅仅是工作的基本内容，更多的是处事态度，我的思想在慢慢地趋于成熟。做任何事，

都要有着积极的态度和鉴定的信念，绝不能因为他人的一句话而产生抗拒的心理，因此，心态是关键。对于铁路工作，我们更是应该实行作业的标准化、规范化，这样才能保证铁路运输的安全。总之，作为服务人员，特别是铁路服务，我们不能冲动，要沉得住气，做好一切思想准备，把安全放在首位。在学校里学了三年的理论知识，现如今正是发挥其作用的时候。时刻地带着学习的态度去工作，我相信，每一次的工作都会是一份收获。