

2023年铁路客运年度工作总结个人(汇总9篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

铁路客运年度工作总结个人篇一

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

篇一

一、经验与体会

1、严格执行段及车间各项规章制度，保障了生产的安全有序。

车务段对安全管理提出了高标准、严要求，并制定了一系列的规章制度。安全是铁路运输的第一生命力，它关系着国家及人民的生命财产安全。安全一直如一柄利刃，悬挂在我的心头，时刻提醒我，使我丝毫不敢懈怠。因此，我认真学习段及车间的各项规章制度，领会各种文件精神，并在管理中严格执行，规范化管理，管理规范化，一切以制度及条令为准则，确保生产现场的顺利、有序与安全。

2、以抓关键环节为重点，提高了工作效率。

大班管理看似简单，实则不然。作为一个中间环节，一方面要领会上级领导的指示及精神，一方面要了解下属职工的作业情况，同时，在实际中还有各种突发状况，令人应接不暇。如果不能保持清醒的认识及掌控全局的能力，现场作业就会

陷入混乱，造成段及车间一定的损失。因此，抓关键环节才是重点，关键环节掌控好了，其它的问题就会迎刃而解。大班管理的关键环节有两个，一是职工的纪律性，一是现场作业的规范性。在处理职工的纪律性问题上，我本着严与和的原则，严格要求，和谐相处，使他们在思想上引起足够的重视，从源头上杜绝安全隐患的产生。对于现场作业，强调作业的标准化和规范化，强化现场作业的卡控。严格按照相关技术指标及文件精神，对作业中出现的问题，严肃处理，严惩不贷，坚持原则，不讲情面。虽然为此而得罪一些人，惹来一些人的误解。但是，被误解是小事，安全是大事，不可小觑。

3、以人为本、民主管理，增强了班组的凝聚力。

召开民主生活会，民主管理会，及时公布班组事务，共同制订工作措施，经常开展批评与自我批评，在他控互控的同时，强调职工自控，把每个职工当作班组的主人，从而真正发挥职工工作积极性，增强了班组的凝聚力。

二、问题与不足

1、考核力度不大

对职工表扬多，批评少；对问题批评多，考核少。导致个别职工两纪松弛。

2、安全意识不强

个别职工安全意识不强，缺乏大局观念，值班时抢修抢通意识不够，对个别小问题重视不够。

三、今后打算

1、加强考核力度，控制职工两纪。

克服好人主义，对违章违纪按经济责任制严格考核。

2、加强日常学习，提高职工素质。

结合实际需要，在班组内开展业务学习，发挥班组骨干传帮带作用，共同学习，共同提高。

3、加强宣讲力度，提高安全意识。

篇二

xx年，我段工会在公司工会和段党委的领导下，以邓小平理论和xxxx重要思想为指导，不断巩固和扩大先进性教育活动的成果，围绕中心，服务大局，切实维权、务实创新、发挥优越、展示作为，全面落实依靠方针，努力发挥工会职能，团结全段广大职工，发扬xxxxx的xxx精神，为全段的改革、发展、稳定作出了贡献，为公司各项奋斗目标和xxxxxxx段建设做出了贡献。

一、充分展示作为，为青藏铁路建设发挥作用

为贯彻落实铁道部要求，遵照公司要求，我段在5月6日承担xxx站区间xxx公里两侧防护栏工程和负责对支援xxxx线路应急工程建设的各铁路局作业人员生活供应。防护栏工程工期紧、任务重，面对严峻的考验，段从机构组织、人员分工、标段划分、施工力量、时间进度等方面进行了精心策划，在预制构件、运输安装、统计、上报等环节抽调专人专项负责，因此，段工会要求各基层工会组织全体职工认清形势，明确任务，树立决战必胜的信心，引导广大职工把思想和认识统一到公司的任务和目标上来，并全力保证一线职工的生活后勤保障。工会干部深入基层，了解掌握职工思想状况，解决职工在沿线工作生活所需，在工地开展不同形式的劳动竞赛，促进施工水平和工程质量的提高。全体职工全力以赴，吃苦耐劳，勇于奉献，充分体现现场职工在关键时期的大局意识

和主人翁意识。通过职工努力奋斗、工程于6月18日竣工，工期45天，按照设计全面完成任务，累计完成防护栏83622跨，同时为支援xxxxx应急工程的兄弟局19个单位运送生活物资近300个品种，162趟(次)，196吨，价值60万元，并且做到了生活用品新鲜、卫生、安全、健康，多次受到支援单位的好评。

6月25日段为保证冬季供暖、水暖系统开展了保安全、整设备、大打设备质量翻身仗的大干30天活动，要求xxx的24个锅炉房职工连续奋战、中午休息一小时，晚上加班到8点，双休日照样工作，对于这项由于防护栏工程而延误需要完成的工作，段工会立即从关心职工生活入手，了解沿线职工伙食团吃饭的问题，配备了一些必备的炊具、电热壶、微波炉等，并给全体水暖工作人员每天补助5元钱，加强生活供应，全体职工发扬连续作战，一丝不苟的精神，顺利地完成任务，为今冬明春供暖打好了基础。

8月2日，按公司指示，我段抽调近40名职工对因xxx线路建设、人员出入而损坏防护栏进行补强工作，这项工作因为时间要求很短，遇到了极大的困难，段工会协同行政立即连夜组织施工队伍，在极短的时间内购置沿线施工必备用品，使这项工程在公司要求的时间内得以完成。同时进行的沿线站舍粉刷工作，同样是任务急、质量要求高，施工点多，段工会千方百计地解决职工遇到的实际困难，同沿线站区联系吃住问题，解决生活居住必需品，使工程得以顺利完成。

以上这三项工程是我段今年以来所做的重点工作，在此期间，段工会组织在做好其它工作的同时，主要是结合自身工作特点，充分利用工作优势，充分发挥工会作用，不等不靠，主动靠前，主动参与，做好宣传教育工作，做好职工思想工作，做好职工利益维护工作，做好后勤保障工作，我段应急工程的顺利完成，使工会组织的作为得以充分展示。

二、唱响主旋律，做好民主管理

我段始终把搞好三级民主管理工作当作主要工作来抓，凡是发展的重大决策和涉及职工切身利益的问题及有关改革、发展的新举措都通过段职代会讨论决定，职工代表在段职代会上认真审议段长行政工作报告，并对全段工作提出意见和建议，同时坚持做好车间、班组的民主管理工作，基层单位每年定期召开职工代表大会或职工大会，车间领工区生产任务完成情况，考核分配，放假轮休等一些有关职工切身利益的重大问题，都提交大会讨论审议后实施。段工会每年组织部分职工代表到机关各科室、车间、领工区及维修工作施工点，不定期召开座谈会、恳谈会、代表们围绕《集体合同》及段生产经营、安全、劳动保护等方面的情况、充分发表意见，段党政领导高度重视代表提出的意见和建议，专门召开会议逐项进行研究，对存在的问题及时予以拍板解决。同时积极推进段务公开制度，保障职工的知情权，凡要公开的问题，如全段重大经营营决策，集体合同履行情况、干部任用、职称评定、招待费、福利费使用、干部评议结果等都进行公示，充分体现了民主管理企业的作用。三、切实加大两线建设，不断改善职工文化生活条件段工会高度重视两线建设，按照少花钱，多办事和把好事事实事办好办实的原则，对我段沿线的房屋整修、水暖设备大修和生活线、文化线建设进行了补强，今年先后对4个站区的屋面、门窗整治、电照设备进行了整修，共计完成1300余平方米，结合公司对沿线站舍的粉刷、使沿线各站面貌有极大的改观。对沿线施工职工无房住、缺少帐篷、沿线伙食团无人做饭等现实存在、段工会立即同行政一道给予解决，并为全段各班组购置各种生活及文体用品(56)台件，先后给海石湾、环卫所、生活供应车、多经办、液化气站、物业施工队、公寓、锅炉房、单身宿舍配备了太阳能热水器、洗衣机、冰柜、电视机、影碟机、电饭锅、消毒柜、抽油烟机、煤气灶、消毒柜等36件，共投资49800元，段工会每年为段机关和全段各车间、班组订阅《工人日报》，做到了《工人日报》工人看，一系列行之有效的举措，改善了班组职工的文化和生活条件，增强了班组的文化氛围，激发了职工的工作热情，有力地促进了安全生产。

四、不断完善三不让承诺办法，切实加大保障工作力度

为确保部党组提出的三不让承诺落到实处，段工会反复研究贯彻落实的具体措施。在元旦、春节期间自筹资金41000元开展送温暖活动，先后对困难职工、离退休职工、职工遗属进行了慰问，对困难职工进行了全面调查，建立了三困户和特困遗属户档案，做到对困难职工心中有数，并实行动态管理，发放困难补助金13600元，对职工互助保险做到及时建帐、及时办理，做到了准确无误，对家庭生活困难、长病职工每年给予定期补助，以保证他们家庭的基本生活，对住院职工及时探望慰问，支付慰问金2500元，并为66名住院职工兑现互保金75000元，有效地缓解了患病职工及其家庭的经济困难。同时还号召职工为重病职工捐款，为xxx帮扶地区捐款、捐衣，由于段工会干部能够经常深入基层了职工情况，询问有关事情，需要段上解决的事情，无论大小都及时反映给有关领导和部门，职工也愿意把一些情况反映给工会，段各级工会组织都能做到热心服务，尽力解决，力争有求必应，使工会组织和职工之间的桥梁畅通、纽带紧密。

篇三

立正、稍息!雄壮的军人般的口号声在安陆工区响起。人们驻足观看，原来是工区的职工们早点名，安排新一天的工作。职工们身着清一色的黄色防护帽、防护服，就像部队士兵统一着装，整齐威武。80436部队服役，1995年12月退伍后，分配到铁路当了一名养路工。他刻苦学习，努力工作，很快成为工区的生产骨干，并于8月当上了安陆工区工长。在他的带领下，工区职工的精神面貌有了很大改变，职工心往一处想，劲往一处使，把工区管辖的10公里正线，28组道岔，9.5公里站线动静态控制达到全优。以来，段领导多次添乘检查，每公里晃车达到0.2个的控制标准，成了段上的放心线。

过去，安陆工区管理混乱，工作生活条件较差，一度人心思走，线路设备质量滑坡。8月4日，由于工区职工违章蛮干作

业，造成了管内严重晃车事件发生，在路局产生了极坏的影响。8.4事件后，领导将这个工区工长的担子压在了李青青肩上。

面对着人心涣散，线路质量差的状况，李青青反复思忖，从鼓舞士气入手，使整个工区职工攥成一个拳头。他常说，一个人要有志气，一支队伍更要有士气；士气旺盛，才能战无不胜。他从早点名排队分工抓起，要求大家显现安陆工区职工的气势。接着，李青青抓面貌改观。他带领工区职工大搞室内外卫生，清除院内杂草，疏通淤积的下水道，冲洗厕所。他首先将自己的被子叠得像部队时那样四方四正，要求职工照他的样子将被子叠好，物品摆设一致。整个工区像军营般的面貌一新，职工们的心情为之一振。

他来到安陆工区当工长后，就为自己订下了一套行为规范。凡是要求职工达到的，自己要在标准上严上一档；凡是涉及职工利益的，要坚持公开、公正。他认为，工区的战斗力的形成首先在于严格的管理制度，而制度执行得好坏关键在工长。上任伊始，他一面对工区管辖线路设备进行一次全面摸底检查，一面查看工区原来实行的各项规章制度。并和工区每一位职工促膝谈心，问其所想，知其所需。一趟一来，人瘦了，脸黑了，可他的工作笔记里却记了30多个职工工作、生活上的问题和建议。在工区管理上，他充分调动职工的积极性和凝聚力，让每一名职工都参与工区管理。工区每项管理制度都必须经过工区职工的评议和签认，实行大家的制度大家定、大家管，大家共同来遵守。为此，他和工区职工一道，建立了一套适合本工区的工作制度，细化和完善了《综合考核办法》、《防护员考核办法》、《设备质量考核办法》、《施工卡控措施》、《岗位达标考核办法》等十余项基本管理制度，工区职工从心眼里接受制定的这些规章制度，谁也别想搞特殊化。有一次，工区职工在线路上作业，李青青没有安排专人防护，被段检查人员发现，当场考核200元，他二话没说，一人承担。去年5月份的一天，青工秦德志刚调到安陆工区不久，一次在清挖线路翻浆时，天窗点作业前准备工作没

有按规定操作，被李青青当场制止，下班后及时召开了工区安全分析会，对违章作业的危害性进行了认真分析，当月对带班人员和青工秦德志进行了考核。工区个别职工发牢骚说道：李工长，又没有出事，何必这么认真李青青却说：安全无小事，来不得半点马虎，必须认真对待。工区的各项制度都是经过工区职工的评议和签认的，大家都不认真遵守、严格执行，一个集体怎么有战斗力同时也对自己没有很能好地教育好青工进行了管理上的自我批评。

李青青坚持白天和职工们一起上道作业，工区的台帐和日作业计划都是利用晚上完成。他在跟班中发现，有的带班人员作业习惯不好，简化作业程序，有的作业标准大打折扣，久而久之，导致线路质量不高，晃车现象突出。他将部队训练那套使了出来。布置日班计划，点点滴滴讲得清清楚楚，执行的时候又和带班人员一起带领职工干。全部作业完成后，他又带领着带班人员逐一回检一次。现在，全工区养成了良好的作业习惯，线路质量动静态控制达到全优。组织人员进行抢险。由于该险情发现及时，避免了一起重大事故的发生，受到路局和工务段的通报表扬和嘉奖。

兵马未动，粮草先行。李青青深知要想让职工们干好工作，就得让职工吃好。工区食堂是他一手操办起来的，考虑到职工收入状况，他要求在吃饱吃好的前提下，要求炊事员变化花样，让职工们吃得满意，职工们干活的劲头更足了。

了5人，为了让女职工安心工作，李青青认真做男职工思想政治工作同时，尽量让女职工从事一些体力较轻的工作，她们深受感动：工区现在管辖设备多、生产任务重，女职工多，在工务段是少见的，在这种情况下还安排我们做驻站防护，真是破例的做法，我们一定好好工作，保证安全，让工长放心，让大家放心！。在去年设备质量整治、复线施工防护等工作任务中，工区女职工工作抢着干，个个变得又黑又瘦，跟换了个人似的。

李青青，一名普通的铁路工务工区工长，他没有感人至深的豪言壮语，更没有惊天动地的伟大壮举，仅仅凭着保持本色，严于律己，依靠大家，科学管理，撑起了一片小天地。他连续两年荣获段先进生产者光荣称号、被段评为十大安全标兵。、被路局、路局党委评为先进生产者、优秀共产党员。

铁路客运年度工作总结个人篇二

一、经验与体会

1、严格执行段及车间各项规章制度，保障了生产的安全有序。

车务段对安全管理提出了高标准、严要求，并制定了一系列的规章制度。安全是铁路运输的第一生命力，它关系着国家及人民的生命财产安全。安全一直如一柄利刃，悬挂在我的心头，时刻提醒我，使我丝毫不敢懈怠。因此，我认真学习段及车间的各项规章制度，领会各种文件精神，并在管理中严格执行，规范化管理，管理规范化，一切以制度及条令为准则，确保生产现场的顺利、有序与安全。

2、以抓关键环节为重点，提高了工作效率。

大班管理看似简单，实则不然。作为一个中间环节，一方面要领会上级领导的指示及精神，一方面要了解下属职工的作业情况，同时，在实际中还有各种突发状况，令人应接不暇。如果不能保持清醒的认识及掌控全局的能力，现场作业就会陷入混乱，造成段及车间一定的损失。因此，抓关键环节才是重点，关键环节掌控好了，其它的问题就会迎刃而解。大班管理的关键环节有两个，一是职工的纪律性，一是现场作业的规范性。在处理职工的纪律性问题上，我本着严与和的原则，严格要求，和谐相处，使他们在思想上引起足够的重

视，从源头上杜绝安全隐患的产生。对于现场作业，强调作业的标准化和规范化，强化现场作业的卡控。严格按照相关技术指标及文件精神，对作业中出现的问题，严肃处理，严惩不贷，坚持原则，不讲情面。虽然为此而得罪一些人，惹来一些人的误解。但是，被误解是小事，安全是大事，不可小觑。

3、以人为本、民主管理，增强了班组的凝聚力。

召开民主生活会，民主管理会，及时公布班组事务，共同制订工作措施，经常开展批评与自我批评，在他控互控的同时，强调职工自控，把每个职工当作班组的主人，从而真正发挥职工工作积极性，增强了班组的凝聚力。

二、问题与不足

1、考核力度不大

对职工表扬多，批评少；对问题批评多，考核少。导致个别职工两纪松弛。

2、安全意识不强

个别职工安全意识不强，缺乏大局观念，值班时抢修抢通意识不够，对个别小问题重视不够。

三、今后打算

1、加强考核力度，控制职工两纪。

克服好人主义，对违章违纪按经济责任制严格考核。

2、加强日常学习，提高职工素质。

结合实际需要，在班组内开展业务学习，发挥班组骨干传帮

带作用，共同学习，共同提高。

3、加强宣讲力度，提高安全意识。

铁路客运年度工作总结个人篇三

随着经济的迅速发展，人口流动的速度与数量也随之增加，旅客的出行需求也日趋多样化，促使着铁路客运市场的不断成熟和发展。下面小编为大家搜集整理的铁路客运工作总结，希望大家喜欢！

在县委、县政府的高度重视和正确领导下，按照全省铁路建设领导小组第七次会议、市征地拆迁动员会精神，县直有关部门和沿线乡镇党委、政府与设计、建设单位密切配合、主动协调、狠抓落实，总体进展顺利，为全面完成各项预定目标打下了良好基础。

一、加强领导，全面做好征地拆迁工作

县委、政府高度重视，全面安排部署我县境内段的征地拆迁工作。一是调整充实县乡铁路建设领导小组及其办公室工作人员，将责任心强，业务能力过硬，熟悉政策，会做群众工作的干部调整充实到各级铁建领导小组和办事机构中，具体负责辖区内的征地拆迁和施工协调工作；二是制订了长昆客专铁路建设《征地拆迁和各项协调工作实施方案》，明确工作目标，基本完成了张家田特大桥、高枳槽特大桥、白塔铺特大桥、太平地隧道4个先行开工的控制性工程用地的供给；其他路段永久性用地在正逐步完成；房屋拆迁工作在有序进行。三是落实工作责任，明确乡镇党委书记是长昆客专铁路建设征地拆迁工作的第一责任人，乡镇长是直接责任人。同时县人民政府与沿线各乡(镇)签订了《长昆客专马龙县境内段征地拆迁及施工环境保护工作目标管理责任书》，将目标任务

层层分解落实到乡镇、到村组、到个人。

二、积极协调配合，全面做好各项工作

施工单位进驻我县以来，我县各级党委、政府高度重视，县委、政府领导亲临现场指导，县铁建办、各相关部门主动对接，积极协调，帮助施工单位落实项目部驻地、施工用便道、混泥土拌合场、钢筋加工棚等临时用地，为长昆铁路开工建设打下基础。到目前为止，为在我县境内施工的6个分部累计提供用地3689.59亩，其中，永久用地1754.72亩，临时用地1934.87亩。累计落实施工便道6条。累计房屋测量26758.69m²实际完成拆迁3723.04 m²累计迁坟224冢。完成了被征地农民社会保证金的《规划方案》和拨付第一批资金的手续，完成了向县人大作贷款资金和财政调整预算的报告以及林地的报批手续。配合沪昆客专曲靖指挥部及中铁十二局、二十局完成沟渠、道路的改移现场踏看确认工作，协调各施工部门认真清理地方劳务工费和沙石料款拖欠情况，并及时报政府领导及相关部门，全面做好撤场后相关事宜，及时解决因撤场可能导致的矛盾和纠纷。

三、进一步完善征地拆迁各项业务，做好征地拆迁补偿兑现工作

根据我县铁路建设进展情况，举办了征地拆迁业务培训会，加强政策学习，增强业务能力，使有关征地拆迁工作人员尽快进入角色，及时开展工作。与此同时，印制分发征地协议、拆迁协议、临时用地租用协议、各种实测表格2500余份。截止目前，全部到位征地拆迁资金3500万已全部兑付完毕。

四、投资完成情况

今年计划完成投资10亿元，到目前为止实际累计完成3.3亿元。完成计划投资的33%。

五、存在问题

一是县国土局通知，在长昆铁路建设中，被卫星航拍到铁路建设施工临时用地占用了基本农田，要求退出并恢复原貌。据统计我县在长昆客专铁路建设中占用基本农田的临时用地341.91亩。根据长昆铁路建设的实际情况，我县无法将施工临时用地全部提供在非基本农田保护区内，此问题县铁建办于去年十二月以马铁请〔20xx〕01号报市铁建办，并由沪昆铁路云南有限公司曲靖指挥部召集县铁建办、土地局、施工方召开协调会议，目前，县国土局已对该问题采取了一系列措施。但制约征地拆迁工作的因素任然存在。

二是征地拆迁资金不到位，无法保证对已量地和房屋拆迁及时补偿兑现，导致少数群众不理解，时常引起堵工事件，增加工作的协调难度。

三是工作经费严重紧缺，很难确保我县县乡工作机构正常运转，目前到位经费仅67万元，经费严重不足，县乡工作机构运转非常困难。

四、由于受宏观经济政策的影响，对已开工的项目进行阶段性停工，可能造成拖欠砂石料款和农民工工资等问题。

六、下步工作重点：

一是加大阶段性停工宣传，完善保护措施，尽量减少复工时的损失，避免引发各种群体事件和上访事件。

二是加强与施工单位的沟通协调，共同解决征地拆迁工作遇到的困难和问题，做好疏导和稳定工作，营造良好的铁路建设环境。

三是完善相关征地拆迁补偿业务工作，确保征地拆迁补偿进展及时足额准确兑现。

四、努力按上级铁建办下达的任务进度表加快落实。

五、把工作重点转移到房屋拆迁和安置上来。

各位同仁，先生们，女士们，您们好。

春运自1月23日开始，3月2日止。为期40天圆满结束了。车队正式工?名，临时工?名，假期临时工?名，党员?名，团员?名。全队职工在段主管部门的正确领导下，在公司领导的带领下，充分发挥各职能的带头作用，开拓进取，扎实工作，精心组织，注重安全，提高服务，实现了旅客安全、及时、有序、优质的服务目标。在特大雪灾面前，实现了构建“平安春运”、“和谐春运”的目标。受雪灾影响一趟列车没能赶回正点的情况下，超额完成了各项任务，输送旅客?名，票款收入达到?元创历史之最。

一，创品牌，争一流。

“诚心待客、热情服务”，在工作中不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新自己的服务，增强服务特色，确立“一切为了满意旅客的需求”的服务意识，吸引旅客以“真诚、优质、创新”感动旅客，使旅客真切感受到“人民铁路为人民”的铁路品牌服务。

二，未雨绸缪，充分准备。

春运前的准备工作，给我们在工作中垫好基石，春运是一项千头万绪的工作，如果不经过科学谋划、充分准备，仓促上阵只会导致一败涂地。为此我们在春运开始之前，及早动手，在加强领导、落实制度、思想动员等方面做了周密细致的准备工作，为开展好春运工作打下了良好的基础。加强领导，成立了以车队长为组长，书记和付队长为付组长的春运领导小组，开好春运前的组织会，收集了所有干部和员工手机电话，要求24小时开机，随时做好战前准备，随时听从组织召

唤。在时间紧任务重特殊环境下，对新老工进行了取暖锅炉培训，同时，对假期临时工进行安全和实际操作教育培训。同时，加强出乘前的业务学习，要求熟练掌握业务技能。

三，落实制度，安全管理。

落实制度，春运期间的各项规章制度，最后出台了一套包含安全管理、服务管理、运输管理、劳动纪律、卫生管理、财务管理的春运管理方案，改变了以往春运那种无规可依、管理不到位，到处打败仗的局面。进行宣传发动，把春运要求和措施讲给职工，引导干部职工把思想和精力集中到春运工作中来，从转变干部职工思想观念，强化服务意识入手，开展了“效益从何而来”的大讨论，通过摆事实、讲道理、算细账、讲效益，使广大职工充分认识到春运工作的重要意义。落实假期学生工的岗前培训，面对时间紧任务重，接班就得到位单独顶岗作业的困难，采用接班前多演练，班中一老带一新的穿插战术。给老工人工作加大负荷，由于宣传到位没一个老工人叫苦叫累，而且尽职尽责。在春运大面积晚点的情况下，安排了站台交接班，提前做好交班准备，实现了交接班零阻碍，没有因交接班拖沿列车的周转时间，顺利完成赶点任务。

四，细化分工，定岗定责。

为把春运工作落到实处，发挥每个职工的主观能动性，从队领导到基层职工的每个人都进行了明确的分工和布置，责任到人。做到了门岗先下后上，排队上车，验票验证，落实查赌危险品六字法。一站三报做到把旅客平稳有序送下车。在超员50%以上困难情况下，途中做好安全宣传，防止旅客向车外丢东西，及时清理好行李架，做好三线整理。及时做好边门的自互检。加强重点旅客做好安全宣传教育，时时关照老弱小旅客，并把他们及时送下车。做到了把3800名老弱小旅客安全优质送下车，让他们真正感受到人热情周到的优质服务。做好三乘联检确保设备不良给带来的安全隐患。加强了

对茶水员，餐车工作人员防火的安全教育，彻底清除了茶炉和餐车炉具上杂物和易燃物品。同时，要求提高餐饮的食品卫生，保证旅客行程不出任何差错。要求通道处的旅客在超员严重的情况下，也不要吸烟，有些人认为吸烟处就是给吸烟的，我们就认真的做好耐心解释工作，保证了由于人过多而发生的火灾和旅客窒息等不良恶果。全队职工齐心协力，发扬企业主人翁精神，在自己的职责范围内努力工作，献出了自己的一份热情和力量，为夺取春运的最后胜利做出了自己的贡献。

五，精心组织，周密部署。

由于雪灾造成运行点无序，这对新老工都是一个严峻的考验，车队包保干部下到班组耐心讲解应急方法，员工熟练掌握了区间运行点的技巧，就是开车记点，然后对照区间点掌握到站时间。对于临时停车扣除停车时分适当加3分钟。这样列车乘务员准确掌握了到站报点时间，缩短旅客下车等待时间，做到了“服务零缺陷”。为了及时赶点交班采用站台交接，提前做好充分准备，站台交接无差错，实现车队制订的“交接零阻碍”。为减少雪灾的危害做出了贡献。

六，转变观念，优质服务。

提高服务质量，改变了春运期间客流量大、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。做到“全面服务，重点照顾”。对重点旅客做到“三知三有”（知座席、知困难、知到站，有登记、有服务、有交接）。切实做到对旅客“三要、四心、五主动”。克服重重困难，保证旅客饮用水供应，满足旅客需求。由于雪灾给旅客长时间在不良环境下等车带来烦躁，要求列车乘务员，不论何原因，都不能和旅客发生争执，做到“情感零障碍，路风零投诉”。其中，一个旅客的鞋子被组号车厢的女列车员扫地时，不小心扫到座席下结果被那个女旅客抓过来就打，这时，我们的列车员及时跑开了。当乘警找到事主后，她说“谁让我

们的车站让她们等了两，三天没上了车的了”。在这样的特殊的环境下，我们只好忍受着来自各方的屈辱。避免发生不良后果。后来车厢里的其他旅客看了后，都为我们这种大无谓的牺牲精神而感动。

七，扎实工作，任劳任怨。

春运期间，领导身先士卒，吃苦在前。广大职工日夜奋战，随喊随到。我们有的列车员春运40天，有很多是差不多一个月没登家门的。全心工作，吃了很多苦，受了很多的委屈，有的同志有时被一些旅客无故骂的“狗血喷头”，有的旅客说：“又没拿几个钱，逞能得很验票如此认真，脑壳是不是有毛病。”我们的列车值班员也毫不动怒，总是面带微笑，耐心解释，他说：“别人骂一下无所谓，只要补到票了，我就心甘了”，正是这样的坚持原则的工作精神，车队营收虽在雪灾之年，仍创新高。雪灾期间我们配备了防滑草鞋，整个10多天雪灾无发生一起由于地滑伤人事件，配备了应急手电，以备防车辆无灯的情况下救急。尽管人多素质低，环境卫生难保持，在过度疲惫的情况下，还是克服重重困难把卫生死角彻底搞出来了，使终到卫生达标，保证折返的旅客在一个健康的环境下愉快旅途。做到了“服务零缺陷，安全零差错”。真正体现了人在困难面前高度的主人翁精神。

今年春运是全队干部职工上下齐心。为确保各项运输组织工作有条不紊地进行，实现春运“确保安全、满足重点、平稳有序、良好服务”的工作目标，合理组织，强化服务意识，做到服务质量达标。整个春运期间秩序井然，未发生安全问题和路风问题，并实现了“待客零距离”、“情感零障碍”、“服务零缺陷”、“路风零投诉”、“三品零疏漏”、“安全零差错”等“六个零”的人性化服务的春运工作目标。

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×××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了“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。

2、夯实安全基础管理，确保专项整治收到实效。今年以来，部门按照上级要求认真开展了“八查八整四加强活动”、“安全大检查大反思”、“全国安全生产月”、“安全专项整治”等各项活动，为夯实安全基础，与各项活动有机结合，部门通过黑板报、交接班、部门会议等形式使安全教育常学常新，使安全条例深入人心，收到实效。另外，针对不同活动，我站结合本站实际，侧重点也不同。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×××个，其中车站自行努力解决的问题×××个，车站权限范围之外需上报车务段解决的问题×××个。通过开展专项整治活动，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。

4、明确××重点，确保新图实施顺利平稳。根据根据上级提速调图文件要求及总体部署，站领导高度重视，把执行新图作为当前重点工作亲自抓。全员培训，确保职工切实掌握提速调图情况。制定了详细的培训计划和安排，于3月22日开始对全站客运系统干部职工进行第六次提速调图及新《技规》、新《行规》培训，使职工熟悉列车车次、列车编组及在本站的到开时间、作业内容等，防止错办。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。为使此项给大多数旅客带来便利的服务确实贯彻落实，车站高度重视，结合本站实际制定出《车站“首问首诉”制管理办法》，车站对如售票房、进出站口、值班站长台等重点岗位的工作人员就如何接待旅客问询、投诉的业务技能进行研讨和培训，严格制度考核，及时为旅客排忧解难，提供优质、快捷的服务。同时要求值班站长在受理旅客投诉时注意工作方法，做到有耐心、有爱心、有诚心，真正做到把旅客当亲人。两个黄金周期间，我站因问讯服务不满意造成的旅客投诉共计×××件，较去年同期下降×××，投诉旅客的满意率达到了×××，并实现了旅客高层零投诉。

6、服务“八艺”盛会，展示铁路良好形象。10月份以来，为了做好“八艺节”分会场的接待工作，根据车务段的统一安排，提前筹备，负责其乘坐火车返乘贵宾的票务工作及来宾的接待服务工作，做到了接待热心、安排细心、服务贴心，保证了所有乘车贵宾来的高兴，走的满意，圆满完成了“八艺节”的各项组织工作。为确保八艺节期间贵宾返程票额需求，仅靠车站的少量票额是远远不够的，车站未雨绸缪，主动向八艺节组委会汇报情况后，与市有关领导亲自到铁路局走访，向路局领导汇报情况并请求支援。车站安排客运主任、计划室提前每日与组委会联系，将到会人员所需票务进行统计，认真细致地编制票务计划，对自站能解决的由车站提前安排计划，对自站无法解决的立即上报局票务中心，安排专门窗口，做好车票购买、取送工作，百分百满足了八艺节用票需要，以优质的服务，便捷的途径做好了与会人员的返程工作，这一工作得到组委会和市领导的高度赞赏。八艺节期间，共接待返程贵宾票务38批，计×××人。

7、加强综合治理，美化净化周边环境。首先，环境卫生方面。车站聘用环保队全面负责各营业场所的公共卫生，要求职工负责自己岗位卫生，做到了站容整洁、窗明地净、备品定位。其次，加强设备检查维修。客运部门对客运站房、候车室、设备设施进行了两次全面检查，将发现的问题及时上报专人整修，对售票房内地板进行更换，对候车室、行包房、售票房的房屋顶漏雨进行了维修；对旅客饮水茶炉进行了全面清洗、除垢和消毒；对岗位和候车室空调、取暖器集中进行了整修和维护。另外，对全站的消防设施设备也进行清查，发现安全隐患，及时整改。在六月份的全局卫生车站评比中，我站由于工作突出，被评为全局的“卫生先进车站”。

二、存在的问题：

1、客运安全基础管理工作有待进一步提高和加强。特别是对客运人员安全法规和安全业务等方面的学习和教育要加强。

2、职工队伍整体素质还有待进一步提高。职工整体素质差异较大，对新入路的同志，我们还要加强业务知识和服务标准的教育和训练，对老同志我们也将要求其做好传帮带，加强政治、业务学习，不断提高服务质量。

3、综合治理存在隐患。车站目前尚未实行全封闭式管理，仍有少数闲杂人员从站内两边“口子”进出，扰乱正常的旅客运输安全，需要客运和公安密切配合，采取措施从源头上防止盲流进站，维护站内秩序。

以上问题我们将在站段领导的正确带领下，有针对性地进行整改，并通过加强安全管理，强化素质教育，严格规范作业标准，努力提高车站客运工作整体水平，在吸取往年经验的基础上，兴利除弊，争取20xx年创造出更好的社会效益和经济效益。

铁路客运年度工作总结个人篇四

我叫，今年三十一岁，我自1999年8月份从铁路运输学校铁道运输专业毕业后，分配到车务段入路参加工作，担任一年多的助理值班员工作□xx年起一直担任车站值班员的工作有5年多之久□xx年底通过参加一般干部竞聘后，成为一名中间站站站长至今。

一直以来，我始终坚持思想政治学习，使我的思想理论素养不断得到提高，自己努力学习马列主义和党的各项方针政策。在政治上始终与党中央保持一致，严格要求自己，注重职业道德，牢固树立全心全意为人民服务的人生价值观和爱岗敬业的职业道德素质，用满腔的热情认真细致的对待每项工作。我坚持学习、贯彻执行党的路线、方针和政策，爱岗敬业、开拓进取，扎根小站，为南昆线的安全畅通、车务段的安全运输和咱们铁路事业的蓬勃发展，作出了应有的贡献。

1999年8月，我从学校毕业分配到了南昆铁路百色车务段担任助理值班员。当时，南昆铁路刚刚建线正式通车不到两年，做为刚报道的毕业生，虽然四年的中专学习生涯，让我掌握了很多行车岗位的知识，但是我丝毫没有放松学习的机会。在段领导和教育室的精心安排下，我虚心巩固学校的专业基础知识、深入钻研业务书籍，做到了温故而知新；此外我还加强熟悉车站现场的有关行车设备，迅速掌握助理值班员这工种的相关技能和应知应会。整整一年半的时间，我象一块求知的海绵，一丝不苟地吸取着知识的营养，因为我深深感到：专业知识的全面掌握是培养专业技能的基础。只有过硬的基础知识做前提，才能使自己逐步成长为专业知识够用、操作技能较强的一线高技能操作人员。

由于自己表现优秀，业务技术水平高，通过车站推举和自己的努力刻苦学习，从20xx年6月份起，自己由助理值班员岗位走向了车站值班员这一行车重要岗位。

到了车站值班员岗位上后，自己在平时的工作中，不断提高处理问题的能力，往往都能准确、迅速地判断处理各种在接、发列车过程中出现的行车突发事件。如□20xx年的一天，我们站开一轨摩进入区间送工区职工上班，当时已经超过了下道时间，此时我们站刚好2217次货物列车叫站接近，但是驻站联络员与工地防护员又联系不上，由于自己发现他们联系不上，不能确定该轨摩是否已经安全下道，本着“宁可错扣，不可错放”的态度，就把2217次列车扣在本站5分钟，等驻站联络员和工地防护员联系上确定轨摩已经安全下道，并叫驻站防护员在轻型车辆使用书上注明“于时分下道”字样后，我才向该区间放行2217次列车。防止了一起事故的发生，确保了行车安全和人身劳动安全，受到了车务段的通报表扬。

平时工作中注重加强学习，对一些典型的事故案例喜欢进行举一反三，不断改进自己工作方式方法，找出行之有效的安全措施。如：由于前几年tdcs系统还没有投入使用，邻站与邻站之间的车站值班员很难作到监控、互控，列车从本站开出后根本不知道邻站值班员是否已经开放好进站信号，经常有一些车站值班员忘记开放信号，致使列车机外停车的事故发生。为避免类似事故的再次发生，自己就养成了列车从本站开出两三分分钟后主动询问邻站值班员是否开放好进站信号的习惯，并在《行车日志》备注栏内注明做记录，此举真正有效的避免了机外停车事故的发生。

平常工作中注意积累工作经验，努力学习控制台的操作和各种非正常情况下接发列车作业方法，对无联锁情况下的接发列车做到得心应手，成了一名非正常情况下处理能力极强的技术骨干。自己从事车站值班员至今那么久，没有一起因错误操纵控制台按钮而影响、耽误列车的事件发生。每当车站有信、联、闭施工，进行无联锁接发列车时，车站都安排我当班坐台。如□20xx年4月份乐里河站建站□20xx年12月份乐里河站增加股道等，领导都是点名安排由我亲自坐台，由于自己沉着稳定，业务技术过硬，都确保了这些施工的顺利进

行，还确保了接发列车的安全。

平常自己注意加强新知识新技术的学习，并迅速运用到工作中去。如在tdcs系统投入使用的时候，到了新站面对新的不一样的设备的时候，新《技规》、《行规》、《事规》投入使用的时候，执行汛期三级雨量警戒行车办法的时候等，每次接触新的设备、新的知识、新的技术，我都加倍的用心去学习，并在最快的时间内全面熟悉和掌握。

在本工种专业技术理论学习方面，多年来除自己坚持自学外，在上级各级组织和领导的关怀下，还先后几次被选送到段、路局职校接受过中短期岗位培训和专业技术理论培训学习。20xx年底通过一个月的高强度培训和学习，得到高级车站值班员资格证书。从此，自己在车站值班员这一工作岗位上工作起来更加得心应手。特别是20xx年，自己觉得自己技术基础知识底子还很薄，掌握专业知识能力还比较欠缺，就利用工作之外的时间参加了西南交通大学网络教育学院交通运输专业的进修。在校学习期间，自己的业务技术水平有了更加的进步和提高，还发表了题为《铁路中间站行车安全的探讨》的学术论文，而且题为《铁路货运物流化对策研究》毕业论文更是深受导师的青睐，评为优秀毕业论文。通过努力，我以优异的成绩毕业，并于20xx年获得了大专毕业证书。三年的系统学习，为我打下了良好的理论基础，理论与实践相结合，我的业务能力也提高了许多，干起工作来感到更加游刃有余、如虎添翼。平常还积极参加车务段举办的非正常接发列车培训班，参加新规章、提速调图、安全知识等短期培训，不断增强了自己的技术业务水平。

2020xx年底，虽然自己离开了车站值班员岗位，走上了站长的领导岗位，但是自己不但没有忘记加强学习车站值班员这一重要行车工种的业务理论知识和操作技能，还时刻加强管理知识方面的学习。不仅提高业务素质水平，也提高了自己的管理水平，还做好车站职工的业务培训与教育，不断提高

全站职工的业务水平。真正做到一个工作认真负责，学习积极上进，管理得体有方的好站长。

在带徒传艺方面，由于自己具有较高的业务知识和丰富的实践经验，每次车站分配新职工或者有职工提职、改职的时候，都由我带徒传艺。而自己也是以身作则，虚心言传身教，毫无保留地将自己所掌握本工种技术基础知识和有关技术业务知识以及自己平常工作中所积累的丰富生产经验和本人的特有技能全部传授给徒弟们。8年的铁路生涯，我亲自带过的徒弟有十个之多，他们都能够很快地掌握本职业知识和操作技能并胜任本职工作，没有一个徒弟发生事故因素以上事件，也没有什么不良反映，有的已经成为车站的业务骨干，甚至有的也都已经走上副站长、站长的领导岗位。自己在带徒传艺方面取得了很大的成效，深受同事的尊敬和领导的爱戴。

值得一提的是，由于自己爱岗敬业，具有高度的责任心，工作认真负责，具有较高的责任感和良好的团队合作精神，刻苦学习，钻研业务，时刻努力提高技术文化素质和思想道德素质，从20xx年至20xx年连续6年都被评为车务段工作先进分子，这在我们车务段还是属于罕见的。

记得有句的名言这样说：业精于勤荒于嬉。在这几年的工作中，我对车站值班员工作应知应会、应掌握的基础知识已掌握，对车站值班员工作中遇到的诸多问题，有了一定的经验知识。在这几年来的工作中，自己利用所学的专业知识在生产实践中做了一些实际工作，已经熟悉掌握正常、非正常接发列车、接发列车的应急处理、行车相关数据的计算及分析、特殊情况的调车作业、事故救援组织及分析等，具备了一定的技术工作能力。但是成绩只能代表过去，自己还是存在着不足之处，随着科技的进步，铁路列车的旅行速度越来越快，各种新型设备的投入使用，在实际行车工作中将会遇到更多的新的课题，对行车安全的要求将越来越高，如何保证行车安全是行车部门永恒的主题，在今后的的工作中，自己要加强学习、克服缺点，力争自己专业技术水平能够不断

提高。我作为一名普通铁路工人、合格的技术专业人员，在此申请车站值班员技师职业等级资格，望铁路局技师专业考评小组领导审查，并希望审查通过，给予鼓励！

今后我将全力改正缺点，认真学习专业技术知识、提高个人素质，坚持不懈地学习，用最短的时间掌握新技术、新知识，用于指导实践，坚持“安全发展、协调发展、和谐发展”总体思路，确保铁路运输安全，为构建和谐铁路做出自己应有的贡献。

铁路客运年度工作总结个人篇五

20xx年春运，南铁客运公司北京车队结合公司党委开展的“平安新南铁，亲情伴你行”和“亲情服务网”活动，将党员先进性教育活动引向深入，充分发挥党支部的政治优势和党员队伍的先进性，根植春运保平安，以实干的作为践诚信，用党员的汗水筑亲情。

1、制定春运工作方案，未雨绸缪早谋划

20xx年春运是全路第五次大面积提速调图后的第一个春运，为此，从公司到车队、列车都高度重视。早在春运前夕，公司就未雨绸缪，成立了春运办公室、春运工作组，组建了临客车队、春运质量督查组、路风、收入稽查整治工作组、宣传报道组等组织，从运能安排、人员调配、乘务组织、车底套用、后勤保障、乘务纪律等方面对春运工作进行了精心筹划。

结合“平安新南铁，亲情伴你行”的主题活动，按照公司的部署，车队从认真落实各项管理制度入手，强力实施责任包保制度，在春运组织中突出“严、细、深、实”的工作思路，夯实车队“三基”。车队及党、团总支分别与各班组、党支部、团支部层层签定了春运质量包保责任状，真正做到人人明责、思责、尽责、问责，一切为了大局，一心想着旅客。

2、认真落实“1312”，以点带面夯基础

1、转变干部作风，深入一线强包保

今年春运，年前，车队t168/7次、1454/3次列车均有临客套跑任务，极大地增加了车队的管理跨度和难度。尽管如此，车队干部仍克服困难，转变作风，主动放弃休息日，真正深入一线抓管理，沉到班组勤监控。制定了车队干部值班、添乘、值班及入库日程表，形成了北京有干部驻点、南昌有干部值班、途中有干部添乘、库内有干部把关的管理模式。车队8名干部轮轴转，添乘值班进库几乎成为他们春运时期的生活轨迹，双休日、春节假期成为他们的“奢侈品”。党总支书记张伟大年三十都在列车上添乘，和班组乘务员共度除夕，以鼓舞士气。节后2月12日，车队开始套跑九江至东莞东临客，队长肖育勤、副队长郭承敏不顾添乘刚回来的辛劳，主动要求到九江“打前战”，协助班组做好临客人员、备品等各项准备事宜。

2、成立职工服务部，相亲相爱一家人

春运时期，工作量和劳动强度都比平时大了许多。为切实关心好乘务人员的工作与生活，车队早在春运前夕，就成立了职工服务部，对乘务人员的家庭情况进行了一次详细调查摸底，积极与公司汇报协调，解决了外地职工春运连跑期间的住宿、饮食及洗澡问题。车队管理人员和休班的青年党、团员成立了青年志愿者服务小组，为出乘在外的乘务员照顾家帮助出乘在外的乘务员解决照顾老人、接送孩子、换煤气等后顾之忧。针对今年流脑病情，积极与公司及卫生防疫部门联系，对列车进行了专门的消毒处理，配齐备足了班组应急药品，给每位职工发放了润喉片及防流感冲剂等药品。在车队的感召下，各班组纷纷为乘务人员（包括临时季节工）买了围巾御寒，成立了党员帮困小组和青年志愿帮困小组。他们帮助车班家住外地的同事接看车，帮助车班体质较差的同事搞卫生等等。总之，哪里需要帮助，哪里就有帮困小组的

身影，形成了车队上下同心，相亲相爱，苦干、巧干、拼命干的浓厚氛围。

1454次二组列车长、党支部书记熊诗庆夫妻两人都是列车乘务人员，今年春运，两人所在的列车都接受了套跑任务。他们将年仅4岁的孩子送到70多岁的父母那里。从元月25日春运开始之后，1454/3次二组就开始了正班与临客的“连轴转”。这一转就是半个多月。腊月二十八那天，年迈的爷爷带着孩子到站台上接熊诗庆，列车一进站，孩子就挥舞着小手，连声叫着“爸爸，爸爸！”熊车长紧紧地将儿子抱在怀里，一句话也说不出来！然而当天，他们还有一趟临客任务，熊车长怀着对儿子、对父亲的深深愧疚，义无反顾地踏上了新的乘务征程。站台上留下的是孩子心酸、无助的哭喊声。

2月12日，1454次四组列车员王明铭在乘务中突发疾病，被送入北京铁路医院住院治疗。消息传来后，车队队长立即赶赴北京探望慰问，接下来的几天时间里，凡是终到北京的t168次各班组乘务员也自发地前去看望照顾。2月15日，1454次始发时，乘务员谭敏因劳累过度突然晕到，车队立即派人将她搀扶至医务室，之后又迅速将其送医院治疗，直到晚上七点多，谭敏的病情得到控制后，车队干部们才放心地离开。

1、发挥车班党支部堡垒作用

深化党支部“创岗建区”活动，全面落实包保负责制。总支成员包保列车党支部，党支部书记包保班组，党员包保身边职工，将春运任务按岗位量化落实到每个党员身上。同时，充分发挥党建带团建的作用，要求党、团员站在春运工作最前沿，佩带党、团徽上岗，带头讲诚信，重亲情。青年党、团员组成青年志愿者服务小分队，走近旅客身边，解难释惑，鲜艳的党、团徽、别致青年志愿者服务卡和青年党团员真诚的笑脸交相辉映，让旅客真正能够“走进南铁，享受亲情”！2月1日，山西运城旅客王根才乘坐t167次列车到九江，下车时不慎将随身携带的黑色皮包遗忘在铺位的枕头下面，内有

现金一万余元、数码相机、各类证件、名片及其他一些贵重物品。等他发现时，列车早已自九江站开出。正在沮丧之际，却意外地接到t168/7次列车的电话。原来是京特三组软卧列车员，共青团员王洁在整理房间时发现了王先生遗失的小包。经列车长、党支部书记李美玲、邓香和乘警长王晓毅开包检查，根据包内的名片联系到了王先生。考虑到春运时期王先生从九江到南昌领回小包比较困难，列车因此与王先生约好，由家住九江的列车员王洁将皮包带回九江，亲自交到王先生手中。对t168/7次列车过硬的服务质量，稳健的工作作风，王先生赞不绝口，称在t168/7次列车上处处都能感受到浓浓的亲情。

2、发挥车队党总支的组织作用

在公司统一部署下，车队党总支牵头，全面启动了“平安新南铁，亲情伴你行”主题活动。党总支与各党支部都签定质量包保责任状，组织开展了“春运到了，我该怎么做？”的大讨论，围绕春运人多，如何强化乘降组织、如何加强车门管理、如何确保旅客和自身安全、如何做好超员情况下的服务工作等方面，进行广泛讨论。鼓励党团员积极投身于春运立功竞赛活动当中，努力做到客流量再大，服务质量不下滑，超员再严重，列车标准不下降。各班组青年团员都义务组成了查危小分队、服务小分队、关门小分队、联防小分队、查票小分队及送饭小分队等，处处从旅客需求出发，一切为了旅客。2月15日（大年初八）正值节后客流高峰，京特二组值乘的t168次列车严重超员，车班党支部、团支部立即启动了列车超员应急方案，克服重重困难，坚持下车厢查危、验票，对重点旅客做好重点照顾，创下了单程车补收入10.21万的记录。

3、公司党政领导集体深入现场把关督导

公司党政领导在今年春运中，坚持“三走近”，即：走近班组，走近矛盾，走近问题；强力推行管理问责制度，责任追

究。成立了8个驻站、包线流动工作组，公司领导带队，分线点线结合，督查、协调、解决一线春运工作中出现的问题和困难。公司还公开了领导日值班表及联系电话，使车队、班组随时可以反映情况、问题，第一时间得到解决处理，确保了春运的有序可控。

铁路客运年度工作总结个人篇六

本人，现任工班工长。*年在车间领导关怀指导下，我和工班全体职工一起埋头苦干，奋发图强，完成了各项生产任务。

一. 主要工作:

1. 继续创造家庭般的班组工作环境，提高职工生活质量

在车间领导的支持下，广泛发动班组职工，群策群力，今年在班组配了电热水器、浴霸、电磁炉、洗衣机、床上用品等各种生活必需品，给人一种家的感觉，职工敬业爱岗之心油然而生，平时注意安排好后勤生活，让职工在上班时安心工作，提高了职工生活质量。

2. 持续保持兄弟般的同事关系，提高职工生命质量

在空隙时间坚持组织开展各种文体活动，探望生病职工和家属，在职工中开展批评与自我批评，大事小事号召职工互帮互助，经常和职工促膝谈心，通过采取座谈式谈心、征求式谈心、激励式谈心、了解式谈心和改进式谈心，让每一个职工时时能感觉到组织的关怀，同事间的友情，心情愉快，压力缓解，增加班组凝聚力，提高了职工生命质量。

3. 营造轻松快乐的学习氛围，提高职工业务素质

把政治学习、业务学习与日常工作、生活有机结合，变枯燥无味的读书读报为形式多样的点名提问、问题攻关探讨、岗

位立功比武、经验心得交流、现场观摩学习、长途电话请教。特别注意对新职工的培养，倡导大家互帮互学，全面发展，不断提高人员素质，从而提高 班组战斗力。今年在车间技能考试中，班组全体职工都考出了好的成绩，提高了职工收入。

4. 以人为本、民主管理 ， 提高职工工作效率

实时召开民主生活会. 民主管理会，及时公布班组事务，共同制订工作措施，经常开展批评与自我批评，在他控互控的同时，强调职工自控，把每个职工当作班组的主人，从而真正发挥职工工作积极性，提高了职工工作效率。

5. 落实各项规章制度，提高职工工作质量

按车间月工作量化标准要求，定期参加设备月周检，对设备进行质量检查、红外设备质量鉴定、人身安全检查、周六、日工作检查、安全生产教育、职工学习检查，发现问题及时开展安全生产分析，将各项规章制度落到实处，提高职工工作质量。

6. 通过“保先”活动，提高自身素质

通过今年先进性教育活动，我的党员意识和纪律观念得到了明显的增强，学习理论的自觉性也有了明显的提高。通过“思想发动、学习培训”，受到了一次较为深刻的马克思主义理论教育，尤其是“[]x”重要思想的教育，思想认识有了明显的提高，政治意识、大局意识、责任意识有了明显增强，更加牢固地树立起全心全意为人民服务的根本宗旨意识，更加明确了全面建设小康社会的宏伟目标。通过认真自我剖析、民主评议，整改提高，彻底改变了过去那种对党员行为标准模糊化的认识，进一步明确了党员先进性的具体要求，从而更加明确了今后的努力方向。这次党员先进性教育活动给我提供了一次正面教育、自我教育、真正提高的良机。

二. 存在问题:

1. 考核力度不大

2. 结合部控制不力

车号复示收不到车站cps的报文□aei数据传不到车站□tpds复示网络不好□tfds先天不足，感觉无能为力。

3. 应变能力不强

无设备备用板件、配件，一旦设备发生故障，恢复时间较长。

4. 安全意识不强

个别职工安全意识不强，缺乏大局观念，值班时抢修抢通意识不够，对个别小问题重视不够。

三. 明年打算:

1. 加强考核力度，控制职工两纪.

克服好人主义，对违章违纪按经济责任制严格考核。

2. 加强日常学习，提高人员素质.

3. 加强设备维修，保证设备质量.

4. 加强宣传攻势，提高安全意识. 居安思危，防范未然。

我的述职到此结束，谢谢大家!

铁路客运年度工作总结个人篇七

(一) 合同管理工作

1. 根据局《合同管理办法》审慎做好各类合同的合法合规性审查工作，全年共审查、修改全局各类合同83份，总标的金额x万元。按照高速集团公司要求，安排布置全局重大合同的梳理清查，并上报合同清查工作完成情况报告。5月份，迎接高速集团公司合同检查小组对我局的合同检查。
2. 到临朐轨枕公司合同进行管理情况监督检查，根据业务性质逐笔分析合同，针对公司应收账款较多的问题，协助制定应对方案，防范合同违约和欠款风险。
3. 就兴广铁路合同审批程序管理提出具体规定，经领导批准后公布实施。

(二)经营业绩考核工作

1. 会同有关部门对全局各单位、各处室201x工作目标责任制完成情况进行了考核。
2. 起草《x省地方铁路局局管单位领导班子年度经营业绩考核办法(试行)》，经局长办公会议研究通过后印发实施。
3. 拟定了局管各单位《201x年工作目标责任书》，组织在全局工作会议上签订。
4. 会同机关各部门完成我局201x年度经营业绩考核自查报告，上报高速集团公司，协调做好对口部门沟通联系工作，争取我局在年度经营业绩考核中取得优异成绩。

(三)加强全面风险管理工作

根据高速集团公司关于深度推进全面风险管理的有关要求，拟定《x省地方铁路局201x年全面风险管理工作实施方案》，及时调度全局全面风险管理工作开展情况，按季度编制《全面风险管理工作报告》上报高速集团公司。

(四) 统计分析工作

按照集团公司和省统计局、经贸委、铁路局、中国地铁协的要求，每月准确及时地编制和上报各类统计报表，为各级领导及有关部门提供利用，汇总整理201x年度统计资料，完成《201x年统计资料汇编》的编印下发。组织住济单位统计人员参加统计继续教育培训。

(五) 参与编制201x年生产经营、投资和运输计划

根据高速集团公司的要求，配合有关部门根据各单位上报和企业发展实际情况，编制我局201x年度生产经营和投资计划；根据铁路局要求，会同运输处结合各线路运输能力，提出201x年地方铁路货物运输计划建议。

(六) 做好加强企业管理有关工作。

1. 根据高速集团公司对物流公司股权进行规范的要求，起草《关于收购物流公司非国有股权的请示》上报高速集团公司。根据省国资委备案意见，起草股权转让协议、股东会决议等文件，修订公司章程。
2. 根据省国资委、高速集团公司关于三兴公司清算注销的决定，认真研究有关政策，并积极推进相关工作。
3. 参与省国托在x公司债权处置研究分析，提出解决方案向有关部门、领导汇报，争取获得支持。
4. 管理处名称变更。根据局改制后工作需要，经征求各方面意见，完成两个管理处的名称变更。
5. 配合运输处、物流公司就物流经营方式进行研究，最大限度防范我方经营风险。

6. 根据临朐轨枕公司生产经营和取证工作需要，会同相关部门研究设立五井分公司事宜。
7. 研究局职代会《关于x公司参股寿平公司提案的落实意见》，提出有关建议方案。
8. 参与铁路与港集团合作中的出资方式、注册资本金数额等相关问题的研究分析。
9. 参与协调x公司妥善处理招远办公楼和职工宿舍建设有关问题。
10. 及时完成局工商营业执照、组织机构代码和国家级 守合同重信用企业 的年检等有关工作。

一年来，通过自身的努力，各项工作取得了一定的进展，但同时也存在一些问题：由于工作所涉及的内容多，范围广，工作质量还有待进一步提高、工作能力还不能适应岗位需要、工作推进进度不理想等等，需要在今后的工作中努力地加以改进。

为提高文化知识水平和业务能力，继续参加中央党校在职研究生学习，参加了省国资委举办的企业法律顾问和地铁协、统计局组织的统计业务的继续教育培训学习。通过不断学习，个人素质得到全面提高，从而为更好地履行岗位职责，完成各项工作打好基础。

铁路客运年度工作总结个人篇八

一、一年来工作情况：

一年来，我负责监管的部长铁路工程第一项目部一工段始终处于大干状态，在监管管段内路基施工工点5处(其中高填方2处，路堑开挖1处)，路基附属施工工点6处，桥梁施工1处，

涵洞施工2处，施工点多，监管任务繁重，人员缺少，安全质量管理压力大。

在一年的工作中我与同事一起，积极化解工作中的矛盾，坚持安全质量第一的原则，加强对重点区域、重点部位施工的把控，加强检验频次，另外，我们积极敦促施工单位配齐试验检测仪器，规范施工，加强对大型机械的管理，坚持每天各个工点巡视检查一遍，坚持做到对每个工序进行检验检测，坚持重点施工项目全天候监督，坚持把安全质量隐患扼杀在萌芽中的工作原则，保障了所监管管段内各施工点的安全质量，一年里，虽然工作中有些差错，但一年的工作开展还算是比较顺利。

在一年的工作中，我们积极完成上级领导安排的工作任务，不断加强与施工单位的联系，很好的配合着施工单位的工作，在坚持安全质量第一的同时，保证了施工工期，得到了施工单位的好评，为企业赢得了良好的信誉。

二、工作中存在的问题：

1、在现场工作中，对现场施工管理不够全面，对施工中存在的安全隐患没有全面把握，工作中我片面重视大型机械侵入限界、既有线路路基线路的稳定等安全问题，没有对地下电缆安全保护加以足够的重视，从而使工作出现失误。

2、工作中，对所管辖施工单位当日的施工安排、范围、及所用机械了解不够透彻，对于现场施工的监管没有做到宏观把控，仅仅是根据自己的想法对现场的施工做以监控、管理。

3、我对临近营业线施工安全规章制度学习不够透彻。

三、以后工作打算：

1、我将加强履行工作职责，加大对现场的盯控，及时发现现

场存在的安全质量问题，发现问题及时上报，并要求施工单位整改，对于不服从管理的单位及个人，绝不包容、放纵。

2、我将加强与施工单位的沟通，及时掌握现场施工及即将施工的第一动态，了解已审批施组方案的内容，做好宏观把控，分清工作的主次，认清工作的重点，对有关大型机械作业影响营业线安全的施工，我将提高重视，加强盯控，加强管理。

3、我将加强对临近营业线施工安全规章制度的学习，把加强营业线安全施工的意识落实到实际工作当中来，从而保证以后安全管理工作不出问题。

作为一名监理员，工作中只有“细心、耐心、恒心”才能把工作做好，才能搞好与施工单位的关系，才能更好的履行工作职责，今后的工作中，我将根据自己的缺点与不足，及时改变自己的工作方式方法，确保以后工作顺利开展，给公司交上一份满意的答卷。

铁路客运年度工作总结个人篇九

项目安全生产工作始终贯彻“安全第一预防为主综合治理”的方针不动摇，切实加强对安全工作的认识，始终将安全工作放在各项工作之首。先后制定了《宁西铁路安全管理办法》《安全检查制度》《安全教育制度》《安全奖惩制度》等安全制度。围绕“安全发展、预防为主、以人为本”原则，深化隐患治理，强化基础管理，明确和落实安全责任制；强化安全教育培训工作，提高全员安全意识，克服麻痹思想，侥幸心理和厌战情绪，确保安全生产投入，建立安全生产长效机制，确保安全文明施工。目前整个工程的安全生产处于安全、有效、合理的受控状态。

安全生产管理目标完成情况：

1、无因公死亡事故。

- 2、无交通事故。
- 3、无火灾、压力容器及锅炉爆炸事故。
- 4、无行车险情。
- 5、年重伤率控制在0.05%以内，年轻伤率控制在0.3%以内。
- 6、死亡率为0。
- 7、消灭违章指挥。
- 8、消灭违章作业、消灭惯性事故。
- 9、无因建设引起的铁路交通安全事故。

项目部制定的安全管理目标全部实现。

我项目部主要从以下几个方面对现场施工安全进行管理。

- 1、建立健全的安全生产管理体系，完善安全管理制度体系，规范安全生产管理，落实安全管理目标。

系。同时根据上级公司、建设单位、监理单位和有关部门的规定制定了“四无、二控、三消灭”的安全管理目标，并对安全管理目标进行细化，具体到每个管理人员和施工班组，并与各施工班组签订安全安全生产目标责任书。

- 2、统一协调，协同各部门共同做好安全工作

统筹合约部，在坚持“安全第一”原则下，编制生产计划，将改善劳动条件的工程项目纳入生产计划；协调财务部门保障安全措施经费，落实安全奖惩；会同物资部门保障机械安全运转，定期进行安全检查，保障安全设施设备供应；配合工程技术部门制定编制安全教育计划，制定安全技术交底；

与办公室一道对本单位职工进行安全生产教育，对宿舍内的用电设备和饮食机具要指定专人负责并定期检查维修，保证其安全防护设施齐全、灵敏、有效。

3、配合铁路部门，保障临近既有线施工安全

与信阳工务段、电务段、通信段等配合沟通，共签订施工安全配合协议30余份，累计完成电线电缆迁改600米，设置驻站联络员提前报告施工区间车辆情况，同时防护员与信阳工务段对沿线17公里的大型机械进行安全防护，每天向铁路部门呈报营业线次日施工计划表，设置物理隔离防止施工机械设备侵限，有效的保障了铁路通信安全、铁路既有线行车安全和机械施工安全，确保工程安全、平稳、有序的进行。

4、做好安全教育培训工作，提高员工整体素质

每月召开安全例会，总结施工安全工作，通报近期安全事故，评

价奖惩各施工班组，提出本月重点安全隐患，部署下一步安全工作重点。加强安全教育培训，提高全员安全意识。项目部对所有进场施工人员，进行了进场教育和“三级”安全教育，并进行了考试，合格人员才允许进场施工，对所有人员登记造册，共计300人次。加强健康、安全、环境管理体系培训，提升员工素质。组织员工学习本岗位的应知应会、操作规程、及相关文件的学习等。同时，充分利用宣传标语和宣传栏对安全生产、文明施工等进行宣传。通过各种形式的安全教育，为广大职工开辟了学知识、长技能的渠道，提高了操作水平和安全文化素质。增强了施工人员的安全意识，提高了自我保护能力。

5、班前安全活动和安全技术交底：

督促各施工班组的班前安全会活动，班组长在每天安排工作

时，对班组施工人员进行交底，主要包括：施工位置环境、设备情况、个人防护用品佩戴、危险作业部位的检查、各种防护措施的保护等；施工前根据各分项工程的特性、施工工艺、特点、难点、注意事项等，向每一个作业人员进行针对性的安全技术交底，让每个施工人员了解施工程序和施工过程中可能出现的危险因素及处理措施，避免出现违章指挥和违章操作。

6、特殊工种持证上岗：

所有特殊工种人员（包括塔吊司机、指挥、电焊工、架子工、电工等）必须持有经相关部门考核合格后的有效证件持证上岗。同时项目部查询所有进场作业人员的档案管理，防止有不良前科的人员从事本工程作业。

7、危险源和应急预案的管理

工程开工之前项目部组织相关管理人员对本工程的危险源、环境因素进行识别和分析评价工作，建立了项目部的危险源和环境因素清单，并根据工程的实际情况确定了重大危险源和重大环境因素，并制定了控制措施。施工过程中对辨识出的危险源和环境因素进行重点监控，落实专人进行监护，发现安全隐患立即组织人员整改，从而确保危险源和环境因素均在受控状态。

根据工程的实际情况，为防止施工过程中潜在安全、环境事故的发生，项目部编制了触电、中毒、火灾、塔吊安全事故等应急预案，并组织学习。项目部组织了火灾和触电应急预案的演练。通过演练使的应急领导小组的人员进行熟悉了消防器材的使用方法和灭火方法，同时掌握了一定的应急救援知识。检验了预案的可行性。

8、控制施工工艺，开展安全检查和加强隐患排查

及时发现施工现场的事故隐患，排除施工过程中的不安全因素，纠正违章作业，监督安全技术措施的实行，根据项目部制度的安全检查制度，对施工现场进行全过程的监督检查和隐患排查。共下发安全隐患整改通知书25份，并按照整改期限要求对其进行复查，及时的消除了施工现场安全隐患。把握工作重心，对高处作业、人工挖孔桩等存在严重安全隐患的作业工序进行重点盯控。

9、施工人员及安全设施管理

夏季施工发放防暑降温药品，定点设置避暑休息区。为所有进场施工人员配备了安全帽、反光背心等个人安全防护用品，为高处作业。