

最新铁路客服工作总结 铁路年度工作总结 (实用9篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

铁路客服工作总结 铁路年度工作总结篇一

今年以来，我乡严格按照省、市、区关于铁路护路联防工作的要求何部署，紧紧围绕新一轮平安创建工作，以健全铁路护路联防机制为主体，不断完善“打、防、控”工作机制，积极开展以打击、整治、宣传教育为主要内容的活动，采取了一系列行之有效的措施，全力打造“平安铁路线”，确保了我乡境内铁道线的安全畅通。

（一）高度重视铁路护路联防工作。

乡党委、政府将铁路护路联防工作纳入了我乡平安建设的总体规划，乡综治委将铁路护路联防工作纳入综合治理目标进行考核，列为平安建设的一项重要内容，与综合治理何平安建设各项工作同时规划、同部署、同检查、同奖惩，做到了同步发展。同时，成立了铁路护路联防领导小组，各村社区也相继成立了铁路护路联防组织，保证了铁路护路联防工作的顺利进行。

（二）积极实施并落实“一把手”工程。

我乡始终把铁路护路联防工作当做一件大事来抓，纳入重要的工作议事日程，并给予高度重视何支持。我乡党委书记、乡长为铁路护路联防工作第一责任人，分管领导为直接责任人，层层负责，层层落实“一把手工程”，确保了领导责任

落到实处，形成了“一级抓一级，一级对一级负责”，全乡上下齐抓共管的良好格局。

（三）层层签订责任书，明确工作目标。

年初，我乡与四个村签订了《达区亭子乡铁路护路联防工作目标责任书》，并与义务护路队员签订了责任书，把铁路护路联防工作纳入目标考核，确保了护路联防各项工作的落实。

在工作中，我乡把铁路护路联防宣传工作纳入平安建设宣传计划何内容当中，坚持经常宣传与集中宣传想结合、广泛宣传何重点宣传想结合，积极宣传铁路运输在亭子乡建设和发展中的重要地位和作用，大力宣传开展创建“平安铁道线”的目的、意义，广泛宣传《铁路法》、《铁路运输安全保护条例》、《治安管理处罚法》等法律法规和安全常识，教育广大群众自觉知法、守法、爱路、护路，跳动社会各方面力量参与到铁路护路联防工作中来。

（一）利用宣传媒体，广泛开展宣传。

我乡充分利用广播、电视、报纸等新闻媒体的宣传优势，开辟专栏节目，面向全乡广泛开展护路宣传活动。特别是在铁路附近的村设立护路宣传板、醒目位置刷写爱路护路宣传标语、在村委会设立法制宣传栏、在村规民约中加入爱路护路内容、播放铁路，护路联防音像资料、结合“五五”普法开展法制讲座等方式，对铁路沿线广大群众进行重点宣传教育，切实增强了群众的铁路护路法律意识和对“铁路大动脉”的认识，加强了群众的社会公德教育，提高了广大群众参与支持护路的意识和责任感。

（二）针对不同对象，重点开展宣传。

今年以来，我乡成立了由综治办、派出所、学校、工商所、司法所、武装部、妇联、团委等部门人员参加的法制宣传组。

针对不同对象，经常深入到铁路沿线的大牲畜养殖户、“五残”户及暂住户、有前科劣迹人员户、废旧物品收购户等重点户中进行重点宣传，与其签订责任状，明确专人看护，防止造成大牲畜及痴呆聋哑人员上路，以免发生不必要的伤亡；预防流动人口何有前科劣迹人员偷盗、破坏铁路设施、设备，保证行车安全；防止违法、违规收购铁路设施、设备，减少偷盗、破坏铁路设备的可能性。

（三）面对中小學生，开展教育性宣传。

为扩大法制教育的宣传面，我乡两所学校的中小学法制教育课中，都普遍增设了爱路护路内容，并针对不同层面，开展灵活多样的教育宣传。对幼儿班的孩子采取课前、课后讲解，与看护人搞好对接等方式进行宣传教育；对15年级小学生采取每周利用课余时间，邀请法制副校长讲授爱路护路方面的知识，同时规定每学期不少于3课时铁路护路知识教育，并不定期召开以爱路护路为主要内容的主题班会、队会何家长会，采取以案说法、排演护路小节目、法制演讲比赛、组建义务宣传队等多种形式，教育广大中小學生和學生家长自觉爱路护路。

20xx年我乡的铁路护路工作把“五无”平安铁路示范村和平安铁道线创建作为重点。开展“五无”平安铁路示范村和平安铁道线创建，充分发挥了村、社区在铁路护路联防工作的组织优势，组织和发动人民群众参与“五无”平安铁路示范村创建活动，形成村村创建、人人参与共建平安、和谐铁路的良好氛围。通过活动，积极营造一个良好的爱路护路氛围，把护路联防变成铁道沿线所有基层组织的责任和人民群众的自觉行动。

在下半年的工作中，我们一方面要继续贯彻落实上半年各项好的工作和措施，贯彻落实年初制定的铁路护路工作重点，确保铁路运输的畅通和安全。另一方面要下大力气进行矛盾纠纷排查，即使调处，消除隐患，再一方面，全乡铁路区段

开展“压路伤、减案件、保畅通”集中行动，为创建平安铁道线和全段“五无”铁路平安示范村创建比去年有所提升而努力工作。

铁路客服工作总结 铁路年度工作总结篇二

宜万铁路工程建设进入决战冲刺阶段，工程施工进入关键时期。随着工程建设逐渐接近尾声，协调服务工作难度进一步加大，面临更尖锐的矛盾和更严重的困难，县铁路办坚持在县委县政府的坚强领导下，在州铁路办的指导下，加大力度，强化措施，扎实工作，尽职尽责，切实搞好支持宜万铁路建设协调服务工作，努力为宜万铁路建设营造良好环境。

（一）全年工作早安排、早部署

一是及时召开全县协调工作会议。春节刚过，县人民政府于2月11日在野三关召开了全县“两路”建设协调服务工作会议。县政府领导在会上对全县支持服务“两路”建设提出了明确的要求，县铁路办在会上总结了过去五年的工作情况，对工作重点进行了部署安排。二是及时下发了工作要点。县铁路办下发了工作要点，对全年工作进行了安排部署，使全年工作任务具体，目标明确，重点突出，有的放矢。

（二）切实做好矛盾化解和维护稳定工作

工程后期，一些深层次的矛盾和比较复杂的问题逐渐凸显，特别是涉及到群众利益的一些问题比较多，解决起来难度大，往往要做大量的工作，而且更多的主要是解释、说服和疏导工作。

一是关于失地农户问题。截止底，宜万铁路巴东段完全失地农民29户102人；人平不足0.3亩的失地农民10户37人。失地农户的问题是一个很现实的问题，也是一个目前还没有很好的办法解决的问题。此前，我们努力地做了一些稳控工作，

保证了施工的正常进行。在4月进行了调查摸底，向县政府上报了方案，主要有实行农转非，享受城市低保，扶贫异地搬迁，劳动力转移培训，小额贴息贷款等，但因我县国家重点工程建设项目多，类似情况普遍，加之政策性强，未能有效实施；今年2月代县政府向州政府上报了解决失地户生活保障的请示，主要是参照我县经济开发区的模式提出了建议。截至目前，一直还没有明确的政策出台，面对要求解决问题的群众我们只有详细的解释，耐心的疏导，继续尽全力做好稳控工作。

二是临时用地复垦问题。我县境内铁路临时用地共350亩，临时用地补偿资金由施工单位支付。我县临时用地复垦退地严格按照县政府办巴政办发〔〕97号、县林业局巴林函〔〕13号文件执行，基本都是采用货币补偿方式，目前已退地结束。耕地是按主线征地补偿标准扣除原在使用期每年已补偿的部分后，一次性给农户补偿；林地施工单位使用结束后，退还给农户。但现农户要求林地亦按主线标准补偿，与县林业局巴林函〔〕13号文不相符，同时施工单位原已缴纳森林植被恢复费。现还在做解释疏导工作。

三是炮损问题。炮损是指“两路”在施工期间进行爆破作业时，对周围农户的房屋有一定震动，带来一定损失。到目前为止，大多数施工单位已进行处理，委托房管部门进行鉴定，估价部门估价，然后对农户进行补偿。中铁十六局施工地段待爆破作业结束后开展上述工作。但现在的问题是部分原已鉴定并补偿维修费的农户要求进行二次鉴定补偿，施工单位难以接受，且第一次补偿后农户是否维修，无法界定。此问题尤以中隧集团二处所涉地段最突出，已向县、州有关领导信访。目前也还在进一步做解释疏导工作。

四是日常的矛盾纠纷调解处理和上访群众的接待工作。在具体问题处理上做到既坚持原则，严肃政策，又因地制宜，从实际出发，能灵活的灵活，能变通的变通，具体问题具体分析，具体情况具体对待，力求圆满解决问题。同时始终坚持

热情服务，注意工作方法。即使是对缠访滋事的人，也坚持做耐心细致的规劝解释工作，想尽千方百计，道尽千言万语，循循善诱，苦口婆心，以诚心换取诚服。

（三）认真完成上级交办的任务

一是对取土弃渣场的验收移交工作及时向县政府汇报，并争取县直有关部门的支持配合，提出了意见和建议，县政府办公室下发专门文件进行了安排，县铁路办召开专题会议进行了部署；二是完成了边（夹）角地的调查；三是协调有关单位协助铁路建设业主重新选定了牵引变电所地址；四是向州铁路办上报了我县因铁路建设的失地农户情况。

（一）失地农户的后续生活保障问题。失地农户生活保障问题由来已久，是一个必须解决而又难以解决的问题，鄂政办发〔 〕39号文件出台后，此问题更加突出，现已成为一个重大的不稳定因素。虽然过去各级都做过一些调查研究，但至今尚无具体政策出台。

（二）协调工作难点问题。宜万铁路工程接近尾声，协调工作面临的难度逐渐加大，一些棘手的问题难以解决。一是临时用地中的林地补偿问题，农户要求按主线标准补偿，但与相关政策不符，施工单位难以接受，但大部分林地无法恢复，至少在短时间内不能使用也是客观事实，国家、集体、个人三者利益难以统一；二是部分农户要求进行二次炮损鉴定补偿，施工单位不接受，有无损失、损失程度认定难，且牵一发而动全身，容易引起全线反弹。

（三）牵引变电所征地标准问题。牵引变电所将征地27亩，现在再用原来的补偿标准农户肯定不会同意。一是有新的土地征用补偿政策；二是在用地村所涉的其它项目补偿标准都高于宜万铁路原补偿标准。

（四）县铁路办经费严重紧缺。宜万铁路建设五年之久，县

铁路办只有州铁路办下拨的20万元经费，严重的入不敷出，运转艰难。

（一）及时协助建设业主完成牵引变电所的征地，确保工程顺利开工。

（二）督促施工单位按要求完成取土弃渣场的治理整修，确保年内移交完毕。

铁路客服工作总结 铁路年度工作总结篇三

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。

铁路客服工作总结 铁路年度工作总结篇四

通过学习，使我们再次巩固了大局意识，政治意识，忧患意识，群众意识和法治意识，进一步夯实执法为民的思想基础。

作为一名铁路乘务党员，在自己平凡的岗位上，严格要求自己，努力争创一流。在实际工作中，更应主动思考，不断创新工作方法，攻克技术难题；以勤奋的工作，热情的态度，为广大旅客提供更为优质的服务，做出自己应有的贡献。

作为一名铁路乘务党员，尤其作为一名乘警长，我深知自己的责任重大。列车作为一个承载旅客的容器，更类人群的汇集使其更像一个小社会。维护列车的治安秩序和处理所乘人员的矛盾与纠纷，不仅关系到铁路运输系统的顺利运转，更加关乎于整个社会的稳定发展。

作为乘警长，保证所执乘列车的治安秩序，为旅客创造一种安全、有序、平稳、和谐的旅行环境是我义不容辞的责任。我认真履行岗位职责，做到了如下工作。

第一、提前到班，准时上岗。

第二、执乘期间按执乘警长岗位责任制的规定，带领当班乘警巡视各节车厢，及时处理治安问题、解决安全隐患，确保良好的列车治安秩序。

第三、勤与列车长沟通并协助列车长和乘务人员的工作，及时化解旅客疑问，调节旅客与乘务人员之间的矛盾，创造一种和谐愉快的铁路旅客运输环境。

第四、如实做好相关执乘、执勤及交接班记录。

第五、执乘、执勤过程中遇到特殊疑难问题，或超出我的职责范围但又急需处置的、与列车治安有关的重大问题，及时请示上级领导，并按上级领导的指示妥善办理。

第六、热心为旅客服务，帮助旅客解决旅途中遇到的其他困难。

1、根据公安部、铁道部、铁路运输公安局以及执乘列车途经的地方公安厅/局所通缉的逃犯信息，在所执乘列车上排查犯罪嫌疑人。

2、客运高峰期，在所执乘列车上根据相关规定，检查、没收个别旅客违规携带易燃易爆等危险品，并耐心做出解释。

3、保证乘车高级领导干部和重点受保护人员的安全，以及做好重大节日和重要活动期间执乘列车的治安工作。

由于乘警组全体警员的积极配合、兢兢业业的工作[]20xx年，我所执乘的所有班次的旅客列车未发生一起刑事和治安案件；为我部营造了安全、和谐、有序、愉悦的铁路客运形象。

为了提高自己的业务素质和警务工作能力，适应新时期、复杂多变的社会治安情况，满足铁路乘务警察工作的客观要求[]20xx年，我积极参加了所有乘警队组织的业务学习和岗位练兵活动。通过这些培训活动，我在强化专业技能的同时也掌握了许多新的业务知识，保证了在日常工作中能够较好的履行工作职责；在铁路旅客运输环节上，从容面对和处置各种治安事件，圆满的完成上级交给的工作任务。

作为一名铁路乘务警察，尤其是作为一名乘警长，必须具有较强的集体主义精神和全局观念，服从领导、团结同志，这是履行自己的工作职责，做好本职工作的前提。

铁路客服工作总结 铁路年度工作总结篇五

我叫，于*年7月份怀揣着自己对理想的追求，怀揣着对我四局的承诺来到城际铁路站三队报到，扎根基层，成为一名工程技术人员。

在开工初期，一切都等于从零开始。刚来到这里正是酷暑季节，洗澡没有水，乘凉没有电，我没有叫一声苦、喊一声累，默默背着测量仪器，每天在施工现场一干就是十几个小时。我严格遵守经理部及工程技术部的各项规章制度，严于律己、友善待人。我在工作生活中不断完善自己，不断进步，尽自己的努力为企业奉献着自己的青春，为沪宁城际铁路的建设添砖加瓦。

城际铁路建设对我来讲还是新知识，我在困难面前本站没有低头，我积极地收集关于本工程的各个方面工作的资料，收集有关信息，不断的学习，争取做到稳扎稳打，心中有数。为以后的工作打下基础。在前期测量放样中积极思考，不怕吃苦，为本工程早一日打开局面争取时间，配合生产部开展各个施工点，做好技术准备工作。

在本工程进行至紧锣密鼓的大干、抢工时期，我谨行慎为，更是丝毫不敢懈怠，加班加点地做好本职工作的同时，积极主动的安排组织实施其我工序的施工，使工点施工衔接顺畅，促使每一个环节不脱节，坚决不主观臆断，对自己不能够肯定有异议的问题，积极主动地向领导及同事请教，绝对不允许自己自作主张，杜绝任何意外的发生。

在生活方面，我团结同事，勤俭节约，在人际交往中时刻注意与人的处事方法，搞好团结，经常与领导及同事交流生活及工作中所出现的问题，并且共同探讨解决问题的办法，促使以后遇见同类事情不至于手忙脚乱。另外在生活中不计较个人得失，能给人尽量提供方便，舍己为人，顾全大局。

现在沪宁城际铁路建设进入了攻坚时期，我对处在铺架口位置，我部能否按时完成任务直接影响全局管段的铺架工作，我面对压力我没有低头，我每天仍然往返于工地的各个施工地点，测量、计算、交底，我心里想的都是怎样为沪宁建设作出更大贡献，如何为确保铺架施工贡献自己的才华。

铁路客服工作总结 铁路年度工作总结篇六

一、进一步加强了政治和业务学习。正确的行动正确的思想，正确的思想需要不断的学习。一年来我坚持学习马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，用科学发展观和正确的人生观、价值观指导自己的一切行动，在思想上与党中央保持高度一致不断提高了自身的政治素养和工作责任心，在学习中强化了自己的宗旨意识和服务意识。在加强政治学习的同时我还进一步加强了对公安政策和业务的学习，认真学习领会“二十公”会议以来上级重大决议精神以努力提高自己的政策水平，对各种新颁布和重新修订的法律法规以及各种办案程序规定进行了进一步的认真学习，大大加强了公安工作中的法律意识和办案工作中的程序意识。我在加强自身学习的同时还经常与所里的同志们一道共同讨论学习，在一次次的讨论学习中使大家的业务水平都有了共同的提高。业务水平提高的直接结果就是xx年度派出所执法办案工作与去年相比又有了进一步的完善和提高。

拘留违法人员xx人，抓获上网逃犯xx人，较好的净化了站车秩序基本保证了管内的“发案少、秩序好、群众满意”的工作目标。

三、一岗双责做好其他工作在抓好公安业务工作的同时我还不忘做到一岗双责积极协助教导员做好民警的思想工作，当民警之间由于工作和言语之间发生误会或由于对上级政策理解不够而在工作中产生抵触情绪时，我总是主动找他们谈心及时消除误会和抵触情绪，一年来共找民警谈心xx次较好的

凝聚了警心减少了内耗提高了战斗力。在大练兵活动中我和大家一起将自学自练和集中学练相结合自我加压勤学苦练大大提高了自身素质和“三基”水平。在“xx”教育活动中我更是积极投入从提高党性观念入手按照“xx”教育规定步骤扎扎实实完成每一步的学习任务很好的提高了党性修养和服务意识。一年来虽然在工作上取得了一些成绩，但同时还存在着不足。

比如对工作不能够很好的统筹兼顾，有顾此失彼的现象和习惯于固守辖内主动出击性不强等问题。在今后的工作中我还要进一步加强学习，学会“弹钢琴”的工作方法，为进一步创建“平安站区”做出自己的努力。

己，严谨、细致、尽职尽责，努力做好本职工作，团结同志，认真完成各项任务指标。半年来，在所领导及同志们的关心帮助下，打击处理了一批违法犯罪嫌疑人，圆满完成了上级交给的各项工作任务，为派出所辖区的治安秩序稳固发展打下了坚实的基础，有力的净化了辖区社会风气。

参加社交圈、生活圈、娱乐圈，自觉维护党和警察在群众中的良好形象。

回顾半年的工作、学习和生活，我发现自身还存在以下问题：一是学习不够。当前，以信息技术为基础的公安科技迅速发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性将不能适应新的要求。二是在工作压力大的时候，有过畏难情绪。这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对上述问题，我为明年确定的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。要适应新形势下公安工作的新要求，必须通过对国家法律、法规以及相关政策的深入学习，增强分析问题、理解问题、解决问题的实际能力；二是增强大局观念，转变工作作风。

一、始终坚持“稳定压倒一切”的指导方针，把维护政治稳定放在首位。

复多次对辖区内的出租屋、工地、工棚等容易藏污纳垢的地方进行清查，消除治安隐患；（3）坚持服务与管理相结合，切实保护外来人口的权益。

2、加强对特种行业和公共娱乐场所的治安管（请登陆政法秘书网）理。主要是加强行业的日常管理、开展经常性的监督检查和有针对行业专项治理工作，同时对发现存在隐患果断采取措施坚决予以整治，此外，积极配合文化、工商等职能部门适时对该行业进行检查和监督。

3、做好重点人口的管理和跟踪帮教工作。根据辖区治安情况一方面加强侦察破案和辖区三队巡逻防范等积极措施；另一方面重点抓好以吸毒人员为重点人口管理和跟踪帮教工作，定期对戒毒人员开展验尿工作，及时了解掌握戒毒人员的戒毒状况，加强对戒毒人员的教育和引导工作。

4、做好片警访千家工作，密切警民关系，广泛组织社会各方面的力量，依靠人民群众，做好群防群治。

，男，汉族，现年30岁，中共党员，现任铁路公安处乘警支队查缉队民警。自2003年调入乘警支队工作以来，他立足岗位、恪尽职守，共查获各类刑事安案件97起，其中查获运输毒品案件72起，查获海洛因19662克，冰毒克，吗啡470.3克，氯胺酮50克，查获自制五四式手枪2支，美国制式手枪1支，子弹23发，制造贩卖假票案1起，解救被拐卖妇女儿童15人，抓获各类犯罪嫌疑人73人，抓获网上在逃人员3名，参与查获刑事案件72起，查破治安案件120起。该同志曾获个人二等功一次，三等功一次。

警察”是**从小的心愿，自参警的第一天起，**就对着帽沿上的国徽暗暗发誓，绝不能愧对“人民警察”这个光荣称号。

来时，两名女子神色慌乱地想寻机躲避。“等一等，请出示一下车票”**截住了她们。

“车票？给……你……”两名女子故作镇静的脸上透着恐慌，颤颤抖抖地掏出两张从**至**的车票。“去**做什么？”**问。“探亲”、“打工”两名女子回答不一，目光躲闪，始终不敢正视**的眼睛。看到两名女子惊慌失措的表情和背上的婴儿，**感到两人可能有贩卖婴儿的嫌疑，遂将两人分开进行审查。果然，经过长达2个多小时的心理战后，两名嫌疑人分别供述：婴儿是在**宣威受一**人所托，带到****贩卖，事成后将得1000元好处费的犯罪事实。2005年3月23日t62次旅客列车运行在凯里至怀化区间，**象往常一样认真巡视着车厢，这时，4号车厢9号中铺一男子赵铁润（男，汉族，44岁，**省**市文圣区襄平街道办事处三元委4组）神色慌乱引起了他的注意。“你好，请出示一下车票！”**上前一步，敬礼后说道。

“给……”“请问您到**做什么呢？”“旅游”“对**印象怎么样，都去了哪些地方啊”“这个，这个……”男子目光躲闪，始终不敢正视**的眼睛。在证据面前，嫌疑人赵铁润不得不供述了此次是专门从家乡贷款，到**购卖了克冰毒，装成45砵混入礼盒中，准备带回家贩卖的犯罪事实。从成百上千的旅客中，一眼识别并擒获犯罪分子真是不容易，但是**同志却有着一股子不达目的誓不罢休的“倔”劲。工作中，他不会就学，不懂就问，特别是全警开展大练兵活动以来，他把提高自身查缉水平作为重点，出乘前虚心向大队有丰富查缉技能的老同志请教，退乘后认真阅读有关书籍，在实践中，查缉本领不断提高，创造了三个月内连续查缉两起非法携带枪支案的纪录。

一、努力改造思想，完成角色转换

服务的思想，真正做到“情为民所系、权为民所用、利为民所谋”。一个月的工作经历使我感受到：搞好角色转换，正

是我参加工作后的第一要务。

二、认真学习理论，提升思想境界

为了更好地开展今后的线路工作，我更加注重了理论知识的学习。一个月来，我在学习了邓小平理论、“三个代表”重要思想和“树立科学发展观、努力构建社会主义和谐社会”重要理论的基础上，积极参加党的各项教育活动，并积极撰写学习心得体会，主动与老同志们交流；在认真学习党的十六届五中全会《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》后，我又在支部和老同志们的帮助下，对其再次的进行了系统的学习，通过学习，丰富了自己的政治理论，提高了思想熟悉，不断在学习中丰富自己、充实自己、巩固自己、提高自己。

铁路客服工作总结 铁路年度工作总结篇七

2、对项目部职工和协作单位职工进行了入场安定教诲总计xx次；

5、加强工作防护用品的联合办理，做到联合购买，联合发放，把握了同等格工作保卫用品的利用，有效包管了功课人员的人身安定。

6、履行安定标准化办理，现场联合配置设备摆设标准化电闸箱，泥浆池围护联合用脚手管刷红白漆进行保护，高度为x米。

在到xx铁路项目部的x个多月的时候里，自动进修铁路安定办理知识，连续进步铁路安定办理程度，他还凡是深切工地，对安定隐患进行排查，发觉题目，立即整改，及时将隐患毁灭在抽芽状况，有效地包管了施工出产的稳步进行。中断如今，项目部未产生一路安定变乱，他的工作表现获得了项目部带领和员工的同等承认。

铁路客服工作总结 铁路年度工作总结篇八

青藏铁路格拉段于xxxx年6月29日开工,当年完成投资11.8亿元,实现了开局年的首战告捷□xxxx年完成投资53.2亿元,格望段线下主体工程建成,望昆至楚玛尔河段线下工程基本完成,楚玛尔河至布强格段线下主体工程完成80%以上;6月29日开始铺轨,年底胜利到达昆仑山;“冻土工程有所突破,高原设备加快研制,铺轨架梁试验成功,质量环保全面创优”的攻坚目标胜利实现。

今年按照国家青藏铁路领导小组的安排,全年计划完成投资56亿元。截止6月24日,已完成投资14.4亿元,累计完成投资79.4亿元,预计全年完成投资可以达到57.8亿元□xxxx年布强格以北线下工程全部完成,布强格至安多段线下工程完成80%,安多至拉萨段完成50%,铺轨通过风火山,安多制梁场建成投产。两年来,各项工作都取得了较好成绩。

一、主要成绩

1. 工程质量良好。自开工以来,我们就把工程质量作为建设管理的一件重要任务来抓,始终坚持“三高”要求,着眼于实现“建设世界一流高原铁路”的质量目标,确立了工期服从质量、投资服从质量的指导思想,强化建设管理、设计、施工、监理四位一体的质量管理体系,初步形成了“建设单位统一管理、施工单位严格自控、监理单位认真核查、设计单位优化配合、使用单位提前介入、政府监督及时到位”的管理模式,使工程质量始终处于受控状态。由于各项措施有力,线下工程质量普遍较好。经检测评定,分项工程合格率达100%,优良率达90%以上;第三方评估结果显示,已铺轨地段线下工程质量稳定可靠;使用探地雷达检测隧道,衬砌质量良好;铺架作业质量良好,经试验,已铺线路经整修后行车速度可达每小时60公里。

2. 环保成效显著。目前,野生动物得到了有效保护,大量藏

羚羊可通过青藏铁路自由迁徙；水资源得到了保护，长江源的水质没有因为铁路施工而污染；铁路两侧的植被得到有效保护，没有乱挖草地的现象。

3. 卫生、生活保障成绩突出。没有出现因高原病死亡的事件。现有三万多建设者，患高原病的人员都得到了及时治疗，不管是职工还是民工，身体不适应的送回原工作地。对“非典”、鼠疫等进行了有效预防，未发生疫情。

4. 科技攻关取得了阶段性进展。冻土试验段开工以后，所有的工程单位都把试验段作为一项重点工程来抓，高度重视，开工当年就取得了较大进展。做了大量的观测和研究工作，初步验证了我们的设计思路和原则是正确的。到目前为止，已经有105个科研课题立项，所取得的一些成果已用于设计和施工。

5. 党建和思想政治工作取得显著成效。在总指挥部成立了党工委，在建设单位和施工单位没有隶属关系的情况下，负责全线的思想教育、思想发动、党员教育、队伍管理等工作，取得了较好的效果，涌现出一大批先进集体和先进个人。最近，我们正在组织向中铁二十局指挥长况成明、中铁三局指挥长刘登科、十二局指挥长于绍水、铁一院设计总体李金城、中铁五局工人张鹏、兰州铁科院总监王引生等先进代表和杰出人物学习，这些先进人物起到了模范表率作用。

二、主要做法

(一) 认真落实“三个代表”重要思想，坚持与时俱进，开拓创新。青藏铁路建设在技术上和管理上没有成功的经验可以照搬照抄。我们遵照中央领导的指示和铁道部的工作安排，坚持“三个代表”重要思想，在青藏铁路建设中具体地实践“三个代表”重要思想，牢记“两个务必”，关心人的健康，规范各方面的管理。

首先，坚持观念的创新。青藏线是经济线，也是政治线，我们承担这些工作，既是经济任务，也是政治任务，最重要的是政治任务。“青藏铁路无小事，事事讲政治，”我们参建者的每一个行动，每一项工作都维护青藏铁路形象的大局。其他铁路线的小事情，放在青藏线，就有可能引发大的问题，因此，我们强调政治责任。虽然我们和施工单位没有隶属关系，是合同关系，但不管是建设单位份内的事，还是份外的事，不管是合同以内的事，还是合同以外的事，都管好。

其次，坚持建设理念的创新。用“把青藏铁路建设成世界一流的高原铁路”来提升设计理念。经过两年的实践，我们已经有了清醒的认识。就是要用人类最新的文明成果，用先进的、可靠的、成熟的、经济的、安全的技术来修建青藏铁路，使青藏的各项措施做到坚固可靠，在运营以后能够畅通无阻。不仅在工程质量上，而且在工作标准上体现一流水平。即用高标准，高质量、高起点保证世界一流高原铁路目标的实现。青藏铁路公司既负责格拉段的建设，还要负责将来整个青藏线的运营。因此，我们牢固树立了建设为运营服务的理念，资源配置、生产布局等都要为将来的运营提供最好的条件和服务。

其三，坚持管理机制的创新。我们提出了“质量环保创双优”的口号，不但要保证质量、创优质工程，还要保证在环保方面做到优质，环保实行一票否决制。我们既要管工程，又要管队伍，不仅实行质量、投资、工期三大控制，更要关心人的健康和生命，树立以人为本的思想，以人的健康为首要工作。在民工管理上实行三个统一，即与职工统一卫生保障、统一居住条件、统一生活标准。今年又明确了最低生活标准和最低工资标准。在日常检查中，对未坚持三个统一的单位进行处罚，保障了民工的基本权利，基本实现了职工民工在政治待遇和生活待遇上一视同仁。

其四、坚持科技创新。建立了铁道部主管部门立项指导，由项目法人组织实施，科研单位为主力，施工单位广泛参与的

科技创新体系。从前年开始，对冻土、环保医疗保护等开展了大量攻关。

(二)按照国家的法律、法规要求，依法建设、规范管理。我们在依法建设当中，主要有四个方面。

一是在建设程序上，按国家的法定要求办。青藏铁路的立项，可研，开工，都由国务院办公会议审批。在建设实施当中，我们坚持不抢工期，按设计供图——核对优化——按图施工程序进行。施工组织上，按编制施工组织设计——审核批准——开工的程序进行。两年来的建设工作，始终有序推进、忙而不乱。

二是按国家的法律、法规办理有关事情。砂石料开采、征地拆迁、防鼠疫、保护水资源、保护环境等，国家都有明确的法律法规要求。如砂石料开采有矿产资源法，我们按其规定进行申请、报批、办证，然后才组织开采。在征地、水保、环保等方面，亦按此办理。

三是建设中严格执行“四制”。国家要求，在重大工程项目中要实行项目法人负责制，招标投标制、工程监理制、合同制。青藏铁路公司作为项目法人，严格履行职责。青藏铁路线下工程站前33个标段，站后17个标段，都实行公开招标，择优选择施工队伍和监理单位。大宗物资、工程材料、设备采购也都进行或即将进行公开招标。我们实行了严格的工程监理制度，而且还实行了环保监理制。签订了合同，严格按合同办事，履行合同条款，违背合同的要受到严厉处罚。

四是建章立制。我们制定了20多项建设规章，使各项工作有章可依、照章办事。青藏铁路建设没有可以照搬照抄的东西，我们进行了大量探索。制定的20多项建设规章，涵盖了环境保护、医疗卫生、工程质量和安全的各个方面。经过两年来的不断修改完善，是比较适合青藏铁路建设特点的。各个单位、各级领导干部都严格按照这些规章办事，不能凭个人主

观意识办事。

铁路客服工作总结 铁路年度工作总结篇九

一是成立了以车间主任xx□支部书记xx为组长，车间副主任xx□xx为副组长的“三查”活动领导小组，并对车间各个班组进行了分工包保。

二是车间按照“三查”的活动要求，认真开会学习“三查”精神实质，制定了具体活动计划。共分三个阶段进行：第一阶段（8月17日--8月21日）：宣传发动，提高认识。第二阶段（8月22日--8月28日）：深查细摆，深刻剖析。第三阶段（8月29日--9月5日）：归类梳理，整改落实。

三是召开干部会、班组长会学习“三查”活动精神，提高认识，统一思想，部署实施方案，明确责任分工。

四是利用学习会、点名会、大讨论、板报、标语等宣传阵地，大力宣传“三查”活动的目的、意义、方法和步骤，在车间上下营造了浓厚的活动氛围。

严格按照文件精神 and 车站开展“查思想、查管理、查作风”活动的通知要求及车间的推进计划，对照以下具体内容认真开展了“三查”活动。

1、查思想。主要从安全管理的思想意识、忧患意识、责任意识三个方面来查。查思想意识，主要查是否始终把安全放在一切工作的首位，特别是在安全与效率发生矛盾时，能否真正合理地处理好安全与效率的关系；查忧患意识，查车间干部能否清醒地认识安全工作现状，居安思危，能否克服盲目乐观的思想倾向，在成绩面前找到差距，找到潜在的深层次安全隐患问题；查责任意识，查车间干部、职工是否真正认识到自己的安全责任，是否具有安全生产的强烈事业心和高度责任感。

2、查管理。针对车间实际，结合“三查”要求，认认真真分析车间目前存在的问题，包括对设备存在的问题、采取的措施，规范安全管理、切实加强日常管理的力度，从而达到最佳状态即日常状态。翻箱倒柜，针对生产力布局调整的新形势、新情况，对行车联控、调车联控，职工违章违纪范围、车间管理制度等进行修订。

3、查作风。主要查车间干部深入现场的数量和发现问题的质量；查是否存在好人主义和护短思想；查是否抓住了安全管理中最薄弱的环节并认真地加以解决；查各项工作要求是否得到落实；查是否树立了开拓创新的工作作风。

车间对这次查出的各类问题，进行认真梳理，建立了问题库，制定了切实可行的整改措施，认真加以落实，并及时上报车站安技室。在这次“三查”活动中共查出各类问题18条（其中：思想上问题3条；管理上问题6条；作风上问题3条；设备上问题6条）。

（一）思想上存在问题：

- 1、在安全生产中还有沉不下去、对抓安全生产的长期性、全面性认识不够的现象。
- 2、在安全生产的预见性上还存在认识不足，有侥幸心理。
- 3、安全与效率的关系上有时还存在盲目性。

（二）管理上存在问题：

- 1、在安全管理上有时还有好人主义思想。
- 2、有交接班时早退和交班不清、接班不明现象。
- 3、道岔保养还有死角。

4、班组管理上还需加强，惯性违章违纪经常发生。

5、在接发列车过程中，个别职工有作业程序不规范，减化程序现象。

6、个别职工存在当班精神不振、工作积极性不高现象。

（三）作风上存在的问题：

1、抓现场作业控制有时对问题说的多，落实的不够。

2、岗位思想政治工作有时做得不细，对后进职工转化慢。

3、工作作风上还需提高，抓工作有时存在时紧时松现象。

（四）设备上存在的问题：

（1）东专用线自煤专南头道岔起至商专1号道岔200米弯道线路两侧生活、建筑垃圾严重侵线，直接危机调车作业安全，存在严重安全隐患。（已上报安技科，建议和专用线协商限期整改）

（2）危专线炼铁厂道口以北约100米线路两侧树枝侵线，炼铁厂道口门卫房处两棵树侵线，无法正常调车作业。（已上报安技科，建议和专用线协商限期整改）

（3）驼峰上部306号道岔在线路西侧，不便于连结员提钩作业，容易摔倒，造成人身伤害。（上报安技科建议转辙机挪到线路东侧）

（4）行车无线电电池老化，需要更换。（上报安技科）

（5）清扫员根据工作性质需要配备无线电，以便汇报、联系。（上报安技科）

（6）南区脱鞋道岔处照明不好，上鞋时比较困难，给调车安全带来不利。（上报安技科，建议后勤增加照明设备）

1、进一步强化安全意识，认识清当前安全生产面临的严峻形势，站在讲政治的高度来认识安全生产的重要性。

2、认真贯彻学习“8.12”部、局运输安全工作会议精神。结合“7.31”事故中严重违犯规章制度，擅自解锁运行监视器人为造成事故的沉重教训，积极开展反违章、灭违纪、安全大检查、大反思活动，教育车间干部职工真正认识到违章的严重危害性，在工作中严格执行规章制度，把好安全关。

3、结合目前汛期、暑期的行车关键和特点，重点对接发列车、车机联控、调车作业、人身安全，防溜措施逐一进行排查，对关键岗位、关键人员、关键时间，加大巡视力度和自控、互控、他控。

4、深入现场，多与职工谈心，把职工积极性充分调动起来，把安全生产的方针指示贯彻到每个岗位，形成一级保一级的安全防护网络。

5、切实转变干部作风，发挥干部和班组长的表率作用，一心一意投入到车间安全管理工作中，坚决把好安全生产关。