2023年轨道交通客运服务总结(通用5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。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。

轨道交通客运服务总结篇一

自四月二十九日起就进入了五一小长假的工作中，这是我总站之后第一次经历这么大的阵势。

在二十八日，科长带领我们开了关于五一工作的会议，会上把我们各种不懂的和可能会遇到的问题做了解释和部署，这让我这个新员工受益匪浅。

二十九日，领导把我安排在了四号检票口，刚一上岗就感觉到了不同，虽然没有班班满员，但人流量还是很大的。在上岗时要对自己口上的车有所了解，并且在发车时就要把下一个车的队伍顺好了，这样检票就会很顺利，顺好队伍很关键。并且定点车次要跟旅客说好对号入座，避免不必要的麻烦。到了十点以后还去卖了小西红柿，回跑的时间过得很快。卖的还可以。下午留下加班还是在四五号口帮忙，有很多到点不的旅客，也都及时找到了备胎。

三十日上下午班在21号口，早晨六点就上岗开始加班，刚开始客流量并不大，到了九点多慢慢开始上人，情况也是很多，免票儿童的问题、不想排队着急赶车的问题、各种问题都很多，但是二科同事都处理得很好，十二点以后人就渐渐少了，因为打连班到了三点多精神就有点不集中了，但也不敢怠慢，调整好自己的状态把速度都放慢，防止自己出错。

五月一号时人就已经很正常了，科长体恤我们让我们收了岗接着就回休息了。

五月二号是返程的高峰期，各种情况频发，自己在二十号口，一接岗丘人就很多，但车一直不及时，也没有加班车，自己只能是干等着，到了两点多快三点的时候，旅客开始躁动，这个时候只能是做好解释工作，安抚好旅客的情绪，大家也都比较理解。期间队伍都排到了十五号检票口，我着急去找现场调度，调度说得先紧着09，我一看售票明细，足足比丘多了二三百人，我也就不好意思再催了，只是时不时提醒调度不要忘了我的丘。中间正班车回，提醒旅客自己注意前后左右不要插队，到了五点多才轮到丘加班，看着一个一个的加班车，特别想赶紧把旅客送走，检的都很及时，也多亏同事们的帮助。

在五一中发现了自己与别人的差别，还是自己太嫩了。事后也都做了总结，把遇到的问题仔细想了想，避免下次再慌乱，其实越忙的时候对旅客的解释工作越要做到位。

五一已经过去了，客流量也会慢慢的减少，自己也要调整好状态，干好每一天的日常工作。在五一期间特别感谢帮助过我的同事，有好多，真的特别感谢。希望自己可以做好总结，迎接下一次的客流高峰！

轨道交通客运服务总结篇二

20xx年春运从1月x日开始，2月x日结束，为期40天。春运期间，乌市道路运输共投放运力48286辆次，其中加班车571辆，疏运旅客178.01人次，投放跨省客车510辆，其中省级包车21辆，省级加班车173辆，输运跨省旅客1.89万人次，客运量与去年同期相比减少8.5%。春运期间，无发生重特大安全事故，无人员伤亡，无发生重大道路运输投诉事件。

20xx年春运主题为“便民利民，平安春运”，我局按照“科

学组织、安全第一、以客为主、优质便捷”的总体原则，精心组织，强化监管，圆满完成了春运任务。

一、春运前的准备工作

（一）制定周密的工作方案，强化春运工作的组织领导。为了确保完成春运工作任务，我局根据自治区交通运输厅、自治区运管局关于做好春运工作的相关通知要求，制定了《春运工作方案》，成立了春运工作领导小组，设立24小时值班电话，明确职责、落实责任，以人为本，部署、指导、督促、落实春运工作。

（二）召开动员大会，全面布暑20xx年春运工作□20xx年x月x日组织我市70余家客货运企业召开了20xx年春运及安全生产工作会议，全面布暑20xx年春运工作，提出强化运输组织，认真履行“三关一监督”职责，创造和谐的春运环境氛围等措施，努力实现“科学组织、安全第一、以客为主、优质便捷”的客运工作目标。

（三）把好源头，安全检查，消除隐患

春运期间，我局实行分片包干，责任到人的工作举措，强化有序运输，科学调配运力，加大安全检查力度，及时查处安全隐患，尤其对乘车出站的旅客是否配备安全带作为一项重要的检查内容，确保旅客出行平安。检查组不定期对客运企业的安全工作及春运准备工作进行检查，重点检查了各客运企业安全责任制、安全管理系统及gps卫星监控等各项安全措施的落实情况，以及驾驶员安全学习、安全管理人员配备等情况。对发现存在问题的企业及时下发了责令改正通知书，整改完毕后再进行复查。同时，加大了客运站“三不进站”、“六不出站”检查力度和客车例检报班、车辆资格审查、路单签发等涉及安全行车的重要环节进行了全面深入的检查，对存在的安全隐患限期消除，力求安全工作万无一失。

今年春运旅客高峰比较集中，我局要求所有符合准运条件的车辆参加春运，对检查合格车辆发放春运标帖，共投入春运客车48286辆次，同时储备了348辆旅游客车作为应急运力，为全力完成输运旅客任务提供保障。同时要求各辖区货运公司，准备吨位不同的货运车辆作为突发事件，天气等自然灾害造成鲜活农产品无法运送时的储备运力。

三、严格把关，确保春运安全

一是杜绝不符合参运资格的企业、车辆参加春运工作；

四是要求参加春运车辆参保种类和数额必须到位；

六是营运客车座位数、铺位数必须与《道路运输证》上核定的载客人数相符。

七是乘车出站的旅客必须系好安全带，不系安全带的及无安全带配置的车辆不许出站。

四、大力开展情满旅途活动

春运期间，各客运站开展了丰富多彩的情满旅途活动。碾子沟、南郊、北郊等车站候车室启动了24小时服务机制，提供免费开水、爱心暖手袋、流动服务车等候车服务。各客运站还储备了食品、饮料等生活必需品，确保旅客在客运站不受冻、不挨饿。增加售票窗口，延长售票时间，及时发布班车时刻和票源等信息，方便旅客购票乘车。军工客运站开设了“西域之情”广播站，碾子沟客运站增设了大型充电器设备及w—fi网络，这些人性化的服务措施使旅客倍感温馨和便捷。春运期间发生在道路客运战线中的好人好事层出不穷，如拾金不昧、救助困难旅客、扶老携幼等屡见不鲜，还有通过各种渠道为旅客找回丢失物品等，客运站工作人员良好的工作素养和默默无闻的奉献精神赢得各族旅客的赞许。

五、春运数据报送及信息上报情况

今年春运宣传报道有声有色，各客运站大厅和车场悬挂了春运条幅，电子大屏幕不断滚动播出宣传标语，显示浓浓的春运氛围。市局春运办严格按照上级要求上报春运数据，提供准确的数字信息。及时编辑春运信息，向春运办公室报送信息30篇。

在自治区交通运输厅、自治区运管局等上级单位的正确领导下，在我局全局运管人员的共同努力下□20xx年的春运工作已圆满结束。我们清醒地认识到，春运工作虽已结束，但道路客运管理任务仍然艰巨，“安全、优质、畅通、有序”仍然是今后道路客运工作的永恒主题。我们将以最大的工作热忱和高度的责任感投入到新的工作中，为我市各族旅客平安出行，为维护社会和谐发展做出应有的贡献。

轨道交通客运服务总结篇三

一年来，我站本着“向管理要安全，抓纪律保安全，用真情换安全”的安全工作理念，坚持“安全第一，预防为主”的原则，以让旅客“走的满意，走的安全”为切入点，着重加强对重特大群死群伤事故的预防力度，加大监督检查力度，抓紧了对站务人员以及从业人员的安全意识教育工作，全站形成了“人人讲安全，事事要安全，处处保安全”的氛围，确保了每一辆客车的安全行驶和每一位旅客的生命健康。

一、高度重视，严格排查安全隐患。

喝酒迹象的，进行酒精检测，确认当班驾驶员无酒精反应时，方按排班次运行予以报班。

二、严格管理，确保不留安全死角。

我们认真汲取各地发生的安全责任事故的沉痛教训，站明确

提出，不让“一起安全事故发生在客运总站，不让一起安全事故发生在客运职工身上”，在今年安全生产工作中，我站突出重点，制定方案，集中力量，消除安全隐患。对一些涉及到到安全方面的站务设施进行了整理维护，为防止安全事故和其它意外，在治理过程中，站领导对每项工作亲自指挥，亲自检查，并对每项治理工作进行签字认可，使各项治理工作落实到实处，没有留下一处安全死角和盲区。

三、以人为本。安全工作未雨绸缪。

我站一直把安全生产工作视为客运总站的“生命钱”。针对客运总站现状，我站从思想、组织、工作、措施四个环节上强化职工安全意识，提高自身素质，全面实施“人人安全员，天天安全日，月月无事故，年年保平安”工程，使安全生产工作作到了主动出击，关口前移，未雨绸缪。

从思想上高度重视安全工作。为促进广大职工和司乘员从思想上高度重视安全工作，我们以学习培训为手段，进行安全充电，强化安全意识，1-11月份我站安全室共召开驾驶员安全例会67次，学习人次达2935人。采取各种方法增强职工与司乘人员的安全意识，先后多次邀请省市交管大队领导进行知识培训讲座。在全站职工中开展安全知识考试，站共有100多人次参加考试。从工作上落实安全生产要素。为了将安全落实到实处，取得实效，我们采取抓宣传保安全的手段，重点解决部分职工和经营户思想上轻视安全，工作上忽视安全的薄弱环节。在春运、国庆期间与驾驶员签订安全责任书，即：《2012年春运安全责任书》、《2012年国庆长假安全责任书》、《2013年安全责任书》。从措施上保障旅客安全。我们坚持“以人为本、预防为主”这个方针不动摇，作好安全防范工作，在检查中严把关口抓好四防工作，严把车辆进站安全关；严把载客车辆安全出站关；严把进站旅客行李“三险品”检查关。抓好“四防”，要点关口严密防范，敏感线路重点防范，关键部位集中防范，突发情况紧急防范。四个环节上的有效衔接，确保了安全工作的落实到位，激发

了职工立足本岗，勤政为民的积极性和主动性，同时，也促使广大客运司乘人员牢固树立了“旅客生命大于天”的安全意识，扎实推进了我站的安全工。

在今后的安全管理工作中，我们将继续认真贯彻落实《安全生产法》不断总结经验，完善规章制度，创新管理思路，采取科学有效的安全措施，消除各种安全隐患，确保我站实现客车和旅客双重安全目标。

轨道交通客运服务总结篇四

xx年春节运输工作,自xx年1月14日开始至2月22日结束，共40天。春运期间，客运所积极发挥交通部门的职能作用，统筹安排人员强化治理、检查、指导工作，极大的方便了群众的出行，有力的保障了春运工作的顺利开展。

一、思想重视，组织严密。

客运所以全国、省市春运工作电话会议精神为指导，进一步统一全体人员思想，牢固树立“安全重于泰山”的意识，把春运安全工作作为春节期间的重要工作来抓。成立了由所长王文治为组长、各分管所长为副组长的春运领导小组，并设立春运办公室，具体监督指导全县的春节旅客运输工作。在工作中，突出抓领导带班制，领导负责制；安全生产责任制；应急救援体系三个落实，明确各自职责，细化工作责任，层层签订安全生产责任书，切块治理，严格把好，人、车、站、场所四个关口。为春运工作开展起了一个好头。

二、目标明确、工作细致。

1、拟发《致广大车主业户的一封信》300余份，下发给广大车主业户，提醒大家在欢欢喜喜过大年的同时，为了自己和他人的安全把好手中的方向盘，塑造良好的春运氛围，并购置春联180余套，向春节期间仍辛勤工作在道路旅客运输一线

的驾驶员送去最诚挚的祝愿，预祝他们生意兴隆、阖家幸福，此举受到广大业户的一致好评。

2、积极把握最新的天气、车辆运行状况，广泛利用广播、小黑板及时快速的将有关信息反馈每一个车主和广大乘客，恶劣天气条件下，下发书面通知要求广大驾驶员作好发车前的各项预备，建立健全各种防护、防滑设施，谨慎慢性，确保春运的安全。春运期间，共出黑板30余次，多次下发书面通知进行督促。

3、把好站门口，督促车站及站场对过往旅客的行包做好“三品”检查工作，严禁各种危险品进出站。另一方面，认真签发车辆运行记录卡，并充分发挥记录卡的作用，果断杜绝超员车辆出站，对未经检查、未签发记录卡的车辆一律不予出站。经过细致的工作，春运期间，未出现一例爆炸等事故，一辆超员车辆出站。

4、春运前，客运所牵头由站场运输公司负责人协助对所有的参运车辆的车容车貌及安全技术状况做了一遍彻底的检查，结合春检对车容车貌差和未经春检的车辆一律不准参加春运，具体由两个外勤组在查超员、治违章的同时，全天候的巡查、监督指导。经检查有三辆车被停班不予参加春运。通过客运所积极的努力，春运期间未出现一起超员事件，未发生一例重特大交通事故。

三、措施得力

有力的保障了春运期间旅客的返乡和出行。针对每年春运期间可能发生的一些情况，为确保雨、雪、雾等恶劣条件下的行车安全，客运所特研究出台了《春节运输工作方案》、《安全应急预案》等一系列行之有效的措施。并要求站场、运输公司制定相应的《紧急疏散方案》和《重特大安全生产事故应急处理预案》。从各公司选取6名技术过硬的驾驶员和车容车况好的车辆担任春运值班，以做好非凡条件下乘客的

疏导工作，防止旅客的滞留。通过一系列的措施，使乘客走得了、走得及时。春运期间，共完成旅客运输71200余人次，未出现旅客滞留现象。

四、纪律严明，基础工作抓得牢。

“春运办”、各驻站办公室、坚持24小时值班，及时把握车辆运行动态和客流量，做好上传下达和各种统计工作。尤其是所长王文治，40天来一直坚守岗位，坚持不定时的到各客运站巡查、指导，并设立旅客投诉站点，及时处理旅客的各种疑难问题，给“老、弱、病、残”旅客予以关怀帮助。

轨道交通客运服务总结篇五

撰写人：_____

日

期：_____

xx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158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，其中：省际线路10条，省内线路38条，市内线路3条。平均日发班次240个，日平均输送旅客3500余人次，营运客车301辆，总计6718座位，其中：本地车152辆、3368座位，外地车149辆、3350座位。大型普通

车121辆、3370座位，中型中级车180辆、3348座位。进站车辆单位29个，本地5个，外地24个。

全站现有职工87人，男36人，女51人，平均年龄35岁，党员5名，团员9名，大专以上学历16名，高中、中专学历53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xx月xx日，完成售票总xx万元,实现营业收入xx万元，完成局下达全年任务的1%。

发送运营班次xx个，输送旅客xx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0.1‰,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。

加强基础建设，完善设施功能

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“保持共产党员先进性教育”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。

范文仅供参考

感谢浏览