

2023年铁路乘警总结报告(优质6篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

铁路乘警总结报告篇一

20xx年春运期间，在上级部门的正确领导及当地政府的各有关部门的大力支持下，我处结合辖区实际情况，大力开展春运各项工作，在春运40天中，参加执法人员260人次，出动执法车辆11车次，出动执法船艇32艘次，检查渡口4处，检查船舶80余艘次，查处船舶违章2起，消除安全隐患1处，悬挂春运安全宣传横幅1幅，发放宣传材料38份，办理船舶进出港签证1艘次。通过各相关部门的通力协作和我处工作人员的努力工作，确保了辖区春运期间水上客、渡运交通的安全、有序、畅通。现将我处的工作做法汇报如下：

一、加强组织领导、及早部署准备

在春运前期，我处根据市局春运安全工作会议精神和**分局

20xx年春运水上交通安全管理实施方案，根据省厅和省局“早准备、早检查、早部署、早落实”的春运工作指示精神，坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，成立了春运工作领导小组。将春运工作精神向全体干部职工进行了传达，对春运期间的工作开展进行了分工，确定了带班领导，安排了值班人员，制定了应急预案。

二、加强安检，严把准入关

认真组织开展水上交通安全大检查，并紧密配合专项检查组

开展督查工作。对辖区所有客、渡船舶进行了安全检查，对发现的隐患督促船舶所有人、经营人进行了整改，并安排专人跟踪检查整改落实情况，严把了参加春运“四客一危”船舶的准入关。

三、突出重点，强化监控，严格执法，确保安全

我处在这次春运中以重点水域、重点客运航线，重点港口码头，和“四客一危”船舶、“三无”船舶、非客船载客为重点防范对象，强化现场监控，细查安全隐患，严纠违法违章，狠抓措施落实。

（一）、加大了巡查频率，对重点水域青石湾滩每天进行巡航检查，严禁淘金船非法作业，认真检查辖区重点航段的通航环境，清理碍航物、鱼网，整治违法、违章行为，对一些船舶的违章行为起到了很好的震慑作用，规范了船舶航行秩序。保障船舶航行安全。

（二）、强化对重点码头和重点水域的现场监控，坚决制止客船超载与非客船参运行为发生，渔船非法载客，确保客渡运正常秩序。每天处里都要派2名海事人员对客渡船进行现场监管，维护码头现场安全秩序，多次防止了客渡船超载行为的发生，有效的保障了我县春运期间的渡运水上交通安全。

（三）、要统一思想、加强春运期间的安全值班，坚持24小时值班制度，单位主要领导要保持通讯联系畅通，值班人员要严格执行相关应急预案，及时处理、上报突发事件和有关问题。

四、认真做好应急处置和内部安全管理工作

根据我处的春运工作方案，节前，处领导带队对船艇、趸船进行安全大检查，检查了防冻、防滑物资和器材的到位情况，防冻、防滑、防火工作和防风、防雾、防碰撞等安全措施

落实情况；强调了海巡艇正常运行对保障水上安全监管的重要性，要求加强对机器、电器等设备的维护保养，使之处于良好的技术状态；进行了安全纪律教育，严禁酒后操作，强化自身安全意识，提高遵章守纪意识，确保船艇、趸船安全无事故，保证海巡艇处于随时可用状态，保障我处各项工作顺利开展。另外，我处还认真做好内部安全工作。节前组织专人进行了有重点的专项检查，着重加强内部管理，做好防火、防盗工作，确保内部安全无事故；办公室对机关大楼内的消防设施、电源电线等安全设施进行检查，对有关票据、防盗等工作进行了再次排查和详细布置，全方位消除安全隐患。

****县地方海事处**

铁路乘警总结报告篇二

根据集团及广深公司领导在春运电视电话会议上的讲话精神，我段“ ”召开了春运提前介入动员大会的工作安排，我管理所立即行动起来，成立了以管理所主任李育宁、书记杜众为组长负责全面工作，白清其为副组长、管理所干部和各工区工长为组员的春运工作领导小组，管理所实行包点责任制：李育宁□xx兴(二工区)、温卫雄(一工区)包保点韶关地区。杜众、黄玉才包保点坪石地区。白清其、黎明包保点乐昌地区。包保点乌石地区。

根据广供电段安发[20xx]40号文件《关于认真做好广州供电段20xx年春运工作的通知》要求，春运前做好了以下工作：

- 1、深入开展了作业对规对标检查活动，迅速解决影响春运安全的突出问题。各班组扎实地推进作业对规对标大检查，将整顿职工“两纪”作为最基础、最关键的`工作来抓。从作业程序、作业纪律、作业标准、作业质量上进行规范，使职工“两违”得到根本遏制。

2、做好应急预案工作。对春运中可能发生的问题提前做好预案，从车间到班组层层预想，落实提前防范的措施。做到预案切实可行，处置快速高效，责任到人。对坪石、乐昌中心配电所的非正常情况供电和跨所供电进行了部署和预想。

3、抓好人员的业务培训工作，全面提高人员素质，全员参与春运。配合教科开展培训，结合各个岗位的特点进行针对性培训，重点要学习春运文件、岗位应知应会、非正常情况下的行车办法和应急预案等。同时，迅速将《广铁集团严禁以票谋私若干规定》手册发至每一名干部职工，保证人手一册，做到记名传达。

4、抓好安全专项整治工作。一是抓好施工安全专项整治。切实抓好施工组织，严格施工安全卡控，在准备工作、人员、组织、管理等完全到位的情况下，才能进行施工作业，确保施工绝对安全。二是抓好防寒过冬安全整治。认真落实防寒过冬防范措施，有针对性地开展设备防寒整治，防止电力贯通线断线等设备故障。

5、加强了抢修料具的保养和事故抢修准备工作。管理所、工区在春运前对抢修机具、材料、通讯、照明等设备进行了一次全面检查，并组织事故抢修演练。

6、做好了春运期间电力工区每五天安排一次管内巡视安排。同时要求管理所包点干部在工区食堂就餐，住在工区、督促、指导包保对象安排好日常的巡视并做好记录。

1、根据坪石大桥因桥面维修施工，我所电源一、二两路电源电缆临时迁到桥底，不符合安全供电要求的情况，已联系施工方，同意将河中电缆放置在桥面人行道上，并已执行施工完毕。桥面施工完成后，按原方案已及时恢复。

2、全面开展了自闭贯通电力线路接地装置检测及整治工作，整治接地极共266组。

3、完成韶关至山子背自闭34#~36#杆，贯通64#~67#等架空改电缆整治工作。

4、韶关至黄岗自闭80#~81#杆10kv电缆更换280米。

5、加强对自闭/贯通电力线路的巡视，及时砍伐了侵入安全界限内的树木。在乌-马贯通等区间已及时砍伐了侵入自闭、贯通电力线路的树木300多棵。

6、各站场以及韶关地区生活区路灯低压线路及灯具已全面进行了整治和修复。经统计，更换灯泡342个、镇流器105套、灯座103套，整治其他照明灯具问题78处。

7、对管内配电所、远动房等主要行车信号供电设备进行了检查，对查出的48个问题已及时进行了整改。

(一)加强管内设备巡检。

铁路乘警总结报告篇三

20xx年我县春运工作在各级党委、政府的高度重视下，在社会各界的大力支持下，已经圆满结束。为认真做好今年全县交通行业道路、水路春运工作，我局在县委、县政府和上级交通主管部门的统一领导下，坚持以“三个代表”重要思想和十六届三中全会精神为指导，牢固树立“安全责任重于泰山”的思想，坚决贯彻执行“安全第一、预防为主”的方针，有力地推动了全系统及运输企业、汽车维修企业、车站、渡口春运安全工作，较好地完成了春运工作任务。

为尽快进入春运工作状态，切实加强全系统，特别是各职能部门的组织领导，做到早计划、早安排、早部署、早落实。我局于1月1日专门成立了以xx局长为组长、xx为副组长的春运领导小组，并制定出全局春运工作实施方案及应急方案，下设办公室（交通局安办），指定专人负责，以加强对全系统

及运输企业、水上交通等各项春运工作的组织领导和组织协调。

在局领导的高度重视下，我局通过下发和转发有关通知精神、召开运输企业春运工作会议、张贴春运安全宣传标语和印制发放《20xx年春运须知》、《致春运驾乘人员的一封信》以及利用广播、电视进行宣传报道等形式，开展了一系列旨在做好春运安全的前期准备工作。1月2日，我局与交警、安监等部门联合组织，并在县分管领导亲自参加和主持下，召开了全县春运交通安全工作会议。1月6日，在将乐车站，我局同有关部门隆重举行了“20xx年将乐县春运交通安全誓师大会”。

我局根据有关权威部门对全县春运的调查分析和预测，即：今年春运（从1月30日开始，3月10日结束，为期40天）全县道路旅客运输量将比去年同期增长约3%。认真分析今年春运新情况、新特点、新问题，在坚持“重点是客运、兼顾货运、点面结合”的原则下，研究制定了全系统春运实施方案。同时，根据行业管理要求和本县的实际，安排落实局各科室和有关职能部门及各运输企业制定具体工作方案和两套春运预案（一套是没有发生甲流感的春运预案，另一套是出现甲流感时的春运预案）。

在局领导的高度重视和带领下，县运管所、局工程路政等职能科室，认真结合行业工作特点，进行春运各项工作部署。县运管所在对全县道路、水路客运运力进行了多次详细统计和预测的基础上，按经营资质条件要求，对参加春运的客运班次和班期进行密度调整，放宽加班车和包车的限制，以确保充裕的春运运力；同时安排运管执法人员到车站值勤，加强对车站运输秩序的管理。为做好春运期间水上交通安全管理，尤其是全县七个渡口、七艘渡船的安全渡运工作，局安办、县运管所多次开展春运前渡口、渡船的安全检查，及时排除了多处事故隐患，同时在加大投入资金配齐配足渡船的设备救生器材的基础上，指定有关海事执法人员协助有渡口的乡镇、村做好春运安全检查和值班工作。局工程路政股

从“确保春运公路畅通”的思想出发，开展了县乡公路路况专项检查，投入资金，及时清理路障和设置公路警示标志或临时隔离栏。

按照我县春运工作的实际，道路客运安全和水上交通渡口渡运安全历来是春运安全的重中之重工作。加强对客运市场的源头管理，是确保春运安全的基础。进入春运以来，我局领导及安办、县运管所执法人员一直把车站、渡口码头运输安全工作作为检查落实的重点。在道路客运安全管理方面，坚持以“三把关一监督”为原则，除增派运管执法人员进驻车站值勤以维持正常客运秩序外，严格对客车日、趟检制度的执行情况进行监督检查；对客运车辆运行，除对驾乘人员证照严格审查和把关外，坚决执行省运管局和省交警总队〔20xx〕125号文件精神，进一步开展反超载、反超速、反疲劳开车的专项整治活动，严厉打击无证经营、超范围经营和客运市场中的“宰、甩、卖”客违法行为，促进客运企业做好安全生产自查、自纠工作。在水上交通安全监督管理方面，坚持以渡口安全管理为重点，以水上交通安全“三长”责任制作为主要管理手段，依法履行监督管理职能，督促有关乡镇加强渡口值班和日常安全管理。据统计，春运期间全局开展道路、水路安全检查活动共50余次（道路运输检查30余次，水路检查20余次），出动执法检查人员330人次，检查各类运输车辆620辆，检查船舶60余艘次，查处违章车辆85辆次（其中：超载9辆、非法从事危险品运输车辆2辆、私家小客车1辆），查处船舶违章行为5起，现场分流旅客42人，行政处罚金额12000元。

另据有关部门统计，春运期间，道路旅客运输实现安全运送旅客109955人次，水路完成安全运送旅客14200人次。

总之，在全系统及运输企业、车站和有渡口的乡镇、村及社会各界的共同努力下〔20xx年全县春运圆满实现了“安全、优质、畅通、有序”的目标。但同时暴露出不少的安全方面问题：一是县内短途客车业主执行日、趟检制度不自觉，时有

逃检行为；二是一些有渡口的乡镇、村对交通安全工作的重视程度较低，较少开展安全检查和安排渡口安全值班；三是有些运输企业重效益、轻安全的现象仍然存在等等。因此，全局应振作精神，以十六届三中全会精神和“三个代表”重要思想为指导，继续认真贯彻执行《中华人民共和国安全生产法》，坚持“安全第一、预防为主”的方针，加大安全生产监督管理力度，坚决完成各项安全生产工作任务，取得更大成绩。

铁路乘警总结报告篇四

*月*日上午，全局春运暨月度工作电视电话会议结束后，我段立即对照会议精神，进一步完善方案和措施，对春运及2月份工作进行了再研究、再部署。

1、迅速传达学习会议精神。我段结合大交班会的召开，召集段领导班子、各科室及各车间负责人，全程收听收看了会议，并在会后立即结合段2月份重点工作安排和我段春运组织实施方案，对会议精神进行了传达，再次明确了各部门包保分工责任，将*局长重要讲话上载到段网，要求认真组织开展传达学习和贯彻落实。

2、成立了以段长、党委书记为组长，段其它领导班子成员为副组长，各科室负责人为成员的段春运领导小组，在抢修调度车间设立春运调度指挥中心，成立了三个春运包保组，制定了包保分工表，分区段全面掌握包保车间、班组、生产动态和临客值乘工作，提出工作要求，及时协调解决需段解决的问题；要求各包保组深入现场，上车下线，检查现场安全生产状况，每周添乘包保区间机车1次、作业车2次，及时掌握设备运行状况。各车间干部也对管内班组和设备划分了包保责任；分别明确了春运期间机关各科室的职责并按职能分工牵头开展工作。

3、按专业分工合理统筹，排定了段春运期间值班表，

明确了干部值班要求，对春节值班采取区段责任分工负责制，**-**区段值班地点为**，**-**区段值班地点为**，两个值班点分别负责该区段春节期间抢险现场领导、供电调度和生产调度台坐台指挥和节日期间生产现场的检查慰问。值班干部确保手机24小时畅通，保证正常工作的开展，并随时准备应对突发事件。

4、深入贯彻国务院、铁道部、路局春运有关安全工作

精神，落实好成铁安电[20xx]*号、机电[20xx]*号电报通知要求，组织干部、职工认真查根问底，对照反思，开展好“强基础、抓管理”百日安全、百日劳动安全、节前安全、作业车安全等专项整治活动；深入开展安全教育、隐患排查、“两违”检查、施工配合检查及春运设备整治、轨道作业和雾季行车安全整治等工作，确保实现春运安全稳定。

5、加强设备整治，及时消除缺陷，确保设备稳定。各专业结合冬季气候特性，对段管内设备开展一次全面检查，重点检查线岔区设备交叉状态、有无碰弓情形，斜拉线、直吊索、分段绝缘器状态；变配电所主导流回路、二次端子紧固状态、交直流系统、远动设备；电力贯通线杆基基础、隔离开关、线路危树；车站信号、通信、售票系统、候车室电源状态；轨道车“三项设备”；取水设备、扬水设备、净水设备、消毒设备、上水设施状态。发现隐患及时排除，保证供水电设备以良好的状态投入春运。

6、抓好春运期间日常生产组织。一是增加巡视密度和

力度，安排专业能力强的人员，加强对接触网、电力设备的步行巡视，在“天窗”内安排轨道作业车车巡，防止接触网“松、脱、落”。二是做好各施工点质量卡控，通过网检车和激光测试仪对施工后设备参数进行一次全面检查，对施工过程中发现的设备隐患逐一登记销号，双方签字确认。三是加强轨道车的监控装置使用，加强高寒地区轨道车的防冻措施，

强化雾季行车管理，坚持每天库内检查起车制度，包保干部要加强轨道车的添乘抽查工作力度。四是落实好冬季野外作业、登高作业的防寒防冻等劳动安全措施，开展劳动人身安全预想活动。五是组织好临客值乘的组织工作和人员管理，消灭路风事件，确保路风“零暴光、零投诉”。六是检查消防设备、易燃易爆和毒品、化学品的储存和使用，加强春运期间的内部安全保卫工作，加强站车秩序的宣传教育。

7、全力做好应急抢修工作。一是对所有预案进行再次

检查和修订，提高预案的可行性和针对性。各车间组织开展一次事故、故障预案的全员学习和典型事故故障的抢修演练活动。二是加强应急抢险工具、材料、车辆检查，确保状态良好。对抢险用工具材料进行一次全面清理补充并派专人保管，专料专用；按定额配备发电机和照明器材；对轨道车辆、汽车进行全面检查，确保油料充足，状态良好。三是成立以车间主任、技术员、熟练工为骨干的春运抢修组，抢修出动时间白天10分钟，夜间15分钟。四是做好冰雪凝冻天气应急组织，做好应急发电机的管理和维护，组织好发电、维护人员、相关工具、材料和8小时以上的燃油，确保特殊情况下能随时投入使用。五是做好应急救援信息通报和传递，发生事故故障时，车间要立即组织抢修，并在10分钟内向段生产调度和供电调度汇报，当班调度及时通知值班领导、技术科、安全科、抢调车间值班干部在10分钟内到达调度室指挥组织抢险。

8、贯彻落实年初系列会议精神，统筹推进其它重点工作。一是广泛学习宣传系列会议精神，把全路、全局今年面临的形势、任务目标、具体工作传达到每一名干部职工，统一思想，凝聚力量。二是结合路局确定的各项目标任务和我段实际，制定全年工作任务目标，落实具体措施、责任人和完成时间，确保全年工作有序推进。三是要将路局下达的预算目标倒排计划，层层分劈，逐级下达，落实到人，同时加大增收节支力度，确保成本有序可控。四是安排好节日期间职工生活，

解决春运值乘人员的后顾之忧，做好各项后勤保障工作，开展节前慰问和“送温暖”活动，确保慰问一线职工100%全覆盖。六是做好春节前后的信访稳定工作，再次排查和梳理不稳定因素，坚持“零报告”制度，确保实现“两杜绝、两减少”。

铁路乘警总结报告篇五

1月28日，县政府召开了xx县xx年春运工作动员大会，安排部署全县春运工作。成立了以副县长、县公安局局长xxx为组长，副县长xx为副组长，各相关职能部门负责人为成员的春运工作领导小组，全面负责我县的春运工作。领导小组办公室设在县经信局，负责春运工作的统筹协调、情况收集、信息报送、督促检查，生产要素保障及日常工作。县经信局（春运办）、县交通局、县公安局等部门提前制定了春运工作应急预案，应对及处理春运中出现的各种不确定情况和突发事件。县级各相关部门和乡镇迅速落实了xx年春运、铁路护路工作会议精神，建立了相应工作协调机制。

2月4日，春运伊始，副县长xx带领县政府办、县春运办、县公安局、县交通运输局、县公安交警大队、县公安交巡警大队、县运管所等部门负责人对我县春运工作情况进行检查，仔细查看了各重要路段春运准备、执勤、巡查、道路管养及安保设施等情况，看望了春运工作人员。要求县春运办做好统筹协调、督促检查工作，各相关部门进一步履职尽责，密切协作，共同推进我县春运工作平安有序进行。

春运期间，县春运办协同县公安局、县交运局、县交警大队、县交巡警大队、县运管所、县路政大队等部门多次对xx路、xx路、xx路、xx路、xx路沿线进行了交通运输安全大检查。同时对火车站、汽车客运站、北门码头等地进行了安全检查。对检查中发现的问题，县春运办及时和相关部门进行了沟通协调，落实了整改措施。

春运40天来，县公安部门投入警力2532人次，共查处各类交通违法行为6389起，排查整改道路安全隐患98处，查扣非法营运的各类车辆23辆。县交运部门一是投入各类营运车辆418辆，有效保障了运力；二是整治各类安全隐患51处，查处超载超限车辆62台次，强制切割非法改装改型车辆10余辆，及时消除了隐患。均确保我县春运工作的正常秩序。

在科学预测需求的基础上，县运输部门加强运输组织，统筹安排运力，并根据实际客流情况，适时提高车次密度，满足了旅客出行需要。春运期间，我县公路客运投入运力4.475万班次，日均投入车辆1110车次，完成客运总量81.514万人次，同比增加34.2%□xxx火车站共计开行临时客运列车48列，其中开行始发去往广州东10列、上海13列、北京西7列、西安临时客车18列，发送旅客6.2万余人次，比去年同期增长4000余人次，有效缓解了客流运输压力□xxx县航务管理处投入机动客船81艘，2731座，完成水路客运量16万人次。

交通运输部门及企业对投入春运的运输设施设备进行了全面的检查整治，严禁不符合安全条件的运输设施投入运行。春运开始后，县春运办组织相关职能部门对车站、码头、重要路段等重要场所进行了专项安全检查，督促有关部门和单位进一步落实措施，加强巡查，严防超载、超速、疲劳驾驶等违法行为；同时，县公安部门加强了对车站、码头的治安秩序整治工作，严厉打击倒票贩票和各种违法犯罪行为。县汽车站严格落实“三把关、一监督”及“三不进站、五不出站”规定。县航务管理处严格安全管理，杜绝了无序客运和超员现象。

县综治办、公安、卫生、工商、发改等部门加强了对车站、码头等场所的专项整治，确保了旅客购票乘车秩序良好、饮食干净卫生、车票价格稳定；县汽车站增设了售票窗口，延长售票时间，并在站容车貌、通行秩序、运输信息等方面增设服务项目□xxx火车站增设电茶炉、阅报栏、青年志愿者温馨服务站、客运引导和服务标牌等设施，为旅客营造舒适的

候车环境。同时还成立了“党团员爱心服务队”、“青年志愿者服务队”，为老弱病残孕提供特殊帮助达145余起。

铁路乘警总结报告篇六

为了切实加强今年春运工作的落实，认真贯彻公司20xx年春运工作安排意见，春运前组织召开站务科全体员工春运动员大会，布署了今年春运各岗的任务，并且将各项工作细致到个人，制定了春运旅客运输应急方案，有力地保障了春运工作的顺利展开。

今年春运共计发班15603班次，输送旅客万人次，实现营收万(不含县内短途)，比去年同期营收增加了万元。其中：加班106班次。小件寄存万元。

1、强化安全意识，坚持以人为本的指导思想，安全运输是春运工作的重点，各岗位员工牢记树立安全第一，预防为主的方针，严格执行操作规程。

2、加强安全宣传教育，充分利用广播加大安全宣传力度及时向经营车主和驾乘人员传达有关安全会议精神。

3、抓好源头管理，坚持“六不出站”制度，春运前对进站参营车辆的资质进行严格审查，对不合格的车辆采取停班整改，工作总结《春运工作总结范文站务科工作总结》。严格执行合格后车辆方可报班的原则，同时对驾乘人员进行安全预警教育，坚持“六不出站”制度，认真检查“三危物品”发现可疑行包及时汇同安保部共同检查处理，通过大家的共同努力，无一例违规车辆出站，车上无一例旅客携带“三危物品”乘车。

1、今年春运投入运力337辆，共计客位9027座。春运期间采取运力管制，凡进站参营的车辆一律不得停班、脱班。无故停班、脱班的车辆按《客运管理实施细则》之规定进行处罚，

确保了今年春运运力的有效发挥。

2、根据旅客流时、流量、流向及时组织车辆串线加班，最大限度的提高车辆利用率和上座率，缩短旅客滞留在车站的时间。

1、为了更好的发挥各岗位员工的工作效率，合理安排工作计划。根据往年的`春运经验，结合今年春运的特点，站务科各管理人员天天亲临现场指挥，并对岗位人员进行了临时调整，组成了专线班车专人检票组。特别对重庆客流量较多的班线，设立了专人微机检票、打单。且根据每日的客流量情况，立马作出应对措施，实行依次发号排队检票，真正杜绝了在客源高峰时段检票混乱之现象。春运期间组织员工加班，特别是超长线、重庆班线，经常加班至深夜，乃至通宵。熬得个个嗓子嘶哑，超量的服用润喉片。吃盒饭，睡办公桌均无一人怨言，真正体现了站务科全体员工爱岗敬业，以企业为家的奉献精神。由于春运期间客流量较大，车辆周转速度相对较慢，加之天气变化因素造成应班车辆不能按时到站应班，全体站务科人员共同向旅客做好解释工作，稳定旅客情绪；同时与经营车主协商，为不能及时乘车的旅客免费提供食宿，得到了旅客的高度赞扬。全体员工在繁忙的工作中，做到细心谨慎，忙而不乱，在做好本职工作的同时不忘服务质量，为旅客排忧解难，照顾重点旅客优先购票乘车，由于我站条件有限，未设军人、学生、儿童、民工、残废军人售票窗口，采用口头方式向旅客宣传，并及时让他们优先购票、乘车，得到了旅客的好评。广播员利用广播帮助旅客接待客人和寻找小孩十几次，这样助人为乐的事迹在站务科数不胜数。

2、认真接待，及时解决处理旅客投诉5起，投诉处理率达100%，让旅客走得及时、满意。

20xx年的春运已经圆满结束，虽然在全体工作人员的共同努力下取得较好的社会效益和经济效益，但站务科管理人员一直要求大家坚持不懈，累积经验，进一步提高服务质量、服

务意识、服务技能，加强部门与部门之间的衔接，使站务科在以后的工作中更上一个新台阶。