

# 2023年车站站务员个人工作总结 汽车站 个人工作总结(实用5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 车站站务员个人工作总结篇一

回顾这半年来的工作感受很深，有收获也有不足，收获是在领导的正确引导下我们的服务得到各级部门的认可和旅客的高度赞誉，客服热线已经成为广大旅客家喻户晓的电话，为旅客出行带来了方便，同时也提升了总站的声誉。

这也不断的要求自己在本职工作上做到业务熟练，态度和蔼，细心周到，从旅客需求上提供服务，不断改进服务方法达到旅客满意，提升了客服中心的知名度，旅客咨询的人数不断攀升，电话咨询方便到千家万户，电话订票带购票业务及中心城区送票业务，旅客足不出户就可以买票，享受超值服务，大大方便了旅客。

虽然没有面对旅客，没有眼神的交流，没有肢体语言，但我们用真诚的话语服务旅客，感动旅客。同时也深知电话岗位的重要性，我们提供的信息与车站经济效益息息相关，必须保持严谨的工作作风，一点马虎不得。尤其是在客运中心多家单位营运的严峻形势下，强迫自己加强自身素养的提升，以适应不断变化的环境，为车站的发展贡献力量。同时自己的不足还需进一步改进。

在服务旅客中出现的问题进行分析，以便今后工作的'开展，

对出现的问题进行纠正，才能不断提升自己的服务技能。

旅客投诉问题种类很多，其中包括车站服务乘车途中倒客没有送到目的地中途乘车多收钱、中途乘车被盗等等，总之是自己的利益受到侵犯，涉及到诸多方面问题。

这让我觉得要掌握更多的知识比如：法律、法规、客规及车站规章制度还要有平常经验的积累，遇到投诉时首先要沉着冷静，比较公平公正站在旅客的角度思考问题，其实旅客所反映的问题也是我们服务中存在的问题，只有不断的吸取旅客的意见，我们的服务才不断完善。在工作中不断学习，才能更好解决问题维护旅客利益，赢得好的信誉才能不断提升车站形象。

企业要发展就要不断推出新的产品，占领市场的主动权，那我们的产品就是服务，只有服务不断创新实现个性化、差异化才能吸引旅客可以开通短信平台与旅客建立长期的客户关系，在车站开通新的班次时我们可以发送信息，让旅客在第一时间了解到车站动态，在雨雪天气让旅客添衣保暖增强了与旅客情谊，我认为与旅客的关系就是要建立在关心关爱的基础上，那么旅客乘车的时候是不是也会想起我们的xx汽车总站呢。

## 车站站务员个人工作总结篇二

各位领导、同志们：

大家好！

时光转瞬即逝，忙碌的一年已经过去，将迎来崭新的一年。在20xx年工作当中，在公司各级领导、各位同事及广大职工的关心帮助和支持下，我始终站在车站安全生产稳定的高度，以实现车站的运输安全平稳有序为中心，认真履职，落实好各项工作。一年来，基本完成了上级交给的各项任务；在业

务知识的学习和工作能力的培养方面以及对管理工作的协调与处理方面，本人通过加强学习，认真摸索，不断总结，今年较好地完成管理工作；在工作态度和勤奋敬业表现方面，本人一贯作风扎实，勤勉敬业，工作中任劳任怨，能够做到率先垂范，起到模范带头作用。下面，我将一年来的工作汇报如下：

一是建章立制。汽车站是窗口单位的亮点，是直接关系到旅客对我站的第一印象，因此，为了规范岗位行为，转变工作作风，接合公司安全生产达标工作，制定各岗位的工作职责，完善各项规章制度，制定安全生产工作目标，捋顺法律法规文本资料 and 安全生产隐患排查档案管理，与员工层层签订安全生产目标责任书。

二是规范日常管理。车站的管理根本在于人员的管理，其中站、班组人员更是起到了核心的作用，每月实行有计划安排员工的上下班安排表，要求值班站长每天必须严格认真的填写值班日志，督促、巡查员工的到岗，及当天发生的事故处理工作，每月制定出月度工作计划安排表。

三是狠抓业务学习。抓好业务学习，强化岗位培训，结合公司安全生产达标体系管理工作，组织员工学习各岗位的工作职责、岗位安全生产操作规程，及站务重大危险源的识别，提高从业人员的业务培训，每月要求汽车站班子成员不定时组织人员进行安全隐患排查，定期组织消防演练及突发事件的应急处理，现场在安检台、车辆进出站口进行安全规范讲解。

四是完成任务指标情况。全年完成售票收入1460多万元，共计发班69409次，输送旅客76万人。并顺利通过了上级部门安全生产大检查活动和客运站级复核。

为妥善做好环境卫生清理工作，成立了环境卫生清洁工作领导小组，全力组织全站员工对站场及院内花池、厕所、候车

室，全面进行消毒、清洗、打扫，加强对驾驶员、承包主的车容车貌督促管理，确保站内卫生整洁，为广大旅客和司乘人员，提供一个舒适洁静的候车环境。

安全是运输生产的重点，车站建立和健全安全生产管理制度，成立了安全领导小组，配备安全专干，年初与各营运车辆签订进站协议，安全责任状和“三品”堵查责任状，制订了车辆安全检查制度，不定期对营运车辆的证件、灭火器、三角木、安全锤进行检查登记：逢节假日、旅客高峰期，为确保“三品”检查落到实处，严格执行三不进、六不出的规章制度，有效控制危险品进站上车。坚决杜绝无证、带病、超载车辆出站营运。

回顾这一年来，在工作中收获不小，但也有不足之处，在今后的工作中，我会总结经验，寻找差距，克服不足，加强业务学习，只有不断学习，努力提高自身素质，才能适应企业发展的需要，才能跟上时代的步伐。

## 20xx年工作计划

1、加强车站员工业务安全培训、服务意识的培训，以优质、热情、周到的服务为广大旅客服务。

2、2013年我站继续加强车辆管理，加大检票和门检力度，堵漏洞、抓票款，争取完成2014公司下达的生产任务。

3、进一步做好车站对外宣传工作，全力打造“凤诚服务班组”品牌形象。

谢谢大家！

最后，我热情欢迎大家对我提出宝贵意见！

## 车站站务员个人工作总结篇三

xx年春运工作，从1月16日起至2月24日止，共40天。春运期间，我站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。

春运一开始，我站就积极组织实施县局xx年春运工作方案。站领导精心组织，周密安排对可能发生的突发事件提前准备，对消防设备、安全设施进行全面检查，重点岗位如人车联检、“三品”检查、进出站、现场管理等岗位增加人员。客运站全体员工以高度的责任感，认真的工作态度，积极主动投入到春运安全工作中，全面保障了春运工作的正常运行。下面对今年的春运工作总结如下：

春运工作圆满完成离不开思想高度重视和精心组织安排，站领导为了确保春运工作顺利进行，把春运安全工作放在首位，认真落实县局和县运管所部署的春运各项工作，制定了春运工作方案、成立春运安全保卫工作领导小组，制定突发事件应急预案和春运值班制度，公布值班名单。召开春运动员大会，将春运安全工作落实到实处，将安全责任落实到每一个人。我站从思想上高度重视安全工作，做好恶劣天气的准备工作，认真做好各线路车辆的检车工作，针对冬季冰雪路况做好宣传学习，要求各线路客车备好防滑链等安全实施，防止疲劳驾驶和酒后驾驶，及时协调处理各种突发事件，严防安全运输事故，做到组织到位、措施到位、责任到位，确保了安全运输正常有序的进行。

春运期间我站利用简报、宣传栏和横幅等多种方式进行宣传，与进站发车的驾驶员、车主面对面交流冬季安全行车经验，要求他们及时维修车辆，并叮嘱驾驶员做到春运安全行车。

春运前对全体员工进行了春运动员和春运安全学习，对春运期间可能发生的客流突增、安全事故、火灾雨雪恶劣天气等

突发事件提前预测演练，并签订安全责任书。

强化对营运车辆及驾驶员的安全检查力度，春运期间增加了检车人员，把好车站安全源头关。

对各进站春运车辆进行全面检查，车辆是否按期参加车辆综合技术性能检测和二级维护；车辆技术等级是否与经营范围相适应；客运车辆是否按规定安装并使用gps行驶记录仪，保证有效正常监控。各车辆严格执行人车联检工作标准，不符合要求、安全无保障的车辆，一律禁止参加春节运输。

对各种证件和驾驶员的检查工作。按照上级新的要求，利用新的“安全例检单”和“派车单”。严格检查“六证”、“两单”，严禁酒后驾车、严禁疲劳驾车，发现无即时证明、即时证明过期或人证不符、车证不符、车辆安全技术不达标者，一律不准参加春运；严格执行各车辆的人车联检，严格审查其营运手续和各项保险，严禁违规加班包车。本站还对各营运车辆的有关证件和安全随车设施分别进行了拍照，以此作为影像材料予以存档。

认真落实“三不进站、六不出站”规定，在客运站有“三品”专人检查，新印制了“安全出站登记表”和“三品检查登记表”，做到了四有，即：有专人、有检查、有记录、有处理；把“三品”查在站内，堵在车下。防止发生破坏事件和违章、违规现象，杜绝各类责任事故的发生，保证了春运安全源头关，确保了旅客生命安全，使旅客出行安全得到了有力的保障。

春运期间，严格落实安全管理在现场制度，安全人员到发车现场，坚决杜绝一切违章违规行为的发生。

对违规、违纪车辆进行严格检查，每天都对各客运车辆进行安全例检和出站登记，不符合要求的车辆，决不放行，对超员车辆坚决不予放行，努力做好乘客思想工作，将超员乘客

安全有序的进行分流，对车辆违规违纪按规定进行处理。

加强春运及春节期间值班工作，坚持24小时值班，落实值班制度，对节日期间的值班工作全面安排，把责任落实到岗、到人。客运站工作人员要24小时开机，确保信息畅通。值班人员要坚守岗位，认真履行职责，密切关注和了解本站的安全运行情况。完善应急救援体系建设，一旦发生突发公共事件，要紧急启动相关应急预案，采取有效措施控制事态发展，及时报送信息至客运站领导。

总之，我站在今年春运期间组织圆满、措施得力，各项工作均能很好的完成，确保了既定的目标任务。据统计，春运期间我站共安全发运车辆1476班次，安全输送乘客19786人次，未发生一起交通安全事故，为人民群众的出行提供了强有力的安全保障，受到了广大乘客的一致好评和高度赞扬。

## 车站站务员个人工作总结篇四

各位领导、同志们：

大家好！

时光转瞬即逝，忙碌的一年已经过去，将迎来崭新的一年。在2x工作当中，在公司各级领导、各位同事及广大职工的关心帮助和支持下，我始终站在车站安全生产稳定的高度，以实现车站的运输安全平稳有序为中心，认真履职，落实好各项工作。一年来，基本完成了上级交给的各项任务；在业务知识的学习和工作能力的培养方面以及对管理工作的协调与处理方面，本人通过加强学习，认真摸索，不断总结，今年较好地完成管理工作；在工作态度和勤奋敬业表现方面，本人一贯作风扎实，勤勉敬业，工作中任劳任怨，能够做到率先垂范，起到模范带头作用。下面，我将一年来的工作汇报如下：

一是建章立制。汽车站是窗口单位的亮点，是直接关系到旅客对我站的第一印象，因此，为了规范岗位行为，转变工作作风，接合公司安全生产达标工作，制定各岗位的工作职责，完善各项规章制度，制定安全生产工作目标，捋顺法律法规文本资料 and 安全生产隐患排查档案管理，与员工层层签订安全生产目标责任书。

二是规范日常管理。车站的管理根本在于人员的管理，其中站、班组人员更是起到了核心的作用，每月实行有计划安排员工的上下班安排表，要求值班站长每天必须严格认真的填写值班日志，督促、巡查员工的到岗，及当天发生的事故处理工作，每月制定出月度工作计划安排表。

三是狠抓业务学习。抓好业务学习，强化岗位培训，结合公司安全生产达标体系管理工作，组织员工学习各岗位的工作职责、岗位安全生产操作规程，及站务重大危险源的识别，提高从业人员的业务培训，每月要求汽车站班子成员不定时组织人员进行安全隐患排查，定期组织消防演练及突发事件的应急处理，现场在安检台、车辆进出站口进行安全规范讲解。

四是完成任务指标情况。全年完成售票收入1460多万元，共计发班69409次，输送旅客76万人。并顺利通过了上级部门安全生产大检查活动和客运站级复核。

为妥善做好环境卫生清理工作，成立了环境卫生清洁工作领导小组，全力组织全站员工对站场及院内花池、厕所、候车室，全面进行消毒、清洗、打扫，加强对驾驶员、承包主的车容车貌督促管理，确保站内卫生整洁，为广大旅客和司乘人员，提供一个舒适洁静的候车环境。

安全是运输生产的重点，车站建立和健全安全生产管理制度，成立了安全领导小组，配备安全专干，年初与各营运车辆签订进站协议，安全责任状和“三品”堵查责任状，制订了车



辆安全检查制度，不定期对营运车辆的证件、灭火器、三角木、安全锤进行检查登记：逢节假日、旅客高峰期，为确保“三品”检查落到实处，严格执行三不进、六不出的规章制度，有效控制危险品进站上车。坚决杜绝无证、带病、超载车辆出站营运。

回顾这一年来，在工作中收获不小，但也有不足之处，在今后的工作中，我会总结经验，寻找差距，克服不足，加强业务学习，只有不断学习，努力提高自身素质，才能适应企业发展的需要，才能跟上时代的步伐。

## 2x工作计划

1、加强车站员工业务安全培训、服务意识的培训，以优质、热情、周到的服务为广大旅客服务。

2□2x13年我站继续加强车辆管理，加大检票和门检力度，堵漏洞、抓票款，争取完成2x14公司下达的生产任务。

3、进一步做好车站对外宣传工作，全力打造“凤诚服务班组”品牌形象。

谢谢大家！

最后，我热情欢迎大家对我提出宝贵意见！

## 车站站务员个人工作总结篇五

二季度我站认真贯彻部、局部署，严格按照车务段安排扎实开展各项工作。深刻吸取了事故教训，狠抓安全生产工作，着力提升了车站管理水平。克服麦收农忙、酷暑高温、汛期行车、职工子弟中、高考等不利因素，以冲刺安全百日为主线，深入开展了车务段安排的各项安全活动，认真抓好了防汛、暑运、调图等各项重点工作，从细从实抓好了各项工作

的有力有序有效推进。确保了车务段安全生产100天的顺利实现。现将一季度工作汇报如下：

## 一、全力冲刺车务段安全生产100天

一是抓好施工安全控制。加强现场具体作业的卡控，按照车务段制定的施工安全管理的强化措施，做到在思想上控根源，在安全管理上找隐患，在现场作业中查不足，在超前卡控上定措施，精心组织，确保了各项施工的绝对安全。

二是统筹安排，确保了清明、“五一”、端午小长假期间车站的安全稳定。

三是扎实做好了防洪准备工作，并将平稳进入主汛期

1、落实领导责任。成立防洪领导小组，认真落实防洪领导负责制，健全责任体系，明确领导干部分工，明确职工防洪的岗位责任。

2、严格教育培训。切实树立全员防洪、以雨为令的思想意识，继续加强干部职工的防洪教育，组织干部职工加强对《暴风雨行车办法》、《汛期安全行车措施》、《非正常行车办法》的学习，确保职工业务素质达标；有针对性地开展非正常技术演练，提高职工非正常情况下的应急处理能力。

3、做好物资储备。提前做好汛前的设备检查和防洪物资准备，组织好防洪抢险队伍，强化人员配备与联系。认真开展了渡汛安全隐患排查整治，对存在的问题立即组织抢修，不能解决的要及时上报车务段。

4、做好抢险队伍建设。由于我站人员变化较大，及时更改站区防洪抢险预备队员的联系方法和地址，有针对性地开展防洪抢险演练，提高站区联合抢险能力和独立作战能力；掌握沿线地方厂矿、企业及私人业主的大型机械设备情况和联系

渠道。