

# 最新火车站半年工作总结(通用5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 火车站半年工作总结篇一

在这一年里，我从事验票，检票，售卖三产等循环岗位，在工作中我严格遵守车站规章制度，认真执行工作流程，遵章守纪，爱岗敬业，踏实肯干，克服各种困难，扎扎实实做好服务工作，耐心回答旅客询问，指引旅客上车，给旅客提供方便，帮助旅客解决问题，我时刻以严谨、负责的态度去干好每一项工作，我们要做到一岗双责，在检票的同时，要捎带办理发货业务，我深知自己的责任重大，可能因为自己的不仔细，就给发货人带来不必要的麻烦，这就需要我们严格按工作流程去做，把工作做到实处。

作为一线员工，我们每天从事的都是平凡的工作，而且是比较琐碎的事情，遇到不同的案例，要及时的整理、分析、交流、总结，以便吸取教训，总结经验，多帮助新员工学习业务知识，我会毫无保留的把工作中好的经验交给他，切实做好传帮带工作。遇到突发情况，像特殊天气，雨雪雾天班次不能正常发车，我总是以认真的态度努力解答旅客提出的各种问题，直到旅客满意为止，而不能妥善解决的，如实汇报科长，对于每天班前班后会做到详细的记录以及整理。

三产销售业绩忽高忽低，不稳定，没有压力就没有动力，这是我们一直以来不断进步的根源，自从领导给三产销售定任务之后，我们每天奔着自己的目标去完成，你追我赶，谁也不甘落后，比

学赶帮超积极售卖，形成了良好的氛围，在检票口工作的同事做到相互提醒，及时沟通，相互帮助，以大局为重，有着“一家人”的思想，让这个家更温馨，更有凝聚力，这是我们车站正能量的体现，特别是管理仓库的同事，早来晚走，从不抱怨，任劳任怨，把每天的记录台账登记仔细，认真核对账目清楚才下班离去。在完成今年工作任务的同时，我还存在一些不足，例如三产销售业绩不如新员工，工作创新能力、主动性还有待加强。

在20xx年我将从以下几个方面逐步完善自己：1、加强自身学习，结合实际工作，多从细节考虑，紧跟领导意图，多为领导排忧解难；2、多参加班组活动，加强沟通交流，多参加有意义的活动，送温暖，暖冬行动，慈善活动，多做好人好事；3、旅客的要求也越来越来高，我们更应该加强学习，提高自身素质，提高服务技巧。

在新的一年里，我将继续努力工作，不辜负大家的期望，尽我所能地开展工作，为车站、为公司的发展尽一份力，我相信公司的明天会更好！

建议：在门口安检仪旁加装一个测量儿童身高的设备。孩子马上放假，不能超过定员的10%的，给旅客做个提醒，我们齐心协力杜绝春运超员儿童。

## 火车站半年工作总结篇二

学校安全工作是学校工作的重中之重，是顺利开展教育教学工作的基本保障。近年以来，我校始终把安全工作放在学校工作的首位，全面落实安全工作责任制，强化校园治安管理和落实各项安全防范措施，经常性开展师生思想政治教育和法制安全教育，以确保我校师生在校人身安全。在不懈努力下，全力营造了一个文明、和谐、安全的育人环境，学校各项工作秩序井然，有效维护了学校的安全与稳定。现将工作开展情况汇报如下：

## 一、成立学校安全工作领导小组，强化安全责任

成立了以校长任组长的校园安全工作领导小组，学校校长负总责，分管副校长具体抓，学校安保处直接实施，各年级班主任分工负责，任课教师“一岗双责”的安全管理体系。做到了分工明确，责任到人。

## 二、建立健全学校各项安全制度，落实安全管理

### 1、建立安全工作领导责任制和责任追究制

学校将安全工作列入每位教师的目标考核中，制订考核制度和责任追究制度，对造成重大安全事故的，严肃追究有关领导及直接责任人的责任。

### 2、层层签订责任书，加强安全责任意识

制度，切实增强了安全责任意识；与学生家长签订了安全责任书，明确了家长应做的工作和应负的责任。

### 3、不断完善学校安全工作规章制度

制订学校各项安全规章制度并不断完善和充实。针对校园日常安全管理，建立了定期检查和日常防范相结合的的安全管理制度，实行24小时值班制度，教师护校队协助保安值班制度；应对紧急事件，建立了事故及时报告制度，突发事件应急预案和安全预警机制；为确保学生食品安全，建立了食堂食品安全管理制度，食品采购索证、食品留样等系列制度。对涉及学校安全的各项工作，都做到了有章可循。

## 三、做好校园治安防范管理，确保校园安全稳定

## 火车站半年工作总结篇三

春运30天，常州直属站共发送旅客万人，同比去年下降1%，高峰日为2月5日，发送旅客万人，同比下降；其中直通发送万人，同比下降5%；管内发送万人，与去年同期基本持平。

2月1日-3月2日，常州开行临客266列，其中上行190列，下行76列；常州北站开行临客530列，其中上行266列，下行264列，常州直属站共开行临客列车796列。

2月1日-3月2日，与去年同期相比，山东、石太、湖南、云贵、福建、广州、金华等去向客流降幅较大，均在35%以上，江西、蚌埠、合肥、河南、广西、义乌等去向客流略有增加，但增幅不明显。

2月1日-3月2日，车站管内各站运输秩序平稳，未发生大面积晚点等情况。

2月1日-3月2日，车站管内各站旅客运输安全有序，未发生旅客、职工伤害等情况。

主要问题：两会期间安检等级提高，安检方案需要调整。

应对措施：根据集团公司《关于对进京旅客列车实行二次安检的通知》，车站从3月1日零时至3月21日24时，对常州北站实行“专区候车、二次安检”，并对管内其他客站提高安检等级，一是提前邀请南京安检支队，召开专题会议，布置两会期间安检工作，二是制订常州北站安检方案，临时增加15名安检人员，三是编制方案，做好两会期间客运系统每日包保检查。

1. 加强通道管理。加强对各类进站通道的管理，严禁无票、闲杂人员通过非旅客通道进站上车。根据列车到达客流情况，加强出站口的作业力量，防止旅客集中到达出站口的拥堵。

# 火车站半年工作总结篇四

安保工作汇报(精选多篇)

干部下基层“保促迎”活动工作汇报

马立超

铺村安保工作主要有以下几项：

5、护电。二十里铺村主要由1名电工和两名志愿者进行巡查看护；

6、防汛。有两名干部专门负责。在人员方面，组织了抢险队队员40

名、常备队队员10名、技术人员10名。在物资方面，准备木桩、铁管20根、麦秸1吨、编织袋700条。

七、重点部位监控工作。我村有小卖铺5家，医疗点2个，企业3家和小学均已向负责人宣传奥保注意事项，每天关注有无异常情况发生。

分包西疃村“^v^功”练习者雷香花，天天见面，掌握其思想动态，严格控制其外出，做到奥运会期间决不进京滋事。

安保工作是当前首要的政治任务，当发生突发事件时，做到早发现、早处理，确保事不出村。我一定把安保工作做实，做透，发动起二十里铺村全体党员群众积极参与到安保工作中来，决不出现任何纰漏，千方百计做好安保工作，为奥运做出自己的贡献。

作专题会议,就具体工作进行了细致的安排部署，奥运安保工作汇报。动员全区上下进一步统一思想，提高认识，采取扎

实有效措施，着力做好奥运前和期间全区安保稳定工作。具体情况汇报如下：一 强化领导、真抓实干主要领导、主管领导亲自统一安排部署奥运安保工作，成立了“保稳定、促发展、迎奥运”活动领导小组和工作机构，制定了工作方案，明确了工作任务，调整充实了领导小组及其成员，配齐配强了办公室人员，明确了一名管委会副主任为领导小组组长，各有关单位负责人为领导小组成员。领导小组坚持每周召开一次会议，研究分析当前形势，明确下一阶段的工作任务。抽调专门人员成立督导组，将这项工作作为年终考核的一项重要内容，不定期督促检查，好的要表扬奖励，差的要通报批评。二 强化责任、排查隐患一是强化责任。每位领导干部要按照“谁主管、谁负责”的原则，管好身边的人，做好身边的事，明确责任，落实任务。

## 火车站半年工作总结篇五

### 一、最佳服务是用心用情服务

随着社会的不断发展，人们的理解和认识也不断变化，无论是服务者还是被服务者，都充分认识到服务与被服务的舒心悦性。

#### (一) 乘务员应具备洞察乘客心理的能力

洞察乘客心理的能力是指通过对乘客情绪、语言、行为等方面的观察，把握乘客内心的真实想法，判断乘客心理状态的能力。乘客的心理状态，会通过一系列介质表现出来。如咬牙切齿表现愤怒；红光满面表现高兴；沉默不语可能预示正在承受着某种压力；伤感悲哀的则是遇到了重大的不幸。乘务员有效把握乘客的真实想法，适当调整自己的应对策略，在处理非常态乘务关系是可收到事半功倍的效果。

#### (二) 用心用情，真诚服务

乘务员要具有快速反应能力，在观察乘客的时候，应迅速分析判断和采取相应的服务对策；分别对外国客人、老人、小孩、病残人士、宗教人士等进行规范服务的同时采取特殊服务，更细心、更人性。用心用情，真诚服务即微笑服务，让微笑充满车厢，把美好留给乘客；亲情服务，想乘客所想，急乘客所急，不仅把乘客当服务对象，更把乘客当亲人；敬语服务，常用敬语十个字，在语言中表现应有的职业文明；开展知识服务，树立公交企业员工的良好公众形象。

### (三) 礼貌待客，把“尊”对“尊”让给乘客

礼貌待客的基本点就是尊重客人。要有效地做到尊重客人就必须加强自身职业礼貌修养，做到受辱不怒、自重自爱。受辱不怒，即要求公交乘务人员面临急难时，不变脸不必火，沉着大度，能以妙语应粗俗，用豁达胜愚昧，以文雅对无礼，从而摆脱尴尬，维护公交企业声誉。自重自爱，即要求公交乘务人员在操作及服务时要稳重、规范、恪守；态度要平稳热情而有分寸，语言不乱而有分量。论理处事有理有节，宁愿自己受委屈也要把“尊”对“尊”让给乘客。因为乘客乘车，除了为顺利快捷到达目的地外，在乘车过程中获得尊重与友好也是内心的需求之一。因此在乘务服务中，不使乘客人感到自己享有了应有的尊重，对乘务服务中的不足就会以宽容豁达的态度给予谅解。否则当乘客深感自己被轻视、被贬低，那么乘务员对其任何的服务都会被抵触和否定。

乘务员要在做好对乘客业务性服务的同时，还需更加重视对乘客的“尊”情感服务“尊”力求使每一位乘客在精神上享受到愉悦；忌厌恶和鄙弃的冷漠服务。

面对不同的乘客，乘务服务要掌握的三个要点，即“尊”根据不同乘客的心理需求，有针对性地满足“尊”；把“尊”乘客现在需要“尊”变成“尊”个性化真诚针对性服务“尊”；发挥语言艺术在服务中的神奇作用，并总结出“尊”少说抱怨话，多说宽容

话，少说讽刺话，多说尊重话，少说拒绝话，多说关怀话。乘务员在公交服务一线上掌握和运用这些乘务服务原则和方法，将会为全面提升公交整体服务品质起到画龙点睛的促进作用。

## 业务收获

和掌握丰富的服务技能的同时，在以下几个方面锻炼提高了自己：

- 1、遇事不慌、沉着镇定当遇到突如其来的事情或问题时，要保持镇静，从容不迫，不惊慌失措，并且迅速地确定处理问题的对策。
- 2、快速反应、思维敏捷遇事要能迅速地想出解决问题的方法。在突发意外事件面前，乘务员要根据所发生事件的性质、特点、影响、趋势，快速应变并及时制定出解决问题的有效方法，在突发事件面前，乘务人员既要保证自身的安全，又要使乘客不受到伤害，始终与乘客处于良好的关系状态。
- 3、开朗豁达、机智幽默开朗豁达、机智幽默是建立良好的乘务员与乘客人际关系的润滑剂，灵活运用可处理好乘务员与乘客在交往中可能出现的各种难以处理的问题，以缓和紧张局面，使双方交际变得轻松愉快。
- 4、节制有序、恭敬有礼性有些突发事件会让乘务人员受到委屈，在这种情况下，乘务员忌急躁、计较，要具有较强的职业驾驭能力和克制能力；节制有序、恭敬有礼地做好耐心、细致的说服和解释工作，有条不紊、冷静得当地处理好突发事件。

做好服务工作，不仅有热心、诚心，还要有熟练的业务技能，研究掌握多种乘客的乘车心理，一把钥匙开一把锁，因势利导地做好服务工作。高峰固定乘客多，低峰流动乘客多，平

时外埠乘客多，节假日抱小孩乘客多；春秋季乘客多。儿童淘气好动，病孕乘客喜欢静，老人眼花耳聋行动缓慢，残疾人行动不方便等乘客特点，采取适当的服务方法，恰到好处地为乘客服务。

最累莫过于打扫卫生，其实发觉打扫卫生也有一点技巧的，虽然要求是到达每个站之前都得打扫，但是由于在某段时间乘客超载得特别利害，根本就不可能做到那样的要求，我们只能有目的去搞。一般乘客都是上车一包瓜子，到处找水喝，吃完了以后，开始在列车的摇晃中安静下来，那是我们打扫的最好时机了；在吃饭的时候高峰期开始到了，由于火车上饭相对比较贵，于是大多乘客都是自带方便面，那时候水可是物以稀为贵，在打开水的地方可是人满为患，然而之后满地都是方便面的盒子。其实只要抓住这几个高峰期打扫卫生我觉得已经ok了。当然还有在换班之前也得打扫一下，要不怎么对得起同伙呢！

而最烦人的就是，乘客抽烟的问题。虽然火车有设立了专门供乘客抽烟的地方，但是由于抽烟处是在车厢交接处，那里天气太冷了，根本没有几个乘客愿意主动去。其实那些乘客都不可能是第一次坐火车的了，在车厢抽烟的危害也应该知道，所以有时我在思量，为何人总是明知故犯的呢，难道以前的教训还不够多吗？于是只有发挥乘务员的作用了，虽然乘客大多都不愿意接受乘务员的意见。碰到讲道理的还好，碰到那些蛮不讲理的真的大费脑筋，也不知道是不是乘客也有点欺软怕硬，有时候看到我们这些人有点讲话太柔了，根本就不睬你。得上天保佑，因为我长得像学生样，虽然我并没有什么强硬的方式，那些蛮不讲理的乘客最终还是乖乖去了指定的地方吸烟。

尽管辛苦，但我们喜欢这份工作，因为我们喜欢看到旅客们的满意的笑容。