

# 2023年铁路客运调度日常工作总结汇报

## 铁路调度工作总结模板

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么，我们该怎么写总结呢？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。

### 2023年铁路客运调度日常工作总结汇报 铁路调度工作总结模板篇一

本人于xx年xx月被调入调度室，在调度室工作已有xx年。在这xx年中，我的工作岗位有了很大的变化，从开始的不知所措，到现在的得心应手。从一无所知到现在能的处理一项简单的工作，从刚开始不知所措，到现在能自己独当一面。在这xx年中，我的工作岗位从开车到调车，从开始一无所知到现在对各种调度业务有初步了解，对车辆的维修工作有了较好的认知。同时也学到了许多宝贵的工作经验，能够的分析处理一项简单的工作，在这xx年中，我能不断的完善自身的不足，努力提高自己的专业理论知识和业务水平。

#### 一、工作方面

在这xx年中，我始终认真的完成自身的职责，坚持原则，在执行任务时，都是按规定的原则去做。在调度室，我能够遵守调度室的各项规章制度，不迟到，不早退，不旷工。在值班时不做与工作无关的事。对待工作，我从来都是认真的对待，一丝不苟。在值班期间，不随便离岗，以杜绝人少事多的状况。

#### 二、思想方面：

在调度室工作的这段时间里，我能够积极的向周围有经验的同事们学习，并且认真遵守调度室的各项规章制度，做好自己本分的事。对待工作，我总是争取早日完成，并且在值班期间能够严格要求自己，努力做好本职工作。在工作期间，我积极的向周围的同事学习，并且虚心的向他们请教，不断提升自身的业务素质。我始终坚持严格要求自己，勤勤恳恳做好本职工作。我始终坚信一句话一个人努力是有限的，人不可能在尽力而为的境遇上有所为，我只有通过自己的努力，在平日里做好自己的本职工作，才有机会取得更大的进步。我在做好各项调度工作的基础上，还积极向周围有经验的同事们请教调度工作的事项，学习他们的先进调度业务知识，努力使其能够独挡一面。对领导交办的其他工作也总是积极的去完成好。对待新工作、新事物总是以一种敬畏之心对待，以一种负责之心对待，力争在规定的时间内，完成规定的工作，并且积极的去完成。

### 三、个人方面：

在这xx年中，我能够认真学习和掌握新的调度业务知识，努力的完成调度工作的要求和调度的职责。在调度室，我能够积极的完成领导分配的调度工作，并积极的配合好其他同事的调度工作。对我们调度室而言，作为调度，除了完成自己的本职工作，我也要不断提升自己，努力的做好调度的工作。在工作方面，我始终保持严谨的态度，对待每一辆车，都做好登记和收集，以保证车辆和调度的正常运转。在调度室，我能够遵守调度室的工作制度，做好调度员的培训工作，并认真的学习和掌握好各项调度业务和调度的工作技巧，使其能够独挡一面。在调度室工作的xx年中，我在工作上的表现是较为出色的，在值班期间，能够严格的按照领导的安排和调度要求，做好每天的工作安排和记录。在自己的工作能够处理一些调度中的事情。

### 四、不足和展望

回首这xx年的调度工作，我发现自己还有很多不足。在调度工作上，经验还不是那么的足够，有时候遇到问题的时候没有及时的找到解决的办法。在调度工作上，还有很多地方都需要向同事们多看多学。在调度工作上，我还需要更加的努力，多听取同事们对我在工作上面提出的问题，以及对我今后工作的意见，在今后，我会不断的学习，提升自己，使自己能够跟上时代的步伐，跟上调度室的节奏。

在调度工作上，我还要继续保持谦虚谨慎的态度，认真的对待每项工作，争取在调度工作上有更好的表现。我相信在今后的工作中，我一定能够做好调度的工作，并且努力提升自己。

## **2023年铁路客运调度日常工作总结汇报 铁路调度工作总结模板篇二**

随着经济的迅速发展，人口流动的速度与数量也随之增加，旅客的出行需求也日趋多样化，促使着铁路客运市场的不断成熟和发展。下面小编为大家搜集整理的铁路客运工作总结，希望大家喜欢！

在县委、县政府的高度重视和正确领导下，按照全省铁路建设领导小组第七次会议、市征地拆迁动员会精神，县直有关部门和沿线乡镇党委、政府与设计、建设单位密切配合、主动协调、狠抓落实，总体进展顺利，为全面完成各项预定目标打下了良好基础。

### **一、加强领导，全面做好征地拆迁工作**

县委、政府高度重视，全面安排部署我县境内段的征地拆迁工作。一是调整充实县乡铁路建设领导小组及其办公室工作人员，将责任心强，业务能力过硬，熟悉政策，会做群众工作的干部调整充实到各级铁建领导小组和办事机构中，具体

负责辖区内的征地拆迁和施工协调工作；二是制订了长昆客专铁路建设《征地拆迁和各项协调工作实施方案》，明确工作目标，基本完成了张家田特大桥、高枳槽特大桥、白塔铺特大桥、大平地隧道4个先行开工的控制性工程用地的供给；其他路段永久性用地在正逐步完成；房屋拆迁工作在有序进行。三是落实工作责任，明确乡镇党委书记是长昆客专铁路建设征地拆迁工作的第一责任人，乡镇长是直接责任人。同时县人民政府与沿线各乡(镇)签订了《长昆客专马龙县境内段征地拆迁及施工环境保障工作目标管理责任书》，将目标任务层层分解落实到乡镇、到村组、到个人。

## 二、积极协调配合，全面做好各项工作

施工单位进驻我县以来，我县各级党委、政府高度重视，县委、政府领导亲临现场指导，县铁建办、各相关部门主动对接，积极协调，帮助施工单位落实项目部驻地、施工用便道、混凝土拌合场、钢筋加工棚等临时用地，为长昆铁路开工建设打下基础。到目前为止，为在我县境内施工的6个分部累计提供用地3689.59亩，其中，永久用地1754.72亩，临时用地1934.87亩。累计落实施工便道6条。累计房屋测量26758.69m<sup>2</sup>，实际完成拆迁3723.04 m<sup>2</sup>，累计迁坟224冢。完成了被征地农民社会保证金的《规划方案》和拨付第一批资金的手续，完成了向县人大作贷款资金和财政调整预算的报告以及林地的报批手续。配合沪昆客专曲靖指挥部及中铁十二局、二十局完成沟渠、道路的改移现场踏看确认工作，协调各施工部门认真清理地方劳务工费和沙石料款拖欠情况，并及时报政府领导及相关部门，全面做好撤场后相关事宜，及时解决因撤场可能导致的矛盾和纠纷。

## 三、进一步完善征地拆迁各项业务，做好征地拆迁补偿兑现工作

根据我县铁路建设进展情况，举办了征地拆迁业务培训会，加强政策学习，增强业务能力，使有关征地拆迁工作人员尽

快进入角色，及时开展工作。与此同时，印制分发征地协议、拆迁协议、临时用地租用协议、各种实测表格2500余份。截止目前，全部到位征地拆迁资金3500万已全部兑付完毕。

#### 四、投资完成情况

今年计划完成投资10亿元，到目前为止实际累计完成3.3亿元。完成计划投资的33%。

#### 五、存在问题

一是县国土局通知，在长昆铁路建设中，被卫星航拍到铁路建设施工临时用地占用了基本农田，要求退出并恢复原貌。据统计我县在长昆客专铁路建设中占用基本农田的临时用地341.91亩。根据长昆铁路建设的实际情况，我县无法将施工临时用地全部提供在非基本农田保护区内，此问题县铁建办于去年十二月以马铁请[20xx]01号报市铁建办，并由沪昆铁路云南有限公司曲靖指挥部召集县铁建办、土地局、施工方召开协调会议，目前，县国土局已对该问题采取了一系列措施。但制约征地拆迁工作的因素任然存在。

二是征地拆迁资金不到位，无法保证对已量地和房屋拆迁及时补偿兑现，导致少数群众不理解，时常引起堵工事件，增加工作的协调难度。

三是工作经费严重紧缺，很难确保我县县乡工作机构正常运转，目前到位经费仅67万元，经费严重不足，县乡工作机构运转非常困难。

四、由于受宏观经济政策的影响，对已开工的项目进行阶段性停工，可能造成拖欠砂石料款和农民工工资等问题。

#### 六、下步工作重点：

一是加大阶段性停工宣传，完善保护措施，尽量减少复工时的损失，避免引发各种群体事件和上访事件。

二是加强与施工单位的沟通协调，共同解决征地拆迁工作遇到的困难和问题，做好疏导和稳定工作，营造良好的铁路建设环境。

三是完善相关征地拆迁补偿业务工作，确保征地拆迁补偿进展及时足额准确兑现。

四、努力按上级铁建办下达的任务进度表加快落实。

五、把工作重点转移到房屋拆迁和安置上来。

各位同仁，先生们，女士们，您们好。

春运自1月23日开始，3月2日止。为期40天圆满结束了。车队正式工?名，临时工?名，假期临时工?名，党员?名，团员?名。全队职工在段主管部门的正确领导下，在公司领导的带领下，充分发挥各职能的带头作用，开拓进取，扎实工作，精心组织，注重安全，提高服务，实现了旅客安全、及时、有序、优质的服务目标。在特大雪灾面前，实现了构建“平安春运”、“和谐春运”的目标。受雪灾影响一趟列车没能赶回正点的情况下，超额完成了各项任务，输送旅客?名，票款收入达到?元创历史之最。

一，创品牌，争一流。

“诚心待客、热情服务”，在工作中不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新自己的服务，增强服务特色，确立“一切为了满意旅客的需求”的服务意识，吸引旅客以“真诚、优质、创新”感动旅客，使旅客真切感受到“人民铁路为人民”的铁路品牌服务。

## 二，未雨绸缪，充分准备。

春运前的准备工作，给我们在工作中垫好基石，春运是一项千头万绪的工作，如果不经过科学谋划、充分准备，仓促上阵只会导致一败涂地。为此我们在春运开始之前，及早动手，在加强领导、落实制度、思想动员等方面做了周密细致的准备工作，为开展好春运工作打下了良好的基础。加强领导，成立了以车队长为组长，书记和付队长为付组长的春运领导小组，开好春运前的组织会，收集了所有干部和员工手机电话，要求24小时开机，随时做好战前准备，随时听从组织召唤。在时间紧任务重特殊环境下，对新老工进行了取暖锅炉培训，同时，对假期临时工进行安全和实际操作教育培训。同时，加强出乘前的业务学习，要求熟练掌握业务技能。

## 三，落实制度，安全管理。

落实制度，春运期间的各项规章制度，最后出台了一套包含安全管理、服务管理、运输管理、劳动纪律、卫生管理、财务管理的春运管理方案，改变了以往春运那种无规可依、管理不到位，到处打败仗的局面。进行宣传发动，把春运要求和措施讲给职工，引导干部职工把思想和精力集中到春运工作中来，从转变干部职工思想观念，强化服务意识入手，开展了“效益从何而来”的大讨论，通过摆事实、讲道理、算细账、讲效益，使广大职工充分认识到春运工作的重要意义。落实假期学生工的岗前培训，面对时间紧任务重，接班就得到位单独顶岗作业的困难，采用接班前多演练，班中一老带一新的穿插战术。给老工人工作加大负荷，由于宣传到位没一个老工人叫苦叫累，而且尽职尽责。在春运大面积晚点的情况下，安排了站台交接班，提前做好交班准备，实现了交接班零阻碍，没有因交接班拖沿列车的周转时间，顺利完成赶点任务。

## 四，细化分工，定岗定责。

为把春运工作落到实处，发挥每个职工的主观能动性，从队领导到基层职工的每个人都进行了明确的分工和布置，责任到人。做到了门岗先下后上，排队上车，验票验证，落实查赌危险品六字法。一站三报做到把旅客平稳有序送下车。在超员50%以上困难情况下，途中做好安全宣传，防止旅客向车外丢东西，及时清理好行李架，做好三线整理。及时做好边门的自互检。加强重点旅客做好安全宣传教育，时时关照老弱小旅客，并把他们及时送下车。做到了把3800名老弱小旅客安全优质送下车，让他们真正感受到人热情周到的优质服务。做好三乘联检确保设备不良给带来的安全隐患。加强了对茶水员，餐车工作人员防火的安全教育，彻底清除了茶炉和餐车炉具上杂物和易燃物品。同时，要求提高餐饮的食品卫生，保证旅客行程不出任何差错。要求通道处的旅客在超员严重的情况下，也不要吸烟，有些人认为吸烟处就是给吸烟的，我们就认真的做好耐心解释工作，保证了由于人过多而发生的火灾和旅客窒息等不良恶果。全队职工齐心协力，发扬企业主人翁精神，在自己的职责范围内努力工作，献出了自己的一份热情和力量，为夺取春运的最后胜利做出了自己的贡献。

## 五，精心组织，周密部署。

由于雪灾造成运行点无序，这对新老工都是一个严峻的考验，车队包保干部下到班组耐心讲解应急方法，员工熟练掌握了区间运行点的技巧，就是开车记点，然后对照区间点掌握到站时间。对于临时停车扣除停车时分适当加3分钟。这样列车乘务员准确掌握了到站报点时间，缩短旅客下车等待时间，做到了“服务零缺陷”。为了及时赶点交班采用站台交接，提前做好充分准备，站台交接无差错，实现车队制订的“交接零阻碍”。为减少雪灾的危害做出了贡献。

## 六，转变观念，优质服务。

提高服务质量，改变了春运期间客流量大、服务工作难的传



统观念，把春运作为展示行业风貌、提高竞争力的机遇。做到“全面服务，重点照顾”。对重点旅客做到“三知三有”（知座席、知困难、知到站，有登记、有服务、有交接）。切实做到对旅客“三要、四心、五主动”。克服重重困难，保证旅客饮用水供应，满足旅客需求。由于雪灾给旅客长时间在不良环境下等车带来烦躁，要求列车乘务员，不论何原因，都不能和旅客发生争执，做到“情感零障碍，路风零投诉”。其中，一个旅客的鞋子被组号车厢的女列车员扫地时，不小心扫到座席下结果被那个女旅客抓过来就打，这时，我们的列车员及时跑开了。当乘警找到事主后，她说“谁让我们的车站让她们等了两，三天没上了车的了”。在这样的特殊的环境下，我们只好忍受着来自各方的屈辱。避免发生不良后果。后来车厢里的其他旅客看了后，都为我们这种大无谓的牺牲精神而感动。

## 七，扎实工作，任劳任怨。

春运期间，领导身先士卒，吃苦在前。广大职工日夜奋战，随喊随到。我们有的列车员春运40天，有很多是差不多一个月没登家门的。全心工作，吃了很多苦，受了很多的委屈，有的同志有时被一些旅客无故骂的“狗血喷头”，有的旅客说：“又没拿几个钱，逞能得很验票如此认真，脑壳是不是有毛病。”我们的列车值班员也毫不动怒，总是面带微笑，耐心解释，他说：“别人骂一下无所谓，只要补到票了，我就心甘了”，正是这样的坚持原则的工作精神，车队营收虽在雪灾之年，仍创新高。雪灾期间我们配备了防滑草鞋，整个10多天雪灾无发生一起由于地滑伤人事件，配备了应急手电，以备防车辆无灯的情况下救急。尽管人多素质低，环境卫生难保持，在过度疲惫的情况下，还是克服重重困难把卫生死角彻底搞出来了，使终到卫生达标，保证折返的旅客在一个健康的环境下愉快旅途。做到了“服务零缺陷，安全零差错”。真正体现了人在困难面前高度的主人翁精神。

今年春运是全队干部职工上下齐心。为确保各项运输组织工

作有条不紊地进行，实现春运“确保安全、满足重点、平稳有序、良好服务”的工作目标，合理组织，强化服务意识，做到服务质量达标。整个春运期间秩序井然，未发生安全问题和路风问题，并实现了“待客零距离”、“情感零障碍”、“服务零缺陷”、“路风零投诉”、“三品零疏漏”、“安全零差错”等“六个零”的人性化服务的春运工作目标。

一年来，客运部门在车站党政正职的正确领导下，紧紧围绕运输生产工作目标，狠抓日常基础管理，完善管理制度，认真开展各类安全专项活动，以落实现场作业有效控制为切入点，突出关键，把握重点工作，实现了全年安全和效益双丰收。同时，以“树标塑形”活动为载体，全面提高全站客运干部职工服务质量和业务素质，取得了丰硕的成果。全年旅客发送人完成×××万人，客票收入完成6618亿元。

## 一、全年工作成绩回顾：

1、完善管理制度，从整章建制入手。五月份，对客运台账、规章、预案和管理制度重新进行了制定，编制了客运工作管理细则，客运岗位作业标准和作业流程，非正常情况的应急处理预案等。另外，集中向各种日常工作中劳动纪律和作业标准方面的惯性违章“开火”。例如针对着装不规范，离岗、窜岗、接送车出务不及时、候车室巡视次数不足和质量不高等问题修订了“一般违章”的范围，要求当班的候车室工作人员加强巡视，巡视人员要及时发现并劝导吸烟旅客进吸烟室，发现重点旅客进行重点照顾，并对照规定抓落实，每月对值班员量化违章指标，严格考核。针对换班、连班频繁，部分职工疲劳作业存在安全隐患的现象，部门制定了“职工换班连班登记簿”，要求换班连班每月最多一次，并提前报班组长或客运主任批准。通过一系列完善的管理制度，在筑牢安全防线，规范日常管理方面发挥了积极作用。

2、夯实安全基础管理，确保专项整治收到实效。今年以来，部门按照上级要求认真开展了“八查八整四加强活

动”、“安全大检查大反思”、“全国安全生产月”、“安全专项整治”等各项活动，为夯实安全基础，与各项活动有机结合，部门通过黑板报、交接班、部门会议等形式使安全教育常学常新，使安全条例深入人心，收到实效。另外，针对不同活动，我站结合本站实际，侧重点也不同。在此次“八查八整四加强”活动中，我们重点加强“口子”的管理，平过道的管理，关键时段关键岗位的管理，并制定出了《车站封闭式管理办法》和《车站平过道管理办法》。针对“八查”，吸取以往经验，采取边查边整改边落实的方式，认真对待查出的每一个问题，做到所有问题都有整改措施，都有责任部门和责任人，都有整改期限和消号时间。对安全隐患突出的问题纳入“安全隐患问题库”，进行重点攻关，制定过渡措施，确保安全生产；此次“八查八整四加强”活动中客运部门共发现各类安全隐患和问题×××个，其中车站自行努力解决的问题×××个，车站权限范围之外需上报车务段解决的问题×××个。通过开展专项整治活动，确保了日常工作的持续可控。

3、注重业务培训，全面提高职工素质。客运工作是车站的窗口和形象，必须注重职工整体素质的提升。车站狠抓全员性“对规达标”。通过加大职工贯标和执行标准化的力度，采取有效的方式推进“三标”工作。部门组织开展全员参与的对规达标竞赛活动，通过实操演练、技术比武产生一批模范和业务能手。在今年车务段客运技术大比武中我们一举夺冠，包揽下客运团体及所有客运工种的第一名。从管理和考核上抓“三标”建设，通过严格的管理考核，使干部加大抓标准化作业执行力度，使职工增强标准化作业自觉性。

4、明确××重点，确保新图实施顺利平稳。根据根据上级提速调图文件要求及总体部署，站领导高度重视，把执行新图作为当前重点工作亲自抓。全员培训，确保职工切实掌握提速调图情况。制定了详细的培训计划和安排，于3月22日开始对全站客运系统干部职工进行第六次提速调图及新《技规》、新《行规》培训，使职工熟悉列车车次、列车编组及在本站

的到开时间、作业内容等，防止错办。为确保组织有序。一是车站要求在调图期间客运、运转部门针对新图的变化情况切实做好行车组织、旅客乘降、售票等工作。遇到突发事件(如因列车时刻调整导致旅客漏乘、秩序混乱等情况的发生)要做到快速反映，果断处理，确保提速调图顺利实施。二是规定计划室接收调度命令后要以书面形式传达给相关部门并书面签认。三是为搞好计划运输，确保售票有序，车站明确规定了专人接受命令、专人复核编组、票额、站顺，专人复核命令并输入计划、主管干部复验作业组织原则和方式，达到源头操作准确无误。

5、以“树标塑形”活动为载体，促进客运服务质量整体上台阶。为使“树标塑形”活动收到实效，我站以落实“首问首诉”负责制为主线，认真贯彻执行。“首问首诉”即是指第一个接受旅客询问、第一个受理旅客投诉的责任人，应负责详细耐心解答，或介绍到相关部门或指点到相关地点，及时给予旅客答复，提供人性化服务。其宗旨是有求必应、有应必办、有办必果。为使此项给大多数旅客带来便利的服务确实贯彻落实，车站高度重视，结合本站实际制定出《车站“首问首诉”制管理办法》，车站对如售票房、进出站口、值班站长台等重点岗位的工作人员就如何接待旅客问询、投诉的业务技能进行研讨和培训，严格制度考核，及时为旅客排忧解难，提供优质、快捷的服务。同时要求值班站长在受理旅客投诉时注意工作方法，做到有耐心、有爱心、有诚心，真正做到把旅客当亲人。两个黄金周期间，我站因问讯服务不满意造成的旅客投诉共计×××件，较去年同期下降×××，投诉旅客的满意率达到了×××，并实现了旅客高层零投诉。

6、服务“八艺”盛会，展示铁路良好形象。10月份以来，为了做好“八艺节”分会场的接待工作，根据车务段的统一安排，提前筹备，负责其乘坐火车返乘贵宾的票务工作及来宾的接待服务工作，做到了接待热心、安排细心、服务贴心，保证了所有乘车贵宾来的高兴，走的满意，圆满完成了“八

艺节”的各项组织工作。为确保八艺节期间贵宾返程票额需求，仅靠车站的少量票额是远远不够的，车站未雨绸缪，主动向八艺节组委会汇报情况后，与市有关领导亲自到铁路局走访，向路局领导汇报情况并请求支援。车站安排客运主任、计划室提前每日与组委会联系，将到会人员所需票务进行统计，认真细致地编制票务计划，对自站能解决的由车站提前安排计划，对自站无法解决的立即上报局票务中心，安排专门窗口，做好车票购买、取送工作，百分百满足了八艺节用票需要，以优质的服务，便捷的途径做好了与会人员的返程工作，这一工作得到组委会和市领导的高度赞赏。八艺节期间，共接待返程贵宾票务38批，计×××人。

7、加强综合治理，美化净化周边环境。首先，环境卫生方面。车站聘用环保队全面负责各营业场所的公共卫生，要求职工负责自己岗位卫生，做到了站容整洁、窗明地净、备品定位。其次，加强设备检查维修。客运部门对客运站房、候车室、设备设施进行了两次全面检查，将发现的问题及时上报专人整修，对售票房内地板进行更换，对候车室、行包房、售票房的房屋顶漏雨进行了维修；对旅客饮水茶炉进行了全面清洗、除垢和消毒；对岗位和候车室空调、取暖器集中进行了整修和维护。另外，对全站的消防设施设备也进行清查，发现安全隐患，及时整改。在六月份的全局卫生车站评比中，我站由于工作突出，被评为全局的“卫生先进车站”。

## 二、存在的问题：

1、客运安全基础管理工作有待进一步提高和加强。特别是对客运人员安全法规和安全业务等方面的学习和教育要加强。

2、职工队伍整体素质还有待进一步提高。职工整体素质差异较大，对新入路的同志，我们还要加强业务知识和服务标准的教育和训练，对老同志我们也将要求其做好传帮带，加强政治、业务学习，不断提高服务质量。

3、综合治理存在隐患。车站目前尚未实行全封闭式管理，仍有少数闲杂人员从站内两边“口子”进出，扰乱正常的旅客运输安全，需要客运和公安密切配合，采取措施从源头上防止盲流进站，维护站内秩序。

以上问题我们将在站段领导的正确带领下，有针对性地进行整改，并通过加强安全管理，强化素质教育，严格规范作业标准，努力提高车站客运工作整体水平，在吸取往年经验的基础上，兴利除弊，争取20xx年创造出更好的社会效益和经济效益。

## 2023年铁路客运调度日常工作总结汇报 铁路调度工作总结模板篇三

各位同仁，先生们，女士们，您们好。

春运自1月23日开始，3月2日止。为期40天圆满结束了。车队正式工?名，临时工?名，假期临时工?名，党员?名，团员?名。全队职工在段主管部门的正确领导下，在公司领导的带领下，充分发挥各职能的带头作用，开拓进取，扎实工作，精心组织，注重安全，提高服务，实现了旅客安全、及时、有序、优质的服务目标。在特大雪灾面前，实现了构建“平安春运”、“和谐春运”的目标。受雪灾影响一趟列车没能赶回正点的情况下，超额完成了各项任务，输送旅客?名，票款收入达到?元创历史之最。

一，创品牌，争一流。

“诚心待客、热情服务”，在工作中不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新自己的服务，增强服务特色，确立“一切为了满意旅客的需求”的服务意识，吸引旅客以“真诚、优质、创新”感动旅客，使旅客真切感受到“人民铁路为人民”的铁路品牌服务。

## 二，未雨绸缪，充分准备。

春运前的准备工作，给我们在工作中垫好基石，春运是一项千头万绪的工作，如果不经过科学谋划、充分准备，仓促上阵只会导致一败涂地。为此我们在春运开始之前，及早动手，在加强领导、落实制度、思想动员等方面做了周密细致的准备工作，为开展好春运工作打下了良好的基础。加强领导，成立了以车队长为组长，书记和付队长为付组长的春运领导小组，开好春运前的组织会，收集了所有干部和员工手机电话，要求24小时开机，随时做好战前准备，随时听从组织召唤。在时间紧任务重特殊环境下，对新老工进行了取暖锅炉培训，同时，对假期临时工进行安全和实际操作教育培训。同时，加强出乘前的业务学习，要求熟练掌握业务技能。

## 三，落实制度，安全管理。

落实制度，春运期间的各项规章制度，最后出台了一套包含安全管理、服务管理、运输管理、劳动纪律、卫生管理、财务管理的春运管理方案，改变了以往春运那种无规可依、管理不到位，到处打败仗的局面。进行宣传发动，把春运要求和措施讲给职工，引导干部职工把思想和精力集中到春运工作中来，从转变干部职工思想观念，强化服务意识入手，开展了“效益从何而来”的大讨论，通过摆事实、讲道理、算细账、讲效益，使广大职工充分认识到春运工作的重要意义。落实假期学生工的岗前培训，面对时间紧任务重，接班就得到位单独顶岗作业的困难，采用接班前多演练，班中一老带一新的穿插战术。给老工人工作加大负荷，由于宣传到位没一个老工人叫苦叫累，而且尽职尽责。在春运大面积晚点的情况下，安排了站台交接班，提前做好交班准备，实现了交接班零阻碍，没有因交接班拖沿列车的周转时间，顺利完成赶点任务。

## 四，细化分工，定岗定责。

为把春运工作落到实处，发挥每个职工的主观能动性，从队领导到基层职工的每个人都进行了明确的分工和布置，责任到人。做到了门岗先下后上，排队上车，验票验证，落实查赌危险品六字法。一站三报做到把旅客平稳有序送下车。在超员50%以上困难情况下，途中做好安全宣传，防止旅客向车外丢东西，及时清理好行李架，做好三线整理。及时做好边门的自互检。加强重点旅客做好安全宣传教育，时时关照老弱小旅客，并把他们及时送下车。做到了把3800名老弱小旅客安全优质送下车，让他们真正感受到人热情周到的优质服务。做好三乘联检确保设备不良给带来的安全隐患。加强了对茶水员，餐车工作人员防火的安全教育，彻底清除了茶炉和餐车炉具上杂物和易燃物品。同时，要求提高餐饮的食品卫生，保证旅客行程不出任何差错。要求通道处的旅客在超员严重的情况下，也不要吸烟，有些人认为吸烟处就是给吸烟的，我们就认真的做好耐心解释工作，保证了由于人过多而发生的火灾和旅客窒息等不良恶果。全队职工齐心协力，发扬企业主人翁精神，在自己的职责范围内努力工作，献出了自己的一份热情和力量，为夺取春运的最后胜利做出了自己的贡献。

## 五，精心组织，周密部署。

由于雪灾造成运行点无序，这对新老工都是一个严峻的考验，车队包保干部下到班组耐心讲解应急方法，员工熟练掌握了区间运行点的技巧，就是开车记点，然后对照区间点掌握到站时间。对于临时停车扣除停车时分适当加3分钟。这样列车乘务员准确掌握了到站报点时间，缩短旅客下车等待时间，做到了“服务零缺陷”。为了及时赶点交班采用站台交接，提前做好充分准备，站台交接无差错，实现车队制订的“交接零阻碍”。为减少雪灾的危害做出了贡献。

## 六，转变观念，优质服务。

提高服务质量，改变了春运期间客流量大、服务工作难的传



统观念，把春运作为展示行业风貌、提高竞争力的机遇。做到“全面服务，重点照顾”。对重点旅客做到“三知三有”（知座席、知困难、知到站，有登记、有服务、有交接）。切实做到对旅客“三要、四心、五主动”。克服重重困难，保证旅客饮用水供应，满足旅客需求。由于雪灾给旅客长时间在不良环境下等车带来烦躁，要求列车乘务员，不论何原因，都不能和旅客发生争执，做到“情感零障碍，路风零投诉”。其中，一个旅客的鞋子被组号车厢的女列车员扫地时，不小心扫到座席下结果被那个女旅客抓过来就打，这时，我们的列车员及时跑开了。当乘警找到事主后，她说“谁让我们的车站让她们等了两，三天没上了车的了”。在这样的特殊的环境下，我们只好忍受着来自各方的屈辱。避免发生不良后果。后来车厢里的其他旅客看了后，都为我们这种大无谓的牺牲精神而感动。

## 七，扎实工作，任劳任怨。

春运期间，领导身先士卒，吃苦在前。广大职工日夜奋战，随喊随到。我们有的列车员春运40天，有很多是差不多一个月没登家门的。全心工作，吃了很多苦，受了很多的委屈，有的同志有时被一些旅客无故骂的“狗血喷头”，有的旅客说：“又没拿几个钱，逞能得很验票如此认真，脑壳是不是有毛病。”我们的列车值班员也毫不动怒，总是面带微笑，耐心解释，他说：“别人骂一下无所谓，只要补到票了，我就心甘了”，正是这样的坚持原则的工作精神，车队营收虽在雪灾之年，仍创新高。雪灾期间我们配备了防滑草鞋，整个10多天雪灾无发生一起由于地滑伤人事件，配备了应急手电，以备防车辆无灯的情况下救急。尽管人多素质低，环境卫生难保持，在过度疲惫的情况下，还是克服重重困难把卫生死角彻底搞出来了，使终到卫生达标，保证折返的旅客在一个健康的环境下愉快旅途。做到了“服务零缺陷，安全零差错”。真正体现了人在困难面前高度的主人翁精神。

今年春运是全队干部职工上下齐心。为确保各项运输组织工

作有条不紊地进行，实现春运“确保安全、满足重点、平稳有序、良好服务”的工作目标，合理组织，强化服务意识，做到服务质量达标。整个春运期间秩序井然，未发生安全问题和路风问题，并实现了“待客零距离”、“情感零障碍”、“服务零缺陷”、“路风零投诉”、“三品零疏漏”、“安全零差错”等“六个零”的人性化服务的春运工作目标。

## 2023年铁路客运调度日常工作总结汇报 铁路调度工作总结模板篇四

### 一、加强调度组织和调度工作，充分发挥调度人员的积极性和创造性

调度组织工作对调度组织工作具有极其重要的作用，为加强调度工作，确保调度运行稳定，保证调度工作顺利、有序、高效地运行起到重要作用。调度人员的积极性和创造性是做好调度工作的关键。为此，一方面我们加强了对调度工作人员的业务技能培训工作，通过调度人员的业务水平和工作技能的提高，全面提升调度人员的整体素质；另一方面，加强了调度人员对工作中的力度，对发现的问题及时处理，确保了调度工作的圆满完成。

### 二、加强调度组织领导和调度人员业务培训，提高调度人员的综合能力

为加强和提高调度队伍的整体素质，不断提高调度工作的实际能力，结合工作实际，我局先后派出调度人员和调度室成员参加了市局组织的各类业务培训，如：公路局新进调度员、调度员业务培训、电气调度员岗位操作培训等，使他们能较快地适应工作岗位。同时，为了使他们熟悉工作，掌握调度工作的要领，局领导多次组织调度人员参加市局组织的各类业务培训。在此基础上，我们还专门安排调度人员到电气车站、调度站、调度所和车站学习调度知识及调度工艺，为调度工作奠定了良好的基础。在此基础上，我们还加大了对调

度人员培训力度，对他们提出的问题及时解答、及时反馈，为领导提供决策依据。

### 三、加强调度室建设，提升调度室工作质量

为了提高全局调度人员的业务水平和工作水平，我们在局领导的指导和支持下，对全局调度人员进行了业务、政策等方面的培训，并对调度工作中出现的不足和错误进行了反复讨论，提出了很多宝贵的意见。

一方面，我们加强了对调度人员的思想教育以及业务知识的学习，通过理论培训，使他们对调度工作有了更深刻的认知。一是组织调度人员学习了市局下发的《调度工作指南、政策》、《公路工作》等各种文件和规定，使调度人员对公路行业和铁路工作有了更进一步的了解和掌握。二是组织调度人员学习了各种调度方面的文件，对调度工作所涉及的内容进行了系统学习。三是我们在工作中注重了调度人员在业务上的培养和提高，并在实践中加强了调度的业务指导和业务培训。

### 四、做好调度管理工作，做到调度管理工作规范化

1、加强调度人员培训，强化调度人员的业务水平。一方面，我们组织调度员参加了市局举办的《公路调度员考试》、《铁路调度员岗位操作培训》、《铁道调度员培训》，并对调度员进行了考核，从思想上、业务上、业务上和技术能力上有了明显提高。另一方面，我们还在市局组织的“铁路调度员业务技术比武”中加强了调度工的业务培训。通过这种比武，不仅使调度员对所学知识有了系统而全面的理解和把握，也为调度员的学习工作打下了良好的基础。

2、加强对公路路况的力度。公路线路多、情况复杂，为了确保公路畅通，我们加强了对公路线路和公路边界的，每天坚持对公路线路进行，做到及时发现并消除各类隐患，确保路

况良好。

3、做好对调度室人员的考核。今年，我们进一步完善了《调度室管理办法》和调度员考核办法，对调度室人员工作情况进行考核，考核不及格人员不得上报，考核不合格的调度室不得下乡，调度室人员不得上路，考核不合格的调度室坚决不上路，调度人员不得上路，考核不合格的调度室不得上路，调度员不合格的调度室坚决不上路。

## 2023年铁路客运调度日常工作总结汇报 铁路调度工作总结模板篇五

### 铁路行车技术工作总结

调车工作是铁路运输生产重要组成部分，是实现列车编计划、列车运行图，加速车辆周转，质量良好的完成运输生产任务的重要环节。在铁路运输生产过程中，除列车的到达、出发、通过及在区间运行外，凡机车车辆进行的一切有目的移动，统称为调车，中间站调车作业工作可分为：1、解体调车2、编组调车3、取送调车4、摘挂调车5、其他调车。取送调车、摘挂调车、其他调车是中间站调车作业的主要方式。而大多数中间站的调车作业，大部分使用摘挂列车本务机作为动力，没有牵出线或电气化区段(牵出线未挂网)的中间站，调车作业要利用区间正线或专用线。因此，在全部调车工作中，牵出线调车占有很大比重。为及时编组解体列车，保证按列车运行图的规定时刻发车，不影响接车并及时取送货物作业和检修的车辆。就要正确灵活地运用好到发线，才能保证车站安全无阻地接发列车和进行站内调车作业，并能使车站各项作业有步骤，按计划地进行。所以车站值班员应于每阶段前应先编制好到发线运用计划，以及各相关进路、道岔、线路的全盘考虑。以提高车站作业能力，保证进路、道岔、线路的最大饱和使用，不影响接发列车和其他作业。货物列车的接入按列车运行方向接入便于作业的线路，对暂时不能解

体和长时间等待中转的列车，应接入暂时不用的或与其他列车干扰较少的线路。

1.行车司机个人工作总结

2.铁路客服工作总结

3.调度员的年度工作总结

4.2018物流调度员工作总结

5.铁路安全工作总结

6.铁路电力技术个人工作总结模板

7.技术质量工作总结

8.关于铁路监理工作总结