# 铁路车号员个人工作总结

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2025-07-27

*铁路车号员个人工作总结【精选5篇】时光荏苒，白驹过隙，一段时间的工作已经结束了，回顾这段时间的工作，在取得成绩的同时，我们也找到了工作中的不足和问题，我们要做好回顾和梳理，写好工作总结哦。下面给大家分享一些关于铁路车号员个人工作总结，方便大...*

铁路车号员个人工作总结【精选5篇】

时光荏苒，白驹过隙，一段时间的工作已经结束了，回顾这段时间的工作，在取得成绩的同时，我们也找到了工作中的不足和问题，我们要做好回顾和梳理，写好工作总结哦。下面给大家分享一些关于铁路车号员个人工作总结，方便大家学习。

**铁路车号员个人工作总结（精选篇1）**

光阴似箭，不知不觉中，来铁路局工作学习已经半年了。作为一名应届毕业生，我很庆幸自己刚刚走出校门就能有这样难得的机会。

来到一个新的工作环境，最能发现自身的不足。首先是刚开始的一个月，刚刚走出校园的我只带着书本里的知识在实际工作是远远不够的！所以铁路局对我们刚参加工作的新人进行了系统的培训。培训过程中我了解到了我国铁铁路局这风雨几十载所经历的种种事件，了解了铁路先辈们在我国铁路发展历程中作出的贡献，这也激发了我作为一名铁路职工深深的自豪感和荣誉感，同时也感到了我们所肩负的重担，正所谓有压力才有动力，正是这种压力时时刻刻的提醒着我，才使我不敢有丝毫的懈怠。

初进工区，发现自己之前在学校学习的知识很不灵活,知识面很窄,之前做的练习项目的实用性也不是很好，缺少与实际的联系。在学校学习和实际工作有很大差别，在实际工作中遇到的是各种各样你从未见到过等待解决的问题。这些问题往往不是通过学习就能知道的，必须是在实际的工作中去发现并一个个解决掉。实践让我的技能不断增长,工作能力不断加强。在过去几个月的工作中，我遇到了很多问题，大多都是技术方面的。每当遇到问题的时候，身边总是有很多老师傅们不厌其烦的为我们讲解，甚至遇到有些常见的问题，主动告诉我们该怎么怎么做，我很幸运能在这样融洽、包容的工作环境下成长。

**铁路车号员个人工作总结（精选篇2）**

我于\_\_年7月兰州交通大学土木工程专业毕业后，来到兰新铁路第二双线甘青段项目一工区见习。刚刚踏出校门的我带着满腔的热情投入到了我人生中的第一份工作，开始了我的职业生涯，我到工地后被分配到寺儿沟特大桥，当时正赶上大干时期，面对工期紧、任务重、工作强度大的的现况，我积极的投入到工作当中，严格要求自己，认真完成领导安排的每一项任务，积极配合施工现场，昼夜奋战，坚持不懈。经过我们不懈的努力，寺儿沟特大桥第一片梁的架设成为了“千里兰新首孔箱梁”。由于我在寺儿沟特大桥保架梁大干期间的突出表现，在十月份的金牌见习生评选中被评为金牌见习生。

在期间我还积极结合所学知识，对我工区第一座箱桥的支架进行检算，采用最合理的布置方式，保证了施工安全，节约了成本，提升了工程效益。后来我还参与了我项目施工过程中改路改渠方案的编制，并对后期的黑河特大桥连续梁的支架进行检算，合理布置支架，采取最为经济的施工方式，保证施工安全，节约了成本。在兰新项目开展的保运架梁通道活动中，我负责一段路基的填筑，我综合工期要求，合理计划、合理安排，为运架梁通道的顺利打通做出了贡献。

我虽然年纪较轻，工作阅历不太深，施工经验有限，但我会发挥年轻人的好学、勤快、能吃苦耐劳、精力冲沛等优势，弥补以上的缺点，在今后的工作、学习中，我会更严格的要求自己，虚心求教，认真参阅设计规范、标准，积极结合自己所学的理论知识指导现场施工，让自己的业务能力不断提高，努力向综合型人才方向发展，为我喜欢的建筑事业贡献自己的力量。

**铁路车号员个人工作总结（精选篇3）**

20\_\_年以来，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102万人，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18个，其中车站自行努力解决的问题16个，车站权限范围之外需上报车务段解决的问题2个。通过认真开展专项整治活动，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4。18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3件，较去年同期下降60%，投诉旅客的满意率达到了100%，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，主动向八艺节主委会汇报情况后，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685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08年创造出更好的社会效益和经济效益。

**铁路车号员个人工作总结（精选篇4）**

时光飞驰，转眼间20--年即将过去，针对这一年的工作情况，我对自己的工作表现有如下总结：

通过一年的工作，我对安全、票务、客服等一系列工作内容有了更为深刻的体会，同时在这些方面的工作有了一定的提升。

一、安全问题重泰山

在--月份安全门正式投入使用，对安全门使用故障时站务人员应该如何处理，我们进行了相关的培训和考核，并在出事时，能够恰当的使用相关应急方案。

二、票务问题无小事

在今年，我获取了售票资格，对于数字特别不敏感的我感到很惶恐，但是在值班站长--的帮助下，有了很大的进步，并且很快的掌握了一些售票的技巧。

在车务部举行的“战酷暑迎国庆售票无差错”活动中获得了“优秀售票员”称号，这应该也是对我工作努力的一种肯定吧。

三、客服问题要细化

在这样一个天天与人打交道的工作中，每天或多或少总有些磕磕绊绊，因为每个人都有情绪，那就要求我在服务乘客时要注意语音语调，同时不把工作以外的情绪带到工作中，针对不同的乘客，采取不同的服务机制，做到具体问题具体分析，加强自身地理以及语言知识的学习，来服务好不同的乘客，从而提高自己的客服水平，不仅如此我还经常关注客服周报，来时刻提醒自己，不要错误事情在自己身上发生第二次。

在一年工作中，我还对自己的工作及时总结，配合站区进行部分信息采编的书写，有幸部分登在司刊以及车务部的月刊上。对我的思想给予了深刻的肯定。

在过去的一年中，我收获了许多，不仅仅是我的努力更重要的是领导的支持与关心;

今年即将画上一个圆满的句号，有迎来了一个崭新的明年，在明年的工作中我依旧会努力奋斗，努力拼搏，贡献自己绵薄的力量。

**铁路车号员个人工作总结（精选篇5）**

这一年来，从这份工作中也学到了不少东西，以下是我的一些总结：

小窗口，大社会，我们车站是面向社会服务的一个窗口单位，特殊的工作性质赋予了我们要想方设法让更多的旅客在车站感受到家的温暖，亲人的照顾，朋友的关怀。

有人说，车站工作能有什么技巧，谁都能干，可是外行人也许不知道，当一名合格的车站工作人员并不是一件容易的事，想要做好这项工作必须具备过硬的服务本领,从客规到本站的营运知识，方方面面都要牢牢掌握。

在节假日高峰期，售票员离开座位的时间大都形成了规律：中午大概有半小时的吃饭时间，上午10点左右、下午三四点去趟卫生间，其余整个工作时间都在座位上。

买票工作中常遇到的一些事项：

1.取完票转身就走。

火车站人流量大，旅客往往比较匆忙，经常会出现物品忘拿的情况，所以，拿到票后一定要检查一遍，看证件等物品是不是都拿好了。

2.方言问题出错了票

如果旅客口音特别重，售票员又听不真切，就很容易出现出错票的情况。一般我们遇到这种情况都会和旅客反复沟通，旅客也可以把目的地写在纸上，这样更清晰。

3.中途转车买错了票

这种情况基本上每天都会有，多的时候一天都有十来例。过了零点来买票的旅客，要是说买‘明天’的，我们都会跟他核实日期。

作为车站的一分子，要在工作与生活中实践和谐。作为运输企业生产前线的一员，有责任和义务为我们的车站和谐贡献一份微薄之力。在不断学习中提高自己的专业水平，与同事和谐共处，互相学习，共同进步。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找