# 2024年客舱乘务长述职报告 乘务长履职责任(三篇)

作者：紫陌红尘 更新时间：2024-12-25

*客舱乘务长述职报告 乘务长履职责任一人在职场，会有很多次述职，可无论有多少次的述职，总会有最后一次，这是我最后一次站在这里向各位领导、同事述职，再过一个多月，我就要内退离开现在的岗位。请允许我换一种方式对自己过去一年乃至更长一些时候的履职情...*

**客舱乘务长述职报告 乘务长履职责任一**

人在职场，会有很多次述职，可无论有多少次的述职，总会有最后一次，这是我最后一次站在这里向各位领导、同事述职，再过一个多月，我就要内退离开现在的岗位。请允许我换一种方式对自己过去一年乃至更长一些时候的履职情况做一个综合述职，并希望大家能与我共同分享岁月带给我的一些感悟。

一、我的感受与感谢

1.感受

第一、1985年从财校毕业分配来到民航省管理局(省机场集团公司前身)，已经在机场这个大家庭度过整整二十八个春秋，可以说是度过了人生最宝贵、最灿烂、最富有活力的岁月，从懵懵懂懂的一名学生经历了一般干部的岗位、副科长、科长、中层副职、中层正职的成长过程，岁月可鉴，我的奋斗、发展和挫折，成就了我在集团公司留下那一点痕迹，我无怨无悔;

第二、28年来工作岗位虽然交流不多，但都让我积累的经验在集团公司这个团结和谐的干事氛围中得到充分的发挥，集团公司的蓬勃发展，我心情舒畅;

第三、在过去建立的上下级、平级之间的共事感情的不断回馈中，验证了我秉承的“领导就是老师，同事就是同学”的干事信条是符合人性规律的，这令我无比喜悦;

第四、在我过去的工作中，肯定也有很多不尽人意的地方，请给予理解和批评，我虚心接受。

2、感谢

首先，感谢民航和集团公司的教育与培养，使我能够从学生成长为中层正职，为我搭建了为民航服务、为集团公司服务的平台，为民航事业奉献了我一生中最富生命力的年华;

其次，感谢集团公司给予我发挥才智的机会，实现了我的人生价值;

第三、感谢集团公司的各位领导和全体同仁对我工作的关注、支持、帮助和爱护，我的每一点成绩，都是我们共同努力奋斗的结晶;

第四、感谢我曾经工作过的财务部和审计部的全体同仁对我工作的密切配合和大力支持，如果说我取得了一些成绩，那应该归功于坚强的集团公司党委团队，归功于基层党组织的战斗堡垒作用，归功于我的各位同事。

回眸在民航走过的28年，虽然碰到过很多沟沟坎坎，我还是要说，我是很幸运的，因为我的事业就是我的爱好。我可以扪心自问，自以为我在所有工作过的岗位上，自己都尽了力，并且也做出了一定的成绩。

回眸在民航走过的28年，我投入过，我也得到过，那种缘于勤奋和努力得到的肯定而由生的喜悦，是我一生的受用。我从中得到了自豪和满足，我无怨无悔。

特别是搬迁昌北机场以来的十四年，昌北机场的一草一木，一房一楼，时刻萦绕在我的心头，浮现在我的眼前。第一次转场的大迁徙、第一次吞吐量过百万、抗击非典、重组企业、战胜冰雪灾害、吞吐量跨越500万大关、转场t2等等，一幅幅动人感人的画卷，一幕幕值得终身纪念的场景，是那么的清晰，那么的难忘，那么的令我眷恋。这么多年以来，大家像朋友、像亲人一样，理解我，支持我，帮助我，维护我。我感到最顺利的时光，最愉快的时光，也是最有成就感的时光。

二、眷恋和祝福

我就要内退了，这意味着和多年的工作岗位分离、和朝夕相处的同事分离、和社会角色分离。平时工作繁忙的时候总是感觉有些疲劳，总盼着长假多休息几天!现在真的让我长期休息了，反倒是有些眷恋，眷恋这里熟悉的环境、眷恋如亲人般的同事、眷恋奉献了二十多年青春的一草一木，这里留下了我兢兢业业辛勤工作的足迹，留下了我风风雨雨奋斗中的酸甜苦辣，留下了职业生涯点点滴滴的美好回忆。二十多年的工作中记载着我的汗水、泪水，但我知足，我无憾。

尊敬的各位领导，亲爱的各位同仁，以后的日子里，我没机会站在这里述职了，但是我们会常常相见的!往日在理集团的那些人、那些事、那些情却永留心间;虽然，我将会有新的归属和归位，为集团公司再做贡献，会有局限，但我要衷心祝愿集团公司各项事业与时俱进，蓬勃发展;衷心祝愿在座的和不在座集团公司全体同事工作顺利、身体健康;衷心祝愿未来的集团公司发展更加科学，成就更加辉煌，员工的明天更加幸福美好!

最后，请领导和同事们再次接受我最真挚的感谢--谢谢!

航空公司个人述职报告二

作为一名带班时间不长的乘务长，通过这几个月的工作，乘务长作为航空公司最基层的管理者，要严于律己，言行一致，在业务上苦于钻研，认真学习有关规章制度和业务通告，熟悉和掌握工作标准，在工作中自律自重，只有用自己的行动去带动组员，才能使乘务员里的每位成员信任我，从而服从我。乘务长的管理直接影响着服务的质量，因此对于今后管理工作的顺利展开。

在这一段学习工作中，有时难免会遇到航班延误的情况，我牢记领导的指导为方针，遵从耐心为宗旨，及时传递信息和倾听抱怨，设身处地的为旅客着想，拉近与乘客之间的距离，将轻松飞行、快乐飞行这种愉悦的情绪带到乘客中间，及时消除旅客的不满情绪。在实际的工作中，我总结出以下服务理念。乘务长应具备仔细的观察能力，一定要会辨别哪些人是在做表面工作，哪些乘务员是好的有始有终。要做到等距离的管理，公平的对待每个组员。对于新的学员，一定要有耐心，不要急于求成，要经常鼓励她们，学会赞美她们，当然要给带飞教员施加一定的压力。这样有助于带飞教员更好的发展，这就是连锁效应。出现航班延误我会在第一时间通知大家，绝不拖延时间，避免乘客因为没有及时获得消息而有所烦躁。同事坚持服务到位，对于旅客的需要尽量满足，实在不能满足的我也会做好解释工作，用自己真诚的工作态度去感化旅客，真正的做到一家亲，得到旅客的尊重。有一次在航班上，在送餐前饮料时，26排a座的女士在睡觉，b座先生就把她叫醒问他喝什么，女士很不耐烦的要了杯矿泉一饮而尽又睡了。送餐时，先生又把女士推醒问他吃不吃饭，女士很不高兴地挤出一句话‘我很累，只想睡觉’。通过这件事，发现在机上并非每位旅客都认为吃好喝好服务就好，旅客的乘机次数多了，就只把飞机当成交通工具而非餐厅。这时，我们可以给她轻轻盖上小毛毯，她就领会到你的服务了。

通过这几个月的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前面，坐在前面。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的经验。但我想，在处理问题时，自身要做到情绪稳定，有较好的观察力和理解力。处理不失平衡，最好把大事化小，小事化无。

总之，现在的阶段是我提高自身服务水平的最佳时期。在实际工作中我一定不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空乘人员。

**客舱乘务长述职报告 乘务长履职责任二**

本人某某，现年\_\_\_岁.现在\_\_\_\_铁股份\_\_\_客运段运用车间,担任车辆乘务长，。高级检车员，从事本工种16年。

一、技术

本人于\_\_\_\_年7月从铁路，分配到\_\_车辆段春湾列检所任检车员，主要负责货车的检修。1998年12月，调\_\_车辆段运用车间任车辆乘务员至今，主要客车检修及运用客车非正常下的应及处理。\_\_年8月通过高级检车员技能，并于\_\_年任车辆乘务长至今。

二、技艺专长

1、在技术学习方面：

本人自参加工作以来，在业务学习上发扬刻苦钻研，勤奋好学的，不断提高自身的业务平。认真学习相关的知识，虚心向傅请教，干一行一行，对自己干过的工作都力求更好，对处理过的故障都认真，。现已能够掌握：运用客车非正常情况下的应急处理及各种转向架客车车辆故障快速准确判断处理。在平时的技术业务学习上从不敷衍了事，能够端正态度认真对待每一次理论实作的，并于\_\_年三茂股份公司车辆系统技术比武中，荣获客车检车单车检查第一名、检车员理论第三名、检验员全能第二名;\_\_年评为段“路风信得过个人”;\_\_年评为段“路风先进标兵”;\_\_年三茂股份公司车辆系统技术比武中，荣获更换纵向拉杆第三名、检验员理论第三名、客车单车检查比赛第三名;\_\_年三茂铁路\_\_客运段职工技能竞赛中荣获客车检验员理论考试第二名、更换206台架摇枕弹簧第二名、客车检验员实作和理论考试全能第三名的好成绩。即为自己争得了荣誉，也为车间争了光。通过不断的学习技术业务，使自己的业务水平得到了不断的提高。

2、不断学习新技术以适应铁路跨越式发展：

随着铁路跨越式发展，铁路车辆也在发生着日新月异的，目前的车辆技术状态和能力已今非昔比，在我工作至今的十几年间目睹了铁路车辆的发展历程，由原来的202转向架到现在的sw-200k转向架，可见铁路发展步伐之快。再靠原来所学的知识已远远不能适应当前的工作，因为不掌握新技术知识就不了解哪些部位易出现故障，哪些部位要重点检查，就无法更好的达到检修的目的。因此我十分每次接受新技术的机会，通过学习理论了解新技术的构造原理，通过实作练习掌握新技术的实际操作技能。同时在业余能够自觉学习有关新技术知识，遇到不会不懂得问题主动向明白人请教，不论他的学历高低，谁会我请教谁，直到把我不明白的东西弄懂，为干好自己的本职工作打了良好的基础。三、解决过的关键问题在实际工作中，先后处理了许多旅客列车在运行中的临时故障：列车超员、超重造成弹簧压死，;列车车轮与钢轨间有火，被外勤值班员打停;还有\_\_年灾列车大面积晚点的应及处理等。

记得\_\_\_\_年5月，我值乘湛江至广州的乘务工作，列车运行到濂江至化州区间的一个小站，外勤值班员将我们的车打停，原因是发现我们的车辆有抱闸现象，轮踏面与钢轨间有火花。我及时到达现场问明原因，对车辆进行了详细检查和制动机试验，结果并没有抱闸。查明产生火花的原因为该车为209转向架，是没有缓解弹簧的，闸瓦是依靠闸瓦托的自重才荡开轮踏面的，闸瓦只是有点贴轮，而并非抱闸。我取得了相关书后，通知发车。为了避免类似故障的再次发生，我们分析原因，采取了。造成闸瓦贴轮的原因为：基础制动装置各拉杆、杠杆、孔销部转动不灵活，缺油造成。防范措施：对基础制动各磨耗部位加强打油工作。还有\_\_年7月，我值乘吉首至茂名东的乘务工作，在列车运行至娄底至湘潭区间，又被外勤值班员打停，打停的原因也是说我们的车辆抱闸，轮踏面有火花。我以最快的速度到达了现场，对车辆进行检查，发现该车辆一制动梁的闸瓦托翻转，闸瓦头部顶在了轮踏面上，一时间无法复位，为了减少停车时间，不至于因车辆故障而造成列车晚点，我迅速做出了关门、排风、卸闸瓦千、闸瓦的处理。处理完后通知马上开车。处理整个过程用时不到一分钟，保证了列车的正点。而造成闸瓦托翻转的原因为：是闸瓦托调整杆座孔磨穿，使调整杆失去作用，而防翻条是用开尾穿的，又不牢固，当闸瓦与轮踏面的间隙过大时，闸瓦没有了调整杆的调整作用，而造成闸瓦低头与轮踏面磨擦，以至于导致了闸瓦托翻转。发生这件事后，我们分析了原因，采取了措施：

1、加固调整杆座，

2、防翻条联结采用螺栓坚固。

每年春运、暑运、黄金周，因超员、超重造成弹簧压死、车体与走行部相抗磨，钩差过限等故障经常发生。\_\_年春运，我担当吉首至\_\_的乘务工作，在吉首站始发就超员了，造成车体与走行部相抗磨，并与邻车的车钩钩差过限。当时邻车车厢是预留到怀化的，车厢内没有旅客。我立即通知列车长组织疏散旅客，并将一部份人员暂时疏散到邻车。这样即消除了车体抗磨的同时又排除了钩差过限的故障，保证了列车的安全正点发车。\_\_年春运，发生了大雪灾，我们的车被堵在了线上晚点72小时，为了不至于因发电车缺油而造成列车黑车。我立即联系列车长组织旅客集中到几个车厢，减少负载，用油，同时及时向有关部门，联系加油工作，在就近站补油。在这种大面积晚点的情况下，保证了旅客列车的照明和空调取暖，没有发生因列车服务设备而造成旅客投诉，维护了铁路的良好形象。

四、技术革新

本人在工作中各每年的快速修比赛后，都会不断的总结积累经验，以便在以后的工作中提高工作效率和缩短快速修比赛用的时间。

在快速修比赛中更换209轴箱弹簧时，原来都是用两个油篙的，一个顶在构架悬臂端梁处、一个顶在轴箱弹簧托盘下部。更换过程中两人即要配合好起篙的时间又费力。为了缩短更换的时间和节省力，我和我的搭挡共同研制出了一种简易工具，就是用角铁和钢筋做成的“挂勾”，用它取代了顶在轴箱弹簧托盘下的油篙。用这“挂勾”上部卡住轴箱支柱安装座螺母，下部挂住轴箱弹簧托盘，这样就将一边的轴箱弹簧与轴箱弹簧托盘固定死了，当顶在构架上的大油篙顶到合适的高度时，就直接将要更换的轴箱弹簧取出更换就行了，这就大大缩短了更换的时间，又节省了劳动力。

五、带徒传艺本人能将自己所学的知识和实际工作中积累的经验，无私地传受给其它同事，带过的徒弟，现在也都是班组的技术骨干，并在去年的技能鉴定上了高级检车员。我特别是将快速修比武中的心得无私的传受给别的同事。做好传班接代的工作，周围的同事在技术业务水平上都得到提高。

六、在政治方面加强政治理论学习，不断提高自身政治素质。积极主动地参加党支部组织的各种形式的政治学习，无论是学习党中央的文件精神，还是学习部局及段党委下发的文件精神，我都抱着认真学习的态度，及时了解党中央的方针政策，部局及段形势的发展，领会精神实质，防止自己在政治思想上迷失方向。同时我还利用业余时间进行了，通过对《邓小平理论》及《\_\_\_\_》重要思想的学习不断提高自己的政治理论素质。在思想上始终能与党中央的政治思想路线以及各级的要求保持一致。在工作与中时刻以一名的标准严格要求自己。为铁路跨越式发展作出自己应有的贡献。

**客舱乘务长述职报告 乘务长履职责任三**

\_\_年,我段认真贯彻落实局、处1号文件精神。e799bee5baa6e79fa5e98193e78988e69d以紧紧围绕安全生产、服务质量、路风建设、营销创效、防“非典”等工作，认真落实安全逐级负责制，深入开展客运服务质量年活动和安全大检查、专项整治等活动。强化安全基础，提高服务质量。广大干部职工战严寒、斗酷暑、保安全，开拓创新，不断进取。使我段的安全生产、服务质量、路风工作取得了一定的成效。

一、 运输生产攻坚克难

今年处给我段下达的运输收入为5400万元，运输旅客为tt人次。为完成处下达的生产任务。全段干部职工知难而上，变压力为动力，坚持以“提高服务质量、占领客运市场”为中心，大力开展营销创效和堵漏保收工作。今年年初，我段将全年的运输生产任务，根据不同季节、不同列车等级，将任务分劈到四个车队和28个班组。从四月份到七月份受非典疫情的影响，我段的运输收入出现欠收，与去年同期相比下降了%。为减少非典疫情带来的损失，在抗击非典取得阶段性胜利后，我段相继召开了三次经济活动分析会，重新调整生产指标，抓住“非典”过后客流反弹及库-乌段公路施工、暑运、“十一”黄金周和冬运等有利时机，加大堵漏保收力度，积极开展各种营销宣传和客流调查，对重点列车的日常客流流量、流向进行跟踪调查和分析，掌握客流变化规律，及时捕捉客流信息，及时准确地向上级部门反馈客流变化情况，为临客列车的开行和加挂车体提供第一手资料，尽最大努力力争完成全年生产任务。在全段干部职工的共同努力下，截止12月31日，我段完成车补收入为万元，还欠收 万元，完成年计划的 %，旅客输送量为 人次，行包万件。在积极作好运输生产增运补收的同时，我段多元经济按照“大多经”经营管理思想，紧紧依托列车市场，加大投入，大力发展多元经济和集体经济。全年多元经济完成商品销售和餐营收入共计万元， 创利 万元，集经完成 万元，创利 万元。多元经济与集体经济较去年有了一定的增长。

2、安全生产基本有序

20\_\_年我段认真落实局、处1号文件精神和局“强基建制、依法管理”和“五个载体、五个强化”及处“四大安全”的管理思路。我段以“客车安全”为重点，紧紧围绕落实逐级负责制，开展“三标”活动，强化对现场作业的卡控，充分发挥“责任、监控、检查、教育”的作用，使我段安全生产基本有序。截止12月31日，我段实现了无重大行车事故天，无一般行车事故 天，无职工责任及伤亡事故 天，无职工责任轻伤事故 天。

1、以春运、暑运和冬运为重点，狠抓客车安全

针对春运、暑运和冬运安全工作的特点，有针对性地开展安全工作。在春运和冬运中，将客车消防、锅炉焚烧、旅客乘降、“三品”查堵、防精神病旅客跳车伤人及防旅客摔伤、挤伤等行为作为工作重点。认真落实安全管理制度和卡控措施。加大对列车重点部门的检查力度。在暑运中，将客车防火防爆、“两炉一灶一电”的管理、“三品”查堵、车门管理等工作作为工作重点，认真落实《旅客列车防火管理办法》、《旅客列车防火管理规定》等。加大对列车防火工作的检查力度，努力清除各种安全隐患。在抓好列车安全的同时，还加强餐饮安全的管理。对多经料库、净菜部采取日常抽查和每季检查相结合，对食品、餐料的加工、采购储存等检查、严加进货、加工、出售关。

2、加强教育，提高干部职工的安全意识

加强教育，牢固树立“安全第一”的思想，努力提高干部职工的安全责任意识和提高安全防范及自控能力。一是组织干部职工学习局、处1号精神、段《关于贯彻落实局、处1号精神，深入开展规范管理强基达标的决定》、《安全法》、《事故追究管理办法》、《职工劳动手则》等法律法规及各类安全管理办法。同时，还开展了安全知识抢答赛。二是组织干部职工学习段编订的《安全事故案例》，认真学习，吸取教训。三是认真组织干部职工学习“2.4”、“4.9”、“9.30”全路安全电视会议精神。不断提高干部职工的安全意识。

3、各项安全活动贯穿全年，确保安全生产

今年，我段从年初到年末先后开展了“战严寒、过硬冬”、安全大检查、“安全月”、劳动安全专项整治、安全生产专项整治、车门管理专项整治、消防安全专项整治等活动。在开展活动中，段都成立了活动领导小组，对活动的目标、时间、检查的内容和具体要求作出了详细的安排和部署，段属各车队、班组也都相应成立组织机构，认真落实，确保了活动的顺利开展。同时，段领导和各级干部纷纷深入车间、班组，利用各种形式，大张旗鼓地开展宣传教育，并上车、入库、添乘、检查指导活动的开展。针对检查出的问题，我段狠抓问题的整改落实。全年共组织各类安全检查组15个，上车添乘人次。共查出问题个，对存在问题，段建立了问题库，进行梳理、归类，坚持边查边改，集中时间集中精力，落实整改。特别是“9.30”全路电视电话会议后，我段高度重视刘部长的讲话精神，深刻吸取事故教训，深层次地认真查找我段在安全管理、现场控制、落实标准等方面存在的问题。认真制定整改措施，落实整改。

通过深入开展各项安全活动，消除了安全隐患、确保了我段安全生产的稳定。

4、整章建制，夯实安全基础

通过开展安全大检查活动和专项整治等活动，认真查找了我段在安全管理、列车防火、现场作业中存在的问题和隐患。为解决存在问题，消除安全隐患，今年我段重新制定了《消防安全逐级管理实施细则》、《安全管理预防惯性事故关键点控制管理办法》、《五车的管理办法》、《每月5-10日，餐车集中清扫管理办法》、《灭火毯使用规定》等制度和措施，进一步修订和完善了《综合一体化安全管理评估考核办法》、《初起火情扑救预案》、《旅客列车防火预案》等制度，健全、修订和完善我段的安全管理和各项规章制度。夯实安全基础。特别是我段的《旅客列车防火预案》，得到了路局消防管理部门的首肯，并在全局推广。

5、加强对干部的考评 强化逐级负责制的落实

今年我段进一步落实一体化考核、干部定期考评和未尾淘汰的机制，强化逐级负责制的落实。在不断强化干部安全责任意识教育的同时，强化对干部的量化考核。一是在考评中，坚持日常考核与定期考评、末尾淘汰相结合。加强对干部的日常管理和考核，重点做到“两个深化”。即：深化干部考核工作，量化、细化考核标准;深化干部监督工作。职能股室每月对干部工作任务的完成情况、《干部下现场写实卡》、下现场的次数、解决问题的情况等进行检查考核。对干部的考评，纳入年终考评。同时，职能股室在段领导的带领下，每月还对各股室、车队的安全管理工作进行检查考评。季度进行一次综合评估，奖优罚劣。在年终，职能部门根据干部的述职、季度考评等，对干部进行一次德、能、勤、绩的综合考评，对不称职的干部坚持给予降级或免职，对基本称职的干部予以戒免。通过加强干部的考评,使安全逐级负责制得到进一步的落实,形成一级抓一级，层层负责抓落实的安全管理格局。

三、服务质量稳步提高

“客运服务质量年”活动是贯穿我段全年的一项重点工作。在去年“客运服务质量年”活动的基础上，对照“八项目标”和《铁路旅客运输服务质量标准》再次对存在问题进行了梳理、归类建档，逐项逐条制定细化措施，改进方案和推进计划，有计划、有步骤地进行整改落实。巩固和推进服务质量的进一步提高。

1、认真抓好整改落实

今年我段将列车卫生环境、列车供水、落实标准等作为整治重点。在卫生环境上，狠抓三个环节。一是抓卫生整治，加大对库尔勒、喀什两个整备车间设备的投入。加大对列车外皮、车内卫生整治力度。二是狠抓车内揭示的张贴，达到统一规范。三是抓检查力度，段质检组对每趟列车出库达标进行严格检查验收，对达不到出库要求的，要求重新整改，达到出库标准，并加大考核力度。同时，抓好旅客列车卧具洗涤，把好质量检验关，使卧具达到干净整洁。给旅客创造整洁、美观、舒适的旅行环境。在列车供水上，做到列车出库前保证暖瓶、送水车、茶炉满水。在始发、中途站上水时，狠抓站车上水双签制的落实，保证列车车车满水。在中途，保证在车厢不缺水时，茶炉24小时不间断烧开水，每班为旅客供水一次，满足旅客饮用水的需求。

2、认真开展“对标、达标”工作。

各车队结合《铁路旅客运输服务质量标准》，根据各自列车的特点，对列车统一作业过程、服务标准进行重新修订和完善。新的标准体现了服务旅客，创新服务的原则。从8月份开始，开展了“对标、达标”活动。段业务室加大检查、指导力度，使作业、服务标准和规章台帐达到统一规范，进一步强化了基础。

3、提升服务质量，创新服务

为提高服务质量，我们深入开展“三新”教育活动，增强干部职工的服务意识、竞争意识、市场意识和营销意识。使干部职工从管理旅客转向以旅客为中心，以服务为主导的服务新观念和服务新理念。在服务上，创新服务内涵，为旅客提供特色服务。一是积极开展便民和健康服务，为旅客提供十项免费服务。对专人进行医疗知识培训，在列车上还备有十几种常用药品。二是在车厢设置报刊亭，免费为旅客提供《人民日报》、《西部旅游》等报刊，在软卧车设置共青团流动书箱，免费为旅客借阅书刊。在游车和西安车推出vcd出租服务，丰富旅客旅行生活。三是根据不同等级的列车推出了微笑服务、问候服务、无干扰服务。列车餐车经营多样化，推行订餐、送餐等项目。列车售票一改过去在办公车等旅客来办票，携带移动补票机下车厢为旅客服务。四是美化列车内部环境。在车厢服务设施的搭配上，注重色调协和，突出高雅洁净。在软卧车厢、餐车配上装饰画，在洗脸间、过道装饰塑料花，美化车内环境。

通过开展服务质量年活动。我段的服务质量有了提高，11月28日-12月4日，局客运服务质量验收组对我段的客运服务质量进行了验收。受到了好评

四、认真做好旅客运输组织工作

今年我段的运输任务十分繁重，段在运输组织工作中周密安排，精心组织，积极做好旅客的餐茶、服务、卫生、乘降等运输组织工作，确保了旅客运输的顺利完成。

1、狠抓冬春运、署运、黄金周的运输组织，在冬、春运、署运、黄金周期间，提前动手对旅客运输组织、人员安排进行周密部署。段还组成检查组上车检查，蹲点干部分别在喀什、乌鲁木齐、西安检查各次列车的终到、始发、站台和库内纪律及各项质量标准的落实。特别是节日期间，加大干部上车添乘力度，对运输生产组织、服务、卫生、路风等工作进行检查指导，确保了运输生产组织有序。

2、今年我段临客量大，为做好临客运输工作，段领导高度重视，成立临客运输领导小组。精心组织，周密安排部署，在春运和署运的临客开行中，我段采取图定列车与临时旅客列车套跑的乘务交路方式，确保临客运输工作的完成。今年冬运我段担当两组车底的临客运输任务。为完成好冬运临客的运输组织工作，我段由主管生产的副段长亲自抓，提前动手。从9月份开始成立了以业务室、人事室、教育室、备品库为主的筹备组，对临客开行工作进行准备，专门成立临客车队。由于临客运输量大，人员紧张。我段招收了大量的季节性临时工担当乘务工作。按照新工培训要求，分五批对350余人进行了严格的岗前培训。同时还从三个车队抽派了76名具有丰富的乘务经验的列车长、餐车长、厨师、广播员、行李员及业务员担当临客运输任务。在临客开行中，派段领导和业务职能股室的干部添乘临客列车。紧盯临客临客运输安全、服务、路风等工作，临客确保运输安全。今年全年共行临客趟，安全运送旅客，未发生安全、路风问题，较好地完成了临客运输任务。

3、在军运工作中，认真落实局、处军交运输工作要求，专门制定下发了《关于切实做好军人乘车服务工作的措施》、《冬运新老兵运输工作安排》等制度和措施，在军运过程中，段严格按规定派股室车队干部添乘，积极做好餐茶供应、服务工作，为活跃军人的旅途生活，列车广播还开办军旅专题等节目，组织文艺小分队下车厢和部队官兵联欢，深受部队官兵的好评。全年安全运送新老兵万次。

五、路风工作相对稳定

今年我段未发生一件定性为路风不良反映及其以上的路风事件，全年的路风工作基本平稳。

1、坚持不懈地对职工进行路风教育，不断强化职工对路风建设重要性的认识。一是开展了“知、兴、爱”教育和警示教育。使职工认清路风与优质服务、与安全生产、与经济效益的内在关系，增强职工自觉维护路风路誉的自觉性。同时将路风规章制度和路风有关条例纳入段三级教育学习内容。利用座谈会、演讲会、趟计划提问等形式，用典型的、发生在我们身边的路风问题案例进行宣讲，提高了干部职工的路风意识。二是抓好正反典型教育。利用段《路风动态》刊物、《南疆铁道报》，在“一线”风采、荣誉台等专栏对乘务员发生的主动为旅客排扰解难，自觉维护路风路誉的先进事迹及旅客表扬来信进行大张旗鼓地宣传，对一些各级检查组查出的具有普遍性的问题及旅客来信、来电的投诉，及时在《路风动态》的曝光台中进行曝光。在《路风动态》上定期公布每月各班组获旅客来信表扬及锦旗情况，发表干部职工对路风工作的认识、经验、建议、评论、调研。激发广大干部职工为路风路誉增光添彩的主动性和积极性。形成维护路风路誉光荣，损害路风路誉可耻的良好氛围。

2、深入开展路风专项检查整治活动

为吸取昆明车站发生的路风教训，今年4月开展了“规范铁路运输代理，整顿乱收费问题的大检查”活动，进一步规范服务经营工作。段在4月到5月和9月到10月先后两次开展了“路风专项检查整治”活动。组织乘务员学习、讨论1227次、t38次重大路风事件的通报，认真吸取路风事件教训，强化路风意识。同时，采取车间班组自查，段联合检查组抽查相结合，对车间班组的路风工作进行全面检查，对存在问题认真整改。今年段共派专项检查组15个。

3、加大监督和查处力度

为把路风监督落实到实处，我们把内部监督和社会监督，作为保证我段路风稳定的有效手段。一是加强内部监督。我段各级监察人员不定期的上车倒短，不定交路检查、暗访。对违反规定的班组和人员严肃处理。对旅客来信、来电的投诉做到调查迅速，定性准确，依法惩处，做到件件有登记、有调查、有结果、有回音，今年共收到旅客投诉7件，其中2件是乘务员不能执行标准造成的。为此，段做出严肃处理。二是加强社会监督。我段今年先后从巴州阿克苏等地聘请了22名社会路风监督员广泛听取意见和建议，不断提高规范服务质量。定期召开监督员及旅客座谈会，车上还设置列车长接待点和旅客投诉箱，听取旅客的意见和建议。今年我们还印制了《客运服务满意度测评调查问卷》1000份，《征求旅客意见卡》5万多张，为搞好路风建设，提高服务质量起到一定的推动作用。

六、加强职工培训 大力开展技能比武活动

1、积极开展创建“学习型”企业活动，大兴学习之风。在开展创建“学习型”企业活动中，段为干部职工购买《把信送给加西亚》、《超越自我》、《第五次修练》、《服务的魅力》等书籍和1500本笔记本，制定了学习推进计划，组织干部、职工进行学习，撰写学习笔记和心得体会。为提高干部职工的政治、业务素质及适应市场经济的能力和竞争能力，注入了新的内涵和活力。

2、开展全员培训

根据局、处关于开展20\_\_年全员培训要求，我段以全员培训为重点，突出技能培训。坚持“按需施教，注重实效”的原则，充分发挥三级教育网络作用，根据职工不同岗位不同人员的特点，按照不同的培训目标，采取多种形式，有计划有步骤地进行。在培训中，采取了集中培训与分散培训相结合。将培训重点放在技能培训上。采取考教分离办法，聘请了处职教中心及有关人员参加监考，保证了培训质量。全年共组织各类培训班33期，参加培训747人次，培训8208人天;组织大型讲座三期，参加培训4298人次，培训5786人天，全年共完成全员培训率54.22%;举办列车长培训班4期，参加培训90人，培训680人天，委外送培列车长40人，培训合格率达100%;列车员委外送培岗位职业技能培训230人;送培厨师6人;9、10两月共培训新招季节工338人，培训合格332人。

3、广泛开展岗位练兵及技术比武活动

根据局、处关于开展20\_\_年全员技术比武活动的通知要求及《客运工作人员百题题库》内容，从4月份开始我段在四个车队开展了业务大练兵选拔活动，经过各车队层层选拔，段于7月16日对选拔出来的4个班组进行理论考试和军事队列、厨师拼盘、炊事员刀工、服务员餐布叠花等项目进行比赛。共有186选手参加了比赛，通过激烈的角逐，产生了7名技术标兵，20名技术能手。再次在全段掀起了业务技能大比武活动的高潮。10月份，在段技术练兵的基础上，我段有18名车长，42名列车员参加了临管处组织的客运业务技术比武，共有1名列车长获得处技能标兵称号，4名列车长、列车员分别获得处技术能手称号。乌车队获得团体第一名的好成绩。

七、依法治段，规范管理

为认真落实“以人为本，依法治段”的管理思路，从今年7月开始，我段开展了iso9000质量认证工作。段对我们各项标准和制定按照要求进行了修改，编制了《质量管理手册》和《程序文件》。在年底完成认证工作。通过开展iso9000质量认证工作，使我段的管理工作达到科学化、规范化。，并通过段贯标办审核。为了加快推进贯标工作进程，

八、企业合力不断增强

一年来，我段不断加大对段、车间、班组的民主管理、监督的力度，对职工关心的热点、焦点、敏感问题、大额物资采购以及招聘列车长、主要工种等工作都进行公布、公开，增强了透明度。公开招聘列车长21名、特殊工种28名，对列车售货的任务进行了公开招投标。为关爱职工，对全段8名职工子女在全国高等教育招生中，达到了本科、专科分数线，并被全国各大专院校正规录取的分别给予3000元、20\_\_元、1000元不等的奖励，奖励金额120\_元。今年8月还组织“十佳服务标兵”到内地观光旅游。全年出资多万元，为职工搞福利。

九、精神文明建设取得成效

今年我段认真贯彻xx大精神，进一步加强党的建设和思想政治工作，推进政治工作“两个纳入”，开展铁路跨越式发展的教育，继续开展了两个满意活动，努力营造三安环境。我段先后开展了“三新、四进”、开展“树组工干部形象”集中学习活动、创建自治区文明单位活动和创建标杆党委活动等活动。

20\_\_年，段党、政、工、团各组织紧密围绕我段的中心工作开展各项活动。精神文明建设、思想政治工作、企业文化建设得到了进一步加强。此外，段的计划生育、绿化、综合治理、交通安全等工作都取得了长足的进步。

在总结成绩的同时，我们也应清醒地看到，在今年的工作中存有的问题和不足：

1、在安全方面，安全形势并不乐观，今年发生一起“7.21”、“9.3”责任轻伤事故，全年段收到安全大队下发的整改通知书份，监察通知书份,消防股下发整改通知书 份。

2、干部作风不实，安全管理逐级负责制还没有得到有效落实，部分干部职工安全第一的思想还没有牢固树立，特别是安全责任意识严重缺乏。现场作业标准不落实，“三惯”思想，“两违”现象较普遍，严重威胁着安全，影响着服务质量的提高。

3、部分职工的思想观念还没有从根本上转变，在服务上还存在服务态度生硬，用语不标准，服务标准执行不好，为旅客服务的主动性有待进一步提高。

4、路风工作上，旅客投诉、售货商品乱涨价问题，时有发生。

这些问题充分暴漏出我们在安全管理基础、服务质量、路风工作上存在问题和不足，严重影响了我段的安全生产、运输任务的完成和服务质量的提高。必须下大力气进行整治，不断推动我段的工作向前发展

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