



年度交通局客运所工作总结



汇报人：

2023-12-26



目录

- 工作概述
- 工作成绩
- 遇到的问题和解决方案
- 未来工作计划
- 总结与展望



01

工作概述





工作目标

01



提升客运服务质量



通过优化服务流程、提高服务人员素质等方式，提升客运服务质量，满足旅客出行需求。

02



加强安全管理



强化客运车辆和站场的安全管理，确保旅客出行安全。

03



推进信息化建设



加强客运信息化建设和智能化升级，提高客运运营效率。



工作内容



客运服务质量管理

定期对客运服务质量进行检查和评估，及时发现和解决服务中存在的问题。



安全管理措施

制定和完善客运安全管理措施，加强安全宣传教育，定期开展安全检查和隐患排查。



信息化建设工作

推进客运信息化项目建设，完善客运信息化管理系统，提高客运运营智能化水平。



工作重点



加强与相关部门的协调配合

加强与公安、安监等部门的沟通协调，共同推进客运安全管理工作。

推进服务创新

积极探索服务创新模式，提高客运服务质量和效率。

强化人才队伍建设

加强客运服务人员培训和管理，提高服务人员素质和服务水平。



02

工作成绩





客运管理

客运线路优化

对现有客运线路进行全面梳理，
调整和优化线路布局，提高线路
运营效率。



客运服务质量提升

加强客运服务人员的培训和管理，
提高服务水平，提升旅客满意度。



客运市场监管

加强对客运市场的监管力度，打击
非法营运行为，维护客运市场的秩
序。



安全管理



安全管理制度建设

建立完善的安全管理制度和操作规程，确保客运车辆安全运行。



安全隐患排查整改

定期开展安全隐患排查工作，及时发现和整改存在的安全隐患。



安全宣传教育

加强安全宣传教育，提高客运从业人员的安全意识和应急处置能力。



服务质量提升

服务流程优化

对客运服务流程进行优化，简化服务环节，提高服务效率。



旅客投诉处理

建立完善的旅客投诉处理机制，及时处理旅客投诉，改进服务质量。



服务设施改善

加强客运站、客运车辆等设施的维护和更新，提升服务硬件水平。





03

遇到的问题 and 解决方案



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/637150105046006056>