

# 车站检票工作总结报告 汽车站检票员工工作总结优选(大全9篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么什么样的报告才是有效的呢?下面是小编带来的优秀报告范文,希望大家能够喜欢!

## 车站检票工作总结报告篇一

今年公司严把数质量关,给我站经营提供了良好的保证,同时凭着\*石油质优量足的品牌形象,并在站领导细致的管理上,酒泉加油站打动来来往往的每一位顾客,并能及时处理顾客提出的力所能及的问题,从而形成了紧密融洽的客户关系,如“加油为什么不能打手机”,“为什么200升油箱能加240升油”等问题能为顾客科学的解答。赢得了八方顾客的信赖和赞扬。截止11月底共完成了成品油18000吨,完成年计划的。目前,我们正向前着更高的目标冲刺。

### 二、安全管理

1、站长在保证安全生产的\*时,对我们进行安全教育,强化我们的安全责任感,要求我们在做每一件事情前,先做到风险识别,要求我们做好本职工作,把安全工作做的更主动更积极,发现隐患及时整改,避免事故的发生,要在员工的脑海中牢固树立“安全第一”的思想,坚决落实加油站的各项安全制度,时刻将安全知识教育贯穿到日常的工作中,在日常的工作中落实安全责任制,设施设备每天检查,人人做到“以防为主、防消结合”,每天安全员在交班时要讲是否有安全隐患,哪些方面还存在不安全的因素等。

2、加强了加油站的预案演练,在演练中熟练自己的职责与分工,加强了同事之间的团结和配合。

### 三、服务方面

1、从现场服务水\*来看，我们加油的服务水\*在不断提升，现场服务能三人以上，做到车到人到，服务以“微笑服务”、“三声服务”为主导，以“加油十三步”和“收银六步曲”为标准，在服务中与每一位司机拉近距离，让一路劳累的他们稍感一丝温暖，使他们在我们站加满油，也许在这不经意间多了一位回头客。我们要牢记“顾客就是上帝”是亲人、是朋友的理念，在服务中做实事感到顾客。俗话说“有耕耘才会有收获”，为顾客提供帮助、顾客必然给你回报。

企业发展不是一个人的事，只要我们齐心协力把公司的各项经营管理方针认真落实到位，我们的企业才能像种子一样在阳光下发芽，茁壮成长，为实现“国内一流”的企业，我们为此目标努力，加油奋斗。

本文主要从思想认识到位；组织领导到位；工作责任到位，对国土局煤炭系统\*进行讲述。其中，主要包括：把\*稳定工作列入重要的议事日程、层层深入思想发动、具体分工、责任明确、加强监管、狠抓落实、\*稳定工作对我局来说是一项复杂的系统工程，摊子大、人员多、战线长、问题复杂，要抓好\*稳定工作，不可能一蹴而就，更不能一劳永逸、由于我们在\*稳定工作上严格执行县委、县\*的指示，结合实际，完善了规章制度，进一步加强了对\*稳定工作的领导，使\*不断的势头得到有效遏止，具体材料请详见：

溆浦县煤炭系统拥有干部职工3800多人，其中在册职工1200多人，离退休1100多人，下岗职工1500多人。多年来，由于资源枯竭、开采成本高、企业欠帐多、市场竞争日趋激烈、企业机制不活等多种原因，导致国有煤矿相继停产，企业生存、职工生活极其困难。全系统拖\*部职工工资1670万元，拖欠离退休干部职工应该享受的医药费和因工致残、患职业病药费540万元，拖欠因公死亡职工的抚恤金138万元，拖欠下

岗职工的生活费275万元。这些问题的积存，引发了大量的不稳定因素，导致前几年职工频繁到县\*\*，堵县\*大门，多则几百人，少则几十人，间月不间季，给全县人民形成了“煤炭系统的职工多、拖欠工资的数额多、\*\*的人员多”的印象。这种情况不但给各级领导增加了工作压力，更严重的是影响了全县的社会稳定 and 经济发展。

## 一、思想认识到位

# 车站检票工作总结报告篇二

尊敬的各位领导、同事：

晚上好！我是服务三科的张xx□xx年，在公司领导的带领下，在同事们的支持和帮助下，我经历了很多，学到了很多，也是我进步最大的半年。现将xx年半年工作总结如下，不当之处敬请各位领导及同事批评指正。

我的主要工作是负责车辆出站后的检查工作，作为最后一关的检查，具备很强的责任心尤为重要，既要要对车辆站外上客、上货做好统计及补票，也要检查车辆有无危险品，车辆是否存在超员现象，严格执行“三不进站、六不出站”的工作要求，杜绝安全隐患的发生。

上半年的工作，我们紧紧围绕“寻觅需求、创新经营、与时俱进、稳步发展”的指导思想，加大站外的查车及组客力度，使自己的收入也明显的提高，我们工作的顺利进行，主要要感谢领导给我们配备的交通工具，使我们的工作提高了很大效率。另外，上半年中，我在思想各方面也提高了很多，能够认识到工作是自己干的，作为年轻人就要多付出，多学习，多增长经验，所以，上半年工作能够与每一个搭档搭配好，无论是客票收入还是杂项收入都完成的较好。

虽然自身改进了很多，但仍存在不足，表现在：

- 1、虽然科室的学习任务能积极的完成，但缺乏自主学习的能力，不能利用业余时间看一些书籍来补充自己的知识。
- 2、科室的文化建设参与很少，过于依赖于同小组的其他同事。
- 3、与同事之间的沟通力欠缺，也因为沟通力的问题与同事之间产生了误解，这也是自身不自调的表现。
- 4、对于工作缺乏总结，不能做大举一反三，总结经验。
- 5、对于科室的发展，缺少想法和建议。

以上不足，也是我在下半年改正和努力的方向，所以，在下半年的工作中，我做以下打算：

- 1、加强自身业务等各方面的学习，只有业务过硬，才能更好的服务于旅客及业户。
- 2、继续结合“五不自”对自身的不足进行剖析与修正，使自身能够得到更好的提升。
- 3、加强与领导及同事之间的沟通，针对分站的现有情况，继续想办法，提高宣传力度及收入。
- 4、积极参与科室的文化建设，杜绝自身的依赖性，行动起来。
- 5、发挥年轻员工的带头作用，多与同事分享工作经验，更好的提高自身的工作。

对于科室方面，这一年中，自从魏红霞带班以后，科室发生了很多的变化。首先，科室凝聚力提升了很多，老员工对于我们年轻员工的帮助很大，无论是工作中的引导以及下班后的关心，都让我感到了科室的积极向上。另外，大部分员工的都比较的积极，能够自主自发的走出去进行查车，增加自己的杂项收入，在这期间，我认为科室的李雪艳表现的尤为

积极，我今后还应多向她学习。

有好的地方也有存在不足之处，首先，我认为两个班组之间缺乏沟通，\*时交接班都能见面，但是，有时一些固定发货的货源等不能做到及时德交班，让每一个人能够了解，做到心中有数。还有就是我们科室大部分员工的业务知识仍有待于提高，有些班次还是不熟知，有旅客到分站乘车时还需要打回电话询问调度。还有班组文化的建设内容较少，不够丰富，员工在这方面缺乏创新的思维。

以上是我的半年总结，不当之处敬请领导、同事批评指正。谢谢大家！

## 车站检票工作总结报告篇三

一、业务能力方面：前期的不足之处

1、对有些部位的施工细节不熟练。例如

(3) 在基坑开挖的施工作业中，要实时关注地连墙是否侵线以及开挖标高的控制，每开挖出一段就要及时跟进测量及支撑，以便及时处理，在顶板作业过程中控制好垫层厚度，脚手架高度；防水材料的铺设问题，搭接要求满足规定；尤其是钢筋制安过程中钢筋的机械连接，各种规格的钢筋车死长度的控制，钢筋的搭接长度必须满足规范要求，钢筋的锚固长度、钢筋数量及位置，预埋件的位置及环框梁数量，暗柱的位置、数量以及钢筋的规格；梁的尺寸及要求；焊缝的焊接长度及饱满度；模板的平整度；浇筑混凝土时的振捣，快插慢拔及标高控制，浇筑完成后的养护；预留孔洞处的配筋及尺寸位置等等。这些施工中的细节问题都要及时总结及时发现，避免每一次的主观错误。

2、有时候报检不及时，以及验收时需要整改的部分未能及时整改，在程序方面有些小错误，上道工序正在验收而下道工

序未能及时准备等，不过在后期都能及时改正。

这样的小错误也反映出我们年轻技术人员在平时施工中没有严格按程序施工，这在我们今后的工作重要严格规范遵守。

3、对现场的一些工作考虑不到，有些工作没有及时上报给领导，导致一些不必要的麻烦。对于现场的工作，我们年轻技术人员要学着多角度的考虑问题，而且要多向经验丰富的领导、老师傅学习，对于初次接触的施工问题要多方面听取他们的意见。

4、现场工作交接班不清楚，有时候由于白班和夜班之间没有及时交接清楚导致工作没有按要求完成，在这个问题上我们在平时的工作中一定要养成现场交接班的习惯，对于施工作业、施工台帐及资料有涉及到多个部门要及时沟通，做好口头与书面的技术交底。

5、施工日志记录有些地方不够详细，对于施工日志我们技术人员要足够重视，做好每天的记录可以了解整个施工的情况和进度，有便于我们以后对下道工序的安排，可以及时发现问题，提前计划，把自己分内的事情做得更好。

6、有些现场交底不到位，有时候跟班作业不到位，这就需要我们每个技术人员要有高度的责任心，对于自己分内的事情一定要按质按量的完成。

## 二、交际协调方面：

和施工队交流协调缺乏经验。在不断的交流磨合中还是进步很大，在后期中有问题还是可以及时配合解决。相信在以后的处理问题中可以不断进步；在和部门之间的交际协调方面也需要不断的加强，做事要更加主动。

## 三、学习方面

- 1、学习不够主动，遇到问题没及时请教。
- 2、缺少总结，图纸看得不够仔细。
- 3、缺乏方法，没充分利用各方面的资源。后期要加强学习，制定计划，当天的事情即日完成，在做资料中养成细心的习惯，尤其在施工现场中，要善于发现问题并及时改正。

- 1、在各项工作开展前必须准备工作要到位。
- 2、进行主体施工的、一定要认真、严肃、从大局着想，管理一定要到位。
- 3、做好各项技术方面的交底。
- 4、不能年轻气盛、搞好人际关系。

通过总结以往的工作，找出工作中的不足，以便在以后的工作中加以克服，同时还需要多看书，认真学习好规范规程及有关文件资料，掌握好专业知识，提高自己的工作能力，加强工作责任感，及时做好个人的各项工作。总之，在今后的工 作中，我将不断的总结与反省，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身素质与业 务水平，以适应时代和企业的发展，不断成长，为深圳地铁 7 号线 7305 标项目 建设而努力。

## 车站检票工作总结报告篇四

车站检票员岗位职

车站检票员岗位职责

旅游检票员岗位职责

- 1、景区门票及各项目点的验票工作。
- 2、负责当日游客检票

数量的统计工作，并上报检票管理专员。3、负责公司内部免票接待的审核放行工作。4、在本职岗位上做好相关部门的协调沟通工作。5、负责旅行社、团队接待等人数的确认工作。6、管理及维护区域岗位的部门物资。7、负责所管辖区域内设施设备正常使用，并以书面形式及时上报需要维护保养的设施设备。8、履行其它临时性的工作职责。岗位要求：1、男身高170cm以上，女身高160cm以上，形象气质佳；2、年龄18-25周岁；3、大专以上学历，条件优秀者可适当放宽条件；4、欢迎应届毕业生应聘。

一、认真学习、遵守国家、省市政府有关安全生产的法律、法规及省市行业部门三不进站、五不出站安全管理规定。

二、认真执行行业规范和车站制定的安全制度、安全操作规程，熟悉突发事件应急处理预案，切实履行岗位职责，严把源头关。自觉遵守劳动纪律，不擅自离岗、不违章指挥、不违章操作，及时发现，制止她人的不安全行为。

三、严把三不进站关，检票时，注意查看行李是否有安全标识，严禁易燃、易爆、易腐蚀等违禁物品进入车场上车，严禁无票人员和游动小贩进站。

四、自觉参加车站组织的安全学习、培训、宣传和隐患排查活动，不断提高安全意识。

五、熟悉工作区域内消防器材的配置情况，掌握初期火灾的处理方法，能正确、熟练地操作工作区域内的灭火器材。

六、严禁烟火、易燃、易爆、易腐蚀危险品带入办公场所，保持室内整洁。

七、坚持开展部门隐患自查整改活动，做好防火、防盗工作。

基本职责和工作要求



值班站长岗位职责 代行站长职责，做好站内当班服务和现场管理工作。负责指挥、部署、总结和协调各岗位工作，督促执行各项服务规定制度，保证站内各项服务工作顺利进行。负责对各岗位服务人员进行考核，解决当班发生的各种问题，遇有重大问题立即向站长汇报。协助站长组织服务人员开展优质服务活动和业务学习，搞好团结，不断提高服务质量。

黄山长运祁门有限公司

黄山长运祁门有限公司汽车客运站

客运服务质量承诺

- 1、站务工作人员统一着装上岗，佩带服务证，使用行业文明用语、文明服务。
- 2、严格执行国家价格政策，不随意提高票价。
- 3、对老弱病残、孕妇、婴儿、军人实行优先服务。
- 4、及时向旅客提供班车信息，车站广播室可为旅客提供找人、通知服务。
- 5、为旅客提供咨询导向服务，提供良好的候、乘车环境和秩序。
- 6、对旅客来信来访提出的意见和反映的问题，认真记录在案，48小时内予以答复，处理率100%。
- 7、凡站务工作人员在工作中出现服务质量问题经举报后，我站做到有报必查，有查必果。
- 8、设立旅客意见簿、举报箱、投诉电话接受社会监督。

汽车客运站

站长岗位职责和标准

一、全面负责本部门的工作，对所属员工负协调、指导、监督责任；

三、指导、协调、监督各班组长按长站的规划和营销部的要求开展工作；

六、负责起草车站的营销策划方案；负责审批员工收入分配方案；负责对外关系的协调（交警、运管、物价等部门及同行单位）。

### 副站长岗位职责和标准

一、带头执行总公司及车站各项规章制度，当好站长的参谋和助手，及时发现管理中存在的问题，并提出改进措施。

二、熟悉本岗位的业务知识，认真按时完成各月度的工作计划。

三、做好各部门之间的协调工作，增强团结和工作责任心，办事不拖拉，讲究实效。

四、努力提高管理水平，监督和检查各种原始台帐和报表的完成情况，发现问题及时解决。

五、带领员工开展劳动竞赛和各项有益活动，关心群众生活，不断改进工作方法，提高员工积极性。

六、以身作则，大公无私，起模范带头作用。

### 站长助理(服务质量)岗位职责和标准

一、抓好精神文明创立工作，定期组织召开文明创立工作会议，研究解决存在的问题，不断提升服务质量。

四、及时妥善处理出现的服务质量、商务事故等问题，消除

不良影响，维护企业形象；

六、完成站长委办的临时性工作。

### 站长助理(站务生产)岗位职责和标准

四、积极了解市场行情，分析运输规律，根据客流变化，及时增派运输班次，努力完成各项任务。

五、以身作则，不循私情，奖罚分明，加强企业管理，提高企业竞争力。

六、办理站长委办的各项工作。

### 值班站岗位职责和标准

一、代行站长职责，做好站内当班服务和现场管理工作；

四、协助站长组织服务人员开展优质服务活动和业务学习，搞好团结，不断提高服务质量；

五、经常巡回一线，负责处理、解决旅客疑难问题；

六、按时组织召开当班服务员班前会、班后会，听取各岗位工作汇报，做好记录与小结。

### 班组长岗位职责和标准

一、服从站长领导，带头执行车站的各项规章制度，搞好文明班组建设。

二、做好各类会议、文件精神传达，当好兵头将尾，起承上启下作用。

三、坚持点名和查岗制度，协调各岗位之间的工作，解决当

班发生的各种问题，考核站务员的工作情况，遇到重大问题，立即向站长汇报。

## 铁路车站岗位责任制

### 干部部分

#### 一、车站站长

- 1、在车务段段长的领导下，坚持高度集中、统一指挥、逐级负责的原则，负责车站全面工作。
- 2、认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，加强运输组织工作，落实各项规章制度，充分发挥技术设备效能，确保车站安全畅通。
- 3、加强车站正规化建设，整章建制，努力完善管理制度，不断增强车站独立作战的能力。
- 4、建立和完善作业标准化、安全生产保证体系，确保车站各项运输生产任务的完成。
- 5、加强安全基础建设，认真执行干部“五定三率”办法，落实安全责任制，强化现场卡控，严格干部考核。
- 6、加强专运、特运、军运等工作，确保任务完成。
- 7、加强成本管理，挖潜提效，保证车站正常的运输生产秩序。
- 8、加强干部队伍素质建设，增强干部责任、服务意识，不断提高工作能力、管理水平和专业技术水平。
- 9、按时完成车务段交办的临时任务。

#### 二、党支部书记

- 1、认真贯彻党的路线、方针、政策和上级指示，确保上级政令畅通。

2、加强党的建设。严格党员管理和组织发展。注重把党员用在关键岗位，在关键岗位发展党员。落实支部安全生产责任制，检查、指导、帮助各党小组围绕安全、营销、路风和稳定，开展好“安全屏障工程”、“创立五好党支部”、“创岗建区”、“党员调车万钩无两违”等各项活动。

3、加强队伍建设，努力造就一支团结务实、精干高效的干部队伍和思想素质高、技术业务精的职工队伍。

4、发挥保证监督作用，对车站重要事项作好集体决策、民主决策和科学决策并督促实施。

5、发挥党支部、工会、团支部等组织和党团员及班组长作用，掌握职工思想动态，把握正确导向，开展有针对性的遵纪守法教育、敬业爱岗教育、时事政治教育。

6、按公开、公正、公平的原则处理好职工关注的热点，督促作好事务公开，理顺职工情绪，化解消极因素，稳定职工队伍。

### 三、副站长（主管运转）

1、在车站站长的领导下，负责运输生产、安全管理工作。

2、落实有关安全生产的政策、法规，及时传达上级有关运输生产、安全管理的文电精神，制定具体实施办法。

3、组织召开行车、劳安各类事故的调查分析会，提出处理意见。 4、负责组织领导车站的防洪、抢险、防火、救灾等工作。 5、抓好站区联劳协调工作。

6、参加车站安全例会，分析存在的问题，制定整改措施。 7、强化施工管理，组织完成车站营业线施工计划。

8、加强日常管理，合理安排运转人员，把好职工提、定、改审核关。 9、及时深入现场，卡控客车、施工、防洪、非正常情况行车等安全重点，畅通安全信息。

10、按时完成车站交办的临时任务。

#### 四、副站长（主管客运）

1、在车站站长的领导下，负责客运安全生产工作。

2、认真贯彻落实上级指示精神，确定安全工作重点，分解细化、落实项目、时限和责任。

3、负责制定客运安全管理规定、安全技术操作规程和措施，并督促落实。

4、按“四不放过”的原则，对发生的各类事故组织调查分析，查明原因，找准责任，按章处理，及时制定整改措施。

5、负责客运人员的调动，转岗及提、定、改职人员的建议，合理使用劳动力。

6、协调好各部门之间工作，完成领导布置的任务。 8、按时完成车站交办的临时任务。

#### 五、副站长（主管后勤）

4、负责车站固定资产、设备、工具备品的维护、管理工作；

5、负责车站运输生产成本计划的执行及考核工作； 6、协助站长作好车站奖金清算、分配工作； 7、按时完成车站交办的临时任务。

#### 六、党支部副书记

1、在车站党支部的领导下，负责党支部的建设、党员的教育

管理和思想政治工作。

2、加强党支部建设，认真落实“三会一课”制度，坚持重大问题集体研究决定，积极争创“五好”党支部。

3、认真开展党内“创岗建区”和党员“调车作业万钩无两违”等竞赛活动，构筑有效的“安全屏障”，充分发挥党员在安全生产中的先锋模范作用。

4、认真做好安全生产中的政治思想工作，积极宣传党和国家的方针政策，宣讲上级的文件指示精神，定期分析职工的思想状况，有针对性的解决好职工的思想问题，稳定职工队伍。

5、参与车站的行政管理工作和各项安全措施、办法的制定，监督检查安全法规和规章制度的执行，研究对职工“两违”的处理。

6、坚持“四不放过”的原则，参与车站各类事故的调查、分析，找出教训，提出整改措施。

7、按时完成车站交办的临时任务。 七、运输组织员

1、在主管站长的领导下，负责车站运输组织和统计工作，组织实施列车运行图、列车编组计划、运输方案，深入班组和岗位检查班计划、阶段计划和调车作业计划质量，确保各项运输指标的完成。 2、组织运输日、旬、月分析、专题分析和站区联劳协作会，对存在的问题，提出改进意见。3、负责防洪工作。

4、负责专（特）运组织和军运组织。 5、负责施工期间的运输组织工作。6、按时完成车站交办的临时任务。

八、助理工程师（主管安全）

1、在主管站长的领导下，负责车站安全管理工作。根据上级要求建立健全行车、人身、路伤、消防等安全管理资料台帐并及时上报。2、根据上级要求，制定车站安全管理制度和措施办法。

3、经常深入班组、岗位检查职工“两纪”和作业标准的落实情况。4、作好安全生产定期分析和专题分析，对存在的问题，严格按“四不放过”的原则分析处理，对安全隐患，提出有针对性和预见性的措施。

5、负责行车设备施工期间的安全措施制定并督促落实。

6、贯彻落实安全大检查、安全专项整治要求，制定推进计划并组织实施。

## 车站检票工作总结报告篇五

hr筛选简历，首先关注的就是硬性选择标准，而以上内容，恰恰是个人基本信息的组成部分。由此可见，写好简历上的基本信息，是多么的重要！

个人信息

性 别： 女

民 族： 汉族 年 龄： 33

婚姻状况： 已婚 专业名称： 工商企业管理

主修专业： 管理类 政治面貌： 群众

毕业院校： 福建商业专科学院 毕业时间： 7 月

最高学历： 大专 电脑水平： 精通



工作经验： 十年以上 身高□ 164 cm 体重： 73公斤

现所在地： 新罗区 户 籍： 新罗区

求职意向

期望从事职业： 行政， 后勤， 人事助理， 业务助理 期望薪水： -3000

期望工作地区： 新罗区 期望工作性质： 全职

最快到岗时间： 1周以内 需提供住房： 不需要

教育/培训

教育背景：

学校名称： 福建高等商业专科学校（ 9月 - 207月 ）

专业名称： 工商企业管理 学历： 大专

学校名称： 龙岩机电职业中专学校（ 9月 - 7月 ）

专业名称： 电子计算机 学历： 中专

培训经历：

工作经验

公司名称： 龙岩新华都百货（ 203月 - 年10月 ）

所属行业： 其他 公司性质： 上市公司

职位名称： 客服专员

公司名称： 福建八方海上客运有限公司（ 12月 - 年3月 ）

所属行业： 旅游·酒店·餐饮服务 公司性质： 上市公司

职位名称： 乘务组长，人事助理，文员

公司名称： 福建龙洲股份有限公司（ 7月 - 月 ）

所属行业： 交通·运输·物流 公司性质： 上市公司

职位名称： 站务员

## 自我评价

自我评价： 本人性格开朗、乐观，沟通及应变能力较强，责任心强!有良好的学习能力，自我上进意识强!热爱本职工作认真完成上级交代的任务!

## 语言能力

语种名称 掌握程度

英语 良好

普通话 良好

拓展阅读：一份好的简历，工作经验是核心

## 车站检票工作总结报告篇六

20xx年过得真快又到了总结工作的时候，时间过的真快，回顾这一年的工作，我在领导和同事的关怀中，按照车站的各项规章制度，较好的完成了自己的本职工作，工作总结如下：

在检票工作中，我们每天面对各种各样不同层次的旅客，在

工作中认真履行岗位职责，工作标准，车站一直实行封闭发车，在检票中严格按工作流程才操作，认真监督驾乘人员违规违纪，严格检查车辆到位情况，车辆情况整齐有序，严格做好清车，清仓，发车时做好安全宣传，严禁超员车辆出站。

1、工作责任心不强回顾工作中自己曾犯过不少错误，自己的责任心没有树立起来，总是重复的出现问题，自己总认为是小事情，不会剖析问题，没有意识的事情的严重性。

2、业务知识不扎实自己在学习方面总是偷懒，不能做到常回头看看，学了新知识不及时巩固，不能熟记于心，总是像学新的一样，这样使我在工作中变得很被动，当旅客询问时我应该迅速的回答旅客，但却依赖电脑这样不仅浪费自己的时间更是耽误旅客的行程。

3、观察力不够在发现违规等不安全因素的存在不敏感，当业户想制造危险因素是一定会有痕迹，有时我做事不够仔细，对事情不重视，没有及时发现业户的危险行为，不能及时分析情况。

4、不能主动的找问题解决问题事情总是在发生后才意识到问题所在，经验及业务知识欠缺，处理问题欠缺灵活性，解决问题时总是想问别人依赖性很强。

明年要将自己的业务知识学扎实，不忘常回头看看。在工作中严格按照工作流程操作，把工作干到前头，做到真正的安全生产。仔细认真负责的做事情，不能急功近利，要按部就班的，多向别人学习，多问别人的宝贵经验，多动脑筋通过自己的严格要求增强工作责任心。积极配合组长的工作，使我们科室更上一层楼。不断提升个人素质，保持积极乐观向上的心态，礼貌待客，学习语言技巧，使来总站乘车的旅客时刻感受到我们热情周到的服务。

客运服务工作是淄博形象窗口，服务起点“旅客使我们的衣

食父母，为了今后能更好的服务旅客，让旅客进站有到家的感觉。在今后一定做好自己的工作，端正自己的工作态度，调整好自己的心态，站友需要帮助时，互帮互助解决问题，学习新员工，敢说敢干，敢想的精神。

回顾这一段时间的工作，我们看到了大家的团结大家一起奋斗在五一、端午，加班时辛勤的汗水与送走旅客满意的笑容，让我们的生活工作充实起来，不仅增加了我们的工作能力，也使我们丰富的生活阅历。这种意义的存在正是工作带给我们的，所以我们应该珍惜现在的工作珍惜美好的生活，创造更好的总站。

## 车站检票工作总结报告篇七

十一黄金周的工作告一段落，纵观这段时间的工作，在公司领导的亲自带领下，由于员工是第一次参加实战，同时也是对员工的一次考验，对部门员工在该段时间的工作表现予以肯定。同时，由于之前的经验少，部门工作中尚有待提高之处。

在十一黄金周这段时间里，通过员工的表现发现以下问题：

### 一、工作效率低

由于我们现在使用的是手工检票，在客流量高峰期造成游客滞留现象。

### 二、礼貌礼仪不到位

由于十一黄金周客流量比较大，员工未能做到对每一位游客微笑服务。

### 三、员工知识面窄

(1) 员工无法辨别真假证件(比如：军官证)

(2) 游客提出景区之外的问题未能及时回答。比如：游客回程路线怎么走比较近

一、 二维码检票系统尽快完善，以备迎接下一个游客高峰期

三、 加强各部门的沟通协调工作，让公司的流程做到更完美

## 车站检票工作总结报告篇八

这半年来，我在科室领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，在工作方式上得到了很多同事及领导的支持，学习了检票，每到每一个发车点，都要通知旅客检票上车。并且看到有旅客进错了检票口，会给旅客说明检票口的排号及走向，通过这几个月的学习和工作，工作模式有所提高，工作方式有了很大改变。刚开始对检票工作可以说是即新意又陌生，因为这份工作看似简单，但是要做好规范其实很难，这也要求我们要具有更好的业务能力，虚心向别人学习，在服务一科这个大家庭中我学到了很多。每天我们学习电子报，练习手读报，以及背诵线路知识，使自己学会了工作之外的很多知识。车站也实施“65”的方式，在同事和领导的帮助下，对于业务的违规违纪处理上我学到了不少。在期间经历了春运、端午节、清明小长假、五一小长假，我过的更多的应该是多做多总结，为今后更好的努力工作。

这半年来的我自身还存在很多不足的方面，首先要加强学习，提高业务水平，由于感到自己的学识能力和方法都有欠缺，有时在工作与其任职都有一点距离。其次，没有较好的执行力，工作中存在拖拉现象，没有较好的工作效率，工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高，有时因为沟通的问题造成一些工作的失误，主动学习差、懒惰心里。

我认为自身还是存在一些问题，对于四自我认为是心态，

思想上出了问题，历数去年多少事，成由谦逊败由傲。心态摆正了，就不会有自以为是，自暴自弃，半年了我与老员工多交流，虚心向他人请教，及旅客所急，与科室的同事共同进步。

对于现在我们的车站形势越来越严峻，由于工作时间长了，我们工作人员的激情很容易被消磨在日复一日的平凡的小事中。而激情和工作热情是难能可贵的。这也是我身上存在的不足和需要改进的，希望我与科室共发展，共同进步。

在我们服务一科有很多的正能量，每天领导走的最晚来的最早，我们的仓库管理员加班加点，从来不叫苦叫累，退休的岳师傅帮助一位旅客上厕所，这都是我们彩虹一科的正能量。他们是我们服务一科的一面旗帜，也是我们服务一科正能量的体现，这在今后我也要向正能量的同志学习，这半年我学到的不仅仅是业务知识，更多的是从领导还有其他同事身上学到心态问题，其实人生就是一幕戏，每个人都是主角，人生如何成功，所有干大事的能力也是从小事情上生发而来的，小细节不容忽视。

在我们的生活中，最让人感动的日子，总是那些一心一意为了一个目标而努力奋斗的日子，哪怕是为了一个卑微的目标而奋斗也是值得我们一点一点做起来的。同时也给自己定制了下半年的工作计划，工作计划如下：1、无论遇到什么事情在检票口与旅客面对面的交流，无论遇到什么事要冷静，有条理，每个旅客在检票口时都有一种心理，就是能越快通过检票口越好，同时我们在这种心思驱使下，人们的行动变得很忙，所以有时不小心就出现各种各样的问题，所以我们不能和旅客一样慌里慌张做事要有条理。2、严格按照工作流程，流程是我们的保护伞，继续加强学习，无论从业务知识加强学习之外，更多的是与旅客面对面的交流，处理方法向老员工学习。3、多向科室提出一些自己的想法、合理化建议，更好的打造我们的服务一科。4、多向正能量学习，只有多向正能量学习，才能感恩，最终我们会得到学到更多的知识，才

能更好的立足于本岗位。

今后要想着我的目标，我们的微笑服务，这半年来让我经历了许多，也让我学到了很多知识，非常感谢我的领导和同事们。最为车站的一员，我时刻意识到我肩负的责任，会更加努力的工作以身作则，不断接受新事物，新思想，虚心向他人学习，与科室的员工共同进步，在今后工作中我相信会有更多的收获，对于三产销售从一开始的一点已经慢慢开始增加，自己一直寻找经验，下一步销售中多向别人学习技巧，争取让自己的总数提高一些，为利收贡献一份力量。

## 车站检票工作总结报告篇九

1、在检票口的工作中，除了严把工作流程外就是细致面对任何事情，大到发车，小至查看货票，每一步都是不可疏忽的！

(1) 做好封闭发车，清车清仓要彻底，发车一定要清点明确，宣传一定要到位，特别是雨雪雾天气一定叮嘱驾乘人员减速慢行，查看好车上的安全设施，特别冬季，天气常遇变故，一定检查好。

(2) 检查好驾乘人员的手续以及日期，做到万无一失，切忌疏忽大意，以防有过期证件蒙混过关。

(3) 填写好各种单据，对于货票，一定开好价格，书写正确，看好日期和到达站以及件数，过路班车一定查看好相关货单，看是否合格，开据货票一定要在规定价格上灵活处理，有问题或者疑问及时汇报领导，经商议后在做回复，曾经有过过期日期没有发现，导致客车行至出站口被查出，在以后的检查中应该严加核对！

(4) 在客流高峰的时候，一定要做好节前准备的工作，特别是工作用品和注意事项，节假日孩子比较多，提前排好队，看是否有半票够高未买票，人多的时候一定看好半票，发车

时清点好人数，有未检的及时放座，禁止浪费资源，出现特殊状况时应灵活处理，特别是行李问题，应该灵活处理，做好旅客的解释工作，把工作一律往前做。

(5) 查看好违规违纪，做好常回头看看的要求，在没事的时候多往后面看看，多留意驾乘人员的动态，观察异样旅客的举动，多考虑一步，多延伸想想，争取让自己每月都要有违规的发现。

的工作，学习身边的正能量，学习和借鉴别人身上的好。

2、在验票口的工作中，给我感触最深的就是互帮互助，看到了同事田密身上的美，感触极深，反思自己的工作，结合她的优点，针对自己进行对比，学习她身上的优点，改正自己的缺点，让自己从心里去改变，把这种改变落实到行动中，也就是所谓的感恩回报，在自己最困难的时候总站给了我希望，给了我温暖，我将这温暖转化成我努力的动力，做好自己工作的同时回报领导对我的关心，多多发现违规，多多创收，在出站口观察好下客区的动态，以及周围可疑人员，查看好发车车辆的动态，严禁站外私自上客、上货、卸货的情况，严格把关，落实好“三不进站、六不出站”的要求，查看好货物的件数和日期，特别是过路班车，还要核对好车号，清点好人数，核对好票种，以免出现差错。在出站口靠的是相互配合，四个人配合好，搭配好，工作才会更加顺利，分工明确，这样才会更好的完成工作。

3、对于三产销售，从一开始的一点已经慢慢开始增加，自己一直都在寻找经验，就是速度有点慢，看到别人能卖到1000多，自己也很着急，每次都在总结自己卖不高的原因，但是查找的还不够准确，虽然自己尽力去卖了，但是还是不够理想，在下一步的销售中，多学习别人的技巧，中介别人的经验，争取让自己的总数在提高一些，为创收多贡献一份力量！

4、在宣传报道组中，工作分工到个人，博客监督、好人好事



登记、总站微平台转发都是专人监督，各有各的任务，唯独在板报工作中比较吃力，自己做事又比较拖拉，创新意识比较差，想不出好板块规划，致使板报止步不前，也希望各位同事，各位小组长能够费心帮忙，出点意见或者建议，或者有更好的模版可以举荐给我们，我们可以去学习借鉴！

5、从提升服务技巧方面，我们不断加强文明用语的使用，普通话的使用，延伸服务等各种服务，让我们的服务贯穿到我们的工作中，落实在了每个细节中，当旅客走到我身边需要帮忙的时候，我会尽全力的去帮助他，不管遇到什么问题，旅客只要找到我面前，我就会尽自己最大的能力去帮助旅客解决，不管是丢东西还是问别的，都要设身处地的去为旅客考虑，做好首问负责制。

6、我进步最大的一方面是我当上了师傅，我有了自己的第一个徒弟：李方圆，对于我来说，自身还是比较欣慰的，遇到一个活泼开朗、谦虚的大个美女，虽然自己干的时间也不算长，但是第一次当师傅也是比较兴奋的，这说明我又成长了一步，我已经向老员工的行列慢慢进军，在工作中，自己要以身作则，把自己的好的方面传授给她，我始终坚信严师出高徒，对于她们刚毕业的大学生来说有可能接受不了，但我还是毅然决然的用了这个定律，很庆幸的是我的徒弟非常理解我的所作所为，虽然我脾气很差，时常会骂她教训她，但是她还是虚心的接受了，在这里我想对我的徒弟说声谢谢！谢谢你对我的包容和谅解，在以后的工作中，我们要互相学习，我学习他身上的那种开朗，那种心态，永远都是开开心心的，出了事情要找出原因，不要总纠结在后果上面，要做好以后，既然错了就要面对就要改进，争取不会犯同样的错，看到她一天天的成长，一天天的进步，作为师傅我很开心，同时我也要以身作则，做好表率，争取在她徒弟面前做一个优秀的好师傅，互相监督，师徒一起进步！

自己有太多的不足，不管是在日常工作中还是在小组工作中都有大大小小的过错，在小组工作计划中，制定的计划有完

不成的情况也有计划没按时上交的情况，做事拖拖拉拉，做完的工作没有做到细致化，只是单纯的完成而没有做到精化，缺乏责任心，也缺乏上进心，对自己没有制定相应的目标，使自己得不到进步，在工作中大大咧咧，没有细腻感，缺乏主动意识，虽然很多工作都是按时按量的去完成，但是没有带动其他人去完成相关的事，在主动性上缺乏主动意识。没有创新意识，总是按部就班，对小组的工作也没有创新性，自己也没有主动去想去研究，导致小组整体的没有创新性。

说完20xx年的工作总结，再说一下20xx年的工作打算□20xx年工作打算如下：

（1）继续学习业务知识，总结好自己每日的所做所得，以及节假日的总结，严格落实好自己的工作流程以及相关工作，做到相邻口和同事之间的互帮互助。

（3）在工作中加强工作的主动性和积极性，搞好服务，严禁出现任何的服务质量投诉，加强自己的业务知识和业务技巧，把自己的服务落实到工作中，做好每一步，把握好每一次小的细节，争取让自己更加细致化。

（4）在三产销售中，要总结自己销售的经验，向卖的好的同事吸取经验，让经验消化变成自己的发财之道，不气馁，要越挫越勇，给自己制定越来越高的目标，使自己不断的去进步。

（1）年轻员工的主动意识太差，不管闲事的人大有人在，希望新员工能加强自己的责任心，不要把事情和工作划分的太清，没有谁是应该做哪项工作的！

（2）团队意识淡薄，别人掉了也不会有人拾起来，互相监督不到位，做不到好的提醒和监督！

对于科长，有时候太过着急，我希望科长在出现问题的时候

不要太过于动怒，不但气坏了身体还解决不了事情，有事情可以说清楚缘由再发火也不迟。

对于副科长，做事情太犹豫，我希望\*\*考虑事情能够全面一点，不要只想半截，处理问题之前要做好相应的准备工作，记性不太好，可以拿个记事本记下。