

# 水务局站长年度述职报告 站长年度述职报告(精选5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 水务局站长年度述职报告篇一

(2011年12月30日)

2011年我站工作重点紧紧围绕工程施工、管理、质量的中心任务，狠抓各项任务落实情况。我站以强化设备安全管理为中心，全面加强设备管、用、修等全过程的综合管理，不断提高设备完好率和利用率。设备安全管理，落实安全责任，使安全工作形成了齐抓共管的良好局面。根据工程需要全年总共生产沥青混合料21432吨，安全优质高效的完成了各项生产任务，圆满的完成了码霞线、富民路油面铺筑工作。

我站还重抓思想工作，提高职工队伍综合素质，我站施工的工作宗旨是以管理为中心，抓好施工质量工作，认真搞好拌合站的运行，进一步健全拌合站的各项规章制度，抓好以拌合站为中心的油料质量工作是我站的重点，为此我站既要抓好拌合站的正常施工，又要积极抓好给工程提供合格的油料工作，积极采用合格原材料，提高本站职工的个人素质和质量意识。

三、四个小时，特别是在设备出现故障我们连夜抢修，在规定的时间内圆满完成了各项生产任务。

拌合站管理和施工生产是我们工作的中心，我站将继续深化管理施工体制，提高油料的质量和整体效益。生产施工前期

的准备工作要做好，要及时做好拌合楼的维修、安装、调试、试生产工作。加大管理力度，开展文明施工互动，积极打开生产新局面，同时对设备日常保养工作常抓不懈，不要有丝毫放松。继续搞好站内工作作风，继续深化用工，分配制度改革，营造出人尽其才，才尽其用的工作环境，加强宣传力度，积极完成局领导下发的各项目标责任任务，同时对安全生产抓紧不放。

总结全年工作，虽然取得了一定成绩，但自己也清醒地认识到自身的不足和差距，综合素质有待进一步提高，个别工作抓的不细，落实不到位，在认真做好自我总结的基础上，更应着眼于2012年的工作。力争在新的一年里，圆满完成下达的各项任务，真正为交通建设事业做出更大的贡献。

## 水务局站长年度述职报告篇二

20\_\_年终将近，新的20\_\_年即将到来，在即将过去的20\_\_年里，我们在“服务创新树形象，四同四共铸品牌”经营指导思想引领下，在服务中，不断创新，稳中求进，各项工作都取得了良好的业绩。

回顾\_\_年，在总站领导的正确的引导下，我们在以下几点有所提升：

在接待旅客中，能主动上前接待旅客，结合“十字文明用语”利用“多说一句话”销售技巧，向旅客推销商品。当旅客在购买商品不知所措时，我们会结合旅客自身经济情况，提供自己的建议，使旅客满意而归。在接受旅客意见时，知错立该，虚心接受。在旅客购买商品较多时，我们会主动提供购物篮，帮提商品。让旅客时时刻刻感受到我们的热心、耐心、诚心、虚心、细心周到的服务。

通过老员工孙杰的指点，在日常的商品陈列中，所陈列的商品能达到，美观、整齐、商品的日期做到了先进先出，基本

杜绝商品超出保质期的现象。

创新主要使用新资源方面，随着手套、围巾、口罩、干果在我们超市的热销，提高了创收，让我们在创新上有了新的开拓点，有了新想法、新思路。同时结合总站微信购票平台，刊登我们超市商品信息，使旅客可以通过微信购票，可在我们超市购物享受打折优惠权，这样既提升我们超市的关注度，也提升了对微信购票平台的使用率。

当然以上的提升与总站领导的关怀和支持是分不开的，在此非常感谢总站领导在工作中给予我们的关爱与帮助，谢谢！

自开展“五不自”自己在工作中还存在以下的不足：

一、虽然自己认识到学习业务知识的重要性，但平时的工作中对业务学习力度还不够，只有在业务考试前，才临阵磨枪，考试的成绩总是不理想，同时也极大反映出自己存在懒惰的思想，在日常工作中，业务的不熟练、不熟知。

二、对规章制度，遵守不严，别人做到了，自己才去做，有得过且过的思想。

三、对自己要做的事，老有躲避的心理，害怕自己做不好，引来不必要的麻烦，对事态的发展缺乏必要的信心和担当。

四、对于同事们的新的工作方式方法，自己不会虚心接受，缺少积极向上拼的劲头，更何谈自己在工作上的能创新。

五、在服务旅客时，态度忽冷忽热，回答旅客的询问时，语气生硬，带有个人情绪，容易情绪化。在日常的工作中缺乏活跃的气氛，做事单一、死板，推销商品时不知如何正确的使用销售技巧，总感觉自己老是心有余而力不足，这也是调动不起工作积极性的根本原因。

通过整理以上不足，在崭新的\_\_年里我的工作计划

一、 在以后的工作中，加强对业务知识的学习，通过日常对商品的陈列，记录商品信息，定期自我总结，在所掌握业务的同时，扩宽业务知识面。

二、 严格遵守总站规章制度，约束自己在工作中的不严谨，并做到严以律己。

三、 对于自己不知能否完成的事，勇于尝试去做，并结合同事们的工作经验，努力完成所做的事，以此培养起自信心。

四、 积极与同事们加强在工作中的`交流与沟通，充分了解新的工作方式方法，并在此基础上加入自己的想法，以此创新。

五、调整好自己的心态，我想毕竟旅客是给我们送钱，自己应正确面对旅客的需求，认真努力积极的服务旅客。同时，在日常的工作中通过向老员工请教销售技巧，改正自己在销售方面的单一、死板，并在实际工作中灵活运用，以此改变自己在工作中缺失的积极性。

最后，为今后我们车站更好的发展，提如下建议：

一、通过每月售票数量，总结出每月那天那个时段客流量比较少，经过对比班次时刻，可以在此时段，凭车票在我们超市购物，享受限时打折促销活动，并把此信息刊登在我们总站网上购票和微信平台上，以此增加客流量。

二、制作详细乘车路线示意图，可以在上面刊登所乘坐班车到达目的地所需时间，可以在沿途标注经过我们车站所推出的旅游景点，并写出旅游景点的特色及历史文化，所需费用，分发到旅客手中，以此加大对我站旅游行业的宣传力度。

以上是我的工作总结，如有不当之处，敬请指正，谢谢！

## 水务局站长年度述职报告篇三

时光飞逝，转眼间一年时间又过去了，回顾在这一年时间里，我作为一车站站长，在上级领导的关心和指导下，在全体职工的共同支持和努力下，带领全站职工较为圆满地完成了上级下达的各项任务。车站整体工作呈上升趋势，个人也在思想觉悟、工作能力等方面得到了一定的提高。现将自己一年来的工作情况作工作总结如下，不妥之处请领导批评指正。

车站认真按照上级的工作要求，组织职工进行了春运大会战、经历了路局直管站段后又一次的生产力布局调整改革，迎接了路局春秋行车设备大检查，开展了安全专项整治、“大检查、大反思、大整治”等活动，通过了段季度检查、按照段要求在全站开展了“规范、提素、强三基”和“争创一流车站，建设安全标准示范线”大型主题活动，结合“三严”管理方针和“严、细、实、早、真”的五字工作法，细化健全了车站的各项管理制度，使车站整体工作呈现出全面推进、和谐发展的良好态势。全年车站共纠违一件，处理制止各类违章违纪差错等一余件，有效地促进了车站全年生产安全稳定。截止12月31日，车站实现安全生产一天，人身安全一天，完成客发一万人，完成年计划的一，运输收入一万元，完成年计划的一。在段开展的两项大型活动中，均名列前茅，并获得段嘉奖一元。

### 1、更新理念，准确定位，实现思路保安全

生产力布局调整后，面对新形势，作为车站第一负责人，我们组织班子成员审时度势，深入分析改革调整带来的新变化、新情况，更新思想观念，及时确立了“一条主线、三个不动摇”的安全管理理念：即以创建自控型班组活动为主线，落实新体制下安全生产的主体责任，增强班组安全管理的自控能力和独立作战水平。坚持“三严”的工作方针和“严、细、

实、早、真”五字工作法，立足车站实际，把确保安全畅通，把好路局“东大门”做为第一要务，抓关键、抓重点、盯问题、抓落实，整章建制强基础，精细管理促规范，提升素质保安全。

## 2、前移关口，积聚力，夯实基础保安全

一是整章建制，依法治站。针对生产力布局调整后带来的新变化、新要求，车站结合段下发的各项规章制度以及车站实际情况，多次召开站务、职工大会，共商良策，建立健全了《车站管理十大制度》使职工有章可循、有规可依。初步形成了一套严密合理的安全管理制度体系，为规范管理、依法治站打下了基础。二是规范管理，夯实基础。一方面加强文电管理，对局、段下发的各类文电，及时进行打印分类实行档案化管理一方面落实各项会议制度，按照召开旬分析会、站务会、职工大会及各类专题分析会，对日常存在的问题进行及时汇总分析，不断寻找问题根源，制定切实可行的整改措施，进行分工负责，确保各类问题得到有效解决。三是安全讲评，层层共保。按照段安全讲评办法和一、二、七比例规定，充分发挥经济杠杆的调节作用，促使干部职工达成“问题越早被发现、越早得到处理越好”的共识，提升了车站、班组自我管理的能动性。

## 3、培养习惯，提升素质，打牢基本功保安全

一是业务学习不放松。坚持业务学习制度，按照段下达的季度职工素质达标计划和月度业务学习题，细化月度学习计划，二是班前提问不动摇。坚持班前规章提问，提前布置提问题，问题涉及《站细》、重要文件及各类规章制度，职工自觉背诵，理解含义，班前点名时，对所有职工进行提问，三是模拟演练不走样。以各岗位作业标准和应知应会为重点，按照每月每班演练不得少于3次的规定，坚持每周一小练，每旬一大练，每月验收一次，演练注重效果，自行设定演练题目，结合段下发的《标准化作业光盘》不断规范作业标准，切实

提职工的应急处理能力。

#### 4、融入主题，立足实际，开展活动，抓好落实保安全

一是认真开展“规范、提素、强三基”活动。按照精细化管理要求，在安全管理上做到“十个统一”、突出“三严”管理方针，狠刹“两违”歪风、促进标准化的落实、不断增强安全基础管理，实现年度安全生产目标，全面部署，细化活动目标，实行管理人员分工包保，倒排任务，通过个月时间的整治，收到了良好的效果，在月份段检查验收中，车站以优异的成绩夺得了团体第一名的好成绩，全站职工获得奖励达一元。二是扎实推进“争创一流车站，建设安全标准示范线”活动。按照段一号文件要求，从强化“内实外美”入手，对安全管理、现场卡控、站容站貌及定置化管理等方面深入反思，深挖存在问题，细致分析根源，并对查出问题进行了分类汇总。带头行动，动员全站职工亲自上手对站舍外墙、玻璃窗、进站通道、货场卫生死角、候车室天花板进行了全面清理。对影响站内运输安全的安全隐患问题、道之间也铺设了盖板，为安全奠定了坚实基础。

1、工作思路：树立“强化三基保畅通、内涵挖潜增效益、开拓进取争一流”的管理理念，以安全统揽大局，坚持“严抓严管严考核”的工作方针和“严、细、实、早、真”五字工作法，按照精细化管理要求，不断规范职工作业行为，提升职工业务水平，抓关键环节、抓重点工作、盯突出问题、抓工作落实，实现安全生产、旅客运输、路风及职工队伍的稳定，努力争创一流车站。

2、目标要求：杜绝责任行车、人身事故和路风事件，消灭路外伤亡事故、火灾事故，大力减少职工违章违纪，全年段纠违章控制在—件以内。

# 水务局站长年度述职报告篇四

(2011年12月30日)

2011年我站工作重点紧紧围绕工程施工、管理、质量的中心任务，狠抓各项任务落实情况。我站以强化设备安全管理为中心，全面加强设备管、用、修等全过程的综合管理，不断提高设备完好率和利用率。设备安全管理，落实安全责任，使安全工作形成了齐抓共管的良好局面。根据工程需要全年总共生产沥青混合料21432吨，安全优质高效的完成了各项生产任务，圆满的完成了码霞线、富民路油面铺筑工作。

三、四个小时，特别是在设备出现故障我们连夜抢修，在规定的时间内圆满完成了各项生产任务。

拌合站管理和施工生产是我们工作的中心，我站将继续深化管理施工体制，提高油料的质量和整体效益。生产施工前期的准备工作要做好，要及时做好拌合楼的维修、安装、调试、试生产工作。加大管理力度，开展文明施工互动，积极打开生产新局面，同时对设备日常保养工作常抓不懈，不要有丝毫放松。继续搞好站内工作作风，继续深化用工，分配制度改革，营造出人尽其才，才尽其用的工作环境，加强宣传力度，积极完成局领导下发的各项目标责任任务，同时对安全生产抓紧不放。

各位领导、同志们大家好：

转眼间，2012年已经过去，我们满怀坚定的信心，迎来了最具挑战的2013年，对于我来说2012年是学习的一年，是耕耘的一年也是收获的一年。作为铜川搅拌站站主管全面工作的副站长，我将半年来的工作及岗位职责完成情况述职如下：

一、安全及生产方面：我与本年6月调入陕煤化建设商砭分公司铜川搅拌站，本站于7月份正式投入生产，在公司领导及全



体员工的共同努力下，本年安全生产商品混凝土1.2万立方，完成生产产值403万元，6月铜川搅拌站刚刚建成，到任后结合以前长期在项目部工作的经验，先从制定制度寻找现场隐患，排除隐患开始做起，机械设备做到一机一闸一漏电，接零、接地完好。进出场大门是车辆运输的安全防范重点，着重设置了安全警示牌、后视镜，加强车辆安全。设备基坑周边全部做好安全防护。在新的工作挑战面前认真学习新的专业知识，从理论知识的学习开始，坚持理论指导实际，制定了“铜川搅拌站管理制度汇编”其中包含安全、生产管理制度十五篇，制定了各岗位工作流程；然后从操作楼、泵车、搅拌车维修班各操作人员的安全、生产教育入手，按制度规定定期召开安全周例会及班前会，规范安全技术交底。在近半年的工作里，切实落实各项安全文明生产措施。积极响应集团公司、商砼公司的安全生产号召，组织开展了“安全月”活动、“百日安全无事故”活动、“安全生产70天”活动。有效防范了各类安全生产事故的萌发，杜绝了人身安全事故的发生。工作始终兢兢业业、脚踏实地以安全文明生产管理的主人翁和责任人的精神状态，克服各种困难和压力顺利完成公司下发的各项任务和指标，保证铜川搅拌站车辆及机械设备安全经济运行，半年来安全、生产情况良好。

由于本站是新建站有新人多，人手少的困难，但经过全体员工的努力，较好的完成了全年的生产任务。由于我们的行业特性，工作时间的不稳定，并且持续时间较长，各岗位刚来的时候都难以适应，工作压力比较大，但他们都能尽快去适应，尽力做好本职工作，虽然也有工地投诉，但都能及时的想办法补救吸取经验教训，在以后的工作中加以改进。调度室是公司生产控制中心环节，起着对内对外进行联系纽带作用，由于都是新人，缺乏经验不能与施工单位及人员进行良好的沟通，有时还存在不到位的情况，因此我经常教育大家要加强职业道德学习，提高业务水平，合理安排工地及生产任务，提高服务质量。操作员是生产的一个重要环节，在过去的半年里都能认真操作，认真细致的输入配方，基本没有出现打错料的情况，杜绝了不合格产品的出现，不足之处在

于在打料过程中有时会出现水灰比掌握不好的情况，经过学习和会议等方式都能吸取经验教训，加强责任心；对车辆车管部20xx年紧密围绕公司中心任务，认真落实部门工作职责和目标，团结拼搏、求真务实、开拓创新，较好地完成了年度各项工作任务。重点做好了以下几方面的工作：

- 1、按公司要求每月中下旬召集司机开会学习传达公司有关政策和一些新的要求。
- 2、对个别司机在工作期间表现较差的，如经常上班不请假不打招呼擅自离开公司的人员都坚决给予处分。
- 3、加强对车辆用油及配件轮胎购进的跟踪，保证车辆用油及车辆配件的及时购进，也保证了公司生产运输的需要。
- 4、每天坚持对砼搅拌车的车容、车貌、卫生等情况进行检查，对于车辆保养做得差的司机都给予通报批评和处罚。
- 5、根据司机缺员情况协作行政事务部做好司机人员补充招聘工作，年内有5人自动辞职，招聘x人经过考核后现以准上车。
- 6、为保证车辆的正常运行，对季度审、年审已到期的车辆都能做到及时办理年审手续，处理违章违规的车辆及驾驶员xx次，处理事故现场和需要保险公司处理赔付的x次。
- 7、公司维修工，维修车辆每月达xxx次，外出抢修车辆约xx次。车辆正常出车率达到xxx以上，保障公司生产任务的完成，到施工现场巡查及上路达xx次以上，全年评估新工地勘察现场及施工情况达xx多个工地。

展望20xx年的工作计划工作重点还是从车辆的行车安全上着手，结合跟司机签订的安全承诺书，紧紧围绕安全行车这个主题抓好其他各项工作，做好以安全促效益，效益促发展，

主要做到以下几点：

- 1、以人为本，从管人、管车入手，吸取经验教训，避免行车事故发生，确保行车安全。
- 2、严格执行各种安全规章制度，对车辆进行安全管理，只有以制度管人，才能使管理工作得以顺利开展。
- 3、继续搞好车辆管理工作，管好每个环节，降耗增效，开源节流，使车辆管理工作上一个新台阶。
- 4、严格把好公司考核关，确保司机队伍的整体素质得以提高。
- 5、加大管理力度，勤上路和到工地检查，及时发现安全隐患，以便和有关单位及公司有关部门的沟通，完善应有的安全措施，清除隐患，以确保安全作业和运输的安全，保证按时完成生产运输任务。

三、市场部的全体业务人员，在部门领导的带领下，客服金融风暴给各行各业都带来的极大打击，他们坚定信心，同心协力，根据客户类型，具体分析对待，（如项目决策人、业务签订后的服务对象以及付款流程等相关信息）战胜市场疲软的冲击，较好的完成公司下达的销售任务，为公司在本行业的立足，立下了汗马功劳。但从销售业绩上看，还不是很理想，与公司下达的保底指标年产xx万立方相差了x万多立方，整个建筑行业大幅缩水，混凝土销量也逐渐减少，同行单位出现低价销售争抢工地，恶性竞争，致使一些施工单位只认单价不认服务和质量，这对市场部开展市场造成很大压力，客观上的一些因素虽然存在，在工作中其它的一些做法也有很大的问题，主要表现在与客户沟通不够深入，销售人员与客户沟通的过程中没有了解客户的真正想法和意图；对客户提出的某项建议没能做出迅速的反应，工作中没有一个明确的目标和详细的计划，工作局面混乱，造成欠款、旧帐难收等各种不良的后果；市场部和各部门所存在的问题：

1. 团队互助精神欠佳，部门与部门之间的沟通缺少默契，没有做好互相支持和理解；2. 工作视野不够开阔，在开展工作中，看问题有时只看表面，不善于站在更高的角度去思考问题和策划活动；3. 工作细节考虑不周，工作魄力有待提高。在新的一年里，计划销售目标为xx万立方米，全体业务人员将脚踏实地的做好销售工作，利用资源、努力开发新客户，在工作中多想办法多出点子。加强对应收款的资金回笼，旧帐回收工作，做好工地的协调与突发事件和处理，做好实验室与工地和质检管理部门之间的沟通，提高执行力，提高服务水平，取得客户的信任。

尊敬的各位领导，各位同事大家好：

转眼间2014年已经过去，我们满怀坚定的信心迎来了更具挑战的2015年。对于我们来讲，2014是忙碌的一年，是耕耘的一年，也是收获的一年。

在领导的关怀下，在全站员工的共同努力下。我们做好了设备的维修保养，规范了各个岗位的安全工作流程，有效的防范了各类安全事故的萌发，更克服了生产任务的困难与压力。在2014年全站人员以兢兢业业、脚踏实地的精神，顺利完成各项工作任务 and 指标，全年车辆以及设备安全正常运行，生产情况良好。本站于2014年度共完成生产混凝土26374方。共消耗机制砂21074吨，1-2石子21237吨，0-5石子3749吨，罐装425水泥8303吨，粉煤灰1796吨，外加剂310吨。

自检工业园印一，印二顶板柱的c30混凝土强度二十八天已达到32mpa，六十天达到40mpa，c35框架梁十五天达到c30强度，缩短了拆模时间，使其能更早的进行下一步的建设。而全年度生产的混凝土合格率为百分之百！

其中七，八，十，十一月份的生产量均在三千以上，属于比较忙碌的月份，重点也是针对于三和新工业园的混凝土供应。其余月份的平均数也在2000方以上，在生产任务的闲暇之时，

也对整个搅拌站进行了维护修理与整改。

2014年度我们还监督协调了大华分站对于新工业园的建设生产任务。

在我们的日常工作之中，难免会出现一些错误，对于出现错误，不要推卸或逃避，认真的分析错误的根源，保证同样的错误不会再出现，这才是对工作的正确态度。虽然我们2014年度的工作顺利完成，但是工作之中也是有些不足之处，我们要时刻保持清醒的头脑，认真审视不足，努力整改，并针对不足之处对新的一年作出以下的规划：首先是以安全第一，质量为主：

1. 增强员工安全意识，增加安全生产和安全意识小例会的召开次数，从根本上杜绝安全事故的萌发。

2. 认真检修保养好搅拌站设备与车辆，做好防范工作。

3. 继续积累数据经验，做好混凝土原材料的验收，不合格的原材料一律不予用在生产上，从根本上保证生产成品合格率，及生产任务的顺利完成。然后是以人为本的思想，提高个人工作能力：
  1. 积极与公司领导汇报、沟通工作，在公司领导的带领下认真完成公司安排的各项工作任务。
  2. 提高生产技术水平，在此之外努力学习更好的生产工艺与技术，掌握更完善的生产数据。
  3. 制定更合理的岗位制度和工作流程，使生产任务能更好的进行。不仅要明确分工，还要责任到人，这样才能脚踏实地的做好每个人的本职工作。

1. 2015年度，我们力争生产量达到每个月3000立方混凝土。

2. 做好“节能降耗”的工作，在保证质量的前提下，降低消耗，改善工艺，尽量降低生产成本。以质量为前提，采用合理的配合比设计，提高混凝土质量。
3. 加大对大华分站的监督管理力度，确保生产任务正常进行。

新的一年有着新的挑战 and 梦想。2015年在领导们的指引与关注下，我们全体员工会更加努力，精益求精，奋斗不懈，战胜一切困难，为我们三和的建设添砖加瓦。

最后感谢领导的支持与关怀，我在这里预祝大家新的一年，心想事成，阖家幸福。

## 水务局站长年度述职报告篇五

春去夏至，秋逝冬来，转眼之间，我在总站工作已经第三年了。20xx年又即将过去，一年里有领导的耐心指导，有同事的鼎力帮助，有多数旅客的理解支持，也有自己不断地成长与进步，现将一年来的工作总结如下：

学习是成长进步的阶梯，是提高完善自己的重要途径，一年以来我一直注重不断学习，向领导学，向同事学，向服务对象学，学习专业知识，学习为人处世之道。

我们售票科是总站这个窗口企业的窗口科室，每天上班都要和各种各样的人打交道，有时也会遇到不理智的旅客对收费标准或者保险问题感不满，出言不逊，满腹牢骚，这时我的心情也会受到影响，也会感到很委屈，甚至有很多旅客看上去蛮不讲理，但静下心来仔细想想，我们这种服务行业，遇到各种情况是在所难免的，但旅客是我们的服务对象，为旅客提供更优质的服务，为公司树立更好的形象，是我们的职责所在，我们应当以热情的服务态度，熟练的业务操作赢得旅客更大的满意度。当然也有素质好的客人会很配合我们的工作，这也是对我工作的肯定和鼓励，也让我真正体会到了为他人服务的快乐。从事这样一个每天都要面对各式各样旅客的工作，心中偶尔会带些情绪，但一年以来我一直坚持在服务乘客时注意语音语调，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，用热情的态度服务好不同的乘客。不要让错误在自己身上发生第二次。

这一年以来，在平时工作中，我一直牢记着张站提出的“整学变升”和“十字方针”，并时刻将其作为衡量自己工作质量的标准。平时，我是一个不善于表达自己又很执拗的人，所以在“整学变升”中“变”这一方面做的很不好，没有创新和改变就没有提升。而在“十字方针”这方面，因为我的沉默寡言，所以在科室文化建设方面，也就是“文宣”这点上没有做出自己应有的贡献。在接下来的工作中，我会正视自己的缺点，从而改正自己的不足，使自己能够更好地融入到我们科室的大集体中。科室中的每一个人都是我学习的榜样，我要向婷婷学习，增强自己各方面素质，我要向赵倩学习，工作中踏实肯干，我要向大薛学习，提高自己业务，我要向张璐学习，将收获的喜悦与大家分享。

科室是一个温暖的集体，是我们温馨的家，这一年来，感谢大家对我的关爱和包容，生活在这样一个集体里，我很荣幸。从九月份合站至今，我们一直在适应和磨合，现在的科室，已经步入正轨，我也要找准自己的定位，争取为科室作出更大的贡献，我要立足于增强业务素质，发挥自己在小组读书培训中的作用，争取做一个更好的自己。虽然我们的科室还有一些不完美的地方，比如我们的“微笑在脸上服务在心活动”，并没有更好的成效，但随着小组计划的不断完善，大家的共同努力，我对我们组的每位成员都信心满满。

小组是我们共同的家，小组取得更好的成绩，争得更多荣誉，自然不是一个人的事情，需要我们大家齐心协力，各司其职，拧成一股绳。小组pk赛，是科室组织的一个比较有意义的活动，能够激发员工的积极性，上进心，同时增强我们之间的交流，通过比赛既能激励自己不断上进，又能从别的同事那里学到很多东西，要想在小组pk赛中取得更好的成绩，我感觉唯有更严格的要求自己，更积极的配合团队才能取得更好的成绩，我们还要把我们的短板补齐，比如在我们的“微笑在脸上，服务在心”活动中加强微笑练习。

对于明年，我做出以下计划，让自己跟上大家的步伐：

- 1、加强微笑服务练习。
- 2、加强业务知识的学习，每天背一条线路。
- 3、提高售票速度，像婷婷看齐。
- 4、加强普通话练习。

在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，努力提高自身素质，克服不足，兢兢业业做好本职工作，以一个热情，积极，认真的面貌投入到工作中去。学无止境，时代发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈努力学习，提高自己解决处理突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极，热情的对待每一位旅客。