

# 检票员上半年工作总结 客运车间检票员 工作总结(大全8篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 检票员上半年工作总结篇一

20\_\_年已经缓缓的向我们走来，\_\_已经悄悄离去，转眼间，一年已经过去了，在过去的一年里，话说：活到老，学到老，学无止境！，我每天都在不停的'总结和学习，不管是在业务还是在工作技巧上不断的进行补充，每度过一年我便成长了一岁，经验总是总结积累出来的一、检票前应检查设备，清洁检票通道周围卫生，做好准备工作。

二、站立服务，面带微笑，观众进入检票通道时，应要求观众人手一票，并认真查验。不得出现漏票、放人现象。

三、上班期间，统一穿着工作服。

四、控制观众流量，维持检票通道和验票口的畅通有序，避免出现混乱现象。

五、熟悉《博物院票务工作管理制度》，并按要求查验。

六、熟悉旅行团导游、领队带团参观的查验方法及相应的免票参观规定。

七、残疾人、老人参观时，应予以协助并做好统计工作。

八、如遇不遵守检票制度者，应耐心说服，如无法制止，应立即报告科领导或公安部门。

九、下班前认真填写工作日志。

十、遵守院规院纪，服从部室工作安排，认真完成领导交办的各项临时性工作。

## 检票员上半年工作总结篇二

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、监督各班组和副站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、文件精神的传达，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的制定并督促落实。

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。

## 检票员上半年工作总结篇三

### 汽车站售票员工作总结(一)

时间一晃而过，随着紧凑但不紧张的工作节奏，我已在公司工作快两个月了，在这段时刻我领悟到收获到很多知识，这些对于我从学生到一个职业人的转变具有重要好处，工作的

过程让我在心态上不断的调整不断的成熟。

来朝阳客运站两个月了，此刻对那里的工作和生活也算熟悉了，刚开始还很担心，不知如何与同事共处如何做好工作，每一天上班都要和各种各样的人打交道，有时也遇到不理智的人对收费标准或者保险问题感不满，出言不逊，满腹牢骚时我的情绪很不好，在来站上以前从来没有被人这么骂过，个性是富民，禄劝，东村这些短途乘客，有很多都不讲理，但依然要持续平和心态，情绪特不好，可过后想想也没必要难过，好多时候只要忍过了就没事了，当然也有素质好的客人会很好的配合我们的工作，这也是对我工作的肯定和鼓励。

很多人认为售票是狠枯燥乏味的工作，但我既然来参加这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负职责就能够做好，我必须要做到特能吃苦，特能忍受，将自己的工作做好。

在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，我将发奋提高自身素质，克服不足，兢兢业业做好本职工作，热情，用心，认真的完成岗位职责，学无止境，时代发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈发奋学习，提高自己解决问题和突发问题的潜质，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，用心，热情的对待每一个客人。汽车站售票员工作总结(二)

为切实做好精神文明建设，深化文明客运的创建工作，进一步规范公共客运服务，提升服务水平，树立客运形象，近段时间公司一直组织我们车站职工系统的学习各项行为规范，我也从中受益匪浅，下面谈谈我在学习中的一些心得体会！

精神文明的建设一直是国家社会和组织大力倡导的，作为一名窗口服务的工作人员，要以精神文明建设为指导，本着“为乘客服务，让乘客满意”的服务理念，努力提升服务意识、服务标准、服务能力，始终把“为乘客服务、向乘客

承诺、请乘客监督、让乘客满意”放在第一位，努力提升自身政治觉悟和思想道德素质。在以后的工作中要遵循“四个主动和五心服务”：主动解答乘客问询、主动为乘客导购导乘、主动扶老携幼、主动为特殊乘客排忧解难；对待乘客热心、照顾乘客细心、帮助乘客诚心、解答问题耐心、接受意见虚心。牢记和学习三优三化”：即通过基础设施、经营管理和精神文明创建等工作，实现公交客运的优质服务、优美环境和优良秩序；通过公交客运各项服务质量标准，实现服务过程程序化、服务管理规范化和服务质量标准化。

作为一名窗口工作的服务人员，我深深的知道，服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的知道只有用心了才能做好服务，售票窗口的工作最直接的展示了我们客运公司的形象，但是，我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的，经常有乘客因为不满意我们的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。既然有矛盾，有问题，我们就要自我检讨。那么，怎样才能真正做到“用心服务”呢？任何一个错误，都会给乘客和自己的正常工作带来不必要的麻烦。“用心”服务的过程中，如果你很热心，有耐心，却不够细心，很可能结果事与愿违，好心办错事；如果你细心，却不热心，也没有耐心，纵使你能够解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到乘客的肯定呢？打个比方，如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光，那么细心就是那个默默支撑的烛台。我们要设身处地地为乘客着想，尽可能去帮助他们，用自己的真心付出，证明着“用心服务”就是永远从心底里去关爱他人，帮助他人。我们常说，顾客是上帝。但“上帝”也需要真真切切的感觉到，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务，我们对乘客的一句亲切问候，一次周到的服务，换来乘客对我们的信任和支持，这就是我们在工作中收获的最大喜悦！

任何一个公司都有保证其正常运行的规章制度。这些制度的设立是为约束员工的行为，以达到集体的通力合作、协调进步。作为公司中的一员，我一定应该严格遵守各项规章制度，

以保证日常工作的顺利进行。自觉遵守公司的规章制度是提高自己自律能力有效途径，也是让自己更优秀的基本保证。

作为一名合格的窗口售票员，应该牢记并严格遵守操作规程：

### 1. 准备工作

(1) 着装整洁、佩戴服务证。(2) 参加班前会，接受任务。(3) 打开售票系统，检查设备，输入本人工作代码，设备故障及时报告班长，核实票据起始号与微机票号是否相符。(4) 备好零钱和服务牌，整理操作台，开窗售票。

### 3. 结帐缴款 (1) 清点票款 (2) 交款

很多人认为售票是枯燥乏味的工作，但我既然参加了这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负责任就一定可以做好，我一定要做到能吃苦，能忍受，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，热情，积极，认真的完成岗位职责。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，完善自己，提高解决突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服和调节急躁情绪，积极，热情的对待每一个乘客。这也是我对自己在即将到来的新的一年工作的期许!汽车站售票员工作总结(三)

2015年来，在领导的正确领导下，在各位同事和群众的热情帮助和大力支持下，立足本职工作，努力学习，勤奋工作，诚恳待人，团结协作，遵守各项规章制度和工作纪律，不断提高服务质量和工作效率，较好的完成了全年的各项工作任务。

首先在工作期间，我时刻都以严谨认真的态度面对工作，因为我的工作是与钱打交道的，在平时工作中更加细心谨慎，仔细核对每张车票确保无误，在我们严谨认真的态度下我们

成功的做到了票钱一致，避免了较大错误的发生。得到了我们领导的认可和好评。

其次严格自律，努力搞好服务 我严格按照各项规章制度，坚守工作岗位，不迟到，不早退，不误事，不无故缺勤，做到随叫随到，服务调度，听从指挥，自觉维护单位和个人形象。特别是春运期间在我站在客流大、人员少的情况下，能和车站其它员工团结一心、顽强拼搏，发扬能吃苦、能攻关的精神，克服各种困难，努力完成我站春节前后售票高潮中的各项任务。

在春运的这段时期里，得到了领导非常多的关心，关心我们的身体状况并叮嘱我们工作时要仔细，让我非常感动。经过这次春运任务，我更加深刻的认识到这份工作的艰巨性，同时也带来了新的挑战，使我自己更加喜爱这份工作了，我相信我一定能做的更加出色。

总之，一年来，通过认真学习，我业务水平取得了一定提高。但是与领导与同志们们的要求相比，还存在一定的差距，因此我要在今后的工作中加以改进，扬长避短，争取在新的一年里更上一个新的台阶。

## 检票员上半年工作总结篇四

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。



# 检票员上半年工作总结篇五

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和经济发展。

## 一、思想认识到位

## 检票员上半年工作总结篇六

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，但是要做得更好规范其实很难，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。

## 检票员上半年工作总结篇七

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

## 检票员上半年工作总结篇八

### 一、对销售工作的认识

1. 市场分析，根据市场容量和个人能力，客观、科学的制定出销售任务。暂订年任务：销售额100万元。
2. 适时作出工作计划，制定出月计划和周计划。并定期与业务相关人员会议沟通，确保各专业负责人及时跟进。
3. 注重绩效管理，对绩效计划、绩效执行、绩效评估进行全程的关注与跟踪。
4. 目标市场定位，区分大客户与一般客户，分别对待，加强对大客户的沟通与合作，用相同的时间赢取最大的市场份额。
5. 不断学习行业新知识，新产品，为客户带来实用的资讯，更好为客户服务。并结识弱电各行业各档次的优秀产品提供商，以备工程商需要时能及时作好项目配合，并可以和同行分享行业人脉和项目信息，达到多赢。

6. 先友后单，与客户发展良好的友谊，处处为客户着想，把客户当成自己的好朋友，达到思想和情感上的交融。

7. 对客户不能有隐瞒和欺骗，答应客户的承诺要及时兑现，讲诚信不仅是经商之本，也是为人之本。

8. 努力保持和谐的同事关系，善待同事，确保各部门在项目实施中各项职能的顺利执行。

## 二、销售工作具体量化任务

1. 制定出月计划和周计划、及每日的工作量。每天至少打30个电话，每周至少拜访20位客户，促使潜在客户从量变到质变。上午重点电话回访和预约客户，下午时间长可安排拜访客户。考虑北京市地广人多，交通涌堵，预约时最好选择客户在相同或接近的地点。

2. 见客户之前要多了解客户的主营业务和潜在需求，最好先了解决策人的个人爱好，准备一些有对方感兴趣的话题，并为客户提供针对性的'解决方案。

从招标网或其他渠道多搜集些项目信息供工程商投标参考，并为工程商出谋划策，配合工程商技术和商务上的项目运作。

做好每天的工作记录，以备遗忘重要事项，并标注重要未办事项。

5. 填写项目跟踪表，根据项目进度：前期设计、投标、深化设计、备货执行、验收等跟进，并完成各阶段工作。

前期设计的项目重点跟进，至少一周回访一次客户，必要时配合工程商做业主的工作，其他阶段跟踪的项目至少二周回访一次。工程商投标日期及项目进展重要日期需谨记，并及时跟进和回访。



前期设计阶段主动争取参与项目绘图和方案设计，为工程商解决本专业的设计工作。

8. 投标过程中，提前两天整理好相应的商务文件，快递或送到工程商手上，以防止有任何遗漏和错误。

9. 投标结束，及时回访客户，询问投标结果。中标后主动要求深化设计，帮工程商承担全部或部分设计工作，准备施工所需图纸(设备安装图及管线图)。

10. 争取早日与工程商签订供货合同，并收取预付款，提前安排备货，以最快的供应时间响应工程商的需求，争取早日回款。

11. 货到现场，等工程安装完设备，申请技术部安排调试人员到现场调试。

12. 提前准备验收文档，验收完成后及时收款，保证良好的资金周转率。

### 三、销售与生活兼顾，快乐地工作

1. 定期组织同行举办沙龙会，增进彼此友谊，更好的交流。(会议内容见附件)

客户、同行间虽然存在竞争，可也需要同行间互相学习和交流，本人也曾参加过类似的聚会，也询问过客户，都很愿意参加这样的聚会，所以本人认为不存在矛盾，而且同行间除了工作还可以享受生活，让沙龙成为生活的一部份，让工作在更快乐的环境下进行。

2. 对于老客户和固定客户，经常保持联系，在时间和条件允许时，送一些小礼物或宴请客户，当然宴请不是目的，重在沟通，可以增进彼此的感情，更好的交流。

3. 利用下班时间和周末参加一些学习班，学习营销和管理知识，不断尝试理论和实践的结合，上网查本行业的最新资讯和产品，不断提高自己的能力。以上是我这一年的销售工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服，争取为公司做出自己最大的贡献。

## 2018工作计划模板【二】

当前，钢铁行业形势十分严峻，依靠科技进步推动企业可持续发展，成为钢铁企业的普遍共识。2018年，酒钢集团公司计划投入科技研发经费达到主营业务收入的1%以上，在资源利用研究、产品开发方面形成6项以上具备产业化条件的研究成果，推动企业进一步提升核心竞争力，为企业摆脱困境提供科技支撑。

今年，集团公司将以贯彻落实《关于全面提升企业技术创新能力的指导意见》为核心，发挥技术委员会策划引导和决策把关的功能，充分体现各产业特点和技术发展方向，确立了加强研发力量，改善研发条件；提高技术改进效果，逐渐形成酒钢的产品和成本优势等六项科技工作目标。

围绕各项目标的实现，2018年，在科技重大专项方面，集团公司计划安排实施科技重大专项13项；计划在资源利用、工艺技术研究等方面立项开展研究项目21项；计划开展新产品开发项目26项，计划新产品批量生产18.2万吨；计划各分子公司第一批具备立项条件的技术改进项目177项。在技术经济指标攻关方面，按照纵向比有进步、横向比有进位的原则，确定了56项主要技术经济指标攻关计划。

在实验室建设方面，计划针对表面分析、材料分析、资源研究和炼轧钢模拟试验等研究环节，增设电子探针、应力腐蚀装置等设施。在技术交流和人才培养方面，今年计划推荐甘肃省领军人才候选人5名，具备教授级高工评选资格的工程技术人员10名。在科技政策利用及科研平台建设方面，计划申

报省级、市级各类科技项目30项以上，争取获得各级政府部门项目资金支持500万元以上，力争科技免税5000万元。在科技成果与专利方面，计划取得各类科技成果30项以上；计划专利申请受理量220项。