

2023年售票岗位年终总结 铁路售票员年终工作总结(大全8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

售票岗位年终总结 铁路售票员年终工作总结篇一

铁路客票发售和预订系统的建成，实现了客票管理和发售的现代化，极大地方便了旅客的购票和旅行，提高了铁路客运经营水平和服务质量。今天本站小编给大家整理了铁路售票员年终工作总结，希望对大家有所帮助。

通过一年的工作，我对安全、票务、客服等一系列工作内容有了更为深刻的体会，同时在这些方面的工作有了一定的提升。

安全问题重泰山

在xx月份安全门正式投入使用，对安全门使用故障时站务人员应该如何处理，我们进行了相关的培训和考核，并在出事前，能够恰当的使用相关应急方案。

票务问题无小事

在今年，我获取了售票资格，对于数字特别不敏感的我感到很惶恐，但是在值班站长xx的帮助下，有了很大的进步，并且很快的掌握了一些售票的技巧。

在车务部举行的“战酷暑 迎国庆 售票无差错”活动中获得了“优秀售票员”称号，这应该也是对我努力工作的一种肯定吧。

客服问题要细化

在这样一个天天与人打交道的工作中，每天或多或少总有些磕磕

绊绊，因为每个人都有情绪，那就要求我在服务乘客时要注意语音语调，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，加强自身地理以及语言知识的学习，来服务好不同的乘客，从而提高自己的客服水平，不仅如此我还经常关注客服周报，来时刻提醒自己，不要错误事情在自己身上发生第二次。

在一年工作中，我还对自己的工作及时总结，配合站区进行部分信息采编的书写，有幸部分登在司刊以及车务部的月刊上。对我的思想给予了深刻的肯定。

今年即将画上一个圆满的句号，有迎来了一个崭新的明年，在明年的工作中我依旧会努力奋斗，努力拼搏，贡献自己绵薄的力量。

这一年来，从这份工作中也学到了不少东西，以下是我的一些总结：

小窗口，大社会，我们车站是面向社会服务的一个窗口单位，特殊的工作性质赋予了我们要想方设法让更多的旅客在车站感受到家的温暖，亲人的照顾，朋友的关怀。

有人说，车站工作能有什么技巧，谁都能干，可是外行人也许不知道，当一名合格的车站工作人员并不是一件容易的事，想要做好这项工作必须具备过硬的服务本领，从客规到本站的

营运知识，方方面面都要牢牢掌握。

在节假日高峰期，售票员离开座位的时间大都形成了规律：中午大概有半小时的吃饭时间，上午10点左右、下午三四点去趟卫生间，其余整个工作时间都在座位上。

买票工作中常遇到的一些事项：

1. 取完票转身就走。

火车站人流量大，旅客往往比较匆忙，经常会出现物品忘拿的情况，所以，拿到票后一定要检查一遍，看证件等物品是不是都拿好了。

2. 方言问题出错了票

如果旅客口音特别重，售票员又听不真切，就容易出现出错票的情况。一般我们遇到这种情况都会和旅客反复沟通，旅客也可以把目的地写在纸上，这样更清晰。

3. 中途转车买错了票

这种情况基本上每天都会有的，多的时候一天都有十来例。过了零点来买票的旅客，要是说买‘明天’的，我们都会跟他核实日期。

作为车站的一分子，要在工作与生活中实践和谐。作为运输企业生产前线的一员，有责任和义务为我们的车站和谐贡献一份微薄之力。在不断学习中提高自己的专业水平，与同事和谐共处，互相学习，共同进步。

20xx年来，朝阳车站售票房在段、站各级领导的关心支持下，依靠班组的团结协作、聪明才智、齐心协力，在取得我段双文明班组荣誉后，将继续加强客运优质服务建设，逐步完善

各项措施。

一、加强政治和业务学习，不断提高售票员综合素质

班组始终把政治理论学习放在工作的首要位置上，对车间下达的学习计划，能严格执行，并做到了学前有准备、学习有记录、学后有总结。通过经常的政治学习，班组 members 的政治思想觉悟普遍有了很大的提高。我们还在班组内开展了丰富多彩的读书活动，根据班组中的学习任务 and 培训情况，向大家推荐学习了《如何高效、自动、快速的完成任务》的书籍，大家轮流传阅后使得售票员了解了怎样能更快、更有效的完成工作。鼓励每位售票员写出了读后感，大家相互交流、探讨了好的售票经验，互相取长补短，使理论与实际相融合，促进了工作质量的有效性。今年车站开展了《别把工作当儿戏》一书的演讲比赛，售票班组人员踊跃参加，为车间荣获了第二名的好成绩。在业务学习方面，我们时刻不放松，针对客运服务特点，班组内部也开展了多次岗位仪容仪表、礼节礼貌、窗口迎宾的培训，并进行了考评活动。班组内有4人正在参加各类大专、本科的自考学习，还有冯晓娟、刘红梅、宁喜荣、周晓曼、蔡双红5人代表车站参加了段业务技术比武活动，活动中有4人被段选拔参加路局技术大比武活动。岗位成员的文化素质和技能在不断提高，班组内学习气氛浓厚。

二、任务评比，增运增收

票房工作是车间生产任务标志性的体现，同时也是经济效益的体现，因此我们班组把营销进度列入了日常工作计划，在售票房内墙壁上将每日发送人数、亏欠人数及时记载公布，起到了很明显的督促作用。在班组内我们将售票员个人完成发送人数与讲评考核及奖金分配挂钩，实现了良性的任务评比制度，增强了售票员的危机感、责任感，增强了售票员的营销意识。在全局生产任务紧张情况下，班组人员积极加强了返程票、联程票的销售力度，大打增运增收攻坚战，取得了较大成效。为保证完成车间生产任务，班组人员在计划

室的带领下深入各大院校、厂矿、部队提供上门服务，受到了一致好评。在现场值班员的指引下，班组人员积极配合站台乘降组织，将乘降难度大的车次分流于临客车次，降低了工作难度、提高了工作效率。

三、打击违法犯罪，确保旅客利益，维护铁路形象

从20xx年6月售票班组实施岗位人员优化调整后，我们以崭新的面貌、全面的业务技能、良好的思想作风，坚持“以人为本”以最大能力打击“票贩子”、“票托”等违法分子的生存空间，我们做到了坚决不以票谋私，坚决不与票贩子勾结，权利维护铁路正常售票秩序和广大旅客的合法权益。

四、建文明岗，树服务明星，减少路风投诉

继全路开展“树标塑形”活动后，我们售票人员都注重仪表、着标准装、干标准活、持之以恒的使用文明用语，做到了“请”字当头。在班组中，我们每月开展以比出勤、比服务、比文明、比安全生产的岗位劳动竞赛，从中涌现出一批先进个人、岗位能手，形成了一股你追我赶的竞赛热潮。在车间开展的“做文明职工、评服务明星”活动中，有宁喜荣、王芳丽2名售票员先后被评为服务明星。班组成员牢固树立了“建、创、做”活动意识，“你的满意、我的追求”的理念深入人心。对评选出的先进人员形象照片在醒目处张贴，促进大家的工作热情，给旅客也留下了深刻的印象，同时促使本人不断的进步，保持优秀的工作状态。在这一年中，班组人员为旅客做出好人好事12件，收到表扬信件9封，锦旗3面。班组人员在服务态度上有很大的提高，违章违纪大幅度下降，路风投诉与路风不良反映明显减少。

五、开展丰富多彩的活动

为了营造售票班组朝气蓬勃的氛围，我们在繁忙的工作之余开展了多姿多彩的活动，在车间拔河比赛中我们发挥了团结

协作精神，在不敌对手的情况下大家不气不馁，充分体现了班组中团结、紧张、严肃、活泼、不骄不躁的作风。

总结了一年来的客运车间售票班组的各方面工作后，我们将在今后工作中坚持不移地贯彻“”精神，在政治上更加严格要求，在思想上加强修养，在技术领域里不断学习，永攀高峰，紧密围绕上级制定的目标开展工作，为我段、站安全生产工作做出更大的贡献！

售票岗位年终总结 铁路售票员年终工作总结篇二

怀揣着一份炽热的期盼情绪。回家第二天，便开始了我疯狂的大搜索行动。凡是看到某个商店门口，有疑是目标，如：贴有纸表或者是挂有画板，就欣喜若狂，赶紧跑上前咨询，面试。可，一涉及到一些实际问题时如：吃住问题和上下班时刻安排时，就不得不无奈地放下。正因自己本身条件受限制，无法胜任。再加上，大都应聘店家是不招临时工的。为此，闯荡一天未果。

做售票员第一个收获就是锻炼了口才，感觉自己以后见到生人之后不会产生害怕的心里了，敢于和认证面交谈了。正因在车上总会应对各色的人，并且在要发车时还要拉下方子下车拉人，就像菜市口叫卖一样，时刻长了想不习惯都难。其实能说话，会说话对我们经济管理的其实蛮重要的，正因随时都需要你过去帮忙解决一些事情，没有很强的口才是很难做好的。虽然此刻还称不上有见什么人说什么话，应对所有人夸夸其谈的本领，但相比实践前说话口才还是有一点进步的，最起码不会像以前一样胆怯。这个作为第二大收获坚信对以后毕业找工作面试以及工作中同他人的交谈都会有很大帮忙！

打工一个月后，我懂得了节俭，正因我在车上同样体会到了挣钱的艰辛，有时为了五毛钱和乘客会争执很久甚至发生口

角，这在以前是从来没有经历过的，总以为不就几角钱吗？值得吗？但实践后懂得了一个道理：钱都是一角一角挣取的，你不争取这一角就还会放下下一角，钱就只能越来越少。以前出门动不动就打的，此刻呢？想到打一个的就是两个成年人从我们跑的路线起点到终点的路费，并且为了这一两元钱还要那么费事，就能走则走，不能走也只是打公交。确实，打工后让我知道很多社会的道理，人生的道理！

在回忆那段时光时心里还是有点甜甜的、酸酸的、苦苦的感觉！甜的是我算是真正的接触了社会，酸的是有许多不平，苦的是让我感觉生活的来之不易、让我看透了許多、懂得了許多。这也许就是所谓的实践出真知吧。

打工实践最后一个感触就是还是在学校里面学习好正因学校没有社会上那种“污浊”的气息，在学校我们最重要的任务就是认真读好书，学好专业课，而社会上则会遇到很多烦心事，因此我认为就应珍惜剩下不多的学校生活，使大生活更有好处和活气！

短短几个月的寒假实践活动，已告一段落，但其影响却深深地让我受益。为我的人生描上精彩的一笔。不仅仅是锻炼我的个人的体现，更让我深刻地融入到社会这个大家庭中，接触各色各样的人和事，使我明白，一份工作，一份报酬是那么地来之不易。生活中，每个人都在自己的岗位上辛勤耕耘，流着汗，洒着泪，默默奉献着。而新一代有知识，有理想的新青年，更应珍惜时光发奋充实自己，提高自己的综合素质，去营造一片属于自己飞翔的天空。

售票岗位年终总结 铁路售票员年终工作总结篇三

本人自20xx年7月2日以来一直担任前台机票售票员工作，在此之前曾先后在北京以及武汉从事相关工作。正是因此，我对前台的岗位责任和应注意的事项有比较明确的认识，一直以来，我都是遵照武大民航呼叫中心国内岗位责任制来进行

工作安排的，无论什么时候，我都努力完成预期的目标和预定的要求，也在努力的提高自己的工作能力，改善服务态度！

在职期间，公司的每一项新指标、新政策的出台，我都是大力的支持并完成的。我努力推进定房服务，将定房的服务流程都跟客人说得尽量清楚，正因为我的努力，月累计票量三月以来我连续小组第一，为此，我曾得到大会表扬，还获得过定房奖励，而且，我的保险的单量也不在下风。当然，这些并不是我一个人努力的结果，而是全组共同努力的结果。作为以余淑君组长为带头人的组员，我觉得非常荣幸，在今后的工作中也一定会团结组员更好的服务于大众。另外，我个人的职业道德操守也是本着一切为客户着想的理念出发的，对于上级交代的任务我都尽力的完成，如：易经理要求我们以书面的形式写明常见错误，为的就是避免类似错误再犯，这样不仅进一步巩固自己的业务知识，还能有效的帮助其他的同事，使错误率大幅度降低。在工作中，有不懂的地方，我都积极向资历老的员工请教，互相讨论，对于新来的实习生我能帮的都尽量帮忙，我深知，一个人永远和集体离不开，好的团队精神才能创出好的成绩。

在此期间，我也深刻的认识到自己很多的不足之处，其中在提交定单上我的错误尤其明显，经常收到单位的白条警告，对于航空公司的政策认识还不够到位，情绪的控制也不能做得让客户满意。对于这些问题，我会在长期的循序渐进中调整好自己的心态，用温柔的语调，专业的服务尽量让客人满意，叫好，让我们武大民航呼叫中心的前台工作者能成为同行的典范！

针对自己的不足之处，我先初步拟订了如下计划：

1. 认真总结提交时的注意事项，如改价格、算返点、确认机建燃油的正确。
2. 要谨记送保险不参加积分等等。

3. 做到新进客户要维护资料，陌生客户要主动给他办卡，说明办卡的好处以及我公司推出的优惠活动，在保证公司利益的前提下，切实的给客户最大的方便。

4. 注意送票地点，减轻楼下派票同事的工作压力。

5. 注意特价不能刷卡，每次退票的时候要仔细审核，仔细提原始记录看状态等等。

售票岗位年终总结 铁路售票员年终工作总结篇四

本人xxx自20xx年7月2日以来一直担任前台机票售票员工作，在此之前曾先后在北京以及武汉从事相关工作。正是因此，我对前台的岗位责任和应注意的事项有比较明确的认识，一直以来，我都是遵照武大民航呼叫中心国内岗位责任制来进行工作安排的，无论什么时候，我都努力完成预期的目标和预定的要求，也在努力的提高自己的工作能力，改善服务态度！

在职期间，公司的每一项新指标、新政策的出台，我都是大力的支持并完成的。我努力推进定房服务，将定房的服务流程都跟客人说得尽量清楚，正因为我的努力，月累计票量三月以来我连续小组第一，为此，我曾得到大会表扬，还获得过定房奖励，而且，我的保险的单量也不在下风。当然，这些并不是我一个人努力的结果，而是全组共同努力的结果。作为以余淑君组长为带头人的组员，我觉得非常荣幸，在今后的工作中也一定会团结组员更好的服务于大众。另外，我个人的职业道德操守也是本着一切为客户着想的理念出发的，对于上级交代的任务我都尽力的完成，如：易经理要求我们以书面的形式写明常见错误，为的就是避免类似错误再犯，这样不仅进一步巩固自己的业务知识，还能有效的帮助其他的同事，使错误率大幅度降低。在工作中，有不懂的地方，我都积极向资历老的员工请教，互相讨论，对于新来的实习生我能帮的都尽量帮忙，我深知，一个人永远和集体离不开，

好的团队精神才能创出好的成绩。

在此期间，我也深刻的认识到自己很多的不足之处，其中在提交定单上我的错误尤其明显，经常收到单位的白条警告，对于航空公司的政策认识还不够到位，情绪的控制也不能做得让客户满意。对于这些问题，我会在长期的循序渐进中调整好自己的心态，用温柔的语调，专业的服务尽量让客人满意，叫好，让我们武大民航呼叫中心的前台工作者能成为同行的典范！

针对自己的不足之处，我先初步拟订了如下计划：

1. 认真总结提交时的注意事项，如改价格、算返点、确认机建燃油的正确。
2. 要谨记送保险不参加积分等等。
3. 做到新进客户要维护资料，陌生客户要主动给他办卡，说明办卡的好处以及我公司推出的优惠活动，在保证公司利益的前提下，切实的给客户最大的方便。
4. 注意送票地点，减轻楼下派票同事的工作压力。
5. 注意特价不能刷卡，每次退票的时候要仔细审核，仔细提原始记录看状态等等。

售票岗位年终总结 铁路售票员年终工作总结篇五

一年来□xxx车站售票房在段、站各级领导的关心支持下，依靠班组的团结协作、聪明才智、齐心协力，在取得我段双文明班组荣誉后，将继续加强客运优质服务建设，逐步完善各项措施。

加强政治和业务学习，不断提高售票员综合素质。班组始终

把政治理论学习放在工作的首要位置上，对车间下达的学习计划，能严格执行，并做到了学前有准备、学习有记录、学后有总结。通过经常的政治学习，班组 members 的政治思想觉悟普遍有了很大的提高。

我们还在班组内开展了丰富多彩的读书活动，根据班组中的学习任务和培训情况，向大家推荐学习了《如何高效、自动、快速的完成任务》的书籍，大家轮流传阅后使得售票员了解了怎样能更快、更有效的完成工作。鼓励每位售票员写出了，大家相互交流、探讨了好的售票经验，互相取长补短，使理论与实际相融合，促进了工作质量的有效性。

今年车站开展了《别把工作当儿戏》一书的演讲比赛，售票班组人员踊跃参加，为车间荣获了第二名的好成绩。在业务学习方面，我们时刻不放松，针对客运服务特点，班组内部也开展了多次岗位仪容仪表、礼节礼貌、窗口迎宾的培训，并进行了考评活动。

班组内有4人正在参加各类大专、本科的自考学习，还有冯晓娟、刘红梅、宁喜荣、周晓曼、蔡双红5人代表车站参加了段业务技术比武活动，活动中有4人被段选拔参加路局技术大比武活动。岗位成员的文化素质和技能在不断提高，班组内学习气氛浓厚。

任务评比，增运增收。票房工作是车间生产任务标志性的体现，同时也是经济效益的体现，因此我们班组把营销进度列入了日常工作计划，在售票房内墙壁上将每日发送人数、亏欠人数及时记载公布，起到了很明显的督促作用。在班组内我们将售票员个人完成发送人数与讲评考核及奖金分配挂钩，实现了良性的任务评比制度，增强了售票员的危机感、责任感、，增强了售票员的营销意识。

在全局生产任务紧张情况下，班组人员积极加强了返程票、联程票的销售力度，大打增运增收攻坚战，取得了较大成效。

为保证完成车间生产任务，班组人员在计划室的带领下深入各大院校、厂矿、部队提供上门服务，受到了一致好评。在现场值班员的指引下，班组人员积极配合站台乘降组织，将乘降难度大的车次分流于临客车次，降低了工作难度、提高了工作效率。

打击违法犯罪，确保旅客利益，维护铁路形象售票员个人年终总结售票员个人年终总结。从20xx年6月售票班组实施岗位人员优化调整后，我们以崭新的面貌、全面的业务技能、良好的思想作风，坚持“以人为本”以最大能力打击“票贩子”、“票托”等违法分子的生存空间，我们做到了坚决不以票谋私，坚决不与票贩子勾结，权利维护铁路正常售票秩序和广大旅客的合法权益。

建文明岗，树服务明星，减少路风投诉。继全路开展“树标塑形”活动后，我们售票人员都注重仪表、着标准装、干标准活、持之以恒的使用文明用语，做到了“请”字当头。在班组中，我们每月开展以比出勤、比服务、比文明、比安全生产的岗位劳动竞赛，从中涌现出一批先进个人、岗位能手，形成了一股你追我赶的竞赛热潮。

在车间开展的“做文明职工、评服务明星”活动中，有宁喜荣、王芳丽2名售票员先后被评为服务明星。班组成员牢固树立了“建、创、做”活动意识，“你的满意、我的追求”的理念深入人心。对评选出的先进人员形象照片在醒目处张贴，促进大家的工作热情，给旅客也留下了深刻的印象，同时促使本人不断的进步，保持优秀的工作状态。在这一年中，班组人员为旅客做出好人好事12件，收到表扬信件9封，锦旗3面。班组人员在服务态度上有很大的提高，违章违纪大幅度下降，路风投诉与路风不良反映明显减少。

开展丰富多彩的活动。为了营造售票班组朝气蓬勃的氛围，我们在繁忙的工作之余开展了多姿多彩的活动，在车间拔河比赛中我们发挥了团结协作精神，在不敌对手的情况下大家

不气不馁，充分体现了班组中团结、紧张、严肃、活泼、不骄不躁的作风。

总结了一年来的客运车间售票班组的各方面工作后，我们将在今后工作中坚持不移地贯彻“十七大”精神，在政治上更加严格要求，在思想上加强修养，在技术领域里不断学习，永攀高峰，紧密围绕上级制定的目标开展工作，为我段、站安全生产工作做出更大的贡献！

售票岗位年终总结 铁路售票员年终工作总结篇六

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

- (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。

(1)、面带微笑，面对旅客，称呼“您好。”

(3)、30秒出票，客票清晰，并唱收、唱付、唱日期、坚持做到三唱三清。

(4)、旅客走时有送声“钱票点清，请慢走。 作规程：

(1)、清点票款。

(2)、交款。

(1)、按程序关闭售票系统，锁好票箱。

(2)、做好交接班工作，搞好分担区域卫生。

(3)、关闭门窗

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！

售票岗位年终总结 铁路售票员年终工作总结篇七

身为门票处的一员，我深深地明白，门票工作看似简单，但要做好是要付出艰辛的努力，从上班的那一刻开始，我暗暗的对自己说，无论工作多么平凡，多么辛苦，我都要用的心态来应对。不懈怠，不厌倦，不冷漠，不小看，因为我们每

一个细微的动作都代表着公司的形象。

这一年来，我热爱自己的岗位，尽心尽力地履行好职责，自觉遵守门票征管制度。把礼貌，礼貌当作我们的修养，把进取，团结当作我们的精神，把笑迎天下客，微笑服务，热情大方，当作我们的宗旨。

一遍一遍清理地上的垃圾，耐心解答客人的疑问，用微笑对待每一位游客，把亲人当游客，把游客当亲人。

大年三十晚上，当所有人都在与家人享受着合家团圆的幸福吃着热腾腾的火锅热闹非凡的时候，我们还在岗位上坚守着，只能在心里悄悄的跟家人说一声对不起，今年又不能和你们一齐看春晚了，因为单位需要我。

八月初一，中秋节，国庆节，元旦节，这些让人一听就很开心的节日，我们虽然不能休假，但当我们看到如潮水般涌向的游客时，我很开心，因为这是旅游旺季。的确，我们的门票征管工作人员都是服务标兵。

今年是优质服务提升年，我们班在用心服务这个宗旨的同时，还用行动来证明了我们做好服务工作的决心。“您好，请出示您的门票“，“对不起，我们要求使用环保香“，“请您带好自己的小孩，以免走散“，“不用谢，这是我们就应做的，期望您玩的愉快“这些温馨的话语，让游客朋友们真正感受到宾至如归。

我们的工作要应对各种各样的人，会遇到千奇百怪的事，所以，更要求我们要有一颗持之以恒的心，有良好的职业道德，让我们弘扬职业道德，认真对待每一天的工作，微笑应对每一位游客朋友！

新的一年即将到来，我会更加努力，成为服务旅游，服务游客的标兵，在平凡的岗位中做不平凡的事！

售票岗位年终总结 铁路售票员年终工作总结篇八

经历过风雨才能见到彩虹，经历过磨难才能证明一个人的成长，经历过真正的社会实践才会有下方如此多的认识和感悟！！为了加强自己的综合素质提高自己的应变处事潜质，好早日理解社会的检验。

作为大学生的我们来讲，参加社会实践活动，是一种很重要的锻炼，进步方式。

它在我们闲暇之余，也为我们带给了一个更加广阔的空间，让我们自由发展，尽情体验社会所焕发的魅力与精彩。

怀揣着一份炽热的期盼情绪。

回家第二天，便开始了我疯狂的大搜索行动。

凡是看到某个商店门口，有疑是目标，如：贴有纸表或者是挂有画板，就欣喜若狂，赶紧跑上前咨询，面试。

可，一涉及到一些实际问题时如：吃住问题和上下班时刻安排时，就不得不无奈地放下。

正因自己本身条件受限制，无法胜任。

再加上，大都应聘店家是不招临时工的。

为此，闯荡一天未果。

辗转几天的奔波面试之后，最终确定了工作目标，在车站售票。

车程为巢湖到东关（45公里路），每一天来回跑三趟。

乍看起来，是一份很简单的工作，无趣，没一点挑战性。

做售票员第一个收获就是锻炼了口才，感觉自己以后见到生人之后不会产生害怕的心里了，敢于和认证面交谈了。

正因在车上总会应对各色的人，并且在要发车时还要拉下方子下车拉人，就像菜市口叫卖一样，时刻长了想不习惯都难。

其实能说话，会说话对我们经济管理的其实蛮重要的，正因随时都需要你过去帮忙解决一些事情，没有很强的口才是很难做好的。

虽然此刻还称不上有见什么人说什么话，应对所有人夸夸其谈的本领，但相比实践前说话口才还是有一点进步的，最起码不会像以前一样胆怯。

这个作为第二大收获坚信对以后毕业找工作面试以及工作中同他人的交谈都会有很大帮忙！

打工一个月后，我懂得了节俭，正因我在车上同样体会到了挣钱的艰辛，有时为了五毛钱和乘客会争执很久甚至发生口角，这在以前是从来没有经历过的，总以为不就几角钱吗？值得吗？但实践后懂得了一个道理：钱都是一角一角挣取的，你不争取这一角就还会放下下一角，钱就只能越来越少。

以前出门动不动就打的，此刻呢？想到打一个的就是两个成年人从我们跑的路线起点到终点的路费，并且为了这一两元钱还要那么费事，就能走则走，不能走也只是打公交。

确实，打工后让我知道很多社会的道理，人生的道理！！

在回忆那段时光时心里还是有点甜甜的、酸酸的、苦苦的感觉！甜的是我算是真正的接触了社会，酸的是有许多不平，苦的是让我感觉生活的来之不易、让我看透了許多、懂得了

许多。

这也许就是所谓的实践出真知吧。

打工实践最后一个感触就是还是在学校里面学习好正因学校没有社会上那种“污浊”的气息，在学校我们最重要的任务就是认真读好书，学好专业课，而社会上则会遇到很多烦心事，因此我认为就应珍惜剩下不多的学校生活，使大生活更有好处和活气！

短短几个月的寒假实践活动，已告一段落，但其影响却深深地让我受益。

为我的人生描上精彩的一笔。

不仅仅是锻炼我的个人的体现，更让我深刻地融入到社会这个大家庭中，接触各色各样的人和事，使我明白，一份工作，一份报酬是那么地来之不易。

生活中，每个人都在自己的岗位上辛勤耕耘，流着汗，洒着泪，默默奉献着。

而新一代有知识，有理想的新青年，更应珍惜时光发奋充实自己，提高自己的综合素质，去营造一片属于自己飞翔的天空。