

2023年景区检票工作总结 检票部门工作总结(优秀8篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

景区检票工作总结 检票部门工作总结篇一

1、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。

在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级——各商品部部门级——班长级——店长——员工)加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续。

使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止到目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发。

全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。x年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率（质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例）在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险（保费共3000元，三店同保），只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人

员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲合力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实。

主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在x年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项。

比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

6、白银店工作。在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。

顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理

问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

总结x年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低。

在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在x年第四季度——x年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

景区检票工作总结 检票部门工作总结篇二

在市城管局的正确领导和局机关有关处室的大力支持下，我处全体干部职工以高度的责任感和使命感，克服困难，乐于奉献，全力以赴，按照市城管局20xx年责任目标白皮书的相关部署，以解放思想学习活动为契机，推动了各项工作的开展，圆满地完成了上半年度工作计划。现将上半年工作总结及下半年工作思路简要汇报如下。

按照局党委部署，党支部结合实际情况，积极组织学习交流

活动，通过思想学习推动党员干部职工统一认识，促进管理处各项工作有序高效开展。

为深化对解放思想重要意义的思想认识，党支部积极组织学习交流交流活动，通过坚持每月组织一次党员活动，先后与市梧桐山风景区、市园林科研所、市皇岗公园、市塘朗山郊野公园等兄弟单位党组织开展活动，交流探讨如何将讨论学习成果融入到实际工作中；安排了支部领导班子和部分党员参加局党委举办的“百课下基层”活动等专题讲座，加强党员干部的思想理论修养。党员们纷纷表示，通过开展交流活动，丰富了讨论学习活动的形式，吸取了兄弟单位党组织的成功经验，深化了自己对解放思想重要意义的认识。在纪念改革开放三十周年的党建创新征文活动中，党支部主动组织上交了一篇征文。

在基层组织建设中，地质公园管理处党支部成立后即着手建设工会和共青团组织，带动干部职工齐心协力完成管理处中心工作。

在党支部号召下，支部党员干部自三月起主动坚持参与管理处每周的值班工作。通过发挥党员干部的示范作用，全面调动了管理处切实开展“四查四整顿”活动，认真排查整治安全生产隐患的氛围。

按照局党委的要求，我处党支部坚持群众路线，加强党务政务公开阵地建设，认真听取党员群众的意见和建议，结合实际情况，积极研究方案落实。

思想工作的深入开展，为加快推进管理处各项工作提供了坚强的思想保证。今年上半年，国家地质公园揭牌开园建设、安全生产等工作成效得到了上级领导的好评；管理处干部职工无一人牵涉违法违规事件、重大信用不良事件、“黄赌毒”丑恶现象和邪教活动。

（二）管理科学规范，确保一方平安

市城管局十分重视我处安全生产工作。今年以来，吴子俊局长、叶果副局长等局领导班子成员和局机关有关处室先后多次到园区视察，现场指导工作。在局领导的鼓舞下，我处全体干部职工努力克服困难，积极探索，不断提高安全生产工作成效。

按照局领导的指示，管理处领导班子带领全体干部职工，按管理处规章制度，严阵以待，一丝不苟地做好园区安全生产工作。自3月初至今，在管理处原有24小时值班制度基础上，领导班子带头坚持24小时值班，进一步加强了园区值班力量，提高了处理突发事件的效率和应变能力。

为确保园区安全生产工作不留盲点，我处强化了“点线结合”的做法，在历史形成的主要登山口设置了固定执勤岗亭，安排护林队员全天候24小时三班制定点监控；各管理站护林班机动巡查组在本责任片区执勤岗亭之间每天数次往返巡查。通过固定岗执勤和机动巡查相结合，实现了全园区森林防火、维稳综治等安全生产工作全闭合监控和全天候执勤。管理处领导班子带队加强巡查，排查园区安全隐患，按时上报排查检查情况。近期暴雨天气和台风“风神”接踵而至，我处安全生产工作成功经受了考验。

经过两年的摸索，护林队伍的建设和管理工作日臻完善。通过严格的日常考核，加强检查制度落实情况，将安全生产检查记录本提交部门会议检查等制度化方式，强化管理，提升了队伍的对外形象，提高了管理成效。通过开展综合业务培训 and 实操演练，增强队伍战斗力。今年以来，我处即组织了专题讲座1次，组织实操演练2次，增强了护林队员应对突发事件和森林灭火的能力，造就了一支素质高、体能好，战斗力强的团队。

加大了硬件投入，管理触角进一步深入。为强化管理，我处

按现有标准增设了5处执勤岗亭，使园区固定执勤点增至16处，并在大鹏片区设立了管理站，使安全生产和资源保护工作更加深入。

加强安全隐患排查整治工作。按深城管[2008]60号等文件精神，我处排查了办公区域、各管理站及执勤岗亭存在的安全隐患，于4月上旬完成了全部整改工作；按管理处工作部署，在杨梅坑-鹿咀片区边坡路段加设了路障和反光隔离带，设置了警示牌，提醒市民游客增强防范意识。

加大宣传力度，提高市民安全生产意识。上半年我处共制作了宣传栏十三期，宣传横幅二百余幅，发放倡议书近百份；在重大节假日期间，有针对性地开展宣传工作。

联防工作进一步深化。按管理处部署，各管理站先后与当地社区组织了联防座谈会，加强协调沟通，为安全生产工作创造了良好的外部环境。

据统计，截至今年六月底，各登山口执勤岗亭月均劝阻登山人数共6590人次，车辆142辆次。其中今年“清明”假期，即劝阻登山人员637人次，车辆24辆次。通过实现监控闭合，我处有效防止了火种进山，确保了园区无森林防火、安全生产等突发性公共事件，平安度过了森林防火特别期，经受了五、六月期间的暴雨台风等恶劣天气的考验，实现了园区安全生产等工作的阶段性目标。

元月29日，受吕锐锋副市长委托，陈玉堂副秘书长主持召开了专题会议研究揭碑开园建设项目规划红线外市政接驳设施事项。按照会议精神，我处向市发改局申请办理增加该项目的立项和追加项目经费的手续。5月16日，市发改局下达批复意见，同意办理相关手续。

元月31日，我处将揭碑开园建设项目用地方案图报请市规划局提交市政府常务会议审议。

3月13日，受吕锐锋副市长委托，黄锦奎副秘书长主持召开了专题会议，同意将地质博物馆建于新大片区等选址安排，并要求市国房局依法收回鹿咀片区已出让给深圳福德隆公司的用地，解决揭碑开园建设项目用地问题；要求市规划局提前下达项目设计要点，抓紧报请市政府常务会议审定揭碑开园项目建设用地。

4月2日，我处专题请示市规划局，按市政府办公会议纪要20xx年123号精神，尽快划定国家地质公园地质遗迹保护区范围。

4月15日，吕锐锋副市长主持召开了专题会议，明确要求我处倒排时间，加快推进工作进度；要求市规划局抓紧完成地质遗迹保护区划定、项目用地报批、提前下达设计要点；要求市国房局尽快与福德隆公司谈判收地补偿事宜；要求xx区政府负责完成国家地质公园转地工作。

5月19日，经我处积极协调沟通，市规划局下达了地质公园揭碑开园建设项目的的设计要点。我处随即按有关规定，在市建设局工程交易中心进行项目设计公开招标，将于7月16日评审。

6月中旬，我处按照国土资源部对加强建设与管理国家地质公园的要求，积极推进深圳大鹏半岛国家地质公园总体规划的修编工作。

在市城管局的正确领导和局机关有关处室的大力支持下，我处积极协调，全力推进，圆满完成了上半年度揭碑开园建设项目相关工作计划。

景区检票工作总结 检票部门工作总结篇三

一、抢抓机遇、促进发展，加快公园硬件建设

（二）加大绿化养护管理力度。组织人员完善植物档案，建

立植物养护月历，健全病虫害防治月历，规范农药使用，总结常用农药类型、毒性、适用病症及用量大小。增加灭虫设施4处，修复踩踏绿化植被300□□

二、强化队伍、整合机构，加强公园软件建设

（一）优化机构，树立干部队伍新形象。对新进人员进行了合理的岗位分配，进一步健全了组织机构，提高了工作效率。加大对干部职工的培训教育力度，严格执行每周二、五学习制度。积极开展作风纪律整顿、安全检查月活动，组织机关干部定期大扫除等活动，以实际行动锤炼作风，进一步树立了公园干部队伍的良好形象。

（二）完善各项管理制度。在原有制度的基础上，完善了保洁部管理制度、督导部管理制度、厕所管理员管理制度、游客服务中心投诉、问询、监控室等管理制度。同时根据各部门情况制定了相应的奖惩制度，有奖有惩充分调动了各个岗位用工人员的积极性。

（三）加大业务培训。定期组织保安部、保洁部等部门人员进行业务学习；邀请市人民医院120急救中心进行了应急技能培训；邀请市电视台主持人对讲解员进行培训。

2三、注重安全、狠抓管理，打造和谐宜游公园环境

（一）加大安全投入。新购置了一批防暴器材，更新保安自行车10辆、维修15辆，购置了夜间照明设备，不定期对电瓶车进行维修和保养。

（二）加强安全管理。坚持安保人员24小时动态巡查，一日六汇报，定期对河道护栏、护坡等危险区域进行安全隐患排查，定期组织消防演练、防汛演练。仅2014年共救起6名落水市民，在园内发现_70余枚。

（三）加强游船、游乐设施的管理。签订了《用电安全责任状》、《游乐设施安全管理责任状》，并督促水上设施业主办理相关经营执照，进一步明确了各经营户的安全主体责任；组织游乐设施、游船码头工作人员进行了安全演练和急救技能培训。2014年7月6日，与交通局、海事管理中心联合进行了水上应急救援演练。

景区检票工作总结 检票部门工作总结篇四

可以让我们班同学走近大自然，亲近自然生态；让我们同学了解了更多稀有植物；让大家知道稀有树种成长的不容易，倡导积极保护而不应破坏；也让大家了解保护生态的重要性。

1. 同学们走进了大自然，亲近了大自然；
 2. 同学们自身对这些植物有了更多的了解；
 3. 为路人、游览者介绍了某些树种的历史；
 4. 对游览者宣传了保护森林，保护植物，保护自然的必要性和重要性；
 5. 号召大家积极保护稀有树种稀有植物。
-
1. 信息不足，组织不够有序，效率相对较低；
 3. 同学们本身对植物不是很了解，介绍起来比较吃力；
 4. 同学们参与不够积极，效果未达到预期；
 5. 游览者没有预期中的多，忽视了此种情况。

景区检票工作总结 检票部门工作总结篇五

按照阳安委发[20xx]11号)文件精神,结合县教育局文件和狮子楼联校“安全生产月”活动方案统一部署,我校在4月3日进行了“安全生产月”启动仪式,进一步加强我校安全生产工作,落实各班级安全生产责任,重视抓好安全防范工作,形成了安全生产责任制。通过“安全生产月”活动,大力宣传安全生产方针政策、法律法规和加强安全生产的重大举措,推进安全文化建设,强化全面安全意识,引导全校师生重视人的生命价值。

学校通过*下讲话、教职工例会、“安全在我心”主题班会等广泛的宣传活动,让全体师生积极参与活动,明确责任,明确任务,保证学校各项安全责任和安全生产工作落实到位。班级黑板报和学校宣传栏,各具特色地进行安全工作宣传,形成良好的宣传氛围。

“安全生产月”活动期间,我们努力让活动贴近学生,贴近生活,突出重点,增强针对性。我们认真组织开展“安全在我心”教育活动,开展学生“不私自下水游泳”宣传教育活动,教育和提醒学生防止溺水事故的发生。在校园开展“加强校园安全防范,构建和谐*安校园”的期中安全教育活动。

在安全生产月工作中,我们对涉及师生安全的各个方面进行分析研究,制定工作方案,成立组织,分工落实,确保隐患排查整治工作落实到位。对校园设施、交通、治安安全作为重点来抓,与办事处派出所等相关部门相互配合,综合治理,努力打造*安校园,确保学校稳定和谐。

坚持24小时值班制度,值班人员要尽职尽责,坚守岗位,接班人不到岗,交班人不得离岗。提高警惕,搞好安全保卫工作。注意防火、防盗,妥善处理突发事件,加强校园内外巡视,加强对值班人员的责任心教育,严禁空岗、漏岗,确保学校的安全稳定。

通过开展“安全生产月”活动，进一步增强了广大师生对安全生产工作重要性的认识，提高了安全意识和安全素质，强化了责任意识，促进了全校安全形势的稳定，为我校的快速发展创造了一个安全、健康、稳定的环境。

景区检票工作总结 检票部门工作总结篇六

一、虚心学习，努力工作

1、在我来到xx这个大家庭的这段时间以来，我虚心向各组同事学习场馆管理经验、如何接听客户电话以及账目处理的方法，工作空余期间都走动在各场馆之间，熟悉各场馆的位置以及电箱位置，为更好的为顾客提供服务做准备。每天上班下班从不迟到早退，坚持顾客就是上帝的服务理念，细心耐心的为顾客讲解石子山体育公园的主体情况以及回答顾客的种种疑惑。在领导和同事的不断帮助下，我不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作中的重点和难点。

2、在我来到xx公司这个大家庭的时间里，公司承办的活动有：11月25日至11月30日的江北区机关运动会；12月8日至12月23日的长安集团员工运动会。在公司承办活动的期间，我坚守自己的岗位，保证了活动的顺利进行。

3、爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，心系本职工作，认真履行职责，在本职岗位上发挥出应有的作用。

二、主要经验和收获

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本工作，才能更好适应工作岗位。

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新

的环境中保持好的工作状态。

（三）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（四）不怕苦、不怕累，心态重于一切。

三、定期自我检查，正确认识自己

经过一个月的工作，我感觉自己上了一个新的台阶，做工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底。基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。还有在工作中我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。总结下来，在这一个月的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

四、存在的不足

- 1、对新的东西学习不够，有时不能单独处理突发事件。
- 2、做事不够成稳，还未完全从学校真正融入到社会。
- 3、有时有点粗心大意，记不住顾客的消费时间。

五、对公司的建议

公司正处于企业发展转型期，是一个非常关键的时期，这一时期应该从管理上下功夫，企业管理的好坏，会决定一个企

业转型的成败。首先，要加强思想观念的转变，要从实干型向管理型转变，领导层定期学习和交流，这样可以开阔视野、学习管理理论。其次，公司要健全管理制度、明确岗位职责、建立激励机制、完善考核方式。好的制度可以改变人的行为，好的制度可以激励员工，好的制度可以强化管理。第三，既要引进人才，又要用好人才，特别是挖掘公司现有的人才，最大限度发挥各类人才的作用。

景区检票工作总结 检票部门工作总结篇七

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

市民广场站是120米站台的室外有岔站，面对这样的一个环境，站务人员在对站台巡视及设备巡查就有了更多的要求，在去年冬季我发现一次上行水箱间上限警报，后查原因是因为冬天太冷导致水管冻裂所导致；参与多次道岔除雪任务，这对于我一次入司两年的新人来说，是很重要的学习经验，同时丰富了工作体会□

在今年安全门施工进入收尾阶段，进入调试期，安全门处于常开状态，这对站台巡视又有了新的要求，安全门高1.5米，在1.5米一下的人进入门体内很难被发现，所以在站台巡视的时候要特别仔细，以防有什么危险。

在11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，并在出事时，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，但是在值班站长宋艳的帮助下，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在工作中，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，为即将开通的天津站贡献自己绵薄的力量。

一年的时间很快过去了，一年里我在班长及同事们的关心与帮助下对本职工作有了更深的了解，在思想觉悟方面有了进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项。

一、思想政治表现，品德素质修养及职业道德

能够通过报纸、杂志、书籍，积极学习政治理论，遵纪守法，认真学习职责规范，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、专业知识、工作能力和具体工作

作为一名检票员，虽然工作有些枯燥，但我依然坚持住了，在工作中，虚心向同事学习、请教，明确了工作程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着把工作做得更好这样一个目标，积极完成了一下本职工作。

- 1、认真负责的对门票进行确认、核实。
- 2、维护好景区入口秩序，遇有拥堵、插队现象要提示游客依次进行检票，以免踩伤、撞伤的发生，而影响游客心情。
- 3、尽己所知，有问必答。当游客问路或咨询其他方面的事情时，不刁难、欺骗游客，如果自己不清楚及时询问其他同事，争取给游客一个正确的答案。
- 4、搞好周边环境卫生，及时清扫周边环境，并提示游客不要乱扔垃圾，禁止吸烟，避免火灾发生。

三、工作态度方面

热爱自己的本职工作，正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为游客服务，遵守劳动纪律，保证按时出勤，有效利用休息时间，保证工作能按时完成。

回顾今年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在不足。在以后的工作中，我将努力改进自己的不足

之处，提高工作能力，力求把工作做得更好，提高服务质量。

景区检票工作总结 检票部门工作总结篇八

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研究，导致小组整体的没有创新性。

(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。