

2023年售票员年终总结(优质10篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

售票员年终总结篇一

“报站及时、声音洪亮、扶老携幼、服务周到”，讲到如何做好售票员的服务工作，老崔总是这几句话，最多加一句“对乘客就像对亲人一样，自己的父母乘车也想着别人能照顾一下”。

在同事眼里，小崔是名普通得不能再普通的售票员。他不善言辞，但性格乐观开朗，从没和任何乘客或同事吵过嘴、红过脸。用和他同车的司机李淑英的话说，就是“从没烦心事”。

同事们为他总结的42年无投诉的秘诀，就是努力做到“十点”：报站清楚点、热情服务周到点、解答问题耐心点、处理问题恰当点、说话办事礼貌点、开关门看着点、售票主动点、查验票和气点、打扫车厢干净点、为乘客服务辛苦点。

售票员年终总结篇二

光阴荏苒，又到了一年收官之际。一年时光不知不觉中悄然流逝，回顾今年的工作，很荣幸加入香茗这个大群众，能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到了不少的知识。进入香茗以来我心中最大的感受便是要做一名合格的售票员不难，但要做一名优秀的香茗人就不那么简单，还有很多需要学习、明白、实践。恰好有这全年度工作总结的机会，对自己的工作进行全面具体的分析、总结，使自己更好的发

现问题，查找不足，为以后的工作打好基础。

作为香茗大剧院的一员，对公司的各项工作有基本的全面了解。虽然乍看起来，售票的工作复杂度不高，但事无巨细。任何事情想要做好、干出色，都不是容易的，都需要付出百分百得职责心和发奋。

售票方面，热情周到给客人带给售票服务，耐心仔细解答客人提出的相关咨询问题。熟练规范的进行出票收银工作，正确清晰地记录本人售票数据，统一交给票审让其出报表。用心热情接听客人电话，向客人说《徽韵》演出的相关问题。根据系统座位图的预订状况，尽量满足客人对座位安排的要求。多站在客人立场上思考问题，尽量满足客人的合理要求，做好细致化服务。

其他方面工作，仔细阅读及填写交班本，注意是否有需要跟办的事情，每一天仔细做好区域内卫生工作，正因我们部门是直接对客服务，我们部门是公司对客的窗口之一，一点一滴都关联到公司的形象和文化，不管在硬件还是软件服务方面，都要做到细致化服务，留给客人一个很好的形象。除了对外，对内用心响应国家和公司节能减排的号召，按公司规定做好设备的开关操作，不浪费公司资源。

当然工作中还有不足之处：领会、应变潜质不足，遇到一些突发的、未经历的事情方面，表现为犹豫不决，不知所措；对领导安排的一些工作，领导处理一些事情方面，没有很好的领会和学习，总把自己固定在以往的经验之中；对客沟通方面不足，工作中缺乏工作了解，对一些黄山旅游景区和交通知识不足，正因我们客人主要是针对游客的，他们在买票之余，还会咨询周边的旅游和交通信息，这方面还有待加强学习和应变。针对以上工作中的不足之处，我会勤于学习，进一步提高对客沟通潜质，多向领导同事沟通请教，遇事冷静分析，沉着应对，更好全面的服务客人。做好本职工作同时、学习小结、计划，每月一小阶段，每季度一大阶段，并

及时回顾总结，查找不足，逐步改善。只有这样才能更加优质地服务客人，服务公司。

在以后的工作中，我会踏实工作，加强学习，多向身边同事请教，并及时总结经验和不足，发奋提升自己各方面工作潜质。同时，以踏实的工作态度，高昂的热情，投入到来年的工作中，做一名优秀的香茗人。最后真诚祝愿我们公司在来年取的更加辉煌的业绩。

售票员年终总结篇三

一年来，在领导的正确领导下，在各位同事和群众的热情帮忙和大力支持下，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。

一、努力学习，不断提高自身素质根据安排，我先后认真学习了有关法律法规及驾驶方面的知识，从而使自身素质有所提高，到达了“学以立德，学以增智，学以致用”的目的。

二、钻研业务，安全行驶我用心参加了安全培训12期，并认真学习和钻研驾驶专业知识，不断提高驾驶技能。在工作中，我牢固树立“行车万里，安全第一”的目标，对车辆及时检查、维修，确保安全出车，礼貌驾车。

三、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。

四、爱护车辆，勤俭节约我经常持续车辆的完好与整洁，认真坚持“三检”、“一保”制度，努力做到了“三清”、“四不漏”。努力到达励行节约的目的。

总之，一年来，透过认真学习，我安全驾驶并取得了必须成

效。但是与领导与同志们们的要求相比，还存在必须的差距，因此我要在今后的工作中加以改善，扬长避短，争取在新的一年里更上一个新的台阶。

售票员年终总结篇四

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！

售票员年终总结篇五

时间一晃而过，随着紧凑但不紧张的工作节奏，我已在公司工作快一个月了，在这段时间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意义，工作的过程让我在心态上不断的调整不断的成熟。

来西北部客运站一个月了，现在对这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，满腹牢骚时我的心情狠不好，在来站上以前从来没有被人这么骂过，特别是富民，禄劝，东村这些短途乘客，有很多都不讲理，但依然要保持平和心态，心情特不好，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。

作为一名合格的窗口售票员，还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。

2. 收款售票

(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。”

3. 结帐缴款

(1)、清点票款。

(2)、交款。

4. 下班前

(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，负责任就可以做好，我一定要做到特能吃苦，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，我将努力提高自身素质，克服不足，兢兢业业做好本职工作，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，提高自己解决问题和突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极，热情的对待每一个客人。这也是我对自己在即将到来的在新的一年里工作的期许！

售票员年终总结篇六

市公交汽车公司下属三个车队，改革时各车队拿出了不同的改革方案。一车队力度最大，一改传统的“分段式收费”为“自动投币收费”，每车一人上岗。二车队次之，实行“一票制收费”，每车两人上岗。老先进单位三车队固守原有模式，继续实行“分段式收费”办法，每车三人上岗。当年，三个车队均超额完成任务，各项指标均比上年大有提升。

年底，公司召开总结会，评选先进车队。三队队长先发言。他有些激动，说：“我们的职工最辛苦。住公司院里的同志都可以看到，我们队职工每天天不亮就上班，天黑了还没回家，一天工作十来个小时，其他两个队就不是这样，经常看到他们的职工在草坪上晒太阳、打麻将。特别是今年最热的时候，我队郝可西同志不幸突发脑溢血，倒在了工作岗位上。痛心啊，她才30来岁，孩子还在幼儿园！”

“我们的职工最尽职尽责。售票员坚持在车内走动售票。在乘客中来回穿梭售票的滋味大家知道，特别是夏天，碰上一些不好的人，我们售票的女同志可就难了，有时候真是吃了亏还做不得声。”

“我们的员工最受得住委屈。乘客中经常有人明明是前面好几站上的，偏说刚上；明明坐了十几站，偏只肯掏5角钱。售票员只能耐心做工作。碰上好点的补票了事，碰上厉害的，

售票员就难免挨骂憋气了，有的同志还为此挨过打。但是我们坚持做到骂不还口，打不还手，这个有广大乘客可以做证。搞‘一票制’虽然可以省去这些麻烦，但我认为‘分段计费’最公平。

二队队长的发言很简单，只说：“没什么好讲的。只想说明一点，我们车队搞‘一票制’，这不是我们的发明，外地都这么搞，省事、简便，开车的坐车的都愿意，何乐而不为？只要群众愿意，我们就这么搞下去。完了。”而一队队长的发言更简单，只说，今年他们队的营销总额和增长幅度均为公司第一。

三个车队发言完毕，轮到各部门表态。大家面面相觑，欲言又止。这时公司党委书记、经理曾实清了清嗓子，说话了。

售票员年终总结篇七

20__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20__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！

售票员年终总结篇八

在xx景点这一年的工作中，作为售票员中的一员，我积极的完成可各项任务 and 指标，微笑服务，对客人主动热情，也非常热爱本职的工作。以下对本年度的工作做一个大概的总结。

每天按售票处领班的指示工作;严格按交接班制度进行交接班,做好班前交接、准备工作;正确预计当日的游客量,准备好门票及散钞;按规定程序进行电脑售票及收银设备的操作;售票工作中说话文明,礼貌待人,热情友好的对待游客的各类相关询问;参加每日晨会,了解当日客情,做好相关票务准备。

一、严格执行运价政策和票据管理及营收报解制度,负责票据的领取、登记、发售、保管工作。遵守售票纪律,严禁无关人员进入售票室。

二、根据不同旅客的特点,采用多种方式按时保质保量地完成售票任务。

三、注意观察客流动态,当客流发生变化时,及时向有关人员提供信息,以便加(减)班。

四、熟练掌握售票工具和设备性能及操作技术、爱护设备、用具、定期保修,保持售票室、设备、工作台和工具的清洁卫生。

五、遇到紧急情况,能及时应对和解决。

另外,在工作中也有一些不足,需要改进,比如对景区的景点等专业知识了解不够,需要加强自身的学习,以便更好的服务于游客。新的一年,我将更加努力,成为一位合格的xx人。

售票员年终总结篇九

总结是对已经做过的工作进行理性的思考。它要回顾的是过去做了些什么,如何做的,做得怎么样。从而总结工作经验,吸取教训,提高工作效率和工作熟练程度。下面小编给大家分享一些关于售票员年终工作总结,供大家参考。

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有，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。

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。

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。

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。

一年来，在工作中我主要在窗口针对船舶进闸出闸售，24小时上班制，随叫随到，作为窗口部门，我用微笑迎接每一位船舶师傅，将那来有迎声，问有答声，走有送声的服务理念牢记心间。一年来我用职责心和道德感铸就了我们窗口全新的服务理念，长期的工作感情让我把服务两个字埋藏在心间，是信任和真诚让我永不忘记服务宗旨！工作中我把客户的表扬当作是一种激励把批评当成是教训，细节决定成败，我努力把握每一个细节，经过在实际工作中不断的持续磨练，此刻已经熟练掌握了相关的电脑操作以及规章制度，竭尽全力将售票工作做细、做好、做精。

一年来在窗口服务中我还不只是低头拉车还抬头看路，做到目标明确，工作重点突出，工作中理清思路，分清主次，注重实干，在售票的点滴工作中培养自己爱岗、敬业、奉献的品质，注重服务意识的提高，强化自身素质的不断提升，注重个人电脑操作业务素质的不断提高，坚持向书本学、向实践学、向有经验的同志学，以人为镜，不断完善自己，有力促进售票工作服务水平上新台阶。

一年来为了促进售票工作的高效进行，不让船舶师傅久等，

打开售票工作的新局面，我们进行了一系列业务训练和制度落实，提高了服务水平，赢得了船舶师傅的广泛赞誉，为打造口碑窗口带来了动力。

一年来窗口服务中我逐渐养成了成熟干练的作风及吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神，在工作中我心系船舶师傅，认真负责，任劳任怨，坚持学习、勤于思考，知难而进，勇于拼搏，具有很强的事业心和职责感，在政治上，我思想坚定，深刻学习和贯彻党的精神，用心参加业务训练；在做人上，我处世严谨，严于律己，宽以待人，善于团结同志，具有良好的协调潜力，善于从工作中享受工作带给自身的快乐和欢笑，在窗口工作的这些年不仅仅提高了我的业务潜力也培养了坚毅、顽强、任劳任怨的品质，我能把困难当成挑战、把吃苦看做磨练，遇事不含糊、办事不拖沓。

一年来取得了必须的的成绩但是也存在了一些不足之处，如工作的主动性不够，服务态度不够热情，心态还需调整好，在下年的工作中我将以身作则，身先士卒，紧紧围绕窗口实际，做实、做细、做好售票工作，力争在工作中构成动力，在创新中增加压力，在与船户交往中凝聚合力。以饱满的热情，周到的服务，耐心的解答提高窗口服务水平。

总之，回顾20__年，感叹时间飞逝，让自己的脚步显得如此匆忙，也发觉自己在不轻易间成熟了许多。怀着感恩的心感谢领导对我的信任和帮忙，我定要加倍努力迎接新年的挑战。

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__人的形象。

这一年来，我热爱自己的岗位，尽心尽力地履行好职责，自

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，满意在__，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__的香客游客时，我很开心，因为这是__的旅游旺季，__需要我们。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！

售票员年终总结篇十

一年来，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，在取得我段双礼貌

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。

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。透过经常的政治学习，班组成员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 培训状况，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。

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、职责感，增强了售票员的营销意识。在全局生产任务紧张状况下，班组人员用心加强了返程票、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、部队带给上门服务，受到

了一致好评。在现场值班员的指引下，班组人员用心配合站台乘降组织，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。

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”以潜质打击“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。

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、持之以恒的使用礼貌用语，做到了“请”字当头。在班组中，我们每月开展以比出勤、比服务、比礼貌、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，构成了一股你追我赶的竞赛热潮。在车间开展的“做礼貌职工、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，持续优秀的工作状态。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。

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，在不敌对手的状况下大家不气不馁，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！