

最新发票员年终工作总结 售票员年终工作总结(优质5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，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？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。

发票员年终工作总结 售票员年终工作总结篇一

一、主要工作完成情况

截止20xx年xx月xx日，共计营收xx万元，其中招揽收入共计xx万元(票房收入xx万元，长沙线万)，稽查营收万。

二、以安全快捷为目标,做好黄金周旅客运输工作

早准备，早行动，确保安全快捷每年的“春运”“五一”“十一”是车站客流的高峰，也是客运的“黄金周”，为了搞好20xx年黄金周的运输管理组织工作，确保安全快捷、优质高效，我们立足于早做准备，早做按排的思路，在严格各项管理程序的同时，“黄金周”期间，加大了站场内外管理人员的力量，及时协调好机动车辆，把严车辆进站安全管理关;把好载客车辆出站关;严格进站旅客行李“三品”安全检查;加强安检台检查监督力度;加强站务秩序管理，确保站场安全，圆满完成了“春运”“五一”“十一”黄金周等运输任务。

三、以抓为主，扎实做好安全工作。

1、本着“以人为本、预防为主、安全第一”的原则，把安全

工作放在各项工作中的重中之重，常抓不懈，防患于未然。车站根据我站《安全管理办法》规定，严格执行制度，严格定期检查，严格安全处罚，严格实行责任追究。严格落实我站客运管理“三关一监督”的安全管理方针，把好进站车辆营运手续与技术性能关，把好旅客进站行李检查关，把好车辆进站安检与出站检查关，提供客运服务。对所有51辆进站车辆建立了安全档案，签定了进站安全责任书，纳入车站安全管理范围。对营运车辆组织定期和不定期抽查，发现问题及时整改，杜绝隐患。

2、工作人员做到每一趟车对旅客进行一次乘车安全常识的宣传，发车时应绕车一周，检查有无不安全因素，无，方可发车；广播员每天不定期进行乘车安全常识宣传。

四、加大站场建设，狠抓运输生产

目前我站的主要收入还是靠日常发班从售票收入中提取劳务费，其它方面的收入所占比例不大，这种局面就决定了运输生产工作是我站工作之中的重中之重，我们主要采取了加强对站场的管理工作，车站人来车往，环境比较复杂，再加上车辆多为私人所拥有，他们不太服从管理，而我站主要收入来自车辆方面，所以对车辆、对站场秩序的管理是日常工作之中心，在这方面中针对目前各班线存在的各种问题及实际情况，我站还制定了各班线管理制度，对各班线的发班、客源组织、售票等情况做了详细的规定，并及时了解出现的各种情况，作出处理。

五、存在的主要问题

1、由于受场地的限制，目前停车场已显出其面积窄小不足，特别是车辆均向大型化发展，遇有客运高峰，发车位严重不足，需要有高度精密的组织和协调，严格到位的管理才能做到有条不紊，秩序井然。

2、职工正规化培训不足，计划的多，实施的少，零散受训的多，批量集训的少。

3、站内外需增加必要的引导性、的指示标志，有些地方需要进一步绿化、美化、亮化。

4、每逢客运高峰期，一些客流较集中的线路(如深圳、长沙)会出现调配加车困难的情况，由于加车空车返程，实载率降低，成本较高，导致车主不愿加车出行，影响及时疏散旅客。

1. 积极开辟新的班次，增加企业效益。

2. 扩大多种经营，努力加大非客运招揽收入在总收入中的比例，加强企业的搞风险能力。

3. 加强管理，确保运输生产秩序化、规范化。

4. 提高职工的福利，增加职工的工资。

发票员年终工作总结 售票员年终工作总结篇二

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。

发票员年终工作总结 售票员年终工作总结篇三

汽车站是汽车运输企业组织公路客货运输的基层单位，也称车站根据经营的业务可分为客运站、货运站和客货兼营站。今天本站小编给大家整理了汽车客运站售票员年终工作总结，希望对大家有所帮助。

一年来，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。

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很不好，在来站上以前从来没有被人这么骂过，特别是些短途乘客，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。

很多人认为售票是很枯燥乏味的工作，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。

经过这一年的工作锻炼，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，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加以改进，扬长避短，争取在新的一年里更上一个新的台阶。

一、主要工作完成情况

截止20xx年xx月xx日，共计营收xx万元，其中招揽收入共计xx万元(票房收入xx万元，长沙线xx万)，稽查营收xx万。

二、以安全快捷为目标,做好黄金周旅客运输工作

早准备，早行动，确保安全快捷每年的“春运”“五一”“十一”是车站客流的高峰，也是客运的“黄金周”，为了搞好20xx年黄金周的运输管理组织工作，确保安全快捷、优质高效，我们立足于早做准备，早做安排思路，在严格各项管理程序的同时，“黄金周”期间，加大了站场内外管理人员的力量，及时协调好机动车辆，把严车辆进站安全管理关；把好载客车辆出站关；严格进站旅客行李“三品”安全检查；加强安检台检查监督力度；加强站务秩序管理，确保站场安全，圆满完成了“春运”“五一”“十一”黄金周等运输任务。

三、以抓为主，扎实做好安全工作。

1、本着“以人为本、预防为主、安全第一”的原则，把安全工作放在各项工作中的重中之重，常抓不懈，防患于未然。车站根据我站《安全管理办法》规定，严格执行制度，严格定期检查，严格安全处罚，严格实行责任追究。严格落实我站客运管理“三关一监督”的安全管理方针，把好进站车辆营运手续与技术性能关，把好旅客进站行李检查关，把好车辆进站安检与出站检查关，提供客运服务。对所有51辆进站车辆建立了安全档案，签定了进站安全责任书，纳入车站安全管理范围。对营运车辆组织定期和不定期抽查，发现问题及时整改，杜绝隐患。

2、工作人员做到每一趟车对旅客进行一次乘车安全常识的宣传，发车时应绕车一周，检查有无不安全因素，无，方可发车；广播员每天不定期进行乘车安全常识宣传。

四、加大站场建设，狠抓运输生产

目前我站的主要收入还是靠日常发班从售票收入中提取劳务费，其它方面的收入所占比例不大，这种局面就决定了运输生产工作是我站工作之中的重中之重，我们主要采取了加强对站场的管理工作，车站人来车往，环境比较复杂，再加上

车辆多为私人所拥有，他们不太服从管理，而我站主要收入来自车辆方面，所以对车辆、对站场秩序的管理是日常工作之中心，在这方面中针对目前各班线存在的各种问题及实际情况，我站还制定了各班线管理制度，对各班线的发班、客源组织、售票等情况做了详细的规定，并及时了解出现的各种情况，作出处理。

五、存在的主要问题

1、由于受场地的限制，目前停车场已显出其面积窄小不足，特别是车辆均向大型化发展，遇有客运高峰，发车位严重不足，需要有高度精密的组织和协调，严格到位的管理才能做到有条不紊，秩序井然。

2、职工正规化培训不足，计划的多，实施的少，零散受训的多，批量集训的少。

3、站内外需增加必要的引导性、的指示标志，有些地方需要进一步绿化、美化、亮化。

4、每逢客运高峰期间，一些客流较集中的线路(如深圳、长沙)会出现调配加车困难的情况，由于加车空车返程，实载率降低，成本较高，导致车主不愿加车出行，影响及时疏送旅客。

1. 积极开辟新的班次，增加企业效益。

2. 扩大多种经营，努力加大非客运招揽收入在总收入中的比例，加强企业的搞风险能力。

3. 加强管理，确保运输生产秩序化、规范化。

4. 提高职工的福利，增加职工的工资。

一年来，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。

报站及时、声音洪亮、扶老携幼、服务周到，尽力做好售票员的服务工作，坚持“对乘客就像对亲人一样”的理念。

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，特别是结合今年的整顿机关作风活动，进一步学习了马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，从而使自身素质有所提高，达到了“学以立德，学以增智，学以致用”的目的。

二、 钻研业务，安全行驶 我积极参加了安全培训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，文明驾车。

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 我经常保持车辆的完好与整洁，认真坚持“三检”、“一保”制度，努力做到了“三清”、“四不漏”。努力达到厉行节约的目的。

总之，一年来，通过认真学习，我安全驾驶并取得了一定成效。但是与领导与同志们的要求相比，还存在一定的差距，因此我要在今后的工作加以改进，扬长避短，争取在新的一年里更上一个新的台阶。

发票员年终工作总结 售票员年终工作总结篇四

光阴如梭，我进入中盈已经三个多月了，从一开始对工作的不适应到现在适应了这个团体，懂得了大家如果团结合作，共同应对遇到的困难和挫折，我觉得这是我这几个月来学到的最有价值的部分。

财务是一个单位的核心部门，同时她也是一根引线贯穿与企业的角角落落。作为财务人员，我的工作职责主要是商场销售部分的财务处理，纳税申报，财务管理等工作。在工作中，由于区别于原来单位的商品种类、商品进货渠道，对商品的进货渠道，结算方式，货品出入库管理等的认知是我一开始的主要的工作重点。

随着认知程度的深入及对账务处理熟练程度的提高，已经完成了以前账务的登帐工作，进一步理顺了财务的连续性。为提高工作效率，使会计核算从原始的计算和登记工作中解脱出来。在姚总的组织下5月份进行了会计电算化的初始化进程，经过一段时间的数据初始化，我们都基本掌握了用友财务软件的应用与操作，财务核算过渡到会计电算化已经进入一个阶段。这为可以为我们节约了时间，还大大提高了数据的查询功能，为财务分析打下了良好的基础，使财务工作上了一个新的台阶。

搞好财务分析，主要是商品销售分析，商场在营业过程中的费用分析，资金流动情况等，这些可以为商场销售产品订货的准确性，及时性，资金占比情况都是一个很好的参考依据，是企业管理和决策水平提高的重要途径，为企业决策和管理提供有力的财务信息支持，并将使我们的工作事半功倍，这也是我该努力学习和不断提高的部分。

工作是一个相互学习的过程，工作考验了我，我也得到了学习，主要体现在我对进出口业务财务处理的了解，这让我非常幸喜。“活到老，学到老”很好的一句时刻提醒我们学习

的话。

在这里也非常感谢领导对我们工作的支持。在以后的工作中，我也会继续努力，和我们的单位一起成长!一起进步!

发票员年终工作总结 售票员年终工作总结篇五

身为xx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，我都要用最好的心态来面对。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xx人的形象。

这一年来，我热爱自己的岗位，尽心尽责地履行好职责，自觉遵守门票征管制度。把文明，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xx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起看春晚了，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xx的香客游客时，我很开心，因为这是xx的旅游旺季，xx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，我们班在积极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，这是我们应该做的，希望您玩的愉快“这些温馨的话语，让游客朋友们真正感受到宾至如归。

我们的工作要面对各种各样的人，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，微笑面对每一位游客朋友！

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！