

机场检票工作总结报告(优质5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

机场检票工作总结报告篇一

十一黄金周的工作告一段落，纵观这段时间的工作，在公司领导的亲自带领下，由于员工是第一次参加实战，同时也是对员工的一次考验，对部门员工在该段时间的工作表现予以肯定。同时，由于之前的经验少，部门工作中尚有待提高之处。

在十一黄金周这段时间里，通过员工的表现发现以下问题：

一、工作效率低

由于我们现在使用的是手工检票，在客流量高峰期造成游客滞留现象。

二、礼貌礼仪不到位

由于十一黄金周客流量比较大，员工未能做到对每一位游客微笑服务。

三、员工知识面窄

(1) 员工无法辨别真假证件(比如：军官证)

(2) 游客提出景区之外的问题未能及时回答。比如：游客回程路线怎么走比较近

- 一、 二维码检票系统尽快完善，以备迎接下一个游客高峰期
- 三、 加强各部门的沟通协调工作，让公司的流程做到更完美

机场检票工作总结报告篇二

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去研究，导致小组整体的没有创新性。

说完20xx年的工作总结，再说一下20xx年的工作打算□20xx年工作打算如下：

（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。

机场检票工作总结报告篇三

顺是指各项工作能够比较顺利地完 成，这主要得益于周密的节前准备。除了人员安排得当，另外还安排了四个专为加班应用的检票设备，安排好专人负责，在10月1日客流高峰时专机专用，忙而不乱。当然此次国庆黄金周与中秋节小假期节日错开，分散了一部分客流，也是保证秩序较为流畅的原因之一。

和是指大家的凝聚力，真正做到了统一思想、统一步调，彰显出团结高效的团队精神。在1号客流高峰期，所有员工全部是全天上班，认真对待运输工作。在流水线加班区引导旅客的人员最为辛苦，成大半天地在太阳下面组织旅客排队，维持秩序；我们检票人员在岗上也耐心答复旅客，安抚排队旅客的急躁情绪，大家团结协作，尽快地把旅客安全快捷地运输出去。

当然有成绩也会有不足，我看到的不足有以下几点：

如加班四区检票口是发往聊城、日照加班车，但旅客买的票上很多都打的是加班一区，延误了旅客的乘车时间，造成不便；再如，有的乘客过节带着孩子乘车却没有给孩子买票，只能再改乘，耽误很多时间。如果在买票时有标识的话或许能避免此类情况。

在加班车长时间不来，旅客等得烦躁不安时应如何应对？当然最好是不出现这种情况，可是真出现了也绝不是一句“请再等一会儿”就能解决的，对突发事件的解决能力需要不断加强。

总之，在今后的工作中，作为检票员，我觉得需要注意的地方首先是严格按照工作流程操作，这是注重细节的表现，也是避免错误发生的最大保障；其次是加强业务学习，合站以后也增加了很多线路，发车时间也有所改变，都需要了解记

忆，只有不断丰富自身的知识量才能完整、正确地回答各类询问，让旅客感到放心、安心；再次就是要提高解决问题的能力。只有不断积累经验才能提高，俗话说“吃一堑，长一智”，所以重点就在于不怕事儿，不躲避，敢于负责。通过不断改进，希望自己以后能取得更大的进步。

机场检票工作总结报告篇四

五一没有来之前一家人从上到下，从科长到员工大家都卯足了精神。科长也要求我们科委会提前制定出五一计划，不论是班前会还是平时在检票口上，领导和赵姐也是找新员工沟通，及时了解她们学习进度进而有针对性的对他们进行培训学习。学习小组从四月份开始就组织大家一起学习有关五一的一些注意事项，尤其是新员工特别“加餐”。每天利用下午不忙的时间新老员工交替学习，利用老员工的经验去传帮带，新员工也是认真积极的学习，在学的过程中一家人也是相互讨论，你一言我一语，你忘记我补充，大家集思广益把有关五一需要注意的事项都尽量的全部告诉新员工。除了组织大家学习业务知识，还对可能出现的机器故障以及处理方法都告诉大家，所有的工作用具也是提前准备充分，暂扣单、收据、货单保证人手一本。

4月30号科长还特意组织我们小组长开会，大家把五一可能出现或者需要注意的问题又重新进行了汇总，针对岗位需要进行适当的调整，除此之外也会有加班人员过来帮忙，正班与加班一定要相互协调好，相邻口之间做好配合。当科长说五一安排我干四号口时第一反应是人多尤其是孩子多，各种乱，但是这也充分体现了科长对我的信任，瞬间觉得自己责任重大，一定要保质保量完成任务。

五一终于在我们千呼万唤中到来，早晨一来的大厅旅客就比平时要多很多，开早会时科长也对当天的工作进行了强调和安排，早会结束后大家都迫不及待的上岗。刚上岗时才接到通知说今天聊城日照莒县等都卖流水，加班区域就在我们四

号五号口。瞬间反应觉得，完了肯定特乱，加班车肯定不会及时上位的，虽然有点慌张毕竟没有料到会卖流水，但是我们要以不变应万变迅速调整好自己的状态，开始上岗检票。

上岗后第一时间查看了各个车次的卖票人多，基本全是满员，流水日照也已经卖了十好几张票。旅客也开始陆陆续续过来咨询班车情况，在组织旅客开始排队检票时也时刻注意着有没有免费儿童超高没有买票或者是免费儿童过多超过定员10%的。我和于倩相互配合着，车上位后她去查车查手续，我负责检票，虽然在检票过程中我们不停的喊着所检的班车但是总有其他班次的旅客过来检票，这时我们的工作流程就显得格外的重要三看一唱四不检一定要落实到位，这就是考验我们的时刻。

前几班车都非常顺利但是当检到6点50楼德时出现了免费儿童超多现象，站内售票人数只有两名免费儿童，但是楼德从站外拉来的旅客当中却有三名免费儿童，而楼德的定员是29座也就意味着它顶多就能拉2个免费儿童。出现这种情况我也是及时的把问题和车上说明白，司机一时也拿不定主意，最后打电话给他老板，老板说没关系满员直接就上告诉了，在得到车主的回复后我也是及时和科长进行了汇报，科长也电话给出站口说明情况后才给他发车，我和于倩也松了一口气。

看着定点班车一辆接一辆的发车，流水日照和聊城旅客等不及了，一直不停的询问班车什么时候走，几点能走，旅客也开始慢慢骚动起来。我和于倩一边不停的给旅客做解释工作一边去和现场调度咨询，但是由于日照流水旅客太少加不起来只能再等等，没办法我和于倩只好和旅客说加班车已经在路上了过节期间路上堵车大家在稍等等，看到排队的旅客中有不少抱孩子，于是我和于倩决定把她们先带到重点旅客候车室等开车后我们去叫她。旅客们也都很理解我们没有继续大吵大闹。随着流水票数的增加加班车的及时到位，一看到卖满员后也是及时的联系调度让车上位，看到旅客终于上车后也终于松了口气。

经过清明节的锻炼以及五一之前组织大家学习时又一次的特别学习强调“找备胎”，过节过节期间班车本来就紧张一定不能让车空着走不浪费任何一张空座。所以当都旅客没有到时，我们提前就找好下一班车的旅客一旦三分型旅客没来及时找调度另报班次让“备胎”上车，放好下一班车的定员。在找“备胎”上大家都已经轻车熟路，这得益于之前大家不停的学习，不停的演练。

今年的五一总体来讲虽然人依旧的本职工作而已多，车辆依旧紧张，但是大家忙而不乱，不论是我们正班也罢加班也罢，都积极主动的留下来冲上去。虽然忙虽然累但是觉得只要大家在一起这都不是事。站领导也是体贴关怀我们又是给我们订饭又是给我们发红包，其实这都是我们的分内工作而已。科室需要我们时总站需要我们时，义不容辞是我们的使命也是责任，因为我们是一家人更因为我们代表的是顺和。

机场检票工作总结报告篇五

20xx年过得真快又到了总结工作的时候，时间过的真快，回顾这一年的工作，我在领导和同事的关怀中，按照车站的各项规章制度，较好的完成了自己的本职工作，工作总结如下：

在检票工作中，我们每天面对各种各样不同层次的旅客，在工作中认真履行岗位职责，工作标准，车站一直实行封闭发车，在检票中严格按工作流程才操作，认真监督驾乘人员违规违纪，严格检查车辆到位情况，车辆情况整齐有序，严格做好清车，清仓，发车时做好安全宣传，严禁超员车辆出站。

1、工作责任心不强回顾工作中自己曾犯过不少错误，自己的责任心没有树立起来，总是重复的出现问题，自己总认为是小事情，不会剖析问题，没有意识的事情的严重性。

2、业务知识不扎实自己在学习方面总是偷懒，不能做到常回头看看，学了新知识不及时巩固，不能熟记于心，总是像学

新的一样，这样使我在工作中变得很被动，当旅客询问时我应该迅速的回答旅客，但却依赖电脑这样不仅浪费自己的时间更是耽误旅客的行程。

3、观察力不够在发现违规等不安全因素的存在不敏感，当业户想制造危险因素是一定会有痕迹，有时我做事不够仔细，对事情不重视，没有及时发现业户的危险行为，不能及时分析情况。

4、不能主动的找问题解决问题事情总是在发生后才意识到问题所在，经验及业务知识欠缺，处理问题欠缺灵活性，解决问题时总是想问别人依赖性很强。

明年要将自己的业务知识学扎实，不忘常回头看看。在工作中严格按照工作流程操作，把工作干到前头，做到真正的安全生产。仔细认真负责的做事情，不能急功近利，要按部就班的，多向别人学习，多问别人的宝贵经验，多动脑筋通过自己的严格要求增强工作责任心。积极配合组长的工作，使我们科室更上一层楼。不断提升个人素质，保持积极乐观向上的心态，礼貌待客，学习语言技巧，使来总站乘车的旅客时刻感受到我们热情周到的服务。

客运服务工作是淄博形象窗口，服务起点“旅客使我们的衣食父母，为了今后能更好的服务旅客，让旅客进站有到家的感觉。在今后一定做好自己的工作，端正自己的工作态度，调整好自己的心态，站友需要帮助时，互帮互助解决问题，学习新员工，敢说敢干，敢想的精神。

回顾这一段时间的工作，我们看到了大家的团结大家一起奋斗在五一、端午，加班时辛勤的汗水与送走旅客满意的笑容，让我们的生活工作充实起来，不仅增加了我们的工作能力，也使我们丰富的生活阅历。这种意义的存在正是工作带给我们的，所以我们应该珍惜现在的工作珍惜美好的生活，创造更好的总站。