# 售票员周工作总结(49篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2025-03-26

*售票员周工作总结1光阴如箭，日月似梭，转眼一年过去了。20xx年，在公司的正确领导下，作为一名机场售票员和亲民服务代表，我按照公司的工作精神和工作部署，刻苦勤奋、尽心尽职、兢兢业业工作，圆满完成了各项工作任务，取得良好的成绩。现将个人20x...*

**售票员周工作总结1**

光阴如箭，日月似梭，转眼一年过去了。20xx年，在公司的正确领导下，作为一名机场售票员和亲民服务代表，我按照公司的工作精神和工作部署，刻苦勤奋、尽心尽职、兢兢业业工作，圆满完成了各项工作任务，取得良好的成绩。现将个人20xx年工作情况具体总结如下：

>一、加强学习，提高自身业务技能

认真学习公司的工作精神和售票业务知识，努力提高自己的业务技能，做到忠诚于公司，把公司的利益放在各项工作首位，时刻维护公司的利益，兢兢业业做好各项工作，为公司发展贡献力量。培养自己吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和开拓创新、求真务实的工作作风，服从公司的工作安排，坚持“精益求精，一丝不苟”，全心全意为旅客服务，认真对待每一件事，认真对待每一项工作，坚持把工作做完做好，实现工作的完美和高效，努力获得旅客的万分满意。

>二、尽心尽职，完成各项工作任务

1、认真细致做好票务工作

我每天的工作内容是在机场柜台售票以及网络平台的出票。票务工作是机场的窗口，代表着机场的声誉和形象。为此，我严格要求自己，认真细致做好柜台售票工作，为旅客提供热情周到的服务，确保我的服务能够获得旅客的万分满意。

2、不断提高自身处事能力

在平时的售票工作中，虚心向同事请教学习，在学好专业知识、提高票务工作技能的同时，注重学习现场突发问题的处理能力，如果碰到突发事件时，自己能够从容应对，解决好突发事件，切实维护机场的稳定与和谐。

3、积极做好其他相关工作

在公司领导和同事们的大力推荐和支持下，我作为公司第二团支部宣传委员，积极响应公司的精神，做好各项宣传工作；20xx年9月6日，参加公司“服务创造价值”主题演讲比赛获二等奖。我还是中国共产主义青年团淮安市第七次代表大会代表和机场公司的亲民服务代表，积极参与社会活动，做出工作成绩，展示机场公司的靓丽形象，提升机场公司的社会影响力。

>三、工作中存在的不足之处

作为公司的形象窗口，我在工作中还存在一些不足之处，主要是服务标准还不够高，工作能力有待进一步提高，有些工作还没有完全做到位。这些存在的不足之处，我需要不断加强学习，虚心和同事请教，努力实践，切实在以后的工作中加以改进和提高。

>四、20xx年工作计划

进入新的20xx年，春运即将开始，公司要增加15条航线，我要蓄势待发，着重做到三点：一是严格要求自己，积极向党组织靠拢，争取发展成为党员。二是继续学习培训考证，全面提高自己业务技能，进一步做好各项工作。三是进一步树立服务意识，为旅客提供更加优质的服务，打响我们机场公司的服务品牌；继续做好团组织宣传工作，充分发挥亲民服务代表作用，树立机场公司在社会公众中的良好形象，促进机场公司又好又快发展。

**售票员周工作总结2**

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和指标，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。

**售票员周工作总结3**

入职时间不长的我通过工作中的表现获得了不小的进步，能够在职场道路上有着这样的成就自然与领导的安排和自身的努力分不开，在我履行好职责的同时也在通过工作中的努力不断提升着自己，具备着年轻的优势自然要在职场中不断打拼才能够营造出美好的未来，回顾以往在工作中的表现着实让我收获了不少的体会。

步入职场以后应该要尽快完成角色的转变才行，从刚毕业的大学生成长为企业新员工自然经历了不少挫折，但相对应的也要明白职场环境与校园环境存在着很大的不同，若是用以往的心态对待现在的工作则很容易在职场中吃亏，毕竟领导对员工犯错的容忍度是有底线的，所以要认识到严格遵守企业规定的重要性以便于给集体事业的发展做贡献，归根结底经验上的差距是我现阶段需要解决才能够促进自身发展的\'问题，所以认清职场环境的不同并在工作中积极表表现自己，既要能够遵守部门的各项规定又要及时调整好自身的状态。

保持稳重的风格对待自身的工作往往能够取得不错的成效，作为企业员工让我在工作中能够认清自身定位，毕竟在职场中并没有生而知之的说法，任何工作技巧的学习都要做到稳扎稳打才能够逐渐积累属于自身的优势，在没有任何成就的情况下便好高骛远很容易导致自己变得堕落许多，须知今后的职场中还有着不少的挑战等待着自己去解决，又怎能因为些许成就便导致工作中看不清现实呢？所以对待工作要有自知之明才能够尽自身的努力将其做好。

注重学习并合理安排自身时间也是每个员工都需要重视的问题，无论所从事的工作是否与自身专业有关都要保持谦卑的态度，毕竟工作中的成就需要不断的积累才能够打造属于自身的优势，在毫无根基的情况下便贸然尝试不熟悉的工作自然是不可取的，即便成长为工作经验丰富的老员工也要认真对待每个细节才行，毕竟在工作中出错的原因往往是自身的不重视导致的结果，所以我得重视每次培训获得例会的契机并通过相互间的讨论认识到自己需要努力的方向，多向工作能力优秀的员工学习也能够让我在职场中取得不错的进展。

每个新员工的职场历程都是通过脚踏实地走出来的，所以不要妄图走捷径以免自己在工作中存在着根基不稳的状况，但面对职场中的机遇也要积极争取从而展现出属于自身的风采才行。

**售票员周工作总结4**

为切实做好精神礼貌建设，深化礼貌客运的建立工作，进一步规范公共客运服务，提升服务水平，树立客运形象，近段时间公司一向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！

精神礼貌的建设一向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，要以精神礼貌建设为指导，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、服务潜力，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、帮忙乘客诚心、解答问题耐心、理解意见虚心。牢记和学习三优三化“：即透过基础设施、经营管理和精神礼貌建立等工作，实现公交客运的优质服务、优美环境和优良秩序；透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，我深深的明白，服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的明白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，纵使你能够解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎样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。我们要设身处地地为乘客着想，尽可能去帮忙他们，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，帮忙他人。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带给的实实在在的服务，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，以到达群众的通力合作、协调进步。作为公司中的一员，我必须就应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潜力有效途径，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，就应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，理解任务。

（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，应对旅客，称呼”您好。“

（2）售票时耐心解答旅客提问，详细询问旅客所购客票时间、详细线路、种类、张数等

（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）按程序关掉售票系统，锁好票箱。

（2）做好交接班工作，搞好分担区域卫生。

（3）关掉门窗

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，负职责就必须能够做好，我必须要做到能吃苦，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，用心，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潜力，并在工作过程中慢慢克服和调节急躁情绪，用心，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里工作的期许！

**售票员周工作总结5**

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，这样不仅近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。

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。

在这个月中，我认真完成自己职责范围内的每项工作，月销售会员卡五十余张。在这个月的工作中，我发现自己还有很多不足需要完善。

1、要不断加强自身素质的修炼。

在日常售票中，我发现，很多客户总是很容易感受到售票员的语气以及表情的变化。在这一方面，我们必须做好控制，让客人觉得很愉悦，才会愿意来我们影院消费。

2、要不断学习专业知识。

这个月是我在影院工作的第二个月，在这个月里，更深的感觉到自己的不足。很多客人并不清楚自己要看什么影片，看过了简介，但是还是需要去推荐，而大多数情况下，我们对新上映的影片也停留在看简介状态，这就要求我们要经常看影评，了解新的动态，用别人的专业知识丰富自己，为客人提供更满意的服务。

3、加强对应急事件的处理能力

《山楂树之恋》首映时，不能正常放映，造成很多客户退票，而且态度很恶劣。在这种情况下，我采取了一边安抚客户一边退票的方式工作，但是收效不是很明显。这表示自己的沟通方面还有欠缺，以后我会加强对自己的训练，让自己能快速处理好这种事情。

十月份的工作会更加紧张。九月二十九日《狄仁杰之通天帝国》首映，要前期做好准备工作，不能出现手忙脚乱的现象。十一期间，影院人流量必然加大，在工作中要多细心，尽量不出现出错票等现象，对自己要求严格再严格。\"业精于勤而荒于嬉\"，在以后的工作中我仍然要不断学习业务知识，通过多看、多问、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

**售票员周工作总结6**

本人xx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!

一、>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，这样不仅近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。

二、>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。

三、>为了提醒自己，我打算将此计划贴在电脑桌前以供时时参考，时时警醒!

经过分析，我发现我的问题主要就是不认真，马虎大意，缺乏谨慎态度，对此光有认识还不够，在将来的工作中我会努力的做给大家看，尽量做到少错，不错，请大家给于监督!

以上报告请领导同志们批评指正，感激不尽!

**售票员周工作总结7**

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集体，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、理解、实践。恰好有这全年度工作总结结的机会，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责任心和努力。

售票方面，热情周到给客人提供售票服务，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，\*\*交给票审让其出报表。积极热情接听客人电话，向客人介绍《徽韵》演出的相关问题。根据系统座位图的预订情况，尽量满足客人对座位安排的要求。多站在客人立场上考虑问题，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，每天仔细做好区域内卫生工作，因为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系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，\*\*积极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、应变能力不足，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\*\*安排的一些工作，\*\*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，因为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能力，多向\*\*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，逐步改进。只有这样才能更加优质地服务客人，服务公司。

以上是我今年的工作总结，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，努力提高自己各方面工作能力。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。

**售票员周工作总结8**

本人自20xx年7月2日以来一向担任前台机票售票员工作，在此之前曾先后在\*\*以及武汉从事相关工作。正是因此，我对前台的岗位职责和应注意的事项有比较明确的认识，一向以来，我都是遵照武大民航呼叫中心\*\*岗位职责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潜力，改善服务态度!

在职期间，公司的每一项新指标、新\*\*的出台，我都是大力的\*\*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，我觉得十分荣幸，在今后的工作中也必须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，这样不仅仅近一步\*\*\*\*的业务知识，还能有效的帮忙其他的同事，使错误率大幅度降低。在工作中，有不懂的地方，我都用心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，一个人永远和群众离不开，好的团队精神才能创出好的成绩。

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。

售票员个人工作总结3篇（扩展7）

——售票员个人年终总结3篇

**售票员周工作总结9**

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\*，树立客运形象，近段时间公司一直\*\*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\*\*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\*\*、让乘客满意”放在第一位，努力提升自身\*\*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，纵使你能够解决问题，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\*\*，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\*\*。这些\*\*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\*\*，以保证日常工作的顺利进行。自觉遵守公司的规章\*\*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”(2)售票时耐心解答旅客\*\*，详细询问旅客所购客票时间、详细线路、种类、张数等(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\*\*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\*\*，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，时代的发展瞬息万变，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里工作的期许！

售票员个人工作总结3篇（扩展9）

——第一次当售票员作文

**售票员周工作总结10**

这几个月的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照要求较好的完成了自己的本职工作，在这期间还学习了售票，也在售票室体验了那种积极气氛，都争分夺秒的努力工作着，每个小时都更换着工作人员，在x号窗口告知旅客东厅是xx站，他们为的就是不让旅客受个体的影响而乘错车。

学习了检票，每到一个发车点，都要通知旅客检票上车，并且看到是否有旅客看错了检票口，会细心的给旅客说明检票口的排号及方向，还去了高速学习，高速的工作人员真的很让人佩服，在烈日炎炎的环境中，他们还那么团结那么快乐的工作着，这就是种坚定团队精神的.集中体现，团队精神的形成并不要求团队成员牺牲自我，相反表现个性，特长保证了成员共同完成任务目标而明确地协作意愿和协作方式产生的内心动力，如果没有正确的管理制度，没有良好的从业心态和奉献精神，就不会有团队精神，通过这几个月的学习与工作，工作模式上有所提高，工作方式有了较大的改变。

1服务台的日常管理工作，作为服务台的一员，自己清醒的认识到服务台是主任班长直接领导下的管理机构是承上启下沟通内外协调左右的主干，推动各项工作向目标前进的中心。

2加强自身学习，提高业务水平，由于感到自身的欠缺而自己的学识能力和调力与其任职都有一定的距离，所以工作不敢掉以轻心，向周围的领导学习向同事学习，能够以正确的态度对待各项工作任务热爱本职工作，积极提高自身各项业务素质争取工作的主动性，具有较强的专业心责任心努力提高工作效率和工作质量

3存在的问题和今后努力方向，本人能爱岗敬业，但也存在一些问题不足，主要表现在第一作为服务台的一员对我而言是一个新的岗位许多工作都是边干煸揣摩，工作起来不能游刃有余工作效率有待进一步提高。第二有些工作还不够过细一些工作协调不是十分到位，在今后认真提高业务工作水平，贡献自己该贡献的。

**售票员周工作总结11**

今年上半年，县风景旅游管理局在县委、县政府的正确领导下，在市旅游局、市建设局的支持、帮助下，紧紧围绕建设现代化港口旅游城市的总体部署，以创省级旅游经济强县和国家4A级旅游景区为主题，认真落实科学发展观，强抓发展机遇，加大旅游基础设施建设，创新旅游对外宣传手段，狠抓旅游市场整治，实现了时间过半，任务过半，整体工作稳步推进的目标，有效确保了各项工作的良性健康发展。

>一、旅游经济形势

1-6月份，全县共接待国内外游客万人次，同比增长，其中接待境外游客同比增长;实现社会旅游经济综合效益亿元，同比增长，分析以上数据，我县旅游经济发展主要呈现以下几个特点：

1、接待游客总量稳中有升。我县通过加大对景区基础建设投入，景区的游步道、安全防护栏、指示牌等的配套设施不断健全，使我县的景区(点)的更具规范化、服务功能日趋完善。其中，望海楼通过一年的运作，则以其丰富的海洋民俗文化内涵，不仅吸引了本地市民，还吸引了不少慕名而来的外地游客;积极的宣传推介，努力打造洞头旅游品牌，稳固金丽温瞿台的客源市场，拓展开发上海、福建、江苏等地的客源市场，同时，宾馆饭店促销力度增加，各宾馆饭店都积极宣传促销，充分挖掘潜力，会议团队、商务团队、旅游团队三管齐下，也有效地增加了客源，确保了今年接待游客总量稳中有升。

2、自驾游、中短途游增势强劲。今年的由于小长假的增多，长假变短，来我县旅游的游客中自驾游占到7-8成以上，特别是“五.一”小长假，在我县的一些通景公路一度出现堵车的现象，同时，从游客来源市场看，温州地区周边的游客占了游客市场的90%左右。

3、假日旅游异常火爆。今年元旦、春节、清明、端午和“五.一”的几个小长假我县的游客接待达万人次，“五.一”节特别是5月1日首日游客数量达万人次，创当日的历史新高。

4、乡村旅游发展迅猛。目前，我县已有省级首批农家乐特色示范村1家，市级农家乐休闲旅游特色示范村3家，市级农家乐休闲旅游示范点4个，三星级经营户28户。今年上半年，我县乡村旅游共接待游客近万人次，同比增长，乡村旅游在我县异军突起，已成为我县旅游业的一支新生力量。

>二、上半年工作回顾

(一)政府主导旅游创强、创4A旅游景区氛围更加浓厚

一是召开旅游创强动员大会。3月26日，我县在全市率先召开了旅游创强动员大会，县委书记在会上做动员讲话，县规划建设局、东屏镇等在会上做了经验交流，县委四套班子成员出席会议，市旅游局主要到会指导，会上，县政府还同交通、北岙镇等签订旅游创强工作责任书，会场外举行了“和谐旅游在洞头，携手共建省级旅游经济强县”千人签名仪式。二是部门、社会联动形成合力。各部门、各乡镇都在意识上形成全县旅游发展“一盘棋”的观念，在全县社会上则树立了人人是创强主体，处处是创强环境的旅游创强观念;三是聚力紧盯创强目标。县旅游创强办则进一步细化创强方案，各部门根据各自的责任分工，全面落实创强工作任务形成创强合力，把打造国家级4A旅游旅游景区、旅游品位、品牌的提升和旅游经济发展相结合，把旅游做为主导产业培育。

(二)规划在先明确旅游发展方向

一是抓规划编制工作。根据年初的工作安排，今年将编制对《仙叠岩景区详细规划》、《半屏山景区详细规划》、《半屏岛控制性详细规划》等景区的规划，同时还积极协调做好珑头湾海洋度假中心、游艇俱乐部规划的前期工作，《“连港蓝色海岸带”东岙村段渔家乐规划》报县政府的审批，目前都已经通过县政府的审批，进入组织实施阶段;二是抓规划落实工作。结合洞头旅游发展方向，认真做好大瞿岛、竹屿岛编制规划前的调研工作，并对“连港蓝色海岸带”东岙段进行多方面的征求，力求在付诸实施时，为最完美的规划，同时，还积极配合有关部门，做好乡村旅游发展规划的编制。三是抓项目的策划工作。积极配合有关的部门做好我县乡村旅游、红色旅游、海鲜一条街、旅游商品生产销售等的策划工作，努力使旅游“六要素”在我县形成规模。

(三)夯实基础提高旅游接待质量

一是推进星级宾馆建设进度。在6月份温州海逸酒店正式对外营业，提高了洞头旅游接待能力，金海岸大酒店施工进度顺利，预计金海岸大酒店争取在7月份结顶，督促国际大酒店建设施工工作落实，现该工程已经在5月份重新开工建设，协调东港休闲中心完成有关方案的设计工作，二是完善景区配套建设。今年投入50万元扩建了大沙岙和南炮台山的通景公路建设，在进入洞头景区的入口处增设了多处的指示标识，修缮了景区的游步道和供水供电设施设备，更换了大沙岙游泳安全防护栏。三是加快4A景区建设力度。仙叠岩景区的绿化美化工程进展顺利，同时景区内的指示牌、导游牌等均已完成设计。

(四)宣传促销扩大洞头旅游知名度

一是策划组织旅游节庆活动。今年是我县举办的第六届“渔家乐”民俗风情旅游节，我局集中人力、物力、财力做好各项前期筹备工作，在年初就开始谋划，及时召开新闻发布会，通报我县旅游节的各项活动筹备情况，同是今年的旅游节在形式上、内容上、载体上进行了创新，通过跨节办节、每月一节的提高旅游节的实效，同时还运用市场化成功举办“海上桃源，风情百岛”大型文艺晚会，积极做好后勤保障工作，及时畅通信息，更新方案，上下联动，组织有力，监控过程，迅速落实，为成功办节提供了组织保障，取得了以节促游、以节引资、以节带动产业的多赢效果。二是加大媒体宣传力度。在洞头入口处设置洞头旅游的宣传广告，五岛沿线七个大型风景广告牌，长年投放在央视、浙江都市频道、金丽温瞿台、景点导游图等辐射面大的媒介上，重新修编出版旅游指南和洞头导游词，修改更新了洞头旅游网站的页面和栏目内容，强化了网络媒体旅游宣传和服务，密切加强与报刊、广电等大众媒体的的联系沟通，节前及时在浙江日报、江南游报、温州四报一刊发布了洞头旅游新闻，有效地宣传了半岛旅游风情和渔乡韵情。三是拓展旅游重点市场。在旅游节中先后组织千人团游洞头，组织参加温州旅游北京推介会、温州旅游杭州推介会，参加了郑州国内旅交会，组织旅游企业赴金丽温衢沿线等地开展实地促销，开展旅游宣传咨询活动，进一步带动市场旅游市场走向火热，自驾游游客比例增加，客源市场在巩固温金丽衢等一级市场的基础上，逐步扩散至长三角地区的二级市场。

(五)以人为本提升洞头旅游服务水平

一是抓学习，促政风。认真学习党的\_精神，扎实推进“作风建设年”活动各项工作的落实，积极开展为“”地震灾区捐款活动，全旅游系统捐款达到3万多元。积极开展党组理论中心组，学习型党支部、学习型机关的学习。开好民主生活会和领导干部述职述廉报告会，强化党建和党风廉政建设，强化领导干部思想教育，充分发挥党支部的战斗堡垒和党员先锋模范作用，深入机关效能建设，改进工作作风，建立长效机制，创新管理理念，想企业所想，急企业所急，为企业办实事办好事，以实际行动取信于民。二是抓培训，强队伍。积极组织局机关、景区管理中队工作人员参加学习培训，提高局机关、景区管理中队人员业务和管理的综合素质;积极动员旅行社导游员工参加温州市导游技能比赛。

积极开展涉旅企业从业人员岗位培训，上半年共举办各类旅游专业培训班2期，受训达100多人，通过全员培训，造就了一批高素质旅游管理人才，壮大了旅游队伍。三是抓市场，促繁荣。进一步强化旅游市场的监督和管理。联合工商、公安等部门通过综合整治，专项整治等多种途径，严肃查处无证经营、强买强卖、价格欺诈、违约失信等违规行为。

加强对旅游质量标准、旅游服务标准旅的监督。进一步完善旅游投诉处理工作机制和旅游市场秩序综合治理机制，开展阳光投诉，公布投诉电话，认真处理游客投诉件，维护旅游者的合法权益。上半年年全县旅游实现了零投诉。四是抓安全，促生产。紧密结合“安全生产隐患排查年”和安全生产专项整治活动，与旅游企业签定安全生产责任书，落实安全生产责任制。设立安全指示牌，落实安全责任人，更换安全设备，完善旅游安全设施。制定紧急启动应急预案，积极开展抢险自救。根据元旦，春节、清明节端午节、五一节等不同阶段的安全生产工作特点，组织安全生产专项检查，真正从源头上消除安全隐患。五是抓创优，促和谐。以开展提升中国公民旅游文化素质为载体，在广大员工中广泛开展“知荣辱、讲正气、树新风，促和谐”文明风尚教育活动;积极参加浙江省文明旅游景区评选活动，开展“树新形象、创新业绩”和“携手共建旅游经济强县”为主题的实践活动，突出人性化服务理念，实施游客温馨工程，为游客创造一个舒心的旅游环境。

>三、存在问题

上半年来，我县风景旅游事业虽然取得了一些成效。但还存在不少困难和问题：一是旅游发展与用地的矛盾。在4A景区建设中，特别是在景区建设中，土地的问题制约了我县的景区建设发展;二是城市规划与旅游发展相互衔接的问题。由于，我县当前正处在大发展、大开放阶段，城市规划中是否考虑到旅游发展，对今后我县旅游的整体发展尤其显的重要，因此，有些建设项目在规划设计之时就应该考虑到与旅游发展想衔接，如环海中湖、港口、连港蓝色海岸带和东沙中心港等规划衔接。三是旅游安全形势依然严峻。上半年，在我县的胜利岙军事主题公园和南炮台山相继发生了两起事故，并造成人员的伤亡，旅游安全已成为不容忽视的问题，同时，随着我县旅游旺季的到来，旅游安全所面临的形势则显得更加严峻。四是旅游发展资金不足。旅游发展资金来源渠道窄。招商引资难度大，旅游基础设施建设和旅游宣传促销等的需资金短缺矛盾突出。五是旅游各类人才短缺。现有导游、餐饮、服务人才难以满足旅游业发展需要。规划建设，旅游策划等综合管理人才和技能型旅游行业专业人才尤其缺乏。六是旅游产品开发缓慢，旅游产品总体上是种类少、层次不高、包装简陋、旅游文化内涵不深，特色不够。市场竞争力低。旅游消费市场尚未打开，很大程度上影响了旅游产品体系的形成。所有这些问题都需要我们认真加以研究，采取切实可行的办法，逐步加以克服和解决。

>四、下半年工作思路

下半年，我们要认真落实邵书记在洞头旅游调研会上的讲话精神，根据洞头实情，以“创业创新谋发展、强县富民促跨越”为主题，以创省级旅游经济强县和国家级4A景区为目标，立足“海、港、岛”旅游资源优势，从规划入手，以市场为导向，以项目为带动，做足“山上、海上、晚上”三篇文章，不断在“精、深、广、特”上下功夫，加大旅游产品开发，加快旅游大项目招商引资，加强行业监管和市场整顿，增强旅游综合接待能力和管理服务水平，进一步延长旅游产业链和季节链，力争全年实现接待国内外旅游者156万人次和社会旅游综合经济效益亿元，促进半岛旅游产生第一次大跨越。为实现既定目标，我们将审时度势，厉兵秣马，加快接轨，提速发展，着重做好以下几项具体工作：

(一)全力以赴做好创国家级4A景区和省级旅游经济强县工作

一是继续完成大瞿岛、竹屿岛的规划编制工作，特别是针对旅游发展新形势，重新定位洞头旅游发展格局，注意和做好这些无人居住岛的规划与洞头旅游发展定位上的衔接。二是完成游客中心的建设，目前有关游客中心建设的方案已经确定，力争在8月上旬完成相关的建设工作;三是完成大沙岙度假村的相关建设，大沙岙停车场的维修、中门台立面改造工程，目前已完成局部工作。四是完成仙叠岩景区的绿化美化和指示牌、导游牌、安全防护栏、假山、亭子等的建设，按照“洁化、亮化、美化、绿化、序化”的要求，抓好景县周围环境整治，提升洞头旅游整体形象，力争今年通过国家级4A景区的考核。

(二)认真做好文化和旅游结合文章

一是抓好文化旅游项目开发。做好旅游节配套项目的，特别抓好富有吸引力的大型文化娱乐项目和夜间文化娱乐项目的`开发工作，并密切开展与文化部门的合作，开发旅游节配套项目东屏镇东岙村民俗表演等特色文化旅游项目。二是抓紧做好望海楼续建工程。望海楼续建工程将以诗亭碑廊为主要，力求使洞头海岛民俗文化得到进一步的阐释。今年预计安排500万做好望海楼续建工程工作，力争八月底开工建设。三是积极在宗教文化项目挖掘、宣传推介上，扶助中普陀寺续建，重点配合做好土地审批、政策协调等工作。

(三)努力提升节庆旅游内涵

一是继续做好第六届洞头“渔家乐”民俗风情旅游节的配套活动项目，打造以和“海上桃源，风情百岛”为龙头的节庆旅游品牌，以旅游促进洞头经济发展，通过举办系列活动，树立形象，扩大知名度。二是继续推行千人团游洞头优惠政策，注重将节庆旅游和旅行社企业的利益相结合，吸引更多人到洞头来参加各种节日推出多种活动，感受我县海岛特色的节日气氛。三是继续整合节庆旅游资源，我县的自然风光引人入胜，作为民俗文化的重要组成部分，民歌、舞蹈、民间竞技、饮食和手工艺品等内容没有得到深入挖掘，海岛特色文化正面临消失。下半年将采取恰当的市场手段抢救民俗文化，如七夕节等的开发，将进一步提升节庆文化内涵和品位。同时也弥补了我县旅游项目单一的缺陷。

(四)完善夜游洞头和旅游购物

一是加强对我县晚上游的配套建设，围绕洞头中心渔港、东沙休闲港、五岛景观带等区域布局，大力发展三处临港临景海鲜餐饮集中片区。抓好富有吸引力的大型文化娱乐项目和夜间文化娱乐项目的开发工作。二是积极扶持我县旅游商品的开发，今年内争取利用新城区新城商厦的建成，运用市场化手段，开发旅游商品购物商场，运用好政策帮助、扶持旅游商品开发企业。三是继续与有关部门合作开发好新城广场和周末激情演绎广场，丰富和满足本县以及各地来洞头旅游的游客。

(五)重点旅游建设项目推进

一是“连港蓝色海岸带”东岙段的建设，该工程将进一步征求各方意见的基础上，抓紧时间再做修改、完善，争取在10月份启动建设。二是望海楼目前该工程已经进入招投标阶段，望海楼续建工程将投资500万元，并力争八月底开工建设。三是星级宾馆的建设，东港休闲中心在完成有关前期准备工作的同时，争取在年底开工建设，力促金海岸大酒店在农历年底完成酒店内部装修，并对外试营业。四是中普陀二期工程，扶持中普陀寺做好二期建设的相关协调工作，争取尽早启动建设。

(六)进一步优化旅游招商引资环境

一是主动出外勤招商。走出去主动招商，多元化吸引资金投入我县旅游设施和项目建设，解决现有资金渠道单一化问题。二是继创招商引资软环境。推行预约服务、导办服务、跟踪服务和全程代办服务，实施“一事一议、一项一策”，敢于攻坚克难，做到让客商法规政策明白、材料准备明白、办事流程明白、权利义务明白，形成工作实效。

(七)进一步加大宣传促销工作力度

一是推动区域合作。积极寻求与周边县(市)旅游部门合作，特别是全力做好“山—江—海”温州旅游金三角这篇文章，同时推进甬台温绍区域合作，争取长三角和浙南闽东区域旅游合作，实现客源互通、信息共享、联合促销、协调发展。通过区域合作、市场营销和方式拓宽，稳定温州市场、主打金丽衢甬台沿线及杭州、绍兴等省内市场，全面拓展洞头半岛旅游宣传和客源市场的半径。二是开展立体促销。按照“多管齐下、多点开发、多位一体”的原则，继续开拓电视、电台、平面媒体、网络媒体、实物媒介等宣传阵地。继续在金华、丽水、衢州、台州、地方电视台适时专题展播洞头旅游专题片和开展实地促销。继续丰富建设“洞头旅游网”，全面扩充旅游六要素发展的信息量。三是做好节庆旅游项目。通过节庆旅游项目的开发，不断延伸旅游节庆和海岛旅游内涵，进一步提高洞头旅游的品牌。

(八)继续加大旅游软环境建设

一是抓好职能目标落实。认真落实县委、县政府年度工作目标和省市风景旅游上级部门下达的目标考核指标，二是加强旅游行业监管。协同各职能部门开展旅游市场大整治活动，对旅游企业的不正当竞争、旅游合同欺诈、毁约失信、黑导野导、私拿折扣等行为严厉查处，配合县政府统一开展对餐饮卫生、明码标价、服务质量的督查，加大宾馆饭店、出租车等监管力度，协调工商和\_门建立饮食卫生标准和服务规范，认真处理各项涉旅投诉，进一步净化旅游市场环境。下半年将继续举办宾馆、餐饮服务员、导游员等培训班，培养旅游专业人才。特别是做好海上安全隐患的整改到位和车船、景区危险地带的安全工作，切实保障旅游者的人身财产安全。做好温州海逸酒店星级评定工作和后续管理，推动旅游标准化工作。三是深入开展行风建设。全面开展“树新形象。创新业绩讨论”、行风评议、效能革命等活动，着重在旅游行风思想教育、管理机制、服务质量、文明创建等方面做分工布置，继续开展深创“三优一满意”、等活动。在旅游旺季期间组织旅游系统开展“旅游阳光投诉”和“行风示范日”活动，在旅游网站开通“行风专栏”，不断提高我县旅游系统的整体服务质量和管理水平。四是紧抓安全生产管理。进一步落实各项旅游安全管理制度，不定期开展旅游安全大检查，最大限度地将隐患消灭在萌芽状态，继续深化旅游旺季和假日旅游工作，切实做好海上旅游安全和风景区危险地带隐患排除工作。五是抓好党风廉政建设。深入贯彻执行上级党风廉政责任制要求，认真开展述廉述职报告会和党员民主评议活动，强化公务接待、公车管理和领导干部廉政规定，增强广大干部廉洁自律意识，确保党风廉政工作不放松。

**售票员周工作总结12**

人生中有着许许多多的驿站，每一个驿站都标志着一段经历的结束，同时也意味着一段新经历的开始。怀着对未来美好的期望和一切从零开始的心态，我来到了中铁二十四局新余公司这个团队，走进了一个全新的驿站。

从学校到社会，从学生到铁建员工，环境在变化，角色在转变，这些变化来的有点让我不知所措，让我茫然。值得庆幸的是，在我进入工作岗位前，公司为新入职员安排了岗前培训。培训的内容涉及到了企业文化建设、贯标知识、安全与质量等。通过培训，使我懂得了企业文化的重要，更使我懂得了工程单位安全与质量的重要性，什么是责任制等等，在整个过程中，我不仅渐渐接受并适应了那些使我不知所措的变化，使我懂得了很多以前没有接触过的东西，而且培训让我明白了积极的态度的`重要性，为以后的工作起到了很大的帮助，使我受益匪浅。

当初在学生时代的那些抱负，那些期望，从走出校园的那一刻起，发现自己就有点力不从心了，看着同学们各个都说他们那这好那好的，心里就有了落差感，但通过培训和自身的了解，以及领导们的言传身教，我认识到，一个人的态度决定一切，就像吴明华\*说的，积极的工作态度才是脱颖而出的筹码。因此，不管环境优劣，我今后都必须以积极的工作态度去面对，唯有这样，才能做出良好的工作表现，才能有上升的空间。

工程单位工作需要细心，不容有任何疏忽，各个程序都是相扣的，在工作中注意细节，从小事锻炼自己，深入了解，加强专业知识，熟悉工作中的各个环节，利用小事多方面体味，体味工作给我带来的进步。

**售票员周工作总结13**

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\*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\*\*着XX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，自觉遵守门票征管\*\*。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齐看春晚了，因为单位需要我。

八月初一，中秋节，\*\*\*，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\*凡的岗位中做不\*凡的事！

售票员个人工作总结3篇（扩展3）

——售票员个人年终工作总结菁选

售票员个人年终工作总结

**售票员周工作总结14**

在一片讨论声中，期许以久的军训终于到来，让我们重新又体验了一下似乎回到学生时代的感觉。那嘹亮的口号、整齐的步伐、高亢的歌声，处处洋溢的激情，抵过炎炎夏日带来的酷热不适感，是繁忙工作中的一段插曲。

在会操比赛中四班得到第一名，每个人的脸上都挂着胜利的喜悦，给军训画上一个圆满的句号。从一个小小的班的团队合作中也能体现出团队的力量，教官的条令条例和服从命令使我们进一步增强了对部队的了解，无论是军人的严谨作风、坚强意志，还是团队精神都是我们所要学习的，留给我许多思绪和感悟。

从“站军姿”、“向左转、向右转”、“行进立定”这些具体训练项目中，给予我很多启示。“站军姿”，不仅要求我们拥有铁的纪律，还要求我们拥有良好的`精神风貌。“行进立定”展现的是我们的团队作战意识，一个团队只有互相配合步调一致，才可实现目标作好工作。而“步伐变换”又告诉我们，只有集中了集体的智慧和力量，才能作到万无一失。“向左转、向右转”，讲求的是配合与协调，一个团队不仅要有配合，还要配合好，才能收到最好的效果。

“稍息、立正”是一个军人最基本的东西，也是我们在军训中做得最多的动作。军训给我们讲述了一个做人最基本的道理，那就是要守规则，接受约束。细想一下，现实生活中，就是这样的。在家有家规，在单位有制度，在社会上有国家的法律。你若违反了这些规则，你将受到惩罚和制裁。所以不论我们处在什么地位，从事什么工作，都应该养成自觉遵守规则，自觉接受约束的习惯，决不能马马虎虎，更不能视规则于不顾。真正的做到“有令必行，有禁必止。”

企业不是军队，但企业是一个团队。企业的成败兴衰也要取决于这支团队的战斗，企业的军训无疑是铸就一支优秀团队的有效手段。俗话说：军人以服从命令为天职。那么一个企业又何尝不应该这样，企业再好的决策，再好的经营理念，如果没有强有力的执行也永远是空谈。一个企业有高效的执行力，就可以很快的将企业的决策落到实处。这些不都是我们要从军训得到的东西吗？

通过短短2天的训练和学习，确实让我收获不少，感悟颇多。其实，一个人的年龄并不是工作和生活的障碍，看着训练场上近60岁的老师傅还在有板有眼的认真训练，年轻的我们又有什么理由去消极面对呢？军训，让我感悟到，如何去面对生活和工作，如何用智慧去工作，学会踏实、稳重，要有真才实学！先做人，后做事。为公司贡献自己的一份力量。

**售票员周工作总结15**

“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，崔仕宏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”。

这样的心态也体现到了工作中。别人一见堵车，心里总有点不痛快。老崔遇到堵车也是乐呵呵的，常说：“吃不上饭了就晚点吃，没事。”“遇事自己先别烦，和气点，礼貌点，耐心点，一切就都好解决了。”

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。

正是这种服务和心态使他和沿线不少老乘客成了朋友。一对家住工人体育馆附近的老夫妇，每天早晨5点多钟，都坐他的车去北海晨练。崔仕宏几十年如一日细心照顾二老。崔仕宏最后一天走车，见到两位老人跟他们说，明天就要退休了，以后不能再为你们服务了。两位老人拉着他的手说：“卖了一辈子的票，真不容易。今天我们不去晨练了，陪着你坐一圈。”就这样，两位老人陪着崔仕宏走了一圈车。老崔有很多次可以当司机、调到后勤工作的机会，但都被他拒绝了。“当售票员有半天的休息时间，可以照顾家，我挺知足的。”

**售票员周工作总结16**

时光飞驰，转眼间20xx年即将过去，针对这一年的工作状况，我对自己的工作表现有如下总结：

透过一年的工作，我对安全、票务、客服等一系列工作资料有了更为深刻的体会，同时在这些方面的工作有了必须的提升。

安全问题重泰山

市民广场站是120米站台的室外有岔站，应对这样的一个环境，站务人员在对站台巡视以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个性仔细，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就应如何处理，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，对于数字个性不敏感的我感到很惶恐，但是在值班站长宋艳的帮忙下，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，这就应也是对我工作努力的一种肯定吧。

客服问题要细化

在这样一个天天与人打交道的工作中，每一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。

在过去的一年中，我收获了许多，不仅仅仅是我的努力更重要的是领导的支持与关心；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。

**售票员周工作总结17**

“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”。

这样的心态也体现到了工作中。别人一见堵车，心里总有点不痛快。老崔遇到堵车也是乐呵呵的，常说：“吃不上饭了就晚点吃，没事。”“遇事自己先别烦，和气点，礼貌点，耐心点，一切就都好解决了。”

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。

正是这种服务和心态使他和沿线不少老乘客成了朋友。一对家住工人体育馆附近的老夫妇，每天早晨5点多钟，都坐他的车去北海晨练。小崔几十年如一日细心照顾二老。小崔最后一天走车，见到两位老人跟他们说，明天就要退休了，以后不能再为你们服务了。两位老人拉着他的手说：“卖了一辈子的票，真不容易。今天我们不去晨练了，陪着你坐一圈。”就这样，两位老人陪着小崔走了一圈车。老崔有很多次可以当司机、调到后勤工作的机会，但都被他拒绝了。“当售票员有半天的休息时间，可以照顾家，我挺知足的。”

**售票员周工作总结18**

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，尽心尽力地履行好职责，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!

**售票员周工作总结19**

20xx年是“十三五”的开局之年，也是全县旅游发展的突破之年。我县高举“旅居兴县”旗帜，按照“全县一景、全域旅游”的要求，着力打造以旅游为“一号产业”的县域经济支柱产业，强力推动县域经济由工业向民俗文化、休闲旅游、现代农业协调发展转型。通过不懈努力，“药乡xx、身心两安”的xx形象对外影响力不断提升，特色农业、传统文化、体育赛事等与旅游三产深度融合，农产品向旅游商品转变、农民向旅游经营业主转变，旅游业已经成为我县经济加速转型的主引擎。1-10月份，全县共接待游客万人次，同比增长;实现旅游总收入x亿元，同比增长。今年两项指标继续保持强劲增长，已超额完成全年旅游接待目标，向“十三五”期间实现“千万游客，百亿收入”的目标又迈近了一步。下面，分三个方面汇报一下xx县旅游业发展有关情况：

>一、20xx年旅游工作开展情况

20xx年，我县旅游继续保持高速发展态势，旅游业发展迈上了新台阶，显现出了强县富民的综合效益。从去年开始，我们又把旅游业提升到了新的发展高度，主要做法是：

(一)确立了旅游“一号产业”地位。20xx年9月，我县召开了全县旅游发展大会，明确休闲养生旅游为“一号产业”，并提出将围绕“药乡xx，身心两安”的主题形象、“乡村慢生活和中医药健康养生”的旅游特色以及“一核两区两镇”的主体构架，全力打造“江南生态养生源”。今年我们进一步提出以休闲养生旅游“一号产业”为主导，三次产业高度融合，具有xx特色的现代绿色产业体系，确立了旅游在“1+X”生态产业体系中的龙头地位。

(二)构建了旅游发展规划体系。先后编制了《xx县乡村休闲养生旅游发展三年行动计划》、《xx台地乡村休闲旅游集聚示范区规划》，带动了全域化乡村旅游发展。按照“全县旅游一体化”的发展思路谋划旅游发展，全县旅游业发展总体规划修编及旅游业发展十三五规划修编已通过初评，完成xx国家级风景名胜区总体规划大纲编制，编制旅游精品线路、樱花谷、休闲农业基地、古村落、两个国有景区提升等涉旅项目专项规划，为我县旅游转型升级绘好发展蓝图。

(三)完善了旅游管理体制机制。建立了县领导联系服务旅游企业和旅游投资项目制度，帮助旅游企业和旅游重点村xx发展难题，推动旅游项目落地。另外，还强化了旅游考核机制，制定了百花村、旅游强乡镇、旅游特色村、民宿经营示范户、老年养生旅游示范基地、

“沪上人家”基地、休闲农业旅游示范基地等创建标准。

(四)强化了旅游要素保障。出台了大力发展休闲养生旅游业的实施意见、扶持政策及实施细则等指导性文件，在资金、金融、土地等方面加大投入、加大奖励，全力保障和推动了全域旅游大发展。强化了资金保障，旅游发展专项资金由800万元提高到5000万元。调整全县土地利用总体规划，新增20xx亩土地指标用于旅游项目开发，“十三五”期间，旅游用地指标占到23%。引导老工业企业退二进三，转型发展宾馆酒店，如xx由服装厂成功转型为儒家文化主题酒店，农发茶厂转型打造以茶文化为主题的中高端客房，xx村的工业厂房转型开发农家乐客房。

(六)提升了旅游项目建设品位。大力开展招商引资，引进了xx尖背滑雪旅游度假区、大爱城方前农林景区、沙溪玫瑰园等10余个休闲养生旅游项目，吸引各类产业资本近25亿元。坚持把特色小镇、大项目建设作为发展全域旅游、跨越发展的突破口，江南药镇入选省首批37个特色小镇创建名单，古茶场文化小镇被列为省级特色小镇培育名单。着力打造南、北两条乡村旅游精品线路，樱花谷计划打造成“樱花规模最大、品种最全、花期最长、观赏方式最多”的旅游A级景区。

(七)提高了旅游基础服务能力。不断完善旅游公共设施建设，为全域旅游夯实基础、创造条件。“十二五”期间累计完成交通投资25亿元，打通了怀万线、xx线两条出县通道，县内三条干线公路建成通车，启动建设金台铁路、杭绍台高速公路，交通条件得到极大改善。旅游景区从花溪1个景区增加到11个，其中国家4A级景区2个、国家3A级景区3个，云山省级旅游度假区功能逐步完善。旅行社从1家发展到12家，其中三星级品质旅行社3家。大力培养和打造主题特色酒店，近3年已累计发展中高端客房620间、1093张床位，涌现了xx溪上、方前下村、高二下初坑、xx小章等旅游特色村。

(八)出台了旅游惠民优惠政策。今年，我县旅游景区联合推出旅游年卡制度，发动“xx人游xx”活动，出台了“xx好人”、驻地官兵及家属免费游xx景区等惠民政策，全力助推休闲养生旅游业“一号产业”发展，让全县人民分享旅游业发展的成果。

(九)筑牢了旅游安全工作底线。实行重大节假日联合值班值勤、旅游安全联合检查和旅游市场秩序交叉检查等制度。注重安全服务前移，在旅游企业安全防御指导工作上做到主动服务，及时排查隐患，强化了旅游安全保障，筑牢了旅游安全工作这一底线。

>二、xx旅游存在的问题

随着“一号产业”的深入推进，部门和乡镇的积极性高涨，国有和民营投资效益明显。但“百花村”建设受到人大代表的病垢，星星点火不受欢迎，“沪上人家”市场在观望，“三创”工程大而化之，旅游发展方向全县在犹豫。具体表现在：

(一)体制机制还不够完善。旅委会作用发挥不明显，没有真正尽到综合协调、产业发展、行业服务管理职能，旅游局小马拉大车，人心思走。县旅游发展公司成立后，管理层不到位，目前基本处于瘫痪状态。

(一)缺少真正意义上的大项目、大景区。“星星多、没月亮”是这些年xx旅游一直没有突破的老问题。全县现有10多个景区景点，低小散、同质化的问题十分突出，全县没有门票收入超过1000万元的景区。

(二)旅游配套设施和产品开发滞后。xx旅游业发展起步较迟，开发建设滞后，“吃、住、行、游、购、娱”基本要素配套不完善、不到位，优质资源尚未得到有效开发，旅客体验性较差，旅客“住下来”的比例偏低，人均旅游消费标准低于全省平均。

(三)旅游产业发展资金不足。旅游业大发展需要大投入、大建设。但我县财政财力有限，虽然全县旅游发展资金已从每年800万元提高到5000万元，但相比“全域旅游”的发展需求远远不够，仅能起到引导资金的作用。

(四)旅游核心竞争力不强。与东阳、武义、仙居、天台、新昌、缙云等周边旅游大县相比，我县旅游差距明显，核心竞争力不强，如何加强自身、融入浙中旅游圈是一个亟需做好的大课题。

>三、20xx年旅游工作思路

以国家重点生态功能区建设为支撑，以国家全域旅游示范区和国家中医药健康养生旅游示范区创建为龙头，转变理念，遵循科学，整合资源，潜心静气，打响品牌。

1.抓项目建设，推动旅游产品进一步提档升级

(1)推动总体规划贯彻实施。做好《xx县旅游发展总体规划》编制。同时不断完善规划体系，做好xx县乡村旅游专项规划及其他区域性规划编制的指导工作。

(2)加快景区扩容提升和品牌创建。景区是打造一号产业的基础和关键，是旅游产业发展的龙头，是应对26县旅游工作考核的\'核心。20xx年将启动江南药镇和茶文化小镇创A工作，争取启动水下孔景区创4A工作。针对两个国有景区，一是实施花溪风景区内部村庄的改造提升，加快花溪村旧村改造步伐，改善景区内部环境，提升景区品味。二是利用xx景区道路改造的契机，将xx内部山庄进行改造扩容提升，从而弱化景区门票经济，实现二次消费，解决xx景区与缙云方面的逃票扯皮，将逃票损失彻底转化为我县旅游收入。同时加快区域内资源整合，探索科学、高效、管用的运营管理模式。进一步推进xx风情小镇和xx乡村慢生活休闲旅游示范区建设工作，全面推进我县全域旅游工作布局。

(3)加快重大项目建设。一是开展旅游项目推进年活动，加快推进樱花谷和精品线路等25个项目(包括新落地的15个项目)，对重大项目实行动态管理，明确旅游项目的责任清单和服务清单，及时协调解决制约项目进程的瓶颈问题。二是重点推进国家全域旅游示范区和国家中医药健康养生旅游示范区全面建设，加快出台相关的配套政策，强化人才培训，将示范区建设任务进行全面分解，将两大示范区的建设成为我县全域旅游推进的主抓手。

2.抓公共服务，推动旅游功能进一步完善

**售票员周工作总结20**

一年来，xxx车站售票房在段、站各级\*\*的关心\*\*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\*\*和业务学习，不断提高售票员综合素质。

班组始终把\*\*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\*\*学习，班组成员的\*\*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\*\*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\*\*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\*\*，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\*\*，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\*\*，确保旅客利益，维护铁路形象。

从xx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，\*\*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\*\*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\*\*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！

**售票员周工作总结21**

   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。可事实上，当我真正踏入这个行业，做起来却发现，这份工作，并不是我想象当中的那么容易：

   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、让我看透了许多、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。

**售票员周工作总结22**

回首过去，展望未来！觉得应该留下的东西来纪念这段时光，把值得有意义的东西分享给那些刚加入或者准备辞去的同事，以此共勉。所以，只好用文字的形式来阐述下，这两年来我在飞远工作的心得和感受！

2月的第3个礼拜，一天中午领导跟我说，退货组有人要辞职，找不到人顶替，不如你去学做退货吧，当时，对于刚进公司不久的我来说，刚在分拣组学习和熟悉，又要被调到别的岗位去，肯定心里不好受，但是，即便是这样，我还是答应了，呵呵！我又开始了新的学习，当天下午我就上去了，因为那时候退货组就在2楼洗手间对面，经过为期不到5天的学习和摸索，我就开始亲手做了第一批当当退货，从整理到打包封箱，在电脑上操作，制表，这些我都基本会了，带我的人也调侃的说我的悟性真高，其实，做退货也没多复杂，只要认真学，也用不了多长时间，电脑的操作呢，因为我之前学过点基础，所以很快我就正式接手了当当退货，当时呢，公司也只做的是当当和卓越！

半年后，货量一天一天的增长，退货也相对多了起来！这时公司也谈了新业务，凡客！当然，肯定也要退货的，谁做呢，由于退货组也就两个人，那时侯，我相对来说做的熟练了，凡客呢也刚开始，也没多少退货，所以我就又接手了凡客退货！对于这种根本就没地放能学到的东西，我能怎么办，这下也没人教了！一番思靠之后！我依葫芦画瓢，把从当当那学来的退货流程经过稍微的改变后用到了凡客退货，慢慢的凡客的货量开始涨了，退货也多了起来！而我还在坚持一个人做两种，同时，也因为货量

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！