

票务部春节工作总结通用22篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/210367.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

票务部春节工作总结1

在新到员工面前我们是老同志，我会伸出援助之手去帮助新到员工，并建立起了真挚的友情！既然能够在一起工作，那就是缘分，也就是兄弟姐妹，谁有困难，我只要是能帮得到，肯定一帮到底。在业余生活中，我们进行了多次娱乐活动，像知识竞赛大比武、会操表演、歌咏比赛等等，充分体现了我们这支团队的朝气蓬勃。在这些业余活动中，我参加过会操表演、歌咏比赛，经过我们努力的排练，最终终于拿到了优异的成绩，为收费站赢得了荣誉，增添了光彩。

时光飞逝，转眼我已经在京包收费口愉快的工作了快两年了，在这两年的工作中，我们在站长，办事员，班长的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。在高速公路的长龙上，在平整延绵、宽阔的路面上，在庄严的收费窗口，穿梭着无数的身影，形成了辽阔大地上一道独特、亮丽的风景线。他们来自不同的地方，但都是为了一个共同的奋斗目标--高速公路事业的发展，北京经济的振兴与腾飞，远离亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、车水马龙、灯红酒绿、霓虹闪烁，有的只是边荒、艰辛与寂寞。

在外人看来，高速公路收费人员有着如意的工作岗位，有着很好的工作条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知他们也有自己的艰辛和不易，由于收费人员工作的特殊性，决定了他们的付出比得到的将更多。收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开收费岗位，上厕所不能超时；再者，收费站是服务窗口，是展示高速公路人良好职业形象的窗口。要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务，我们心甘情愿！

收费员日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心！当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的“梦乡”时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们相伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受！我们把站当作

自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们每天在重复着简单而又繁琐、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工作是否到位。然而我们的辛劳、努力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔！

这就是我们高速公路的收费人员，一群勇于献身高速公路事业，为了千万家的安宁、幸福，为了高速公路事业的蓬勃发展，北京经济的跨跃式发展而默默无闻、无私奉献的收费人员。

为贯彻落实公司《关于做好20XX年春运保障工作暨开展“畅行在XX，温馨在XX”活动的通知》的精神，确保服务区安全正常运营，顺利完成20XX年春运工作，我区在公司的正确领导下，在全体员工的共同努力下，自春运工作开始以来我们就服务区的安全运营及优质服务做了大量的工作，圆满完成了各项春运任务，实现了“畅行在XX，温馨在XX”活动要求，现将具体工作汇报如下：

票务部春节工作总结2

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，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香客游客时，我很开心，因为这是旅游旺季，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!

票务部春节工作总结3

- 1、充分利用便民服务箱，免费提供创可贴、晕车药等多种应急药品和修理工具等服务项目，在情报板上及时发布道路通阻信息、天气信息、xx市旅游景点介绍。
- 2、加强服务质量监督，努力提高服务水平，针对客流少的状况，超市营业员尽量提供一对一的服务。通过换位思考，切实了解旅客的服务需求，把温暖送给每一位旅客，为旅客排忧解难，待客使用礼貌用语，对顾客有问必答，有求必应，致力于从“站立服务”到“微笑服务”再到“温馨服务”的转型升级。
- 3、储备餐饮原材料及快餐盒，做好为连临应急抢救工作人员提供热菜热饭的准备工作。免费供应枣茶、姜汤给停靠服务区的司乘人员，受到了一致好评。
- 4、加强对保洁公司的日常检查，监督和指导，规范行为，合理分工，提高工作效率，保持美好整洁环境。
- 5、春运以来，在保证服务区正常运营的同时，我区还承接了公司的各类接待任务：省高速公路交巡警召开的现场会、薪资改革方案研讨会、岗位应知应会修订研讨会、卡拉OK比赛等会议和活动，在接待和承办的过程中，我区也锻炼了队伍，积累了经验。

票务部春节工作总结4

结合本市旅x业实际，积极组织涉旅企业学习《实施细则》，认真落实省政府和省旅游局标准化建设的各项工作安排部署，全市旅x业正逐步走向程序化、制度化、标准化。现将我市开展旅游标准化工作总结如下：

>一、加强>领导>，明确工作责任

成立组织领导机构。为切实做好旅游标准化建设工作，局领导高度重视，立即向市政府分管市长专项汇报此项工作，20xx年xx月29日市政府办公室印发了《xx市人民政府办公室关于印发开展旅游标准化试点工作实施方案的通知》（泸市府办函〔20xx〕224号）文件；成立了以市政府分管副市长担任组长，一名副秘书长、旅游局和质监局局长任副组长，13个市级相关部门作为成员单位的xx市旅游标准化试点协调工作小组，办公室设在市旅游局，具体组织实施全市旅游标准化示范试点工作。

>二、明确工作任务，积极开展试点工作

为推动我市旅游工作的规范化、标准化进程，我局根据《xx省人民政府办公厅》制定了《xx市开展旅游标准化试点工作实施方案》，明确了各项工作任务，提出到20xx年，全市要基本形成“政府主导、部门配合、上下联动、多元参与”的工作机制。在升级旅游标准化试点体系基础上，培育旅游标准化示范企业4个；编制企业标准4部；逐步培养一支旅游标准化人才队伍，试点期间开展培训2400人次；逐步形成较完善的标准化旅游产品体系，新增5家A级旅游景区、6家饭店、1家绿色旅游饭店、4家等级旅行社、1家专业旅游汽车运输公司、xx家特色旅游商品购物点、15

家农家乐/乡村酒店、2个乡村旅游示范乡（镇）、7个乡村旅游示范村的工作目标。认真组织和动员全市各区县旅游局、涉旅企业参与“标准化试点单位”的申报。20xx年12月17日，我市召开了全市旅游标准化试点工作会议，四以上宾馆、3A级以上旅游景区和一级旅行社共计11家涉旅企业参加了此次会议，市质监局标准化科科长到会并对涉旅企业参加旅游标准化试点工作作了详细的指导，市旅游局副局长吴晓对我市旅x业标准化工作作了全面安排部署。

>三、具体工作措施

为了确保旅游标准化工作的顺利开展，我们主要采取了以下几个措施：

一是市政府下发了《xx市创建旅游标准化示范市实施方案》，确定11家涉旅企业为试点单位，用行政的手段来确保标准化工作的落实。二是积极联系市质监局，认真讨论旅游标准化工作的有关程序和方法，以便旅游标准化工作的组织实施；三是组织全市旅游标准化骨干力量参加省旅游局组织的标准化工作培训会，以便旅游标准化工作的推进；四是向市旅游质监局订购《服务业常用标准汇编》、《服务业组织标准化工作指南》、《旅游标准与法规汇编》等有关书籍并组织全局学习标准化基础知识，以便旅游标准化工作的规范开展；五是在《xx日报》等媒体上报道了旅游标准化工作有关情况，在xx旅游政务网上对旅游标准化工作加大宣传力度。六是建立旅游标准化文档库，收集、归纳标准化工作的所有内容，包括文字、图片资料，以便查阅。

>四、旅游标准化工作取得实效

通过创建工作，全行业从“要我贯彻标准”转变为“我要贯彻标准”，形成“让旅游标准成为旅游人的行为习惯”的认识。一年来，我市新增乡村旅游示范乡镇2个、示范村7个、饭店2家、农家乐/乡村酒店5家、A级景区2个、专业旅游汽车运输公司1个；新评选出xx特色旅游商品27种、A级特色旅游购物点2处、旅游商品生产企业43家；黄荆、天仙硎、方山景区正积极推进4A级景区建设工作、洞窝景区创3A级景区工作稳步推进；按照五星饭店标准建设的合江九阳宾馆主体已完工，现已进入装修阶段，并得到省星评专家两次现场指导，还有3家按五饭店标准规划的饭店建设进展顺利。

>五、下一步工作打算

“十二五”期间，我们将围绕市政府提出的“旅游产业发展三年提升计划”，狠抓旅游业国家、行业及地方标准的贯彻实施，通过旅游标准化建设，对旅游工作、旅游产品、旅游基础术语等进行约束和规范；宣传系列旅游标准，扩大标准的社会认知度和影响面，实施系列旅游标准、达到进一步提高旅游产品质量，培育旅游产业品牌，提升旅游服务水平和旅游产业核心竞争力的目的，为全市旅游业“三年提升计划”夯实基础。

票务部春节工作总结5

xx年已经缓缓的向我们走来，xx已经悄悄离去，转眼间，一年已经过去了，在过去的一年里，话说：活到老，学到老，学无止境！我每天都在不停的总结和学习，不管是在业务还是在工作技巧上不断的进行补充，每度过一年我便成长了一岁，经验总是总结积累出来的。

- 一、检票前应检查设备，清洁检票通道周围卫生，做好准备工作。
- 二、站立服务，面带微笑，观众进入检票通道时，应要求观众人手一票，并认真查验。不得出现漏票、放人现象。
- 三、上班期间，统一穿着工作服。
- 四、控制观众流量，维持检票通道和验票口的畅通有序，避免出现混乱现象。
- 五、熟悉《博物院票务工作管理制度》，并按要求查验。
- 六、熟悉旅行团导游、领队带团参观的查验方法及相应的免票参观规定。
- 七、残疾人、老人参观时，应予以协助并做好统计工作。
- 八、如遇不遵守检票制度者，应耐心说服，如无法制止，应立即报告科领导或门。

九、下班前认真填写工作日志。

十、遵守院规院纪，服从部室工作安排，认真完成领导交办的各项临时性工作。

票务部春节工作总结6

确保安全的春运工作的重中之重，我站在充分认识安全的重要性、长期性和艰巨性的基础上，进一步增强了安全生产工作的紧迫感和责任感，对安全生产工作做了充分全面的部署，特别是对人员、票款的安全和系统、机电设备的安全做了进一步的细化。无论从春运前的准备工作还是在四十天的春运期间，始终坚持“安全第一、预防为主”的方针，认真落实体系文件中对安全管理的各项要求规范，在春运前对重点部位进行认真细致的安全检查，使安全管理工作任务到班，责任到人，分工明确，配合默契、层层把关，确保了春运期间的安全工作。

票务部春节工作总结7

（一）落实责任。组织各部门科室及员工层层签订了《春运安全责任书》，将指标层层进行分解、细化，签订面达到100%。

（二）认真开展安全宣传教育。根据今春安全工作特点，召开了安全专题会议2次，员工动员会1次，驾驶员动员会1次，班组学习2次，进行驾驶员春运培训考核2次并进行了考核，培训、考核及合格率均达到100%。严格执行公司驾驶员准入制度，根据生产需要按流程对春运临聘驾驶员培训考核5人次。为真正形成人人懂安全、人人遵守安全的氛围，我司充分利用电教、媒体、板报、简报等形式进行安全宣传。春运期间，共张贴安全标语2幅，办安全板报2期，印发安全简报3期。

（三）认真开展隐患排查治理工作。春运期间，进行驾驶员资质及证照排查1次，路检路查3次，无隐患。

（四）强化源头安全管理，确保安全无盲点、防范无死角。

1、落实“三现”管理制度。春运期间，安排4安全专职人员现场值班。严格落实趟次谈话制度，确保每趟次、班次、线路有安全专职人员职守，做到人不合格不上车，车不合格不上路，路不合格不发班，天气不利不发班。

2、加强旅游包车管理。严格办理旅游包车趟次营运手续，实行趟次谈话，按总公司要求严禁旅游车辆进三洲的规定，保证了旅游包车运输安全。

3、认真开展GPS专项整治。春运前，组织开展GPS设备排查41车次，排查面100%，合格率100%。严格GPS监控管理规定，运用GPS监控抓拍图像2100余张，发布天气预报40次，查处GPS违章超速2起，均按相关制度对相关车辆进行了严处，有效地杜绝了违章行为，起到了预防和及时整改的作用。

4、搞好车辆技术检查。春运期间，认真落实车辆“三检”制度，开展春运车辆技术状况专项排查1次，共41车台次，检查率100%，发现隐患及时处理，确保了车辆技术状况良好，为运输生产提供了合格的运力。

（五）抓好治安内保工作。组织各部门层层签订了《内保责任书》，以“四防”工作为核心，重点组织开展了现场、办公区域的用电、明火及违禁物品的巡查，确保了春运期间无火灾、爆炸事故、无治安案件的发生。

（六）认真做好安全应急保障。根据春运运输特点，制定了《春运旅客疏运方案》、《四防预案》、《冰雪灾害应急保障》，为春运疏运工作保驾护航，确保了春运疏运工作的顺利进行。

票务部春节工作总结8

远去的列车依然奔腾不息，铁轨依然延伸，587名湖南铁道学子心系学校，情撒春运，已在祖国的热土留下清晰的足迹，用行动和汗水谱写了一曲热爱学校、服务社会的赞歌？

生活在列车上，行走于南北间，别是一种境界。当火车鸣笛声起，我们准备好出发，当火车开动，我们已经踏上征途去寻找新的生活；火车越开越快，路越走越远？

一路风尘，一路颠簸，大大小小的行李连同我的好奇、热忱一同上了一趟南下的列车。

时间随着指针的偏转而消失，真正检阅我们的时刻即将来临，能否将旅客安全、准时、无误的乘降。列车乘务员工作得重点，其实列车乘务员工作很简单就是：报站、开门、扫地。没有什么技术含量可言。但却有技巧可以做得更好做得更轻松。比如，做好保持车厢卫生的宣传、做好禁烟宣传。只要不害羞敢开口敢于提醒乘客，其实，我们要扫的垃圾就会少很多，工作也轻松很多。不过，说实在，真的很佩服中国劳动人们的食量？

列车乘务员在车上的日子，值班、吃饭、睡觉、再吃饭、再值班？？很繁琐也很充实会遇到许多形形色色的人；会遇到只有在春运的列车上才有的“大军”；会有些突发状况必须自己判断做决定并处理。在列车上的日子，就这样过来过去！

在这次列车上，我学会了，不管做什么事情都一定要认真仔细，决不能走马观花，要对自己负责，尤其是一些看上去不起眼的小事，更是不能马虎的，正所谓细节决定成败。人与人之间在智力和体力上的差异并不是想象中的那么大，很多小事，一个人能做，另外一个人也能做，但是做出来的效果却不一样，这往往是一些细节上的工夫，决定着事情完成的质量。

“时”如流水，转瞬即逝，20xx年春运工作我们已圆满完成，居然在车上工作只有短短的14天，但这在14天以来是我们人生旅途中的重要一程，也是人生中弥足珍贵的经历，给我们全体临二组的师生留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里领导和师傅给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了师傅们的广阔胸襟，让我们感受到了为铁路事业而服务的人员的豁达和真诚。也许有人会这样认为，乘务工作不就是剪剪票、搞搞卫生，也就是一种体力劳动而已。但，其实不然，这在几天的工作经历使我们认识到要做好这份工作并不容易，它是要靠心灵去感受、体验，它也是一种心灵与责任的艺术。

这在短短的14天的时间里，我们大家在领导和师傅们的耐心关怀和指导下，并通过自身的不懈努力，在各方面均取得了一定的进步，但也有很多不足之处，现将我们临二组全体成员的工作情况作如下汇报：

一、通过学习和日常工作积累使我们对乘务工作有了较深刻的认识和理解。记得我们第一次上车为旅客服务时，所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。不懂就学，是一切进步取得的前提与基础。在这段时间里我们又认真学习了关于乘务工作的相关资料和广州铁路集团公司关于春运相关规定，再加上在几天短暂的工作积累和师傅对我们大家的耐心教导。现在我们对乘务工作有了较为深刻的认识和理解，也意识到了乘务工作的重要性。我们的临时乘务工作，她不仅仅是检票整理卫生，更重要的是我们在旅途中为旅客提供舒适温馨而又安全的服务，让旅客能体会到《广州铁路集团公司》与《湖南铁道职业技术学院》的企业合作的优秀文化精神，让旅客能有一个称心、舒心、温馨的春运之旅。

二、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高，根据临时列车员岗位职责和要求，我觉得我们临时乘务员的主要工作任务是：

- 1、对旅客的旅途服务负责。
- 2、满足旅客在旅途中的各种合理的要求与建议。
- 3、协助司机乘务员师傅对列车上的全体旅客的人生安全负责。

通过上述工作，使我们认识到一个称职的乘务员不仅要有良好的语言表达能力、良好的沟通技巧，还应该有同学之间相互协作的精神。要有“我为人人，人人为我，互相帮助，互相支撑而又互相服务”，从这个角度去理解服务会让更多的人明白：“我在为别人服务的同时，别人也在为我服务，我在努力让别人开心的同时，别人也会尽力让我满意”，这将是美好的良性循环。我相信随着我们工作经验的不断积累，我们将在今后工作中不断总结自己，鞭策自己，使我们自己在以后的乘务工作中，将不断地向老的乘务员以及师傅们学习，细心听取他们的教导，从而使我们在业务水平和工作技能都得到提高。不断锻炼大家的胆识和毅力，提高大家解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

在火车上我们尽量为乘客服务，尽最大努力帮助他们，作为一名当代大学生我必须承担起为社会服务的责任，用自己的行动去证明自己，改善自己，使自己真正融入到社会主义社会中去。

当然我们工作也是很辛苦的，都是夜里和白天接替值班，生物钟完全颠倒，有时候甚至一天只睡两三个小时，餐车

的伙食也并不好再加上吃饭的时间不定，从工作的车厢挤到休息车要一个多小时，没水洗脸洗脚等等都是你所要面临的问题，解决好它们你就能在以后的工作中轻松自如了。其实这对我来说根本算不上挑战，无聊才是我面前最大的敌人，值班时一个人坐在那里，没事可做，必须时时刻刻保持警惕，时刻准备为旅客服务。

此次乘务员之旅也是一次放飞自己，放眼看世界的机会。看看祖国改革开放的成果，祖国的美丽河山，武昌、郑州，还有祖国的首都北京这些繁华让我喜出望外，南岭青葱、北江的迤邐让我流连忘返，疾驰如飞的高铁让我叹服人类的智慧……原来自己呆在家里没出过远门，现在终于有机会大饱眼福了，但没时间好好下车转让人有些遗憾，不过相信自己还是有机会再次来到这里，好好欣赏这里的美景。

20xx年春运是一个难忘的时刻，在火车上的14个日日夜夜里，日夜奋战，废寝忘食，只为胜利的完成春运输任务。其中经过了几十个城市，行程3万5千余公里，收获了很多，有累、有苦、有甜，更有辛勤劳作后的喜悦与幸福。

在此也感谢带队老师以及列车工作人员对我们的支持、帮助和关心，是他们用宽容的心去容纳我们的缺点与不足，帮助我们在此次社会实践顺利的完成任务，健康的成长。

给我们此次锻炼机会，让我们有机会去参加如此有意义的社会实践活动。

票务部春节工作总结9

收费三班重新组建一年来，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢!近半年来，在站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，认真落实站里的各项安排部署，积极思考，主动谋划，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己作为收费班长的综合能力。

为了提高车辆放行速度，加快通行能力，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，总结出一套行之有效的操作方法；为了配合站里路与环境大整治的'活动，我带领全班人员对收费站广场及周边环境，收费站去环境进行了清扫，验证了收费三班全体人员不怕苦不怕累，召之即来，来之能战团结精神；为了响应纪律作风大整顿活动，我们更是严格遵守收费工作纪律，认真做好文明服务，坚决杜绝不良风气的滋生蔓延。无论干什么工作都要紧跟收费站的步伐，明确了工作的程序、方向，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，高标准严要求地完成本职工作。半年来，我始终坚持工作没有最好只有更好的宗旨，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作，下半年的工作中我会再接再厉把工作做的更好。

票务部春节工作总结10

强化对营运车辆及驾驶员的安全检查力度，春运期间增加检车人员，把好车站安全源头关。

对各进站春运车辆进行全面检查，车辆是否按期参加车辆综合技术性能检测和二级维护；车辆技术等级是否与经营范围相适应；客运车辆是否按规定安装并使用GPS行驶记录仪，保证有效正常监控。各车辆严格执行人车联检工作标准，不符合要求、安全无保障的车辆，一律禁止参加春节运输。

对各种证件和驾驶员的检查工作。按照上级新的要求，利用新的“安全例检单”和“派车单”。严格检查“六证”、“两单”，严禁酒后驾车、严禁疲劳驾车，发现无即时证明、即时证明过期或人证不符、车证不符、车辆安全技术不达标者，一律不准参加春运；严格执行各车辆的人车联检，严格审查其营运手续和各项保险，严禁违规加班包车。我站还对各营运车辆的有关证件和安全随车设施分别进行了拍照，以此作为影像材料予以存档。

认真落实“三不进站、六不出站”规定，在客运站有“三品”专人检查，新印制了“安全出站登记表”和“三品检查登记表”，做到了四有，即：有专人、有检查、有记录、有处理；把“三品”查在站内，堵在车下。防止发生破坏事件和违章、违规现象，杜绝各类责任事故的发生，保证了春运安全源头关，确保了旅客生命安全，使旅客出行安全得到了有力的保障。

票务部春节工作总结11

20xx年，管理处工会主要完成了以下工作：

>一、认真组织职工学习和培训，提高职工的业务水平和工作能力。

- (一) 学习了党的十六届六中全会精神，贯彻构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定；
- (二) 组织职工参加各种培训班、研讨会，如安全生产、护林防火培训、演习等；
- (三) 到其它风景区、公园观摩，学习先进的管理方法和经验。

>二、维护职工合法权益。

- (一) 组织职工每年体检，安排注射乙肝疫苗；
- (二) 保证劳务工有合理的休息时间；
- (三) 为劳务工购置工作服等劳保物品；
- (四) 结合党务公开、政务公开制度，扩大职工知情权、参与权和监督权。

>三、关心职工生活。

- (一) 给困难职工及家属捐款，向贫困地区捐款捐物，全年帮扶困难群众总人数42人次，救助总金额30400元，其中生活救助6人次，金额16000元；资助贫困学生上学36人次，金额14400元；
- (二) 修缮单位饭堂，改善职工就餐环境；
- (三) 慰问、看望生病和有困难职工及家属。

>四、开展生动活泼的文体活动。

全年举办了1次员工背灭火弹登山比赛，1次羽毛球比赛；与七娘山公园管理处联谊活动；到中国旅游城市—河源市参观学习。

>五、做好管理处及公司职工的>思想

>政治工作，向大家宣传国家、省、市有关政策、规定，保持了职工队伍的稳定。

年工会工作计划：

- 一、开展创建和谐单位、和谐家庭活动，为构建和谐社会打好基础；
- 二、举行工会换届选举，进一步健全工会组织；
- 三、进一步抓好员工培训，加强专业知识、技能培训，组织职工参加研讨班、培训班等。

票务部春节工作总结12

武宿收费站是太旧高速的窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到太旧高速和武宿收费站的形象，这就要求我们加强职业道德教育，增强窗口意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，就是要以服务人民、奉献社会为宗旨，把收费工作同文明服务结合起来，想车主所想，帮车主所需，按章收费，做到应征不漏，应免不征，热情服务，以自身的良好形象、用优质服务来感化车主，争创文明窗口。

收费工作是简单、机械、枯燥的，如何成为一名出色的收费班长，更好的服务人民，奉献社会？我觉得以下几点非常重要：

- 一、要有过硬的收费技能。我们要熟练掌握各种车型的交费性质和收费过程中可能出现的各种特殊情况的处置方法，确保特殊情况处置得体，保障车辆快速通行。

二、要有严明的纪律观念。收费员在小小的收费亭里面面临的不单单是机械枯燥的工作，有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。我们要按照“三个必须”、“八个做到”、“十五个不准”来严格要求自己，以身作则，起到模范带头作用。在面临人情困扰时要严格收费标准，切实做到应征不漏，应免不征，按章收费，不私放一辆人情车。

三、要有高度的工作热情。在征缴矛盾仍然存在的今天，如何化解征缴矛盾是我们每位收费员都要面临的问题。高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。当我们在收费过程中与车主接触时，必须使用文明礼貌用语，实行微笑服务，要有耐心、诚心、对每一位车主都要做到来有迎声、问有答声、走有送声。有时你做好这些的时候还是会面对一些人的不理解，甚至污辱谩骂和威胁，这时我们要做打不还手，骂不还口践行委屈服务，用我们亲切的话语，优质的服务感化车主。

要做一名出色的收费班长，不但要有过硬的收费技能、严明的纪律观念，优质的工作态度及高度的工作热情，还要有一种奉献精神，要通过自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，我决定在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让我们武宿收费站这个窗口形象更加明亮起来。

总结半年来的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在下半年的时间里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为武宿收费站做出更大更多的贡献!

充实的20xx年马上就要结束，回望过去，自己来到xx高速栾城收费站已经一年的时间。这一年当中，我在师傅的带领下学到了扎实的业务技能、实事求是的处事风格，勤恳的学习态度等等许多东西。我目睹了xx处在20x取得的一系列成绩，作为其中一员，我感到骄傲自豪，更明白并坚定了自己20xx年的工作方向，主要包括以下几方面：

一是努力工作，热心服务。作为一名收费员，xx厚德文化的最直接明信片，我必定端正态度，以十二分的热情和精力投入到工作中去，按照着装要求上岗，时刻注意仪容仪表。努力做好三个表观服务及物品定制，做到一车不落正确使用礼貌用语及肢体手势，认真核对车型车种，仔细验钞，认真打票，唱收唱付，小心放杆抬杆，保持所在车道作业正确、快捷、畅通。并加强对特殊情况的处理能力，勤学苦练，不懂就问，努力增强个人技能，唯事必精，精益求精，认真优秀地完成好自己本职的收费任务。积极响应领导的工作方针，努力配合站领导及班长的的工作，协助治理偷逃费，争做堵漏增收小能手。注意观察，做好岗位隐患排查。加强岗位练兵，迎接下一届技能比武的到来。

二是认真学习，奋勇争先。做有计划的学习型员工，积极加强对xx厚德文化知识及各种正能量书籍的阅读学习，同时注重对国家时事政治的了解，多读书，读好书，做到天天有进步，月月有提高，努力提高自身整体素养。拥护党的领导，遵纪守法，保持清醒正确的头脑，廉洁自律，清白做人，干净做事。多干实事，少说废话，向先进看齐，向标杆看齐，向身边的班长同事及好人好事学习，并努力提升自身技能，唯优是争，唯旗是夺，争当xx先进人。

三是延伸服务，温暖司乘。服务至上是永恒的追求，细致周到的提高自身服务质量，增强集体荣誉感，始终和高速共荣辱，把“爱高速、做贡献”作为自己自觉遵守、不懈追求的实践准则，使司乘行驶xx一路无忧，永无窘境。

四是细心观察，用于创新。自己牢记勤俭于心，节约于行理念，坚持把创新发明，力求降本增效落实到工作及生活中的每一处。

在即将到来的、崭新的20xx年，自己需要做到的还有太多，我定将以最优秀的工作状态，把站放在心上，把心放在站上，以片瓦之光为河北高速人加油添彩，迎接xx高速的辉煌未来。

我是一个高速口的收费员，每天的工作简单、平淡到枯燥、单调。想到自己去年在深圳打工的时候，每天的工作内容和收费员一样的枯燥，但是在单调一段时间以后，自己变得享受起来，每时每刻都在接触新的面孔，跟不同的人交流、沟通，莫不失为一件好事。

在外人看来，高速公路收费人员有着如意的工作岗位，有着很好的工作条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知他们也有自己的艰辛和不易，收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开征费岗位，上厕所不能超时；再者，收费站是服务窗口，是展示高速公路人良好职业形象的窗口。

收费员日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，

找你多少钱”的唱收唱付中度日，要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受，我们把站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。

现从以下几个方面对这一年的工作进行总结:

票务部春节工作总结13

根据国家统一部署，今年的春节运输工作从1月19日开始至2月27日结束，共计40天。按照上级“科学组织、安全第一、以客为主、优质服务”的春运指导原则，南皮县运管站认真做好春运期间的各项道路运输组织工作，结合实际做出周密安排，严格发放春运合格证及旅游包车牌，确保了春运期间广大旅客走得安全、走得及时、走得有序、走得满意，以及各种生产生活物资的及时运输。

自接到上级关于春运的通知我站立即制定了春运方案及春运应急预案，筹备了春运应急车队及应急人员，成立了春运领导小组。春运期间南皮县运管站共投入客运车辆162辆，截止到本月27日共计运送旅客万人次，为全县人民过一个祥和美满的春节创造了良好的交通环境。

春运期间我站开展了道路运输市场专项稽查活动，重点打击未取得道路运输经营许可，擅自从事道路旅客运输经营的车辆；重点查处客运班线经营者站外组客、揽客、倒客、甩客、宰客和超员等违规经营行为的车辆；重点查处汽车客运站违反“三不进站、五不出站”制度等经营行为。并且与各个车主业户、汽车客运公司签订了春运责任状，确保了层层有责任，层层抓落实的责任制度。

在春运初期，我站利用各种宣传方式和各类媒体，大力宣传违法违规经营行为的危害和专项稽查活动中的焦点、难点问题，取得了社会各界的理解和支持。对典型案例公开曝光，增强打击非法经营车辆的威慑力，为专项稽查活动营造了良好的舆论环境。

在此次春运稽查活动中，我站采取教育与处罚相结合，严格执法权限和执法程序，按照法律法规的规定和标准，公开、公平、公正处理违法案件，提高了处罚的透明度，避免了人情干扰，期间未出现一例公路三乱事件，未出现一例上访事件，解决客运纠纷4起，接听并处理乘客举报投诉50余件，满意度达100%，此次春运互帮互助、助人为乐、拾金不昧事件泯然成风。

票务部春节工作总结14

春运工作是交通行业一年一度的重头戏，也是对各项工作的检验，为了把工作落到实处，我们根据上级文件精神和工作方案、要求，结合我站的工作实际，制定出春运工作实施方案，成立了以站长为组长，副站长为副组长，办公室成员及各班班长为组员的“春运工作领导小组”，负责组织指导20XX年度春运工作，同时还设立了昼夜值班电话，小组成员轮流值班，并规定手机必须24小时开机，随时保持联系。各班组对任务进行分解细化，责任到人，层层抓落实，使各个岗位责任明确、纪律明确，确保春运期间的安全畅通。

票务部春节工作总结15

我局根据有关权威部门对全县春运的调查分析和预测，即：今年春运（从1月30日开始，3月10日结束，为期40天）全县道路旅客运输量将比去年同期增长约3%。认真分析今年春运新情况、新特点、新问题，在坚持“重点是客运、兼顾货运、点面结合”的原则下，研究制定了全系统春运实施方案。同时，根据行业管理要求和本县的实际，安排落实局各科室和有关职能部门及各运输企业制定具体工作方案和两套春运预案（一套是没有发生甲流感的春运预案，另一套是出现甲流感时的春运预案）。

在局领导的高度重视和带领下，县运管所、局工程路政等职能科室，认真结合行业工作特点，进行春运各项工作部署。县运管所在对全县道路、水路客运运力进行了多次详细统计和预测的基础上，按经营资质条件要求，对参加春运的客运班次和班期进行密度调整，放宽加班车和包车的限制，以确保充裕的春运运力；同时安排运管执法人员到

车站值勤，加强对车站运输秩序的管理。为做好春运期间水上交通安全管理，尤其是全县七个渡口、七艘渡船的安全渡运工作，局安办、县运管所多次开展春运前渡口、渡船的安全检查，及时排除了多处事故隐患，同时在加大投入资金配齐配足渡船的设备救生器材的基础上，指定有关海事执法人员协助有渡口的乡镇、村做好春运安全检查和值班工作。局工程路政股从“确保春运公路畅通”的思想出发，开展了县乡公路路况专项安全检查，投入资金，及时清理路障和设置公路警示标志或临时隔离栏。

票务部春节工作总结16

20xx年上半年，本站以全心全意为顾客提供优质服务的经营理念和不断提高驾车人员和乘客的满意程度的质量方针为指引，积极配合收费站开展纪律作风大整顿，路域环境卫生大整治和通行能力提升活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。在站领导的正确带领下，我们在开展工作之前科学规划，合理安排，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

票务部春节工作总结17

20xx年是“中国生态旅游”主题年，也是xx景区管理中心设立的开局之年。xx年是“山乡巨变第一村”实现大突破、谋划大发展、观念大更新、体制大创新、和谐大构建的一年。xx景区管理中心在区工委、管委会的正确领导下，坚持以党的_精神为指导，以树立和落实科学发展观为统领，以建设社会主义新农村为动力，为实现xx景区“三个一”的建设目标，模范贯彻全省旅游工作会议精神，抓住成立益阳xx文化旅游经营开发有限公司和xx景区管理中心筹备办公室的新机遇，真抓实干、艰苦奋斗、创新工作，大力发展旅游、进一步优化农业产业结构调整，不断强化xx基础设施建设，规范经营管理秩序和加强景区精神文明建设，紧紧围绕xx景区的建设、经营和管理，全面构建和谐景区，在促进山乡巨变第一村提质升级的征程中迈出了可喜的一步。

>一、20xx年平台构建，成效显著

xx景区自08年9月开园以来，基础设施建设取得了跨越式发展，“山乡巨变第一村”领跑省内乡村旅游，为xx村社会、经济全面发展搭建了良好的平台，其作为核心景区的拉动辐射作用明显。我们在坚持“完善基础设施，形成产业特色，培育新型农民，建设和谐乡村”的基础上，按照年初工作会议的精神，以“着力景区提质，完善配套设施，扎实推进产业，促进平衡发展”为指导思想，工作成效显著：

（一）旅游经济快速健康发展

（二）农业农村工作成绩喜人

一是土地流转效果显著。景区坚持把农业产业结构调整贯产业发展始终，积极引导农民围绕旅游活动和地方特色，调整农业产业结构，大力发展特色农业、生态农业。xx村土地流转效果显著，形成了百亩荷塘、百亩果园、百味果蔬园“三园特色”。xx年景区管理中心经营“百味果蔬园”种植果蔬30余种，增添景区生态旅游景观的同时丰富了游客采摘体验特色，景区成功申报为“湖南省农业旅游示范点”、“湖南省特色景观旅游名村”。

二是生态建设再上新台阶。为营造村民宜居，游客舒适的休闲环境，就必须在自然生态建设上下功夫。景区按照居住特点，逐点逐片规划建设，把庭院建设和乡村旅游结合起来，形成“在新农村建设中建景点，在景区开发中建新农村”的局面，引导村民对庭院进行了卓有成效的改造（围园栅栏、修园种菜、栽花种草），使得民居改造和庭院建设相得益彰；同时加强对景区环境的绿化、美化，开展“万棵茶树进xx”植树活动，全面改善村容村貌，推动景区景观升格。现已获湖南省“省级生态村”的称号，并申报了国家环保专项资金，正在申报“全国生态文化村”。

三是农村建设、国土环保、景区管理等得到进一步夯实。景区管理中心协同上级相关部门完成了xx景区土地利用总体规划，认真执行土地利用总体规划和年度用地计划。完成了对《山乡巨变第一村景区总体规划》的评审工作。制定景区设施维护管理制度，通过全民教育，进一步规范了农村房屋新建、改建行为，严格按照土地使用审批和房屋构建审批程序办理，从严控制景区建设。

四是项目建设有序推进。山乡巨变第一村二期项目建设开发按照湖南省旅游“251”工程建设项目计划有序推进，xx年完成投资490万元，新建旅游观光车专用游道800米、停车场3处，共3000平方、添置电瓶车3台、农耕文化体验园建设初具雏形，新增体验水车18台、民俗艺术广场乐器服装一套，均投入使用。xx源头瀑布建设、售票处建设等正

有序推进，为明年xx创建国家AAAA级景区打好了坚实的基础。

五是村民素质大幅提高。为加强对景区村民的教育培训，增强景区居民的主人翁意识、经营管理意识、文明意识，给游客提供优质的服务。xx年我们借助远程教育、乡村清洁工程、学习实践科学发展观等活动，共组织党员干部、村民群众学习培训20余次，发放资料300多份，建立了设施维护管理制度，村民服务意识、经营水平明显提高。引导村民树立健康文明的休闲娱乐方式，人民群众的文化生活不断丰富，露天电影、百人舞会、xx村腰鼓队搞得有声有色。景区的建设、开放发展，极大促进了村民素质的提高。

（三）乡村生态旅游构建发展平台

>二、20xx年工作中存在的问题

回顾一年的工作，成绩可圈可点，但存在问题也不容忽视，主要表现在：

- 1、景区缺乏权威性管理条例，景区管理中心人员、编制、保障不稳定，缺少明确的运营保障和激励机制。机构稳定性亟需解决。
- 2、景区经济社会发展步子不大。与成熟旅游区相比差距较大，对照成熟旅游区“山有风景，水有灵气，食有佳肴，住有条件，购有特产，玩有体验”的要求，要真正实现“山乡巨变第一村，乡村体验第一游”的完美结合，景区亟需解决游客体验游乐项目的供需矛盾，凸显“乡村体验第一游”主题形象。
- 3、景区服务功能、配套设施尚不完善。景区旅游住宿、旅游购物、景点停车场、旅游厕所等旅游服务、配套设施建设还不完善，景区无法形成旅游产业链，严重影响了景区品牌建设。对旅游经济的增长没有形成有力支撑，游客住不下来、购不起来，制约了招商引资、市场营销工作的开展和第三产业的发展。

>三、20xx年工作思路

（一）指导思想

以科学发展观为指导，全面贯彻党的_和十七届四中全会精神，落实《_关于加快发展旅游业的意见》精神，增强“大开发、大发展、大区域、大环境、大旅游、新形象”的意识，以“发展大旅游、开拓大市场、形成大产业”为要求，按照“交通围绕旅游先行，农业围绕旅游调整，商业围绕旅游搞活，景区围绕旅游建设，管理围绕旅游服务”这“六个围绕”的战略，坚持科学的发展观、人才观和正确的政绩观、群众观，认真落实“五个统筹、五个坚持”，以全面建设小康景区统揽经济社会发展全局，做到“六个结合”：把发展旅游与解决就业结合起来，与新农村建设结合起来，与旅游资源保护结合起来，与招商引资结合起来，与促进区域旅游的协调发展结合起来，与和谐景区的构建结合起来。加快实施xx景区发展战略，按照湖南省旅游建设“251”工程项目计划，加快山乡巨变第一村二期建设进度，进一步规范和创新旅游管理体制，坚持政府主导，市场运作，社会参与的发展路子，与时俱进，开拓创新，做到“六新”：“发展有新思路，项目有新突破，管理有新举措，旅游有新格局、形象有新提高”，不断优化旅游产业结构，不断优化旅游产品开发、不断优化旅游经济发展、不断提升旅游文化档次，不断推进旅游业提质增效，推进xx旅游经济高速发展。

（二）工作目标

20xx年，积极争取国家、省、市项目建设资金，努力实现区工委、管委会安排的招商引资任务，全力建设“乡村欢乐世界”项目，加强宣传促销，拓展市场客源，力争景区门票年收入突破50万元，游客突破50万人次，开展xx景区创建国家AAAA级景区活动，完善旅游基础设施，提高景区服务质量，做好“国家AAAA级景区、全国新农村建设示范点、国家级生态村”的申报工作。

（三）工作举措

一是旅游工作要有“新突破”。开创旅游发展新局面，要切实做到“七个进一步突破”。加快旅游基础设施建设步伐，进一步在改善旅游发展条件上实现新突破。把旅游基础设施建设放在优先位置，抢抓机遇，加大投入，使交通、通讯、配套设施等基础设施有明显改善；更加突出xx特色和优势，进一步在精品建设和多层次产品开发上实现新突破。发展旅游要在特色上下功夫。对旅游者最富有吸引力的是特色，真正有竞争力的也是特色，只有突出特色，旅游业才有长盛不衰的生命力，才能获得最大发展。尽快建设“乡村欢乐世界”，满足游客需求，形成“人无我有

、人有我优、人优我特”的看点和亮点；坚持不懈地抓旅游环境建设，进一步在推进依法治旅上实现新突破。坚持不懈地抓景区旅游环境的整治和改善，要制定权威性管理条例，加强规范化管理，加大旅游执法力度，严厉打击各种违法违规搭建行为，切实保护广大游客和旅游经营者的合法权益，整体提升xx景区旅游服务质量和对外形象；进一步理顺体制、加快机制创新，进一步在培育旅游市场主体上实现新突破。要进一步完善旅游行业管理体制，创新旅游开发经营机制，解决现在景区多头管理，体制不顺的局面，成立旅游行业协会，不断为xx景区旅游发展注入新的生机和活力，进一步为周边企业搞好服务；合作开发旅游商品，一心一意优化旅游经济结构，进一步在提升旅游经济效益上实现新突破。充分利用xx村自然生态和历史文化资源，面对市场需求，突出地方特色，培育新的消费热点，更好地发挥企业在旅游商品开发、生产、加工、流通中的带动作用；加强旅游区域合作，实现区域大整合，进一步在旅游对外开放上实现新突破。旅游区域合作是旅游产品的特性所决定的，加强景区和旅行社的合作，主动融入“长沙-张家界”旅游黄金线，全力构建“长沙——益阳（山乡巨变第一村）——桃江——安化”旅游线路；实实在在地处理好景区旅游利益主体的关系，找准衔接点，创造性地整合资源，在构建和谐景区上取得新突破。既要为周边企业服好务，共同构建合理的功能分区。xx景区旅游开发必须要激发当地群众的创业热情和主体地位，通过发展旅游业来破除“三农”“瓶颈”，解决就业问题，促进当地人民群众生活水平的提高和新农村建设。构建和谐景区、发展和谐旅游。

票务部春节工作总结18

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

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，安全门高米，在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。

在过去的一年中，我收获了许多，不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。

票务部春节工作总结19

为期40天的20xx年春运工作已经顺利结束，在整个春运期间在公司领导的带领下，全体职工团结一致、不怕困难、不怕吃苦，安全顺利的完成了春运工作目标，现将今年春运工作情况具体总结如下：

>一、提早准备、认真安排。

本次春运预备工作从20xx年12月6日起，长途站部门提前安排春节加班疏客计划和预售班次排班，与参与加班的车辆公司签订《安全承诺书》和《春运预售合同书》，确保运力充分。加班班次从20xx年1月1日起开始预售，共91条线路678个班次，至2月9日共出售预售票万张，有效缓解了窗口购票排队的情况，同时也方便了乘客购票。主要售票方向：江苏省：沐阳、宿迁、徐州、射阳、盐城、连云港；安徽省：定远、芜湖、宣城、泾县河南省：驻马店、商丘，江西省：萍乡等地区。

>二、安全平稳、完成目标。

整个春运期间无发生一例安全行车事故，实现了安全运送旅客万人次，发送班次8142班，圆满地完成了春运疏客任务。由于嘉定客运站刚刚搬迁，部分乘客还尚未适应新站的具体位，给换乘带来一定的影响，因此今年春运总体客流情况并没有预计中的理想，出行高峰期出现在2月4日至2月7日，达到日均出行5千人次左右。安徽、河南、重庆省以及江苏北部地区等长途线路方向的客流量大幅增加，原本50%实载率的班线现在基本达到了实载率80%以上

>三、应对措施，保障到位。

2月8日因受外地雨雪天气影响，部分高速公路封路，为了行车安全考虑，我站立即采取停班措施并启动应急预案，即时出示安民告示，对已经买好预售票的乘客劝其改乘或者全额退票并做好站内滞留乘客的安工作，候车大厅内空调全部启用不中断，免费提供饮用热水，加强值班，随时解决乘客中出现的情况与问题，直至晚上21时所有滞留乘客全部安全疏散完毕，没有发生安全事故和有责投诉事件，总体秩序平稳、有序。

>四、完善服务，提高质量。

- 1、为了更好的发挥各岗位员工的工作效率，合理安排工作计划。根据往年的春运经验，结合今年春运的特点，站务管理人员跟班到岗、现场指挥，并对岗位人员即时进行了调整，特别对远途客流量较多的检票通道，设立了多人负责检票、导乘。春运期间组织员工加班，无一人怨言，体现了全体员工爱岗敬业，以企业为家的奉献精神。
- 2、由于春运期间客流量较大，车辆周转速度相对较慢，加之天气变化因素造成应发班车辆不能按时到站发班，全体服务人员共同向旅客做好解释工作，稳定旅客情绪，做到细心谨慎，忙而不乱，得到了旅客的高度赞扬。
- 3、认真接待，及时解决处理旅客投诉2起，投诉处理率达100%，主要涉及咨询及建议方面的投诉，无一例有责投诉，让旅客走得及时、满意、安全。
- 4、按照上级领导部门的安排，公司落实专人按时向上级报送运输情况及数据的统计报送，确保了报送资料准确、及时。

20xx年的春运工作已经圆满结束，在公司全体干部职工的共同努力下，实现了安全生产既定目标，为我公司的全年经营生产工作打下了良好的基础和开端，针对今年的春运工作，我公司将在认真管理的基础上，继续抓好安全生产管理，确保全年安全生产工作的有序、稳定。

票务部春节工作总结20

1、以收费为中心，确保多收费、收好费。

首先，完善了岗位责任制，引进竞争和激励机制，开展劳动竞赛，把收费任务分解到班，落实到人头，以票证室为考评单位，做到每天有对比，每月有分析，从管理要效益;再有，实施“文明用语四步曲”(先微笑、再说您好、执

收过程、谢谢，走好)和“礼仪疏导三字经”(立正姿势：身要直、要挺胸、脚靠拢;敬礼姿势：身侧转、肩摆平、要立正;直行姿势：半转身、举双臂、打直行;交接岗姿势：齐步走、英姿抖、士气扬)服务举措，以优质的服务增效益。

第三，加大专业技能培训力度。有针对性的制订每月学习计划，编制相应的教材，组织职工利用业余时间学习，进行正确的引导教育;每季度举办青工比武，考核学习成果，提高整体素质，降低工作失误率，从人员素质要效益。

第四，落实ISO质量认证目标，以体系文件为依据，严格要求收费员认真填写各种工作记录，并每月上交主管收费工作的站长，由值班站长对记录进行检查、比对，以便及时发现工作中的缺陷并改正，从而规范了作业行为，减少了收费环节的漏洞。

通过实践证明以上举措切实可行，本年度一至四月份完成通行费征收501万元，同比增长。四至六月份，由于受非典疫情的影响，致使车流量有所减少，通行费收入受到一定影响。但通过不断挖潜增效，截止到12月28日，通行费征收达1630万元，其中京津通行费征收达1378万元，提前10天完成了京津收费任务。

2、以防非为重点，严防“非典”疫情。

考虑到收费工作环境的相对开放性，为了保障职工身体健康，我站从三方面入手，严防“非典”。首先，实行封闭管理，严防职工因上下班途中传染此病;再有，进行科学预防，购置了84消毒液、过氧乙酸原液及防护用品，组织专人每天对宿办区、收费一线进行消毒，为职工和过往司机提供干净安全的工作和通行环境;其三，加强宣传工作，站内卫生小组搜集了有关防治“非典”的相关知识对职工进行详细地讲解，以提高职工对此病的认知能力和自己保护意识。赢得了抗击“非典”战役的全面胜利，确保了收费工作的正常开展。

票务部春节工作总结21

贯标工作一直以来都是我工作的重点，如何保障贯标工作的顺利实施，对公司每个员工来讲都必须积极对待。而一开始有人对贯标工作不理解，认为多此一举。为此我们值机班针对这种情况，在班组中开展学习大讨论，积极贯彻实施贯标工作，反复学习贯标文件，对贯标文件中涉及我们基层人员的问题更是重点学习，对三个体系的内容进行针对性地学习，使每名值机员都能清醒地认识到贯标的重要性，对基础差的同志进行重点培训，从而班组全体人员都能全面的理解贯标的精神和意义。只有这样我们公司贯标工作才能得到全面的实施和完善，为企业进一步发展奠定扎实地基础。

由于科技高度发展，技术日新月异，我们现有的知识已经远远跟不上时代的节奏，因此我要在今后的工作中认真学习计算机及相关设备方面的知识并且认真参加公司组织的各项设备培训工作，并在班组内推广工作心得体会，互相交流，用各自的优点弥补各自的缺点。通过这一年大家的努力使班组全体人员的业务水平都有了个很大的提高，虽然这一工作很重但意义却很深远，不仅我站很好的完成了各项工作任务，站区管理也上了一个台阶，更重要的事我们班组全体人员通过这一年的辛勤劳动换来了公司、管理处、站部各级领导的赞许和肯定，使我们增强了更多的责任感自信心，荣誉感工作更加努力，我们坚信这份值机工作不是枯燥乏味的，平凡的岗位干好了也能干出不平凡，因为我们付出了就一定能够得到回报。

xx年春运从xx月xx日开始，至xx月xx日结束，为期40天。为认真做好春节期间的旅客运输工作，确保旅客顺利流动，我公司认真贯彻上级交通主管部门有关春运精神，坚定贯彻执行“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，按照“以人为本，安全第一，组织有序，优质便捷”指导原则，积极准备，认真做好运输组织工作，公司投入大小客车00台，客座00位，圆满完成了春运工作。现总结如下：

贯彻落实，认真部署春运前夕，我公司积极准备，认真部署春运工作。通过召开公司管理人员及全体驾乘人员春运动员大会，认真传达交通主管部门xx年春运安全生产工作会议精神，按照“以人为本，安全第一，组织有序，优质便捷”指导原则认真部署春运安全各项工作。

1、健全机构，加强领导。

为确实加强春运工作组织领导，公司成立了“xx年春运工作领导小组”，由法人任组长，安全科长任副组长，成员有、，领导小组下设办公室，并制定了具体实施方案和应急方案。

落实安全责任，确保春运工作顺利进行。公司与驾驶员签订了xx年春运安全责任书，落实安全责任。

2、>加强安全监管，确保春运安全稳定

运输安全是春运的重中之重。公司认真贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，将安全工作放在春运工作首位，认真贯彻落实有关安全管理规定，全面落实企业安全生产主体责任，严格落实安全责任制，细化各项安全管理措施。

1、把好驾驶员从业资格关。

加强驾驶员的安全教育和培训，增强安全意识和责任意识，严禁无从业资格的人员驾驶营运车辆。

2、把好车辆安全技术状况关。

春运前一个星期公司所有车辆在运管检测线提前进行车辆的春运检测，防止机械事故的发生，确保春运安全。

3、充分利用GPS加强动态监控。

运用GPS安全监控信息监督驾驶员安全行车，及时纠正超速，超载，疲劳驾驶等危及安全行车的行为。

总之，在公司全体干部职工的共同努力下，xx年春运未发生一起交通事故和旅客投诉事件，实现了安全生产的既定目标，为全年安全生产各项工作打下了良好的基础。

20xx年，景区在旗政府有关部门的正确领导和景区精心组织下，始终坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真贯彻落实安全生产法律法规，严格管理，扎实工作，在安全生产方面取得了可喜的成绩。现对一年来的工作总结：

票务部春节工作总结22

实现较好的经济效益围绕让旅客“走得舒心、走得安心、走得放心”这个目标，主要做了以下工作：

1、认真做好班线旅客运输工作。根据春运客流情况，制定了《春运应急疏运方案》，在客流高峰期间，认真做好旅客的组织和安排，提前做好应急运力的准备，让旅客走得放心，走得舒心。春运期间，开行班次余班，加班班。

2、认真开展节日优质服务活动。以“诚信服务，温馨如家”为主题，开展了节日优质服务活动。在车站设置了“青年讲文明号诚信服务台”，公司团员青年深入一线主动帮助旅客提行李、照顾老弱病残，优质服务受到旅客的好评。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发