

## 汽车站检票员工作总结 ( 精选4篇 )

### 篇1：汽车站检票员工作总结

时间一晃而过，随着紧凑但不紧张的工作节奏，我已在公司工作快两个月了，在这段时刻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好处，工作的过程让我在心态上不断的调整不断的成熟。

来朝阳客运站两个月了，此刻对那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，每一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，满腹牢骚时我的情绪很不好，在来站上以前从来没有被人这么骂过，个性是富民，禄劝，东村这些短途乘客，有很多都不讲理，但依然要持续平和心态，情绪特不好，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，负职责就能够做好，我必须要做到特能吃苦，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，我将发奋提高自身素质，克服不足，兢兢业业做好本职工作，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，我将坚持不懈发奋学习，提高自己解决问题和突发问题的潜质，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，用心，热情的对待每一个客人。

### 篇2：汽车站检票员工作总结

为确实做好精神文明建设，深入文明客运的创立工作，进一步规范公共客运服务，提高服务水平，建立客运形象，近段时间公司向来组织我们车站员工系统的学习各项行为规范，我也从中受益匪浅，下边说说我在学习中的一些心得领会！

精神文明的建设向来是国家社会和组织鼎力倡议的，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，努力提高服务意识、服务标准、服务能力，一直把“为乘客服务、向乘客承诺、请乘客监察、让乘客满意”放在

第一位，努力提升自己政治觉醒和思想道德素质。在此后的工作中要依据“四个主动和五心服务”：主动解答乘客咨询、主动为乘客导购导乘、主动扶老携幼、主动为特别乘客排忧解难；对待乘客热情、照料乘客仔细、帮助乘客诚意、解答问题耐心、接受建议虚心。切记和学习三优三化”：即经过基础设施、经营管理和精神文明创立等工作，实现公交客运的优良服务、优美环境和优异次序；经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，服务就是全部，服务就是公司的生命，我也深深的知道只有专心了才能做好服务，售票窗口的工作最直接的展现了我们客运公司的形象，可是，我们的工作不行能老是风和日丽。不行防止的，常常有乘客由于不满意我们的服务而责备、刁难我们。我想，这也是由于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，如何才能真正做到“专心服务”呢？任何一个错误，都会给乘客和自己的正常工作带来不用要的麻烦。“专心”服务的过程中，假如你很热情，有耐心，却不够仔细，很可能结果适得其反，好意办错事；假如你仔细，却不热情，也没有耐心，纵使你能够解决问题，但一副冷飕飕的面貌又怎么能够获得乘客的必定呢？打个比方，假如说热心和耐心是点亮笑脸的烛光，那么仔细就是那个静静支撑的烛台。我们要身临其境地为乘客着想，尽可能去帮助他们，用自己的诚心付出，证明着“专心服务”就是永久从心底里去关爱别人，帮助别人。我们常说，顾客是上帝。但“上帝”也需要真真实实的感觉到，而这感觉就来自我们所供给的实实在在的服务，我们对乘客的一句和蔼问候，一次周祥的服务，换来乘客对我们的相信和支持，这就是我们在工作中收获的最大愉悦！

任何一个公司都有保证其正常运转的规章制度。这些制度的建立是为拘束员工的行为，以达到集体的共同努力、协调进步。作为公司中的一员，我必定应当严格恪守各项规章制度，以保证平常工作的顺利进行。自觉恪守公司的规章制度是提高自己自律能力有效门路，也是让自己更优异的基本保证。

作为一名合格的窗口售票员，应当切记并严格恪守操作规程：

#### 1.准备工作

着装整齐、佩带服务证。(2)参加班前会，接受任务。(3)翻开售票系统，检查设备，输入自己工作代码，设备故障实时报告班长，核实单据开端号与微机票号能否符合。(4)备好零钱和服务牌，整理操作台，开窗售票。

2.收款售票 (1)面带浅笑，面对游客，称号“您好” (2)售票时耐心解答游客发问，详细咨询游客所购客票时间、详尽线路、种类、张数等(3)30秒出票，客票清楚，并唱收、唱付、唱日期、坚持做到三唱三清(4)游客走时有送声“钱票点清，请慢走结帐”

#### 3.缴款(1)盘点票款(2)交款

4.下班前 (1)按程序封闭售票系统，锁好票箱  
(2)做好交接班工作，搞好分担地区卫生。封闭门窗

好多人以为售票是无聊无聊的工作，但我既然参加了这项工作，就要干好这一行，不论什么岗位我们只需认真，仔细，负责任就必定能够做好，我必定要做到能吃苦，能忍耐，在此后的工作中，我会恪守各项规章制度，认真工作，努力提升自己素质，战胜不足，热忱，踊跃，认真的达成岗位职责。学无止境，时代发展瞬间万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈努力学习，完美自己，提高解决突发问题的能力，

并在工作过程中慢慢战胜和调理焦躁情绪，踊跃，热忱的对待每一个乘客。这也是我对自己在马上到来的新的一年里工作的期许

### 篇3：汽车站检票员工作总结

忙忙碌碌中，20XX年过去了。回顾这一年的工作，紧张中伴随着充实，忙碌中伴随着坚强，团结中伴随着喜悦，在站领导、科长的正确领导下，在各科室的紧密配合下，在同事们的互相帮助下，我始终牢记“文明服务铸诚信，礼貌待客献真情”的服务宗旨，在车站的各个岗位为旅客服务，总结经验教训，踏踏实实的干好服务工作。现将工作总结如下：

我们在做好检票工作的同时，还要兼顾销售三产，遇到有困难的乘客及时帮助旅客解决困难，发现问题及时与领导沟通汇报，在工作中注重新老员工搭配，多帮助新员工，同时还要学习新员工的激情与活力，还要与相邻口做好互帮互助，为她们解决以往工作中未遇到的问题，我们老员工对电脑操作不是很熟练，这也是老员工所欠缺的，还需要在这些方面多学习、改进。在流水线检票过程中，经常会遇到错过点的旅客，只能请他坐下一班车，这时如果处理不当，就会引起旅客的不满甚至发脾气与投诉，我们要换位思考，体谅旅客有事着急回家的心情，要掌握旅客的各种需求，耐心解答旅客提出的问题，安抚好旅客情绪，正确引导好旅客，能让旅客遵守车站的规章制度。检票看似简单又轻松，想做好并不容易，不但要注重自己的仪容仪表，而且还要保持积极乐观的态度，懂的一定的服务技巧和语言技巧，更重要的是要有高度的责任心，急旅客所急，想旅客所想，理解旅客，全身心的投入到工作中去。通过每日的班前班后会对所有检票口发生的事件进行总结与分享，好的表扬，坏的批评。针对工作的不足持续进行改进，力求把检票工作做到精益求精，真正为旅客解决实际困难。提高服务的质量关键是提高服务人员的素质，绝对离不开我们每日一条线路，每周一考的业务知识和服务的技巧是我们做好工作的基础，“弟子规”的背诵，教会了我们做人的道理。通过车站的相关规章制度、行为规范的学习和专业培训、礼仪培训等，有利于检票员综合素质的提升。检票口是体现车站优质服务的窗口，需要我们检票员提高认识，具备高度的敬业精神、奉献精神，才能更加主动热情地迎接进站旅客。

我们的工作既琐碎又辛苦，工作时间长了，我们工作人员的激情很容易被消磨在日复一日的平凡的小事中。而激情是最可贵的，服务失去激情就像人失去了灵魂，这也是我身上存在的不足和需要改进的，有时过于放松自己，造成入单不符，在积极主动方面还有待提高，还需要在今后的工作中努力通过学习不断地充实自己。

在即将到来的20XX年，我会继续发扬我在过去一年中的优点，在工作中严格要求自己，做好自己的本职工作，认真负责，急旅客所急，时刻将旅客放在第一位，绝对不能因为我个人原因而使旅客不满，这是作为一名检票员最起码的要求，作为车站的一员，我时刻意识到我肩负的重任，会更加努力的工作，以身作则，不断接受新事物、新思想，多与年轻员工交流，虚心向他人请教，与科室的员工共同进步，在新的一年里，我相信我会通过不断地学习在工作上有更大的进步。

## 篇4：汽车站检票员工作总结

汽车站检票员是公交系统的重要岗位之一，他们的工作职责主要是负责车站的票务管理和乘客的导引工作。作为公共交通系统的一员，汽车站检票员承担着重要的责任，需要具备一定的专业知识和技能。在这篇文章中，我们将对汽车站检票员的工作进行总结和评价，以期能更好地了解他们的工作内容和价值。

汽车站检票员的工作内容主要包括：票务管理、乘客导引、安全检查等。在日常工作中，他们需要及时准确地核对乘客的车票，确保每一位乘客都能顺利乘车。在换乘车站时，他们需要引导乘客到正确的车辆上车，避免混乱和拥堵。他们还需要对乘车环境进行安全检查，确保乘客乘车安全。

汽车站检票员的工作需要具备一定的专业知识和技能。他们需要熟悉车站的车辆调度和班次信息，以便能够及时准确地引导乘客乘车。在处理突发事件时，他们需要具备一定的应急处理能力，确保乘客的安全和秩序。他们还需要具备良好的沟通能力和服务意识，善于与乘客沟通交流，解决问题和提供帮助。

汽车站检票员的工作对公共交通系统具有重要的价值。他们的工作直接关系到乘客的乘车体验和安全，对保障公共交通系统的正常运行和乘客的出行安全起着至关重要的作用。通过他们的努力和付出，乘客的出行变得更加便利和安全，也为城市的交通发展做出了重要的贡献。

对于汽车站检票员的工作还有一些改进的空间。在实际工作中，由于客流量大、工作强度大，存在一些管理和服务上的不足，比如票务管理不够及时准确、乘客导引不够细致等。相关部门需要加强对汽车站检票员的培训和管理，提高他们的工作质量和服务水平。

汽车站检票员是公共交通系统中不可或缺的一部分，他们的工作对城市的交通发展和乘客的出行安全起着至关重要的作用。通过对他们工作的总结和评价，可以更好地认识他们的价值和意义，也可以为相关部门提供一些建议和改进的方向，以进一步提高公共交通系统的服务质量和管理水平。