

# 车站值班员个人年终总结 汽车站员工工作总结(模板6篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。相信许多人会觉得总结很难写？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 车站值班员个人年终总结 汽车站员工工作总结篇一

回顾这半年来的工作感受很深，有收获也有不足，收获是在领导的正确引导下我们的服务得到各级部门的认可和旅客的高度赞誉，客服热线已经成为广大旅客家喻户晓的电话，为旅客出行带来了方便，同时也提升了总站的声誉。这也不断的要求自己在本职工作上做到业务熟练，态度和蔼，细心周到，从旅客需求上提供服务，不断改进服务方法达到旅客满意，提升了客服中心的知名度，旅客咨询的人数不断攀升，电话咨询方便到千家万户，电话订票带购票业务及中心城区送票业务，旅客足不出户就可以买票，享受超值服务，大大方便了旅客。虽然我们面对旅客，没有眼神的交流，没有肢体语言，但我们用真诚的话语服务旅客，感动旅客。同时也深知电话岗位的重要性，我们提供的信息与车站经济效益息息相关，必须保持严谨的工作作风，一点马虎不得。尤其是在客运中心多家单位营运的严峻形势下，强迫自己加强自身素养的提升，以适应不断变化的环境，为车站的发展贡献力量。同时自己的不足还需进一步改进。

一工作中加强收集信息，不断拓展咨询范围，更方便为旅客提供服务。

在服务旅客中出现的问题进行分析，以便今后工作的开展，对出现的问题进行纠正，才能不断提升自己的服务技能。

二对于旅客投诉问题要善于整理，总结经验，加强应变能力的提升

旅客投诉问题种类很多，其中包括车站服务乘车途中倒客没有送到目的地中途乘车多收钱、中途乘车被盗等等，总之是自己的利益受到侵犯，涉及到诸多方面问题。这让我觉得要掌握更多的知识比如：法律、法规、客规及车站规章制度还要有平常经验的积累，遇到投诉时首先要沉着冷静，比较公平公正站在旅客的角度思考问题，其实旅客所反映的问题也是我们服务中存在的问题，只有不断的吸取旅客的意见，我们的服务才不断完善。在工作中不断学习，才能更好解决问题维护旅客利益，赢得好的信誉才能不断提升车站形象。

三摆脱思想惰性，创新服务意识需要增强

企业要发展就要不断推出新的产品，占领市场的主动权，那我们的产品就是服务，只有服务不断创新实现个性化、差异化才能吸引旅客可以开通短信平台与旅客建立长期的客户关系，在车站开通新的班次时我们可以发送信息，让旅客在第一时间了解到车站动态，在雨雪天气让旅客添衣保暖增强了与旅客情谊，我认为与旅客的关系就是要建立在关心关爱的基础上，那么旅客乘车的时候是不是也会想起我们的xx汽车总站呢。

以上几点是我的不足也是下一步工作的方向在客服中心这个年轻的大家庭里和同事之间形成互相关心，互相学习互相帮助的和谐工作氛围，做好身边的每一件事情，争取成为车站的优秀员工。

## 车站值班员个人年终总结 汽车站员工工作总结篇二

一、周密部署，狠抓落实，高标准完成春运工作。2011年春运期间，我站以依法行政为主线，克服管理面广、情况复杂、

监控区域大、人员不足等困难，努力实现运政执法的高效性和创新性；坚持稽查工作的联动性，与公安检查站紧密配合，严厉打击各类违章违法营运行为，确保了春运期间道路运输秩序良好。春运40天，我站和各执法中队共出动执法人员1500人次，检查车辆5000多台，查处各种违法车辆218辆，为群众的安全出行做好保障，保持了良好的春运运输市场秩序。

二、精心组织道路站（场）企业信誉考核工作。为加强我县道路站（场）企业管理，规范经营行为，加快诚信体系建设，提高行业和企业的质量信誉，树立品牌意识，结合我县实际，积极开展2011年度全市道路站（场）企业质量信誉考核工作。工作中制定周密的考核计划，加强和相关部门沟通，及时、全面、准确掌握道路站（场）企业质量信誉考核指标情况，保证考核记录数据完整、准确，并及时收集、解决经营者反映的意见和问题，圆满完成了信誉考核工作。

三、扎实有效的开展道路客运隐患整治专项行动。

一是以道路客运企业、客运站（场）为重点，在全县范围内集中开展道路客运隐患整治专项行动，对辖区所属企业的每台客运车辆、每个驾驶员资质进行排查，查找安全生产隐患，督促企业完成整改。二是全面落实客运企业安全生产主体责任，对排查出的安全管理混乱，存在重大安全隐患且整改不合格的客运企业和发生重特大交通事故且负主要责任的驾驶员依法严厉查处。三是加大道路客运源头安全隐患整治力度，实行部门联动，强化道路客运车辆的动态安全检查，努力消除道路客运存在的安全隐患，把道路客运交通事故降到最低点。

四、加大打击非法营运力度，进一步规范客运市场秩序。

加大对全县各客运站周边地区客运秩序的监控力度，多次联合相关职能部门开展专项及综合整治工作，加大力度打击非

法营运，努力维护我县运输市场秩序。上半年，我站共查处客车非法营运4宗，使得近期较为猖獗的非法营运行为得到了有效挟制，合法运输经营者权益得到了保障，同时也为社会民众提供了良好的出行环境。

我局在市局、区局的正确领导下，认真贯彻市局、区局工作部署，严格履行稽查工作职责，大力整顿和规范税收秩序，积极推进稽查工作制度和稽查手段创新，努力加强稽查队伍建设，有效发挥了稽查职能作用，较好地完成了各项稽查工作任务。

一、抓好涉税案件查处工作，整顿和规范税收秩序 我局在稽查工作中，严格履行各项稽查工作职责，大力抓好各类涉税案件的. 查处工作，进一步整顿和规范了税收秩序。我局共实施稽查案件158宗，查补税款45 0.71万元，罚款204.2万元，滞纳金20.64 万元，查补合计万元；入库税款万元，罚款万元，滞纳金万元，入库合计万元。

（一） 抓好日常稽查工作。我局结合自身工作实际，及时制定了全年稽查选案计划，每月根据计划采取电脑选案与人工分析相结合的方法，有针对性地选取税负偏低、经营变动异常及小规模建帐等企业作为日常稽查对象进行检查。全年共实施日常稽查案件宗，查补收入总额万元。

税专用发票份数40份。由于措施落实到位，金税工程协查系统受托协查的查处率、回复率、准确率都达到了100%。

（三） 抓好群众举报案件的查处工作。我局举报中心对举报线索明确的案件，坚决做到举报必查，查必深透，查出结果。我局举报中心共接到群众举报案件2宗，查补税款万元，罚款万元，滞纳金万元，合计万元，查补款项已全部入库。

（四） 抓好各类来函协查案件的查处工作。我局从大局出发，积极完成上级交办的各项协查任务，并对兄弟单位来函协

查积极给予协助，及时反馈协查结果。

（五）抓好税收专项检查工作。根据市局统一部署，从3月份开始，我局认真组织开展了税收专项检查工作。我局税收专项检查工作高度重视，加强了组织领导，制定了周密的检查方案，落实措施，积极行动，税收专项检查工作取得较好的工作成效。

《汽车站稽查工作总结》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

## 车站值班员个人年终总结 汽车站员工工作总结篇三

尊敬的领导、同事们，大家好！

半年来，在公司领导班、科长的正确领导下，紧紧围绕年初的工作目标，大力加强业务学习，不断提高自身的业务技能。坚持从零做起，深怀“感恩”心理，强化服务意识，收到了较好的效果。

一、强化业务技能，坚持从零做起。平时工作中，我始终坚持从零做起，从现在做起，从自身做起，从点滴小事做起。以“锅里有，碗里才会有”作为自己的工作动力，努力做到在平凡的岗位上兢兢业业，创新思维，激情工作。同时，强化服务意识，时刻牢记“旅客就是上帝”“旅客的小事就是大事”的规定，积极唱响“我就是公司的窗口”“我就是公司的形象代言人”的旋律。

二、从严要求，严格遵守公司的各项规章制度。平时工作中，始终做到从严从难要求自己，严格遵守公司的各项规章制度。工作能做到早计划，早准备。

三、勤奋敬业，不断提高服务意识。能够认真正确对待每一

项工作。超市工作，本身就是一项繁琐的事项，特别是新上现场加工、制作这一方面。圣人云：事勿忙，忙多错。所以在平时工作中，我能做到忙中不乱，有条不紊。干工作有始有终，并随着季节的变化，货物随时调整调换，做到安全货款担待、卫生清洁、真心热情的为旅客服务，服务意识有所提高。

回想这半年的工作，虽然取得了一些进步和成绩，但在一些方面还存在不足。个别工作做的还不够完善，创造性的工作思路还不多。在今后的工作中，我会加以改进，认真努力学习各项规章制度，以及《员工七彩手册》《弟子规》等。是自己的思想觉悟，服务意识和工作效率全面进入一个新水平。以“服务从奉献感恩，武治，文宣”为导向，为打造四星特色车站做出更大贡献。

## 车站值班员个人年终总结 汽车站员工工作总结篇四

学习是成长进步的阶梯，是提高完善自己的重要途径，一年以来我一直注重不断学习，向领导学，向同事学，向服务对象学，学习专业知识，学习为人处世之道。

我们售票科是总站这个窗口企业的窗口科室，每天上班都要和各种各样的人打交道，有时也会遇到不理智的旅客对收费标准或者保险问题感不满，出言不逊，满腹牢骚，这时我的心情也会受到影响，也会感到很委屈，甚至有很多旅客看上去蛮不讲理，但静下心来仔细想想，我们这种服务行业，遇到各种情况是在所难免的，但旅客是我们的服务对象，为旅客提供更优质的服务，为公司树立更好的形象，是我们的职责所在，我们应当以热情的服务态度，熟练的业务操作赢得旅客更大的满意度。当然也有素质好的客人会很配合我们的工作，这也是对我工作的肯定和鼓励，也让我真正体会到了为他人服务的快乐。从事这样一个每天都要面对各式各样旅客的工作，心中偶尔会带些情绪，但一年以来我一直坚持在服务乘客时注意语音语调，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，用热情的态度服务好不同的乘客。不要让错误在自己身上发生第二次。

这一年以来，在平时工作中，我一直牢记着张站提出的“整学变升”和“十字方针”，并时刻将其作为衡量自己工作质量的标准。平时，我是一个不善于表达自己又很执拗的人，所以在“整学变升”中“变”这一方面做的很不好，没有创新和改变就没有提升。而在“十字方针”这方面，因为我的沉默寡言，所以在科室文化建设方面，也就是“文宣”这点上没有做出自己应有的贡献。在接下来的工作中，我会正视自己的缺点，从而改正自己的不足，使自己能够更好地融入到我们科室的大集体中。科室中的每一个人都是我学习的榜样，我要向婷婷学习，增强自己各方面素质，我要向赵倩学习，工作中踏实肯干，我要向大薛学习，提高自己业务，我要向张璐学习，将收获的喜悦与大家分享。

科室是一个温暖的集体，是我们温馨的家，这一年来，感谢大家对我的关爱和包容，生活在这样一个集体里，我很荣幸。从九月份合站至今，我们一直在适应和磨合，现在的科室，已经步入正轨，我也要找准自己的定位，争取为科室作出更大的贡献，我要立足于增强业务素质，发挥自己在小组读书培训中的作用，争取做一个更好的自己。虽然我们的科室还有一些不完美的地方，比如我们的“微笑在脸上服务在心活动”，并没有更好的成效，但随着小组计划的不断完善，大家的共同努力，我对我们组的每位成员都信心满满。

小组是我们共同的家，小组取得更好的成绩，争得更多荣誉，自然不是一个人的事情，需要我们大家齐心协力，各司其职，拧成一股绳。小组pk赛，是科室组织的一个比较有意义的活动，能够激发员工的积极性，上进心，同时增强我们之间的交流，通过比赛既能激励自己不断上进，又能从别的同事那里学到很多东西，要想在小组pk赛中取得更好的成绩，我感觉唯有更严格的要求自己，更积极的配合团队才能取得更好

的成绩，我们还要把我们的短板补齐，比如在我们的“微笑在脸上，服务在心”活动中加强微笑练习。

对于明年，我做出以下计划，让自己跟上大家的步伐：

- 1、加强微笑服务练习。
- 2、加强业务知识的学习，每天背一条线路。
- 3、提高售票速度，像婷婷看齐。
- 4、加强普通话练习。

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，兢兢业业做好本职工作，以一个热情，积极，认真的面貌投入到工作中去。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，提高自己解决处理突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极，热情的对待每一位旅客。

## **车站值班员个人年终总结 汽车站员工工作总结篇五**

年初，领导又给我安排了带新学员，我的能力是有限的，在我有限的的能力下，坚持负责的做好每一件事，争取用最快的时间帮助新上岗的同事了解我们的业务范围，业务技能，让他们能更好地去帮助乘客解决困难，本来就不算硬朗的肩上，又多了一份责任，我已尽我的全力，尽我的所能，把好的工作方法，好的作为，好的工作作风，交给了新学员，很快，她们的工作都得到了领导的认可。我也有小小成就感。俗话说：“三人行，必有我师焉。”在工作中，在徒儿们的身上我也学到了很多，徐晓露永无止境的学习热潮，王xx的稳中求进，庞xx的不骄不躁，房xx的开朗大度等等等等，在我眼里他们个个聪明伶俐、他们有激情、有动力、有



热情。我以他们为榜样为自豪。

在即将到来的下半年，我决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习业务知识。加强对班次对地理图册深刻的了解，第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导值得信任的一员；第三，重视工作作风，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门氛围。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

## 车站值班员个人年终总结 汽车站员工工作总结篇六

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。“

(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！