

# 最新幼儿游戏方案小班(模板6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 点钞员工作总结篇一

在管理学中，计划具有两重含义，其一是计划工作，是指根据对组织外部环境与内部条件的分析，提出在未来一定时期内要达到的组织目标以及实现目标的方案途径。小编精心为你整理了品管的工作目标和计划，希望你对你有所借鉴作用哟。

为贯彻公司“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，切实抓好安全生产管理工作，保障本部门全年无安全事故发生，确保公司安全生产目标的实现，制定本年度安全工作计划。

1. 不发生危险品烧损，失窃和其他组装操作安全事故；
2. 安全隐患整改率100%；
3. 安全活动参加率年人均100%；
4. 劳动防护用品（具）使用率100%；
5. 应急设施，防护器具完好率100%；
6. 职业病危害事故为零；
7. 员工安全教育率100%。

1. 认真执行本部门相关的安全制度，做好本部门日常安全工作。
2. 认真贯彻落实上级各项安全生产工作的部署，及时召开班会，总结检测过程中遇到的问题，以高度的责任感和使命感，切实抓好安全检测工作。
3. 努力提高人员对安全生产工作重要性的认识牢固树立“安全第一”的思想。以高度的责任心切实抓好安全生产工作。
4. 加强安全教育培训，认真参加公司及各部门组织的各种形式的安全教育，培训和考核，做到考核合格。新员工，实习人员，必须接受安全教育后，才能进入工作岗位。
5. 加强安全检查，每周进行一次检查；检查内容包括：工作质量，现场卫生，用电设备及危险源，消防器材及劳动纪律等，如存在隐患，及时进行整改。
6. 严格按照品质部规章细节操作，要求做好安全保护工作，防患于未然。
7. 组织员工对岗位风险及预防措施进行学习讨论，熟悉掌握岗位危害的应急防护知识，日常使用的危险品使用注意事项及防护措施。
8. 认真开展岗位自查，自纠工作，发现问题及时解决。
11. 负责定期进行质量工作汇报。定期在生产会议中口头或书面汇报，对于重大质量事故，组织专题分析会集中汇报，特殊应急情况向上层汇报。
12. 严格控制员工编制、仪器设备维修和检测用化学用品、药剂的消耗和浪费，合理安排作业班次，不断降低检测费用，控制成本。

13. 负责相关文件，记录，信息的管理，保证产品实现过程的可追溯性。

14. 与其他部门相关工作的协调管，重大事故及时向相关领导汇报。

## 点钞员工作总结篇二

古人说过，不想做将军的兵不是好兵。身为一个文员，职位虽小，但是工作矜矜业业。为了能使以后的工作达到质量更好，效率更高，同时进一步提高个人的能力，我对办公室文秘这个工作岗位谈一下自己的粗浅认识和计划，请领导批评指正。

我个性比较开朗，办事认真，信奉明明白白做人，实实在在做事的原则。无论在什么时候、做任何事，我都会认认真真的对待。我还是个善于学习，敢于挑战困难的人，来到这里的的第一天，我的上司张主任就给我上了很重要的一课，她说人一定要在社会中找到自己的位置，这样人生才有价值。我一定牢记这句话，在xx集团实现自己的人生梦想。

办公室文秘一职，对我而言是一次机会，它能够充分展现自己的理想和抱负。我非常珍惜也非常感谢领导能给我这样一个发挥自己才能的机会。我将把这份感激之情化为工作的热情，扎实苦干，一丝不苟地完成领导交给我的任务。

首先，办公室文秘这一职位是中介性的职位，整个集团的上传下达都是由办公室承接代办的，因此文秘工作一定要做到以下几点：

1. 服从，一切工作要听从领导的吩咐和安排。
2. 领会，要完全理解、遵照领导的意图办事。

### 3. 执行，要坚决地贯彻落实领导意志，强化执行力。

但是服从并不是被动，很多工作可以提前预测、积极主动地开展，及时准确地掌握各方面的工作动态，及时向领导反馈各方面的信息，注重调查分析，为领导提供决策参考。同时，办公室工作还要讲策略，讲工作艺术，认真、科学地搞好领导与领导、同事与同事、部门与部门之间的沟通协调工作，不能扯皮、推委、出现工作空档。

其次，办公室文秘工作相当于集团的小管家，办公室日常的物品采购、发放；各子公司常用物品的登记、备案等都由办公室完成，因此办公室文秘一定要有足够的耐心并热爱本职工作。

#### 1. 在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1) 协助办公室主任做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2) 做好了各类信件的收发工作。

(3) 做好低值易耗品的分类整理、出入库、各类帐务的报销工作。

(4) 协助办公室主任做好公章的管理工作。公章使用做好详细登记，严格执行集团公章管理规定，不滥用公章。

(5) 做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6) 做好办公室设备的维护和保养工作，

(7)协助办公室主任做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间集团的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2. 在行政工作中，我将做到以下几点：

(1)做好领导服务：及时完成办公室主任、集团各部经理和部门主管交办的各项的工作，要成为领导的助力、助手，急领导所急，想领导所想，勤跑腿，多汇报，当好参谋助手。

(2)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(3)做好员工服务：及时的将集团员工的信息向公司领导反馈。做好员工与领导沟通的桥梁。

(4)协助办公室主任完善集团各项规章制度。

(5)做好信息保密工作：保存好办公室常用文档，做好存档保密工作；要及时、准确、全面的收集各方面信息并做好存档工作。

(6)做好文书工作：及时完成领导交办的各种文稿，学习各种文字材料的写作，提高自身写作功底。

3. 提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加集团安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2) 向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3) 通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的，现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰，当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为xx集团就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使业务水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

#### 4. 其他工作

(1) 协助人力资源部做好各项工作。

(2) 协助财务部、物业部、项目部做好相应工作。

(3) 协助各子公司做好各项工作。

(4) 及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

办公室文秘这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序；还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验；同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

### 点钞员工作总结篇三

一、20xx下半眼来临了，神经外科护理工作以及护理部工作计划也随之陆续展开了□20xx下半年主要从以下几点工作计划展开实施。

二、围绕优质护理示范工作为中心，感动服务，深化细节护士。

三、护士基本理论培训计划：每周科内业务学习一次，并邀请教授及科主任讲课，内容为神经外科生理解剖，颅内压增高的病理生理、诊断和急救，颅内血肿的简单ct和mri的影像诊断，危重病人的营养支持，水电解质，酸碱平衡紊乱强年轻护士基本理论培训计划。

有效沟通技巧，提高患者满意度

四、加强患者以及陪护人员的沟通，学习沟通技巧，真正能够解决患者与护理工作之间的弊端，建立有效地沟通桥梁，更重要是非语言交流的能力，以适应对气管切开及语言障碍患者的交流。对情绪的调节控制能力，学会放松技巧，保持健康心态。

加强院内感染知识的培训。

五、院内感染知识掌握并应用于临床，建立专项感染指控人员，建立持续改进措施。

临床应急预案的培训及实施。

六、突出的应变能力和独立工作的能力及慎独品德，加强应急预案的学习，并组织演练，提高护士的应急能力。

护理安全防范意思的培训。

七、根据责任制分工，明确职责，严格排查安全隐患。并将护理缺陷进行讨论分析。

培养年轻护理人员道德价值观。

八、每日利用晨会后10分钟学习励志书籍，培养主人翁意思，树立正确的人生观，激发护士对职业的工作热情。，更新组合新的护士角色，突出专科特色，寻找闪光点。

打造具有专科特色的重症监护。

我科重视对神经外科护士能力的培养和培训，并借助现代化监护及抢救设备，对神经外科病人瞬息万变的病情进行全面、综合监测，治疗和护理，大大减少了并发症，提高了抢救成功率，降低了致残率。人员选配：首先选择身体素质好，思维敏捷，有责任感，事业心，敬业精神强，勤奋好学，年富力强的护理人员并指派专人负责监护室的护理和管理。

随着社会经济的发展，交通事故不断增加，使神经外科经常收治重型和特重型颅脑损伤病人，集中了神经外科急、危、重症患者同时也向神经外科护理人员提出了新的挑战。近年来，使医生对护士的满意度和患者对护理服务的满意度显著提高。今后，我们要不断加强业务学习，加强培训及训练，不断掌握神经外科新的护理技术和科学的管理方法，使神经外科更加成熟，更加现代化，向着有利于医院发展和满足病人需要的方向发展。

新的一年，新的起色，更要新的亮点。曾经我们努力过，

未来我们更要沿着院长职代会工作报告的足迹，遵循护理部的指导思想。认真做好每一项工作，为前勤服好务，为院感把好关。护理目标：

20xx年我们要以服务提高质量，素质决定能力，更好的为前勤服务。把以前的被动服务变为主动服务。争取做到收发物品主动热情，无差错。消毒灭菌准确彻底，无延误。提高素质加强学习，争先后。年终工作满意率争取100%，计划完成率》95%。护理计划：



## 一、接受最新知识，提高业务素质。

制定规范的学习计划，申请到上级医院学习，上网查阅最新消毒感染知识，全面培训科室护士。分级培训每季度一次，全体培训每月四次，有考核有实践。全面提高业务素质，更好的做消毒灭菌工作。

## 二、主动热情服务，提升服务理念。

收发灭菌物品主动上门，及时准确。按规范进行护理操作，树立良好的服务形象，加强与前勤沟通的技巧，拉近合作距离。更周到的做好服务。

## 三、强化科室管理，提高安全意识。

安规操作，按章办事，以质量求发展。强化科室质量管理意识，强化每位护士的安全服务意识，认真做好消毒灭菌工作。严格无菌技术操作，提升消毒隔离知识新理念。为防控院感0事故做出最大贡献。

希望对您有所帮助，感谢下载与阅读！

分工不同，价值不同。只要努力做好，我们一样会体现自己工作的风采。为了实现《全院护理工作完成计划》供应室年度工作计划，供应室全体护士会不懈努力，达到工作目标。

## 点钞员工作总结篇四

### 个人的工作计划(一)

对加强财务管理、推动规范管理和加强财务知识学习教育，有着非常重要的作用。为了做到财务工作长计划，短安排，使财务工作在规范化、制度化的良好环境中更好地发挥作用，特拟订20xx年财务工作计划。

## 一、组织财务人员参加上级组织的各种培训。

组织财务人员参加财务人员培训，提高认识，不断加强自身的业务水平。了解新准则体系框架，掌握和领会新准则内容，要点、和精髓。全面按新准则的规范要求，熟练地运用新准则等，进行帐务处理和财务相关报表、表格的编制。

## 二、进一步做好预算工作探索基层学校预算管理规律。

按照上级财政部门的要求，总结大口径预算工作的规律，提高预算工作的预见性、民主性和科学性，做好学校部门预算的编制和落实工作。编制好年度预算，并力求切合实际。

## 三、加强规范资金管理。

1、根据新的制度与准则结合实际情况，进行业务核算，做好财务工作。

2、做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系。

3、做好正常出纳核算工作。按照财务制度，办理现金的收付和银行结算业务，努力开源结流，使有限的经费发挥真正的作用，为学校提供财力上的保证。加强各种费用开支的核算。及时进行记帐。

4、财务人员必须按岗位责任制坚持原则，秉公办事，做出表率。

5、完成领导临时交办的其他工作。

## 四、财务管理力求科学化，核算规范化，费用控制全理化，强化监督度，细化工作，切实体现财务管理的作用。使得财务运作趋于更合理化、健康化，更能符合公司发展的步伐。

要严格学校的硬件管理，学校的课桌、凳及教学仪器设备要

管好用好，及时修补，严禁外借。确有正常损坏要按照报损程序予以报损。各教室、仪器室、处室要严格管理人员，转换要有手续，损坏丢失要照价赔偿。管好固定资产帐。

## 五、继续做好收费工作

学校收费工作是高压线，上级部门三令五申，故今年学校仍要加大这方面的管理力度，不收学生的任何费用。

1、按照上级要求停收住宿学生住宿费。虽然物价局允许收取，但为了农民利益，立停。

2、教育班主任、教师不得以任何理由收取学生的任何费用。

3、教育学生使用正版读物。

4、新华书店(基础训练)或保险公司(学生保险)上门服务，允许学校提供便利条件，但领导、教师严禁介入。

## 六、抽取部分资金对学校破旧、损坏之处进行修缮。

七、按照上级要求交足电教费(每生12元)，极力争取上级对我校的各项支持。

以上便是我一名财务人员工作计划，总之在20xx年里，学校将借改革契机，继续加大财务管理力度，不断提高财务人员业务操作能力，充分发挥财务的职能作用，创造性的完成各项计划内容。

## 个人的工作计划(二)

20xx年在一如既往地做好日常财务核算工作，加强财务管理、推动规范管理和加强财务知识学习教育。做到财务工作长计划，短安排。使财务工作在规范化、制度化的良好环境中更

好地发挥作用。特拟订的工作计划。

## 一、参加财务人员继续教育

每年财务人员都要参加财政局组织的财务人员继续教育，但是年11月底，继续教育教材全变，由于国家财务部最新公告□xx年财务上将有的变动，实行《新会计准则》《新科目》《新规范制度》，可以说财务部20xx年的工作将一切围绕这次改革展开工作，由唯重要的是这次改革对企业财务人员提出了更高的要求。

首先参加财务人员继续教育，了解新准则体系框架，掌握和领会新准则内容，要点、和精髓。全面按新准则的规范要求，熟练地运用新准则等，进行帐务处理和财务相关报表、表格的编制。

参加继续教育后，汇报学习情况报告。

## 二、加强规范现金管理，做好日常核算

- 1、根据新的制度与准则结合实际情况，进行业务核算，做好财务工作。
- 2、做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系。
- 3、做好正常出纳核算工作。

按照财务制度，办理现金的收付和银行结算业务，努力开源结流，使有限的经费发挥真正的作用，为公司提供财力上的保证。加强各种费用开支的核算。及时进行记帐，编制出纳日报明细表，汇总表，月初前报交总经理留存，严格支票领用手续，按规定签发现金以票和转帐支票。

- 4、财务人员必须按岗位责任制坚持原则，秉公办事，做出表

率。

5、完成领导临时交办的其他工作。

### 三、个人意见措施

要求财务管理科学化，核算规范化，费用控制全理化，强化监督度，细化工作，切实体现财务管理的作用。使得财务运作趋于更合理化、健康化，更能符合公司发展的步伐。

总之在新的一年里，我会借改革契机，继续加大现金管理力度，提高自身业务操作能力，充分发挥财务的职能作用，积极完成全年的各项工作计划，以最大限度地报务于公司。为我公司的稳健发展而做出更大的贡献。

### 个人的工作计划(三)

在以前的工作中，由于年终盘点，年货问题，而没分清主次，同时没有做好时间安排，造成成本控管工作不及时，反应不到位。书面性汇报也没有做，同时做了好多无用功，造成大量工作时间的浪费。在保密工作当中，由于自己的刚刚踏入财务，对工作数据的保密意识不强，所以后我将三思而后行。在工作认真考虑后再去做，把工作时间安排好，以免做太多的无用功。20xx年具体工作计划如下：

#### 一、日常工作

1、严格执行现金管理和结算制度，每日认真核对现金与记账账目，发现现金金额不符，做到及时查询及时处理，每月按银行对账单做好对账工作认真做好未达账项调节表。

2、及时收回公司各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行，从无坐支现金现象。3、根据会计提供的依据，及时发放职工工资和其它应发放的经费。

4、坚持财务手续，严格审核算(发票上必须有经手人，验收人，审批人签字方可报帐)，对不符手续的发票不予付款。

5、为配合公司发展需用，协同本部门主管一同完成了，银行还货工作，以及开立银行承兑汇票账户及保证金账户等。

## 二、加强专业能力和综合素质

1、掌握“现金管理条例”，“银行结算制度”，严格执行“现金管理条例”，“银行结算制度”和公司的费用报销规定等，负责办理借款和各项费用的报销，应付款项的支付。在资金紧张的情况下，有权分轻重缓急支付各项支出。

2、管好库存现金，不得坐支，不得白条抵库，不得擅自挪用库存现金，不得浮存账外现金。

3、根据记账凭证，逐笔收付后在记账凭证签章，并加盖“收讫”或“付讫”戳记，做到合法准确，手续完备，单证齐全。

4、逐笔序时登记现金日记账，银行存款日记账，做到日清月结，并与库存现金相核对，发现错误及时查找原因，并向领导及时汇报。每日终了，登记“货币资金变动情况日报表”，每月终了出具“货币资金变动情况月汇总表”。

5、按规定填制各种支票，授权支付凭证等银行结算凭证，数字准确。

6、妥善保管有关印章，票据等，做好有关单据，账册，报表等会计资料的整理，归档。

7、定期和不定期向财务部经理报告工作。

8、协助人力资源部经理和部门经理做好本岗位岗位说明书的编制与修订，及本岗位人员的招聘，培训和绩效考核工作。

9、完成财务部经理临时交办的其他各项工作任务。

### 三、财务核算工作

财务核算工作是本部门大量的基础工作，资金的结算与安排、费用的稽核与报销、会计核算与结转、会计报表的编制、税务申报等各项工作开展都能及时有效的完成。

#### 1、财务审核

财务审核分两个方面，一是对原始报销单据的审核、财务部严格按照公司有关制度规定执行审核、坚持原则、杜绝人情关。如对一些票据不完善、未列入资金计划内支出等坚决退回。二是对会计凭证的审核工作，重要的对会计分录的正确性、附件的有效及齐全进行审核把关。

#### 2、销售核算

在整个销售流程中积极做好认筹、大定、等收款工作、对销售单据按公司要求进行把关、对销售合同进行专人归档保管。按揭放款环节由财务部与销售部门进行积极沟通，并催促银行放款，保证资金及时到位。同时需加强对销售台帐的统计工作，做好财务销售明细的编制。

以上就是本人的工作计划，希望在新的一年里财务部能够再创佳绩！

个人的工作计划(四)

## 点钞员工作总结篇五

二、继续强化预算管理，确保资产经营目标的实现

全面预算管理贯穿企业经营工作的始终，是实现企业经营目

标最主要和最有效的控制机制。不但要抓发展更要考虑经济效益，要开源节流，挖掘内部潜力，控制投资和生产成本。公司系统要把降低成本作为加强公司经营管理的一项重要工作来抓，牢固树立成本管理理念，从严控制生产经营、项目建设和融资成本。

### 1、降低生产经营成本。

要求各单位20\_年下半年的成本费用必须控制在预算内，确保资产经营目标实现。

### 2、建立项目财务评价体系，防范投资风险。

要建立健全投资项目(包括基建、技改、大修等)评价制度，包括建设前的财务预评估制度与项目投产后的后评估制度，提高项目投资经济效益。

### 3、加强资金管理，降低融资成本。

进一步加强项目资金的监管力度，完善资金流动计划管理，提高项目融资计划的准确性和可靠性，争取贷款优惠利率，优化债务结构，降低融资成本。

## 点钞员工作总结篇六

对新岗位的认识：

自我到公交公司工作以来，至今已有十年多余，集团公司由弱到强、由小到大的每一步发展壮大，可以说，也凝聚着我辛苦的工作与智慧和心血，我感到由衷的自豪。尤其是近几年，在公司领导的培养和教育下，无论是自身素质和业务水平都有了很大的进步，除了能够出色的完成本职工作，每次都能很好地完成部门领导交给的各项艰巨任务。此次竞聘票务中心点钞员岗位，相信自己有能力出色完成这个岗位的各



项工作人员，因为，工作经验日臻成熟，虽然售票员与点钞员岗位性质不同，但本人作为公司五星级售票员，一定能将此项工作做好。本人也十分渴望与全体员工一起更加辛苦地工作，为集团公司未来发展贡献自己的力量。俗话说：有劲儿就要用在刀刃上，有工作激情就要释放出灿烂的火花。

到了新岗位怎么做？本人将做好以下工作：

如果竞聘成功，是公司领导和全体员工对我的信任，我要更加努力工作，不辜负领导和全体员工对我的期望。

### 个人工作总结

本人自工作以来，在部门领导的正确教导下，在各位同事和群众的热情帮助和大力支持下，立足本职工作，努力学习，勤奋工作，诚恳待人，团结协作，遵守各项规章制度和工作纪律，不断提高服务质量和工作效率，较好的完成了售票员的各项工作任务。

首先在工作期间，我时刻都以严谨认真的态度面对工作，因为我的工作是与钱打交道的，在平时工作中更加细心谨慎，仔细核对每张车票确保无误，在我们严谨认真的态度下我们成功的做到了票钱一致，避免了较大错误的发生。得到了我们领导的认可和好评。

其次严格自律，努力搞好服务，我严格按照各项规章制度，坚守工作岗位，不迟到，不早退，不误事，不无故缺勤，做到随叫随到，服务调度，听从指挥，勤奋工作，文明服务多年来，都被评为“五星级”售票员。

总之，这些年以来，通过认真学习，我业务水平取得了一定提高。在今后的工作中加强学习，进一步提高业务水平，为集团公司的发展做出最大的动力。

# 点钞员工作总结篇七

## 点钞员工作职责

XXXX公交汽车客运有限责任公司 关于对劳务派遣点钞人员作业管理及劳动

## 纪律管理办法实施意见

(试行)

为规范点钞人员作业流程，严格财经管理制度，根据2014年10月29日《无人售票联营前路队会议》精神，防范现金流失，维护车辆经营者（挂靠）和公司的经济利益，树立公司的良好形象，结合公司实际，特制定以下管理办法。

早上8:00到公司点钞室签到，工作要求实行包干负责制，直到将当天的现金数完为止，准确无误记录各线路和车辆的现金数额并签字确认，清理完作业现场，做好清洁卫生后，才能下班。

金，确保统计无误。才能打开第二个钱袋，依次作业。3、在作业过程中必须认真清点，不能出现多、差的状况，以钱袋为单位上、下差额不能超过3%，每扎现金（以100张为单位）差额不能超过1%，不能将未经清点统计的现金带离点钞室。

现金扎成捆后，点钞人员必须在自己清理的现金扎条上，当场签字确认，同时公司监管人员在统计表上签字确认。

# 点钞员工作总结篇八

一年来□xxx车站售票房在段、站各级领导的关心支持下，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、加强政治和业务学习，不断提高售票员综合素质。

班组始终把政治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。通过经常的政治学习，班组 members 的政治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 and 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才能更快、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人代表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组织，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、打击违法犯罪，确保旅客利益，维护铁路形象。

从20xx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，权利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，违章违纪大幅度下降，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。

### xx年度车站票务客服工作总结