

最新售票员事迹材料(精选5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

售票员事迹材料篇一

xx女，中共党员，xx年xx月出生，现任西平车站售票员。

一、遵规守纪，爱岗敬业。

在工作中力求尽善尽美，谨小慎微，认真细致，一丝不苟，处处事事争先创优。一是严格遵守铁路规章制度，严格操作规程，从无违规操作的现象。二是出票找零总是反复核对，确保准确无误。

二、努力提高自身素质，争当行家里手。

不断加强学习，努力提高自身素质。当今时代瞬息万变，只有不断加强学习才能把握时代的脉搏，跟上时代发展的步伐，及时了解国家对铁路发展的宏观布局，建设规划，不断增强作为铁路工人的荣誉感和自豪感；一是熟记硬背铁路规章制度；二是及时掌握全国铁路各大中转站和全国各主要城市车站大的地理位置。近年来随着国家对铁路建设力度的不断加大，兴建、改建、扩建了许多线路和站点，总是第一时间进行熟练掌握，为更好地旅客服务打下了坚实的基础。

三、热情服务旅客，使旅客宾至如归。

售票窗口说到底就是铁路为旅客服务的第一个窗口，在工作中让旅客有有种到站如到家的感觉。我们服务质量的好坏直

接关系到铁路的形象和声誉,因此,我始终牢记人民铁路为人民的宗旨,有了服务的本领之后,更重要的是要有一个为旅客服务的思想和情怀。工作中总是做到眼勤,多看多观察;嘴勤多问,多介绍。通过观察判断旅客出行的远近缓急,多问了解掌握旅客出行的中转站和目的地,主动介绍铁路为解决旅客出行购票难问题而推出的在出发站就能购买一个或多个中转站异地票和返程票新措施。在发售时选择最佳中转站,真心诚意地帮助旅客,使旅客享受到一站式服务的方便和快捷,让旅客感受到了人民铁路为人民的真实体现,一传十,十传百,百传千让全国人民都知道我们铁路为旅客打开的又一方便之门。在一站就解决了所有的购票难问题,没有了后顾之忧,开开心心把门出。我们的工作没有白费,听到许多旅客连声道谢,得到旅客好评。

本人只是百万铁路员工中的一名普通工作人员,做了些份内的工作,积极热心的为广大游客服务,真正使游客体会到人民铁路为人民的服务宗旨。

车站售票员辞职报告

铁路车站售票员岗位职责

售票员先进事迹

车站先进事迹

铁路售票员先进事迹

售票员事迹材料篇二

1、什么是铁路旅客运输合同?铁路旅客运输合同的基本凭证是什么?客规 7 答:铁路旅客运输合同是明确承运人与旅客之间权利义务关系的协议。起运地承运人依据本规程订立的旅

客运输合同对所涉及的承运人具有同等约束力。铁路旅客运输合同的基本凭证是车票。

2、铁路旅客运输合同的有效期如何规定?旅客运输的运送期间是指哪一段?客规8 答:铁路旅客运输合同从售出车票时起成立,至按票面规定运输结束旅客出站时止,为合同履行完毕。旅客运输的运送期间自检票进站起至到站出站时止计算。

3、车票包括哪几部分?客规 12 答:车票中包括客票和附加票两部分。客票部分为软座、硬座。附加票部分为加快票、卧铺票、空调票。附加票是客票的补充部分,除儿童外,不能单独使用。

5、遇承运人调整票价时,已售出的车票如何处理?客规 13 答:车票票价为旅客乘车目的适用票价。承运人调整票价时,已售出的车票不再补收或退还票价差额。

6、《客规》对儿童乘车有何规定?客规 19 答:承运人一般不接受儿童单独旅行(乘火车通学的学生和承运人同意在旅途中监护的除外)。随同成人旅行身高1.1—1.5米的儿童,享受半价客票、加快票和空调票(以下简称儿童票)。超过1.5米时应买全价票。每一成人旅客可免费携带一名身高不足1.1米的儿童,超过一名时,超过的人数应买儿童票。儿童票的座别应与成人车票相同,其到站不得远于成人车票的到站。免费乘车的儿童单独使用卧铺时,应购买全价卧铺票,有空调时还应购买半价空调票。

7、《客规》规定哪些情况不能发售学生票?客规20 答:1)学校所在地有学生父或母其中一方时;2)学生因休学、复学、转学、退学时;3)学生往返于学校与实习地点时。

8、按团体旅客办理的条件是什么?客规23 答:20人以上乘车日期、车次、到站、座别相同的旅客可作为团体旅客,承运人应优先安排;如填发代用票时除代用票持票本人外。每人另

发一张团体旅客证。

9、车票的有效期如何计算?客规25 答:车票的有效期按下列规定计算, 1)客票的有效期按乘车里程计算:500千米以内为两日, 超过500千米时, 每增加1000千米增加一日, 不足1000千米的尾数也按一日计算。2)卧铺票按指定的乘车日期和车次使用有效, 其他附加票随同客票使用有效。3)动车组列车车票当日当次有效, 但时速300公里以上动车组列车车票当日各次有效, 席位当日当次有效。在铁路运输企业管内运行距离不超过200公里的动车组列车车票有效期由企业自定。4)各种车票的有效期从指定乘车日起至有效期最后一日的24时止计算。5)车票改签后, 有效期自改签后实际乘车日起计算。6)其他票种按票面规定的时间或要求使用有效。

10、哪些情况下可以延长车票的有效期?延长日数有何规定?客规26 答:遇有下列情况可延长车票的有效期:

1、因列车满员、晚点、停运等原因, 使旅客在规定的有效期内不能到达到站时, 车站可视实际需要延长车票的有效期。延长日数从客票有效期终止的次日起计算。

2、旅客因病, 在客票有效期内, 出具医疗单位证明或经车站证实时, 可按医疗日数延长有效期, 但最多不超过10天;卧铺票不办理延长, 可办理退票手续;同行人同样办理。动车组列车车票只办理改签, 不办理有效期延长。

11、旅客可否在列车中途停车站下车?《客规》有何要求?客规30 答:旅客可在列车中途停车站下车, 也可在车票有效期内恢复旅行, 但中途下车后, 卧铺票即行失效。乘坐动车组列车旅客如中途下车, 未乘区间车票失效。

12、《客规》对旅客办理车票改签在时间和次数上有何要求?客规 34 答:旅客不能按票面指定的日期车次乘车时, 在列车有能力的前提下可以办理一次提前或改晚乘车签证手续。办

理改晚乘车签证手续时最迟不超过开车后2小时，团体旅客必须在开车48小时以前办理。原票已托运行李的，在改签后的新票背面注明“原票已托运行李”字样并加盖站名戳。动车组列车车票办理改晚乘车手续时，推迟乘车的时间应当在车站售票的预售期内。

13、发生车票误售。误购时应怎样处理?客规40 答:发生车票误售、误购时，在发站应换发新票。在中途站、原票到站或列车内应补收票价时，换发代用票，补收票价差额。应退还票价时，站、车应编制客运记录交旅客，作为乘车至正当到站要求退还票价差额的凭证，并应以最方便的列车将旅客运送至正当到站，均不收取手续费或退票费。

14、车站发售客票时，可否使用到站不同但票价相同的车票互相代替?细则 13 答:车站发售客票时，不能使用到站不同但票价相同的车票互相代替。

15、因铁路责任造成旅客退票时，车站如何处理?细则47 答:因铁路责任造成旅客退票时，无论在发站、中途站还是到站，均应积极为旅客办理，不得互相推诿，继续给旅客造成困难。同时产生应补收时不补收。不收退票费。

16、计算旅客票价。行李。包裹运价的起码里程是多少?价规 12 答:客票20千米，空调票20千米，加快票100千米，卧铺票400千米(特殊区段另有规定者除外);行李20千米，包裹100千米。

17、旅客票价是如何确定的?价规 14 答:旅客票价是以每人每千米的票价率为基础，按照旅客旅行的距离和不同的列车设备条件，采取递远递减的办法确定。

18、《动车组列车旅客运输管理暂行办法》对动车组列车超员率有何规定? 答:时速300km及以上客运专线动车组和直通动车组列车不得超员;铁路局管内短途一等座车不得超员，二

等座车最高超员率为20%。

19、车票票据的保管应遵守哪些安全规定？管规 145 答：车票票据必须放在票箱、票柜内，出入票后应及时加锁。售票室和列车内要配各保险柜，现金、支票和款袋随时入柜加锁，并建立严格的值班和保管制度。20、发售客票废票率应低于多少？答：万分之五。

21、售票六字法的内容是什么？答：一间、二输、三收、四做、五核、六交。

24、：非交班时。正确关闭计算机的方法：关闭计算机时不能直接按电源开关。

答：方法一；不结帐退出，按[alt+f4]关闭计算机。方法二：按[alt+f4]退出售票界面。按[ctrl]与左[alt]之间的[windows]键，依次按[u][s].[y]关闭主机后再关闭显示器。关闭制票机，退出碳带、票纸。

售票员事迹材料篇三

铁路售票员，在外人看来是个风不吹、日不晒的风光职业，其实是枯燥而平凡的岗位。每天面对在同样的窗口、同样的车次、同样的人流，日复一日、年复一年，谁能理解他们风光的背后，谁能记住他们的容颜？而在呼和浩特火车站的售票大厅的十三号窗口，就有这样一位售票员。她的笑容留在每一位旅客的心间，她的名字在表扬簿上被无数次的提起，她的精神事例感染着我们每一个售票员，她就是孙琦。

刻苦锻炼基本功

卖一张票简单，但是要快速准确的卖出每一张票那可就难了。刚进入售票岗位的我，就为自己的速度和记不住车次而发愁。旅客在窗外排起了长龙，好多双眼睛都盯着我，可我还在慢

慢的查着车次。就算旅客不说什么，但是我自己都不好意思尴尬的脸红。随着工作的时间越是长久，虽然没有刻意背过时刻表，但是车次也越发熟练，不再是手忙脚乱了，自己也得意了起来。

可孙奇虽然第一天售票只卖了621张还赔了230元钱，被扣罚考核40元。但是她从那天起暗下决心勤练基本功，每天早早起床背诵旅客列车的停车站代码。就凭着这份勤奋用功劲儿，一月未到，孙奇就记住了56趟过往旅客列车1120个车站代码。孙奇还把《管规》、《客规》、《运价里程表》等客运岗位的专业书籍随身携带，一有空就阅读钻研，很快就攻克了业务上的难题。再想想自己：上岗已经一月有余，有时还记不住车次，顿觉汗颜羞愧。但这也让我自己树立了一个奋斗的目标。

工作实践找方法

经过近期的努力，这速度是上来了，不用再一次一次的查车次了，但是快中就是容易出错，最怕的就是卖错日期。有了一两次的失误，卖票时自己都开始胆颤心惊、如履薄冰。不说卖错票旅客如何的理论责怪，我自己都懊恼不已。想到孙奇同样在售票岗位上，一天可以卖出上千张票都不出错，让人不得不佩服。

原来她在工作中，不仅有苦练的基本功，还有善于总结发现方法的心。孙奇总结出了“真、细、巧、省、高、准、情”七字售票作业法。面对每一位旅客，每一张票，她都会在心中把七个字默默的过一遍，减少了出错率，加快了速度，高效快速的卖出每一张票。将工作中好的方法变成了习惯，好的习惯成为了规范，确保了每一张票的准确与速度，加以微笑的递给每一位旅客。

温情服务每一天

孙奇总结出的不仅仅有七字售票作业法，还有12句售票服务规范用语。同样的礼貌用语同样的微笑，她总是这样面对每一位旅客，将温情留在每一个人的心间。20xx年的春运，有位旅客在孙奇的窗口排队买票，就在付钱时发现自己的钱包没有了。这春节期间一票难求，谁都赶着回家，在人群中推挤不知是哪个偷走了他的钱包，这一时把他急得慌乱跺脚。就在这时孙奇微笑安慰着，把票递给这位旅客。原来是孙奇自己垫钱为其买了一张回家的车票。这位旅客感动的连声道谢。这样的事情还有很多很多，在她的每一面锦旗和感谢信后面都有着这样充满温情的故事。

突破自我上台阶

最让我羞愧的是，从初中到高中再至大学，学了多年英语，可都只是死读书，写得了、看得懂却说不出，一遇到外国旅客我就只能支支吾吾，或者是请旁边会英语的旅客代为翻译。为了这事我早早就暗下决心要学好英语，但是却每次都坚持不下去。而孙奇却自己报英语班，为了方便与旅客服务。不仅如此还听蒙语课、进哑语学校，熟练掌握了多种语言。在自己的岗位上不断学习充实自己。成为了我们年轻人的榜样。这更是督促了我加强语言上的学习。

克服病痛新突破

售票员的工作看似轻松天天做在窗口旁，但是却十分辛苦。孙奇在从事售票工作的第三年，便患有角膜炎，看久了电脑就会流泪，后来甚至在户外，阳光稍微强烈些都会逼得她睁不开眼睛。本以为在这样的情况下她会要求调离岗位，但没想到这反而成为她又一次超越的契机。为了可以继续做好售票工作，她苦练盲打，按下每一个键，制出每一张票完全都是凭借自己的记忆与手感，这次困难没有让她畏惧怯步，反而使得她的业务水平更上一层楼，并以日售车票2475张的优异成绩，刷新了全局单日售票记录。

20xx年孙奇被查出患有卵巢癌晚期，在治疗过程中她还经常提出要回到自己的岗位上。她的事迹感动着周围的每一位同事。同时也激励着我们这些新一届的售票员以她为榜样。

售票员事迹材料篇四

xx同志的个人事迹

xx女，1970年生，现任xxx站客运二班客运值班员、技师，并兼第二党支部书记。该同志思想进步，工作积极、是一个综合素质过硬、作风正派、勇于担当的优秀员工。

一、注重学_，不断提高自身综合素质

该同志高度重视学_的重要性，自觉养成坚持学_的良好_惯，一方面深入学_党的理论知识、方针政策、不断提高自身的政治素质和党务工作能力和水平。另一方面积极学_业务技能知识，特别是高铁知识，扩大视野，不断提高业务能力和水平，适应高铁的高标准、高要求。

二、以身作则，发挥党员的先锋模范作用

作为一名客运值班员，该同志深刻认识榜样的作用，牢固树立“要求别人做到的自己首先要做到，而且要做得更好”的理念，日常工作中，以身作则，做标准化作业的典范，并带领班组职工整体推进标准化进程，作为参加xx站开站同志，深知社会、旅客对高铁服务的高要求，对高铁工作人员的高要求，因此只有全力提升高铁服务质量，才能让高铁有序发展，她认真研究提高高铁服务的方法和途径，并在本职岗位上加以实践，展示高铁职工风采。作为一名党支部书记，她党的宗旨，党员义务，在关键时刻冲锋在前。如在处理各种突发事件时，总能在突发现场看见她的身影，指挥各岗位职工开展应急工作，解答旅客疑问，为旅客解决困难。随着高铁的不断发展，开行的列车日益增加，工作强度对职工提出了更

高的要求，面对新的挑战，她牢固面对广大旅客对高铁的高期望，她努力坚持着，在身体受到病痛折磨时，依然坚守在岗位上，高烧令她的头痛欲裂，闭上眼就感觉天昏地暗，但不能软弱的离开，高铁运行速度是全国之最，如果出现突发事件也是在眨眼之间，必须挺着，她用她的一言一行来激励其他在各个岗位上奋斗着的同志们。

三、积极工作，推动高铁又好又快发展

由于值班员平日的工作量非常大，头脑又要时刻保持清醒，体力和脑力的消耗均很大，虽然这样，但她始终坚持以饱满的工作热情积极投入到工作之中。xx刚开站时，规章制度不健全、人员大多是新手对业务不熟、设备设施不完善等问题层出不穷。她一边要研究如何把工作中出现的问题一一完美解决，一边还要预想将来会出现哪些问题，提早设想好解决的方法，并在开交接班会时把遇到的问题提出来，跟其他客运员一起交流找到解决方法，同时也是在加深大家对类似问题如何解决的方法的印象。中国的高铁发展才刚起步，难免会出现突发问题，如造成晚点、停运、换乘等的紧急事件。记得x月份时，由于xx站上行线路的某一段出现了区间红光带，导致xx站上行的始发列车无法正常开出，当时站台上同时有三趟已经上完旅客的列车在等待开出，车门均已关闭，其中有两列车的旅客情绪较为激动，做出了在车内踢车门、砸窗户的举动，情况十分紧急，她迅速组织人力上到各个站台，安排一个车门前站一个人，并用最短的时间简要讲解了此类问题的注意事项，叮嘱大家做好随时帮旅客换乘的准备，并加强与综控室和运转的联系，随时调整人员安排，果不其然，要求帮旅客换乘的命令很快下达了，最后线路终于在两个小时之后恢复通行，滞留旅客也全部顺利的被运走。那是自武广高铁开通以来发生的最紧急的突发事件，她带领站台客运员们顺利的度过难关，整个二班大家都松了一口气，感到很欣慰。

四、以人为本，积极关怀每一位同事

她在做好本职工作的同时，也关怀每一位一起奋斗的同事。班组里有同事家里突发急事急需用钱，她积极组织大家捐款；单位号召大家为地震灾区捐款，她总是第一个带头捐款并身体力行的感染着身边每一个人；班组上班期间，有客运员因天气炎热而中暑晕倒，她马上安排人把病人带回宿舍休息，并马上帮助病人服药，她上班总是习惯带上一些必须的药品，比如感冒药、退烧药、消炎药、止泻药、治胃痛的药等，她还会带上些止血贴、驱风油、茶叶包等的小东西，以备其他人的不时之需，希望将党组织的关怀体现到点滴细微之处。

在平凡的岗位上，只要时常保持一颗充满活力、积极向上的心，就一定能创造出不平凡的业绩。

XX女，XXXX年生，现任XXX站客运二班客运值班员、技师，并兼第二党支部书记。该同志思想进步，工作积极、是一个综合素质过硬、作风正派、勇于担当的优秀员工。

一、注重学_，不断提高自身综合素质

该同志高度重视学_的重要性，自觉养成坚持学_的良好习惯，一方面深入学_党的理论知识、方针政策、不断提高自身的政治素质和党务工作能力和水平。另一方面积极学_业务技能知识，特别是高铁知识，扩大视野，不断提高业务能力和水平，适应高铁的高标准、高要求。

二、以身作则，发挥党员的先锋模范作用

第1

页

对职工提出了更高的要求，面对新的挑战，她牢固面对广大旅客对高铁的高期望，她努力坚持着，在身体受到病痛折磨时，依然坚守在岗位上，高烧令她的头痛欲裂，闭上眼就感

觉天昏地暗，但不能软弱的离开，高铁运行速度是全国之最，如果出现突发事件也是在眨眼之间，必须挺着，她用她的一言一行来激励其他在各个岗位上奋斗着的同志们。

三、积极工作，推动高铁又好又快发展

第2

页

了此类问题的注意事项，叮嘱大家做好随时帮旅客换乘的准备，并加强与综控室和运转的联系，随时调整人员安排，果不其然，要求帮旅客换乘的命令很快下达了，最后线路终于在两个小时之后恢复通行，滞留旅客也全部顺利的被运走。那是自武广高铁开通以来发生的最紧急的突发事件，她带领站台客运员们顺利的度过难关，整个二班大家都松了一口气，感到很欣慰。

四、以人为本，积极关怀每一位同事

她在做好本职工作的同时，也关怀每一位一起奋斗的同事。班组里有同事家里突发急事急需用钱，她积极组织大家捐款；单位号召大家为地震灾区捐款，她总是第一个带头捐款并身体力行的感染着身边每一个人；班组上班期间，有客运员因天气炎热而中暑晕倒，她马上安排人把病人带回宿舍休息，并马上帮助病人服药，她上班总是_惯带上一些必须的药品，比如感冒药、退烧药、消炎药、止泻药、治胃痛的药等，她还会带上些止血贴、驱风油、茶叶包等的小东西，以备其他人的不时之需，希望将党组织的关怀体现到点滴细微之处。

在平凡的岗位上，只要时常保持一颗充满活力、积极向上的心，就一定能创造出不平凡的业绩。

第3

页

xx□女，xxxx年生，现任xxx站客运二班客运值班员、技师，并兼第二党支部书记。该同志思想进步，工作积极、是一个综合素质过硬、作风正派、勇于担当的优秀员工。

一、注重学_，不断提高自身综合素质

该同志高度重视学_的重要性，自觉养成坚持学_的良好_惯，一方面深入学_党的理论知识、方针政策、不断提高自身的政治素质和党务工作能力和水平。另一方面积极学_业务技能知识，特别是高铁知识，扩大视野，不断提高业务能力和水平，适应高铁的高标准、高要求。

二、以身作则，发挥党员的先锋模范作用

作为一名客运值班员，该同志深刻认识榜样的作用，牢固树立要求别人做到的自己首先要做到，而且要做得更好的理念，日常工作中，以身作则，做标准化作业的典范，并带领班组职工整体推进标准化进程，作为参加xx站开站同志，深知社会、旅客对高铁服务的高要求，对高铁工作人员的高要求，因此只有全力提升高铁服务质量，才能让高铁有序发展，她认真研究提高高铁服务的方法和途径，并在本职岗位上加以实践，展示高铁职工风采。作为一名党支部书记，她党的宗旨，党员义务，在关键时刻冲锋在前。如在处理各种突发事件时，总能在突发现场看见她的身影，指挥各岗位职工开展应急工作，解答旅客疑问，为旅客解决困难。随着高铁的不断发展，开行的列车日益增加，工作强度对职工提出了更高的要求，面对新的挑战，她牢固面对广大旅客对高铁的高期望，她努力坚持着，在身体受到病痛折磨时，依然坚守在岗位上，高烧令她的头痛欲裂，闭上眼就感觉天昏地暗，但不能软弱的离开，高铁运行速度是全国之最，如果出现突发事件也是在眨眼之间，必须挺着，她用她的一言一行来激励其他在各个岗位上奋斗着的同志们。

三、积极工作，推动高铁又好又快发展

由于值班员平日的工作量非常大，头脑又要时刻保持清醒，体力和脑力的消耗均很大，虽然这样，但她始终坚持以饱满的工作热情积极投入到工作之中。xx刚开站时，规章制度不健全、人员大多是新手对业务不熟、设备设施不完善等问题层出不穷。她一边要研究如何把工作中出现的问题一一完美解决，一边还要预想将来会出现哪些问题，提早设想好解决的方法，并在开交接班会时把遇到的问题提出来，跟其他客运员一起交流找到解决方法，同时也是在加深大家对类似问题如何解决的方法的印象。中国的高铁发展才刚起步，难免会出现突发问题，如造成晚点、停运、换乘等的紧急事件。记得x月份时，由于xx站上行线路的某一段出现了区间红光带，导致xx站上行的始发列车无法正常开出，当时站台上同时有三趟已经上完旅客的列车在等待开出，车门均已关闭，其中有两列车的旅客情绪较为激动，做出了在车内踢车门、砸窗户的举动，情况十分紧急，她迅速组织人力上到各个站台，安排一个车门前站一个人，并用最短的时间简要讲解了此类问题的注意事项，叮嘱大家做好随时帮旅客换乘的准备，并加强与综控室和运转的联系，随时调整人员安排，果不其然，要求帮旅客换乘的命令很快下达了，最后线路终于在两个小时之后恢复通行，滞留旅客也全部顺利的被运走。那是自武广高铁开通以来发生的最紧急的突发事件，她带领站台客运员们顺利的度过难关，整个二班大家都松了一口气，感到很欣慰。

四、以人为本，积极关怀每一位同事

她在做好本职工作的同时，也关怀每一位一起奋斗的同事。班组里有同事家里突发急事急需用钱，她积极组织大家捐款；单位号召大家为地震灾区捐款，她总是第一个带头捐款并身体力行的感染着身边每一个人；班组上班期间，有客运员因天气炎热而中暑晕倒，她马上安排人把病人带回宿舍休息，并马上帮助病人服药，她上班总是习惯带上一些必须的药品，比

如感冒药、退烧药、消炎药、止泻药、治胃痛的药等，她还会带上些止血贴、驱风油、茶叶包等的小东西，以备其他人的不时之需，希望将党组织的关怀体现到点滴细微之处。

**同志是年复员后被分配到哈站软席做服务工作的。几年来，她时刻“人民铁路为人民”的宗旨，对工作满腔热忱、勤勤恳恳、一丝不苟、精益求精，视旅客为亲人，坚持做到宁肯自己千辛万苦，不让旅客一事为难，受到中央首长和中外广大旅客的高度赞扬。她也由一名普通的客运员，锤炼成为值班员、值班主任兼党支部书记，先后被路局、分局评为路风工作先进个人，优秀共产党员，“五.四”青年突击手，技术业务能手标兵，“三.八”红旗手等光荣称号。99年，她还代表铁道部参加了国庆50周年成就展，担任讲解员工作，用她良好的形象和优美的语言刻在场者的赞誉，充分展示了铁路员工的良好风范。

一、一心为旅客，苦练基本功

个人，优秀共产党员，“五.四”青年突击手，技术业务能手标兵，“三.八”红旗手等光荣称号。99年，她还代表铁道部参加了国庆50周年成就展，担任讲解员工作，用她良好的形象和优美的语言刻在场者的赞誉，充分展示了铁路员工的良好风范。

有的人认为客运员没啥技术业务，除了检票、验票，就是报车次。可是认为，没有过硬的技术业务本领，就不能高质量地完成本职工作，就还可能为旅客提供优质环的服务。所以，她有这样一个信念就是“苦练基本功，一心为旅客，争当排头兵”。同志是一个很用心的人，为了能够极大地方便旅客，她首先背熟了全国十大干线站名，客规129条，十五个车站的换乘时刻。在班组中起到了率先垂范的作用。记得一天，她在值班时接到了一个询问电话：“夕发朝至列车的时刻”，她不仅对答如流，而且还将列车到发及中转换乘时刻、票价等一并告之对方后，话机传出了“哇，你真是太厉害了，非

常感谢你，再见！”感到软席候车厅接待的旅客来自五湖四海，世界各地，不懂外语，服务工作就很难做好，就更别说优质服务了。所以，她利用休息时间刻苦学外语，并且学以致用。现在她已经能用英语、俄语、日语、朝语进行简单的对话，极大的方便了旅客。7月份的一天，班主任欧景阳来到软席对说：“一位从k17次下来的俄罗斯女带了10余个包，在站台上哭呢！想请你帮助解决。”她迅速来到站台，通过对话，得知俄罗斯女人与丈夫到__旅游，由于购买的物品多，携带品还没完全运上车，车就开了。可她的丈夫还在__呢！但又联系不上。进了解情况后，马上通过__站，在__站软席的配合下，终于找到了她的丈夫，当列车缓缓停下，她丈夫走下火车，她和丈夫紧紧地拥抱在站台上。她的丈夫还高兴地连声对说：“斯巴细巴，斯马细巴（谢谢）！”

二、笑迎八方客，情洒千万家

在工作中一直坚持想旅客所想，急旅客所急，主动为旅客排忧解难，把微笑和亲情送给了旅客。1月24日17点30分，当她玻璃回家后，在贵宾室后门站台上围了一群人，她马上过去一看，原来是一名从2509次焉的女旅客，突然感到腹部疼痛难耐。立即与其家属将其扶到站外后，马上找出租车送到铁路中心医院急诊室，她又为其挂号，并垫付了1000元住院押金。经诊断确诊为急性阑尾炎，需住院治疗。她把病人和家属安置好后，又为其母女俩买来生活用品及面包、香肠、矿泉水、方便面等食品。母女俩流着泪喃喃地说：“多亏你呀姑娘，没有你我娘俩可真不知该怎么办啊，太谢谢你了！”

有一次，正值大年初一□l340次列车沈局欠挂两节车厢，由于哈站未接到任何通知，5日前车票已发售给旅客，旅客来到站台上找不到车厢非常气愤，在工作人员再三劝说下，将百余名旅客进行耐心的解释工作，同时为旅客送方便面、原等食品。并将休班的文艺骨干组织起来为旅客演节目、搞联欢。从而不仅缓解了旅客急躁情绪，而且与旅客成为合作朋友。14点26分，1472次列车进站了。用甜美的声音对旅客说：

“亲爱的旅客同志们，非常抱歉，耽误了您许多宝贵时间，可欣慰的是我们已成为朋友。下次旅行时再见。”旅客听后，都情不自禁地鼓起掌来。记得还有一次，检完票后，在巡视候车厅时发现沙发上有一个bo包，打开包后，发现内装手表两块，白金镶钻项链一条，白金镶钻耳环一副，还有四张到天水的机票及支票、汇票等贵重物品。通过包里的电话号码簿，最终找到了失主。失主名叫任绍昌，已登上了云大连的火车，当她把电话打进失主手机核查无误时，失主感激不尽。又将包托列车员捎到旅客手中。失主回到哈尔滨时，还特意到软席感谢曹进，并拿出500元钱。曹进笑着说“这是我们应该做的，这钱我不能收。”

三全员献爱心，服务创一流

俗话说：“一花独放不是春，百花争艳春满园”。认为，自己的力量是渺小的，群体的智慧才博大。和姐妹们不仅在岗位上谱写了一曲动人的篇章，而且在社会公益活动中也成为一道亮丽的风景线。

去年年底，“朱德号”机车换型仪式剪彩前，先后找了10多家礼仪公司均没选中。最后定为让软席班组担此重任。软席的姐妹们以娴雅的姿态和精美的动作，赢得积极领导的喝彩。在场的礼仪公司王经理观后感慨地说：“她们的表演比礼仪小姐更到位、更精彩。”

[1]

[2]

名女孩叫何双滨，家住哈市新农镇新立屯新发村，在163中学上初一。由于家境贫困，父母多病在家，兄妹较多，不但交不起学费，而且连饭都吃不饱。今天她偷偷跑出家，买了一张站台票，打算在人多时混上开往广州的列车出外打工挣钱交学费。听了女孩的话，感觉心里酸溜溜的。她一面说服女

孩打消外出挣钱的念头，一面将自己的饭送到女孩面前。

第5篇：铁路火车站客运值班员个人先进事迹进同志是年复员后被分配到哈站软席做服务工作的。几年来，她时刻“人民铁路为人民”的宗旨，对工作满腔热忱、勤勤恳恳、一丝不苟、精益求精，视旅客为亲人，坚持做到宁肯自己千辛万苦，不让旅客一事为难，受到中央首长和中外广大旅客的高度赞扬。她也由一名普通的客运员，锤炼成为值班员、值班主任兼党支部书记，先后被路局、分局评为路风工作先进个人，优秀共产党员，“五.四”青年突击手，技术业务能手标兵，“三.八”红旗手等光荣称号。99年，她还代表铁道部参加了国庆50周年成就展，担任讲解员工作，用她良好的形象和优美的语言刻在场者的赞誉，充分展示了铁路员工的良好风范。

一、一心为旅客，苦练基本功

有的人认为客运员没啥技术业务，除了检票、验票，就是报车次。可是认为，没有过硬的技术业务本领，就不能高质量地完成本职工作，就还可能为旅客提供优质环的服务。所以，她有这样一个信念就是“苦练基本功，一心为旅客，争当排头兵”。同志是一个很用心的人，为了能够极大地方便旅客，她首先背熟了全国十大干线站名，客规129条，十五个车站的换乘时刻。在班组中起到了率先垂范的作用。记得一天，她在值班时接到了一个询问电话：“夕发朝至列车的时刻”，她不仅对答如流，而且还将列车到发及中转换乘时刻、票价等一并告之对方后，话机传出了“哇，你真是太厉害了，非常感谢你，再见！”感到软席候车厅接待的旅客来自五湖四海，世界各地，不懂外语，服务工作就很难做好，就更别说优质服务了。所以，她利用休息时间刻苦学_外语，并且学以至用。现在她已经能用英语、俄语、日语、朝语进行简单的对话，极大的方便了旅客。7月份的一天，班主任欧景阳来到软席对说：“一位从k17次下来的俄罗斯女带了10余个包，在站台上哭呢！想请你帮助解决。”她迅速来到站台，通过对话，得知

俄罗斯女人与丈夫到__旅游，由于购买的物品多，携带品还没完全运上车，车就开了。可她的丈夫还在__呢!但又联系不上。进了解情况后，马上通过__站，在__站软席的配合下，终于找到了她的丈夫，当列车缓缓停下，她丈夫走下火车，她和丈夫紧紧地拥抱在站台上。她的丈夫还高兴地连声对说：“斯巴细巴，斯马细巴（谢谢）！”

二、笑迎八方客，情洒千万家

在工作中一直坚持想旅客所想，急旅客所急，主动为旅客排忧解难，把微笑和亲情送给了旅客。1月24日17点30分，当她玻璃回家后，在贵宾室后门站台上围了一群人，她马上过去一看，原来是一名从2509次焉的女旅客，突然感到腹部疼痛难耐。立即与其家属将其扶到站外后，马上找出租车送到铁路中心医院急诊室，她又为其挂号，并垫付了1000元住院押金。经诊断确诊为急性阑尾炎，需住院治疗。她把病人和家属安置好后，又为其母女俩买来生活用品及面包、香肠、矿泉水、方便面等食品。母女俩流着泪喃喃地说：“多亏你呀姑娘，没有你我娘俩可真不知该怎么办啊，太谢谢你了！”

有一次，正值大年初一□1340次列车沈局欠挂两节车厢，由于哈站未接到任何通知，5日前车票已发售给旅客，旅客来到站台上找不到车厢非常气愤，在工作人员再三劝说下，将百余名旅客进行耐心的解释工作，同时为旅客送方便面、原等食品。并将休班的文艺骨干组织起来为旅客演节目、搞联欢。从而不仅缓解了旅客急躁情绪，而且与旅客成为合作朋友。14点26分，1472次列车进站了。用甜美的声音对旅客说：“亲爱的旅客同志们，非常抱歉，耽误了您许多宝贵时间，可欣慰的是我们已成为朋友。下次旅行时再见。”旅客听后，都情不自禁地鼓起掌来。记得还有一次，检完票后，在巡视候车厅时发现沙发上有一个bo包，打开包后，发现内装手表两块，白金镶钻项链一条，白金镶钻耳环一副，还有四张到天水的机票及支票、汇票等贵重物品。通过包里的电话号码簿，最终找到了失主。失主名叫任绍昌，已登上了云大连的

火车，当她把电话打进失主手机核查无误时，失主感激不尽。又将包托列车员捎到旅客手中。失主回到哈尔滨时，还特意到软席感谢曹进，并拿出500元钱。曹进笑着说“这是我们应该做的，这钱我不能收。”

三全员献爱心，服务创一流

俗话说：“一花独放不是春，百花争艳春满园”。认为，自己的力量是渺小的，群体的智慧才博大。和姐妹们不仅在岗位上谱写了一曲动人的篇章，而且在社会公益活动中也成为一道亮丽的风景线。

去年年底，“朱德号”机车换型仪式剪彩前，先后找了10多家礼仪公司均没选中。最后定为让软席班组担此重任。软席的姐妹们以娴雅的姿态和精美的动作，赢得积极领导的喝彩。在场的礼仪公司王经理观后感慨地说：“她们的表演比礼仪小姐更到位、更精彩。”

“用心去工作，用爱去浇灌”是曹进的座右铭。记得三年前的一个中午，当班的值班员在剪完t238次车票后，发现有一名眼光呆滞的女孩。

**同志是年复员后被分配到哈站软席做服务工作的。几年来，她时刻“人民铁路为人民”的宗旨，对工作满腔热忱、勤勤恳恳、一丝不苟、精益求精，视旅客为亲人，坚持做到宁肯自己千辛万苦，不让旅客一事为难，受到中央首长和中外广大旅客的高度赞扬。她也由一名普通的客运员，锤炼成为值班员、值班主任兼党支部书记，先后被路局、分局评为路风工作先进个人，优秀共产党员，“五.四”青年突击手，技术业务能手标兵，“三.八”红旗手等光荣称号。99年，她还代表铁道部参加了国庆50周年成就展，担任讲解员工作，用她良好的形象和优美的语言刻在场者的赞誉，充分展示了铁路员工的良好风范。

一、一心为旅客，苦练基本功

个人，优秀共产党员，“五.四”青年突击手，技术业务能手标兵，“三.八”红旗手等光荣称号。99年，她还代表铁道部参加了国庆50周年成就展，担任讲解员工作，用她良好的形象和优美的语言刻在场者的赞誉，充分展示了铁路员工的良好风范。有的人认为客运员没啥技术业务，除了检票、验票，就是报车次。

/

语，并且学以致用。现在她已经能用英语、俄语、日语、朝语进行简单的对话，极大的方便了旅客。7月份的一天，班主任欧景阳来到软席对说：“一位从k17次下来的俄罗斯女带了10余个包，在站台上哭呢！想请你帮助解决。”她迅速来到站台，通过对话，得知俄罗斯女人与丈夫到__旅游，由于购买的物品多，携带品还没完全运上车，车就开了。可她的丈夫还在__呢！但又联系不上。进了解情况后，马上通过__站，在__站软席的配合下，终于找到了她的丈夫，当列车缓缓停下，她丈夫走下火车，她和丈夫紧紧地拥抱在站台上。她的丈夫还高兴地连声对说：“斯巴细巴，斯马细巴（谢谢）！”

二、笑迎八方客，情洒千万家

在工作中一直坚持想旅客所想，急旅客所急，主动为旅客排忧解难，把微笑和亲情送给了旅客。1月24日17点30分，当她玻璃回家后，在贵宾室后门站台上围了一群人，她马上过去一看，原来是一名从2509次焉的女旅客，突然感到腹部疼痛难耐。立即与其家属将其扶到站外后，马上找出租车送到铁路中心医院急诊室，她又为其挂号，并垫付了1000元住院押金。经诊断确诊为急性阑尾炎，需住院治疗。她把病人和家属安置好后，又为其母女俩买来生活用品及面包、香肠、矿泉水、方便面等食品。母女俩流着泪喃喃地说：“多亏你呀姑娘，没有你我娘俩可真不知该怎么办啊，太谢谢你了！”

有一次，正值大年初一□1340次列车沈局欠挂两节车厢，由于哈站未接到任何通知，5日前车票已发售给旅客，旅客来到站台上找不到车厢非常气愤，在工作人员再三劝说下，将百余名旅客进行耐心的解释工作，同时为旅客送方便面、原等食品。并将休班的文艺骨干组织起来为旅客演节目、搞联欢。从而不仅缓解了旅客急躁情绪，而且与旅客成为合作朋友。14点26分，1472次列车进站了。用甜美的声音对旅客说：“亲爱的旅客同志们，非常抱歉，耽误了您许多宝贵时间，可欣慰的是我们已成为朋友。下次旅行时再见。”旅客听后，都情不自禁地鼓起掌来。记得还有一次，检完票后，在巡视候车厅时发现沙发上有一个bo包，打开包后，发现内装手表两块，白金镶钻项链一条，白金镶钻耳环一副，还有四张到天水的机票及支票、汇票等贵重物品。通过包里的电话号码簿，最终找到了失主。失主名叫任绍昌，已登上了云大连的火车，当她把电话打进失主手机核查无误时，失主感激不尽。又将包托列车员捎到旅客手中。

/

失主回到哈尔滨时，还特意到软席感谢曹进，并拿出500元钱。曹进笑着说“这是我们应该做的，这钱我不能收。”

三全员献爱心，服务创一流

俗话说：“一花独放不是春，百花争艳春满园”。认为，自己的力量是渺小的，群体的智慧才博大。和姐妹们不仅在岗位上谱写了一曲动人的篇章，而且在社会公益活动中也成为一道亮丽的风景线。

[2]名女孩叫何双滨，家住哈市新农镇新立屯新发村，在163中学上初一。由于家境贫困，父母多病在家，兄妹较多，不但交不起学费，而且连饭都吃不饱。今天她偷偷跑出家，买了一张站台票，打算在人多时混上开往广州的列车出外打工挣钱交学费。听了女孩的话，感觉心里酸溜溜的。她一面说

服女孩打消外出挣钱的念头，一面将自己的饭送到女孩面前。

/

铁路客运员先进事迹

铁路春运先进事迹材料

铁路线路工先进事迹

铁路车务先进事迹

铁路个人先进事迹

售票员事迹材料篇五

“让我再为旅客服务一次” ——记呼和浩特铁路局呼和浩特站客运车间原售票员孙奇

“真希望自己快点儿好起来，哪怕只给我一天，让我再坐在13号窗口前为旅客服务一次……”呼和浩特站客运车间售票员孙奇，一名癌症患者，在写给铁道部党组书记、部长盛光祖的信中这样说。

把旅客当亲人，做好事上千件

“一定帮我找到那位一笑就有俩虎牙的姑娘。”2015年5月，一位年过六旬的老太太走进呼和浩特站客运车间业务室，请工作人员帮她找一位叫孙奇的售票员。

老太太两个月前急于回家奔丧，到了呼和浩特站发现包着车票和钱的手绢儿丢失了。亲人离世的悲伤加上眼前无助的情形，把老人急得团团转。

在大厅巡视的孙奇发现了她，便主动上前询问。老人向孙奇说着自己的遭遇，眼泪不禁掉了下来。孙奇一面安抚着老人，一面自掏腰包为老人买了一张回家的车票，并将老人送上了火车。

两个月后，老人专程到车站拉着孙奇的手说：“闺女，那天大娘真是一点儿办法也没有了，幸亏有你，你就是大娘的亲闺女啊！”深秋的一天，一个十四五岁的男孩儿来买票。看着面露惶恐、背着书包的男孩儿，孙奇问：“你好！你去哪儿，就你自己吗？”男孩支支吾吾说不出来。

孙奇感到情况有异，就安排好工作，耐心开导男孩儿。原来男孩儿父母离异，性情孤僻，最近又因为学习成绩下降，挨了父亲的责骂，一气之下想离家出走。得知情况后，孙奇马上与男孩儿的父亲取得了联系。事后，孩子的父亲专程赶来致谢。

从事售票工作的7年里，孙奇先后为旅客做好事近千件，收到旅客表扬信232封、锦旗27面，荣获全国劳动模范、全国女职工建功立业标兵、全国职业道德模范十佳个人等多项荣誉称号，并荣获全国五一劳动奖章。

在呼和浩特站，13号窗口前的队伍总比别的队伍长，很多人都觉得在这个窗口买票很幸福。

影响带动年轻人热爱工作，珍惜岗位

一个很平凡的岗位，一个很普通的人，说出来的话也不是什么豪言壮语，但实实在在地能让人感动。这是呼和浩特站客运车间党总支书记李延红对孙奇最深的印象。

在工作中，孙奇爱琢磨，肯钻研，她总结出了“真、细、巧、省、高、准、情”的“七字售票法”和礼貌待客“十二句服务规范用语”。

“我要用我的工作价值观去影响带动年轻人，让他们跟我一样热爱工作，珍惜岗位。”带着这样一个心愿，孙奇不仅将“七字售票法”和“十二句服务规范用语”传授给大家，还在日常相处中，潜移默化地感染着同事和新职工，形成典型品牌传承的良好氛围。

从工务段到客运站，从线路工到客运员，随着大家充满深情的回忆，孙奇的成长经历在人们脑海中渐渐清晰起来：我们仿佛看到，炎炎夏日里，一个单纯质朴的女孩儿在线路上挥汗如雨；瑟瑟寒风中，寒冷站台上闪现着一个忙碌接车的柔弱身影；节假日里，在人头攒动的售票大厅，窗口内一张已转动数千次的秀丽脸庞，虽略显疲惫，但依然微笑。

这既是孙奇的身影和笑脸，也是千百万铁路人的身影和笑脸！2015年3月，呼和浩特站将孙奇工作的13号窗口设立为“孙奇党员示范售票口”。2015年6月，“孙奇党员示范售票口”被呼和浩特铁路局党委授予“全局党内优质品牌”荣誉称号。在这个温馨的团队中，涌现出一批优秀业务骨干和技术能手。

笑容依旧，顽强战胜病魔 2015年8月，参观上海虹桥站后，孙奇立为自己下了“把工作做得更好”的目标。然而，几天后，她却晕倒在呼和浩特站的售票台上。当时，正在售票的孙奇感到腰、腹的疼痛一阵猛于一阵，浑身大汗淋漓，旋即进入半昏迷状态。

早在2015年，一直很少生病的孙奇就反复出现腹痛、腰疼的症状。丈夫和同事多次劝她去医院检查，但孙奇总是一拖再拖。有一次实在疼痛难忍，孙奇悄悄去医院检查，却被诊断为急性阑尾炎。考虑到肺癌晚期的公公还躺在医院里，孙奇将诊断书扔进了废纸篓。此后，揣着消炎药和止痛药上岗成了她的习惯。

2015年年底，被确诊为癌症晚期的孙奇转到北京协和医院。

病床上，孙奇脸上依然露出与往日一样的微笑。她的笑容感染了大夫，也感染了许多病友。

第一次化疗后，孙奇腹腔左侧的肿瘤消失了，右侧的也缩小了许多。大夫说，这么明显的效果，非常难得，这一定和她乐观的心态有关。

在大谈心活动中得知孙奇的病情后，呼和浩特局党政领导十分关心孙奇的诊治情况。在给予记功奖励的基础上，该局党委组织部和工会分别捐助3万元，领导班子成员带头捐款，机关干部职工累计捐助14万元。呼和浩特站干部职工自发组织捐款4.9万元。该局部分站段领导班子成员和干部职工也相继伸出援助之手，解决了孙奇化疗、用药的后顾之忧。

2015年“三八”妇女节那天，一个小女孩走出孙奇家门后难过地说：“孙奇阿姨病得连牛奶都喝不下了，我要更加努力学习，长大后给她买好多好吃的。”小女孩是孙奇的爱心助学对象。离开工作岗位后，孙奇觉得，虽然不能为旅客服务了，但还是要力所能及地为社会贡献爱心。通过互联网上的信息，他和丈夫联络并资助了这名贫困小学生。

现在每次乘火车去北京，孙奇都带着自己的“任务”：收集旅客对铁路的看法，聆听乘务员的心声，思考怎样进一步提升服务质量……