# 政务航空体系建设工作总结(汇总16篇)

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2024-06-14

*政务航空体系建设工作总结1尊敬的各位领导、同事：人在职场，会有很多次述职，可无论有多少次的述职，总会有最后一次，这是我最后一次站在这里向各位领导、同事述职，再过一个多月，我就要内退离开现在的岗位。请允许我换一种方式对自己过去一年乃至更长一些...*

**政务航空体系建设工作总结1**

尊敬的各位领导、同事：

人在职场，会有很多次述职，可无论有多少次的述职，总会有最后一次，这是我最后一次站在这里向各位领导、同事述职，再过一个多月，我就要内退离开现在的岗位。请允许我换一种方式对自己过去一年乃至更长一些时候的履职情况做一个综合述职，并希望大家能与我共同分享岁月带给我的一些感悟。

>一、我的感受与感谢

1.感受

第一、1985年从\*\*财校毕业分配来到民航\*\*省管理局（\*\*省机场集团公司前身），已经在机场这个大家庭度过整整二十八个春秋，可以说是度过了人生最宝贵、最灿烂、最富有活力的岁月，从懵懵懂懂的一名学生经历了一般干部的岗位、副科长、科长、中层副职、中层正职的成长过程，岁月可鉴，我的奋斗、发展和挫折，成就了我在集团公司留下那一点痕迹，我无怨无悔；

第二、28年来工作岗位虽然交流不多，但都让我积累的经验在

集团公司这个团结和谐的干事氛围中得到充分的发挥，集团公司的蓬勃发展，我心情舒畅；

第三、在过去建立的上下级、平级之间的共事感情的不断回馈中，验证了我秉承的“领导就是老师，同事就是同学”的干事信条是符合人性规律的.，这令我无比喜悦；

第四、在我过去的工作中，肯定也有很多不尽人意的地方，请给予理解和批评，我虚心接受。

2、感谢

首先，感谢\*\*民航和集团公司的教育与培养，使我能够从学生成长为中层正职，为我搭建了为民航服务、为集团公司服务的平台，为民航事业奉献了我一生中最富生命力的年华；

其次，感谢集团公司给予我发挥才智的机会，实现了我的人生价值；

第三、感谢集团公司的各位领导和全体同仁对我工作的关注、支持、帮助和爱护，我的每一点成绩，都是我们共同努力奋斗的结晶；

第四、感谢我曾经工作过的财务部和审计部的全体同仁对我工作的密切配合和大力支持，如果说我取得了一些成绩，那应该归功于坚强的集团公司党委团队，归功于基层党组织的战斗堡垒作用，归功于我的各位同事。

回眸在\*\*民航走过的28年，虽然碰到过很多沟沟坎坎，我还是要说，我是很幸运的，因为我的事业就是我的爱好。我可以扪心自问，自以为我在所有工作过的岗位上，自己都尽了力，并且也做出了一定的成绩。

回眸在\*\*民航走过的28年，我投入过，我也得到过，那种缘于勤奋和努力得到的肯定而由生的喜悦，是我一生的受用。我从中得到了自豪和满足，我无怨无悔。

特别是搬迁昌北机场以来的十四年，昌北机场的一草一木，一房一楼，时刻萦绕在我的心头，浮现在我的眼前。第一次转场的大迁徙、第一次吞吐量过百万、抗击非典、重组企业、战胜冰雪灾害、吞吐量跨越500万大关、转场T2等等，一幅幅动人感人的画卷，一幕幕值得终身纪念的场景，是那么的清晰，那么的难忘，那么的令我眷恋。这么多年以来，大家像朋友、像亲人一样，理解我，支持我，帮助我，维护我。我感到最顺利的时光，最愉快的时光，也是最有成就感的时光。

>二、眷恋和祝福

我就要内退了，这意味着和多年的工作岗位分离、和朝夕相处的同事分离、和社会角色分离。平时工作繁忙的时候总是感觉有些疲劳，总盼着长假多休息几天！现在真的让我长期休息了，反倒是有些眷恋，眷恋这里熟悉的环境、眷恋如亲人般的同事、眷恋奉献了二十多年青春的一草一木，这里留下了我兢兢业业辛勤工作的足迹，留下了我风风雨雨奋斗中的酸甜苦辣，留下了职业生涯点点滴滴的美好回忆。二十多年的工作中记载着我的汗水、泪水，但我知足，我无憾。

尊敬的各位领导，亲爱的各位同仁，以后的日子里，我没机会站在这里述职了，但是我们会常常相见的！往日在理集团的那些人、那些事、那些情却永留心间；虽然，我将会有新的归属和归位，为集团公司再做贡献，会有局限，但我要衷心祝愿集团公司各项事业与时俱进，蓬勃发展；衷心祝愿在座的和不在座集团公司全体同事工作顺利、身体健康；衷心祝愿未来的集团公司发展更加科学，成就更加辉煌，员工的明天更加幸福美好！

最后，请领导和同事们再次接受我最真挚的感谢--谢谢！

**政务航空体系建设工作总结2**

一年时光转眼逝去，我依然还很清晰地记得刚进入浦东航线部a330&340机电一组时的情景，在起初阶段，由于环境还比较陌生，我还没有习惯，有些茫然，随着时间的磨合，我也渐渐适应了这个环境，开始循序渐进地融入其中，也慢慢熟悉了组里的工作流程和规范要求。这是一个和谐优秀的团队，大家都十分友善，并且互帮互助，形成了一个很好的氛围，使我在工作和生活中都很舒心，这对我的成长起了很大的积极推动作用。

起初是从借工具开始，跟着师兄们一起，他们告诉了我如何借工具，要注意点什么等等，首先要了解针对不同的工作（航前、短停、航后）借的常规工具，要借相应的机型的前轮转弯销，借工具时，一定要看清工具在适用范围内，没有损坏的情况等，要严格落实“三清点”制度，不得有半点马虎大意，记录一定要清晰，计量工具和常规工具不要混写在同一本本子上，计量工具应写在计量本上，一定要等工具间管理员核对并签字后拿走，还工具时也一样。

在工作中我也慢慢体会到在岗前培训时，授课老师对我们说的“机务精神”（特别能吃苦，特别能战斗，特别能奉献）和机务的“三老四严”精神。机务精神是机务行业文化的灵魂，是机务人员所拥有的相对稳定的群体心理定势和精神状态，是机务人员整体面貌、水平、特色、凝聚力、感召力以及创造力，生命力的体现。机务精神是几代机务人艰苦卓绝的奋斗。优秀的工作精神为我们新一代机务人员在潜移默化中受到感染，从而健康成长。机务工作要求严谨笃行，不仅是机务人员做好维修工作必须具备的基本态度，也是机务职业的特性与使命的必然要求。严谨笃行要求我们都要忠诚老实，要做老实人，说老实话，做老实事，反对隐瞒差错，反对想当然，反对图侥幸。严谨笃行要求机务人员的言行举止和内心思想相一致，在工作中必须严密谨慎，并养成诚实守信，认真周到，严谨踏实，一丝不苟的优良维护作风，才能保证飞行安全。

刚开始从勤务工作开始，勤务工作虽然说有一些枯燥，但有时也能从中学到一些知识。在擦拭镜面的工作中，时常需要近距离地接触起落架，从中我了解到起落架的一些作动筒的名称和作用。在平时有空时，师兄们也常常带着我一起巡视飞机，同时耐心地对我讲解飞机外表上的一些部件的名称和它们的作用，这都让我对飞机有了更深一步的了解。随着工作时间的推移，我也慢慢知道了起落架安全销放置在驾驶舱的哪个位置，也知道了如何插安全销，也知道了如何加滑油，加idg滑油，加液压油、如何开货舱门并知道如何检查和需要检查些什么、如何给轮子充气、如何放水等，慢慢地我也由师兄领着进入客舱做内部了，教会了我如何换顶灯、禁烟灯、343的阅读灯等，刚开始时手法一点也不熟练，经过多次练习之后也慢慢熟练了。经过了一两个月，我对飞机也有了一定的了解，在通过大家的`互相交流，我也知道了不少东西，例如货舱门是由黄系统液压供压，起落架舱门收放是由绿系统液压供压，停留刹车是由兰系统液压供压，正常刹车是由绿系统液压供压。起落架舱关闭须打泵；滑油检查要在发动机关车5-30分钟内；a330-300和a330-200的区别（a330-300无机组休息室和中央油箱，并且静压孔不等距）。航行灯左红右绿尾白：尾白灯左侧为1号位，右侧为2号位；左红右绿灯外侧为1号位，内侧为2号位。两侧频闪灯也在灯罩里，尾部频闪灯变压器在apu舱门内。

时间的步伐在前进，我也不断地在前进，也开始独立做些事情了，责任也多了一分，总希望要做好，我也慢慢戴耳机送飞机了，与机组和旅客挥手告别的那一瞬间，我感觉无比自豪和开心。现在也可以独立换轮子了，也可以独立做内部了，也知道了驾驶舱里许多计算机的功能等等，还有很多······，随着时间的推移，我相信我会了解更多的东西，使自己逐步地成长。

在组里的生活越来越开心了，在闲暇之余，大家一起聊聊天，真是其乐融融。回忆难忘的事情，讲讲以前，谈谈现在，非常有意思。在加上今年09年员工进来，给我们组加注了新鲜的血液，也成为了一股新生的力量。

在以后的日子里，我会不断进取，充实自己，培养自己的优良作风，一丝不苟的工作态度，逐步完善自己，做一个合格的机务人。

**政务航空体系建设工作总结3**

根据民航局20xx年防洪抗旱工作总体部署，xx航空公司响应号召积极组织防汛抗旱工作。针对夏季多雷雨的天气特点，制定20xx年度防汛抗旱工作预案，确保了xx在此期间运行的安全、顺畅。

>一、认真做好防汛抗旱预案。

1、落实责任制。

xx成立了以运行副总经理为总指挥的防汛抗旱指挥办公室，各相关职能部门主要领导为部门防汛抗旱第一责任人。要求各部门的领导要按照责任分工，深入第一线调查研究，熟悉防汛抗旱工作，主动担负起重任，做到思想到位、工作到位。

2、提高现场保障能力。

加强对全体员工的培训，提高他们履行防汛抗旱职责的能力。提前准备好防汛抗旱器材，并存放在指定位置紧急情况下能立即投入生产保障，并准备大量的雨布，防止雨水打湿邮件和货物，制定了特殊天气下的行车路线，保证员工人身和邮件运输安全。

3、成立了防汛抗旱办公室。

办公室设在运行控制中心，日常值班工作由AOC各席位值班代表兼任，实行24小时值班，负责处理日常事务，一旦遇到问题可立即投入到防汛抗旱工作中。

>二、做好突发天气的保障工作。

1、做好雷雨天气的保障工作。

一是要保证飞行安全，根据目的.地机场和备降场的天气实况和预报严格按照公司规定放行航班，遇特殊情况时加强和机组的沟通联系共同完成航班放行工作。

二是要保证地面安全，公司多次组织地面理论教育，要求地面作业人员在雷雨天气条件下要听从指挥，不能盲目蛮干，时刻把安全放在心头。

三是航班执行中防雷雨，由于我公司航班全部是夜间执行，空域相对繁忙时刻有些余地，飞行中遇到雷雨，提醒机组灵活的向空管部门申请更换高度层或者适当的偏离航线，保证飞行安全。

2、做好防御台风工作。

一是要加强队伍建设，全面提高防御台风能力。专人实时关注台风信息，一旦台风预计要到达xx运行区域时，立即将信息反馈到防汛抗旱指挥办公室，根据实际情况制定调机或临时更改航路的决定，保证安全第一的指导方针。

二是要强化统一指挥、部门联动的防台风工作体制。

三是继续加强防台风知识的宣教工作，提高全体员工的防灾意识和自救、互救能力。

四是建立了各相关部门的台风防御工作讲评制度，及时总结经验教训，不断提高防御台风的能力和水平。

>三、防汛抗旱工作抓在实处。

1、要统一认识。

安全无小事，xx较早就制定了20xx年防汛抗旱计划，多次实施地面教学提高了全体员工防汛抗旱意识，总结以前防汛抗旱工作经验和不足，确保了汛期安全生产。

2、要认清形势。

今年防汛抗旱工作任务之重，北京雨量之多较为罕见，XX就目前的严峻形势要求各部门提前做好准备。飞行部：就现有运力汛期内准备了备份机组。机务工程部：加大航材储备，保证飞机处于适航状态。北京营业部：准备各种运输保障车辆，保证救灾物资运输。运控中心：AOC值班员24小时值守，全国各机场航行资料齐备，根据具体任务制定实施方案组织落实。

3、深入排查整治安全隐患。

汛前，各成员单位认真组织开展汛前安全检查。xx安全管理部集中开展汛期综合检查、治理工作，彻底排查防汛抗旱中存在的危险源，并适时启动SMS风险管理，将安全隐患消除在萌芽状态，保证了xx在汛期内的生产安全。

在20xx年防汛抗旱工作中公司领导齐抓共管，员工齐心协力保证了汛期运输生产安全。xx提前总结了20xx年防汛工作的经验和不足，要求各部门尽快开展防汛抗旱课题研究，把握极端性天气事件的多发趋势和应对策略。要继续开展发扬“不怕吃苦，甘于奉献”精神的优秀传统教育，提高防御自然灾害的意识和能力，为明年防汛抗旱工作打下良好基础。

xx航空公司防汛抗旱办公室

20xx年xx月xx日

**政务航空体系建设工作总结4**

我们在20xx年年初已经制定了20xx年全年详细的工作计划和工作目标，以及相应工作措施，除了上半年已经完成的，下半年还要继续做好以下几点：

>一、确保安全

飞行安全是我们飞行部的生命线，没有安全就没有一切，落实安全，确保安全是飞行部工作的重中之重。我们要引以为戒，吸取教训，是出现最多的两个字。针对上半年发生的两起不安全事件，下半年我们要根据我们存在的问题，继续开展安全大整顿，提高全员安全意识，从各方面堵塞安全漏洞。

我们飞行部党委和各支部要抓安全，把抓安全体现到和落实到保持党员先进性教育中来，体现到党建工作中来。继续在全体党员中深入开展学习《党章》活动，查找自身存在的差距和薄弱环节，查找出自己在保安全方面的差距来；以创建文明单位、文明班组、文明岗位为契机，落实好省、市及东航文明单位的创建要求，创建文明单位，首先要保住安全。

工会要推动班组安全文化建设，组织技术培训、经验交流会、岗位练兵和技术比武活动，提高员工的劳动技能，进一步推动奉献在岗位劳动竞赛活动；以“东航使命--让旅客安全舒适地抵达”为内容，开展飞行员安全文化实践活动；加强民主管理，落实民主管理制度；关心员工生活，搞好二必补五必问活动，组织好职工的疗休养工作，并以丰富多彩的形式丰富职工的业余文化生活，使职工保持愉快的良好的心态，把心操在工作上，操在安全上。

共青团组织继续引导青年树立正确的利益观、价值观和人生观，着力提升青年员工的综合素质，做好青年员工的稳定工作，为青年成长搭建发展舞台。同时，要把安全放在他们的各项活动中。

总之，对于安全，一定要党政工团千方百计齐抓共管，安全不仅是飞行人员的事，更是飞行部全体人员的事。大家要共同努力，确保安全。

>二、狠抓落实

我们有一整套规章制度，可是为什么不安全事件仍有发生？其根源就在于这些规定未能真正落实。因此，必须狠抓规章制度的落实。一要抓好全员安全意识教育，采取多种形式，拓宽教育渠道，做好经常性安全宣传教育工作，杜绝松懈麻痹和盲目蛮干，提高遵章守纪的自觉性。二要加强作风建设，通过严格落实“五严”和“三抓六防”工作要求，努力在思想、作风、业务上下功夫，培养“严、实、精、细”的工作作风，特别是坚决杜绝在驾驶舱吸烟、看报，加强驻外机组的管理，努力提高机长的自控能力和外站管理能力，树立良好的飞行作风和精神风貌。三要抓好安全责任的落实，要把安全责任再逐级分解，落实到岗、落实到人。四是建立安全责任督察督办制度，每项工作有布置，就有检查、有总结。杜绝安全责任不落实的现象发生。五要领导带头，在作风、廉洁自律、团结协作、队伍稳定等方面做出表率，做出实绩；坚持民主集中制，增强班子整体合力；坚持民主生活会制度，保证民主生活会的\'质量和效果，提高党支部的战斗力。

>三、加强学习

要通过学习提高自己的认知能力、竞争能力、应变能力、和服务水平，才能不断适应新形势对我们更新更高的要求，立于不败之地。

1、首先要学好\_理论、“三个代表”重要思想和科学发展观和社会主义荣辱观，这是做好一切工作的总纲。

2、要及时传达贯彻上级会议精神，学习各项规章制度，这是做好工作的具体要求和办事准则；今年，分公司将出台《分公司防除冰程序》、《航空信息管理程序》、《驻外基地、临时过夜站点运行管理规定》和《航空安全管理规定》等，为安全管理工作提供手册依据。飞行人员一定要强化手册意识，不断学习业务和技术，提高业务素质，增强判断和处置特殊情况的能力。

同志们，安全是一切工作的基础，我们的目标已经明确，虽然飞行安全责任重，压力大，我们一定要勇挑工作重担，正视困难和挑战，认清形势，树立度过困难的信心和决心，在分公司的正确领导下，团结和带领广大干部职工努力工作、积极进取，围绕安全中心，服务稳定大局，为实现全年目标而努力。

谢谢大家

**政务航空体系建设工作总结5**

货运保障部xx年上半年紧密围绕地服公司年初制定的工作目标和任务，以安全和服务为中心，以战略解码涉及内容为工作重点，通过制度建设、人员培训、流程梳理、内部管控等方法和措施不断提高保障水平，半年来整体安全和服务运营形势良好，各类差错大幅下降。在友和道通开航和保障航班量、货运量不断上升的同时，克服了保障资源紧张、人员不足等诸多困难，圆满完成了华航747、港龙330、大韩330、747种猪运输等大机型和重要运输保障任务，获得多方的肯定，取得了不俗的成绩，下面将从以下三个方面对部门上半年的工作进行总结：

>一、上半年重点工作开展情况

1、根据地服公司安全服务绩效分解各项指标在部门进行了进一步的细分，制定了《货运保障部安全服务积分管理制度》并上墙。部门要求各分队每月对人员积分情况进行汇总，每月进行“红旗车手评比”和“明星员工”评选，并张榜公示；

2、组织全员学习了集团和地服公司有关品牌建设的纲领性文件，并组织管理人员开会讨论研究部门子品牌，明确了以“专业、专注、专心”为核心的货运保障服务品牌内容，以“组织严密、保障迅捷”为口号的货运保障服务目标，以“安全、顺畅、快捷”为服务理念的货运保障服务品牌；

3、为更好的提高安全与服务水准，在建立部门安全风险库，安全服务案例库的同时，还制定了《“全员查找安全隐患”—以权代罚，机坪运行警示教育制度》，通过对违章当事人去纠错的处罚，使员工了解和学习了更多的机坪运行安全规则，有效提高了全员的安全意识，掌握了更多的安全风险点，从而提高了部门的整体安全裕度；

4、针对友和道通开航，配合维修厂对部门的平台车、托盘车进行了重点的.专项整治，确保了保障的顺利开展；积极配合市场部向集团行文，争取尽快配备性能更好、载重能力更高的平台车，从而提高部门的保障水平；同时为配合友和道通的保障，从搬运各分队选拔技术好、文化程度高的员工，进行重点学习和参与保障作业，提高人员专业水准；要求装卸车辆分队驾驶员每日对平板车和托盘车进行清理和整理，并在当日值班的调度员处备案；

5、建立了部门培训教室，制定了《货运保障部培训实施方案》，规定了每周三为部门培训日。xx年上半年，开展了培训共30余次，分别涵盖了《170号令》、《191号令》、《机场使用手册》、《FOD专项知识》、《消防知识》、《空防知识》、《隔离区证卡》、《机坪作业人员安全复训》，以及装卸、司机及调度等岗位的流程、应急处置、操作技能等培训，共计培训课时超过80学时；与此同时，完善并细化了以新进员工培训、转岗培训、员工在岗培训和员工复训等四个模块的培训大纲；全面清理了一次基层操作人员上岗证件，实现了全员持证上岗，有效规避了人员资质不达标的风险。

6、为更好的加强现场管理，制定了《部门管理人员跟班作业制度》，规定了部门经理级管理人员和行政管理人员每周一天轮流到一线跟班作业，让管理人员参与保障运行，让部门的前场运营保障能够更好的做到三个及时—“及时发现问题，及时报告问题，及时解决问题”；

7、在人员管理方面，年初设定了“部门重点关注对象”，并要求分队级安排班组长对重点人员重点关注，加强日常学习，多交流谈心，并建立重点关注人员日常工作表现记录，通过半年的观察和培养，这几名对象的工作表现有了大幅改观和提高；

8、针对部门人员多、设备多的特点，建立了《车辆维修申报单》制度，做到车辆维修管理心中有数，对于违规行车造成的车辆损伤，严格执行由当事人自行买单，部门维修费用从年初以来不断下降，有效控制了成本费用；同时以QC小组活动开展为契机，召开专题会议，在去年的原班人马的基础上充实人员、增强力量，形成了以部门领导牵头，业务骨干带队、全体人员参与的QC活动小组，明确了以“节油耗，促安全”为主题的QC小组工作开展目标，力争在完成全年节能减排任务的同时，取得更大的技术攻关成果；

9、部门党群工作以班组建设为核心，创建了“劲松班组”和“雄鹰班组”，通过三会一课制度，增强党员的先锋模范作用，开展了一系列的岗位练兵活动，为保障工作的顺利开展提供了重要保障。同时积极响应公司组织的各项活动，克服困难组织员工积极参与，上半年通讯报道了二十二篇，宣传了部门好人好事和工作形象。

>二、下半年重点工作推进计划

在继续巩固上半年所取得工作成果的同时，下半年重点推进的工作为：

1、配合公司分解并完善部门节能减排指标；

2、完善货运保障部服务品牌建设工作，在与公司服务品牌全面接轨的同时，突出部门特色，推行特色服务、专项服务、两点服务；建立货运保障优质服务标准，建立货运保障服务标兵示范岗；

3、在保障好友和道通全货机的同时，配合公司相关部门做好顺丰货机开航的各项准备工作，重点是人员配备，设备保养维护；

4、继续加强前场运行的管控力度，随着保障高峰的日渐临近，部门机坪运行的差错高峰也即将出现，加强员工管理，通过制度确保员工劳逸结合，不断完善奖惩机制，确保安全顺畅的渡过今年保障高峰时期；

5、持续推进周培训制度，重点进行《安全意识》、《服务意识》、《危险品复训》、《岗位操作技能练兵》、《全货机保障操作演练》、《应急情况处置》、《防隐载》等方面的培训；同时以开展QC小组活动为契机，组织全员参与QC质量小组学习，使更多的员工了解QC，掌握QC，为QC服务，使QC管理成为常态化的管理工具，从而实现与地服公司要求全面对接——在地服层面推行全员参与的全面质量管理。

6、党群工作将以创先争优为重点，在员工中推行党员“五亮”活动，设立党员示范岗、共青团员示范岗，号召部门全体人员学习张汉兵的先进事迹，加强部门宣传报道工作，在员工中选拔一批通讯报道员；

>三、需要公司支持和重点关注的工作

1、保障资源的瓶颈问题依然是困扰我部门的主要困难，由于前期被抽调出去的人员较多，后续人员的转岗、培训等工作量大、时间紧；

2、顺丰货机的开航时间临近，部门夜班人员严重不足，特别是驾驶员。既要保障作业人员不疲劳过度，同时又要保证人员力量充足，建议公司就相关问题提前规划；

3、平台车由于老化严重，虽然我部时时关注，维修厂重点保障，但机械原因造成的停摆随时有可能发生；

4、随着友和道通的货运量的提升以及特种货物的增加，托盘车数量不够，特别是二十英尺的大托盘车只有四个，目前已经在满负荷使用。

**政务航空体系建设工作总结6**

一是已完成由我单位牵头“跨境贸易”指标，营商环境、企业最容易做生意的地方、稳定公平可及营商环境建设工程中xx项任务中，xx项已完成，一项为市级长期任务，正持续推进中。二是为进一步推动口岸消费应用场景建设和现代商贸产业生态链转型升级，双流自贸区联合x海关、x双流机场海关，充分依托x空港保税物流中心（B型）政策优势和区位优势，在全川率先探索推出“前店后仓+快速配送”跨境电商新业态体验模式。

**政务航空体系建设工作总结7**

针对自己的不足之处，我先初步拟订了如下计划：1、认真总结提交时的注重事项，如改价格、算返点、确认机建燃油的正确。 2、要谨记送保险不参加积分等等。 3、做到新进客户要维护资料，生疏客户要主动给他办卡，说明办卡的好处以及我公司推出的优惠活动，在保证公司利益的前提下，切实的给客户最大的方便。 4、注重送票地点，减轻楼下派票同事的工作压力。 5、注重特价不能刷卡，每次退票的时候要仔细审核，仔细提原始记录看状态等等。为了提醒自己，我打算将此计划贴在电脑桌前以供时时参考，时时警醒！经过分析，我发现我的问题主要就是不认真，马虎大意，缺乏谨慎态度，对此光有熟悉还不够，在将来的工作中我会努力的做给大家看，尽量做到少错，不错，请大家给于监督！

**政务航空体系建设工作总结8**

20xx年河北外国语职业学院把国学教育作为一项重要的德育工作，4月4日国学教育仪式启动，其目的意义在于道德品质教育、人生观教育、爱国主义教育、学风教育、劳动教育是《中国普通高校德育大纲》规定的主要教育内容，通过实施国学教育，不仅是落实《中国普通高校德育大纲》文件精神，也使学生了解国学、继承国学、发扬国学，使中国传统文化得以弘扬，使学生的综合素养得以提升，同时也营造一个博雅、厚重、和谐的校园文化氛围。同时通过实施国学教育，使学生能够自觉地尊敬师长、关爱同学；举止文明、仪表得体；遵纪守规、勤奋好学；勤俭节约、爱护公物；知行合一、诚实守信。

酒店航空系积极响应学院号召，于学院国学教育启动仪式之时，成立酒店航空系国学教育领导小组：

组长：孙辉副组长：\_

成员：王国富、马卓、张咏红

国学教育实施对象是20xx级旅游管理和空中乘务的学生，学习指定读本是《弟子规》和《论语》。

中华民族自古以来素以重“礼仪”而著称，文化是一个民族的精神和灵魂，是国家发展和民族振兴的强大力量。在现代法治国家，从法律的高度，以民族优秀文化传统和成果为依托建设全民共有的精神家园，认识和保护文化财富，科学健康地发展文化产业，是国家发展和民族振兴的要求。河北外院酒店航空系更是注重培养服务礼仪人才。通过启动仪式以及专家的讲座，吸引学生对国

学教育感兴趣，进而让学生了解国学教育的`意义。加强国学教育，提高大学生人文素质。首先，国学教育有利用于大学生自身和谐发展。其次，加强国学教育可以培养大学生勤勉好学的学习态度。再次，加强国学教育能培养大学生诚实守信的崇高品性和高度的社会责任感。最后，加强国学教育可以培养大学生求新求变的创新精神。

在每年的新生入学之初，酒店航空系就开展一系列的文明礼仪教育和活动，目的使每位学生接受礼仪的教育与熏陶，在言行举止上以礼仪为美德，使每位学生待人谦恭温和，相互间关系融洽。20xx年新学期开始，学工办在孙书记的带领下进行了一系列的文明礼仪教育，系学生会、团总支更是围绕文明礼仪教育举办了一系列的活动。具体如下：

3月10号系学工办举行了“创建节约洁净校园，节能降耗从我做起”为主题的校园签名活动。在活动中，学生代表宣读倡议书，倡议同学们在日常学习生活中积极关注并积极参与节能环保行动。同学们则通过在议条幅上签名的方式，来表达参与节能环保活动的决心。此次活动展现出了同学们创建节约洁净校园，保护校园环境的决心，强化了同学们的环保意识。

3月25日系学生会成功举办了“传统文化在我心”辩论赛，辩论赛提升了“传统文化”对学生综合素质的影响，营造了高雅的校园国学文化氛围，弘扬“博学笃行，与时俱进”的时代精神。同时锻炼了同学们的口才，丰富了同学们的课余生活，活跃了校园气氛。

4月7日，酒店航空系“第二届相声小品大赛”成功落下帷幕，同学们将对学习《弟子规》的感悟和对外院的深情融入到自编自演的相声小品节目中，同学们对“团体以和睦为兴盛，精进以持恒为准则，健康以慎食为良药，争议以宽恕为旨要，长幼以慈爱为进德，学问以勤习为入门，待人以至诚为基石，

处众以谦恭为有理，凡事以预立而不劳，接物以谨慎为根本。”有了更深层次的理解。

4月21日，酒店航空系举行了“国学之风”宿舍文化节。各宿舍将国学之风体现于宿舍之内，例如张贴国学书法，国画，力争做到宿舍整洁，国学之风浓郁。通过此次活动，用于挖掘校园国学文化之风，以弘扬优秀传统文化教育，同时提升当代大学生对中国传统文化瑰宝的认识和了解，从而增强民族荣誉感，弘扬和培育民族精神，对加强大学生思想政治和社会主义核心价值教育起到良好的效果。

在此期间，全系10级学生参加了学院开办的国学讲堂，参加学院专家专题讲座，对每班学生班干部进行了培训。

1、每天10级各班在早、晚自习组织学生学习《弟子规》：早自习由各班团支书带领大家一起诵读学习《弟子规》，每天诵读三遍，然后学生自已背诵、揣悟、理解。“诵读、记忆”是古人学习最常用的学习方法，这种古老的读书方法经过千百年来的实践，是一个行之有效的读书方法。晚自习由学习委员带领大家一起学习《弟子规》，主要是讲解内容，帮助同学理解《弟子规》的含义。

2、通过主题班会、观看视频等形式：辅导员老师和大家一起学习《弟子规》以及各班开展集中观看于丹的《论语》讲座。每次班会都开设不同的主题，给学生讲解学习《弟子规》的内容，结合实际情况希望每位同学达到在家“孝为先”，在校尊师重教、爱护我们共同的生活和学习环境，在宿舍互相谦让、团结仁爱，同时作为服务行业专业的学生，走入社会的礼仪与修养也尤为重要。我们要让每位学生从国学教育当中得到深层次的感悟与改变，希望学习国学也有助于他们道德观、价值观的形成。

3、各班举行《弟子规》经典诵读及背诵比赛，主要是要求人人会背，人人会讲，而且能理解《弟子规》的内容，在各班掀起学习《弟子规》知识的热潮。4月22日首先在各班级进行了初赛，每班评选出前三名代表班级参加5月份系里《弟子规》经典诵读比赛。

4、在教室走廊悬挂励志语，时刻激励学生“尊师重教、诚实守信”。通过学习落实《弟子规》，我们觉得，做学生的思想工作，要比以前轻松得多，具体得多、深入得多。学生在思想、道德、情操、纪律、卫生、行为习惯和学习习惯等方面得到了全面培养，素质才能够全面提升，让学生懂得如何做人，如何做“一个高尚的人，一个纯粹的人，一个脱离低级趣味的人，一个有益于人民的人”。

**政务航空体系建设工作总结9**

根据民航局20xx年防洪抗旱工作总体部署，xx航空公司响应号召积极组织防汛抗旱工作。针对夏季多雷雨的天气特点，制定20xx年度防汛抗旱工作预案，确保了xx在此期间运行的安全、顺畅。

>一、认真做好防汛抗旱预案。

1、落实责任制。

xx成立了以运行副总经理为总指挥的防汛抗旱指挥办公室，各相关职能部门主要领导为部门防汛抗旱第一责任人。要求各部门的领导要按照责任分工，深入第一线调查研究，熟悉防汛抗旱工作，主动担负起重任，做到思想到位、工作到位。

2、提高现场保障能力。

加强对全体员工的培训，提高他们履行防汛抗旱职责的能力。提前准备好防汛抗旱器材，并存放在指定位置紧急情况下能立即投入生产保障，并准备大量的雨布，防止雨水打湿邮件和货物，制定了特殊天气下的行车路线，保证员工人身和邮件运输安全。

3、成立了防汛抗旱办公室。

办公室设在运行控制中心，日常值班工作由AOC各席位值班代表兼任，实行24小时值班，负责处理日常事务，一旦遇到问题可立即投入到防汛抗旱工作中。

>二、做好突发天气的保障工作。

1、做好雷雨天气的保障工作。

一是要保证飞行安全，根据目的地机场和备降场的天气实况和预报严格按照公司规定放行航班，遇特殊情况时加强和机组的沟通联系共同完成航班放行工作。

二是要保证地面安全，公司多次组织地面理论教育，要求地面作业人员在雷雨天气条件下要听从指挥，不能盲目蛮干，时刻把安全放在心头。

三是航班执行中防雷雨，由于我公司航班全部是夜间执行，空域相对繁忙时刻有些余地，飞行中遇到雷雨，提醒机组灵活的向空管部门申请更换高度层或者适当的`偏离航线，保证飞行安全。

2、做好防御台风工作。

一是要加强队伍建设，全面提高防御台风能力。专人实时关注台风信息，一旦台风预计要到达xx运行区域时，立即将信息反馈到防汛抗旱指挥办公室，根据实际情况制定调机或临时更改航路的决定，保证安全第一的指导方针。

二是要强化统一指挥、部门联动的防台风工作体制。

三是继续加强防台风知识的宣教工作，提高全体员工的防灾意识和自救、互救能力。

四是建立了各相关部门的台风防御工作讲评制度，及时总结经验教训，不断提高防御台风的能力和水平。

>三、防汛抗旱工作抓在实处。

1、要统一认识。

安全无小事，xx较早就制定了20xx年防汛抗旱计划，多次实施地面教学提高了全体员工防汛抗旱意识，总结以前防汛抗旱工作经验和不足，确保了汛期安全生产。

2、要认清形势。

今年防汛抗旱工作任务之重，北京雨量之多较为罕见，XX就目前的严峻形势要求各部门提前做好准备。飞行部：就现有运力汛期内准备了备份机组。机务工程部：加大航材储备，保证飞机处于适航状态。北京营业部：准备各种运输保障车辆，保证救灾物资运输。运控中心：AOC值班员24小时值守，全国各机场航行资料齐备，根据具体任务制定实施方案组织落实。

3、深入排查整治安全隐患。

汛前，各成员单位认真组织开展汛前安全检查。xx安全管理部集中开展汛期综合检查、治理工作，彻底排查防汛抗旱中存在的危险源，并适时启动SMS风险管理，将安全隐患消除在萌芽状态，保证了xx在汛期内的生产安全。

在20xx年防汛抗旱工作中公司领导齐抓共管，员工齐心协力保证了汛期运输生产安全。xx提前总结了20xx年防汛工作的经验和不足，要求各部门尽快开展防汛抗旱课题研究，把握极端性天气事件的多发趋势和应对策略。要继续开展发扬“不怕吃苦，甘于奉献”精神的优秀传统教育，提高防御自然灾害的意识和能力，为明年防汛抗旱工作打下良好基础。

xx航空公司防汛抗旱办公室

20xx年xx月xx日

**政务航空体系建设工作总结10**

我单位建立并落实局机关内部重大决策合法性审查机制，未经合法性审查的不得提交讨论，切实把公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查、集体讨论决定作为重大行政决策法定程序，将决策行为置于法治框架内。建立健全行政决策监督和责任追究制度，坚决制止和纠正超越法定权限、违反法定程序的决策行为。今年以来，上党组会议的合同均出具有法审意见。继续与观韬、致高律师事务所合作，聘用常年法律顾问，充分发挥法律顾问在重大行政决策、制度建设、推进依法行政等工作中的作用。事关经济社会发展和群众切身利益的重大行政决策、制度建设以及签订重大合同等事项，都经过了法律顾问的论证审查，并提出法律建议。截至目前，共审查《x市双流区人民政府中美创世物联科技有限公司跨境电商总部项目投资合作协议》《x省政府采购委托代理合同协议书》超过xx份。

**政务航空体系建设工作总结11**

货运保障部20xx上半年紧密围绕地服公司年初制定的工作目标和任务，以安全和服务为中心，以战略解码涉及内容为工作重点，通过制度建设、人员培训、流程梳理、内部管控等方法和措施不断提高保障水平，半年来整体安全和服务运营形势良好，各类差错大幅下降，获得多方的肯定，取得了不俗的成绩，下面将从以下三个方面对部门20xx上半年的工作进行总结：

>一、20xx上半年重点工作开展情况

1、为更好的加强现场管理，制定了《部门管理人员跟班作业制度》，规定了部门经理级管理人员和行政管理人员每周一天轮流到一线跟班作业，让管理人员参与保障运行，让部门的前场运营保障能够更好的做到三个及时—“及时发现问题，及时报告问题，及时解决问题”;

2、部门党群工作以班组建设为核心，创建了“劲松班组”和“雄鹰班组”，通过三会一课制度，增强党员的先锋模范作用，开展了一系列的岗位练兵活动，为保障工作的.顺利开展提供了重要保障。同时积极响应公司组织的各项活动，克服困难组织员工积极参与，20xx上半年通讯报道了二十，宣传了部门好人好事和工作形象。

3、针对友和道通开航，配合维修厂对部门的平台车、托盘车进行了重点的专项整治，确保了保障的顺利开展;积极配合市场部向集团行文，争取尽快配备性能更好、载重能力更高的平台车，从而提高部门的保障水平;同时为配合友和道通的保障，从搬运各分队选拔技术好、文化程度高的员工，进行重点学习和参与保障作业，提高人员专业水准;要求装卸车辆分队驾驶员每日对平板车和托盘车进行清理和整理，并在当日值班的调度员处备案;

4、为更好的提高安全与服务水准，在建立部门安全风险库，安全服务案例库的同时，还制定了《“全员查找安全隐患”—以权代罚，机坪运行警示教育制度》，通过对违章当事人去的处罚，使员工了解和学习了更多的机坪运行安全规则，有效提高了全员的安全意识，掌握了更多的安全风险点，从而提高了部门的整体安全裕度;

5、建立了部门培训教室，制定了《货运保障部培训实施方案》，规定了每周三为部门培训日。20xx上半年，开展了培训共30余次，分别涵盖了《170号令》、《191号令》、《机场使用手册》、《fod专项知识》、《消防知识》、《空防知识》、《隔离区证卡》、《机坪作业人员安全复训》，以及装卸、司机及调度等岗位的流程、应急处置、操作技能等培训，共计培训课时超过80学时;与此同时，完善并细化了以新进员工培训、转岗培训、员工在岗培训和员工复训等四个模块的培训大纲;全面清理了一次基层操作人员上岗证件，实现了全员持证上岗，有效规避了人员资质不达标的风险。

6、根据地服公司安全服务绩效分解各项指标在部门进行了进一步的细分，制定了《货运保障部安全服务积分管理制度》并上墙。部门要求各分队每月对人员积分情况进行汇总，每月进行“红旗车手评比”和“明星员工”评选，并张榜公示;

7、针对部门人员多、设备多的特点，建立了《车辆维修申报单》制度，做到车辆维修管理心中有数，对于违规行车造成的车辆损伤，严格执行由当事人自行买单，部门维修费用从年初以来不断下降，有效控制了成本费用;同时以qc小组活动开展为契机，召开专题会议，在去年的原班人马的基础上充实人员、增强力量，形成了以部门领导牵头，业务骨干带队、全体人员参与的qc活动小组，明确了以“节油耗，促安全”为主题的qc小组工作开展目标，力争在完成全年节能减排任务的同时，取得更大的技术攻关成果;

8、在人员管理方面，年初设定了“部门重点关注对象”，并要求分队级安排班组长对重点人员重点关注，加强日常学习，多交流谈心，并建立重点关注人员日常工作表现记录，通过半年的观察和培养，这几名对象的工作表现有了大幅改观和提高;

9、组织全员学习了集团和地服公司有关品牌建设的纲领性文件，并组织管理人员开会讨论研究部门子品牌，明确了以“专业、专注、专心”为核心的货运保障服务品牌内容，以“组织严密、保障迅捷”为口号的货运保障服务目标，以“安全、顺畅、快捷”为服务理念的货运保障服务品牌。

>二、20xx下半年重点工作推进计划

在继续巩固20xx上半年所取得工作成果的同时，20xx下半年重点推进的工作为：

1、在保障好友和道通全货机的同时，配合公司相关部门做好顺丰货机开航的各项准备工作。

2、完善货运保障部服务品牌建设工作，在与公司服务品牌全面接轨的同时，突出部门特色，推行特色服务、专项服务、两点服务;建立货运保障优质服务标准，建立货运保障服务标兵示范岗;

3、配合公司分解并完善部门节能减排指标。

**政务航空体系建设工作总结12**

按照南航统一部署，今年作为南航的“安全生产年”，为了将此项工作得到较好的落实，南航先后下发各类文件要求，\*\*客舱部下发36号《关于下发《客舱部“安全生产年”活动方案》的通知》，我室及时组织全员学习相关文件要求，认真按照文件的要求扎实开展工作，注重实效，“安全生产年”第一季度开展的管理工作如下：

一、首先狠抓干部的思想认识，做到干部先学习文件精神，掌握文件的精神和要求，严格按要求分步骤逐一落实“安全生产年”的各项工作。

二、在抓好日常管理的同时，按照“安全生产年”的总体要求，突出重点，突出抓好“三项行动、三项建设、四个责任”消除客舱管理中的安全隐患，解决存在的突出问题，在客舱

系统中建立牢固的安全管理网络。

三、第一季度我室按照南航\*\*公司在2月份“安全培训月”统一要求，对培训月的工作进行了统一部署，分别根据工作实际，对勤务保障的安全培训工作进行落实和部署，根据工作实际分成两大块进行落实：即：工作性质的`要求，分为场内、场外。分别制定培训计划，并根据培训计划抓安全培训学习和考核工作，勤务内场依照《勤务保障手册》制定了培训内容和培训要求。

1、勤务场外：制定学习计划，分别根据计划落实安全培训工作，在2月份分别对200多人次，每人完成培训课程远远超过6个课时。分别对新近人员、司机、库房管理人员培训效果比较好。

2、勤务内场：制定了人员学习计划，并按照计划逐一落实培训工作，共培训400人次左右，培训成绩合格。

3、勤务内场：按照要求制定《勤务保障手册》的学习培训计划，并结合实际专门制定培训内容，分别利用三天的时间对全员进行了培训。并组织考试，通过培训和考试，使全员对安全工作的要求和实际操作起到了积极促进作用。

四、制定了全年的安全管理措施，结合实际需要，对勤务室全年的安全管理工作进行了规划。

五、为了保障安全管理工作顺利，我们结合公司开展的sms管理体系，结合《sms的核心功能》及《安全管理体统sms》资料对全员分别进行了为期20天的学习、宣贯。使全员了解和掌握了sms的核心功能。

通过南航“安全生产年”的总体部署，我室在一季度对全员加大了安全培训、学习力度，使全员的安全意识和责任意识有了明显的提高，对我室全年安全管理工作起到的积极的推动作用，也为我们能够顺利实现09年的目标打下了坚实的基础。

**政务航空体系建设工作总结13**

20xx年结合科室职责与各项工作，精诚团结，上下一心，共同面对全球疫情对各方面造成的不利影响，及公司“过渡期”中出现的种种困难，安全员标准与训练室立足本职工作，勇于探索，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，在科室只有四人的情况下，紧密配合公司的安排，卯足精神、踏踏实实地为公司做事，较好的完成了各项工作任务。以下是20xx年工作总结报告：

>一、工作情况

安全员标准与训练室是一支只有“四个人”的队伍，本年度两名科员的突然离职，对科室的工作造成一定冲击，但在困难面前我们从来不缺乏战胜困难的勇气和决心。20xx年以来我们与公司、部门共同面对新冠肺炎疫情带来的各种冲击及困难，但是不管现状如何艰难，我们都能坚守自己岗位职责，以饱满的精神状态应对，保证工作不疏忽、无漏洞，迎接各项内外检查不“捅娄子”，不添乱，保证正常生产运行需要，给公司也给自己交出一份满意的答卷。其中：

（一）安全员资质训练工作

1.安全员日常训练

我司现有局方教员7名，截止10月14日，共完成训练小时8768小时。

因今年受疫情影响，航空安全员日常训练、定期训练等培训工作不能正常开展，训练模式受限，遵照局方要求，日常训练采取教员线上授课形式进行，人员分配采用小组模式，教员为组长，固定组员，在做好疫情防控的同时将日常训练工作高质量完成。为使训练效果得到优化训练每次组织4小时，教员将课件授课完成后留给学员足够时间去“消化”今年新版训练大纲正式开始实行，为进一步落实新版《安全员训练大纲》的训练要求及考核标准，为全体安全员奠定良好的理论知识基础，标准与训练室组织进行钉钉线上答题强化训练方案截至10月15日共组织十五期，主要根据民航局公安局下发的《空防理论知识基础题库》9500道基础题。分为单选、多选、判断题三种题型，通过钉钉线上每10天发布随机50道题，答题时间30分钟、答题次数不限，成绩达到60分为及格、总分100分，全体安全员积极认真参与答题，强化训练效果显著，全体安全员的理论知识水平均有较大程度的提升，每期考核成绩呈上升趋势，安全员成绩的提升是对我们工作最大的认可。

为避免日常训练出现占用安全员休息期的情况出现，参训人员统一由标准与训练室负责报送安保资源管理室进行编排，然后标准训练室将名单通知给各教员，教员对组员再次重新确认，训练小时由训练专员进行统计，训练工作交叉的管理模式，使安全员日常训练工作能够顺利进行。

另外，在安全员日常训练管理方面，安排教员利用KEEP手机APP进行布置训练任务，要求队员在做的过程中拍摄短视频，并反馈教员，教员将训练情况及训练电子台账反馈至训练专员处并汇总，各小组进行反馈内容比拼，充分利用电子技术手段辅助工作，提高管理效率。其次，为加强训练质量的监控，安全员标准与训练室利用微信、电话等方式不定期进行训练内容及队员掌握情况的抽查，例如要求队员将伸缩警棍击打动作、拳腿法击打移动靶动作拍摄短视频，予以检验。

在各地疫情逐渐得到控制的情况下，为使安全员体、技能，理论在疫情的冲击下能够更好的恢复第四季度训练模式采用线上线下融合进行，线下采取以考代训练的模式，每个训练日对安全员进行体能测试，并增加处罚机制，以不合格就停产和减少加入运行的严格管理模式，提升安全员整体体能素质，养成自觉训练的良好氛围。为达到更好的训练效果。

2.安全员执照签注考核准备工作

为落实安全生产月、全面复工复产等举措，全面迎接20xx年度的安全员年终考核工作，疫情期间，标准训练室精心策划，启动《保卫部航空安全员“奋战三个月”强化训练方案》，计划用三个月的时间，利用有效的刺激、立体化的培训、严格的管理手段、激励手段、切实提高安全员专业水平，并在7月对部分安全员进行了摸底测试，既为摸索考核流程、制定考核规范，又为每名安全员都及时敲响了警钟，为后期正式考核工作的开展奠定良好的基础。

3.客舱应急训练工作

20xx年共组织七期客舱应急复训（CET），参与复训人数共47人，因疫情的冲击下各项训练工作均受到一定的阻力，各项训练工作无法将人员集中到一起进行培训，20xx年的客舱应急训练工作只有改变原来的训练方式，采取网络培训的方式进行，由教员开展直播授课，学员居家线上学习，授课期间学员直接与教员交流在线答疑。

4.教员复训工作

20xx年我司共有1名教员参加局方教员复训，培训院校为西南航空职业技术学院，并顺利通过考试，教员复训期间严格要求自己，刻苦训练取得良好成绩，给其他安全员起到了良好的带头作用。

5.训练器材采购及西安基地健身房设计方案

新版安全员训练大纲下发以来，20\_年12月科室就已经完成各类器材的采购报批程序，但由于资金问题，直到20xx年7月28日打款，8月器材陆续到达西安、长沙，9月到达哈尔滨，投入训练。

为配合公司整体搬迁西安计划，总裁指示将在西安基地为安全员筹建一处健身房，为安全员日常训练提供高品质训练场地。安全员标准与训练室为节约成本，结合现有器材，及满足《航空安全员训练大纲》各类考核项目的要求，考察多家商业健身房的设计理念，特制定西安基地健身房筹建方案。

6.波音、新舟客舱应急培训工作

为保障波音机型人员充足，9月26日-10月16日期间，委托客舱与地面服务部在天津飞安培训中心完成两批次共9名安全员波音机型客舱应急培训工作。另，在9月28日-29日，完成两名安全员学员的新舟机型客舱应急初始培训。

7.其他培训工作

20xx年紧急医学复训参训人员共76人次，危险品复训55人次，安保培训32人次。

（二）各类手册修订

20xx年初，根据关于印发《飞行中机组成员安全保卫职权释义及适用工作指南》的内容对《安全员执勤手册》进行修订，期间，安全员标准与训练室将文件认真解读，分发各业务部门，积极沟通落实文件要求，自文件下发执行之日起，各部分按照文件要求执行，落实驾驶舱保护及《建议单》工作要求，同时开展手册修订。期间，结合CCAR121-R6版的实施，波音机型执勤环境的复杂、多样性，完善机上处突程序、执勤规范用语、谈判技巧、沟通英语等方面，直至20xx年7月13日报批生效，于20xx年9月19日下发至各基地，20xx年9月24日完成全员手册变更，并回收旧执勤手册。

根据局方新版《安全员训练大纲》要求，修订我部《安全员训练大纲》、《安全员技术级别与晋级流程管理规定》保持各类资质训练内容、考核内容与局方要求同步，进一步推进航空安全员职业技能鉴定工作。

根据航空安全员执勤器械使用及管理中存在的漏洞，及时修订管理办法，完善执勤记录仪机上使用要求及影像资料管理要求。

按照公司整体机构编制要求，修订科室管理手册，重点对其中日常工作、特殊工作及重点工作的细分和梳理，更针对安全员教员、安全员检查员的职责及日常工作管理进行规范，保持各项奖惩规定与公司一致。

（三）安全员学员带飞及安全员晋级工作

1.安全员学员带飞情况

20xx年因疫情影响，公司航班数量少、带飞教员力量分散、人员调动不便等原因给航空安全员带飞工作增添工作难度，造成部分安全员学员带飞延期。目前保卫安全员学员为12人，新舟机型为：7人、波音机型：5人，均已完成实习带飞及实习考核签注，等待公司办理入职后投入生产

另为保障波音机队的发展需要，预计将在年末，完成4名波音安全员的机上检查工作，并努力完成9名新舟转波音安全员的培训及带飞检查工作。

2.安全员晋级工作

安全员晋级工作，受到疫情及停航的影响，20\_年晋级工作直至20xx年6月才陆续恢复，为落实公司人才储备发展战略，所有安全员认真学习，奋力拼搏，表现优异者和符合晋级标准安全员，公司决定予以晋级，本次晋级是公司组建以来规模最大的一次，可以看出公司对安全员的极度重视，本次符合晋级标准人员共21名，其中一级安全员晋级二级安全员的人员有13名，三级安全员晋级资深安全员有8名，目前，已经晋级完成的人员有9名，其中1名待机上检查，6名待理论补考，5名因疫情期间在克拉玛依执勤暂时未考。后续科室将利用年终考核为契机，调取考核成绩，为考核成绩通过人员安排后续晋级流程，切实落实晋级管理办法。

（四）执照办理以及个人技术档案工作

局方恢复执照办理相关工作后，办理安全员执照的注销及签注工作，包括：

（1）完成12名安全员学员实习考核签注工作；

（2）已离职人员（包含1名执照失效人员）已报公司文件交由华北局进行执照注销程序的8名，另有2名办理中；

（3）两名已完成初任训练安全员学员为其办理航空安全员执照，目前材料已递交华北局，执照办结之后将对两名安全员进行至少60小时的机上带飞及机上检查，并完成实习考核签注工作。

安全员个人档案工作繁杂，本年度持续完善安全员个人技术档案工作，更新其中训练档案、有效证件、飞行时间、各类奖惩、考核成绩等内容，同时更新民航局执照管理系统资质信息，以及公司排班系统各类资质的有效录入及监控工作；

（五）跟班检查工作

为确保执勤航班质量，安全员标准与训练室委派安全员检查员自20xx年1月1日至10月10日对航空安全员进行机上跟班检查共计40次，分别为：一月8次、二月9次、三月4次、四月1次、五月4次、六月5次、七月3次、八月5次、九月1次、十月十日0次，所有被检查人员均合格。

（六）执勤器械管理

标准与训练室主要负责执勤器械相关保障工作，因部分器械老化损坏严重，20xx年共采购30面反光镜及30块记录仪电池分别发往：克拉玛依（24块电池）、天津（6块电池）、西安（10面反光镜）、长沙（10面反光镜）、哈尔滨（10面反光镜），根据各基地器械损坏情况不同，收到报修单共计24份，分别为：天津2份、西安7份、克拉玛依11份、长沙3份、哈尔滨1份，其中天津、西安均已记录仪老化原因无法维修，又因公司经济状况无法更换，待公司经济好转后申请采购更换，其余克拉玛依、长沙、哈尔滨均已维修更换分别为：

（七）钉钉线上学习及培训

1.钉钉理论考核系统

利用疫情居家时间，科室员工齐文娟自发的将航空安全员理论试题库共计9000于题制作成钉钉考核系统格式，将试题导入钉钉试题库。钉钉考试系统的建立，为后期强化安全员理论库学习，提供了良好的支撑，后续完成强化理论“刷题”训练共五期。

2.钉钉线上培训

疫情期间，配合工作开展“学习日”活动，安全员标准与训练室组织承担多期培训工作，在强化保卫部专业知识的同时，提高科室人员、局方教员的业务水平，培训内容包含安全员行业涉及规章、民航局下发各类文件、训练大纲、体能项目、技能项目、谈判技巧、异常行为识别、爆炸物处置等全方面的专业知识。另外，还解决一些重点工作的开展的难题，包括以下内容：

（1）关于执勤记录仪检查问题汇总、工作要求及执勤工作视频的学习；

（2）航空安全员体技能学习及理论测试；

（3）20xx年夏秋季换季培训及20xx年冬春季换季培训；

（4）《疆内航线执勤标准》及《执勤手册修改重点摘要》；学习；

（5）新版《航空安全员执勤手册》重点摘要学习及测试。

>（八）接受检查

20xx年截止10月，接受公司内部质控检查、安全管理部检查、以及天津\_空防处检查，检查中针对安全员日常训练、各类资质培训、以往台账保管等多项专项检查，均未出现违规现象。

>二、20\_年重点工作计划

1.关于日常训练：

（1）加强日常训练管理

根据新版安全员训练大纲的要求及内容，结合疫情防控形式，20\_年的日常训练工作开展不确定性因素还很大，但就民航局公安局大力改革，为航空安全员职业建章立制的决心下，标准训练室将结合疫情要求，进一步有针对性的开展日常训练工作，制定针对新项目训练计划，并具备可操作性、目标性强、科学性强的特点，一切从提升能力出发，以考核项目达标为目标，踏踏实实，提升安全员整体素质。

（2）加大教员管理力度

20xx年两位教员考核工作中出现的违规现象，以及对训练工作造成的恶略影响和不良后果，将成为一座丰碑，时刻警醒着每一位教员，20\_年的教员管理基调，将在本年度的教员复训中商定，并以宣誓的形式让教员铭刻于心，相互监督、共同遵守。

其次，加大审核力度，通过抽查队员反馈，对训练质量严格审查，杜绝训练中出现不按大纲进行、不负责、“老好人”的现象发生，一旦发现严格按照管理手册进行奖惩。

（3）采取区别对待原则

对安全员的体、技能及理论进行统计归类，按照层次进行划分，对不合格人员进行停产强化训练，对自觉训练且成绩优异的.人员以多飞行、外派过夜的形式进行奖励，鼓励安全员提升自律能力。

（4）安全员训练保障

在公司搬迁后，把天津基地训练器材搬到西安继续使用，在西安建成安全员训练专用场地，不断提高安全员保障水平。同时，努力向公司申请，为安全员配发训练服装，有效提升安全员作风建设。

2.机上检查及执勤标准

（1）机上检查要改变

因安全员机上检查是透过表面看问题的重要手段之一，我们要加强安全员机上检查的方向感、内容性，并按季度制定目标及检查内容，覆盖多层次实战内容，并主要针对易发生、难处理事件作为主要考核目标，加强航空安全员机上处突能力及法律法规的要点掌握情况，实时抓住队伍缺点，着重训练，避免事出而无解。更要避免检查流于形式，以结果为导向，在检查过程中，不论业务能力方面或履职责任心问题，出现问题必须上报。

（2）执勤记录仪使用情况检查

随着公司波音机队规模不断扩大，参与波音机型人员增多，执勤检查工作必须加大力度，配合质控室增加记录仪影像检查工作，发现违规问题及时反馈相关科室进行整改，绝不姑息。

3.安全员资质工作

根据公司搬迁计划，安全员标准与训练室将按照局方要求对安全员资质文件进行备案，并对现有安全员进行持续资质排查，保证资质有效确保运行。

4.科室人员扩充

因部门机构编制变更，后续将按照新下发的机构编制，扩充科室人员，人员到岗后积极组织培训，以老带新，落实岗位职责及分工，做到各司其事，科室工作有序开展。

5.安全员队伍扩充

根据公司飞机引进计划，20\_年还将为安全员队伍引进新的人才，作为业务部门，将建议公司在招聘条件中优先选择退伍军人，或在\_、武警部队等特殊兵种中进行招聘，以适应安全员行业整体素质要求，同时提升我司安全员品质。

>三、存在的问题和打算

在以后的工作中，我们将加强自主管理的意识，加强理论和业务学习，不断提高业务水平，使我们的工作达到一个更高的层次，对自己要高标准、严要求，能够独立完成各项工作，有问题积极与领导进行交流，出现工作上和思想上的问题及时汇报，使我们的工作能够更加完善，只有这样才能进一步提高工作的效率。

1.保证安全生产，我们将紧跟公司步伐，深化开展“安全生产月”活动，增强自身“三个敬畏”意识，压紧压实安全生产责任，着眼业务流程，学规章、懂手册、遵程序，深入排查本职岗位工作，严防疏漏，排除各类隐患，筑牢安全防线，努力发扬工匠精神，强化工作作风建设。

2.坚持做好公司“三基”工作，随着公司逐步的复工复产，疫情的有效控制，培训工作有序进行，下半年在疫情得到控制的地区开始采取线上线下“双管齐下”的方式去开展各项培训来达到更好的效果，坚持“三基”“三严”的方针，将基本理论、基本知识、基本技能的各项培训做到严格要求、严密组织、严谨作风。

工作中发现不足，并寻求到合适的解决途径。在平凡普通的岗位上，只要都有爱岗敬业的行动，必将成为公司及部门发展壮大的坚实基础。从严要求自己，做好各项工作，提高个人存在贡献值。因为公司的发展与成功，不仅是一个公司的成功，更是我们每一个员工的成功，只有公司更好的发展，才有员工发挥的舞台，才能尽情发挥个人的才华，实现个人与部门与公司的共发展！

**政务航空体系建设工作总结14**

\*\*年，运行指挥中心在地服公司领导班子的坚强领导下，团结一心，勇挑重担，不断创新，紧紧围绕地服公司\*\*年工作的总体思路和中心工作来开展运行指挥中心的安全服务工作，在大机型保障、航班监管、、航延保障、专机保障、生产数据统计分析、指挥协调资源调配的龙头作用发挥等方面均取得了较好成绩。现汇报如下：

>一、夯实安全管理基础，提升运营品质

安全生产是运行指挥中心工作的生命线，今年运行指挥中心的安全绩效考核KPI目标中，三类安全差错为1起，四娄安全差错为6起，指挥责任三类安全差错及机坪车辆擦碰事件均为否决指标。为落实安全绩效考核指标，主要抓了以下几个方面的工作：

1.加强培训。将员工岗位业务培训与安全意识教育结合起来，丰富晨会、周例会每月两次全员培训大会的培训内容，通过航空公司差异化业务规定学习、岗位风险识别与风险管理、典型案例分析、员工现身说法等多种形式来强化培训效果。

2.安全责任落实到人。将安全绩效考核指标分解到分队、再由分队分解到岗位，将安全目标落实到岗位，要求员工知晓率达100%。针对重点人物，由分队长和分管领导进行一对一谈心和帮扶；针对重点航班保障，班子成员进行跟班作业。

3.梳理和优化业务接口流程。针对华航大机型保障涉及到的外部接口流程，如：货站货物预配结载时间、装卸机单的填写与交接、行李集装箱数量的确定分别货站和货保部进行了沟通和协调，明确了作业时间接点和交接模式，优化了大机型保障作业流程，确保了华航保障工作的顺畅。

4.加强监装监卸和航班现场监管职能。目前，监管队伍已达18人，通过系统的岗前培训，严把监管员资质关，以确保每一名监管员都能达到对保障航班实施监管的要求。现阶段监管队伍已对重点航线、货物多的航班实施监管，监管覆盖率达80%，待新进员工通过3个月岗前培训并经考核合格后，实现对航班100%监管。通过航班监管，监管员能够对现场保障情况及时纠偏及时补漏，同时将保障中的存在的问题通过周讲评会及其它形式及时反馈给相关部门，促其改进，以达到提升航班保障品质的目的。

5.将SMS管理融入到岗位操作中去。配载岗位、司机岗位、调度岗位、监管岗位分别梳理中工作可能出现的安全风险，提炼出岗位安全关键控制点，制做成《岗位风险识别卡》，让员工坚持佩戴、提醒员工时刻谨记安全风险控制点。同时加强风险管理，建立风险源库，完善安全风险应对措施。截止到6月中旬，共制定应急处置预案四起，有效降低了航班保障作业中的风险，提升了运营品质 。

6.努力发挥指挥协调资源调配的.龙头作用。建立多方位立体监管体系，为地服公司前场安全服务运营保驾护航。商调室成立了以“充分发挥商调的龙头作用，全面掌握航班保障进度，科学指挥，提升运营品质”为课题的“CPU”班组创建活动。努力建立航班监管队伍的现场监管、监控电子屏的实时监控、商调席位的随时监听三者结合的多方位监管体系，有效监控运行保障过程中的安全服务差错，充分发挥协调、指挥功能，切实提升安全裕度、服务质量和运行效率。

截止到6月中旬，运行指挥中心安全工作基本正常，仅发生四类安全差错1起，按时间进度来考核，未超过安全绩效考核目标值。

>二、对标运行、规范操作，提升服务品质。

今年，运行指挥中心的服务绩效考核指标为：四类服务投诉和服务差错4起，外部旅客满意度为优秀。运行指挥中心紧紧围绕“中国服务”安全、顺畅、便捷、高效、贴心、愉悦的核心理念，严格对标运行、规范操作，不断改进影响旅客满意度测评的服务短边，努力提升服务品质。具体做法有：

1.全面对接CAH航空地面服务标准。将CAH航空地面服务标准按保障进程制做成航班保障进程控制单，要求各保障岗位严格按标准来未完成值机、登机下客、配载、送舱单、行李送达等工作。同时，航班监管员严格按航班保障进程控制单来对航班保障作业进行监管，对违规作业行为予以制止并按信息通报要求予以上报。

2.成立航延服务小组，做好航延旅客保障工作。商调室承担航延服务小组的后台信息协调分组职责，积极主动通报航班信息，积极主动沟通和协调相关部门及航空公司，力争合理的航空公司补偿政策，安排合适的食宿服务，尽量满足旅客需求，确保航延工作顺利开展。截止到6月中旬(第24周)，共保障延误航班1327个，安排旅客餐食34615份、旅客住宿4914间。航延保障工作受到翔鹏来函表扬。

3.优化岗位流程，提高工作效率。配载室在人员未增加的情况下，对流程再造后新增加的座位控制业务进行了吸收并优化，随着航班量的增加，配载业务量和座控业务量同步增长，配载室通过岗位流程优化、提高劳动效率、调整排班等措施，缓解了配载员岗位人员紧张的矛盾，实现了座控业务的顺利划转和平稳过渡。

4.积极推进“舱单上传”技改项目。为进一步缩短纸制舱配载舱单送单时间，提高航班保障效率，节约人力成本，配载室认真研究航空公司舱单上传作业模式移植到机场地服代理人的可能性，并与

民航数据公司(ADCC)公司进行了多次沟通，形成了地服公司开展“舱单上传”技改项目的可行性报告。下一步，配载室将积极协调相关部门，努力推进此项工作。

>三、做好压降可控成本、节能降耗工作。

运行指挥中心今年可控成本预算额度仅为万元。尽管完成难度大，运行指挥中心仍严格执行地服公司各项内部管控制度，将部门可控成本进行层层分解至各分队，严格执行预算，对部分办公用品实行以旧换新的管理措施；建立油卡使用交接制度，加强车辆用油管理，明确行政助理为责任人。

>四、扎实推进战略解码工作。

为落实集团公司战略解码的对接落地工作，将“第三场仗:深化流程再造，提高运营品质”分解成11个细化工作措施(在地服工作措施总表中序号为18-28)，运行指挥中心现正按进度落实各项工作措施。

对接口流程进行动态管理。至五月底已对《航班保障时间标准》、《国际航班货邮行保障流程》、《航班保障标准》、《司机接舱单流程》、《货物入库流程》、《监装监卸及清仓流程》、《监管工作作业指导书》、《国际货的交接流程》、《大机型操作保障流程》、《关于备降航班清舱及相关工作的规定》10个流程进行了梳理，其中再造了1个流程《旅客延误补偿款的操作流程》，通过梳理，完善了各部门的业务流程，并形成业务手册。

工作中需要解决的问题：

1、经营考核指标需调整。\*\*年实际发生的可控成本总额为20万，\*\*年预算为万。考虑到新增设了两个分队(监管室和统计室)共计12人，人员同比增加了40%，申请增加费用5万元。

2、对岗级进行调整。随着地区和国际航班的增加，国际配载

工作量也相应增加。考虑到国际配载与国内配载有着很大差别(如对英语要求高、外航都有自己的配载系统)，建议在岗薪级别中增设国际配载岗，以体现与国内配载岗的区别，充分调动配载员对华航及其它国际航班配载工作的积极性。同时做好国际配载岗的人员储备工作。

**政务航空体系建设工作总结15**

一年时光转眼逝去，我依然还很清晰地记得刚进入浦东航线部a330&340机电一组时的情景，在起初阶段，由于环境还比较陌生，我还没有习惯，有些茫然，随着时间的磨合，我也渐渐适应了这个环境，开始循序渐进地融入其中，也慢慢熟悉了组里的工作流程和规范要求。这是一个和谐优秀的团队，大家都十分友善，并且互帮互助，形成了一个很好的氛围，使我在工作和生活中都很舒心，这对我的成长起了很大的积极推动作用。

起初是从借工具开始，跟着师兄们一起，他们告诉了我如何借工具，要注意点什么等等，首先要了解针对不同的工作（航前、短停、航后）借的常规工具，要借相应的机型的前轮转弯销，借工具时，一定要看清工具在适用范围内，没有损坏的情况等，要严格落实“三清点”制度，不得有半点马虎大意，记录一定要清晰，计量工具和常规工具不要混写在同一本本子上，计量工具应写在计量本上，一定要等工具间管理员核对并签字后拿走，还工具时也一样。

在工作中我也慢慢体会到在岗前培训时，授课老师对我们说的“机务精神”（特别能吃苦，特别能战斗，特别能奉献）和机务的“三老四严”精神。机务精神是机务行业文化的灵魂，是机务人员所拥有的相对稳定的群体心理定势和精神状态，是机务人员整体面貌、水平、特色、凝聚力、感召力以及创造力，生命力的体现。机务精神是几代机务人艰苦卓绝的奋斗。优秀的工作精神为我们新一代机务人员在潜移默化中受到感染，从而健康成长。机务工作要求严谨笃行，不仅是机务人员做好维修工作必须具备的基本态度，也是机务职业的特性与使命的必然要求。严谨笃行要求我们都要忠诚老实，要做老实人，说老实话，做老实事，反对隐瞒差错，反对想当然，反对图侥幸。严谨笃行要求机务人员的言行举止和内心思想相一致，在工作中必须严密谨慎，并养成诚实守信，认真周到，严谨踏实，一丝不苟的优良维护作风，才能保证飞行安全。

刚开始从勤务工作开始，勤务工作虽然说有一些枯燥，但有时也能从中学到一些知识。在擦拭镜面的工作中，时常需要近距离地接触起落架，从中我了解到起落架的一些作动筒的名称和作用。在平时有空时，师兄们也常常带着我一起巡视飞机，同时耐心地对我讲解飞机外表上的一些部件的名称和它们的作用，这都让我对飞机有了更深一步的了解。随着工作时间的推移，我也慢慢知道了起落架安全销放置在驾驶舱的哪个位置，也知道了如何插安全销，也知道了如何加滑油，加idg滑油，加液压油、如何开货舱门并知道如何检查和需要检查些什么、如何给轮子充气、如何放水等，慢慢地我也由师兄领着进入客舱做内部了，教会了我如何换顶灯、禁烟灯、343的阅读灯等，刚开始时手法一点也不熟练，经过多次练习之后也慢慢熟练了。经过了一两个月，我对飞机也有了一定的了解，在通过大家的互相交流，我也知道了不少东西，例如货舱门是由黄系统液压供压，起落架舱门收放是由绿系统液压供压，停留刹车是由兰系统液压供压，正常刹车是由绿系统液压供压。起落架舱关闭须打泵；滑油检查要在发动机关车5-30分钟内；a330-300和a330-200的区别（a330-300无机组休息室和中央油箱，并且静压孔不等距）。航行灯左红右绿尾白：尾白灯左侧为1号位，右侧为2号位；左红右绿灯外侧为1号位，内侧为2号位。两侧频闪灯也在灯罩里，尾部频闪灯变压器在apu舱门内。

时间的步伐在前进，我也不断地在前进，也开始独立做些事情了，责任也多了一分，总希望要做好，我也慢慢戴耳机送飞机了，与机组和旅客挥手告别的`那一瞬间，我感觉无比自豪和开心。现在也可以独立换轮子了，也可以独立做内部了，也知道了驾驶舱里许多计算机的功能等等，还有很多······，随着时间的推移，我相信我会了解更多的东西，使自己逐步地成长。

在组里的生活越来越开心了，在闲暇之余，大家一起聊聊天，真是其乐融融。回忆难忘的事情，讲讲以前，谈谈现在，非常有意思。在加上今年09年员工进来，给我们组加注了新鲜的血液，也成为了一股新生的力量。

在以后的日子里，我会不断进取，充实自己，培养自己的优良作风，一丝不苟的工作态度，逐步完善自己，做一个合格的机务人。

**政务航空体系建设工作总结16**

20xx年上半年，运行指挥中心在地服公司领导班子的坚强领导下，团结一心，勇挑重担，不断创新，紧紧围绕地服公司20xx年工作的总体思路和中心工作来开展运行指挥中心的安全服务工作，在大机型保障、航班监管、、航延保障、专机保障、生产数据统计分析、指挥协调资源调配的龙头作用发挥等方面均取得了较好成绩。现汇报如下：

>一、夯实安全管理基础，提升运营品质

安全生产是运行指挥中心工作的生命线，今年运行指挥中心的安全绩效考核KPI目标中，三类安全差错为1起，四娄安全差错为6起，指挥责任三类安全差错及机坪车辆擦碰事件均为否决指标。为落实安全绩效考核指标，主要抓了以下几个方面的工作：

加强培训。将员工岗位业务培训与安全意识教育结合起来，丰富晨会、周例会每月两次全员培训大会的培训内容，通过航空公司差异化业务规定学习、岗位风险识别与风险管理、典型案例分析、员工现身说法等多种形式来强化培训效果。

安全责任落实到人。将安全绩效考核指标分解到分队、再由分队分解到岗位，将安全目标落实到岗位，要求员工知晓率达100%。针对重点人物，由分队长和分管领导进行一对一谈心和帮扶；针对重点航班保障，班子成员进行跟班作业。

梳理和优化业务接口流程。针对华航大机型保障涉及到的外部接口流程，如：货站货物预配结载时间、装卸机单的填写与交接、行李集装箱数量的确定分别货站和货保部进行了沟通和协调，明确了作业时间接点和交接模式，优化了大机型保障作业流程，确保了华航保障工作的顺畅。

—--加强监装监卸和航班现场监管职能。目前，监管队伍已达18人，通过系统的岗前培训，严把监管员资质关，以确保每一名监管员都能达到对保障航班实施监管的要求。现阶段监管队伍已对重点航线、货物多的航班实施监管，监管覆盖率达80%，待新进员工通过3个月岗前培训并经考核合格后，实现对航班100%监管。通过航班监管，监管员能够对现场保障情况及时纠偏及时补漏，同时将保障中的存在的问题通过周讲评会及其它形式及时反馈给相关部门，促其改进，以达到提升航班保障品质的目的。

——将SMS管理融入到岗位操作中去。配载岗位、司机岗位、调度岗位、监管岗位分别梳理出工作可能出现的安全风险，提炼出岗位安全关键控制点，制做成《岗位风险识别卡》，让员工坚持佩戴、提醒员工时刻谨记安全风险控制点。同时加强风险管理，建立风险源库，完善安全风险应对措施。截止到6月中旬，共制定应急处置预案四起，有效降低了航班保障作业中的风险，提升了运营品质 。

努力发挥指挥协调资源调配的龙头作用。建立多方位立体监管体系，为地服公司前场安全服务运营保驾护航。商调室成立了以“充分发挥商调的龙头作用，全面掌握航班保障进度，科学指挥，提升运营品质”为课题的“CPU”班组创建活动。努力建立航班监管队伍的现场监管、监控电子屏的.实时监控、商调席位的随时监听三者结合的多方位监管体系，有效监控运行保障过程中的安全服务差错，充分发挥协调、指挥功能，切实提升安全裕度、服务质量和运行效率。

截止到6月底，运行指挥中心安全工作正常，仅发生四类安全差错1起，按时间进度来考核，未超过安全绩效考核目标值。

>二、对标运行、规范操作，提升服务品质。

今年，运行指挥中心的服务绩效考核指标为：四类服务投诉和服务差错4起，外部旅客满意度为优秀。运行指挥中心紧紧围绕“中国服务”安全、顺畅、便捷、高效、贴心、愉悦的核心理念，严格对标运行、规范操作，不断改进影响旅客满意度测评的服务短边，努力提升服务品质。具体做法有：

全面对接CAH航空地面服务标准。将CAH航空地面服务标准按保障进程制做成航班保障进程控制单，要求各保障岗位严格按标准来未完成值机、登机下客、配载、送舱单、行李送达等工作。同时，航班监管员严格按航班保障进程控制单来对航班保障作业进行监管，对违规作业行为予以制止并按信息通报要求予以上报。

成立航延服务小组，做好航延旅客保障工作。商调室承担航延服务小组的后台信息协调分组职责，积极主动通报航班信息，积极主动沟通和协调相关部门及航空公司，力争合理的航空公司补偿政策，安排合适的食宿服务，尽量满足旅客需求，确保航延工作顺利开展。截止到6月中旬(第24周)，共保障延误航班1327个，安排旅客餐食34615份、旅客住宿4914间。航延保障工作受到翔鹏来函表扬。

优化岗位流程，提高工作效率。配载室在人员未增加的情况下，对流程再造后新增加的座位控制业务进行了吸收并优化，随着航班量的增加，配载业务量和座控业务量同步增长，配载室通过岗位流程优化、提高劳动效率、调整排班等措施，缓解了配载员岗位人员紧张的矛盾，实现了座控业务的顺利划转和平稳过渡。

积极推进“舱单上传”技改项目。为进一步缩短纸制舱配载舱单送单时间，提高航班保障效率，节约人力成本，配载室认真研究航空公司舱单上传作业模式移植到机场地服代理人的可能性，并与民航数据公司(ADCC)公司进行了多次沟通，形成了地服公司开展“舱单上传”技改项目的可行性报告。下一步，配载室将积极协调相关部门，努力推进此项工作。

截止到6月底，运行指挥中心服务工作正常，未发生服务差错及投诉事件，收到航空公司表扬信共计三份。

>三、做好压降可控成本、节能降耗工作。

运行指挥中心今年可控成本预算额度仅为万元。尽管完成难度大，运行指挥中心仍严格执行地服公司各项内部管控制度，将部门可控成本进行层层分解至各分队，严格执行预算，对部分办公用品实行以旧换新的管理措施；建立油卡使用交接制度，加强车辆用油管理，明确行政助理为责任人。

>四、扎实推进战略解码工作。

为落实集团公司战略解码的对接落地工作，将“第三场仗:深化流程再造，提高运营品质”分解成11个细化工作措施(在地服工作措施总表中序号为18-28)，运行指挥中心现正按进度落实各项工作措施。

对接口流程进行动态管理。至五月底已对《旅客延误补偿款的操作流程》、《国际航班货邮行保障流程》、《监管工作作业指导书》、《国际货的交接流程》、《大机型操作保障流程》、《关于备降航班清舱及相关工作的规定》等10个流程进行了梳理，完善了各部门的业务流程，并形成业务手册。

目前，运行指挥中心领导班子及员工共计52人，按业务模

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找