# 航空服务工作总结(共16篇)

来源：网友投稿 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-07-04

*航空服务工作总结1>第一部分 工作总结总体概述：20XX年的工作已经落下帷幕，在这一年的工作中，我公司有得有失，但很幸运的是我地服公司顺利完成了20XX年的生产服务任务，各项工作快速稳步推进。>一、主要成绩与亮点（一）财务方面在20XX年的...*

**航空服务工作总结1**

>第一部分 工作总结

总体概述：20XX年的工作已经落下帷幕，在这一年的工作中，我公司有得有失，但很幸运的是我地服公司顺利完成了20XX年的生产服务任务，各项工作快速稳步推进。

>一、主要成绩与亮点

（一）财务方面

在20XX年的工作中，财务部门本着以公司向前发展为主要战略任务，增收节支，确保了我公司经济效益的稳固提升，公司在这一年中实现营业收入xxx万元，营业利润高达xx万元。在实际的工作中也是切实做到了：强化财务基础管理，提高工作效能；落实税改工作，积极应对税制转型；做好资金筹划，保障生产经营；持续优化票证工作管理；启动全面预算管理等各项工作。

（二）人力资源方面

在20XX年的人力资源管理工作中，我公司的人力资源管理部门最突出的亮点在于对我公司的员工进行了人员定编，在很大程度上夯实了人力资源基础工作，为我公司将来的特色发展奠定了坚实的人才储备。

（三）生产方面

在20XX年的生产工作中，我公司根据南航A380战略的整体布署，实现了A380型客机增加至4架，国内、外航线增加至4条。为了发挥A380客机对于南航品牌站略的重要意义，切实提高旅客出行体验，通过多方协商，实现了A380航班专用值班柜台、专用安检通道、专用候机区、专用休息室等一系列特色服务，真正为旅客提供“飞翔从此大不同”的特色化服务。

（四）质管部门

20XX年，质量安全管理部按照总公司的统一部署和要求，紧密围绕“持续安全、流程优化、管理提升、标准规范和信息化建设”，重点推进A380安全运营、中转服务提升、服务质量考核、机场资源改造、重大保障方案制订等大项工作。

>二、存在的问题与不足

（一）对外沟通方面

地服公司作为独资子公司，在某种程度上管理具有灵活性。但与此同时，职能类工作的对外沟通频次偏少、力度不够，一定程度上影响对股份公司政策的理解与应用。对外沟通协调是获取稀缺资源，建立跨系统、跨区域协作的有效手段。在完成内部提升的基础上，应加强对外协调功能，尤其是与机场资源管理部门、分公司运指部、股份公司外站协调科、驻场联检单位等资源管理部门之间的沟通，为航站地面服务保障工作创造良好条件。

（二）与先进航空公司存在一定的差距

与国际化先进航空公司相比，我们在信息化建设投入方面仍有待提升。如国际自助值机设备缺乏、行李分拣尚未借助PDA等电子设备。与国内同行相比，在国航是总部基地，东航、海航也是企业信息化重点地区，推进新项目的时间和推广力度方面优于我们。

>三、年初目标完成情况及原因

在20XX年里，生产中心的地面保障正常率、航班放行关门正点率、行李运输差错率的各项考核均达标，值得一提的是自20XX年3月起，南航出港航班放行关门正点率连续7个月在四大航排名第一。人力资源部各专业模块计划完成情况良好，实现了年初制定的工作目标，其中培训计划执行率100%。

>第二部分 工作计划

>一、整体思路：

全面贯彻落实总公司工作会议及集团财务会议的精神，大力推进全面预算管理工作，完善预算管理机制，科学配置资源，合理管控成本。同时，积极应对税制改革，持续推进财务基础管理，加快信息系统整合，提高资金保障能力，构建成本联动管控模式，发挥财务管理专业部门的角色，为总公司的内部管理优化、整体长远发展提供有力支撑。

>二、主要工作目标

20XX年的主要工作目标本公司主要从财务与人力资源两个方面简要的谈谈。

首先，财务预算方面，其目标主要在与三点的加强：

1、大力推进全面预算管理，构建全面预算管理机制；

2、坚持降本增效，强化成本控制，探索成本联动管控模式；

3、加快财务信息化进程，为财务创新提供手段支持。

其次是人力资源方面，在20XX年的工作中计划按照“总量控制、结构优化”的原则，通过岗位分析和岗位评价进行20XX年岗位编制梳理，并持续优化人才招聘，严格把控招聘渠道，提高招聘人员筛选标准。最重要的是围绕公司战略目标，优化薪酬福利制度，发挥激励作用。

>三、中心及重点工作

（一）强化安全目标考核，按照“四不放过”原则，持续开展安全风险防控，杜绝因管理不到位，发生的安全等级差错及以上事件，特别是实际登机人数与舱单不符、站坪车辆安全、实际登机人数与舱单不符。

（二）确保A380—巴黎航线运行顺畅，做好飞机运行各项运行筹备；争取国际区域休息室资源，在打造天合联盟休息室，进而争取天合联盟成员航空公司在京的代理业务；持续落实中转服务承诺，确保中转各项考核指标稳中有升；充分发挥天合联盟合作优势，根据总部指挥开展各项联盟工作。

（三）按照保持信息的先进性作为信息管理部门核心职责的要求，努力做到生产系统的先进性和生产设备的先进性。按照积极引进和自主开发相结合的原则，积极关注并跟进总部重点信息化项目，重点引进坤翔系统二期，自助值机设备、航延管理系统、排班系统等，促进公司管理提升和生产优化

>第三部分 工作建议

新的开始，必须要有新的风貌，20XX年对于我们来说，有更多的机遇与挑战，任重而道远，需要公司上下的团结一心，才能在稳中寻求发展。

（一）团结一心，稳中求胜

一个公司要发展，要前进，离不开每一位员工的奉献，更离不开每一位员工的团结一心，众志成城。就如那20\_年的奥运会，之所以能成功举办，正是因为全国上下的齐心协力，万众一心。团结的力量是伟大的，是不可估量的，公司要在稳固生产中寻求新的发展路径，就必须集合员工的集体智慧，创造更加优异的业绩。

（二）完善管理，健全机制

每一个公司都有自己的管理制度，而公司的管理制度也在很大程度上反应了此公司是否成熟的具体体现，因此，作为南航子公司，我们必须要更加完善本公司的管理制度，为南航的发展“保驾护航”，为A380的安全起飞“保驾护航”，让人性化的管理在每一位员工中根深蒂固，发挥他们最大的潜能，让我公司的前景一片光明！

**航空服务工作总结2**

20xx年是我们航空公司服务提升年，公司高瞻远瞩，已经将“提升服务品质，拓展高端市场”上升为公司战略重点，努力为客户提供最优质的服务和最大的附加值，不断追求客户和企业的共同发展，开创星级服务与高端客户市场互动的新局面。新的形势，新的起点，新的要求，作为我们客舱部乘务人员，如何提升乘务员的工作责任心，如何有效推进三二一工程，更好地与旅客沟通；如何有效发挥客舱安全监察员的作用；如何做好两舱旅客的服务工作等十点，我想就自己的工作实践，谈谈自己的工作感受和体会：

>一、抓学教，加强团队建设是前提

如何提升乘务员的工作责任心？如何有效推进三二一工程，更好地与旅客沟通？如何有效发挥客舱安全监察员的作用？我认为，抓好学习教育，进一步加强团队建设是做好这三项工作的前提。为什么这样讲？

因为工作责任心也好、与旅客沟通能力提高也好、安全监察员作用有效发挥也好，通过组织人员学习政治业务和开展各种教育活动，来加强团队建设，不仅可以增强乘务员的工作责任心，提高他们与旅客沟通的艺术，同时，组织安全监察员形成学习教育制度，可以有效发挥这部分人的作用，不辱使命，坚持原则，一丝不苟，实施全方位安全监察。

在学习教育活动中，需要创新形式，通过经验交流会，理论研讨会、航线专题会、班组协调会等以会代训式会议提升工作能力，增加队伍的凝聚力、感召力、战斗力、向心力。使乘务员和安全监察员队伍个个有压力、人人有动力，能够真正各负其责，尽职尽责。同时，搭建内部宣传平台，展现队伍先进风采，充分发挥榜样人员的作用，以激励先进，鞭策后进，以比学赶超为载体形成相互促进，良性互动的竞争局面。

>二、抓质量，提升服务品质是关键

如何做好两舱旅客的服务工作？如何提升旅客满意度？如何有效杜绝机上投诉？将为民服务十项承诺有效贯穿至航班中？我想，必须以“四心”为服务理念，做到“对客户热心、对岗位诚心、对公司忠心、对业务精心”，同时，制定多管齐下提升服务质量和服务水平，做到：梳理工作流程，言行举止规范，服务方便快捷，保证旅客满意。让两舱旅客对我们人员服务满意，和使机上投诉为零，就是要在提高服务质量上下功夫。

具体地，就是注重我们的服务语言、服务技巧的养成和提高，应该带给客人一个良好的印象和感受。而要使乘客有好的`印象及感觉，在整个服务过程中就要求我们乘务员立足自我，注重细节，从小事做起，用心、用感情服务，体现票务全心全意为顾客服务的诚信。急乘客之所急，解乘客之所需，充分满足乘客一点一滴的需要，将服务承诺兑现在一点一滴之服务行动中，为他们提供人性化和贵宾式服务，不断提高服务质量。

>三、抓创新，细化管理是基础

如何创新客舱工作？如何创新管理？所谓创新客舱工作，就是要创新服务理念，创新服务机制，创新服务作风等。细节决定成败，创新管理，就是要进一步细化管理，实行精细化管理，如为旅客服务，从客舱各种专业服务到各种生活基本服务，都要求人员精通，既是卫生员、服务员、通讯员和勤务员，同时，又是旅客的保健员、消防员和警卫员，做到旅客有求必应，排忧解难。一句话，通过创新客舱工作和创新管理，使旅客能够确确实实享受到超值服务。

因此，在创新管理的过程中，在提高服务质量的同时，需要知道乘客的期望和需要，这就要我们用心去了解和接近我们的乘客，从我们的服务意识上侧面对其了解，为我们的服务提供有力的依据，使我们在提供整个服务过程中给他们一个意外惊喜，令他们觉得物有所值，最主要是在精神上让他们得到最大满足，值得他们再次消费。通过我们专业形象与细心周到的服务，让乘客感觉到有如归之温馨，这就无形中提升了我们航空公司的良好形象。让我们的服务给乘客留下最美好的印象，当他们再次选择旅行时，我们航空公司成为他们的首选。

没有最好，只有更好，相信通过我们的努力，一定可以把十点工作新要求，有效贯穿于航班各个服务管理之中，落实在我们每天实实在在的服务行动上，共同塑造我们航空公司崭新形象。

**航空服务工作总结3**

一是客流量大、高峰突出。与去年相比，今年春运，白云机场的客流总量和航班起降总架次都有了较大幅度的增长，说明新机场的建成给白云机场带来了前所未有的业务发展空间，新白云机场实现了转场后客流量的跨越式发展。二是“温馨服务”细致周到。今年的“温馨服务”活动，我们加强了服务工作的针对性和实用性，在广泛了解旅客服务需求的基础上，创新服务举措，让广大旅客真正从中受益。三是首次服务台商包机。白云机场首次被列为台商春节包机直飞机场之一，意义非常重大。四是应急预案发挥重要作用。白云机场的应急预案在今年的春运工作中发挥了重要作用。实践证明，白云机场的各项应急保障预案是科学有效的。

桃仙国际机场股份有限公司多年来积极参加全国和民航系统“安康杯”竞赛活动。20zz年春运工作是机场的开年重头戏，机场在认真贯彻落实“和谐有序、安全为先、科学组织、优质便捷”的指导原则基础上，提前进行部署和安排，全面启动“运输服务工作百点计划”，积极构建内和外顺的和谐春运氛围，圆满地完成了春运各项工作任务，确保了运输生产安全、正常和优质，实现了运输生产持续增长。

**航空服务工作总结4**

日月如梭韵华逝，新学期又接近了尾声。经过了一学期的工作，航空服务系团总支办公室在团总支的正确领导下，顺利开展了工作，并取得了一定成效。现将20xx年下半年工作如下：

>一、对10级学生招新的工作安排。

这个学期的首要工作就是对10级学生的招新，办公室作为一个连接枢纽机构，配合了各部招新工作。在开展工作过程中，我们全面了解了新生资料。并对新生竞选活动做好本职的充分工作，最后对团总支学生会全体成员个人信息进行了电子稿整理。

>二、办公室全面开展工作的进行。

办公室是一个连着各部门工作的部门。其工作主要分为两大块，在分配部门新成员各自的工作任务后，开始了有条不紊的工作。

1、对每月每次的大小会议，办公室都做好了会议考勤与会议记录并且在每月月底把零散的会议记录统一誊写到工作记录本上，方便上级随时可查阅检查。

2、每个月底办公室都会将会对财务进行清理、登记，以及每次物品的借还登记。再就是做好文档管理，各部门的文件及时收集、分类、保存。以及对系部全体成员工作牌的发放。三、协助各部门开展活动。办公室的工作琐碎广泛，不仅做好部门工作，还需团结其它部门。并尽力协助各部门所要开展的活动。在10级新生的拓展训练，第二届校运动会和12月份本团总支学生会的篮球友谊赛等活动中，办公室作为后勤组织，积极供应活动所需物品，以协调各部门开展活动时的需要，在学院引导开展的以“感恩”为主题的班会，以及学习部开展的以“我为党旗添光彩，我为评估做贡献”的演讲比赛中，办公室的协助都有一定的推动力，从而促使活动的圆满成功。

经过一学期的工作，办公室的作用将慢慢发挥出来。在以后的工作也将取长补短，为航空服务系团总支学生会出份力，同时也祝愿航空服务系团总支学生会的发展会越来越好。

航空服务系团总支

办公室

二0一0年十二月二十九日

**航空服务工作总结5**

时光荏苒，岁月如梭。20\_\_年度工作在丰华物业所有员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20\_\_年全年工作是丰华物业公司寻求发展的重要而关键的一年。在董事长及公司各级领导的大力支持下，我公司本着“服务要用心、工作要实干、业主无小事、服务无止境”的服务理念；以“一流管理、一流服务、一流质量、一流业绩”的经营宗旨；弘扬“尽职尽责、工作务实、善于创新、高效发展”的丰华精神，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形式下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。现将我公司20\_\_年主要工作汇报如下：

一、物业费的收缴工作

二、园区建设工作

20\_\_年8月，鑫丰雍景豪城办理入住。总公司组织人员对雍景豪城的客服、保安、保洁员工进行了细致具体的岗位培训，让新员工学习企业的规章制度，了解工作职责，掌握胜任技巧，提升服务质量。在办理入住期间，总公司积极配合维护入住秩序，完善园区建设，解决突发事件，确保了鑫丰雍景豪城入住工作的顺利进行。在去年国际、馨园、华凯进入四星级物业小区后，今年御景华庭在总公司的不懈努力下也步入了四星级物业小区的行列。

三、园区培训工作

总公司分批对园区保洁员、保安员进行岗位培训，年内累计培训36次。按照年初计划，组织园区在上下半年各搞了两次消防演练，提高了保安消防安全技能。为提高园区保安人员的服务质量，总公司经协商制定了保安例会制度，要求各个园区保安每周进行两次例会，在例会期间对保安的站姿与巡逻进行纠正。

四、存在的问题和整改措施

1、业主对物业管理工作的了解不够。住宅小区居民和业主在住房消费上花钱买服务的观念还未建立起来。有些业主不清楚物业运行的全貌、管理工作负荷和费用开支范围，日常进出看到的只是保安员、保洁员在工作，于是凭直觉作出简单判定，认为物值不符，经常带着不满意的情绪来投诉。

2、物业管理费收缴难。部分业主以不入住，房屋质量差等很多理由拒交物业管理费。他们不交费，仍然可以享受到和其他业主一样的服务，这样很轻易使更多的业主效仿他们的做法，使公司造成不必要的损失，增加公司的成本。

3、公司管理层及工作人员业务能力普遍偏低。主要体现在管理人员在物业方面的法律法规有待加强，处理问题的方式方法单一，没有做到有礼有节。管理方面，精细化管理不到位。

4、培训难以跟上，特别是客服人员对相关物业知识，法律法规及与业主沟通方面。员工队伍整体素质不高，招聘专业技术人员不全，在今后的人事工作中通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

五、部门需要改进的工作以及20\_\_工作设想

1、完善公司组织架构，各司其责，使公司能更好更快的发展。设置原则为统一领导，分层管理。公司在总经理和副总经理的统一领导下，设置财务部，综合部，物业管理处，秩序维护大队。各个岗位职责明晰，一岗多责，分工协作，跟各个物业管理处签订目标责任书，责权明确，灵活运作。

2、规范业务流程。对于每一项工作流程，都应该明确其工作目标、适用范围、相关术语与定义、涉及的部门与岗位以及其负有的权责、工作程序、关键控制点和核心重要输入输出，并配以相应的操作性表单，保证工作内容无缝衔接、工作人员克尽职守，最终实现工作任务的圆满完成和企业发展目标的实现。

3、建立严格的成本控制体系。加强成本控制，节省费用支出，建立目标成本体系，在不影响所提供的服务质量的前提下，达到成本的持续降低，是规范公司内部管理，降低消耗，增收节流的重要工作内容；因此，物业管理公司需要建立严格的成本控制和预算管理体系，通过对工作流程的精细梳理和权责体系的明确界定，对公司的采购成本、营销成本、人力成本、管理成本以及财务成本等进行严格的规划、评审和优化工作，在事先、事中和事后进行全方位的成本管理，最终达到持续降低成本的目的。

4、加强对员工物业管理知识方面的培训。特别是客服人员对相关物业知识，法律法规及与业主沟通方面进行深度培训，通过培训达到全面提高员工的素质，提高服务水平和业务技能，同时增强员工的忠诚度。

5、健全各小区突发事件应急演练的培训。20\_\_年我们将建设一只能处理物业管理紧急事件的专业保安队伍，健全物业管理服务中处理紧急演练培训，提高保安队伍处理紧急事件的能力。

6、在机会成熟的情况下积极向外拓展业务。拓展业务始终是公司健康发展的首要任务，市场的有限性迫使企业要积极想外扩展才能更好的生存和发展。但是因为公司管理还待提高，因此，必须在机会成熟时，抓住机会努力想外又快又好又稳的发展。

7、加强物业管理方面的知识宣传。物业管理刚刚起步，很多业主对物业管理知识不了解，甚至误解，导致物业管理工作难以进行，为了更好的开展公司今后工作和树立公司品牌形象，因此需要在今后的工作中加强这一方面的宣传。

8、利用现有项目积极拓宽服务领域。物业公司拥有先天的客户资源优势，今年物业公司业务发展迅速，无法顾及拓宽服务领域，待理顺公司内部管理后，将适时进行一些增值服务或综合服务，以整合和充分利用社会资源和社会服务供应来提高公司的盈利能力和品牌效益，例如家政服务，送水，送气，房屋中介，宽带办理、自用部份的有偿维修服务等。

9、加大追收欠拖不交及恶意欠费力度；增加净利润收入，实现颗粒归仓。利用法律法规允许范围和行业特点，采用多种催收手段进行催收。

10、做好创建文明单位的前期准备工作。

11、树立品牌服务。利用“曲陆”这个老字号在市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市的物业管理新品牌。

12、协调解决目前小区更迭查验的遗留问题。把前期发现需要整改的内容及时与甲方协调处理，不让遗留问题影响公司之后的管理工作。

总之，在未来的时间里，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，打造一支作风过硬，素质超高，能打硬仗的队伍，全面完成各项经营管理指标，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主对丰华物业的信赖和满意，在业界树立良好的形象和口碑，把丰华物业打造成为物业管理水平第一的高档住宅社区。

**航空服务工作总结6**

机场以发展为中心，以春运为契机，全面启动“运输服务工作百点计划”，把安全、运行、设施设备及运输生产紧密结合，制定新的改进措施，不断提升机场综合服务保障实力，为实现机场发展年提供重要保障。

1、精心布置，营造温暖和谐的春运氛围。各单位精心布置了候机环境，以不同的形式积极营造了和谐的春运氛围。

2、把握重点，提高客流高峰期服务保障能力。各单位能够合理调配设备和人员，保证运行设施、设备的完好和正常运转，保证各种信息及时、准确地沟通，保证运输服务保障工作顺畅。一是各单位有针对性制订高峰时段运输服务应急方案，进一步量化服务时限，提高工作效率。二是在旅客较为密集的关键岗位，增设春运服务柜台，负责受理旅客业务咨询，提供乘机帮助服务。如：旅客服务公司在出发厅设立了“温暖好客、机场友好”服务柜台，为旅客提供特服导乘、暖心送衣、贴心服务、首次乘机便捷服务及衣物寄存等服务;安检站设立了春运服务台，解答乘机安检常识，并为排队等候安检的旅客提供热水服务;急救中心还设立了医疗咨询台。三是客流高峰期，值机和安检能够灵活地调整和增开服务通道，保证旅客的快捷成行。

3、注重创新，开展春运特色服务项目。今年，机场继续推出“冬季温暖行”春运品牌系列服务，各单位按照春运旅客的需求，不断丰富和扩充了春运品牌服务活动的内涵。

4、持续改进，不断提升运输服务品质。市场营销部增强工作的预见性，提前对航班计划、进出港客流特点进行预测和分析。现场指挥中心加强机坪秩序管理，积极开展“正秩序、树形象、促春运、保安全”活动;增加一线指挥人员，更加注重工作细节的处理，认真做好指挥调度、信息传递、机坪资源分配、航班正点统计等工作;在不断提高自我服务水平的基础上，加强对各窗口单位教育、监督和管理;应急处置工作及时有效;尤其是机场重大信息的对外发布工作做到及时、准确和原因明确。旅客服务公司积极完善大面积延误、特殊情况要客服务和航班高峰期值机服务等应急预案，机场共保障要客349人、贵宾12472人、头舱旅客4120人、特殊旅客302人、首次乘机旅客便捷服务135人次，接听“易呼叫”查询电话万余次。运行管理部熟练掌握故障排除方法和应急措施，机务工程部排除故障和故障隐患6起，共计出动特种车辆4696台次，客舱清洁飞机1577班次，做好飞机维护检查，受到了机组和旅客的一致好评。物产管理部着重加强楼宇秩序、卫生管理、设备保障、消防安全、供暖供电等方面工作，确保设备设施完好率达到98%，维修工作的及时率达到100%。信息中心针对航站楼的弱电系统制定了切实可行的保障措施，确保春运期间各系统设备设施完好率达到99%，维修及时率达到100%。场务管理部进一步加强对助航灯光和航站楼变电所设备设施的维护管理。跑道适航率100%;助航灯光着灯率100%，航站楼供电中断事故零起;加大跑道、机坪等道面监控力度及机坪保洁力度。客货销售公司开展以“新起点、新面貌”为主题的系列活动，包括开展“春运百件好事”活动和“销售状元”评比活动。特别推出团队旅客、学生教师、要客和特殊旅客优先购票、送票、航空“小秘书”及行前取票等服务，接听96833票务查询电话万余，接听次行前取票呼叫热线万，行前机场取票4100余张。汽车运输公司加强车辆的维护和保养，并加强值班力量，春运期间共出车758台次，运送旅客1842人次。停车场管理公司及时启动应急预案，灵活利用场区所有的停车空间，保证旅客车辆都有停车位;增加保洁力量，加强日常保洁工作的监督检查。急救中心制定和完善了正常求医旅客的诊疗处置程序，在飞机上、候机楼内突然发病旅客的诊疗处置程序，航班延误非正常情况下求医旅客的诊疗处置程序三种情况的处置程序。总诊疗1185人次，出诊27人次，转送6人次，抢救5人次，售药1052人次，发放健康宣传单千余份。

**航空服务工作总结7**

\_\_年岁末将至，转眼间我在公司工作已经六个月了。非常感谢公司给我这个发展锻炼的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，并能较好的完成各项工作任务。能遵章守纪、团结同事，始终保持严谨认真的工作态度。发扬乐于助人的优良作风，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事。翻看这六个月的走过的工作道路，回忆这忙碌充实而又紧张、愉快的时光，通过不断的学习，以及公司领导和同事的帮助，个人的工作技能也有了明显的提高与发挥。虽然工作中还存在着很多不足之处，但应该说付出了不少，也收获了很多。现就20\_\_年的工作情况总结如下：

一、努力完成好各项业务工作

第一，陕西省消费品市场协会工作：

1、组织筹备会议的各项分管工作，协助部门经理调查、选取会议地点；会议涉及的各项文字材料的准备和整理；发放会议请柬和收集回函工作；会议使用幻灯片制作；会议用品采购以及会场布置准备工作；会议期间协助组织协调及会议摄影工作。

2、会后相关文件材料修订整理工作；

第二，养老年审工作：填写各项相关表格及校对信息；到养老年审机关了解关于年审办理的最新政策信息。

第四，六号院工作：多次到六号院进行摄影、摄像取证；测量六号院部分建筑物面积；绘制六号院沿街建筑物平面图；整理、装订六号院照片等取证材料。

第五，监控系统维修维护工作：协助办公室对大楼监控系统进行检查，对老旧的监控设备进行更换，对一些死角新增了监控设备，并对监控设备及附件进行市场采价，研究制定更换及新增监控设备可行性方案。

以上各项工作都能按期按量较好的完成，无论是本职工作、辅助性工作还是临时性任务，我都会尽心尽力，给每一项工作都画上比较圆满的句号。

二、加强学习提高个人素质

首先，学习体会公司企业文化，把敬业当成习惯，把忠诚作为信念，诚信于企业，忠诚于领导。自觉加强相关业务理论学习，提高修养和业务水平。认真听取领导提出的各项批评意见，以更好地促进工作。随时关注学习工作相关的新知识、新形势、新技术。其次，虚心向身边的同事们请教，多听多看多想多做，努力提升自身各项业务水平。

在这六个月里，我在工作和学习中逐步成长、成熟，深知自身还有很多不足，比如工作能力和创新意识不足，业务水平和相关技能还有待提高。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督和指导：

1、自觉加强学习，学习理论知识，学习专业知识，学习同事们的优点和长处。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，主动去工作，在实践中、在一点一滴中完善提高自己。

3、继续提高自身修养，强化工作意识，努力成为一名优秀的职员。

新的一年有新的气象，面对新的任务新的压力，我也应该以新的面貌，更加以积极主动的态度去迎接新的挑战，在本职工作中发挥更大的作用，取得更大的进步。我相信在我今后的工作中，我还是会一直不断的努力，不断的进步的，人生路还有很长，奋斗的时间也还有很长，我需要一直不断的努力下去，我相信我在今后的工作会更加的努力，我会为公司的发展做出我最大的贡献！

**航空服务工作总结8**

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。

**航空服务工作总结9**

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a330340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xx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。

**航空服务工作总结10**

20xx年，在学校党委和行政的领导下，在各职能部门和教学院系部的配合与支持下，基建处全体人员以中国特色社会主义理论和党的十八大、十八届四中全会精神为指导，以贯彻落实党的群众路线教育实践活动为契机，全体党员干部团结协作，紧紧围绕学校中心工作，解放思想，务实创新，凝心聚力，克服困难，以质量为核心，有重点、有步骤地推进我校基建工作，坚持统筹兼顾，圆满完成了年初确定的各项工作任务。

>一、圆满完成党的群众路线教育实践活动的各项工作任务。

基建处党的群众路线教育实践活动，严格按照学校党委的统一部署，高度重视，积极组织发动，周密安排部署，表现出了组织有序、调研深入、评议公正客观、整改措施具体等特点；把开展民主评议活动与推动当前工作结合起来，促进东校区建设有序推进；把整改措施与解决师生员工关心的问题结合起来，多为师生员工办好事、办实事，收到了较为显著的成效。

1、思想意识得到了进一步的净化。党员干部通过理论学习，对照党的群众路线教育活动的要求，认真剖析自身在“四风”方面的问题，进一步增强了党性意识和党性修养，提高了领导水平。通过边查边改、建章立制，对师生员工反映的问题，通过完善各项制度和制定工作计划，落实措施，积极进行整改。同时全体党员干部受到马克思主义群众观点的深刻教育，贯彻党的群众路线的自觉性和坚定性明显增强。通过活动，广大党员干部精神上补了“钙”，明确了必须全心全意为人民服务的宗旨；进一步增进了同群众的感情、拉近了同群众的距离；进一步掌握了贯彻群众路线的工作方法，看到了在联系服务群众中的差距，增强了做好群众工作的本领。广大党员干部表示，自己找回了群众观点，站正了群众立场，强化了宗旨意识。

2、工作作风有了进一步的改进。我们把教育实践活动与改进工作作风紧密结合起来，针对部分干部职工人浮于事、效率低下、懒散推诿、自律不强等问题，我们采取一边整改，一边看实效的方法，取到了明显的效果。目前大家主动学习的意识明显增强，工作作风明显改进，工作效率明显提高，特别是领导班子成员精神振奋，带动了东校区建设工作作风的转变，精神面貌焕然一新，为今后各项工作的顺利开展打下了坚实的基础。

3、以转作风改作风为重点的制度体系更加完善，制度执行力和约束力得到增强。这次活动坚持破立并举，注重建章立制。根据中央八项规定精神，在联系服务群众、规范权力运行等方面制定和修订了一批工作制度和管理制度，扎紧了制度笼子，强化了对不良作风的刚性约束，按规矩办事、按规矩用权意识显著增强。通过认真清理工作，按照建立、修订、补充、完善的原则，遵照有关要求，结合基建处的工作实际，拟制定规章制度xx个，完善规章制度3个，废止规章制度11个，修订完善制度15项。

4、影响群众切身利益的症结难点得到突破。这次活动积极回应群众关切，着力打通联系服务群众的“最后一公里”。在整改环节，东校区建设工程指挥部针对征集到的意见和建议，在“边整边改、立行立改”的基础上，召开专题会议，结合东校区建设工作实际，研究部署整改工作。通过各种渠道征集到群众意见50多条，自查问题30多条，分别建立整改台账，做到立行立改。明确整改时限，责任到人。全体党员干部本着对学校高度负责的态度，认真反思在工作中存在的问题，端正态度，展开学习讨论。班子成员做深刻地批评与自我批评，对照检查，自我剖析。对于群众提出的意见，事关学校发展的、合理的，抓住主要矛盾和关键环节，逐条梳理，不折不扣地进行整改。其中立行立改事项7项，近中期整改事项3项，远期整改事项12项，并把问题逐条归纳，规定整改时限，分解落实到领导班子成员个人和各部门负责人，切实做到了责任人、整改时限、整改措施“三落实”。

>二、扎实工作，积极推进各项建设工程进度。

20xx年，基建处领导班子和全体职工牢固树立全局观念和大局意识，面对工作中意料不到的困难，沉着应对、干事创业。一年来，努力完成图书馆、大学生活动中心、新建学生公寓等工程任务，及时开展各类修缮作业，积极稳步地推进各项新建建设项目，强化基建管理，基本完成了各项任务目标。

1、图书馆工程今年完成了二次精装修、吊顶工程，正逐步进行验收。中央空调系统、消防工程、电梯、灯具等设备的联机调试接近尾声。目前正配合学校图书馆等部门进行交付使用前的各项准备工作。

2、大学生活动中心工程已主体封顶，二次结构及砌体施工作业完成。

3、新建学生公寓工程于今年10月份进场开工，目前已完成完成主体封顶工作

4、中心湖景观工程及图书馆周边景观工程基本完工，中心湖蓄水完成，周边绿化工作正与后勤等部门结合，进行绿化方案设计的优化，力争今冬明春完成图书馆周边及中心湖环境的绿化美化等工作。

5、完成了专家公寓及学校公共建筑的修缮工作，利用暑期开展对学校已使用的公建项目包括教学楼、实验楼、学生公寓、办公楼等教学生活设施以及专家公寓公共区域存在的问题进行了全面排查，及时组织施工单位进行维修。

**航空服务工作总结11**

20xx年，对于国家来说是命运多舛的一年，对公司来说是扎实推进、稳步提高的一年，对于我而言，也是接受考验、人生转折的一年。时光飞逝，转眼间已到了年底，到公司工作近五个月了，感受颇多，收获颇多。一个刚出校门的学生，从几乎没有工作经验的新手，到现在基本能独立地完成一项工作。新环境、新领导、新同事、新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。“管理规范、运作有序、各司其职、兢兢业业、工作愉快、亲如一家”是我这近半年来切身的感受。在此，首先特别感谢公司领导和同事们给予我的大力支持、关心和帮助，使我能够很快地适应了公司的管理制度与运作程序，努力做好本职工作。进入公司工作以来，我认真了解了公司的发展概况，学习了公司的规章制度，熟悉了业务流程以及一些专业基础知识，在日常工作上与专业工作上，取得了较大的进步。在这几个月里，我工作认真负责，勤勤恳恳，按时并较好的完成领导安排的任务。回顾一年来的工作，总结如下：

（一）严于律已是准则，作风建设是重点。近一年来我对自身严格要求，始终把耐得住平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，不断改进工作质量；坚持做到不利于公司形象的事不做，不利于公司形象的话不说，积极维护公司的良好形象。

（二）内务方面事情小，点点滴滴从头做。对航安部多年来的文件材料进行了整理、分类和归类做到了整齐、有序，能方便、迅速地找到所需的文件资料；对电脑与投影仪的日常维护，做好了会议前所需设备的准备工作。

（四）文字功底是硬件，加强学习是关键。文字工作是我的核心工作，贯穿于各项工作的始终。文字工作要求多读书，多练习，多专心，多积累。由于对新闻稿件的编写不熟悉，导致了工作上的压力。我把这种压力看作是领导对我的信任，工作给予我的历练。空余时间注重加强相关专业知识的学习，虚心向领导、同事请教，认真学习和琢磨文字的运用，反复钻研与修改，直到自己觉得满足为止。尤其是通过对《新建、改扩建机场航空保安系统的实施建议》前言的编写，经过多次的修改，和同事之间的讨论交流，积累了写作经验，在语言表达方面也有了一定的提高。

（五）强化专业职能培训，做好服务咨询工作。通过多次的专业知识培训，加强了实际工作的效率，提高了工作质量。同时参加了公司组织的安全技术防范基础培训，通过了考试，取得了考试资格，为今后的业务拓展打下了基础，为拓展公司的业务范围起到了积极的作用。

在工作中，我虚心向领导和同事学习专业知识，尤其加深对航空保安知识的学习。无论是内务工作，还是传统审计工作，同事们的工作作风、工作态度和一点一滴的工作细节中体现出来的敬业精神都需要我不断的学习，并且让我受益匪浅。我在学习工作上的收获主要有：

1、恪尽职守、诚实守信的原则：在审计咨询工作中（林芝机场项目），我认识到了做工作要做到一丝不苟，认真负责，按计划办事。因为每一个小细节都关系着机场方是否能通过最后的审计工作。

2、优秀的表达能力、沟通能力和团队精神。对于一个集体、一个公司，甚至是一个国家，团队精神都是非常关键性的。今天，当我们面对一个正在走向全面发展的时代时，生活在这样的群体之中，做出更好的表现，得到更多的收获，是尤为重要的。在公司这样一个大集体中，让我深刻地感受到了什么是团结就是力量。实际工作：《航空安全部部门制度建设》和《航空安全部质量管理手册》的修订与完善工作。

3、给自己设定目标。在订立目标方面，不要有“宁为鸡首，不为牛后”的思想。放开思维，站在一个更高的起点，给自己设定一个更具挑战性的标准，有准确的努力方向和广阔的前景，只有站得跟高，才能看得更远。

4、进取的心：积极主动的虚心听取他人的批评和意见。通过对新闻稿件的反复修改，我知道虚心接受别人的指正，并从中汲取教训，力求争取更大的进步。生活经验告诉我，一个人要保持旺盛的生命力，要取得更大的进步，就要永远保持一颗进取的心。

5、在工作的同时，我寻找到了几位我特别尊敬的良师：他们不仅仅是传授我专业技术知识，更教育我们如何做人、如何搞好人际关系。这些知识恐怕是在书本上学不到的，确实使我受益匪浅。他们除了可以在学识上教导我之外，在生活上对我无微不至地关怀之外，还在其他许多方面给我指点，包括为人处世，看问题的眼光，分析问题的角度，考虑问题的方法等等。使我成长的速度更快一些，使我更快地适应公司的发展。

6、对于工作的热爱，比尔·盖茨也曾有过非常精彩的阐述，他说：“每天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”所谓做一行，爱一行。看到同事们投入到工作的激情，使我深受感染，我同样怀着一颗热爱的心投入到工作中去。我希望能够对自己选择所从事的工作充满激情和想象力，对前进途中可能出现各种艰难险阻无所畏惧。

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是表现在专业知识掌握的还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，积极性和主动性还有些欠缺。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

（一）发扬吃苦耐劳精神。面对部门任务多、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

（二）专业理论基础还不够扎实，动手实际操作能力还较差，实际和理论知识还没有完全融合。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的\'思想观点、踏实的工作作风。要始终坚持多看、多听、多想、多问、多做的方针，不断提高自身的工作能力和工作效率，力求把工作做得更好，树立优秀员工的良好形象。

（三）当好助手。对各项决策和出现的问题，及时提出合理化建议和解决办法供领导参考。

（四）提高主动性与积极性。不再只是被动地等待别人告诉我应该做什么，而是应该主动去了解自己要做什么，并且规划它们，然后全力以赴地去完成。对待自己的学习和工作，要全力投入，不断努力。这就是优秀员工应该有的工作作风，态度决定一切，态度至关重要。

（五）加强与同事的沟通，营造团队协作氛围。这段时期让我深深体会到团队协作精神才是工作取胜的要害。办公室工作偶然会因同事之间缺乏沟通而导致工作出错或效率低。在以后的工作中，我一定会主动加强与领导、同事的交流与沟通，在确保工作顺利进行的同时提高工作效率。

（六）从细微工作入手，积极调整个人心态。作为一名新员工，要坚持踏踏实实做人，认认真真做事，坚信细节决定成败。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。对于一个刚出学校们的学生来说，缺乏工作经验是他最大的缺点，我也不例外，在工作中未能全面的考虑各方面的因素，不能很圆滑的处理各方面的关系；以及创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，服务意识没有上升到一定的高度，这都有待于在今后的工作中加以改进。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。随着对工作的逐渐熟悉，我要踏上新的征程，任重道远，我需要加倍努力。我会加强学习，努力充实自己，既拥有进取心，也保持平常心，快乐地去工作，在工作中寻求成就感！在新的一年里，困难大，挑战大，机遇也大，我要以更加饱满的热情和充沛的精力投入到工作和学习中，努力做好每一件事情，决不辜负领导对我的信任和栽培，为公司的发展壮大贡献自己的力量，书写我人生中浓墨重彩的一页！

航空安全部20xx年月日

**航空服务工作总结12**

伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了任务繁重、硕果累累的xx年，满怀热情的迎来了光明灿烂、充满希望的xx年。在过去的一年中，学习了很多相关的业务知识，自身的修养也提高了很多，在年末作个小小的总结。

我们102柜台的主要工作是值机，使两舱以及金银卡没有行李托运的旅客值机更加快速便捷，在更加便利高端旅客的基础上处理一些特殊票子的接收，每日的值机工作，学习更多的值机业务知识，能为旅客更好的服务。

在值机的过程中，我从开始的一无所知到现在的熟练操作，从开始的心慌意乱到现在的从容自如，通过这段时间的努力，使我个人的耐心、细心程度及对工作的合理安排得到了锻炼，学会了在繁忙之中找条理，危难之中找希望。每天面对无数的旅客，从他们那我获得了很多的宝贵经验，学会了很多为人处世的态度，学会思考一些之前从未想过的问题，还可以从大家的口中得知很多各地的风俗习惯，为我们这小小的102打开了眼界。

值机工作繁琐且重复率高，占去了近80%的精力。期间因工作时间短，经验不足，也犯过不少错误：少扯过票子;也曾被旅客投诉：因为位置不合他的心意;也曾在柜台上被旅客骂：因为他晚到了，可是我没办法给他办理。太多的太多，都让我学会了太多。

通过这项工作，使我原本欠缺的英语口语得到了很大的提高，并学到了好多与客户交流的技巧及业务上的知识。但离一个成功的标准还差得很远，在今后工作中，定会多多注意，加以改善。

总体说来，对于领导交给的各项任务都已比较顺利、较好的完成了。展望邻近的xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，完善部门的工作。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。

用微笑去面对每一天!用微笑去面对每个人!用微笑来面对自己的心!

**航空服务工作总结13**

试用期小结岁月如梭，一转眼我已经加入俄罗斯空桥货运航空公司三个月了。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这段宝贵的试用期内，我得到了周边同事热情、耐心的帮助和指导，并通过自己的不懈努力和脚踏实地的学习态度，目前已经对公司的各项工作职责有了深刻的理解，对工作也逐渐地进入了状态，并能比较熟练的完成所有分配给我的航班操作任务。在这段过程中，我想分两个阶段来总结我这段时间的工作。刚进入公司的第一个半月，所有的一切都对我来说都充满了新鲜感和挑战。起初的一段时间内，我被安排在仓库操作这个比较基础的工作上。虽然仓库的工作比较繁琐，但是其中却能学到许多未来在实际操作航班中的经验和技术。

仓库操作需要很强的责任心和耐心仔细的工作态度，如果在航班到港之前把仓库的各项操作事宜处理得井井有条，将对之后进行的装机工作带来不小的便捷。所以在同事的帮助下，我亲力亲为地去尝试各项仓库操作，不断汲取知识，这一个半月中收获颇多。其中我还有幸参加了公司组织的关于航班基础知识的培训，从中学到了许多关于公司航班操作正确的标准和其他丰富的航空货运技术知识，对我在今后的实际工作又增加了一份有力的帮助。在之后的一个月中，我站上了操作航班进出港装卸机的工作岗位上。

**航空服务工作总结14**

\_\_年，在公司领导的大力培养和支持下，在各位同事的关心帮助下，我本着全心全意为顾客服务的宗旨，以公司的效益为最高准则，踏踏实实，努力工作，给公司树立了良好的形象，为公司效益的不断增长贡献了自己的一份力量，圆满完成了领导交给的各项任务。现将这一年来的工作总结如下。

主要工作

（一）加强修养，提高职业道德。一个公司员工的修养和职业道德反映了公司的管理水平和业务状态。好的职业道德不仅可以为公司赚得更多的利润，还可以让顾客满意，为公司打下坚实的基础。因此，在工作中我时刻严格要求自己，真正做到让顾客满意，让领导放心。每次工作后，我都会及时的让顾客反馈一些消费信息，如满意度、是否下次还愿意合作、有什么地方做的不好等。这样我就可以不断的从每次的工作中吸取教训、总结经验，为下次更好的开展工作做好准备。经过自己的不懈努力，在良好的职业道德的牵引下，业务水平有了很大的提高，获得了领导和顾客的一致好评。

（二）团结互助，营造好的.工作环境。在公司里，一个良好的和谐的工作环境可以让大家工作的更加愉快，更有激情和动力。在每天的日常工作中，我与领导融洽相处，与同事们团结互助、共同进步。当别人遇到困难事情时，我会及时地关心帮助；当看到垃圾未倒时，我会很自觉的把垃圾清理掉；当同事累了，我会及时的送上一杯热开水。大家在一起相处的很愉快，都是好朋友，彼此关心，坦诚相待。为公司创造了良好的工作环境，也给公司营造了一种健康、向上、积极地公司文化。

（四）踏实工作，上好每班。这一年来，我始终公司领导的话和顾客的要求为工作标准，在自己的本职岗位上兢兢业业，时刻严格要求自己，每天按时上班，及时打卡，经常利用晚上和周末的时间来公司加班加点。每次摄像拍片回来后，作为后期的我们，就需要给片修饰，完成最后的工作。这是很重要的一个环节，是整个制片过程必不可少的，如果有差错，就可能将前期的工作毁于一旦。而且这项任务难度大，技术复杂，要求工作人员有很好的耐心和吃苦耐劳的精神。所以自己必须认真细致的做好每一个步骤，对照客户对宣传片的要求，力争把它做的完美、精致。

还清楚地记得十一月份那，领导性拿过来好几个片子。一般而言，很难在规定的时间内完成任务，但顾客的要求就是命令，必须在规定的时间内交付。这对于自己提出了很大的挑战，我每天给自己打气，相信自己一定可以按时完成。就这样，我连续两周，每天中午和晚上都在公司吃饭，吃完后就立即投入紧张的工作中。晚上加班至少到十二点，还有几晚甚至通宵。当把所有的工作以很高的质量按时完成时，自己如释重负。在这期间，自己瘦了很多，但却为公司赢得了顾客的赞叹，给公司创建了良好的信誉，同时自己对以后的工作更有信心，在自己的岗位上更加努力，做好本职工作。

**航空服务工作总结15**

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

**航空服务工作总结16**

一、与企业同呼吸、共命运，坚守职业天职与使命

既然我们选择了工作，就没有理由不把它做好。一个人一生中除去休息的时间以及不具备劳动本事的时间，剩下的大部分时间都是在劳动中度过的，能够说，工作等于一个人一生的价值。如果一个员工不能站在梦想的高度上去看待自我的工作，不能满腔热情的去工作，那么他成功的机会就十分渺茫。对于绝大多数具有上进心的员工来讲，工作绝对不仅仅是为了生存，工作更应当是天职，是神圣的使命。

然而，现实中，常常听到有人抱怨自我被人忽视、没有被安排在好的工作岗位上、没有高工资、没有得到高度的重视等怨言，一副很受委屈的样貌。其实，你有没有认真的审视过自我：你真的应当被安排在那个你所认为的重要位置、领到你所期望的工资、得到别人的重视吗？不劳无获，一切都不是理所当然的，没有付出就没有理由索取，当你伸手向企业、向领导要这要那的时候，你有没有认真的审视过自我你为企业付出了什么？你把企业当成自我的家、与企业同呼吸、共命运，全心全意的干好自我的本职工作了吗？如果没有，那就没有资格埋怨别人，要怪只能责怪你自我；如果没有，你就应当摒弃埋怨，进取进取，努力培养主人翁意识，热爱你所在的企业，热爱你所从事的工作，尽你的努力，尽可能的发挥自我的才能，为企业多做贡献，相信总有一天，大家会看到你的努力，你也会得到所期盼的一切。

二、坚决服从安排，不折不扣地完成工作任务

企业是一个严密的组织，不是一个自由的组合体。它是一个有组织、有纪律、有制度、有目标的合成体。在这个组织里，个人不能也不允许自由散漫，不服从管理。服从是天职，也是企业对员工的一项基本要求，即使领导的某个安排你内心无法理解，也要告诉自我丢掉不满情绪，因为企业不仅有你一个人，它是一个大团体。个人往往习惯于从自我的角度出发，研究问题往往先研究自我，你所看到的、你所关注的也许只是你个人或者是所在小组的利益，这就有很大的局限性；而领导则不一样，他所研究的是全局、是整体。所以，对于领导分配的工作任务，我们必须要不折不扣地去执行。很多时候，很多我们开始并不能够理解的事情，在实施的过程中，自断后路、义无返顾地去执行，原本想不通的事情往往能够得到很好的理解，从而激发了个人的主观能动性，反而促成工作任务的完满完成。

三、高标准、严要求，苦练专业技能，努力提高自身本事

“工欲善其事，必先利其器”。这就是说，一个人要想真正成就一番事业，离不开过硬的基本功。还记得上大学时，教师对我们说过的一句话：“关系是泥饭碗，是会碎的；文凭是铁饭碗，是会锈的；本事是金饭碗，是会升值的。”当今社会的竞争愈来愈烈，做任何事情都需要技能。现代企业最需要的、最紧缺的就是精业的员工，就是具有专业本事的员工。在实际的工作中，对待自我，对待工作，必须要高标准、严要求，不要满足于已经掌握的，这个世界是大变、多变、快变的，要努力寻求更好、更快、更富成效的专业技能和技巧，提高自身竞争力，唯有如此，才有可能创造出更好的成绩，才有可能从胜利走向另一个胜利。

四、努力培养团队精神，善于更要乐于与他人合作

在现代社会，在专业分工越来越细、市场竞争越来越激烈的前提下，单打独斗的时代已经过去，合作变的越来越重要。团队的力量远远大于一个个单独的优秀人才的力量。所以，现代企业招聘员工，虽然都有一套很严格的标准，可是，最重要的条件就是要有团队精神。就算这个人是天才，如果其团队精神比较差，这种人也没有企业愿意用。不能与同事友好合作，没有团队意识的人，即使有很好的本事，也难以把自我的优势在工作中淋漓尽致的发挥出来，甚至，由于其自高自大、排斥他人，反而会把事情弄糟。一个人本事再强，总有本事不能到达之处，团结才有力量，团队成员之间相互取长补短，精诚合作，会把事情做的更好，甚至收到意想不到的效果，这就是1+1》2的道理。

五、自信乐观，进取向上

现实生活中，我们做事之所以会半途而废，往往不是因为失败而放弃，而是因为失去了自信而失败。创造出奇迹的人，凭借的都不是最初的那点勇气，而是一种自信乐观的精神，在这种精神的支持下，向前迈一步，再迈一步，终会到达成功的颠峰。人的敌人不是别人，而是自我，凡事都不会是一帆风顺，一马平川的，总会有这样那样的困难阻挡我们前行的脚步，不要被设想的困难吓倒，要相信自我，鼓励自我，要有战胜困难的决心和勇气。如果你没有做今日这件事情，也许你就永远不会明白给自我一些压力之后，你能够做到些什么。一个人觉得最自豪的事情，是做那些做起来最艰难的事情。一个人应当自信而不自负，执著而又不僵化。人生必须背负重担，一步一步慢慢的走，稳稳的走，总有一天，你会发现，自我是那走的最远的人。

六、谦虚谨慎，戒骄戒躁，勇于创新，敢于挑战

“谦虚使人提高，骄傲使人落后”这是我们在小学就理解的教育。谦虚是美德，人类如果失去谦虚，那么自信就会变成自大。自大就是自满，自满就会失败。或许因为我们还年轻，没有多少经验，所以比较容易骄傲和急躁，办事也总是急于求成。可是，要明白，没有一个人有骄傲的资本，因为不论过去你取得了多少骄人的成绩，即使是在某一方面的造诣很深，也不能说是已经彻底精通，因为知识是无穷的。谁也不能够认为自我已经到达了境界而停步不前，趾高气扬。如果是这样的话，则必将很快就被同行赶上和超过。所以，在实际的工作中，我们必须要谦虚谨慎，戒骄戒躁，求真务实，脚踏实地的做好每一件事。

可是，我们也不应当满足于此刻，不思进取，停滞不前。而是应当可能的发挥主观能动性，要勇于创新，敢于挑战，把一切好的主见即刻付诸行动。天下没有场外的举人，凡事都要敢于尝试，如果不试一试，谁也不明白自我的斤两。虽然也许最终试出自我的重量可是二三斤，但我们也会得到自我的东西。哪怕是小小的提高，我们也算是取得了成功。而如果一开始就明白自我仅有二三斤，而不敢去尝试，去创新，那我们肯定会一事无成。成功肯定不会是在口号声中实现，有梦想没有行动是一个梦，有行动没有梦想是一种浪费，梦想加适宜的行动能够使人取得成功。

找到自我的个性并肯定它，按照自我对自我的期望去塑造自我，加以不懈的努力和奋斗，我相信经过20\_\_年的摸索之后，我必须会成为一名优秀的员工。

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