# 航空乘务组工作总结(推荐26篇)

来源：网友投稿 作者：红叶飘零 更新时间：2024-06-09

*航空乘务组工作总结1时间如梭，转眼间xx年已接近年末。依稀记得我是7月末来到xx机场的，再来这里之前心里满满的期待，想象着这里的工作环境，这里的工作状态，这里的人文气息等。到了这里之后，所有的想象都揭开了，虽然与自己之前的想象不尽相同，但这...*

**航空乘务组工作总结1**

时间如梭，转眼间xx年已接近年末。依稀记得我是7月末来到xx机场的，再来这里之前心里满满的期待，想象着这里的工作环境，这里的工作状态，这里的人文气息等。到了这里之后，所有的想象都揭开了，虽然与自己之前的想象不尽相同，但这里的一切却非常符合我自己。在过去的几个月里，与单位的领导和同事们相处的非常愉快;而且在领导的关心和同事的指导帮助下，自己在工作上取得了一定的成果，对机场的设备和一些设备出现情况的处理有了一定的认识。下面我通过列举几件事情简要总结一下这几个月以来的工作。

一、GPS时钟对时

GPS时钟对时是我来到xx机场以后接触比较早的事情。记得当时我是和潘哥一起去观测楼做的这件事情。见到GPS时钟后第一眼我觉得与普通的墙上挂钟没什么区别，就比较放松。然而真正开始做这件事情却并不是那么的一帆风顺。首先要想GPS时钟实现其功能，必须将后面的两根传输线连接正确，不然GPS时钟就与普通时钟一样了。当时我就想，怎么判断接线是否正确?这时潘哥就给我说明了其判断方法。现将发送和接收两根线与接点短接，观察时钟的时分秒之间的分隔符是否闪烁，若闪烁则连接错误，反之则连接正确。通过这件事情，让我明白凡是做事都要讲究方式方法，先要找到判断事件的本质，再去做，这样就容易多了。

二、xx空管甚高频设备更新换代

当时xx空管的人来到加格达个奇机场已是晚上，这时早已下班。本来之前我们部长交代过让我跟进这件事情，但是他们到时恰好我在忙自己的事情，就没有及时跟进。后来部长和我耐心的交流了一番，我才意识到自己的\'错误。作为一个刚刚毕业的大学生，能够前后跟着前辈们完成一个事情，虽然不是什么事情都懂，但跟着总会有收获，看着他们处理一些临时状况的方式方法，处理顺序，分工明确，对于没什么经验的我来说，无疑是收获巨大。经过这件事情使我明白，

无论做什么事情，一定要有大局意识和组织观念，以工作为重，不计个人得失，把工作放在首位。在工作中做到公平公正，具有较强的敬业精神和奉献精神，工作中吃苦耐劳，积极主动，不推诿扯皮，讲求效率;工作中注意调查研究，勤于思考，工作思路清晰。

三、校飞

校飞是每年通导工作的重中之重，如果校飞不过关，就会影响整个机场的秩序，很荣幸我能参与到这次校飞当中。校飞主要针对的是盲降系统，包括航向(LLZ)、下滑(ILS)和VOR。航向校飞包括TX1和TX2的宽告警、窄告警、航向校直、功率告警和左右告警;下滑校飞包括TX1和TX2的宽告警，下限告警，下滑角及入口高度;VOR校飞主要看9960Hz幅度调制和30Hz幅度调制。除了盲降系统还要看NDB是否达标，需要TX1和TX2切机。校飞过程中需要和机长沟通，按照机长的要求对各个参数进行调整，使设备达到标准。而且在校飞过程中调整参数之前一定要对调整前的参数信息进行记录，以确保在发生不可预知错误时能够恢复原参数，这是非常重要的。

四、巡台

巡台是每个通信导航人员必须要做的事情。每日巡台除了要检查设备是否正常运行，记录台账以外，还要观察各个台站的环境是否符合要求，例如温度、湿度等，若有偏差，及时采取措施加以解决，避免造成严重后果，埋下隐患。

**航空乘务组工作总结2**

对于乘务员一句话“年年岁岁物相似岁岁年年人不同。”乘务员每年都在搞每年都有新的目的和赋予其不同的意义其实乘务员工作么我觉得没什么。

其中的很多事情我们都可以在今后的其他事情中体验体会理解并且得到提高。

对于列车上的工作没有培训所说的那么可怕很多都是可以预见的乘客在你打扫时扔垃圾那完全是正常的如果没有一个乘客扔垃圾那个效果也是吗蛮可怕的起码对于现在这个阶段的国情来说。

像什么跳车啊乘客有不满啊都是小问题也没有那么难处理。也许有点站着说话不腰疼毕竟没有经历过雪灾。总之今年是这个样子的。

车上我觉得唯一的最大的收获就是人际交往能力的提高和乘客和同伴和老乘务员……家健师兄一直都说的我的思想认识不够高其实我没有那么简单或者说那么无知最最起码还是有那么一点点思想的我还是一个切实存在的人只不过做事很拘谨很胆小为什么我也不知道。

总之助手工作做的很对不起负责人帮了很多倒忙。还有我太懒了很多工作总想省下麻烦的过程但是往往都是不可行的还好师兄可以即使校正我很犟很多话当时并听不进去可是过后我会好好的思考总结自己的对和错错到哪里为什么错怎么错需要怎么改正等等。其实我很庆幸同家健一起工作虽然很多时候我害怕接到他的电话准确的说是恐惧接到他的电话即使是现在乘务员工作已经差不多结束了他做事太认真太“婆妈”太人人受不了了我这么觉得现在也是可是这样做工作非常的有效。我说心里话很佩服的。 写感想么真实才是王道。并不在乎字数的多少。

总结的说这个月两个体会在车上面对很多旅客但差不多都中下层的人生活非常的艰辛我觉得我根本没有他们那么强聊天中发现他们知道比你还要多尤其一些社会现象或者是社会的事件以及他们对这些事的看法多有独特的见解。好听地说我们是大学生国家栋梁之材祖国未来的希望。事实呢我们差不多一毕业就给国家发展托了后退高不成低不就的。我感到压力我要努力在车下我是助手可以说负责人的左膀右臂可是事实

是我觉得我一直在做跟屁虫很多事做的辛苦麻烦有没有收获事情马虎对待简单处理显得及其幼稚很白痴。我受不了这种状况我要进步……最后一句话感想是真的但是是赶出来的总觉得有点假 以较好的水平完成了自己一年来的工作现做几点总结：

服务好每位乘客让他们感受到乘务员的……在贵公司担任乘务员的这一年里本人认真学习乘务员职责在思想上严格要求自己在工作上勤勤恳垦、任劳任怨以较好的水平完成了自己一年来的工作现做几点总结

>1、乘客服务是乘务员的责任。“以人为本、乘客至上”是我一直以来铭记的。服务好每位乘客让他们感受到乘务员的热情感受到来自亲人的爱护和关心。

>2、在车厢内不定时巡查。随时留意老人、小孩以及孕妇对他们做到特殊照顾有问题及时解决。

>3、搞好车厢环境卫生。保证车厢随时整洁、干净让我们的乘客在流图中舒心下次还坐我们的客车。

>4、和同事搞好关系。能在一起工作是我们的缘分所以

我很希望大家在一起能相互帮助共同学习积极沟通交流这样才能补长取短有利于我们的工作更进一步更完美一步。

以上就是我学习工作的一点初浅体会在工作上还有不足之处诚请前辈们不吝指教。 今天我能成为一名长途乘务员我感到很荣幸我一定会更加努力工作、学习与时俱进提升自己的素质做一名真正合格的乘务员。谢谢大家

**航空乘务组工作总结3**

一个合格的空中乘务员应该具备良好的综合素质，程序化服务主要是着眼于乘客的共性要求。而个性化、人性化服务是在程序化服务的基础上加以延伸。更加细化、具体、更贴近旅客的要求，更能体现服务质量。提高客舱服务质量必须首先提高乘务员的综合素质和乘务人员的整体素质。而核心是强化个性化服务，引入人性化服务的理念。它是层次，境界的服务。

在一般人看来，空中乘务员的工作，无非是端端茶，倒倒水，点个头问个好而已，没有多高的技术含量;也有人认为，空中乘务员中要按照教课书上的规范程序操作就行了，领导、旅客就无可挑剔。然而，在我近一年的工作实践中，深感并非如此，只局限于规范化、程序化服务，尽管你的服务十分规范，有条不紊，也很难使乘客完全满意。客舱服务必须个性化、人性化，方能真正赢得乘客的心。空中乘务员不仅要有端庄秀美的仪表和美好的心灵，同时要有较好的文化修养和社会知识。因为我们的服务不仅仅局限于生活性、专业性的服务，还必须包含文化、娱乐等方面的全面服务，感情、心理方面的慰藉.

在个性化服务的基础上，还应引入人性化服务理念。何为人性化服务?简而言之，就是以人为本，用心去服务。人性化服务是在规范化、程序化服务个性化服务的基础上的升华。人性化服务，是层次境界的服务。往往一个微小的动作、表情、眼神，能赢得乘客的心。在一次执行航班任务时，一位年过古稀的台胞，在飞机上久久地盯着我看，看得我有点不好意思，我正在纳闷，他掏出一张照片递给我看，并告诉我：“这是我的孙子，和你长得多像!”我细看了照片，真是和我十分相像，我将照片还他时，他颤抖的双手紧紧握信我的手，激动不已。

眼里噙着泪花说：“我十多年没见他了，真想他呀!“我被他的情绪感染了，一边拿着纸巾为他擦泪，亲切地说：“爷爷，你一定能见到他。”他突然问我：“你叫我什么?”“爷爷”我提高嗓门又亲切地喊了一声。他拍着我的后胸，连连说，多懂事的孩子……。对台胞老人的称呼，通常称“老先生”“您老”“老人家”，但这次我的灵感来了，像他孙子一样，喊他爷爷，没想到老人的心理得到了极大的慰藉和满足，缩短了我们之间的距离，在飞机上他一直情绪亢奋，心情舒畅。仅仅是一个贴切的称谓，居然让老人那么高兴。

在客舱服务中我们会遇到各种各样的问题。乘机旅客会需要各种各样的特殊服务。尤其是由于不可抗拒的天气等原因造成航班延误时，旅客极易产生急躁情绪，感情冲动，做出一些出格的事情。

这时需要乘务员具有良好的涵养性，充分理解对方的心情，豁达大度宽容，谅解旅客的一时冲动，换位思考，宽以待人，严于律己。一次飞至北京航班时，我见一位中年妇女，歪在椅子上睡着了，我怕她着凉，拿了一条毛毯，轻轻的盖上，未曾想惊醒了她，她对我骂道：“小赤佬，干什么?”我连忙解释，她根本不听，在送饮料时，我见这位乘客面色憔悴，眼圈发黑，情绪低沉。我想他肯定缺少睡眠，心绪不佳，本来对她有点情绪，顿生恻隐之心，我想应该理解好，在送饮料返回时，我主动诚恳地对她说：“实在对不起，刚才惊醒了您!”她也十分不好意思，连连说：“怪我不好，向你道歉。”由于我对她的理解，及时的道歉感动了她，我们互相理解。她临下飞机时，主动向我招呼，迸出了一句“理解万岁。”

通过近一年的客舱服务实践我深刻体会到，客舱服务引入人性化服务的理念至关紧要。规范程序化服务与人性化服务相比，相对而言前者是容易做到的，而后者是比较难的。因为后者是难以有语言、文字、事先去规范它的模式标准;难以列入操作程序，它有很大的随机性，要靠乘务员的高尚情操，美好的心灵，强烈的服务意识去创造、发挥。人们常说微笑服务，我认为这种微笑要发自内心，否则是难以达到完美的效果。佯装、勉强、机械、刻板的做作与内心情感的流露效果是不一样的。要用“心”去服务。

空中乘务员是一个光荣的职业，高尚的职业，她集技术性、专业性、服务性于一身。她们不仅要有端庄秀丽的仪表美，同时要有一个美好的心灵，仪表美、心灵美的统一，才是真正的美。心灵美的涵盖面很广，难以直观。但可从你的一言一行、眼神、表情、细微的肢体动作完全表现出来。作为一名空中乘务员，首先要有强烈的事业心，热爱自己的本职工作，必须要有娴熟的专业技术，丰富的文华修养和社会知识，思维敏捷，反应灵敏，具有较好的语言表达能力，遇事沉着，处理问题果断。以上所述是乘务员的个人综合素质，搞好客舱服务，在强调乘务员的个人综合素质的同时，不能忽视乘务人员的整体素质。每个乘务员必须有良好的兼容性，团结协作的精神，大家都要有强烈的集体荣誉感，高度的责任感。在工作中要配合默契，团结协作，要有良好的团队精神。

在此亦向我的同学和同事们表示深切的感谢，感谢你们对我工作的支持和帮衬。我决不辜负我的母校、国航领导、师长的殷切希望，更加努力学习、工作，与时俱进，做一名真正合格的空中乘务员。

**航空乘务组工作总结4**

1、乘客服务是乘务员的责任。

“以人为本、乘客至上”是我一直以来铭记的。

服务好每位乘客，让他们感受到乘务员的热情，感受到来自亲人的爱护和关心。

2、在车厢内不定时巡查。

随时留意老人、小孩以及孕妇，对他们做到特殊照顾，有问题及时解决。

3、搞好车厢环境卫生。

保证车厢随时整洁、干净，让我们的乘客在流图中舒心，下次还坐我们的客车。

4、和同事搞好关系。

能在一起工作是我们的缘分，所以我很希望大家在一起能相互帮助，共同学习，积极沟通交流，这样才能补长取短，有利于我们的工作更进一步，更完美一步。

以上就是我学习工作的一点初浅体会，在工作上还有不足之处，诚请前辈们不吝指教。

今天我能成为一名长途乘务员，我感到很荣幸，我一定会更加努力工作、学习，与时俱进，提升自己的素质，做一名真正合格的乘务员。

谢谢大家！

**航空乘务组工作总结5**

20xx年的支援春运的列车乘务员工作圆满结束了。本次的列车工作自1月25日开始，历经一个月，于2月下旬结束。

这一个月里面，我总共出了3大趟，6小次车。从第一次车的工作生疏，手忙脚乱，到第二次的慢慢熟悉，再到后来的渐渐上手。几次的犯错，虽然只是小小的，却教会我凡事都要认真做。很多事情尽管看似很小很简单，但是一旦做起来，就绝不是看起来的那么简单，是要花费挺多的汗水精力才完成的漂亮。就比如说，打开边门站岗，整个流程是这样子：首先拿好抹布、脚踏板、顺序牌和安全警示带，然后开门将所有的东西放好挂好，站岗，最后关门的时候要全部一样不缺的回收。4样东西，挂的位置都不一样，先做什么后做什么，还要保证一样不丢，似乎简单，但是保证不出错，就要十二分的认真加上百分百的小心，对于平时粗枝大叶的人是一个很大的考验。就像我，就先先后后犯了几次错误。

途中的清洁卫生，扫倒垃圾，让我学到了吃苦耐劳和如何保持真诚的服务态度。有些乘客真的素质会很差，不过只要你态度好，心放宽一点，忍忍就过去了。另外就是沟通的重要，只要你跟旅客的宣传工作做到位了，就可以少做很多繁琐的工作。例如宣传垃圾桶的位置或注意垃圾要装好，你就不用扫很多次车厢了。还有与旅客的交谈中，是可以学到很到东西的，各地的风俗啊、地理人文啊等等，最重要的一点是，还可以缓解车厢紧张郁闷的气氛，让更多的欢声笑语充斥车厢，提高着每个人旅途的开心指数。

在车上，我曾犯下一个挺严重的错误，这也是一次深刻的教训。在一次广州出站时，那时候天气真是很闷，空气很湿很热，玻璃窗都流出水了，车厢的乘客塞得满满的，是有史以来人最多的一次。于是，有几个乘客就呆在边门旁，劝我说等车开了一会，有风吹进来一阵再关边门。不知道为什么当时就这样照着做了，然后被领导发现了，车站亲自下来训了我一顿。被狠狠地训了，眼泪控制不住，不争气的留了下来。那时候的感觉现在还很清晰，因为好长时间没有被人骂过了。不过还是感谢车长的批评与指正，让我明白了，规矩就是规矩，在车上就要遵循车上的管理。于是，痛定思过之后，我写了平生第一篇，长长的一篇自我检讨书交给车长。其实我知道，因为我，车站也被领导狠狠的训了。

本次工作，我们顺顺利利的完成了。我相信，每个人都收获了很多。毫无疑问，这是我人生中重要和精彩的一段实践经历!

**航空乘务组工作总结6**

20xx年的支援春运的列车乘务员工作圆满结束了。本次的列车工作自1月25日开始，历经一个月，于2月下旬结束。

这一个月里面，我总共出了3大趟，6小次车。从第一次车的工作生疏，手忙脚乱，到第二次的慢慢熟悉，再到后来的渐渐上手。几次的犯错，虽然只是小小的，却教会我凡事都要认真做。很多事情尽管看似很小很简单，但是一旦做起来，就绝不是看起来的那么简单，是要花费挺多的汗水精力才完成的漂亮。就比如说，打开边门站岗，整个流程是这样子：首先拿好抹布、脚踏板、顺序牌和安全警示带，然后开门将所有的东西放好挂好，站岗，最后关门的时候要全部一样不缺的回收。4样东西，挂的位置都不一样，先做什么后做什么，还要保证一样不丢，似乎简单，但是保证不出错，就要十二分的认真加上百分百的小心，对于\*时粗枝大叶的人是一个很大的考验。就像我，就先先后后犯了几次错误。

途中的清洁卫生，扫倒垃圾，让我学到了吃苦耐劳和如何保持真诚的服务态度。有些乘客真的素质会很差，不过只要你态度好，心放宽一点，忍忍就过去了。另外就是沟通的重要，只要你跟旅客的宣传工作做到位了，就可以少做很多繁琐的工作。例如宣传垃圾桶的位置或注意垃圾要装好，你就不用扫很多次车厢了。还有与旅客的交谈中，是可以学到很到东西的，各地的风俗啊、地理人文啊等等，最重要的一点是，还可以缓解车厢紧张郁闷的气氛，让更多的欢声笑语充斥车厢，提高着每个人旅途的开心指数。

在车上，我曾犯下一个挺严重的错误，这也是一次深刻的教训。在一次广州出站时，那时候天气真是很闷，空气很湿很热，玻璃窗都流出水了，车厢的乘客塞得满满的，是有史以来人最多的一次。于是，有几个乘客就呆在边门旁，劝我说等车开了一会，有风吹进来一阵再关边门。不知道为什么当时就这样照着做了，然后被领导发现了，车站亲自下来训了我一顿。被狠狠地训了，眼泪控制不住，不争气的留了下来。那时候的感觉现在还很清晰，因为好长时间没有被人骂过了。不过还是感谢车长的批评与指正，让我明白了，规矩就是规矩，在车上就要遵循车上的管理。于是，痛定思过之后，我写了\*生第一篇，长长的一篇自我检讨书交给车长。其实我知道，因为我，车站也被领导狠狠的训了。

本次工作，我们顺顺利利的完成了。我相信，每个人都收获了很多。毫无疑问，这是我人生中重要和精彩的一段实践经历!

——乘务员年终工作总结

乘务员年终工作总结

**航空乘务组工作总结7**

我是西安铁道学校应届毕业生，19岁，通过 3年的努力 ，我在不断的学习和实践中，提高自己，把自己塑造成为一个专业功底扎实、知识结构完整、适应能力强、富于协作精神的时代青年(已越的业绩)。

飞鸟择良木而栖，经过慎重考虑和选择，我认为加盟贵单位，能够为贵单位贡献一份力量的同时，也能实现自己的人生价值。

做一名列车乘务员，是我的夙愿，做一名合格的列车乘务员，需要用青春和勤奋去实现，做一名优秀的列车乘务员，需要千千万万旅客的投票赞成但我相信：孜孜不倦的追求，一丝不苟的工作，坚持不懈的奋斗，能成就令人瞩目的业绩!

我真切希望能够加盟去开创属于我们每个人都希望拥有的美好未来。

谢谢!!

**航空乘务组工作总结8**

回顾20xx年3月29日至20xx年1月8日历时9个月的机场实习生活的，我感触颇多。有苦楚――当远离家乡、亲人时；有辛酸――当面临学生家长不机场人员的冷眼时；有甘甜――当学生取得成绩时；这滋味恐怕只有亲历的人才能体会。点点滴滴不再赘述，现将主要情况的进行概括：

一、对待本职工作拥有高度的责任心。

长期从事教学与带班工作，的确很累，但那也是更多地体现在脑力与精力上。然而，在机场带实习工作上又增加了对体力的考验。因为它要求我要时刻了解学生的到岗工作情况的，并能及时帮助他们解决一些困难。查岗、转岗犹如同饮食休息一样，成为我每天必须完成的任务。

到机场后的第一天，学生们就被安排到不同的岗位，54名学生被分配到7个部门，分别是T3警卫队、东东项目部、国航、BGS、交通协管、业务科和航食。就拿闻名遐耳全亚洲最大的T3航站楼来说，大的举目望不到边。从T3A区到T3B区走一圈，足足得用5、6个小时之多。由于T3航站楼的建筑结构很复杂，刚去时很容易让昏头转向，学生岗位之间距离又远，好几次转岗时，才发现落了岗，不得不又骑回去。特别是转到建筑工地附近，在没有安全防护的情况的下穿越工地看望学生是家常便饭。记得有一次，我从A1穿越工地到A2，正好有一块建筑横梁掉下来，差点砸到我的头上，正在施工的师傅被吓了一跳，继而冲我大吼到：“不要命了！”当看到重重砸在地下的粗重横梁后，我也心有余悸。但事后又不知多少次冒着危险在工地中继续穿梭。因为我心里只有一个信念，只有走这条路，才能到达A2看到我的学生。

学校给带实习老师配备的自行车，轮到我使用时，已经是第三位主人了。由于被高频率使用，再加上转岗时路线长，路况差，车子坏是常有的事。尤其是在T3和东东，路上净是施工的砂子，石子，车带经常被扎，只能花1个多小时推回驻地先修车。里外带已经被换了四五次了，连修车的老大爷都说：“没见过你们这么骑车的，这么废。”其中的滋味只有我心里清楚。随着对学生工作的岗位的日渐熟悉，我根据实际情况的给自己制定了转岗的作息时间表：周一T3，周二东东，周三国航，周四BGS，周五交通协管，周六业务科，周日航食。我每天就这样不知疲惫的在各个岗位穿梭着，累得全身无力，回宿舍睡上一觉，似乎成了一剂良药；饿得早已过了吃饭的时间，回宿舍煮上一包方便面，似乎成了一顿美食。当时我把转岗的每一条路看成是坦途，殊不知，有时真的像是蜀道，难于上青天。但最终凭借两大法宝攻克了这“蜀道”，那就是教师身负的神圣使命感和高度的责任心。

二、对学生播洒拳拳爱心

面对这此远离家乡，远离父母，刚刚进行角色转化的孩子，我既要当好他们的临时父母：在工作中像父亲给予他们帮助与鼓励，在生活的中像母亲给予他们关爱与呵护。又要履行教师的职责，即时开启他们被问题困扰的心锁，帮助他们扫清前进道路的障碍。

1、用无声的爱感化学生-取得信任

学生刚到机场工作时，由于要把大部分精力用于熟悉工作岗位上，所以为了让他们不再为生活的中的琐事所扰，我义不容辞地为学生做好后勤保障工作。记得我把学生们急需的北京电话卡放在他们手里时，学生们高兴地说：“刘老师，您怎么知道我们要买卡。”我笑着回答：“谁让我叫刘欣呢，你们的事就要事事留心呀！”学生们被我逗笑了，也和我的关系拉近了。他们对我不再有顾虑，像孩子对自己的父母一样，让我帮助他们干这干那，买东西，送东西是常有的事。有谁病了，第一时间给我打电话：“刘老师，帮我买点药吧！”遇到病重的学生，我会第一时间陪他去看病，照顾他。有时想想，我是不是管得太多了，会不会把他们惯坏。但转念一想，都是十七八的孩子，没有父母的呵护，我再不管他们，没有被爱，怎会去爱。每当看到他们得到帮助后对我诚挚的感谢，看到他们把我当作他们的亲人对待时，我就深深感受到他们对我的那份信任。有道是“大爱不言谢”，那么我的无私小爱让学生们懂时感谢这又是多么大的财富呀！

2、用有声的爱打动学生

能够在全亚洲最大的国际机场工作的的确是一件令人称羡的事，可是机场岗位繁多，并不都是环境优雅的工作场所。就拿我带的这班学生来说，他们都在外面执勤站岗。有的岗位连简易的岗楼都没有，饱受风吹日晒之苦，有的岗位。天和农民工在一起，站在施工的大土坑周围，甚至工作区的饮用水都是黄的。在理想的工作环境与现实生活的的巨大反差下，以及个别往届学生的不良舆论引导下，学生们的思想起了波动。面对这一切，我坚持对学生从正面教育出发，少批评，多鼓励，告诉他们要根据自身实际情况的，并结合当今社会严峻的就业形势，摆事实，讲道。，让他们意识到困难是暂时的。只有经历了磨难，才会获得开启成功大门的机会。记得当时我给学生讲到了我自己，我说：“人生中哪有没有困难的时候，就拿老师来说，孩子只有十个月大，为了工作需要，抛家舍子，吃不好，睡不好，我这一切为了什么，难道你们的困难比我还要大吗？”听了这番话，好多同学们都垂下了头，有的当即表示会像我一样敢于面对困难，克服困难。可是刚刚工作了一个月，一个叫李欣的同学找到我说他不想在这工作了，况且家庭较优越，父母也不指望他挣钱。听了他的话，我意识到让他父母帮着做工作是不太可能了，只有给他做更细致地思想工作，使他端正态度，转变思想。于是，我天天到他宿舍门口找他谈心，一谈就是十一、二点。当时正值炎夏，蚊子咬得我浑身是疙瘩。我连去了四天，李欣终于想通了，他对我说：“刘老师，就冲您被‘进口蚊子’咬成这样，还天天给我做工作，我也不走了，我要踏实工作，做个不靠父母的真正男子汉。”我笑着告诉他：“被蚊子咬算什么，全当义务献血了，看到你懂得珍惜，学会感激我真的很高兴。”就这样，每当遇到在工作中遇到困难的学生，我都会第一时间去开导他们，鼓励他们。因为解铃还需系铃人，如果不化解困扰他们的心结，强留他们工作是没有用的。同时我会针对他们各自的性格特点，争取适宜的谈话方式晓之以。，动之以情地感化他们。这无形的爱的方式成为学生与我沟通的桥梁和化解困症的良药。

此外，对待在机场工作的学校其他毕业生，只要学生找到我，我都尽力帮助他们。特别是同事秦文霞、赵晶两位老师重返学校后，我独自承担他们遗留的所有工作。记得有个叫朱哲的同学，他早在一年前因故离开机场，但由于当时走得仓促，没有拿行李，后来想起来，跑到机场让帮他找行李。我多处打听，跑了两天，终于在一间仓储将他的行李和寄存的东西找到。秦老师班级的程思伟因感冒而身体虚弱，在晚上点名时昏倒，被送往医院后，机场有关人员将他的情况的告诉我，我立刻赶往医院，一直守护在他身边，直到他输完液，又护送他回宿舍，已经凌晨5点多了。03级我认识的一名毕业生，来机场工作两年后又想通过函授继续学习，想让我帮他补习数学。我因白天要转岗，晚上又要到宿舍看望学生，实在没时间。可是天下哪有老师不喜欢爱学习的学生呢！我只有像在海绵里挤水那样挤出时间给他辅导，这个学生看到我这么辛苦还帮他，学得很认真，再加上他资质聪明，10月份顺利地考上了北京某大学的成教学院。

我所做的这一切不求学生的任何回报，就像全天下父母对待自己孩子一样，只有无私的爱。

三、对学生家长和机场人员倾注诚挚的耐心

作为学校派驻机场的带实习老师，一方面我要代替家长成为学生们的监护人，另一方面我又是机场联办学校的代表，要积极配合机场做好对学生的管理工作。为了使家长们放心，我经常给他们打电话，对孩子的工作表现及生活的状况及时与之沟通。特别是对那些对机场工作环境有误解的家长，耐心地给他们作客观详细的介绍，维护机场的良好声誉。然而，由于机场部门繁多，人际关系复杂。因此，我会经常遭到一些不好相处的机场人员的刁难。说实话，心里真的很委曲，但为了学校，为了学生，我以特有的耐心、诚心与他们相处，从而表现出我校老师的良好素养。但是，当遇到机场对学生做出的不合理的处罚时，我又会站在学生和家长的一边，为学生争取公正待遇。如有一个叫桂爱龙的学生，一年前因机场说他患有梦游症，被单方面解聘，与此同时让他交1800元违约金。该学生与家长的态度是坚持不交这笔钱，几次和当时带实习的老师找机场交涉却一直没给答复。后来这名学生家长给我打电话，也许是此事拖得太久了，家长也没耐性了。于是在电话里情绪非常激动，措辞非常严厉，并称如再不解决，就去学校质问。在得知事情原尾后，我本着实事求是，为学生服务的原则。一方面耐心地劝导家长，给他吃宽心药，另一方面与机场相关人员交涉，我先后找了机场人事部门的负责人、学生工作部门的经理，并根据《劳动法》的相关依据，对事情进行了客观的分析。因为这是用人单位单方面终止合同，所以不应收取该学生的违约金，在我的据。力争下，机场终于答应了我们的要求。三天后，我通过电话把事情解决的过程和结果告诉了学生家长，他听后除了对我表示感谢之余，也流露出对学校信誉的称赞。

自古有言道：“儿行千里母担忧。”在机场工作的每一位学生的情况的都牵着他们父母的心。在社会不良分子张志鹏对我班学生进行勒索未果后，他穷凶极恶地将一名学生腿部扎伤。当时学生的膝盖外被划开了又深又长的一道口子，要及时进行手术，情况的很紧急。当时急需4000元的手术押金，我身上没有那么多钱，于是跑到学生工作的部门找相关人员借了钱立刻给他做手术。手术顺利结束后，我赶紧给学生家长打电话说明情况的并报平安。这一夜我始终陪护在学生身边。第二天，当家长赶到医院看到孩子状态很好、一切平安时，悬着的心落下来。我通过细致耐心地工作让家长看到无论是校方，还是用人单位都是对孩子负责的。后来，当家长从孩子口中得知，我在该生住院的半个月，除了转岗，处理其他事物外，几乎每天都去看望他。来时不仅带上水果和小食品，还和他聊天，晚上11点多才离开。家长们看到我的工作做得这么细致，孩子被照顾得这么好，非常满意。积极配合我的工作独自承担了4000元医疗费。

四、对待家人和亲人满怀愧疚之心

在机场工作的九个月，天天面对50多个孩子，晚上躺在床上，飞机起飞的隆隆这声让我久久不能入睡。我想的最多的就是我的家人。我来北京时，孩子只有十个月大，正是累人的年龄。岳父母为了给我分忧，毅然承担起照顾孩子的重担。老人们身体都不太好，但每每想到他们在带孩子累得一头水、一头汗时，我都很不忍。刚刚休完产假的妻子，每天既要上班，又要操持家务。特别是孩子几次患病，家里暖气漏水等事，她都瞒着我，一个扛下了所有的担子。每个月回家休息期间，她知道我肯定顾不上治疗自己皮肤过敏的病症，都会买好药给我擦涂。我的父亲因患糖尿病病发症导致右眼白内障，但血糖一直降不下来无法手术。后来在母亲的陪伴下来北京看病治疗，老俩儿口一直住在三姨家，都没有告诉我。面对亲人对我工作的支持，我真是无以言表心中的感激，只有更加努力地干好工作来回报所有关爱我的人。

**航空乘务组工作总结9**

今年，本班紧密围绕公司生产经营任务，精心组织日常生产，以保\*装置\*作安全平稳率为首要任务，\*抓各项安全生产指标，牢固树立“直线责任、属地管理”等先进理念，积极开展hse体系建设，不断提高员工的综合素质和班组整体水平，为实现全年生产任务打下坚实基础。

一、\*抓安全生产 推进hse建设

今年，本班继续以hse体系建设为契机，牢固树立“安全第一、环保优先、以人为本”的理念，开展以“查隐患、堵漏洞、反三违”为主要内容的隐患排查活动，深度强化班组执行力，扎实开展班组安全生产。

严格执行公司各项规章制度，落实岗位安全责任制，并按照生产受控要求，强“三基”，反“三违”，\*抓安全生产死角，发现问题及时上报处理，杜绝生产事故的发生；对重点部位采取加大巡检力度、提高排凝频次等措施，确保蒸汽、除盐水、压缩空气、氮气的高效平稳供给。

积极开展日常工作中的pha、jcc，加大属地管理力度，抓好风险识别工作，并且针对天气突变、单电源运行、雨季冬季这类特殊时期，做好各类安全防范工作，增加巡检次数，为安全生产营造一个良好的氛围。

加强各岗位巡检力度，强化细化岗位责任分工，巡检过程认真仔细，检查到位，不疏于形式，做到“早发现、早上报、早处理”，将事故隐患及时排除。xx年12月19日，边丽哲发现106泵有味，联系车间停泵检查；今年1月27日，油泵停运，发现及时处理；5月18日，孙恩丽、程秀研在巡检中发现回用水1#风机故障，及时上报处理；8月2日，因液位计失灵，生水罐抽空，及时发现处理；10月9日，王晓元在巡检中发现水处理盐\*计量罐渗\*，及时上报处理；高温凝结水开工期间，段明泽发现机泵接地不合格，及时处理，热水站开工时，他又发现201b泵漏油，处理及时，避免了一次事故。

二、积极组织培训 提高技能素质

结合公司“xx”发展规划，加强形势任务教育，引导班员认清公司当前面临的机遇与挑战，明确今后一个时期的总体发展目标和工作方向。

加强“一岗一单、一人一单”式培训，围绕设备新增和改进情况，进一步完善不同层次、不同岗位培训的需求，并将培训重点放在关键岗位和问题设备上，强化培训效果评估和考核测试，提高培训的针对\*和实效\*，同时在班组中推行“天天半小时培训法”，将生产知识量化分解，使学习内容与生产实际灵活地结合在一起，强化员工实际知识掌握能力，使每位员工都能熟练掌握本岗位生产知识和\*作技能，熟知各项应急预案，确保员工100%持\*上岗，100%掌握应知应会的\*作知识和技能，100%参加培训学习考试，考试合格率100%。

深入学习传达大庆精神铁人精神，用“三老四严”“四个一样”来强化班组队伍自身建设，提高员工的思想\*觉悟，并学会正确认识现状，努力查找问题和差距，统一思想，凝聚力量，在班组内营造良好的学习氛围。

积极开展岗位练兵和技术比武，将现场实际\*作与理论知识融会贯通，对活动中出现的盲点进行及时总结和分类梳理，进一步提升员工队伍综合素质和应急能力，确保生产\*作的规范化和程序化。

三、规范现场管理 加强平稳受控

加强设备现场精细化管理，加大现场情况通报监督力度，不留死角，做到“发现问题，不能隐瞒，及时上报”，坚决纠正“低老坏”现象，积极检查身边设备的安全情况，改正自身不良习惯，开展“跑、冒、滴、漏”专项治理，推进现场规范化和标准化。

今年，本班进一步加大现场管理力度，按照公司生产受控和6s要求，严格规范员工在岗期间着装和手机使用情况，坚决杜绝\*火等违禁物品，按照“清洁、整齐、规范”的原则，将现场物品用具摆放规整。轮休期间认真执行公司作息时间规定，严格执行公司反违章六大禁令，进一步规范员工的安全行为，提高员工的安全意识。

严格落实作业许可管理制度，认真核对各类\*申请、办理、关闭和延期的执行情况，规范作业许可\*内容的填写，做到“谁签字、谁负责”，层层监护到位，并且全员参与危害识别和风险评估，加强对关键装置、重点部位和危险点源的检查\*，避免事故发生。

严格执行《车间装置运行计算机监盘管理规定》，加强设备\*力度，防止压力出现较\*动，影响生产，每班做好安全生产记录和监测记录，各工艺参数点和测温测震点的数据都及时、准确、内容完整，合格率100%，确保生产平稳受控；

\*抓承包商管理，进一步强化现场监护人的履职责任，尽到属地管理者应尽的职责，重点监督施工作业现场\*完备情况、风险控制措施是否有效落实、施工人员是否存在“三违”现象，时刻绷紧安全弦，为施工现场营造良好的安全监护氛围。

四、开展各类活动 构建\*班组

继续深入开展“五型”班组创建活动，从班组安全入手，加强各方面\*知识学习，创建“清洁环保健康”的工作环境，围绕“节能降耗、安全生产”，提出切实可行的合理化建议，积极开展各类安全生产，降低能耗，着力加强\*班组建设，全面提升班组队伍的综合素质和管理水平。

今年，本班组织员工积极参加各类安全竞赛，员工们在竞赛中表现积极踊跃，成绩优秀，这些活动的开展，在短时间内弥补了员工的技能不足，增强了员工的素质能力，并在班组内形成了互学互助的良好氛围。

认真进行安全宣教工作，每个班前做好安全材料学习，安全经验分享，班后做好安全总结，每周进行安全评比，每月按时完成班组安全板报，并包揽车间全年参展宣传板报，多次获奖；积极配合公司“安全文化提高年”活动，广泛开展读书活动，通过读书和思考，开阔员工视野，培养员工好读喜钻的良好习惯；同时加大私家车的安全宣贯力度，利用培训学习和安全经验分享，让员工切身感受到车祸的危害\*和安全带的重要\*，通过亲情教育将交通安全管理延伸到每个家庭。

关心员工生活，稳定员工队伍，及时了解员工最新情况，平时通过聊天拉家常等方式加强与班组成员的沟通，既解决日常工作中的琐碎问题，又促进工作的顺利开展，使大家都能以工作为重，心往一处想，劲往一处使，增强了班组的凝聚力和战斗力；今年本班今年多次看望慰问员工家属，关注困难员工，了解他们的实际情况，努力做好员工的福利工作，为员工排忧解难，定期开展送温暖活动，让员工有了进一步的归属感。

积极组织员工开展文体活动，按时参加公司举办的各类文化培训班，不断丰富员工业余文化生活，提高员工的生活品质。6月份公司硬笔书法比赛获优秀奖；7月份建党90周年书法展参展；

今年，本班围绕创新、安全、清洁、\*的理念，切实抓好班组自身hse体系建设，进一步夯实班组基础管理工作，扎实有效开展”五型“班组创建活动，让全体员工更加明确自己的目标和责任，从而推动班组基础建设不断迈上新台阶，为公司今后的发展做出新的贡献。

**航空乘务组工作总结10**

结束了！转眼间我们为期40天的春运实习已悄然结束了，其中的经历的一些事情让我难以忘怀！

这次实习在列车上当临时列车员的工作其实很简单，报站、开门、扫地。没有什么技术含量可言。胆却有技巧可以做得更好做得更轻松。比如，做好保持车厢卫生的宣传、做好禁烟宣传。只要敢于开口去提醒乘客，其实，有些工作也会轻松很多。一直以来，我都是抱着体验的态度去体验生活的，即使很枯燥的工作，我也认真对待，寻找背后的乐趣。列车员的工作确实是枯燥的，因为我们都是重复着相同的工作。而其中的乐趣是来自天南海北的乘客，从他们身上了解外面的世界，即使是农名工叔叔也会告诉你很多的东西。我也抱着学习的心态跟乘客朋友们交流的，给枯燥无味的旅途添加不少的乐趣。更重要的是，还可以缓解车厢内紧张的气氛，让欢声笑语充斥车厢。

作为学生的我们，要做好这份工作的话，关键的是要转换角色。只有转变角色，处处以列车员的身份去处理考虑问题，我们才能以热情的态度。为广大旅客服务。同时，还得有高度的责任感，只有有强烈的责任感，你才会认真对待你的工作，并且用心去做好，你才会热情地去对待你的乘客，为他们提供良好的服务，才会对自我认真负责，认真的去做每一件事情。实习途中的清扫卫生，扫倒垃圾，让我学到了吃苦耐劳和如何保持认真的服务态度有些乘客的素质很差，只不过的是只要你态度好，调整心态忍忍就过去了，另外就是沟通的重要，只要你跟旅客的宣传工作到位，其实可以少做很多繁琐的工作。

这次实习，它已经成为我人生中一段难忘的经历，让我多了一份成熟，稳重，少了一份幼稚。其中使得我看到了自我不足和各方面的努力，也让我更急的懂得如何去完善自我，磨练自我。

>（二）

虽然只工作短短的40天，但是对铁路工作而言，乘务员绝无^v^临时^v^与^v^正式^v^之分，我们全部都代表铁路的形象，都必须百分之百地为每名旅客的旅行负责。只要胸前挂上^v^武汉铁路局列车员^v^这个牌子,所有列车工作人员都要为春运安全、春运的服务质量负责。乘务员的工作是直接与乘客打交道的工作，在运营队伍中，乘务员人数很多，是运营生产中的生力军，没有乘务员就没有车厢服务，铁路部门国家利益是通过乘务员的工作来实现。乘务员如何提高乘务服务质量，首先取决于乘务员个人的文化修养，其次是对岗位工作重要性的公正客观认识，乘务员只有对乘务工作有了正确认识，对旅客的服务质量才能创一流。加入列车乘务员行列，是为了丰富，学会独立、工作，学会关心人

>一、最佳服务是用心用情服务

随着社会的不断发展，人们的理解和认识也不断变化，无论是服务者还是被服务者，都充分认识到服务与被服务的舒心愉悦性。

>(一)乘务员应具备洞察乘客心理的能力

洞察乘客心理的能力是指通过对乘客情绪、语言、行为等方面的观察，把握乘客内心的真实想法，判断乘客心理状态的能力。乘客的心理状态，会通过一系列介质表现出来。如咬牙切齿表现愤怒;红光满面表现高兴;沉默不语可能预示正在承受着某种压力;伤感悲哀的则是遇到了重大的不幸。乘务员有效把握乘客的真实想法，适当调整自我的应对策略，在处理非常态乘务关系是可收到事半功倍的`效果。

>(二)用心用情，真诚服务

乘务员要具有快速反应能力，在观察乘客的时候，应迅速分析判断和采取相应的服务对策;分别对外国客人、老人、小孩、病残人士、宗教人士等进行规范服务的同时采取特殊服务，更细心、更人性。用心用情，真诚服务即微笑服务，让微笑充满车厢，把美好留给乘客;亲情服务，想乘客所想，急乘客所急，不仅把乘客当服务对象，更把乘客当亲人;敬语服务，常用敬语十个字，在语言中表现应有的职业文明;开展知识服务，树立公交企业员工的良好公众形象。

>(三)礼貌待客，把^v^对^v^让给乘客

礼貌待客的基本点就是尊重客人。要有效地做到尊重客人就必须加强自身职业礼貌修养，做到\*不努、自重自。\*不努，即要求公交乘务人员面临急难时，不变脸不必火，沉着大度，能以妙语应粗俗，用豁达胜愚昧，以文雅对无礼，从而摆脱尴尬，维护公交企业声誉。自重自，即要求公交乘务人员在操作及服务时要稳重、规范、恪守;态度要\*稳热情而有分寸，语言不乱而有分量。论理处事有理有节，宁愿自我受委屈也要把^v^对^v^让给乘客。因为乘客乘车，除了为顺利快捷到达目的地外，在乘车过程中获得尊重与友好也是内心的需求之一。因此在乘务服务中，不乘客人感到自我享有了应有的尊重，对乘务服务中的不足就会以宽容豁达的态度给予谅解。否则当乘客深感自我被轻视、被贬低，那么乘务员对其任何的服务都会被抵触和否定。

乘务员要在做好对乘客业务性服务的同时，还需更加重视对乘客的^v^情感服务^v^，力求使每一位乘客在精神上享受到愉悦;忌厌恶和鄙弃的冷漠服务。

面对不同的乘客，乘务服务要掌握的三个要点，即：^v^根据不同乘客的心理需求，有针对性地满足^v^;把^v^乘客现在需要^v^变成^v^个性化真诚针对性服务^v^;发挥语言艺术在服务中的神奇作用，并总结出^v^少说抱怨话，多说宽容话，少说讽刺话，多说尊重话，少说拒绝话，多说关怀话。^v^乘务员在公交服务一线上掌握和运用这些乘务服务原则和方法，将会为全面提升公交整体服务品质起到画龙点睛的促进作用。

>业务收获

和掌握丰富的服务技能的同时，在以下几个方面锻炼提高了自我：

1、遇事不慌、沉着镇定当遇到突如其来的事情或问题时，要保持镇静，从容不迫，不惊慌失措，并且迅速地确定处理问题的对策。

2、快速反应、思维敏捷遇事要能迅速地想出解决问题的方法。在突发意外事件面前，乘务员要根据所发生事件的性质、特点、影响、趋势，快速应变并及时制定出解决问题的有效方法，在突发事件面前，乘务人员既要保证自身的安全，又要使乘客不受到伤害，始终与乘客处于良好的关系状态。

3、开朗豁达、机智幽默开朗豁达、机智幽默是建立良好的乘务员与乘客人际关系的润滑剂，灵活运用可处理好乘务员与乘客在交往中可能出现的各种难以处理的问题，以缓和紧张局面，使双方交际变得轻松愉快。

4、节制有序、恭敬有礼性有些突发事件会让乘务人员受到委屈，在这种情况下，乘务员忌急躁、计较，要具有较强的职业驾驭能力和克制能力;节制有序、恭敬有礼地做好耐心、细致的说服和解释工作，有条不紊、冷静得当地处理好突发事件。

做好服务工作，不仅有热心、诚心，还要有熟练的业务技能，研究掌握多种乘客的乘车心理，一把钥匙开一把锁，因势利导地做好服务工作。高峰固定乘客多，低峰流动乘客多，\*时外埠乘客多，节假日抱小孩乘客多;春秋季乘客多。儿童淘气好动，病孕乘客喜欢静，老人眼花耳聋行动缓慢，残疾人行动不方便等乘客特点，采取适当的服务方法，恰到好处地为乘客服务。

最累莫过于打扫卫生，其实发觉打扫卫生也有一点技巧的，虽然要求是到达每个站之前都得打扫，但是由于在某段时间乘客超载得特别利害，根本就不可能做到那样的要求，我们只能有目的去搞。一般乘客都是上车一包瓜子，到处找水喝，吃完了以后，开始在列车的摇晃中安静下来，那是我们打扫的最好时机了;在吃饭的时候高峰期开始到了，由于火车上饭相对比较贵，于是大多乘客都是自带方便面，那时候水可是物以稀为贵，在打开水的地方可是人满为患，然而之后满地都是方便面的盒子。其实只要抓住这几个高峰期打扫卫生我觉得已经ok了。当然还有在换班之前也得打扫一下，要不怎么对得起同伙呢!

而最烦人的就是，乘客抽烟的问题。虽然火车有设立了专门供乘客抽烟的地方，但是由于抽烟处是在车厢交接处，那里天气太冷了，根本没有几个乘客愿意主动去。其实那些乘客都不可能是第一次车火车的了，在车厢抽烟的危害也应该知道，所以有时我在思量，为何人总是明知故犯的呢，难道以前的教训还不够多吗?于是只有发挥乘务员的作用了，虽然乘客大多都不愿意接受乘务员的意见。碰到讲道理的还好，碰到那些蛮不讲理的真的大费脑筋，也不知道是不是乘客也有点欺软怕硬，有时候看到我们这些人有点讲话太柔了，根本就不睬你。得上天保佑，因为我长得像学生样，虽然我并没有什么强硬的方式，那些蛮不讲理的乘客最终还是乖乖去了指定的地方吸烟。

尽管辛苦，但我们喜欢这份工作，因为我们喜欢看到旅客们的满意的笑容。

**航空乘务组工作总结11**

尊敬的.各位领导、各位评委大家好!我是今天的第31号选手，今年21岁，身高163，体重46公斤，就读于某高铁乘务员专业学校。我喜欢微笑，喜欢礼仪，喜欢生活充满激情与挑战。在校期间是校礼仪社的一员，曾多次参加各种大型的迎宾、礼仪等活动。因而具备了足够的耐心和信心，也更好的锻炼了与人交流沟通和待人接物的能力。因为我的家人是铁路职工，我从小就耳濡目染，看着他们每天虽辛辛苦苦，但却幸福而又满足，除了感动，我更多的是对铁路职工的敬仰!我致力于加入这蓬勃发展的铁路行业，愿为这伟大的事业奉献我的青春和活力!希望各位评委老师可以记住我，一个优雅大方、热爱铁路事业的第31号选手。

——乘务员心得体会5篇

**航空乘务组工作总结12**

光阴如箭，日月似梭，转眼一年过去了。20xx年，在公司的正确领导下，作为一名机场售票员和亲民服务代表，我按照公司的工作精神和工作部署，刻苦勤奋、尽心尽职、兢兢业业工作，圆满完成了各项工作任务，取得良好的成绩。现将个人20xx年工作情况具体总结如下：

一、加强学习，提高自身业务技能

认真学习公司的工作精神和售票业务知识，努力提高自己的业务技能，做到忠诚于公司，把公司的利益放在各项工作首位，时刻维护公司的利益，兢兢业业做好各项工作，为公司发展贡献力量。培养自己吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和开拓创新、求真务实的工作作风，服从公司的工作安排，坚持“精益求精，一丝不苟”，全心全意为旅客服务，认真对待每一件事，认真对待每一项工作，坚持把工作做完做好，实现工作的完美和高效，努力获得旅客的万分满意。

二、尽心尽职，完成各项工作任务

1、认真细致做好票务工作

2、不断提高自身处事能力

在平时的售票工作中，虚心向同事请教学习，在学好专业知识、提高票务工作技能的同时，注重学习现场突发问题的处理能力，如果碰到突发事件时，自己能够从容应对，解决好突发事件，切实维护机场的稳定与和谐。

3、积极做好其他相关工作

在公司领导和同事们的大力推荐和支持下，我作为公司第二团支部宣传委员，积极响应公司的精神，做好各项宣传工作；20xx年9月6日，参加公司“服务创造价值”主题演讲比赛获二等奖。我还是中国共产主义青年团淮安市第七次代表大会代表和机场公司的亲民服务代表，积极参与社会活动，做出工作成绩，展示机场公司的靓丽形象，提升机场公司的社会影响力。

三、工作中存在的不足之处

作为公司的形象窗口，我在工作中还存在一些不足之处，主要是服务标准还不够高，工作能力有待进一步提高，有些工作还没有完全做到位。这些存在的不足之处，我需要不断加强学习，虚心和同事请教，努力实践，切实在以后的工作中加以改进和提高。

四、20xx年工作计划

进入新的20xx年，春运即将开始，公司要增加15条航线，我要蓄势待发，着重做到三点：一是严格要求自己，积极向党组织靠拢，争取发展成为党员。二是继续学习培训考证，全面提高自己业务技能，进一步做好各项工作。三是进一步树立服务意识，为旅客提供更加优质的服务，打响我们机场公司的服务品牌；继续做好团组织宣传工作，充分发挥亲民服务代表作用，树立机场公司在社会公众中的良好形象，促进机场公司又好又快发展。

**航空乘务组工作总结13**

也许有人会这样认为，乘务工作不外乎是端茶送水而已，是一种体力劳动。其实，十年的工作经验使我认识到要做好这份工作，更重要的是靠心灵去感受、体验，乘务工作是一种心灵的艺术。

在一次服务中，我看到一个小女孩脸色苍白、头冒冷汗，旁边的父母显得手足无措，根据经验，我断定小女孩是晕机了，马上端来热水，帮她擦汗。由于后舱旅客全满，空气有些闷，我便对她父母说：“交给我来照顾吧。”我让她躺在乘务员座位上，帮她垫枕头、盖上毛毯、拉下帘子，小女孩想睡又不敢睡，我轻轻地哄她，还示意上洗手间的旅客轻点，小女孩终于睡着了。一个多钟头后，小女孩醒来时已恢复正常，飞机也快要下降了。当我把小女孩交给她父母时，看着恢复往常活跃可爱的女儿，父母十分感动，连声向我道谢。这时，了解事情真相的其他旅客也不约而同地鼓起了掌，客舱里响起了少有的掌声，置身于其中，我深受感动。是的，只要用“心”服务，实现与旅客情感与心灵上的沟通，一定能打动旅客的心，从而让旅客在匆匆的旅途中得到温馨、舒服的享受。

记得××年某月的一天，一个中年人坐上了我领班的飞往成都的航班，我发现他一上飞机就愁眉苦脸，闷闷不乐，就找机会跟他攀谈起来。在聊天中，得知这个旅客在广州打工，这是第一次坐飞机回家过年，可过安检时却把一个袋子丢了。我安慰他不要着急，答应帮忙寻找。旅客紧悬的心终于松了一口气。我通过机组与安检联系找到袋子，回广州我马上步行到安检拿回袋子并托下一个航班带去，令这个旅客十分感动。我觉得这是我应该做的事。航班到站并不表明服务到站，只要能给旅客提供方便，即使辛苦点儿也无所谓。只要我们用爱的力量温暖每一颗心，就能让旅客在客舱里得到舒适的享受的同时，更得到真情，得到爱的启迪，正如旅客在留言纸上所写的，“我要学习你们这种热心为旅客的精神，在本职岗位上做出成绩”，这使我深深体会到工作付出后的欢乐，体会到了这一\*凡职业的不\*凡之处!

\*有句古话叫“将心比心”，意思是说要站在别人的立场上思考问题。我们这个社会有细致的分工，我们这个社会的人际关系是“我为人人，人人为我”，人人都是服务对象，人人又都为他人服务，在更多的场合你为别人服务，在更多的场合又会接受别人的服务，只有“将心比心”，才能力求把服务工作做得尽善尽美。

相信大家不会忘记某年发生的特大空难“十二事件”吧。空难发生的第二天，我执行××航班。在南京上客时，几个面带忧伤的旅客引起了我的注意，他们坐好后，我马上给他们递上温开水，并询问他们是否身体不适，但他们都沉默不语，似有重重心事。这时，地面工作人员上机送舱单，我忙把他们请进服务台，询问是否有空难家属，他们回答说，好像有。我的心一下子沉了下去。起飞后，我给他们递上小毛巾，再次轻声询问到广州什么地方，是不是云山大酒店(当时空难接待处)，一旅客点了点头，眼泪叭哒叭哒地掉了下来，我一下子全明白了，“人非草木，孰能无情”，我深深地体会到这些失去亲人的旅客的悲痛心情，眼泪也夺眶而出，旅客的心和我们的心是相通的。而当时，我也只能不停地安慰、开导他们，尽自己的一片心，既是对旅客，也是对空难中死去的同事、同学。到达广州后，由于各种原因善后处理小组没有来接他们，为防万一，我和另一名乘务员自费坐出租车将他们送到目的地，当我们说明来意时，有关人员先是一愣，然后很快握着我们的手，连声说：“谢谢你们帮了我们一个大忙。”旅客亦从悲痛中对我们真诚地道了一声谢谢××人。我感到十分欣慰，此时能给他们一丝慰藉，是对我最大的鼓舞和真挚的支持。我从内心感受到作为空姐的使命和责任，就像炭火一样，燃烧自己，温暖别人。

在服务过程中，有时我们的一片热心也会得不到旅客的理解，我们也会碰到少数道德水准低下的旅客，这更需要我们从大局出发，委曲求全，多一份谅解，多一份体贴。记得有一次我执行××航班，由于天气原因延误了五个小时才起飞，旅客上飞机时情绪都很激动，他们不理解，把气出在我们身上，我们在广播里一再道歉，忙里忙外，照顾旅客，安抚旅客情绪，把饮料、餐食、报纸一份一份送到旅客手中。这时，有个男青年叫道：“不吃了，肯定是××没有飞机，骗我们天气不好，要赔偿我们损失。”旅客的情绪顿时起了波动，都嚷着要向我们索赔。那个男青年又向我多要一份餐食，当时我们已经把自己的机组餐都送出了，于是向他道歉说没有了，他却指着我的鼻子说：“民航都是骗子、混蛋!”我只能依然保持笑容跟他解释，但他又骂开了：“你们只会笑，什么都不会，什么都不懂。”当时，尽管我心里十分委屈，但我想到我现在穿着制服，是代表××，我要维护××形象，就依然\*静地对他说：“先生，如果是由于航班延误时间，影响了你的工作，我们表示抱歉，对此带来你的不满我们表示理解。但是，由于天气原因，我们也无能为力，为了你我的安全，我们只能等天气好转再起飞，请您支持我们的工作。”其他旅客看到这情景，也停止了争吵，纷纷赞扬

我们乘务员服务态度好。后来临下飞机时，那个旅客不好意思地向我道歉说：“对不起。我不应该把气出在你身上。”我笑着说：“我理解你的心情，欢迎你下次乘坐我们的航班。”“一定、一定。”旅客答应着。是啊，人心换人心，只要我们能够体谅旅客，旅客也是能够理解我们的。

也许空姐这一特殊的工作，使得我们心中装得下千千万万个旅客，却难以装下自己的亲人。每逢万家团圆的日子，都是我们繁忙的时候。多年来，当新年的钟声响起的时候，我都坚持在工作岗位上。也许我不是一个合格的妻子、合格的女儿，没能为家人亲手端上迎春的汤圆。如果，我们把乘务工作只看成是一种职业来对待时，将会觉得是极其辛苦和\*凡的，旅客只是一个一个的工作对象;而当我们把它看作一种崇高的事业时，对旅客的认识会有一种全新的意义。我们不会再用一般的职业心理去对待他们，在为他们服务过程中爱的情感会油然而生，工作的辛劳就会变成我们付出后的欢乐。

十年来，我只是尽自己的一片心、一份力和乘务队的姐妹们一起，为提高××的服务质量、为提高××的声誉而努力工作。去年六月我被授予全国民航青年岗位能手，荣誉给了我压力，鞭策我继续进步。为了无愧于“××空姐”称号，我将继续全身心投入这份\*凡而又伟大的工作。我以我心写凌霄!

**航空乘务组工作总结14**

机场安检个人工作总结

安检个人工作总结篇一：民航安检个人年终工作总结

20民航安检个人年终工作总结

弹指一挥间，我在安检的岗位上又平凡地走过了一年。追忆往昔，这一年来的工作自己没有取得太大的成绩。但是，在领导和同事们的帮助下，我的工作能力有了很大的提高。展望未来，为了总结过去，扬长避短，使自己站得更高、走得更好，寄望明天的工作更为进步，现将XX年度的工作情况总结如下：

一、思想方面

我在思想上严以律己，热爱党的教育事业。与每位同事团结合作，能够正确处理好同事之间，特别尊敬老员工，把他们作为自己学习的榜样。一年来，我还积极参加各类政治业务学习，努力提高自己的政治水平和业务水平。遵守部门各项规章制度，服从部门的各项工作安排。

二、业务工作方面

不断向先进同事学习，以他们为榜样，做到爱岗敬业、无私奉献。而且在工作、学习和生活中，时刻约束自己。在实际工作中，时刻严格要求自己，严谨、细致、尽职尽则，努力做好本职工作，团结同志，认真完成各项工作。一年来，在部门领导及同志们的关心帮助下。

三、组织纪律方面

今年以来，我将加强组织纪律意识贯穿到工作生活中。不仅是从小事做起，点滴做起，严格要求自己。更在日常生活中注意遵守各项规则制度，每一次上下班，每一次接待旅客，我都做到严格规范，坚持精益求精，不断提高对自身的要求，确保纪律严明，作风过硬。

四、本人今后的努力方向：

回顾一年的工作学习，检查自身存在的问题，我发现存在以下问题：一是学习不够。当前，以便捷交通为基础的民航事业迅速发展，新情况新问题层出不穷。面对严峻的挑战，自己缺乏学习的紧迫感和自觉性将不能适应新的要求。二是在工作压力大的时候，有时情绪过于急躁，这是自己政治素质还不够高的表现。

针对以上问题，我为明年确定了努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。要适应新形式下安检工作的新要求，必须要通过对国家法律、法规以及相关政策的深入学习，增强分析问题、理解问题、解决问题的实际能力，二是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好。三是打牢全心全意为人民服务的思想，脚踏实地的工作。时刻用徐总的话为行动指南，以新世纪、新阶段的三大历史使命为己任，虚心向先进同事学习，不断丰富与旅客之间的关系，把为人民服务的宗旨观念落实到行动中去。切实提高行政执法效率，真正成为一名优秀的安检员。

生活总在执着和付出中精彩。我知道，任何事情都是在不断的反思-改进-再反思-再改进的过程中不断的发展完善的。相信在大家的帮助下我能不断地加以克服缺点，我也将一如既往地尽自己所能努力工作，不断攀登新的高峰！

安检个人工作总结篇二：安检员工作总结

安检员工作总结

安检员能做的该做的就是再次加强学习和不断的井下实践，理论联系实际，勇于接受一切，在最短的时间适应这个全新的环境，担负起自己应有的职责。在此期间我最大限度地发挥好个人能力，在自己的岗位上崭露新的锋芒，虽然有辛苦、有劳累；有成功、有失败；有付出、有收获；有感悟、有心得。以期望在以后，扬长避短，去劣取优，做出更大贡献。

在过去的这段时间，在上级的正确领导下，坚持围绕安全生产方针、质量标准化、紧密联系自己的职责、权利与义务等方面开展工作，我深知作为一名安检员，我的一言一行都体现着保障职工在生产，建设过程中的安全与健康，安检员的工作好坏，对安全生产起着决定性作用，因此在做此总结工作是慎之又慎，下面我将分三个方面做自我个人工作总结：

一、思想方面

这段时间，我始终本着“安全第一、预防为主、综合治理”的方针、认真贯彻政策，坚持服从和领导安排，在实际工作中能很好的解放思想，实事求是，与时俱进，力求实效 在安全检查和监督工作中，了解和向上级反映对安全生产的意见，对煤矿生产中存在的重大问题及时、准确、真实的反映、汇报给领导，在汇报中绝不抱成见，更不能有“水分”。

始终认为安全无小事，再小的安全隐患，发现就得立即制止，不做“老好人”，做事要勤快，不能拖拖拉拉，只有这样才能把安全工作做得实，做得真，做得细。

二、业务方面

态度决定一切。在工作中，必须具有且抱有一颗良好的事业心和高度的责任感，在工作中努力学习相关业务知识，提高自己在本行业的知识水平，自己深入井下，与煤矿工人学习，向技术工、分管矿长等师傅们请教，在最短的时间掌握更多的煤矿知识，把学到的东西应用到实践中去。作为一名安检员，必须时刻牢记自己的职责，你的疏忽大意很可能造成的是一个采面，一条掘进、一个矿井的重大事故，人员的伤亡。同时在这段时间的工作中让我认识到安全检查工作是一项业务性很强的工作，必须应掌握所管辖范围内的技术本领，从事煤矿安全检查监督工作，就要熟知本专业的安全生产技术知识和生产细节易出现的安全隐患，大事要管，小事也要抓。其他范围内的也要做到了解、熟悉，要做到自己虽然不会干，但别人干完之后，自己知道是否合格。作为一名煤矿安全检查员，我在最短的时间里学习并熟悉了采掘工作面的作业组织、技术工艺，现场的作业规程，尽最大的努力掌握矿井各种灾害的发生原因、预兆、规律、预防措施及发生灾害时的处理方法；掌握安全管理的新知识、新技术和与自己有关的法律法规。

在业务工作中总结出以下几点是我们必须做好的。

（一）由于从事煤矿工作，特别是在井下，都是一些繁重、单调、重复的作业，加上工人的文化素质各不相同，每个人的操作都有很大的自由性，所以很容易违反各项规定，会出现习惯性的违章，即使是一些很危险的工作，在安全生产段一时间后，人也会麻痹大意，疏忽侥幸的思想会渐渐增长，造成事故的发生这时，作为检查员就要通过监督检查，及早地发现不安全行为，通过提醒、劝告、说服、批评、警告或处分手段，消除不安全行为，发挥安全监督的作用。

（二）由于矿井所使用的设备多数都是相当笨重的，加上矿井内的温度、湿度、风速原因，设备易腐蚀、老化、磨损，容易发生故障，一些设施也因矿井条件和矿山压力等原因产生各种不同程度的`问题，这时，安全检查员就要通过安全检查，及时发现并采取有效措施，排除隐患，保证安全生产。

（三）安全检查员只有掌握作业规程的要求，才能发挥安全检查员的执法能力。在看领导审批好的作业规程的同时，安全检查员要通过实际情况和作业现场情况，直接查找作业规程的不足，通过分析判断去发现管理的缺陷，并及时给予纠正和弥补，发挥自己的业务知识及经验作用。

（四）安全检查员要识大体，树立主人翁意识。要通过事故案例给职工群众灌输违章和损坏安全设施的危害性。例

如，一些职工开井下风门，就不及时关上，导致风流短路，发生不该发生的事故。还有一些看似小事却最终酿成大祸，如：透水、冒顶、片帮等。安全检查员不管在任何一处盯点，都要进行逻辑判断，观察、分析能够发生重大事故的可能性，要随时想一想，万一发生重大事故后，可能涉及的范围及损失的惨重。所以，一名安全检查员在工作中要从大局出发，从系统出发，发挥自己的主观能动性，增强大局意识。

（五）安全检查员在日常检查监督活动中，检查问题，不能为了工作而工作。要善于发现先进和典型，努力为煤矿事业开创良好的安全生产新局面。同时，安全检查员还要善于推广自己的安全生产先进经验。

（六）煤矿安全检查员要结合安全生产的实际，既当检查员，又当宣传员，向广大职工群众宣传安全方针、政策及法律法规，发挥自己的宣传作用。

三、作风方面

半年多来，工作中遵守职业道德，遵纪守法，作风扎实，执行力较强，对上级的指示。指令、精神等做到不折不扣贯彻执行；常言道：拿人手短，吃人口软，在发现违章现象时，不能被人家一句“硬”话或者“软”话吓到和收买，所以要想发挥好我们安检员的职责，使之职能有所用，必须严肃自己的工作作风。

在安全方面做了大量工作，取得了一定的成绩，但仍然

存在着许多不足的地方。展望，任重道远，我们只有不断充实自己完善自己 ，只有提高自身职业技能水平，思想素质水平才能发挥好自己的职能作用，才能将安全工作做真、做细、做实，为矿井的安全生产提供有力的保障，把我们的各项工作开展的更加严格、科学、规范。

**航空乘务组工作总结15**

我是今年3月份到公司报到，3月底到市政分公司工作。自工作以来，无论是从工作方向到工作环境，还是从个人社会角色到自身生活感悟都发生了很大改变。在此，感谢公司对我的接纳，感谢领导及各位同事对我的大力支持与帮助。为了更好地做好自己今后的工作，总结经验教训，现将自己工作情况总结如下：

作为一个从事房建工程领域已经有3年的员工，应该来说面对工程类的工作不会手生。但我来到西部机场，来到咱分公司，面对工程，我觉得在工作中还有很多不熟悉的地方，但在公司领导和公司同事的帮助下，对工作流程、组织机构、规章制度有了一定的认识，使我在短时间内迅速融合进了这个大集体，为以后工作的进行有着很大的帮助。

回顾这大半年，从失业到走上工作岗位，从公路现场工作到帮助整理相关资料，从跟着师傅学用仪器设备到独立操作，每一次都要从零做起，每一次都是一个新的起点，每一次我都能受益匪浅。在这个学习的过程中，我深有感触的就是：与实际现场结合的书本知识面要求很宽很宽，曾认为自己理论知识学的不错的我，越来越觉得在实际中个人知识的匮乏，这是我的一个缺点，也是我下一步的目标。在这个过程中，我也深深的感受到渴望实现目标的急切感与现实的反差，个人的自尊与面对挫折的失落，每当有一次这样的经历都让我更能适应周围的环境。多亏项目上的老员工一次次和我聊天，他们语重心长的话，让我感到的不仅仅是长辈对后辈的教导与希望，我看到的是单位长者对新人的接纳与包容。这，让我真的很欣慰。

我知道在公路工程领域我是一个新员工，还有很多要学习的地方，学习别人的长处，保持自己的见解，平时注重知识的积累，为自己的人生目标每天多做一点，离目标就会近一点。

以上是我这半年以来的工作总结，还请领导加以教导，指出不足之处，以更我及时更正，能更好的工作。

**航空乘务组工作总结16**

这是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名有5年工作经验的空乘，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语;飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识;不论飞国内还是航班都需要流利的中英文;机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要\*时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。

做为一名空乘也就代表着一个公司、一个地区乃至于一个国家。比如有乘客想了解一些当地的名胜、景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。飞国际航班的就要对两国的国情有一些大体的了解。所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面，更重要的是需要\*常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使\*日里的工作得心应手。

我想，如果一位旅客登机时,却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情,这时旅客会对我们的公司和员工留下一个什么样的印象呢他可能在想:我们根本不重视旅客,对他们不屑一顾或者想我们公司的很松散等等一些对我们公司形象不利的看法。反之如果旅客登机看见整洁的客舱,舒适的座椅,随时待用的咖啡,最新的报刊杂志时,旅客会感觉到自己得到了重视和尊重，心里就会非常认同我的努力，也会感到非常高兴。

在服务方面我认为乘务员为旅客提供服务,实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理,关心旅客,热爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤,尽量满足旅客提出的要求,让旅客真正有宾至如归的感觉。让我们在今后的工作中以的服务给旅客留下最深刻的印象。

总之，现在的阶段是我提高自身服务水\*的时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所\*用到工作中，做一名合格的空乘人员。通过这几年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前头，做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的经验。但我想，在处理问题时，自身要做到情绪稳定，有较好的观察力和理解力。处理不失\*衡，把大事化小，小事化无。

**航空乘务组工作总结17**

空乘培训心得体会

经过10天的培训学习之后，我对空乘专业和空乘服务已经有了一个全新的认识。我所关注的已不再是那些表面的光环，客舱中的他们不只是为旅客提供餐食的服务者，也是老年旅客的女儿，儿童旅客的姐姐，生病旅客的护士，外出旅客的向导，遇到火情时奋勇灭火的消防员，紧急情况下带领旅客逃生的指挥者，水上救援时的救生员。空乘，就是一个集多重职业于一体的万能服务人员。这就要求我们在今后的教学活动中，要不断的要求学生在刻苦学习中提高，在磨练意志中成长，在勤奋工作中完善。

如果说培训部初始培训让我对空乘这个行业有了基本的认识，那么培训教师王颖、王红月等让我对空姐有了更加全面而又深入的体会。她们的端庄优雅和悉心教导，授予我们专业技能，做人之道，使我明白了怎样才能胜任每一个角色，怎样才能真正成为客舱的主人。从服务语言的沟通技巧，到真诚真挚真心的细节服务;从客舱乘务人员管理手册，到带飞每一个细节的学习，10天将3个月的课程浓缩、提升，紧凑而充实，让我们对所学知识有了进一步的巩固和体会。

空中乘务工作是一个国家的窗口，也是航空公司的窗口，是公司运营的一个重要环节，在一定意义上，它就是竞争力、客座率，就是效益，我们的服务质量直接关系到企业的生存与发展。我们要用优质的服务提高旅客的忠诚度、提高航班的客座率、提高公司的效益。所以，我们日后培育的学生的方向如下：

1、首先要培养学生爱岗敬业的精神，热爱我们这份事业。正如李教员在课程中所说，只有真正热爱我们所从事的职业，培养高度的责任心，并以在这个岗位上为千万旅客提供优质服务为自豪，才会让我们有工作激情和动力，才能真正做好服务工作。

2、其次不断充实自己，勤奋好学，从王教员的“服务语言沟通技巧”中我发现真实的客舱服务中还需要我们更多的知识与工作经验、案例。这些都需要我们多学习、多积累、多开拓应用。我们现在知道的东西太少，还需要不断学习、汲取知识，认真学习乘务员手册，熟练广播词的朗读，业务熟悉了，才能灵活运用，深入浅出。

3、最后严格要求自己，开拓进取。空乘专业并不是简单的端茶送水，我们需要娴熟的服务技巧和强烈的服务意识，更需要严格要求自己，并且持之以恒工作。《客舱乘务员管理手册》规范了我们的工作标准，对我们工作中不规范的个人行为做出严格的处理，同时也会对我们的闪光点给予肯定。只有对自己工作标准高一些，对自己要求严一些，才能让我们的工作更加完善。

培训课程即将结束，我们20\_级学员满载着教员们的嘱托和期待即将开始真正的空乘教师生活，我们深知这份工作的不易与辛劳，我们更知其中的责任与义务，我们一定会用专业的知识，真诚的微笑，和全部的热情去面对我们的这份工作。

站在新的起跑线上，我们要雕刻努力成长的足迹。

**航空乘务组工作总结18**

\_年，在市委、市政府和市政局的正确领导下，我公司在新道路、新收费站的新形势下，围绕打造“第一路”的总体目标，以\_届五中全会精神为指导，深入开展创先争优活动，坚持科学实践发展观，坚持以人为本、和谐发展的管理理念，开拓创新，真抓实干、求真务实，把各项工作推上一个新台阶，使得各项工作和谐有序的开展。现将\_年工作做以下简要汇报：

一、真抓实干，强基础，重管理，全力打造“第一路”。

(一)建立健全的公司管理制度，从基础着手，保障打造“第一路”工作的开展。

建立健全的公司制度，形成以制度管人、管事的良好工作格局，为打造“第一路”打下坚实的基础。3月开始对《公司内部管理制度》、《安全生产管理制度》、《突发事件处理应急预案》、《岗位工作规范》、《领导班子议事规则》等进行修订完善，同时，新汇编《机场路管理有限公司管理细则》、《机场路管理有限公司应急预案》、《收费站“无误差个人、岗位能手、微笑服务之星、红旗班组”评选实施细则》，形成一整套涵盖全面、切实可行的指导性文件。

(二)加强收费软、硬件管理，促收费工作良性发展。

1.实行领导值班制，处理突发事件效率明显提高。

收费站作为公司一个基层部门，地处偏远，全天候工作，而现场管理人员少。为保证员工人身安全和公司财产安全，及时处理突发事件，针对收费行业的特殊性，公司特制定收费站突发事件应急预案,实行公司领导、站长24小时值班制，为及时处理突发事件提供了强有力的保证，维护了良好的收费管理秩序。

2.改革收费站管理体制，实行“两分开”管理。

在同一管理制度下，将站、机场口站分开管理，实行24小时站长值班制，使两站形成相互学习、相互促进的良性竞争体制;将收费站与监控室分开管理，大幅度提高了对收费工作的监督力度，更好地行使监控员对收费工作监督职责。

3.机场口收费站和收费站实现数据共享。

机场口收费站和收费站采用车牌自动识别系统，由车道计算机对各种车型进行精确判断，自动验票。两站之间服务器以光纤连通，实时传送两个站的收费、监控数据，能够在收费站对两站的收费情况集中监控、管理。现代化收费、监控设备的投入使用不但改善了收费环境，减少了收费员验票的强度，而且加大了查收逃票的力度，同时也方便了过往司乘人员。

4.实行主动联系制，整治收费环境取得明显效果。

两站启用伊始，由于部分过往司乘人员和周边部分村民对收费工作的不理解，收费工作中遇到很多的困难，经常出现冲卡、堵道、拒缴费等现象。为了确保收费车道畅通、人员安全，避免国家财产损失，公司主动与辖区派出所、机场路交警部门、机场^v^门联系，得到了^v^门的支持，共同处理堵道、打人、拒缴费等事件，协查假证照，同时主动与周边村委沟通，通过村委会做村民的思想工作，取得了村民的理解，从而减少了收费工作中的摩擦和纠纷，使收费环境明显好转。

5.加派收费站工作人员，加强逃费车辆拦截工作，对逃费车辆耐心细致的劝解，有效的堵入了收费漏洞，确保不流失。

截止\_年10月底，机场路收费站1-10月收费收入x万元(比去年同期增长x万元)，迎宾口收费站1-10月收费收入x万元(比去年同期下降x万元)，公司收费站收费收入共x万元，比去年同期增长x%。收费收入创历史新高。预计今年底，公司费收入可达x万元。

(三)做好道路管护工作，以实际行动“打造第一路”。

从细节入手，制定相关管护措施，定人定岗定责，把“打造第一路”从目标落实到行动中。在接收机场路管护工作前，我们已对沿线路灯情况进行了摸底，通过对井盖、雨水篦子、防撞设施等维修演练，掌握了道路上所有设施的大致位置和维修方式。

**航空乘务组工作总结19**

20xx年4月毕业于西安铁路职业技术学院，经过选拔考试被神朔铁路公司录用为电力机车乘务员职业，参加工作以来在各级领导以及同志们的帮助领导下，我以满腔的工作热情踏实工作，思想上积极要求进步，工作上兢兢业业，勤勤恳恳，多次参加段举办的技术竞赛练兵活动，受到各级领导的表扬。从学习司机，司机，万吨司机，到司机长。在电力机车乘务这个岗位上，勤奋好学，积累了丰富的工作经验，尤其是在电力机车ss 4b方面有了更深的了解学习，主要有下面几个方面：

一、努力学习机车理论知识，积极参加技术革新活动： ss4b型电力机车应急故障处理，包括受电弓故障，主断路器故障，劈相机故障辅机故障等的处理。非正常行车办法，万吨列车操纵办法，无线同步操纵安全措施，bcu制动机的使用及神华八轴交流机车故障处理方法等。

1）、首先是受电弓，是机车的主要部件，机车的电流要通过它传输过来，所以检查好受电弓尤为重要，要升起弓，必须要有足够的风压，各个赛门，必须开放（143赛门），电路的各个环节必须严格卡控，包括587qs正常位，门连锁勾贝出到位，287yv吸合，在冬季弓体座容易结冰，要将52调压阀调在600kpa以上。

2）、检查机车要勤，要做到小事不小，每次出勤前都要

做好三件事，先是了解前一班机车的运行情况和机车质量情况，对特舒情况作好记录，二是对操作上自设注意栏，一遍在运行中提醒自己，三是爬到机车上对机车进行检查，对重点部位作重点检查，在运行中只要机车一停下来，我手中的检车锤就开始工作，无论刮风下雨从不间断，检查好机车是消灭隐患的关键。

3）、在万吨无线操纵方面也有了丰富的经验，经常会出现掉流，分相预备等故障，对于这类故障我们要能够及时的打单机处理，早发现，早处理，以免造成无谓的区间停车，给安全生产带来了极大地影响，为了避免这样的故障出现，这就要求我们按程序作业，在编组之前把592qs打在重联位，把过分相收发器打在相应的上行位或下行位，若顺序颠倒就会出现此类故障。

4）、在bcu制动机这方面，要注意三个方面：一是要注意制动机的数码管显示，有小数点出现就表示制动机出现了故障，通过它来判断，结合司机室制动机状态指示灯来判断制动机故障的严重程度，灯4秒闪一次表示制动机存在不影响机车运行的故障，可以维持回断处理，若指示灯快闪，0。5秒闪烁一次则表示制动机出现了严重的故障，应立即停车进行制动机的故障处理。

5）、对于八轴交流机车运行中要会微机复位操作，复位抵压柜面板上的gwm1和gwm2电源自动开关时要注意，退级

分主断，降弓复位gwm，时间间隔不小于10秒，上电后，dk—2触发惩罚制动，可立即缓解，给及位走车。

二、学习实践了综合线路的操纵水\*

神朔线坡道大，曲线半径小，覆盖了上坡，下坡，起伏坡道的综合线路纵段面，要求我们有过硬的操纵水\*，丰富的理论知识，高超的应急故障处理能力，尊章守纪，严格要求自己从点滴做起，严格按照操规的规定\*稳操纵机车，在下坡道做到空电配合，电流不的低于500a，上坡给退流要\*稳，严谨野蛮操纵，在起伏坡道上要保持电流不低于300a最为合适，避免冲动发生断钩事故。

三、刻苦钻研业务技术，不断提高自身素质：

时代在进步，科技在腾飞发展，神朔的安全生产年年递增，自从1986年6月\*决定，神府煤田由前期准备阶段转为开

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