# 西部机场集团工作总结(汇总10篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2025-05-25

*西部机场集团工作总结1随着冬季寒流的来临，预示着的车轮很快就会驶向终点，这一年来，机场团支部在机场集团公司团委的领导下，在机场党支部、工会的大力支持下，坚持以\_理论和\_精神为指导，围绕全年工作计划，积极开展团支部工作，取得了众多荣誉与成绩，...*

**西部机场集团工作总结1**

随着冬季寒流的来临，预示着的车轮很快就会驶向终点，这一年来，机场团支部在机场集团公司团委的领导下，在机场党支部、工会的大力支持下，坚持以\_理论和\_精神为指导，围绕全年工作计划，积极开展团支部工作，取得了众多荣誉与成绩，得到了机场集团公司团委和机场党支部的认可和肯定，同时也为机场的地面安全、空防安全做出了应有的贡献，充分发挥了团员青年的主力军作用。现将机场团支部年度工作总结如下：

**西部机场集团工作总结2**

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

我每天的工作内容是在机场柜台售票以及网络平台的出票。票务工作是机场的窗口，代表着机场的声誉和形象。为此，我严格要求自己，认真细致做好柜台售票工作，为旅客提供热情周到的服务，确保我的服务能够获得旅客的万分满意。

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。

**西部机场集团工作总结3**

部门从细节着手，推陈出新，服务标准得以有效提升。春运期间，航站楼问讯中心共受理旅客咨询141070起，平均每日受理3500余起咨询，在强大的工作压力下，30余名问讯服务人员仍以饱满热情迎送旅客，受到旅客好评，共收到旅客感谢信3封。顾客服务中心共受理投诉13起，其中重大事件（机场设施）2起，另外投诉涉及安检5起，办理乘机手续4起，地面交通服务2起，航班信息1起。

为了给旅客营造浓浓的节日气氛，部门对问讯柜台、旅客流程区域进行春节装扮，布置饰物25件，让旅客在航站楼内能感受到浓浓的年味；受到了旅客赞赏和喜爱；1月24日，航站楼内15个绿植场景，2568盆景观植物，400根景观仿真竹全部按要求摆放到位，使整个航站楼内面貌焕然一新，给旅客营造了一个舒适清新的服务环境。

**西部机场集团工作总结4**

1、场务分部地主要工作是保障飞行区的适航，工作范围广。因此春运期间所有员工主动放弃休假，保障春运。机场周围有居民区，每逢春节期间，周围居民会燃放大量地孔明灯和烟花爆竹。为此分部主任龚光耀带领分部人员对附近居民区进行净空宣传，在围界上张保护机场净空宣传横幅。今年春运航班大都集中在晚上，因此值班人员在晚上会加大净空巡视，跟塔台保持密切联系，多次在跑道上拾起掉落地孔明灯。2月25日晚19：22分，场务值班人员刘华、吴旭巡视环场道发现跑道西南方向有5个孔明灯正往跑道方向漂浮。值班人员立即电话通知塔台管制人员，此时北京南苑航班即将降落，塔台人员及时通知机组避让19：28航班安全落地。

2、2月23日上午08：30深圳航班落地后因本场雾大，航班无法滑行进位。机组与塔台沟通后塔台通知场务值班人员开车上跑道进行引导，值班主任龚光耀驾驶巡场车在联络道和跑道对飞机进行引导，后来航班安全无误地进位停靠。

3、2月27日根据气象预报会有雨雪，场务员王学成和李坤放弃休假赶到机场做好除冰雪准备。晚上22：45本场开始下雪，值班人员上跑道检查，跑道无积雪正常。

4、春运期间航班密度大、人流量大、托运行李货物比较多。停机坪经常会有遗落物品。因此春运期间值班人员加大了停机坪的巡视检查，保障了航班的正常滑行和进位。

春运即将结束，我们又将迎来新的挑战，放眼过去的一年，我们有成绩也有很多不足，比如说年轻员工的业务能力和工作经验还不足，在新的一年里需要加强学习。20xx年对场务分部来说是很有挑战性地一年，机场公司的改扩建工程已经动工，其中很多行业标准和施工监管都会由分部负责，让我们用最好地状态来迎接这一年。

**西部机场集团工作总结5**

任何职业都是间接或直接地为人类或别人服务，只是服务对象、服务层面不同，而服务质量的本质要求是相同的。目前一般认为服务质量就是服务对象的满意度和同行认可度，而要服务对象满意、同行认可，绝不是简简单单的微笑、文明用语及事后处理，更重要的是事前工作的质量和输出的产品的质量。 我所从事的安检工作，工作的核心内容是保障安全，我们输出的产品是安全，安检服务质量最重要的衡量标准同样是安全。那么怎样才能提高服务质量，体现安检工作最大价值呢?

我认为： 首先，要认识到服务质量的重要性和关键性。服务质量优，则被服务对象满意度高，其心情则舒畅，才会和谐、愉快地配合安检;反之，则服务对象满意度低，其心情郁闷，内心则会产生厌恶、对抗甚至敌对意识，干扰安检工作。我们服务质量的好坏，表面上讲，会影响到安检的形象，深层次讲，会动摇安全的根基，其后果将是不可挽回的。因此，我们必须不断提高服务质量，以优质的服务保障安全，赢得声誉。

其次，要有敬业爱岗和忠诚企业的职业道德和品格。如果没有这两样品质，是不可能提供出高质量服务的;没有这两样品德，就会不思进取、敷衍塞责、得过且过;就会无精打采、不负责任、行事马虎、差错不断;就会影响团结、影响合作、影响形象。因此，要网想有意识地不断提升服务质量，就必须具备这两样品德。

第三，要有大局意识和良好的心态。只有具备大局意识才会真正意识到服务质量的重要性和必要性;只有具备大局意识，才会积极、主动地为他人着想、为服务考虑;具有具备大局意识才会自觉提升服务质量。只有具备良好的心态，才会意识到所在岗位的重要性和不可或缺性;只有具备良好的心态，才会认为为他人提供优质的服务是一种良好的品德，是一种相互合作，是一种人与人之间的尊重;只有具备良好的心态，才能意识到能为他人提供优质的服务是一种享受和幸福。

第四，要加强学习，提高素质，总结经验，讲究艺术。只有不断地学习，才能提高业务素质，也才会为服务对象提供无差错的优质服务。只有个人素质过硬，才会赢得服务对象的信赖;才能提高服务对象的满意度和认可度。

没有过硬的业务知识，再好的态度和再高的激情，也不能使服务对象满意。在每一次的服务中，我们要善于总结经验，提高服务的艺术性。讲究艺术性能够使服务对象感到舒适和满意，这需要细心揣摩，好好体会，要经常换位思考，体谅他人的处境和难处。

为了旅客的满意，我必须提供优质的服务，为了保障空防安全让我们携起手来，共同创造质量，共同打造安检工作坚不可摧的质量基石。 以上是我的几点粗浅的认识，请各位领导、评委、同仁批评、指正。谢谢大家。

**西部机场集团工作总结6**

今年春运，部门领导亲自坐镇一线，主动加班加点,白天深入现场,晚上带队检查，进一步细化、规范和落实各项管理工作。三位部领导各司其职，既明确分工又密切协作，克服了一个又一个困难，在关键时刻稳定了人心，起到了带头作用，在部门员工中树立了好的榜样。

2月9日召开保洁外包单位专项整治工作会议，开始对人员在岗、卫生间保洁、证件收发进行专项管理，加强航站楼日常保洁巡查，共发现各类问题90余起，其中主要为：垃圾清理不及时，卫生间地面脏、水迹多，卫生间人员出现脱岗现象，已当场通知各外包单位进行处理；绿化方面，发现问题13起，立即整改11起，未整改2起；土建设施方面，发现问题35起，督促施工单位及维保单位整改30起，余5起仍在处理中；航站楼施工监管，发现问题17起，均现场整改，发送施工处罚通知单3份，处罚金额202\_元，在春节放假期间，全面停止航站楼内施工，张贴封条，施工形象显著提升。

**西部机场集团工作总结7**

时间如梭，转眼间20\_\_年已接近年末。依稀记得我是7月末来到\_\_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\_\_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、\_\_空管甚高频设备更新换代

当时\_\_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。

**西部机场集团工作总结8**

时间如梭，转眼间20xx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。

**西部机场集团工作总结9**

时光荏苒，转眼半年的实习生活已近尾声，在此期间，我收获了很多，以下是我这段时间实习工作的积累报告。

1.实习目的：

本次实习的目的主要是熟悉青岛流亭国际机场地勤服务公司旅客服务部工作岗位的工作情况，通过实习将个人在学校所学的知识联系实践，在实际的工作观摩中进一步扩张专业知识面，进一步加强专业知识的巩固。了解青岛流亭国际机场的本场规则，观摩服务员的服务工作，建立对青岛流亭国际机场管制工作的整体概念和初步了解地勤服务公司的业务情况。在实习结束后，总结出个人的实习感想心得。

2.实习内容和体会：

这三个月的学习和生活是我对工作单位的初步认识和了解和对我未来的尝试性接触。地勤服务公司给我的第一感觉就是家一般的感觉，领导们对我的照顾虽不能说是无微不至，但照顾都非常周到，其他前辈对我也相当热情，通过在这里三个月的实习生活，从观摩和学习中我充分体验到了一位服务员的责任和使命。按照分配，我首先开始了实习。第一次走进工作岗位的感觉很奇妙，充满好奇却又小心翼翼。充满好奇是因为一直对这个神圣地方的向往，小心翼翼是因为怕干扰了前辈们的工作。在前面的这一个星期里首先进行了岗前培训，初步的了解公司的基本业务和所要实习的内容 。

主要工作：

1. 掌握航班动态信息，准确了解所送航班的要客信息及登机要求，并按规

定的时间到达工作岗位。

2. 负责进出港航班旅客的接送引导工作。

3. 负责出港航班旅客的登机牌查验和旅客人数的统计。

4. 负责过站旅客备降航班的旅客候机，引导服务以及过站备降飞机旅客过站

牌的查验.并清点统计过站人数，若不符.及时报告值机和服务调度室并迅速排查。

5. 负责老.弱.病.残.孕.无人陪伴儿童的接送.引导服务。遇进出港的特殊

旅客。负责将其送至出口处与亲属交接。

6. 规范的操作登机桥，及时准确地对接和撤离航空器。

7. 在工作中要小心谨慎，遇有机械故障及紧急情况，必须懂得紧急处理并懂得及时向现场指挥中心.服务调度汇报。

8. 负责检查客梯车司机发送对接和撤离航空器时的安全指令。

9. 负责检查客梯车.飞机玄梯是否要安全放好，控制客梯车上的人数。维持

好在场的的秩序。

10.航班延误或取消时，负责旅客的解释.引导工作。

11.认真做好值班记录，并严格来接程序.手续。

12.完成上级组织交办的其他工作。

对于航空地面服务企业来说，班组是确保航空安全和服务质量工作最前沿的基本单位;是提升运营效益、减低运行成本的根本执行者;是推动企业整体全面持续发展的基础力量。建设高水平的航空地面服务班组，无疑会对地服公司的生存与发展产生深远的意义。希望学校领导能看到我的成绩以及我的改变，就算是离开

学校踏入社会，也不会忘掉学校给予的教育理念。

**西部机场集团工作总结10**

13日至16日赴学习了民航旅客运输优质服务管理的课程，该课程由国内外行业内专业人士主讲，内容包括民航旅客运输优质服务全过程管理、机场地勤服务运营管理模式、地勤行业的全球趋势、新加坡机场优质服务模式、从航空公司视角看地勤优质服务和地勤最佳实践等，课程从地勤服务管理层面进行教授，比较系统的了解了地勤服务的发展方向和具体的实例。在学习过程中，与一些同行进行了交流和学习，实地参观了机场地勤服务公司。一些新观念和兄弟单位的做法对我来说很有启迪的。现把学习到的一些主要精神和体会介绍如下：

一、地勤服务的发展趋势

地勤服务是依托航空公司、根据工作区域发展起来的行业，与机场和公司的发展是相辅相成的。与航空公司公司服务相比，地勤服务环节更多、专业程度毫不逊色、面对旅客情况处理更复杂，因此，保障好地面服务对于提升民航形象具有更重要的作用。

地勤服务的发展方向也是朝着专业化发展，这里的专业化包含两个方面：一是保障手段的专业性，也就是说业务技能的高水平;二是网络的一体化。瑞士的swissport的公司，成立与1996年，专注于地勤服务，是全球最大的地勤服务公司，拥有员工21000多人，现已在全球180个机场建立了自己的地勤服务公司，服务国家达到40个，在亚洲的新加坡、马尼拉和香港已有其分支机构。目前已于我国的民航系统进行接触，待条件成熟也将进入国内领域。

从公司的角度特别是非基地航空公司看，他们希望能有一个相对中立、又具有网络化的公司、能严格执行他们的标准的地勤服务公司为他们服务，从拓展全球的业务出发，也希望将这部分业务外包，专心致力于公司的核心业务。目前在一些(尤其是国外)地勤公司已将地勤服务作为代理航空公司的核心延伸，在标准上执行个性化的服务，在手段上提供简约高效的服务流程，甚至在着装上在服务某个公司时也会有相应的与公司统一的服装。

从上可以看出：

把地勤服务外包是希望将地勤服务做得更专业、从航空公司的角度看，如果条件允许，不希望将地勤服务转交给同业竞争者(即是航空公司的代理)、地勤服务的网络化和国际地勤服务公司的进入，他们的网络布局具有相当的优势;、必须培育机场的地勤服务核心竞争力(地勤服务的核心竞争力在于质量、创意、效率和反应能力)。

二、地勤服务的一些理念

地勤服务做得好坏，主要不在手段，关键在于理念。同样国内的机场，今年你出台新举措，明年他出台新方法，在咨讯发达的今天，一些新方法和新举措，马上可以在机场内得到普及，但如果在观念上得不到提高，我们可能永远落后于别人，落后于市场。

1、地勤服务管理人员要时刻了解旅客的需求。这不是新观念了，主要的是我们缺少了解旅客需求的手段，缺少将这些需求设定质量目标或者说目标太空太虚(如：作为服务质量水平最高的新加坡机场，他们设定的旅客满意率为90%，而我们要98%，能不能做到是一回事，如何去做肯定缺少科学和严格的评定标准)，也没有将这些目标转换成切实可行的标准。

2、要对员工正确授权。员工是第一接触旅客的人，从本职工作上看也愿意自己的服务得到旅客的认同;同样，旅客希望对提出的要求能做到迅速响应。从自己的工作一段时间看，许多问题能不能得到处理，一是靠员工能不能给于旅客以尊重和理解，能否给予旅客合理的解释，给他们一个方向指引;二是要给予相应的授权。这些授权主要是处理权限，如紧急情况下使用部门的财物、指挥其他人员、提供相应服务等。地勤服务是个灵活性和应急性很高的服务，授权的正确与否影响了服务质量的优劣。正确授权也是尽量鼓励员工独立解决问题的能力，提升服务水平。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！