

最新发电企业个人年终总结 职工个人工作总结(精选6篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

发电企业个人年终总结 职工个人工作总结篇一

自今月_月份入职_公司以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报。

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。

在公司领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、认真负责地抓好保洁后勤服务工作。

_院的工作是_月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项

初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下底层工作，带动员工的积极性。

三、人员管理

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员_人，本月度共有_人离职和调职；

其中_人调职到老妇保，_人辞退。

四、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，污迹的处理。

加强了员工考核制度的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

1. 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。
2. 完成对医院所负责区域的卫生日常维护工作。
3. 完成对妇保与海关的开荒工作。
4. 完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作。
5. 完成医院垃圾的清运工作。
6. 完成医院外围玻璃的2次清洗。
7. 完成海关外围地面冲刷工作。
8. 对海关底下停车场两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）
9. 完成单位临时安作排的清洁工作。

发电企业个人年终总结 职工个人工作总结篇二

怀着对教育的梦想，我捧着一颗火热的心于20____年__月踏上了神圣的讲台。在这一年里，我深深地体会到做教师的艰辛和欢乐，我把自我的青春倾注于我所钟爱的教育事业上，倾注于每一个学生身上。

作为一名教师，我在思想上严于律己，热爱党的教育事业，全面贯彻党的教育方针。认真履行岗位职责，严格遵守学校规章制度，坚持早到校，晚离校，兢兢业业，尽忠职守。参加学校组织的各项活动，如抗冰救灾、抗震救灾等献爱心活动。相信在以后的工作学习中，在学校领导的关心下，在同事们的帮忙下，我将更加努力工作，勤学苦练，使自我能尽快成为一名优秀的人民教师。

本学年，我担任年级体育教学工作，深感肩负职责之重大，虽工作繁杂，但不敢懈怠，唯恐有负家长和学生。

在教学过程中，教学进度和教学资料的安排，按照由易到难，由简到繁的原则，实行多次重复练习，使学习资料在学生头脑中留下较深刻的印象，有利于学生对技术动作的掌握和运动表象的构成。运动负荷由小到大，满足了不一样类型学生的要求，学生上课性高，能在教师的要求下锻炼，对学生本身体质的增强起到了很大的作用，从而较大地提高了学生的体育成绩。

整个体育教学，突出了实用性和趣味性的原则，既保证了学生得到锻炼，又使学生在学习过程中感到愉快，养成了锻炼身体习惯。在教学过程中，在要求学生完成动作或训练时，有必要降低难度或要求，使身体素质较差的学生也能在运动中体验到成功。对待学生方面，既要求严格注重素质的培养，提高他们的自信心方面，还多给予鼓励和表扬，坚定他们克服困难的决心，也培养他们吃苦耐劳，顽强拼搏的体育精神。

在努力提高教学质量的同时，我还充分利用教材中的好的资料进行思想教育，培养学生爱祖国、爱社会的情感，力争做有梦想、有道德、有文化、有纪律的一代新人。

自我还狠抓运动队管理，全面提高运动水平。在运动员管理上，既要体现“严”字，又要有爱心。学年初，我就针对各队的实际情景，制订了一套各队考核奖励制度对运动员的出勤、训练情景及比赛情景进行全面考核，每周一进行总结评比，全面提高了训练效率，平时，我能协助各运动队交流，谈心，关心他们的学习和生活，不放过任何一个能够教育的机会。针对队员们的学习成绩下降，训练时间不能够保证等现象，做好与班主任、任课教师的交流，极力争取他们对训练工作的支持。在我的不懈努力下，训练工作逐渐走上了正轨，并取得了骄人的成绩。

教书育人是塑造灵魂的综合艺术。在课程改革推进的今日，社会对教师的素质要求更高，在今后的教育教学中，我将立足实际，认真分析和研究好教材、课程标准，因材施教，争取学校领导、师生的支持，创造性地搞好体育课的教学，使我们的工作有所开拓，有所。更加严格要求自我，努力工作，开拓，为完美的明天奉献自我的力量。

以上是我这次实习总结的资料，不足之处，还请多多指教。

发电企业个人年终总结 职工个人工作总结篇三

今年，我处在市委、市政府、社会各界的亲切关怀和市建设局的正确领导下，以创建“五型机关单位”、开展“保持共产党员先进性教育活动”为契机，紧紧抓住创建省级卫生城市这条主线，立足本职，扎实工作，使我市环境卫生管理工作迈上了一个新台阶，受到上级领导部门的充分肯定和广大人民的一致好评。

1、加大内部督察力度。实施有计划、有步骤、有落实的督察办法，坚持做到日日有督察、月月有考评。在具体工作中，对每次发现的问题，详细记录、及时反愧限期整改、当月兑现奖罚。今年，共计督察249次，发现各类环卫问题4000余个，其中督办570次，总扣款13889元，总奖励10570元。推行了城市环境卫生管理日报、周报和环卫举报有奖制度。进一步落实了市区环卫工作责任，并通过45期的《城市环境卫生》简报和10期的《督察通报》，及时向上级领导及创卫相关部门、新闻媒体进行反映。

2、加强清扫、保洁、垃圾收集和清运管理。严格按照路面等级管理的要求，把城区350余条、面积约400万平方米的六米以上道路，根据路段的繁华程度、人流、车流量的大小及环卫设施配置情况，进行“定等级、定路段、定标准、定人员、定处罚”的细化管理，设立环卫监督岗，建起环卫人员人事管理电子档案；给全体清扫、保洁人员制作“环卫监督牌”，落实

《道路清扫保洁“六净”、“六无”、“六不准”守则》。今年累计接管新建、改造巷道20余条，新增清扫面积50万平方米，新增卫生人员110名。

从6月份开始，我市第一辆环卫吸尘车投入使用，机械化清扫面积达20万平方米。4月下旬至10月上旬，对城区主要道路每天安排洒水车进行降温除尘。统一清运车辆标志、美化车容、购买保险、办理通行手续，规范了清运时间。在解放路步行街成功实行了垃圾袋装化管理。今年共计处理生活垃圾17万吨，做到日产日清、卫生填埋。

3、规范管理、落实责任、严管重罚。工作安排上，要求下设四个环卫所上午重点抓卫生，下午重点抓处罚，夜间轮留巡查，实行24小时管理，不留空挡，全面落实责任；主要街道坚决制止随地吐痰、乱扔杂物、乱泼污水等不文明、不卫生的行为；严格规范建筑垃圾、工程渣土清运、处理环节。落实《环卫监察人员“八要”、“八不”守则》、《建筑垃圾及渣土管理八项禁令》等有关规章制度，层层签订工作承诺责任书，并要求全体管理人员着装整洁，持证、挂牌上岗，按照建设厅《关于进一步加强城建监察队伍建设管理工作的通知》(陕建发[20xx]98号)要求，遵循一敬礼、二亮证、三帮助、四讲理，最后再处理环节，做到热情服务、文明执法。今年共计办理建筑垃圾准运手续700余份，与建筑工地签订卫生责任书50余份，纠正、处罚随意抛撒渣土、乱倒建筑垃圾等不文明行为3000余次。

4、加大垃圾处理收费工作力度。年初，对城区各收费对象进行详细如实摸底统计，建立了收费管理系统，印制了收费和创卫宣传标语，申请出台了*市车辆生活垃圾处理费征收办法，严格收费标准，杜绝“人情”收费；明确市区各环卫部门的收费范围，保证了垃圾处理收费工作的正常进行。今年共计收取生活垃圾处理费150余万元。

通过强化日常、长效管理，基本做到了“三个一样”，即突

击检查与平时一样、上级来人与平时一样、白天和晚上一样。在搞好自身工作的同时，加强对榆阳区各环卫部门的指导、监督和检查，通过环卫协会做好与12个县区环卫部门的业务工作联系。

今年共组织各类宣传40余次。其中，《陕西省城市市容环境卫生条例》、建设部《城市建筑垃圾管理规定》、《*市市区车辆生活垃圾处理费征收规定》的实施，我处及时组织学习，印发相关资料，召开新闻发布会，出动了宣传车辆，设立宣传点，悬挂了宣传横幅20余条；并通过*市环境卫生协会、*环卫网以及电信、移动、联通公司的短信息等媒介进行宣传。先后深入*中学、苏州中学、星元小学等学校，开展以“摒陋习，树新风，做文明人民，创卫生城市”为主题的宣传活动；9月中旬组织了“让世界清洁起来”——国际性环境卫生宣传活动；10月下旬成功举办了庆祝*市第三届环卫职工节活动。通过系列的宣传教育，使广大人民的的城市意识、文明意识、环卫意识明显提高。

发电企业个人年终总结 职工个人工作总结篇四

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；只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。

告别夏的繁华，我们接受秋的洗礼。转眼间，来到机场已三个多月，从最初的懵懂到如今的略知一二，是一次蜕变，更是一次学习的过程。

离开校园，踏进军营，是我人生的一大转折；离开部队，走入社会，进入机场，又是我一次华丽的转身。安检，起初对于我是陌生的，想当然的认为仅是检查而已，其实不然，经过学习后了解到，它既要保证空防安全，又要防止劫机和炸机事件的发生，风险大，责任重。因此，要干好这项工作就要付出更大的努力！

记得刚到安检站时，领到曾对我说：“这项工作挺苦、挺累，

没有你想象中简单，你有信心干好吗？”我很坚决的说没问题，心想部队里那样艰苦的训练都熬过了，这里能有多难，可事实并非如此。一次一位同事在对一名旅客进行人身检查时，发现其走路有些异常，随即让他脱鞋检查，果然在鞋中发现一个打火机，这样类似的事情还有很多，看来干好这项工作仅靠满腔热情是不够的，需要学习的还有很多，尤其在实际操作方面。这点，许多同事给予了我很大帮助，尤其在实际操作方面。这点，许多同事给予了我很大帮助，从暂存单的填写到验证、人身检查等，事无巨细，将他们在工作中积累的经验毫无保留的传授给我，让我受益匪浅，在这里我要感谢他们，谢谢！

机场、航空运输，对于高速发展中的中国来说起着至关重要的网作用。作为机场的一名员工，既光荣又深感责任重大，尤其在安检这一特殊的岗位上。

爱岗敬业，忠于职守；

钻研业务，提高技能；

遵纪守法，严格检查；

文明执勤，热情服务；

团结友爱，协作配合。

短短四十字，浓缩了我们安检人的职业素养与操守，写起来容易，但要把它们落实到实际工作中就不是那么简单了。初来乍到的我还不能完全理解其中的含义，但我相信，只要坚持不懈的努力，并且在领导和同事的悉心指导下，我一定会将这四十字牢记心中并努力实践它，在实际工作中创造优异成绩。

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swiport的公司，成立于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：

一、把地勤服务外包是希望将地勤服务做得更专业；

四、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，在资讯发达的今天，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予旅客以尊重和理解，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。

3、管理层必须亲力亲为。这是从服务的角度上来谈的，亲力亲为并不是说许多事情都应该自己去做，而是说在一些具体的重要问题上应该做到亲自去做，不能知其然而不知道其所以然，尤其是一些问题的症结、方向性问题的研究、突发安全和服务质量问题的发生等需要第一时间到现场。管理者是需要留出来一点时间来思考问题的，但这些问题的积累需要过程，需要亲历亲为的。香港机场地勤服务公司的营运经理黄先生做了近30年的地勤，这也是他的一个经验，有些问题不去亲历亲为是不知道如何去处理，或者说处理结果是不太如意，“20年以前的优质服务对今天来说已经不是优质服务了”。

4、简化客户服务程序。为了把一些安全服务做得更细致，我们的一些工作在程序上做得越来越严谨和复杂了，这是机场发展的产物，也是无可非议的，但在对待旅客上，不能把他们当作民航的专业人士，而是让他们享受到轻松和高效，就象我们推出的首问责任制一样，旅客一旦有需求，我们马上可以作出指引、作出回答。简化服务程序，这里牵涉到一个流程再造问题，再造的形式有：清除、简化、整合、自动化。比如自动化，根据形势的发展我们可以采用自动化的值机柜台，使旅客自主办理手续，也节省人力，适应机场发展需要。

5、专业的人才，优秀的机场。我们的机场发展很快，但是我们不容否认在人才的培养和引进上，已经不太适应目前发展的需要了。在与老师和同行的交流中，我感到很自卑，我还在说人员不够，而别人已经在说人才不够了，这其中的差距是可想而知了。反思一下，有些问题需要引起我们重视：我们领导层有好的想法，为什么没有更好的方法去贯彻执行？我们的培训也好，学习也好，为什么老是要走出去，但走回来以后，为什么我们的工作上不能比之考察学习的机场有更高的进步，而只是亦步亦趋，总是落后与时代发展需要？为什么我们的制度出台常不能让我们的员工引以为自豪和骄傲？在与福州机场同事谈论工资问题的时候，他告诉我，他们的值机人员（中长期合同工）也只有多一点，虽说工资不高，但他们的信心就比我们足，他们对机场控股后也充满了希望，也认同的管理模式。就如中国与国外相比一样，我们的建筑物可以在段时间内赶上，但我们的思想和观念的赶上却需要化更多的时间。当然从服务的角度看，充足的人员是必须的。

三、我们机场的服务缺陷

1、候机楼内的信息告知不明显。如旅客到我们机场后，很难知道他所乘坐的航班在哪个值机柜台办理手续，都是需要到值机柜台前问，而且细小的屏现不足以引起他们的注意。实际上，我们在外值问讯有大屏幕的显示，但旅客很少会注意。又如，旅客到达后，我们的指引标识只有符号，而没有具体

的中英文提示，而且我们的标识在隔离门上，不是正面提示，如果没有引导，第一个旅客下机可能会不知道该往哪里走。机场在问讯台张贴了“旅客服务中心”的牌子，但服务内容仍然欠缺，标准化的悬挂式标志牌与空旷的候机楼相比还是显得比较小，不容易集中旅客的目光。

2、人性化的设施不足。仔细观察机场的有关设施，一些设施的摆放可以供我们借鉴。除了一些悬挂的标识，一般的信息告示都是放置的比较底的位置，以人眼可以平视的高度为参考，如航班信息显示液景屏；显示器的显示色彩也是划分的比较明显，不象我们统一的红色；出发厅设置了一些专供旅客休息等候的座位，而我们却很少，当然这与我们的设计理念有关，我们希望旅客能快速到隔离厅休息，但这也恰恰暴露了我们没有以人为本的思想；员工使用的座椅大都选择平坦性的，使他们在工作中减少劳累的程度，而我们的座椅虽说比较好看，但工作起来确实不太舒服。

3、旅客感受不到我们服务的规范性和优质性。说实在的，与其他同行了解后，他们也有同感，值机员一个人负责一个航班，在短时间内一边要忙与手续的办理，一边要与旅客交流，有一定的困难，但总觉得脸难看的状况确实影响了服务质量。如果大家都从事服务行业的，可以仔细观察一下，每个值机员的肢体、语言都有一定的不同，缺少专业训练。当然训练的不仅是规范语言和肢体动作的训练，还有心里承受能力、语言技巧的训练等。

4、个性化的特色服务不多。应对专门的节假日、大型活动我们可以出台一些特色服务，但我们还是要有长期化的特色服务。如机场推出的航前沟通服务、陆空转运服务、航延时特殊旅客毛毯提供服务，这些方面我们做得不够。

四. 机场地勤服务部门考察学习体会

我是乌鲁木齐国际机场地面服务部国内值机的一名普通员工，

在这里工作了2年时间，时间虽短，但这里的每个人、每件事都让我印象深刻。从一个微笑、一句“您好”，到与旅客交谈的字里行间，我的同事们用真心去服务每一位旅客，他们每天不厌其烦的重复着相同的话、相同的动作，但从来没有人会抱怨辛苦。一天下来大家伙的嗓子都是嘶哑的，有的双手被锋利的行李条边划破出血，可他们脸上依然微笑，因为他们热爱这份工作。

近来值机室出现了一连串的业务差错，从“纸箱未签字”到“航班隐载”，从“错接旅客”到“vip航班不正常”，引起了上级领导的高度重视，并采取了切实有效的措施。

一、爱岗敬业

我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做，坚决服从单位的安排，全身心的投入工作。

二、增强责任心

做好事情，责任心与能力二者不可或缺，但是责任心是前提，是根本。工作是我们谋生的手段，同时也是每个人对单位承担的一份责任，每份工作都需要我们以能力和责任心来完成。在工作中，首先要在自己的岗位上尽到责任，通过发挥各种资源力量寻求各种解决的方法，最终完成岗位工作的要求，再在“尽责”的驱使下，把工作做到位。

三、努力学习

理论是行动的先导。作为地服的基层人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。

1、理论联系实际。在工作中用理论来指导实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高分析问题和解决问题的能

力，增强工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、克服思想上的“惰”性。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加值机室组织的培训；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后工作中，我会继续努力工作，认真学习相关的业务知识，查漏补缺，保证每位旅客能顺利的踏上新的旅程。

为了今后更好的工作，想提出几点建议：

一、时刻了解旅客的需求。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，他们设定的旅客满足率为90%，而我们要98%，能不能做到是一回事，如何往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。

二、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。一是靠员工能不能给予旅客以尊重和理解，能否给予旅客公道的解释，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分的财物、指挥其他职员、提供相应服务等。值机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。

三、治理层亲力亲为。这是从服务的角度上来谈的，亲力亲为并不是说很多事情都应该自己往做，而是说在一些具体的重要题目上应该做到亲身往做，不能知其然而不知道其所以然，尤其是一些题目的症结、方向性题目的研究、突发安全

和服务质量题目的发生等需要第一时间到现场。治理者是需要留出来一点时间来思考题目的，但这些题目的积累需要过程，需要亲历亲为的。香港机场地勤服务公司的营运经理黄先生做了近30年的值机，这也是他的一个经验，有些题目不往亲历亲为是不知道如何往处理，或者说处理结果是不太如意的，“20年以前的优质服务对今天来说已经不是优质服务了”。

四、简化客户服务程序。为了把一些安全服务做得更细致，我们的一些工作在程序上做得越来越严谨和复杂了，这是机场发展的产物，也是无可非议的，但在对待旅客上，不能把他们当作民航的专业人士，而是让他们享受到轻松和高效。

五. 银行优质服务心得体会

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行服务的趋同性日趋显著。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，这是市场规律的必然要求。另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

发电企业个人年终总结 职工个人工作总结篇五

一、保险消费范围：

1、多日缺勤率__。

2、对于班组政策停止了修正和完美。

3、严厉施行消缺治理政策、运转三查。无效保障了设施衰弱运转，为该厂保险多发多供电编成了奉献。

4、多日发觉设施缺点180项，内中7月份发觉的高备变105电门拒动和10月份发觉的#1主变中性点过热达100度，均及时告诉检修解决好。根绝了能够发作的设施事变。

5、合作检修实现了机组大、小修任务及有关设施改换任务。多日施行重型操作161项，任务票407张。

6、机构全场加入了厂部机构的安规培养，参考率__，成就优良。

7、多日仔细展开“成年保险消费教育岗”运动并经过分厂团委清查。

8、多日完成了“五无”和“零违章”，未涌现任何没有保险景象。

9、仔细展开班组保险运动，机构进修有关资料和相关技能措施，对准于有关保险事情汲取经历经验。仔细展开春安、秋安大审查，根绝习气性违章，对于查出的成绩及时整改，无效保障了班组保险消费。

10、至年终班组保险消费天数已达5936天。

11、增强班组治理，进步守夜品质，多日无违章、违心景象。

二、培训范围：

1、每月按时保质实现了通例培训，获得优良成效。

2、机构全场加入了厂部机构的运规培养，参考率__，成就优良。

- 3、机构进修#3机变新改换设施学问，主宰有关操作技艺、
- 4、活期机构进修运规、
- 5、黄建失掉分厂“100mw及以次机组电命运转技能能人”名称、
- 6、班组培训出钱历历兵（成洋）一名、专区（黄渝刚刚）一名、守夜员两名（吴非、黄宜）。
- 7、两名流员加入了分厂机构的“200mw机组电命运转”培训。
- 8、完成了年终的培训方案。

三、物质野蛮建立及专制治理范围：

- 2、活期展开班务地下。宣布班费进出、起源、用处。
- 3、活期展开名主考核列兵运动。
- 4、踊跃抓好员工小家建立，展开农会运动，使班内出现勾结、相濡以沫景象，使班组存正在很强的凝结力。
- 5、踊跃加入农会展开的两个休息比赛。
- 6、我班“成年保险教育岗”成功经过分厂团委清查。
- 7、踊跃争创分厂“典范班组”。

四、抓好班新建立

班组是企业的细胞，是企业的根底，班新建立的是非间接联系到企业的停滞与生活。搞好班组治理，进步员工人马高素质，加强班组的生气，施展每一位成员的作用，是班新建立的基本。

1、仔细标准及时办好各类旧账，一切的工用具及班组材料施行定置治理。

2、仔细搞好班组硬件记载。

3、正在“达标班组”根底上严厉按“典范班组”请求，标准班内各项任务。

五、具有成绩及采取措施：

1、班组政策施行力度没有够。

2、班组新郎员进修速度没有够现实。

3、措施：

1) 增强班组政策垂直施行力度，充散发挥班组五大员及主干作用，各司其职，各尽所能，落实义务制。

2) 增强培训任务，对准于没有同的人，采纳没有同的培训形式。班组培训过分多立场、多形式。让进修变得充溢乐趣。

发电企业个人年终总结 职工个人工作总结篇六

1、全年出勤率x%□

2、对班组制度进行了修改和完善。

3、严格执行消缺管理制度、运行三查。有效保证了设备健康运行，为我厂安全多发多供电作出了贡献。

4、全年发现设备缺陷x项，其中x月份发现的高备变x开关拒动和x月份发现的x主变中性点过热达100度，均及时通知检修

处理好。杜绝了可能发生的设备事故。

5、配合检修完成了机组大、小修工作及 Related 设备更换工作。全年执行大型操作x项，工作票x张。

6、组织全班参加了厂部组织的. ' 安规考试，参考率100%，成绩优秀。

7、全年认真开展“青年安全生产示范岗”活动并通过总厂团委复查。

8、全年实现了“五无”和“零违章”，未出现任何不安全现象。

9、认真开展班组安全活动，组织学习相关文件和有关技术措施，针对相关安全事件吸取经验教训。认真开展春安、秋安大检查，杜绝习惯性违章，对查出的问题及时整改，有效保证了班组安全生产。

10、至年底班组安全生产天数已达x天。

11、加强班组管理，提高值班质量，全年无违章、违纪现象。

1、每月按时保质完成了常规培训，取得良好效果。

2、组织全班参加了厂部组织的运规考试，参考率100%，成绩优秀。

3、组织学习机变新更换设备知识，掌握相关操作技能。

4、定期组织学习运规。

5□x获得总厂"xmw及以下机组电气运行技术能手"称号。

6、班组培训出资格班长□x□一名、专区□x□一名、值班员两名□xx□□

7、两名人员参加了总厂组织的“xmw机组电气运行”培训。

8、实现了年初的培训计划。

1、完成了总厂下达的宣传任务，共投稿x篇。特别是“x事故”征文及安全警示语均有获总厂采纳的。

2、定期开展班务公开。公布班费收支、来源、用途。

3、定期开展名主评议班长活动。

4、积极抓好职工小家建设，开展工会活动，使班内呈现团结、互助现象，使班组具有很强的凝聚力。

5、积极参加工会开展的两个劳动竞赛。

6、我班“青年安全示范岗”顺利通过总厂团委复查。

7、积极争创总厂”模范班组”。

班组是企业的细胞，是企业的基础，班组建设的好坏直接关系到企业的发展与生存。搞好班组管理，提高职工队伍素质，增强班组的活力，发挥每一位成员的作用，是班组建设的根本。

1、认真规范及时做好各类台账，所有的工器具及班组资料实行定置管理。

2、认真搞好班组软件记录。

3、在“达标班组”基础上严格按“模范班组”要求，规范班

内各项工作。

1、班组制度执行力度不够。

2、班组新人员学习进度不够理想。

3、措施：

1) 加强班组制度垂直执行力度，充分发挥班组五大员及骨干作用，各司其职，各尽所能，落实责任制。

2) 加强培训工作，针对不同的人，采用不同的培训方式。班组培训尽量多角度、多方式。让学习变得充满生趣。