

服务易迁工作报告 机场服务工作报告

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

服务易迁工作报告 机场服务工作报告篇一

工作报告就是把自己履行职责是否称职的情况写成书面文字所构成的文体，本站小编为大家整理了一些机场服务工作报告，希望对你有帮助！

一、思想政治方面

能积极参加公司所组织的政治学习和培训。通过学习和培训提高了理论水平，认清了大好形势，明确了个人奋斗目标，积极向党组织靠拢，希望早日成为一名光荣的中共党员。为党的事业更好的工作，全心全意为人民服务作为唯一的宗旨。为实现这一宗旨，就必须加强对邓小平理论及三个代表重要思想的学习，将“八荣八耻”作为处事立世的根本。在正确的理论指导下，前进有了方向，有了动力，不断前进，不断地取得良好的成绩来向党和人民交一份满意的答卷。

二、学习工作方面

学习是为了更好的工作，要很好的工作就得不断的加强学习，尤其我们正处于一个知识爆炸的年代，各种新知识、新技术、新的管理模式不断的涌现，知识更新的频率越来越快。只有自觉的学习不断地更新知识结构才能更好的适应通信导航这一本职工作的需要，同时积极参加各种业务培训，不断的积累工作经验。将所学到的知识应用于自己的实际工作之中，从而保证了本职工作的顺利进展。若安于现状，不思进取，

只图应付，将会造成不可弥补的损失。在工作中牢固树立“安全重于泰山”的思想，安全是集团公司发展的基本保障和坚实基础，关注安全源于我们对生命的尊重，源于我们对社会、国家的责任。只有在工作中一丝不苟、毫厘不差的执行各种安全保障制度，遵守工作纪律，才能保障航空安全、经营安全、资产安全和信息安全，铸造集团企业健康的肌体；以“三人行必有我师焉”的认识，杜绝在工作中的自高自大，自我自为的错误思想，取他人之长补己之短，团结同事一道搞好工作，共同构建诚信友爱、充满活力、和谐的团队；用“创新”观念指导实践工作，创新是企业发展的不竭动力，也是集团公司永葆生机和活力的源泉。在通信导航设备设施维修中勤于思、敏于行，想别人所不敢想，用别人所不敢用的方式方法提升设备平均故障时间，提高设备维护能力，同时也为公司节约了大量的维护成本、维护时间(与同事在处理dvor信标故障中获公司奖励)；在工作中严格遵守劳动纪律，按时上班，从未出现旷工和串岗现象。在保证自己工作完成之余，也为他们排忧解难，毫无保留将自己的知识和技能传授他人，共同进步。

三、生活及劳动

“诚信胜于生命”立身以诚为本，处事信为先，有诚走遍天下，无诚寸步难行。在生活方面对人诚恳、谦虚与同事们共同生活学习。量入为出、简朴生活、戒奢戒逸，始终保持着劳动者本质。在劳动中积极参与公司组织的各种义务劳动(割草、清洁公共卫生等)，从不计较个人得失，自己能做的自己做，自己能解决的问题自己解决，不断强化个人执行力。

这一年来我做到：对公司是忠诚的、对同事是坦诚的、对旅客服务是真诚的。但我还存在一些不足之处，主要是学习不够深入，政治敏锐性不够强，文字功底不够扎实，有待在今后的工作中进一步完善和提高，以上就是我的个人总结。

为进一步构建服务管理的长效机制，全面、准确地分析昆明

机场20xx年各项服务保障工作的开展与落实情况，总结服务质量专项整治工作经验，更好地开展20xx年服务工作，昆明机场于20xx年12月23日召开服务质量管理委员会20xx年工作总结会。会议由昆明机场张德安副总经理主持，昆明机场领导、集团空港管理部领导及服务质量管理委员会成员单位有关领导、联络员参加了会议。

会上，昆明机场服务质量管理委员会办公室田现江主任对20xx年主要服务工作开展情况进行讲评，分析了服务工作中存在的问题和不足，并提出了20xx年的服务工作要求。马毅副总宣读了《昆明国际机场关于对20xx年服务质量专项整治工作先进单位进行表彰的通报》，对昆明机场运行管理中心、安全检查站、信息技术中心、航空安全护卫部、云南机场地面服务有限公司5家先进单位进行了表彰，魏建国总经理为先进单位颁发了奖牌。昆明机场服务质量管理委员会成员单位与魏建国总经理签订了《服务质量责任书》，将昆明机场的服务管理目标责任细化、分解至各成员单位。

最后，魏建国总经理代表昆明机场服务质量管理委员会作20xx年服务工作报告。魏建国总经理结合20xx年的服务工作情况，对昆明机场的服务现状进行分析，要求各部门增强忧患意识，深刻认识做好服务工作的重要意义，结合目标任务，分解落实服务质量责任制，加强监督检查，创新服务措施，深化“诚信机场”创建，提升机场的综合服务保障能力，做好新机场转场准备工作。同时，魏建国总经理希望昆明机场全体员工继续秉承“顾客为尊、服务至善”的理念，凝心聚力、不断创新，为营造安全、诚信、舒适、温馨的服务环境，打造云南航空旅游的窗口形象做出积极的贡献。

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。

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。

服务易迁工作报告 机场服务工作报告篇二

为了让孩子过一个有意义的暑假生活，按照学校”红领巾小志愿者”进社区社会实践活动的号召，实验小学一年一班十四名小同学在家长和班主任汪老师的带领下，来到万宝敬老院，进行社会实践活动，去为那里的老人们做一点力所能及的事情，并带一些新年礼物，同时孩子们给爷爷奶奶表演节目，给他们带去温暖和祝福。

为了不打扰到老人们的日常生活起居，上午九点三十分，孩子们在老师和家长的陪伴下来到敬老院，在喧嚣与寂寞对比中，让人不禁感叹，无论多么繁华的地方，依然还有角落里沉睡着孤寂与无奈。

听说孩子们要来给爷爷奶奶们拜年，老人们早早地就到敬老院的活动室等着呢！他们中还有一个十三岁的孤儿。当看到孩子们时，他们的脸上露出了慈祥的笑容。起初，孩子们还很拘谨，因为他们平时很少见过这么多的爷爷奶奶。在家长的引领下，孩子们给爷爷奶奶分发糖果和水果，这下孩子们可乐坏了，紧张的心情放松了许多，他们争先恐后地往爷爷奶奶手中塞糖果，还不断地说着祝爷爷奶奶身体健康，快乐！老人们的脸上洋溢着孩子般的快乐，嘴里连声说着：谢谢！谢谢！

随后，孩子们开始为爷爷奶奶表演自己精心准备的节目，在整个表演的过程中，活动室里掌声不断，笑声不断。节目接近尾声的时候，大家在一起合影留念，特别是在照相的时候，老人们没有一个不注视镜头的，看得出来，他们非常珍惜此时此刻，此情此景！

服务易迁工作报告 机场服务工作报告篇三

20__年已经过去，在过去的一年中，在市分行领导的教导下，在省分行渠道管理部、科技发展部的指导下，在我们经理的带领下，我恪尽职守，忠实的履行了自己的岗位职责，为我行各项业务的发展贡献了一份应尽的力量。20__年是我人生旅程中最重要的一年，在过去的一年中，在各位领导、同事们的指导、帮助下，我收获了许多，在此我向大家表示最真诚的感谢。现在，我向大会作20__年度述职报告，请各位领导、各位代表审议。

一、积极努力学习政治理论和科学文化知识

各级领导的精心培养下和同事们的悉心照顾下，我也通过自己的努力在思想学习和工作上的收获可谓是硕果累累。思想上，坚持理论与实际相结合的观念，积极参加上几行所组织的政治学习在提高思想觉悟的同时，将理论与自身的柜面业务实际操作相结合，与生活相结合。由刚刚毕业的纪律性不强，操作不太规范化转变成为严以律己，操作遵守规章制度工作勤恳并积极良好的完成自己的本职工作，我懂得了无规矩不成方圆，勤能补拙的道理。文化上，努力学习柜员教材，积极参加各种考试来充实自己理论知识的缺乏，更让自己深入了解柜员的业务特性，及工作的重要性等基础知识。

二、踏实认真工作，积极学习柜面业务

面对各类客户，柜员想要让客户真正体会到农行的优质完善的服务，所以我们就一定要有熟练地业务处理能力跟良好

的职业道德操守。自从参加工作后，我学会了踏实工作，努力学习业务知识，跟很多同事请教业务技巧与知识，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。在工作生活上同事和领导给予了我无微不至的照顾让我飞快地成长着业务不断熟练。在实际办理业务时，在遵守我行各项规章制度的前提下，我能够灵活掌握营销方式，为客户提供一定灵活、快捷的优质化服务，不耽误客户时间更能改善客户对我行的印象。

三、团结进取，共同营造良好的工作环境

“上下同欲者胜。”孙武在孙子兵法里如是说，只有上下各级由于一样的目标团结在一起，我们才能在这竞争日益激烈的金融竞争中长盛不衰立于不败之地。团结他人，共同进取，也是我为人处世的态度。在工作中，能够团结同事，和睦相处，相互学习、相互促进；在生活中，互相帮助，互相关心，共同创造和谐的氛围。同时，不断地进行自我定位，更新观念，为了统一的目标而努力奋进。

简而言之，回顾过去展望未来

这一年来，在领导和同事的关心、帮助下，我在各方面都有了长足的发展与进步，但也还存在着很多不足，如还是对某些业务不熟练，在前台遇到紧急情况机动性有待提高，对金融财会知识了解得不够，今后我会不断加强锻炼，争取在新的一年里取得更好的成绩。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

服务易迁工作报告 机场服务工作报告篇四

热情好客是中华民族的美德.当客人离开时,员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临,以给客人留下深刻的印象.现在的竞争是服务的竞争,质量的竞争,特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的,我们运用各种优质服务,形成自身的服务优势,以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度,使酒店立于不败之地!

当然学无止境,学到还得运用到以后的工作中,希望领导能多加督促,同事能互相学习,在以后的工作中提高服务效率,努力做到一名优秀的服务工作人员.让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

服务易迁工作报告 机场服务工作报告篇五

我们将审计信息化建设提到关系审计工作前途的高度,建立有效的工作推进机制,成立了由局长任组长的信息化建设工作领导小组,统一指挥全局的信息化建设工作。主管副局长负责领导计算机攻关小组,督察各科室计算机课题组的工作,指导和协调人员、技术、设备等具体问题。解决资金上硬件。我们大力压缩其他方面开支,加大对计算机硬件采购比重,积极争取市委、市政府和业务上级的支持,建成了标准的中心机房,搭建了审计内网、专网、外网三大网络平台,实现了与市委、市政府和上级审计机关以及其他审计机关的互联互通。强化oa在行政办公中的运用,收文、发文全部网上流转,阅件、办件全部网上办理,公告、通知网上发布,实现了机关公文流转和内部事务管理的无纸化、信息化,实现了oa与ao的交互和对审计现场的有效管理。今年又对全体审计人员的手提电脑进行更新换代,确保审计装备的高效,服务于审计工作。坚持培训提素质。为了解决计算机审计培训配额少,培训机会不多,我们选派责任心强,业务水平高的审计人员参加上级的培训,给参训人员定任务、定标准,使

他们在培训中不仅要提高自身的业务理论水平，而且要吃透培训内容，回来后整理出完整的培训方案，在全局开展二次培训，达到了“一人受训，全局受益”的效果。目前，全局有4人通过计算机审计中级考试，这次我局又选派5人到省厅参加培训，逐步扩大信息化人才队伍建设。健全机制保高效。我们制定了《信息化建设工作考核办法》，规定“每个有条件的审计项目，必须采集相关被审计单位的电子财务数据和业务数据，每名审计人员必须应用现场审计系统开展审计业务，每个科室必须报送计算机审计方法和ao应用实例”。还积极鼓励审计人员开发审计小程序、小软件、小模块、小工具，促进了oa的推广应用。

我们坚持将信息化建设作为推动审计转型发展的突破点，充分发挥信息化在规范审计实施、提高审计质量和效率中的作用。一是搞好审计数据库的建设和应用。我们设置了“隐蔽工程资料库、审计疑点资料库、法律法规资料库、审计信息库、审计对象资料库、计算机辅助审计经验库”等6个数据库。特别是隐蔽工程资料库和审计疑点资料库大大提升了审计监督效果。二是积极开展计算机辅助审计系统。在审计工作中，在审前调查阶段，审计组在数据采集、数据清理、数据转换、数据分析的基础上，确定审计工作重点。在审计实施过程中，审计人员利用现场审计系统完成审计取证，审计底稿编制、审计报告编写等工作，提高了审计工作效率。我们还根据各专业审计特点，将ao系统与数据库软件结合运用，充分运用数据库分析技术，开展计算机审计。

一是抓应用，加强审计业务与计算机技术的融和。扩大计算机审计项目的覆盖面。鼓励有条件的项目均运用计算机审计技术，争取到xx年，我局开展计算机审计的项目占全部审计项目的比例达到60%。在预算单位审计、社保审计等行业审计中开展行业计算机审计模型的探索，总结计算机审计专家经验和方法，促进审计人员思维方式和工作方式的转型。二是抓软件，强化审计业务基础数据库建设。依托《审计管理系

统》和《现场审计实施系统》等平台，加快被审计单位资料、会计数据的收集，着手建立审计成果资料库、审计专家经验方法库。三是抓人才，改善审计队伍知识结构。着力探索“审中带培”、“审教结合”等与审计实务结合更紧密的“短、平、快”式的培训。争取到xx年，80%以上的审计业务人员通过审计署、省厅计算机审计中级考试。四是建立考核机制，促进成果应用。将审计管理系统的应用情况和开展计算机审计项目的情况纳入年度工作考核，对优秀的计算机审计项目予以奖励，对入选审计署“ao”应用实例和专家经验的个人予以适当鼓励，通过多种激励措施，推动计算机审计应用水平和信息化管理水平的不断提高。

服务易迁工作报告 机场服务工作报告篇六

关于对基层法律服务所自律管理工作的思考随着基层法律服务所的脱钩改制，司法行政机关由微观管理转为宏观管理后，基层法律服务所自律管理显得尤为重要。那么，如何切实做好基层法律服务所自律管理工作，已成为摆在各级司法行政机关的新课题，迫切需要加以认真思考。

1、基层法律服务从业人员的思想波动较大。去年基层法律服务所改制不久，司法部在全国司法厅（局）长座谈会上，对基层法律服务又作了重新定位，加之去年未组织基层法律服务工作者执业资格考试，使部分基层法律服务人员对基层法律服务前景感到担心和失望，有的认为基层法律服务是特定时期产物，随着律师队伍的壮大要逐步萎缩消亡；有的认为基于目前国情和律师业发展壮大，基层法律服务在农村保留发展，创造条件后逐步向律师并轨；有的认为基层法律服务是作为律师制度的有益补充，也是基层法治的重要辅助力量，应规范长期稳定发展。这些想法使部分基层法律服务从业人员思想上产生波动情绪，影响了基层法律服务事业的健康发展。

2、基层法律服务从业人员素质参差不齐。从我县基层法律服

务从业人员年龄结构来看，35岁以下的占基层法律服务从业人员总数的14%，36—45岁的占基层法律服务从业人员总数的69%，46岁以上的占基层法律服务从业人员总数的17%；从我县基层法律服务从业人员知识结构来看，法律大、中专毕业后从事基层法律服务占总数12%，高中或其他大、中专毕业后通过函授或自学法律大专从事基层法律服务的占总数88%，无论从年龄结构上，还是从知识结构上既影响了基层法律服务所的自律管理工作，也很难适应社会对基层法律服务的需求。

3、基层法律服务所的管理机制还不够完善。基层法律服务所改制后，司法行政机关主要对基层法律服务实行指导和监督，将行政权利型的管理模式转变为服务型的管理模式，行业管理由基层法律服务工作者协会承担。但事实上基层法律服务所改制近一年时间，司法行政机关对基层法律服务的指导、监督与基层法律服务工作者协会的行业管理关系至今不顺，职能不清，各自的工作机制还没健全，在基层法律服务所转轨时期，势必忽视对基层法律服务所自律管理工作。

1、增强对基层法律服务所自律管理工作紧迫性和重要性的认识。自律管理是基层法律服务管理工作的重要组成部分，而基层法律服务所的自律管理是管理工作的基础，是最重要的环节，既包括内部管理，又包括经营管理，即市场的调研和开发。随着我国加入wto，我国的法律服务市场进一步开放，法律服务的内容和方式也随之发生了重大变化，加之司法部对基层法律服务工作作了重新定位，明确基层法律服务的重点在基层、在社区，这就要求各级司法行政机关和基层法律服务所的管理者充分认识自律管理工作的紧迫性和重要性，进一步解放思想，牢固树立基层法律服务的新理念，及早研究市场，了解市场对法律服务的新需求；切实把握市场，掌握基层法律服务市场的主动权，开拓基层法律服务新领域，促进基层法律服务事业的健康发展。

2、建立健全基层法律服务所自律管理的工作机制。这一机制

的建立，是加强基层法律服务所自律管理的前提条件，也是十分重要的环节。一是完善基层法律服务行业管理机制。在市级司法行政机关设立基层法律服务工作者协会的基础上，各区县下设基层法律工作者分会，以弥补区县局行业管理上的空白，由分会负责区县基层法律服务工作的日常管理，全面掌握基层法律服务从业人员的执业状况和思想动态，协调解决基层法律服务所遇到的困难和问题，促进基层法律服务事业的健康发展。二是完善基层法律服务所内部管理的各项制度。它至少要有健全的规章制度、明确的内部分工、团结的从业人员、顺畅的业务发展、保证的办案质量、规范的财务管理、齐全的档案卷宗、合理的收入分配、良好的纳税行为、自觉的自我约束等内容，涵盖基层法律服务工作者执业活动的每个层面、环节，是基层法律服务管理的基础。三是完善目标考核机制。目前，绝大多数基层法律服务所开展工作缺乏计划性，管理工作随意性大。因此，应倡导在基层法律服务所建立目标考核机制。年初要制定发展目标，围绕发展目标，给合伙人下达各自的工作要求，同时注重目标实施过程的管理，年底考核奖惩。这样既可做到工作有目标、有压力、有动力，又可促使合伙人除忙于自身业务外，也关心所里工作，对所里工作承担一部分责任。

3、加大管理力度，提高自律水平。管理是一门学问，是一门专业。

一是要提高管理者的素质。实践充分证明，业务好的法律服务工作者不一定能做好管理工作。同样，一个好法律服务工作者不一定是一个好主任（管理者）。从人的职业特性上分析，一位好法律服务工作者要求具备的个人素质与管理者要求具备的个人素质是不一样的，好法律服务工作者注重体现自我价值，敢为人先。而管理者更强调顾全大局，善于协调，注重人际关系。这就要求各级司法行政机关和行业管理部门加大对基层法律服务所主任的培训力度，每年组织定期培训，定期检查考核，对成绩突出的给予表彰奖励，对不称职的建议重新选举产生，提高管理者的整体素质。

二是管理工作要靠制度来规范。就目前的基层法律服务所现状来看，一个好的基层法律服务所往往有一位好的管理者，既是业务骨干，又是管理者，还要有奉献精神，这些我们不能要求大部分基层法律服务所的管理者都有上述才能和精神，也不能把基层法律服务事业的发展寄托在少数人身上。而随着社会对法律服务的需求，加之法律服务执业特点，个别人左右全所的格局势必会打破，关键还是要有一个好的管理机制，有切实可行的制度，使每一个人都受到制度的制约。

三是要提高自律水平。事实证明，自律管理的好坏对基层法律服务所的发展有着巨大作用。一个好的管理模式可以最大限度的发挥每位法律服务工作者的效率，用最小的成本获取最大的效益。经过我们对几个所比较，发现有的所单个基层法律服务工作者的业务水平并不高，但由于全所自律管理模式好，有凝聚力，整个所的优势得到充分发挥。有的所整体素质并不差，出现各忙各的业务，谁也管不了谁，管理自然是一盘散沙。由此可见，自律管理工作对于个人来说可能显得并不重要，而对于整个基层法律服务所来说却是举足轻重。这就要求各级司法行政机关和行业管理部门增强对基层法律服务所自律管理工作的意识，加大基层法律服务所自律管理工作力度，提高自律管理工作的质量和水平，使基层法律服务所管理工作上一个新台阶。