

# 2023年民航工作总结工作 民航工作心得体会(模板10篇)

心得体会是我们对自己、他人、人生和世界的思考和感悟。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

## 民航工作总结工作 民航工作心得体会篇一

《浙江大学优秀实结汇编》

一、努力学习，理论结合实践，不断提高自身工作能力。

在民航商务岗位工作的实习过程中，我始终把学习作为获得新知识、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极的把自己现有的知识用于社会实践中，在实践中也才能检验知识的有用性。在这两个月的实习工作中给我最大的感触就是：我们在学校学到了很多理论知识，但很少用于社会实践中，这样理论和实践就大大的脱节了，以至于在以后的学习和生活中找不到方向，无法学以致用。同时，在工作中不断的学习也是弥补自己的不足的有效方式。信息时代，瞬息万变，社会在变化，人也在变化，所以你一天不学习，你就会落伍。通过这两个月的实习，并结合民航商务岗位工作的实际情况，认真学习的民航商务岗位工作各项政策制度、管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

二、围绕工作，突出重点，尽心尽力履行职责。

点， 尽心尽力完成民航商务岗位工作的任务。两个月的实习工作，我经常得到了同事的好评和领导的赞许。

### 三、转变角色，以极大的热情投入到工作中。

从大学校门跨入到民航商务岗位工作岗位，一开始我难以适应角色的转变，不能发现问题，从而解决问题，认为没有多少事情可以做，我就有一点失望，开始的热情有点消退，完全找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，想干有用的事的态度，不断的做好一些杂事，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就找到了自己的角色，明白自己该干什么，这这就是一个热情的的问题，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。转变自己的角色，从一位学生到一位工作人员的转变，不仅仅是角色的变化，更是思想观念的转变。

### 四、发扬团队精神，在完成本职工作的同时协同其他同事。

在工作间能得到领导的充分信任，并在按时完成上级分配给我的各项工作的同时，还能积极主动地协助其他同事处理一些内务工作。个人的能力只有融入团队，才能实现最大的价值。实习期的工作，让我充分认识到团队精神的重要性。

团队的精髓是共同进步。没有共同进步，相互合作，团队如同一盘散沙。相互合作，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。很多人经常把团队和工作团体混为一谈，其实两者之间存在本质上的区别。优秀的工作团体与团队一样，具有能够一起分享信息、观点和创意，共同决策以帮助每个成员能够更好地工作，同时强化个人工作标准的特点。但工作团体主要是把工作目标分解到个人，其本质上是注重个人目标和责任，工作团体目标只是个人目标的简单总和，工作团体的成员不会为超出自己义务范围的结果负责，也不会尝试那种因为多名成员共同工作而带来的增值效应。

## 五、存在的问题。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对民航商务岗位工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心实习报告在今后的工作和学习中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作。

针对实习期工作存在的不足和问题，在以后的工作中我打算做好以下几点

### 《浙江大学优秀实结汇编》

#### 一、努力学习，理论结合实践，不断提高自身工作能力。

在民航运输岗位工作的实习过程中，我始终把学习作为获得新知识、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极的把自己现有的知识用于社会实践中，在实践中也才能检验知识的有用性。在这两个月的实习工作中给我最大的感触就是：我们在学校学到了很多理论知识，但很少用于社会实践中，这样理论和实践就大大的脱节了，以至于在以后的学习和生活中找不到方向，无法学以致用。同时，在工作中不断的学习也是弥补自己的不足的有效方式。信息时代，瞬息万变，社会在变化，人也在变化，所以你一天不学习，你就会落伍。通过这两个月的实习，并结合民航运输岗位工作的实际情况，认真学习的民航运输岗位工作各项政策制度、管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

#### 二、围绕工作，突出重点，尽心尽力履行职责。

点， 尽心尽力完成民航运输岗位工作的任务。两个月的实习

工作，我经常得到了同事的好评和领导的赞许。

### 三、转变角色，以极大的热情投入到工作中。

从大学校门跨入到民航运输岗位工作岗位，一开始我难以适应角色的转变，不能发现问题，从而解决问题，认为没有多少事情可以做，我就有一点失望，开始的热情有点消退，完全找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，想干有用的事的态度，不断的做好一些杂事，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就找到了自己的角色，明白自己该干什么，这就是一个热情的态度，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。转变自己的角色，从一位学生到一位工作人员的变化，不仅仅是角色的变化，更是思想观念的转变。

### 四、发扬团队精神，在完成本职工作的同时协同其他同事。

在工作间能得到领导的充分信任，并在按时完成上级分配给我的各项工作的同时，还能积极主动地协助其他同事处理一些内务工作。个人的能力只有融入团队，才能实现最大的价值。实习期的工作，让我充分认识到团队精神的重要性。

团队的精髓是共同进步。没有共同进步，相互合作，团队如同一盘散沙。相互合作，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。很多人经常把团队和工作团体混为一谈，其实两者之间存在本质上的区别。优秀的工作团体与团队一样，具有能够一起分享信息、观点和创意，共同决策以帮助每个成员能够更好地工作，同时强化个人工作标准的特点。但工作团体主要是把工作目标分解到个人，其本质上是注重个人目标和责任，工作团体目标只是个人目标的简单总和，工作团体的成员不会为超出自己义务范围的结果负责，也不会尝试那种因为多名成员共同工作而带来的增值效应。

### 五、存在的问题。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对民航运输岗位工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心实习报告在今后的工作和学习中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作。

针对实习期工作存在的不足和问题，在以后的工作中我打算做好以下几点

## 论民航人员应具备的素质

不知不觉我已经在中国民航大学学习了一年有余，通过网络以及一些专业课程的学习我发现自己越来越像一个民航人，不仅是在知识水平上的转型更是在心理素质上的飞跃，这些东西就像是一股信念潜移默化的逐渐扎根于(原文来自<http://千叶帆文摘>:)我的内心，身为民航人，一方面为民航事业对国家经济文化发展起到的的巨大推动作用感到自豪，同时我也深知要想成为一名合格的民航人员绝非一件简单的事情，它需要我们孜孜不倦，勤劳无畏的付出自己的汗水和青春，并且前提是你得满足民航人员所需要的一系列基本素质。

## 蓝天舞者一致水平高超的飞行机组

### 一、情绪控制能力

良好的情绪控制能力包括能准确的认识和表达自身情绪的能力和有效的调节和管理情绪的能力。当飞行延误时，乘务人员必须做到不急不躁，以沉稳冷静的心态去面对旅客的问题和不良情绪，从而控制客舱的安全。

### 二、沟通协调能力

空中乘务员这样一个特殊的职业，对沟通协调能力的要求也

特别高。当遭遇紧急情况，如果地面无法和机组有效沟通协调，机组无法和乘务组有效的沟通协调，可以想象这样一种情况还怎么保证机上人员的安全。

### 三、 应变创造能力

工作中随时有可能遇到突发性特殊情况，身为一个空中乘务员，除了能调节好自身沉着的情绪外，还得随即应变既要组织正常飞行，又要有力妥善处置特情，不因循守旧，具体情况具体对待，有变通性、创造性，能在短时间内准确的建立立体思维。

### 四、 语言表达能力

语言表达能力对于空乘人员来说是非常重要的，我们和旅客更好沟通的关键就在于此，有了良好的`沟通我们才能为旅客提供更好的服务，所以好的语言表达能力是每位空乘人员必须做到的。

另外，一名合格的空乘人员还需要基本的自身素质，除了身体方面的要求之外，良好的英语口语和文化底蕴也是必不可少的，这些都是对空姐的硬性要求 。

## 蓝天的地面守护者——地勤人员

### 一、较高的专业技能

1、服务意识。 作为服务人员，旅客就相当于我们的顾客，我们应该把他们当作上帝一样来对待，认真仔细的为旅客们排忧解难，使旅客们旅途愉快。

2、沟通能力。 沟通能力在平时的日常工作中显得格外重要，旅客们都是来自天南地北，陌生感会在人与人之间的沟通中起到阻碍作用，所以这个时候就需要地勤人员快速有效的与

旅客进行沟通，从而了解到旅客的需要并及时提供支持。

3、解决问题的能力。民航企业在提供运输服务的过程中，难免会出现运输不正常的情况。这时服务人员要及时的帮助旅客解决困难，维持秩序并及时对旅客密度大的区域加强重点保障以保证航空运输工作的顺利进行。

## 二、良好的服务态度

地勤工作不仅关系到航空港服务水平的高低，更关系旅客生命和国家财产安全，责任重大。要想成为一名出色的地勤人员首先需要有责任心。同时拥有一颗爱心会让你和旅客的日常交往中如鱼得水，拥有一颗耐心也非常的重要，只有这样才不会被繁琐的日常事务影响到自己和旅客们的心情。最后拥有一颗包容心，机场经常会因为各方面原因发生一些人事纠纷，乘客有可能把气发在地勤人员身上，这就需要地勤人员以极大的包容心去忍受乘客的无理言行，包容并不意味着一味忍受，而是包涵和谅解。

## 三、较强的身体素质

对工作，这就是是对工作的负责和对生命的热爱。所以要成为一名出色的地勤人员，一个健康的体魄是必不可少的。

## 航路的守护者——民航管制人员

最后需要提到的就是相关管制人员，再按职责细分可以分为三个部分。首先是民航总局等政府相关人员，这些人往往是由底层干部升上去的，故需要有优于常人的工作能力和人格魅力，可以说是一类各方面全面型的人才。再就是航空电台的通信人员，他们负责引导飞机飞行，进场离场，发放放行许可，机场和电台情报等，经常需要熬夜值班，需要很高的敬业精神以及熟练的工作能力和专业的行业知识作为铺垫，最后就是空中交通管制员，我们主要以介绍空管人员为主。

所谓空中交通管制，就是对航空器的空中活动进行管理和控制。空中交通管制的根本任务就是防止航空器相撞，防止杭旌旗和地面上的障碍物相撞，维护交通秩序，保证安全有效的空中交通流量。由于航空运输的市场发展速度明显快于机场以及空域的发展，有限的资源极大程度的影响了航班的正常运行，为空中交通管制人员带来了极大的压力。所以成为一名合格空中交通管制员需要的素质就显得尤为重要。

## 学习《人为因素》心得体会

班级：

姓名：雒嘉源11504633

### 《人为因素》心得体会

这学期通过对人为因素这门课的学习，让我深刻认识到航空维修中的人为因素的重要性。在航空领域中，航空维修差错近年呈上升趋势，维修人员的工作表现直接关系到航空维修工作的质量，而飞机的维修质量有直接影响到航空安全，甚至会牵涉到人身的安全，这一切都源于航空维修中的人为因素。因此，航空维修中的人为因素应该得到航空界的高度重视。

航空维修中的人为因素，主要是研究航空维修中人的工作表现和影响因素，优化航空维修人员的工作表现，减少人为差错，以保证航空安全。随着飞机系统的改进和发展，飞机机械原因造成的事故已大大减少，而与人为因素相关的事故却在不断增加。因此重视航空维修中的人为因素，降低维修工作中的人为差错，对于我们航空机电设备维修专业来说，真的是非常重要。人为因素是有关人的科学；关于工作和生活环境中的人，人与设备、程序及周围环境之间的关系，人与其他人的关系；人为因素涉及航空系统中人的所有特征。它常利用系统工程框架，通过系统的应用人的科学，以寻求人



的最佳表现，其两个相互关联的目标是安全和效率。

## 1、解释shel模型并展开，指出人处于模型中心的意义

答：shel模型是一种常用的模型，它的名字是由模型中各组成部分的第一个字母构成的。

s—软件，维修程序，维修手册，检查单等

h—硬件。工具，测试设备。飞机结构，驾驶舱设计，操纵系统和仪表的配置和使用特性等。

e—环境。例如：机库条件和航线条件等环境以及工作方式，管理机构等  
l—生命件/人。例如，处于模型中的人，包括维修人员，主管。计划员，经理等。

意义  
shel模型用简化的方法表示复杂系统，具体形象地表现人为因素研究的范围，基本要素以及它们之间的相互关系；在shel模型中，方块界面之间需要非常匹配，一处不匹配就意味着一个人为差错。

所以说人是这个模式的中心，被认为是系统中最重要，同时其适应能力也是最重要的组成部分。

## 2、墨菲定律定义并展开

答：墨菲定律，人们做某件事情，如果存在一种错误的做法，迟早会有人按照这种错误的做法去做。

墨菲定律忠告人们，面对自身缺陷时最好想的周到全面些，不要存在任何侥幸心理，采取多种保险措施，防止偶然发生的人为失误导致灾难和损失。所以说，人为差错是客观事物的一部分，但不是全部，莫非定律有助于人们更好的理解人为差错。

### 3、影响视力的因素

答：1 生理因素 如近视

2 摄取外来物质的影响 如毒品，药物。烟酒

3 环境因素 如光线亮度

4 与被观察物体有关的因素 如物体外型尺寸

### 4、影响视力的环境因素

3 任何空气中的微粒，诸如，灰尘，雨或雾，都可能影响光线在空气中的传播，使物体映像变形。戴着眼镜情况会更糟，因为镜片容易粘上脏物，湿气，雾气和划伤。

### 5、噪声对人的表现的影响

答：1 令人烦躁（突然的声响，持续的大声）

2 干扰在工作场所人际的交流（讲话听不到）

3 由于听不清告警信号或信息而造成事故

4 容易疲劳并影响精力集中

5 听觉损伤（暂时和永久性）

### 6、什么是幽闭恐惧症，如何克服

答：当人进入一个封闭或狭小的空间时，会感到不同程度生理或心理的不舒服，通常认为这是正常的，当这种不舒服过于严重时，就是所谓的幽闭恐惧症。

克服方法：当着工作者的面，1 作好一切工作准备，有助于

消除工作者的紧张和担心 2 理想情况下维修人员应有人陪同进出狭窄空间工作 3 在必要时须使用恰当的安全设备，例如：呼吸装置或者呼吸管路。

## 7、马斯洛层次需要理论及在员工激励上的应用

1 基本生理需要

2 安全需要

3 社交需要

4 尊重需要

5 自我实现需要

## 8、噪音对人的表现的影响□p50□

答： 1 使人烦躁2 干扰语言交流

3 掩盖警告4 损害听力

通过这门课的学习，让我获益匪浅。当我能够成为一名机务维修人员时，在今后的工作中，注意各方面工作因素，当存在隐患时，及时发现提出，可以减少不必要的失误和事故的发生。在工作岗位上，我会严格的要求自己，严以律己，提高自己的安全意识，以每个人民的安全为己任，做到爱护他人，爱护自己，成为一名合格的机务维修人员。

## 安全生产工作心得体会（一）

龚亮（国内客运部）

安全生产是一种责任，不仅是对自己负责、对家人负责，更是对员工负责、对企业负责、对社会负责。每一次事故的警

笛，都揪人心弦，每一次惨痛的事故，都给亲人心头留下永久的痛，安全生产牵动人心。安全生产，不仅仅关系你自己，更多的是关系到你我他。

## 一、坚持‘安全第一，预防为主’的方针

‘安全第一、预防为主’是历届民航始终坚持的基本方针；特别是从20世纪90年代开始，更把保证安全提升为‘中国民航永恒的主题’，把安全工作切实摆在第一优先的位置。历史经验表明，什么时候真正落实了安全第一，什么时候安全形势就好转；什么时候安全第一停留在口头上，甚至受到冲击，什么时候安全形势就恶化。

## 二、提高安全思想认识

近几年，地服公司对安全工作越来越重视，要求也越来越严，可以说，在当前形势下，安全是政治、是大局、是稳定、是和谐，更是一种不可推卸的责任，增强抓好安全工作的紧迫感和责任意识。要搞好安全生产工作，思想认识是关键。

## 三、全面落实安全生产责任制

安全工作是一项系统工程，是全员、全过程、全方位的工作，值班主任作为现场安全生产第一负责人，要将责任目标和工作压力层层传递下去，直至每一名一线员工，要做到横向到边，纵向到底，促使责任由全员共担。

## 四、加大执行力度

抓安全生产工作，必须注重执行能力建设，严格按照公司规章制度和岗位操作规程办事，养成尊重科学规律，反对违章蛮干的好习惯，养成令行禁止、雷厉风行，执行制度一丝不苟、完成工作精益求精的好作风。善于抓细节，及时发现和堵塞安全的漏洞，识别和防范现场存在的各类风险，落实各

项消减控制措施，强化危机意识和风险意识，增强员工识险避险和应急处置能力。

进地服公司安全形势持续稳定发展。

## 安全生产工作心得体会（二）

（国内货运部 史伟）

‘珍爱生命，安全第一’这几个字写起来容易，但是做起来却很难！是啊！生命只有一次，生命是世上无可比拟的财富。既然降生为人，有谁不愿笑可常开？有谁不愿幸福快乐？安全就如一根七彩的丝线把我们这一个个美好的愿望连接起来，构成一个稳定、祥和、五彩缤纷的世界。我们虽然不能完全消除事故，但是可以尽量避免事故的发生。

国家的安全是国泰，民众的安全是民安。有了安全，我们才能坐在教室里安静地学习；有了安全，我们才能安心地工作；有了安全，我们的家庭才会幸福、平安；有了安全，我们的国家才会繁荣富强。安全犹如一根根长长的纽带，联系着我们的生死存亡。

人的生命是脆弱的，生命如果发生什么意外，会留下永远的伤痕；健全的身体一旦失去，将无法挽回。我们要充分认识到，安全不仅关系到我们自己，关系到公司，关系到家庭，安全同时也维系着我们整个社会，整个国家和整个民族。因此，每一个人都不能也不应该忘记安全与生命是紧紧联系在一起的，关注安全就是关注生命，关注安全就是关注我们自己。

人生道路漫漫长，悠悠岁月需平安。我在国内货运部中转室工作，作为中转员及兼职驾驶员，平时积极参加安全学习，努力做好各项工作，注意查找工作中的各项安全隐患，尤其是在货物中转流程中，认真做好每个细节。作为兼职驾驶员，

我每天上班时都要仔细检查车辆，在机坪行驶过程中，严格按照相关规定操作，不开斗气车，违规车等，做好自己的本职工作，使自己能开开心心上班，安安全全下班。

安全是关系到我们每一个人的切身利益的，所以我们一定要把安全工作做好，这样做既是为了自己，也是为了他人。

安全生产工作心得体会（三）：安全——公司发展的基石

（装卸部：杨胜志）

航空企业属高危产业，这种性质决定了安全是公司发展永恒的主题。我国的航空安全形势是非常严峻的，翻开航空安全事故的档案，不难发现其中的根由。发生的所有不正常事件，大都由于员工安全意识淡薄，安全教育力度不够，存有侥幸心理，有法不依、有章不循。这些不正常事件告诉我们应该经常反思案例，牢记‘前车之鉴’，居安思危，防患于未然。

场管理是航空安全的首要着力点，监督到位是航空安全的关键，超前预防是航空安全的最重要条件。我们一定要坚持这五项原则，夯实安全标准化和安全教育两个基础，不断创新安全管理文化，只有加强安全文化建设，增强员工的安全意识，及时消除外界的不安全环境和人为的不安全因素，狠抓安全隐患的排查与整改，时刻处在‘如履薄冰’的状态，才能实现员工‘要我安全’到‘我要安全’的意识转变。

加强安全意识的教育培训管理，使员工真正做到安全知识深刻领会，烂记于心，这才是抓好安全管理的基础。有加强安全教育培训，才能提高员工安全意识。如果一名管理者对安全知识一知半解或知之不多，就不能对每个岗位的安全风险点做到全面识别，安全工作的思路就会有缺陷，管理就会出漏洞，措施就会脱离实际。如果一名员工缺乏安全知识，安全意识淡薄，就会犯经验错误和习惯性违章；不按规章制度执行，不规范流程操作，就会埋下安全隐患。抓好安全管理，

员工必须认真学习安全知识，掌握岗位应知应会的操作流程和技能，才能将理论业务知识转化为安全技能，提高防范事故的能力，筑牢安全屏障。

安全是公司的生命，要坚持以严格的管理规范员工的操作行为，以过硬的业务知识和优质的设备杜绝事故的发生，以优良的规范操作流程创造良好的安全环境，增强危机感和忧患意识，‘吃安全饭’、‘我要安全’的观念要深入人心。我们每一名员工都要树立主人翁的思想和爱岗敬业的意识，在各自的工作岗位上严把安全观，严格按照规范化的要求，彻底消除降低流程标准作业现象。

安全措施必须真抓实干，这是抓好安全管理的关键。‘天下之事，不难立法，而难于法之必行；不难于听言，而难于言之必效’。再好的安全管理体系，如果执行不到位，都是纸上谈兵。

目前，公司建立了‘安全第一’长效安全管理机制。而安全管理标准化是安全管理中的最重点内容，安全责任的落实直接关系到公司的整体形象。安全周期的长短，也靠的是工作质量，加大员工业务培训力度，提高员工业务素质，才能做到高标准、高质量把安全管理标准化这项工作落到实处。

作为航空企业的地面服务员工，首先要时刻绷紧‘安全’这根弦，居安思危、思则有备、有备无患。只有防患于未然，才能遇事安然，临危不乱。只有以发展的眼光在实践中探索和体验，不断创新安全的管理方法，才能在与事故症候的较量中立于不败之地，公司的发展才能长盛不衰。

当前，公司进入秋冬换季航班高峰时段，安全任务繁重，安全工作压力大，我们将以开展‘百日安全倒计时’和‘安全攻坚、守土有责’活动为契机，进一步加强安全管理工作，不断梳理安全管理体系和 workflows，查找工作中的安全隐患点，强化员工安全教育及培训，加快公司安全文化建设，形成‘人人讲

安全，人人重安全’的良好局面，营造’人人想安全，人人保安全’的良好氛围。把安全刻在心中，我们携手奋战在进进出出的航班安全保障中，为机场创出平安的天空，共同分享成功的喜悦！

曹晖（国内货运部）

安全是企业永恒的主题，没有安全就没有一切、对于民航企业更是如此。地服公司为集中力量打造企业核心竞争力，分别于2015年和2011年将库区保安及消防业务进行了分步外包，通过分离劳务密集型业务的方式，实现公司向’管理型’过渡，而外包业务的安全监管责任落在了国内货运部。由于对外包业务安全监管是一项全新的工作，大家都没有经验，而货运库区又是机场集团安保、消防重点防范场所之一，为确保保安、消防工作的平稳过渡及业务的有序衔接，在接手监管任务之后，国内货运部对外包单位进行深入了解，对现场安全需求进行多次实地调研，确定了各消防及保安重点岗位的人员编制，并制定各项监管制度，保证了外包单位的成功入驻及外包业务的高效开展。自2015年库区保安、消防业务外包开始至今，国内货运部在安全监管工作中采取多种措施，通过各种管理手段，不断总结经验，将外包单位人员从初期的不尽人意培训至如今训练有素的保安队伍，成效较为显著。现在我就安全监管方面的经验与大家一起分享。

## 一、人员准入管理，把好第一道关卡

众所周知保安人员的文化素质相对不高、而且有流动性大的特点，对于货运库区新进保安人员，国内货运部制定了严格的人员准入制度，在每名外包人员入职前需由货运部进行筛选，对个人执行能力和自身工作能力进行界定，并进行前期基础业务培训，内容包括企业内保条例、岗位职责及操作规程、重点岗位巡查规定等内容。基础培训后，外包人员还需通过业务考试及15天试用期，期满后由班长、分队长、主管方三方考核，合格后方能上岗。外包专职消防员还需同时接



受重庆市消防总队考核，持有消防建筑基础职业资格证书上岗。

## 二、制度化管埋，打造标准化队伍

制度是做好各项工作的重要保障，用制度带队伍才能使各项业务工作井然有序的开展。为此，国内货运部针对库区保安和消防人员管理制定了多项管理制度，包括《保安人员安全教育培训制度》、《保安人员巡查巡逻检查制度》、《消防监控监管巡查制度》、《应急救援制度》、《保安夜巡制度》、《来客访问登记制度》、《交接-班制度》、《备勤制度》、《值班室管理规定》等，通过规范的标准来约束岗位操作，告诉外包人员标准是什么？每一步该如何去做？怎么操作才符合要求？明确的制度化管埋为外包队伍的标准化建设提供了有力保证。

## 三、精细化管理，从细节出发

行职责的情况进行通报、同时对近期的重点安全工作进行安排和部署。国内货运部还强调对外包人员的半军事化管理，坚持早晚大练兵，精神面貌、着装、仪容、军礼步步到位，以精细化的管埋达到内强素质，外树形象的目的。

## 四、理论联系实际，增强实战能力

安全工作必须理论联系实际，除了对保安人员进行日常的安全学习培训外，为提升安保人员的实际作战能力，国内货运部在定期理论培训的同时制定了每年至少两次的实战演练及不定时的桌面演练计划。演练内容涵盖了库区冲撞、库区抢险、信息报告、消防喷淋爆头、初起火灾、外来人员斗殴、监控系统故障等多种应急救援内容，让每一名外包人员都参与其中，在让外包人员熟练掌握应急技巧的同时也有效增强了团体协作及整体实战能力，为库区消防安全和突发事件的处置能力奠定了扎实的基础。

## 五、建立激励机制，让队员以机场为家

建立良好的激励机制有助于调动工作积极性，培养主动精神和凝聚向心力，形成富有战斗力的集体。在外包人员的管理上，国内货运部也积极向公司建议采用各种激励方式，以物质激励和精神激励相结合。在每月的交流会上对工作积极的安保人员予以肯定，对特别突出的，公司向保安大队发出书面表扬函，每季度、年度均设置‘安全标兵’评选制度，并予以物质奖励。平时，监督员十分关心外包人员的生活，多谈心，多了解，及时为他们解决工作中的困难；暑运期间，还为他们发放防暑降温药、西瓜、饮料等慰问品。虽为外包单位，但地服公司对他们就像对待自己的员工一样，让他们有归属感，融入公司，以机场为家。

2015年国内货运部根据机场安全文化理念打造了外包安全文化培训室，提出了以‘忠于职守、防微杜渐、居安思危’的安全文化口号、以‘临渊履冰、持续安全’的安全文化理念、以‘从零开始、为零奋斗’为安全文化目标。国内货运部将通过一系列的安全文化活动提升安全管控水平，确保持续稳定的安全态势。

从2015年外包业务开展至今，在国内货运部的狠抓严管下，逐步实现了当初粗放式管理到现在的精细化管理，由制度管理到现在的安全文化管理的过渡，外包队伍由原来的‘散’、‘懒’、‘慢’逐步蜕变为一支训练有素，有战斗力的队伍。在‘两会’、‘’、‘建党90周年’、‘安保测试’、‘年度消防及安保审计’、等重要安全工作中均出色完成了任务、确保了库区安全的万无一失。

总之安全是一种责任、是企业的生命线，‘不积跬步，无以致千里；不积小流，无以致江海’，安全工作任重而道远，安全请从点滴做起，从你我做起。

2016航空公司服务提升年心得体会

## 一、抓学教，加强团队建设是前提

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，使旅客能够确实确实享受到超值服务。

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美好形象。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。

## 民航工作总结工作 民航工作心得体会篇二

世间只有必然性，没有偶然性，截止到20xx年，寿命超过220xx年的企业，日本有3146家，为全球最多；德国有837家，荷兰有222家，法国有196家，国际权威研究机构反复研究这些长寿企业长寿的秘籍，发现他们都在传承着同一种精髓——工匠精神。

日本这个国家是一个非常重视“工匠达人”的文化国度，绝大多数企业在经营中都恪守本分，全力做好份内的事情，追求精益求精，不盲从扩大经营。大坂金刚组公司是世界上最长寿的企业□1420xx年来只做建筑行业，无论经济繁荣还是

衰退，它始终专注于自己的核心业务。而另一家生产酱油的龟甲万公司，也有近420xx年的历史，一直以酱油为核心产品经营，不涉足其他行业。而百年老品牌雅马哈，以音乐器材起家，后涉及电子产品和摩托车，结果亏损严重，幸亏新企业领导人果断回归音乐主业，雅马哈才起死回生。

工匠精神：工匠们对产品精雕细琢，不断改善工艺，享受着一件件产品在手中升华的过程，他们对细节的要求很高，对精品有执着的坚持；他们追求完美与极致，致力于将品质从99%提高到99.99%，工匠精神就是一丝不苟，精益求精，其利虽微，却长久造福于世。

工匠精神代表气质、坚定、踏实、精益求精。工匠们不一定人人都能成为企业家，但相信，绝大多数成功的企业家都有工匠精神。

二、中国物业管理企业顺势转型升级的同时，请别忘了自己的核心专业

从20xx年3月，深圳经济特区房地产公司成立了内地第一家物业管理企业——深圳市物业管理公司(20xx年4月通过改制，规范登记，改为“深圳市物业管理有限公司”)，发展至今(20xx年)中国物业服务行业互联网+(跨界经营、资产管理、幸福社区、电子商务、转型升级、智慧社区等等)思维模式。现如今，物业服务企业中无论是百强企业，还是中小企业，都在喊：“互联网+”的思维与口号，似乎谁没有“互联网+”的口号，谁就out啦。从送桶装水到两公里生活圈、房屋租赁、房屋买卖中介、婚庆策划、旅游组团等等各种跨界经营，物业公司几乎想做“1号店”“途牛”“京东”“58同城”“赶集”“苏宁易购”“天猫超市”等等所有能干的事都包了。怀揣一颗匠心，恪守核心专业，使企业化繁就简，把自己的产品做到极致，这是工匠精神基本内核所在，如果企业过份追求多条腿走路，结果往往适得其反。

剖析全世界百年老字号，你会惊讶的发现，这些百年老店，都是专注自己核心专业的事。

物业服务行业的本质是什么?是管理好设施设备，服务好业户，以服务的目的去做跨界经营不但不会影响物业服务品牌，反而会提升服务品牌。如果以赚钱为目的的开展跨界经营，不用三年时间，这类企业就面临困境甚至被收购的危险，所以，专注才会专业，专业必须专注。

江s一家以食品为主业的集团，号称中国民营企业500强前10名内□20xx年涉足房地产□20xx年面临出让股权的困境，该集团为了快速发展房地产，通过猎头以高薪从各公司挖出人才加入该集团，但一直从事食品行业的老板来指挥房地产行业管理，因为专业问题，因为集团太多元化，不专注，这种类型的公司倒闭是迟早的。

任何企业一旦脱离了自己的专业，对一项事业缺乏专注，失败是必然的。

20xx年的中国房地产业，是特别喜事多的一年，地产巨头们跨界合作，跨界经营，强强联手的新闻不绝于耳，寡头房地产集团旗下的物业公司纷纷快速扩张、收购、并购小型、实力差的同行，多家中国百强企业喊出20xx年将收购或并购现在管面积的同倍面积，这些公司的现服务总面积都超过了1亿平方米左右。

20xx年这个婚庆年，多家中小型物业服务企业被中国百强物业服务企业收购或控股，这是历史、市场的必然与规律。

- 1、该物业公司规模大，有强大的财务实力；
- 2、该公司市场口碑佳，实力小的企业愿意搭载该千里马。

无论你是属于哪一种，未来同行业的竞争，仍然、永远是服

务品质的竞争，公司规模越大，品牌的风险也越大，纯粹以扩张市场份额为目的的扩张，最终都会面临困境，以社会责任感扩大市场份额，量力而行的扩张，方可经得起风浪。这些大企业更要设立好机制，不可因为某些业务人员为了一己私利(表象的业绩)。

盲目收购，而损害了企业的品牌，真正做到，确保品质才收购。品质服务客户心永不变。

品质是企业生存的第一的生命线，追求品质的途径没有捷径，只有精益求精、专业、专注。企业的竞争是人才的竞争，企业想摆脱求人才的困境的途径就是培养企业的工匠精神，工匠们不断雕琢自己的产品，不断改善自己的工艺，他们在享受产品在手中升华的过程。

#### 四、中国物业服务企业需要工匠精神的企业领导人

日本丰田公司创始人丰田佐吉，他不仅是位杰出的实业家，更是一名工匠、发明家、研究狂人。当年丰田公司开始上汽车项目的时候，美国的汽车已遥遥领先，为了赶超美国，丰田先生另辟蹊径，在全世界范围创造经世不衰的“精益管理模式”，他将精益求精的“工匠精神”发挥到了极致，成就他创造丰田帝国的真正原因就是有一颗工匠心，让他打败美国汽车的也是因为他的工匠精神。

中国第一家物业管理公司深圳市物业管理有限公司发展至今才34岁，该公司的服务品牌早已被日新月异的市场淹没了踪影，有媒体以及行业、业主的口碑宣传中鲜有报道。

物业行业里，目前在我所了解的人群中，能称得上有工匠精神的人不少，陈之平先生能算得上物业服务行业的第一代工匠的代表，他带领万科物业一直将服务创新、服务求精引领着同行业多年。

李长江先生算是物业服务行业中第二代工匠的代表，他以严谨的工作态度、以攀登高峰为乐的工作精神、想法多、创意多带领着他的团队不断追求完美，他的碧桂园案场服务团队真正做到了精益求精、精雕细琢、追求完美。

相信，在中国物业管理行业这宠大的市场里，还有许许多多企业领导者都在孜孜不倦、追求完美、专业、专注的用工匠精神引领着行业的不断发展与进步。中国的物业管理至今才34岁，百年老店的里程还未走到一半，万科物业成立于20xx年，至今才27岁，绿地物业成立于20xx年，至今才23岁；绿城物业成立于20xx年，至今才20岁；保利物业成立于20xx年，至今才23岁；碧桂园物业成立于20xx年，至今才23岁；长城物业成立于20xx年，龙湖物业成立于20xx年，东湖物业成立于20xx年，至今也才30岁，这些中国知名度较高的物业服务企业的年龄都不大，离100岁还有很多一段路，希望70年后，今天中国这些百强企业还能像长青树一样长青。

而他们长青的途径只有一条，那就是培养企业的工匠精神，企业的工匠精神指的是：专注产品、重视积淀、享受过程，对事业的执着，员工们喜欢手中所做的手胜过这些事情给他们带来的金钱的快乐，他们更热爱自己所生产的产品，而不是产品带来的丰厚利润，为断雕琢自己的产品，不断改善自己的工艺，努力创造新的模式，明确目标，把梦想当作信仰。

工匠精神的修行者，用价值观代替浮躁功利的工作观，用一生的代价去做一件事，这是纯粹的伟大，拥有修行的状态，才能让生命沉淀下来，才能让人抵挡住身边无穷短期的诱惑，才能让人专注、聚焦，把简单的工作练习到极致。多么希望今天的物业管理企业的领导人、管理者多一些人拥有工匠精神，物业管理行业的明天才会灿烂辉煌。

## 五、中国物业服务行业需要工匠心的从业者

瑞士制表商对每一个零件，每一道工序，每一块手表都精心



打磨、专心雕琢，他们用心来制造产品的态度就是工匠精神的思维与理念。在工匠们的眼里，只有对质量的精益求精、对制造的一丝不苟、对完美的孜孜追求，除此之外，别无他求，正是凭着这种凝神专注的精神，瑞士手表得以满誉天下，畅销全球，成为传承百年的经典典范。

如果我们物业服务从业人员，拥有一颗匠心，无论你在任何岗位，你都会创造出奇迹。

物业服务行业发展了34年，相信中国从事物业服务行业超过20xx年龄的人群有一定的数量。34年来，一定也涌现出了一批批拥有工匠精神的一线员工。其中有一位叫娄飞的保安员，他是碧桂园海南临高金沙湾物业公司的一名保安员，我曾亲眼目睹他就是一位物业行业的工匠，自他入职公司以来，没有见过一天他是带着情绪上班的，每季每月每天每时每刻他都永远保持着他那份真诚待人的笑容，永不嫌麻烦，永不怕脏、不怕累。他虽然获得了无数人对他的肯定和表扬，但他永保谦虚的态度，他负责办公室出入岗，确保出入人员的登记查询无语，他自行承担着服务所有办公室的办公同事的需求，并且在工作中不断思考，自我创新，如何确保越来越多的人对他请予的帮助不打折扣，人员出入管理、物品管理，物品代管、领导服务、同事帮忙，他用实际行动做到了零投诉。我相信，他凭着这种精神，永远是人生的成功者，物业管理行业，非常需要像娄飞先生这样的从业人员。

那么，物业服务企业如何培养员工的匠心呢?参考方法如下：

员工不一定人人都能成为企业家，但，绝大多数成功的企业家都有一颗工匠心，关键是企业传承的深浅决定了这些企业寿命的长短。我相信，任何一个企业家都支持自己的企业向着百年老字号的目标奋斗，短期的利润不能说明是一个成功的企业，真正成功的企业是员工以自己生产的产品为傲，客户用我们的产品为愉悦。

物业服务品牌的工匠精神还包含产品的流通中每个环节都能让客户愉悦才是好的产品，例如，客户前台的小姐服务很让客户满意，接着工程部技术上门依然让顾客满意，清洁阿姨的清洁顾客满意，业主出门时保安的服务一样让人满意，循环下来让客户满意的产品才是工匠精神的企业所追求的，这也需要从业人员爱岗专业、坚持、专注的工匠心。

中国物业服务行业处在历史的转型升级时期，期盼各企业、各企业家、企业领导们摒弃浮躁心态，坚定信念，勇于革新，一定能成就物业服务行业的百年基业。

## 民航工作总结工作 民航工作心得体会篇三

摘要：在交通运输业高速发展的背景下，民航扮演着越来越重要的角色，无论从哪个方面来讲，民航飞机都属于较高等级的运输工具，在其设计制造方面，与其他交通工具相比，有更高的技术要求和材料要求，在后期使用过程中，还会受到各种因素的影响。举例来讲，天气、机场面积、日常人工维护等因素，都有可能使飞机遭受不可挽回的损失。毫无疑问，如果能对民航飞机进行科学、有效的管理，维护和操作，就能在很大程度上避免一些不必要的损失，使飞机运行更平稳。

关键词：民航维修质量；安全管理；人为因素

民航飞机从设计制造到运行维护，再到租赁和退役，都是一个极其复杂而又严格的过程。航程的延长和监控管理需要严格的控制，而这一切都关系到整个民航系统的运行，更关系到乘客的人身安全，因此机务人员对飞机的维修质量就显得极为重要。下面主要是围绕民航的维修质量和安全管理等问题进行探讨。

1对于民用航空器维修管理的意义和方法

## 对于民用航空器维修管理的意义

怎样才能正确认识航空器维修管理的意义，首先要了解航空器满足持续适航要求的维修工作，也就是保证航空器在获得适航批准投入使用后，其运行的内在安全性，以及航空器制造厂家在设计制造时的基本安全标准是否符合要求，再了解航空器作为更先进的出行工具能缩短人们出行的时间，能缩短许多紧急物资的运输时间。在现阶段，航空运输作为一种更为先进的运输方式，在任何一种交通方式的运行过程中，都要将安全放在首位，而航空运输作为其中之一，更应充分意识到它所说的责任与义务。要理解安全对民航运行的重要性，而不是仅仅停留在表面的形式，对于这类技术含量较高的飞机的维护，需要大量的资金和人力。

同时，也要考虑到每一次操作过程中可能发生的事故，以便采取预防和应急措施。要落实科学的管理制度，进一步加强对飞机故障问题的处理，使飞机能够安全运行，环保、可靠、经济地完成各项飞行任务，以达到广大人民群众满意的程度。

## 对于民用航空器常见的维修和管理方法

航空器在使用过程中会受到各种因素的影响，从而导致其性能变差，当然使用不当也会造成其过早变差或报废，更有可能直接损坏内部设备而造成故障不能正常使用，因而无法满足适航要求。所以我们要对飞机进行有计划的或无计划的修理。维护与管理的方法主要有：例行检查、勤务、监测、调整、更换、修理、大修、试验等。这些措施中，预防性养护措施也是必不可少的，它能使飞机设备本身的可靠性和安全性得以维持和恢复，在发生故障前进行各种维修活动，但它只能防止和减少功能失效的次数，而不能改变故障发生后的后果。预防保养比常规保养更有意义，而且还可以有效地节约成本。总而言之，最重要的是维修人员对飞机进行定期的检查和维护。

## 2民航维修和生产过程中出现和存在的问题

不同类型的飞机和航空公司所要求的差别很大

当前，我国民航基本使用的是波音和空客两种系列飞机，自飞机发明以来，随着社会的发展，飞机越来越成为现代文明不可或缺的交通工具。波音飞机和空客飞机都是远距离客机，并且被公认为现阶段技术最成熟的客机。它们在这一领域比较发达，起步较早，发展较快，而我国国产飞机全部属于终端机，发展技术不如它们先进。我国民航业对飞机的维护保养有着严格的监管，首先是维修人员需经培训考试合格后，才能取得上岗资格。所有涉及飞机维修的人员都需要考取维修执照，所以，维修人员应掌握更多更大范围的维修知识和技术。全国各地都有许多机场，无论机场规模的大小，对飞机维修人员来说，都要面对来来往往各式各样的机型，他们必须迅速检查，以根据飞机停留时间的长短，制定相应的程序。在任何时候，机务人员都可以称之为飞机的“医生”，在处理飞机故障时，他们会根据飞机的不同特点进行维修和排除故障，这对于他们的业务能力要求很高。

### 航空机务的维修难度

对于航空公司而言，机务人员是至关重要的。机务工作人员经常要熬夜，他们分早、中、晚三个班，每隔一段时间，就有一个班需要长时间往返于整个机场。假如飞机晚点或遭遇恶劣天气而不能按时降落，他们就会一直留在自己的岗位上。航空公司的机务工作人员并不只是负责一架飞机的维修工作，值班期间，他们随时待命，以应对各种可能出现的突发事件，这将非常考验机务人员的随机应变能力。在夏季还好，在冬季零下三十度的夜晚，机务人员的夜班工作经常在室外进行，他们必须戴上厚厚的手套，这对维修工作来说是很大的困难。对于国内大型机场的机务人员来说，面对恶劣的天气条件，他们航班保障压力更大，这既是对身体素质的要求，也是对技术水平要求。

在过去的几十年里，飞机失事事件时有发生，而造成这类安全事故的主要原因是地面因素。如果由于场地设施的故障导致航空器滑行偏出跑道或滑行道，致使事故发生，还会造成飞机和设备的损坏，这与操作地面设备的工作人员有很大的关系。现阶段，我国对航空管理非常重视和严格，任何违章作业以及违反航空法的行为，都将受到应有的惩罚，当然，自然气候问题也不容忽视。对机场工作人员要进行严格的筛选，不能把规章制度上的漏洞作为不严格规范自身行为的借口，要对航空公司的飞机维修工作进行检查，以防出现安全质量问题，造成严重后果。因此，作为机务工作人员，首先要严格要求自己，提高业务水平。

性十分重要，当然也要有严格的管理制度鞭策他们的行为，使他们在技术上更上一层楼。唯有如此，才能使民航企业立足于整个航空业的健康发展。

参考文献

## 民航工作总结工作 民航工作心得体会篇四

### 3、 基础英语(144学时)

运用英标拼读规则认识单词，用正确语言朗读课文，掌握1200个左右的词汇，基本构词法和一定数量的习惯用语，口头听力的综合训练，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法、培养学生听说读写的基本技能和运用英语的一般交际能力，使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常用语简单对话。

### 4、 英语听力训练(108学时)

学习常用日常生活学习用语以及工作中嘴基本的交流用语，提高学生的语文交流的能力。

## 5、 计算机应用基础(144学时)

在初中相关课程的基础上，进一步学习计算机的基础知识windows操作系统[]cword[]excel[]等常用软件的使用以及计算机网络的基本操作的使用，掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取，整理能力，网上交互能力，为以后的学习打下基础。

## 民航工作总结工作 民航工作心得体会篇五

感受传统文化的熏陶，丰富业主和员工的生活，增进业主与业主，员工与xx公司的情感交流；体验过节的热闹与欢乐的气氛。

### 二、活动地点

xxx

### 三、活动时间

正月十五

### 四、活动负责人[]xx

### 五、参加人员

公司员工

### 六、活动安排及布置

1、场地布置：在亭子四周绑上铁丝，将灯谜吊在上面。

2、准备各种奖品。

3、配置节日音乐并拍照留念。

## 七、猜灯谜活动说明

在x—悬挂300条灯谜；在x东苑悬挂200条灯谜；灯谜按照难易程度分为三个等级（难、中、易），猜对灯谜后按照三个等级兑换不同的奖品（奖品为洗衣粉、牙膏、水性笔等）。第1—100条灯谜到1号桌对答案；第101—200条灯谜到2号桌对答案；第201—300条灯谜到3号桌对答案。

## 八、兑奖原则

每猜中一灯谜获得一份奖品，猜灯谜者在兑奖处确认答案正确后才能亲自取下灯谜谜题交给兑奖处并填写谜底及签名后方可领取奖品。

## 九、活动注意事项

- 1、猜谜要有秩序，不要大声喧哗。
- 2、谜底未猜中，不得将谜语取下来。
- 3、对答案要排队守秩序，违反者取消猜谜资格。

## 民航工作总结工作 民航工作心得体会篇六

尊敬的领导：

您好！感谢您在百忙之中抽出时间阅读这封自荐信。

我现在是中国民航管理干部学院民航运输专业的专科应届毕业生。在投身社会之际，为了找到符合自己专业和兴趣的工作，更好的发挥自己的才能，谨向领导作一下自我推荐。

大学三年，在师友的严格教益及个人的努力下，我具备了扎实的专业基础知识，系统的掌握了国际，国内航空客运及货运，国际航空货物运输运价。危险品运输，国际航空旅客运价及客票填开，国内客运销售培训等相关理论并涉及到现代物流管理，航空公司市场营销与管理，航空安全管理等课程，熟悉工作常用礼仪，具备较好的英语听说读写等能力。能熟练的操作计算机。同时，我利用课余时间广泛地涉猎了大量书籍不但充实了自己也培养了自己多方面的技能;更重要的是，严谨的学风和端正的学习态度塑造了我朴实，稳重，创新的性格特点。

锐意进取，永不自满是我的座右铭。在校期间报了中国人民大学的自考，自学行政管理专业。并积极的参加各种社会活动。抓住机会锻炼自己。大学三年，我深深地感受到与优秀学生共事，使我在竞争中受益;向实际困难挑战，让我在挫折中成长。造就了我积极乐观的生活态度和开拓进取的创新意识。课堂内外拓展的社会实践扎实的`基础知识和开阔的视野。使我更了解社会。

此外，在西安咸阳国际机场安检实习期间，对机场工作有了全面的认识。在工作中严格要求，注重锻炼自己遇到实际困难及时向老工请教，探讨。培养了实事求是，开拓进取的工作作风及团队精神。能做到理论联系实际，不断追求自我完善。很快融入到机场的工作氛围之中，在实习期间积累了一定的社会经验，受益匪浅，并深信自己完全可以在岗位上敬业，守业，敬业!

我热爱贵单位所从事的事业。殷切地期望能够在您的领导下，为这一光荣的事业添砖加瓦!并在实践中不断的学习，进步!收笔之际。祝愿贵单位的事业蒸蒸日上，稳步发展!

此致

敬礼!



自荐人：

日期：

## 民航工作总结工作 民航工作心得体会篇七

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，收集了机场服务个人工作总结，欢迎阅读。

### 机场服务个人工作总结【一】

#### 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^v^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^v^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），从不记较人个得失，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。

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。

### 机场服务个人工作总结【三】

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。

## 民航工作总结工作 民航工作心得体会篇八

以科学发展观为指导，认真贯彻落实《烟草专卖法》及其《实施条例》，坚持“守土有责”方针，深入开展卷烟市场综合整治，强化部门联合执法，提高市场管控能力，严厉打击卷烟制假售假行为，建立重大事项协调机制，健全卷烟市场长效管理机制，构建“政府主导、部门协作、多方联动、齐抓共管”的卷烟市场综合治理格局，营造安全、放心的卷烟消费环境。

（一）打击非法经营卷烟行为。严厉打击有证无照、有照无证、无证无照、证照不符、制假售假、卷烟回收等非法经营行为，对售假“名烟名酒店”“流动摊点、卷烟回收商店”等违法违规经营户进行重点专项整治。

（三）加强物流运输行业监管。建立健全全市物流运输货运站（点）档案，监控物流货运市场动态，严厉打击利用物流手段非法运输烟草专卖品的违法活动，斩断烟草专卖品运输渠道。

（四）开展公路运输专项检查。进一步加大路查力度，依法查处违法运输和携带烟草专卖品行为。

（五）整治烟叶、烟丝市场。严厉打击擅自收购烟叶、烟丝和无证贩运烟叶、烟丝等违法行为，规范烟叶、烟丝流通秩序。

（六）加强邮政、快递领域监管。建立烟草专卖、邮政部门协作机制，依法查处利用邮政、快递渠道违法寄递烟草专卖品的案件，惩处涉烟违法分子。

## 民航工作总结工作 民航工作心得体会篇九

以科学发展观为统领，继续坚持依托我县稻、牧、矿、药五大产业资源优势，加大招商引资，融资工作力度，根据资源特点，打造研发硅业、开发药业、深层发展米业、精深发展木业、全力兴办养殖加工业的发展格局，加大资金投入力度，进一步完善园区功能，本着巩固现有，挖掘潜能，主攻二产、放手三产的原则，为全力实现倍增目标积极努力。

20xx年在巩固百家民营以上企业持续健康发展的同时，重点放在宝通石英系列产品二三期工程的开发建设，确保年底前完成项目工程量的80%，完成固定资产投资5500万元，形成高质量的系列产品；完成清河镇圣辉有限公司同绥芬河民航服务公司合作开发的生物质能热电联产项目，完成固定资产投资5000万元，年底前全部交付使用；完成热电厂35吨锅炉的验收收尾工作□20xx年初全部交付使用；努力实现存明木业国内品牌家具生产线的开发建设和超艺木业公司的恢复和重新工作；完成哈中药六厂中药提取项目的前期准备工作；完成哈中药六厂提取项目的前期准备工作，民营企业由上年100家发展到130家。

紧紧围绕我县资源优势和即将建成的\*\*\*松花江大桥有利契机，广泛开展招商引资活动发达省市招商引资效果十分显著的成功经验是：一是根据本地实际情况，制定出台超常规的招商引资优惠政策，对重大项目真正采取特事特办，主要领导敢于承诺。二是实行的一站式服务绝对不用到第二站，一切为投资者着想，第三就是政府及相关部门真正拿出真心、诚心、耐心和爱心从多角度帮助投资者，形成招进来留得住，谋发展，促双赢的目的。因此，我们要从中吸取成功经验，促进我县招商引资工作有新突破。通过招商，加大了项目投入力度，扩大了规模，提升了档次，增加了抵御各种风险能力。

县、乡领导包扶我县重点企业、重点项目是我县多年来效率高的一种做法，拉近了领导与企业的关系，掌握了企业发展

动态，了解了企业生产经营中存在的问题，并通过沟通协调为企业解决了很多难题，为企业的健康发展献计献策。20xx年是实现倍增目标的关键，建议县政府在实施领导包扶重点企业、重点项目过程中，严格按照包扶方案组织实施，定包扶对象、包扶内容，完成内容期限及主要经济指标与上年增幅幅度。根据包扶情况，实行年终考评并兑现奖惩，激发各级领导包扶工作的积极性和创造性。

为使我县产业优势转化为经济优势，形成具有\*\*\*特点的产业布局，一是重点发展以存明木业公司为代表的木制品出口产业，在全球经济不景气的情况下确保出口总量的同时，加大投入力度，大力开发内需产品，满足国内消费群体的需求。二是以圣辉米业公司为代表的大米精深加工产业，在维持大米加工的同时，力争20xx年打开对俄出口大门，要根据市场需求研发膨化食品、速食米饭等主精尖产品。三是以哈中药六厂为代表的北药开发产业，进一步开发我县野生药材和北药种植基地，扩大中药提取比例，促进野生药材和种植基地发展总量。四是以宝通石英为代表的矿产资源开发产业，打造硅产业系列产品，围绕硅产业开发。20xx年着手组成四个中心，全力推进水晶名城战略。五是以雪梅冷冻食品公司为代表的大鹅、肉年养殖加工产业，扩大农村养殖业的发展和增大经济作物种植比例。

用好、用足、用活盛市发展非公经济的各项优惠政策，特别是在资金扶持方面要加大工作力度，在政策的情况下，要勤沟通，勤交流感情，取得省市有关部门在政策上的扶持。要在20xx年基础上，积极组织申报各种项目资金扶持民营经济发展。要精心收集、筛选项目，组织中小企业系统项目库，为招商引资申请项目资金服务。

## 民航工作总结工作 民航工作心得体会篇十

机务维修行为是具有鲜明统一性的行为。从人员外场着装，

到维修物品、器具摆放，到具体的作业行为都有统一标准要求，不能有任何自我的随意性。如蒙布整理叠放统一、保险标准统一、包扎方式统一、标记样式统一等。行为的统一性是机务人员职业身份形象的显著标志。

严格的规范性机务维修行为是具有严格规范性的行为。机务人员必须要严格遵守许多法规和各種有关规定。凡事有章可循、有规可守、违规必究。若违规操作，势必会造成事故隐患。比如拆装过程就要遵守严格的拆装程序。正确拆装平尾液压助力器的方法是从高、低压软管与助力器进、回油接头处拆卸。如果机械师不按照这个基本操作程序操作就会酿成事故隐患。规范性是机务维修质量的保证。高度的严谨性机务维修行为是具有高度严谨性的行为。航空设备维修是科学维修，维修行为体现着严谨、精确、实事求是。要求机务人员做到“穿上工作服时，想任务内容；进入工作场所时，想安全法规；进入工作岗位时，想程序方法。”严谨性是机务维修工作的基本特质。

## 2. 机务人员的安全行为的影响因素分析

人的行为是复杂、动态的时空过程，具有自发性、多样性、计划性、目的性、持久性、可塑性等特征，所以行为养成不是一蹴而就的，是在人的实践活动中受到各种内外因素影响而形成的，并且会随着影响因素的变化而改变。

运行失常及布置不当，会影响人的识别与操作，造成混乱和差错，打乱人的正常活动。宁静、有秩序、干净整洁的环境有利于人的规范安全行为养成。

统评价与认知，是人们对价值的一定信念、倾向、主张和态度的系统观点。它起着行为取向、评价标准、评价原则和尺度的作用。价值观是人的行为的重要心理基础，它决定着个人对他人的接近或回避、喜爱或厌恶、积极或消极。对价值的认识不同，会从其行为上表现出来。具有合理的行为，首先需要正确的价值观念。通过正确价值观引导、行为规范的约束和行为的不断强化和修正，使成员自觉养成优秀的行为习惯，使成员个人的工作目标同组织集体发展相融合，

主动按照价值观的倡导去规范自己的行为。因此，对机务人员来说，不仅要具备社会主义核心价值观，而且要具备必备的职业价值观。航空公司的企业文化建设都非常重视核心价值观的树立。比如东方航空公司的核心价值观“精诚共进”，南方航空公司的“安全、诚信、行动、和谐”。职业价值观直接影响到我们对机务工作的态度、兴趣，进而决定着机务人员的行为。