

值机员个人总结(优质5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

值机员个人总结篇一

作为旅客服务部的一名值机员，非常有幸参与公司组织的英语网络课程学习。虽然工作了，但我一直保有对英语学习的热情，同时也希望将这份热爱投入到工作中，却一直找不到行之有效的方法。偶然一天，接到了部门关于公司组织英语学习的通知，内心里学习英语的那颗小种子，就像遇到了雨露和阳光，欣喜地发了芽，我毫不犹豫地报了名。

大学期间，我的专业是国际经济与贸易，是对英语要求相对较高的一个专业。在校时，对英语的学习主要集中于两个方向：一是应试的学习，主要就是大家熟知的语法、阅读、写作等；二是商务英语方面的侧重，大多也是一些专业课英文书籍的阅读以及课堂上英文案例的分享学习。课余时间，我特喜欢追美剧、英剧，在这过程中逐渐培养了自己的语感。

工作后，有机会接触国际航班。本以为在英语方面能胜任的我，却在办理具体业务时碰到了不少问题。首先是专业词汇不足，因为之前并没有进行过专业的知识储备，导致与旅客交流过程中有些专业性的描述并不准确。其次，应变能力有待加强。在与外籍旅客接触的过程中，要想在最短的时间内解决旅客最大的问题，这就要求自己听得快、听得懂、讲得出、讲得明白。看似水到渠成的自然表达，却需要大量的场景练习以及问题模拟才能在听力、表达、逻辑等方面提升自

己。去年公司组织的英语网络课程学习，就恰恰满足了我的这些实际需要。

在英语学习的过程中，我非常庆幸地遇到了一位优秀并富有责任心的外教vhic.通过接触了解vhic得知了我的爱好和机场工作的特殊性质，并没有拘泥于简单的教学范本，而是结合我的英语水平，私人订制似的设计了聊天的语境及内容。在交流过程她帮我指出了用词和发音等方面的问题以及语言的使用技巧，并亲身示范，让我加强练习。如此一来，课程设计有趣、多样，也提升了我的英语实际应用能力。

学习之初，我便给自己定下了一个小目标，一个月内需固定至少上完几节课，争取学习完后英语水平有所提升。既然有着得天独厚的学习条件，还有公司和领导的大力支持，便不能浪费这份资源，辜负公司的培养。只要休班的空闲，我便安排好时间，保证至少一个课时的网络课程学习，就这样不知不觉坚持了快一年。回望这一年，感觉收获满满。也正是通过这次学习，我的英语能力提升之余，通过外教了解到了不少异国的风俗文化，开阔了视野，增加了信心！

” 骐骥一跃，不能十步；弩马十驾，功在不舍。”感谢公司为我们提供这样好的学习资源，在以后的工作和学习中，我会坚持不懈，将所学应用于实际工作。也希望自己的这点爱好和坚持，能为国际旅客的出行增加一丝便捷，为我们的大机场蓬勃发展贡献自己的绵薄之力。

本文作者

旅客服务部值机科值机员

于淼

值机员个人总结篇二

县建设局负责的安全生产工作主要有建筑施工安全、工程质量安全、城市设施运营安全和城市建设综合防灾。__年，按照县委、县政府的要求和上级部门的总体部署，县建设局进一步建立健全领导机构、完善管理制度、落实技术措施，全县建设领域安全生产、综合防灾的总体水平有所提高。

一、__年安全生产工作总结

(一)全县建设领域安全生产形势

__年，全县建筑施工安全生产总体情况平稳。据初步统计，__年1月1日至11月27日，全县共发生房屋建筑、市政工程施工安全和在建工程质量安全事故3起、死亡3人。其中，私人违规建房发生安全事故2起，死亡2人。

另外，工程在役期质量安全问题日趋突出，质量事故呈上升趋势。尤其是私房建设方面，工程质量安全没有经过监管，隐患严重。

(二)安全生产与应急管理工作进展

__年，我们按照建设部、省建设厅、市建设局等上级主管部门的指示精神，开展了一系列工作，并取得了明显的进展：

- 1、加强各项安全制度建设。定期召开安全生产委员会会议(每季度一次)，召开了三次全县建筑安全生产联络员会议，研究分析安全生产形势，有针对性开展各项安全工作部署。进一步明确了建设系统安委会组成、安委会办公室设置和安全职责分工。严格实施建筑施工企业安全生产许可制度，强化动态管理，对于发生重大事故的企业立即申请省建设厅暂扣安全生产许可证。加强了安全生产形势分析，发布了__年上半年及第三季度全县建筑安全重大事故分析报告。各项制

度的建立和完善，促进了建设领域安全生产工作的有效运转。

2、严格落实安全生产法规和技术标准。认真组织学习《建筑工程安全生产监督管理工作导则》、《建筑工程安全防护、文明施工措施费用规定》等规范性文件；严格落实《建筑拆除工程安全技术规范》、《建筑施工现场环境与卫生标准》、《建筑施工临时用电安全技术规范》等技术标准。

3、健全建设工程安全监管责任体系。按照国家建设部与国家安全监管总局联合下发了《关于加强建筑工程安全生产工作的紧急通知》中确定的“谁颁发施工许可(或开工报告)、谁履行安全监管职责、谁负责安全生产指标控制”的原则，我们进一步明确了建设工程安全监管范围，建立清晰的责任体系，有利于督促有关方面依法履行安全监管职责。

4、强化各类安全执法监督、检查工作。全年共组织了五次全县性的质量安全检查活动，印发了有关情况通报和进一步加强安全工作的指导意见，通过检查促进了各地安全工作措施的落实。

5、加强安全预警工作。针对重大事故和特殊季节，我们相继印发(转发)了《关于做好“两节”期间安全生产工作的通知》、《关于加强春季和“两会”期间建筑施工安全生产的通知》、《关于做好防暑降温工作保证一线施工人员安全健康的紧急通知》、《关于加强“五一”黄金周期间建设系统安全生产工作的紧急通知》、《关于加强汛期安全生产与城镇综合防灾工作的通知》、《关于进一步做好城镇防汛工作的通知》、《关于加强国庆节期间安全生产工作的通知》、《关于认真抓好建设领域今冬明春安全生产工作的紧急通知》等安全预警和管理文件。预警工作的开展，促进相关部门和单位及早制定防范措施，有效控制了事故的发生。

6、推动建设领域应急管理工作。按照《建设部安全生产事故和自然灾害预防、接报与应急处置工作程序》，我们进一步

明确了县建设局应急管理工作机构和职责。制定印发了建设工程、供水、燃气等三个专项应急预案，并强化了应急制度建设。县建设局专题研究了建设领域的安全生产工作，按照有关要求进一步理清安全生产监管职责，强化事故预警提示工作，加强应急管理。

(三) 主要工作体会

1、以科学发展观统领工作全局。党的__届五中全会提出必须坚持“清洁发展、节约发展、安全发展”。做好建设领域安全生产工作，必须充分认识到只有保障安全的发展才是科学的发展，建设事业的持续、快速发展决不能以牺牲工人的生命和健康为代价，必须以科学发展观为指导，确定安全生产工作的指导思想、目标和各项基本措施。

2、树立责任意识，带着感情、带着责任抓工作。安全生产工作责任重大，只有牢固树立责任意识，认真履行法律法规规定的各项监管职责，以对人民生命高度负责的精神，饱含对人民群众深厚的感情，才能真正全身心地做好工作。

3、认真研究安全生产工作规律。安全生产工作有其特定规律，必须认真研究，遵循和适应这种规律，才能增加安全生产工作的科学性、预见性和主动性。安全生产是系统工程，需要各有关方面共同努力，形成齐抓共管的局面，同时必须建立起清晰、明确的监管责任体系，才能促使各个方面加大工作力度，履行监管责任。突出明确质量安全监管重点，实施差别化管理，更加注重抓薄弱环节、抓主要矛盾。

4、建立健全各项制度，保障安全工作顺利进行。安全生产管理工作必须不断趋向制度化、规范化和标准化，以制度来推进建立安全生产工作的长效机制，以制度保障安全生产工作顺利进行。

二、存在的主要问题

当前我县建设领域安全生产工作虽然取得了一定进展和成绩，但也存在以下主要的问题：

(一)安全法规宣传尚需加强。《建设工程安全生产管理条例》等法规出台后，有关配套文件还需尽快制定出台。如房屋建筑和市政工程用起重机械设备的安全生产监督管理办法、建筑施工企业安全生产许可证的动态管理办法等。

(二)安全监管存在不足。部分监管人员未能深入分析本地区安全生产形势，有针对性的采取事故防范措施；未能从资质审查、施工许可、招投标等环节形成安全生产监管的合力；一些专业工程，以及一些开发区、私房建设、招商引资建设项目不履行法定建设程序，未纳入建设行政主管部门的监管范围；对安全生产违法违规行为和重大事故执法不严、处罚不力，没有起到应有的震慑作用。

(三)建筑市场环境亟待规范。施工企业之间恶性竞争，低价中标，减少安全防护和文明施工投入；违法分包、非法转包、挂靠、施工企业以包代管现象仍然存在；一些监理单位未履行法定的安全生产监理责任；建筑意外伤害保险在预防事故发生方面的作用没有充分发挥出来。

(四)有关部门的安全监管职责需要进一步理顺。目前，建筑业安全生产控制指标尚未随管理体制分解落实到相应的监管部门，共同落实安全生产责任，加大对各类工程的安全监管力度，还需要在政府的牵头协调下，尽快确定承担指标控制责任的相应部门。

(五)建设领域应急管理工作有待于进一步加强。一些地方建设领域应急管理意识不强、应急管理机构不健全、职责不明确；尚未建立应急信息平台，缺乏应急指挥信息系统；城市供水、供气企业应对突发事件的科技水平不高，技术储备不够，手段落后；尚未全面开展应急资源的普查、储备工作；应急培训和预案演练开展不够，应急队伍建设还没有起步。

三、__年工作重点

搞好安全生产，是全面落实科学发展观的必然要求，是建设和谐社会的迫切需要，是当地政府的重要职责。__年我们要进一步充分认识做好安全生产工作的极端重要性，全方位强化安全监管工作，把安全生产放在突出的位置，坚持标本兼治，严格落实法律法规、改革体制机制、增加安全投入、严格责任管理，全面提高建设领域安全生产水平，切实保障人民生命财产安全。

(一)加强施工安全生产监管

1、继续强化施工安全监管。严格实施建筑施工安全生产许可制度，加强监督检查，坚持实施安全生产形势分析、预警、层级督察和约谈制度，督促事故多发部位，从体制、机制上深刻反思，分析事故多发原因，加大处罚力度，促进建筑安全生产形势根本好转。

2、推动安全生产系统管理工程。大力推动安全生产的系统管理，从资质审查、招投标、施工许可、现场监管等多个环节，从规范施工单位、建设单位、监理单位、勘察设计公司等多个主体，综合监管、全面把关、共担职责。

3、全面开展安全质量标准化活动。按照《关于开展建筑施工安全质量标准化活动的指导意见》，结合我县实际，以《施工企业安全生产评价标准》、《建筑施工安全检查标准》等为基础，综合评价企业推行安全质量标准化的成效，并严格执行《建筑工程安全防护、文明施工措施费用管理规定》，保证企业实施安全质量标准化活动的投入。同时，探讨并制订提取安全专项费用的办法。

(二)加强工程全过程质量安全监管

1、加强在役期工程质量安全管理。对工程建设过程中不严格

执行勘察、设计、施工、检测等强制性标准，或工程改扩建、装修、不正当使用、年久失修等原因使工程质量方面存在安全隐患的工程进行分类，落实监管措施。

2、加强私房建设监管。__年要出台我县私房建设监管的具体规定，严格按照湖南省人民政府《湖南省人民政府办公厅转发省建设厅关于加强建筑市场监管确保建设工程质量安全意见的通知》(湘政办发[__]57号)要求，“各地应纳入监管的项目必须依法依规纳入监管。尤其是各类开发区建设项目和城市规划区内私人投资规模建房必须依法纳入建设行政监管范围。严格按法定建设程序办理规划许可、施工报建、施工许可和质量、安全监督手续及竣工验收备案手续。对未办理施工许可证的建筑面积在300平方米以上或建筑层数在两层以上规模的建设工程项目，规划部门不得进行规划放线，房产部门不得办理房屋产权证书”。

3、加强危旧房屋和公共建筑的使用安全监管。重点排查各类危旧房屋和公共建筑，对排查出的危险房屋，要督促相关房屋所有人和使用人依法采取观察使用、处理使用、停止使用和整体拆除等措施，及时消除安全隐患，确保房屋使用安全。

(三)加强城市基础设施运营安全监管

1、确保城镇供水安全。继续贯彻落实《关于进一步加强城镇供水供气安全工作的紧急通知》精神，明确工作职责，切实加强城市供水水质督察工作，在原水、制水和输配水各个环节强化管理，特别注重各类生产企业造成的水污染对城市供水安全的影响，细化应急预案，完善应对措施。

2、强化城市燃气安全监管。加大燃气安全监督检查力度，全力抓好燃气安全隐患整治工作。进一步建立健全燃气事故应急抢险救援机制，切实落实预案中各项技术保障条件和措施，维护公共安全和公共利益。按照建设部、国家安全生产监督管理总局《关于加强城镇燃气安全管理工作的通知》和建设

部、公安部《关于加强城镇燃气用户安全工作的通知》以及《关于进一步加强城镇供水供气安全工作的紧急通知》要求，开展燃气安全检查，重点排查并采取有效措施消除各类事故隐患，坚决遏制重、特大燃气安全事故的发生。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

值机员个人总结篇三

这半年来，我遵守公司各项规章制度，工作中，我严格要求自己，认真、负责完成领导交待的事情和管理监控中心的日常工作。

记得刚进入领航欣公司时信心满满、干劲十足，想通过自身的努力，把工作做到，但经过上半年的工作，自己觉得没有任何进步，工作中有的时候不满、有的时候消极倦怠、有的时候都不知道该如何去做。一度处于迷茫的状态，但现在通过一段时间的调整与探索，已重新找回了信心及勇气，找寻到了人生的目标，才发现其实每个人都有选择或被选择的时候，现在我既然已经选择了，我就会用心、竭尽所能地去完成自己的本职工作，为公司的发展出一份力！

经过上半年的工作汇报，发现目前我们监控中心还存在着许多的问题：

1、机房系统的断开：刚开始以为是服务器内存不够系统断开，后来通知公司领导，在他们的决定下更换了新的服务器，但是目前状态服务系统还是会不断的断开，没有解决根本问题。

2、车辆警情的处理：中心每天平均处理的警情大约1500条左右，一半是由于车主操作不当造成的，而中心收到报警后就会反复与车主确认，车主有时都会觉得我们很烦，反映打扰到他正常的生活，如中心不做处理，又担心车辆有问题，因为无法判断是操作不当还是其它原因导致。中心只能重复作业、浪费资源。

3、系统的维护：通过上次车辆资料的丢失，我认为公司系统、客户资料、车辆数据等重要信息，应该必须由专人每月或每季度进行一次备份或清理，以免造成不必要的麻烦及浪费。

4、车辆脱网的处理及跟进：从五月中旬开始就在讨论车辆脱网问题，至今还没有实施到位。希望能做到反映问题及时落实。

5、地图不详细：中心使用的深圳地图应该是很多年的，因为好多车主反映有些地名、建筑、道路都更改或拆除几年了，不太清楚是去年还是前年公司买了望20xx年地图，但地图上的字体好是双影字、字又太小根本看不清楚。

6、入网资料：从我接手后一直也负责资料的录入、资料统计，其中有些业务员做得很好，会及时上交资料或将不完整的资料记录下次补上，但有些业务员的资料不是缺行驶证就是身份证，自己都也不登记缺什么，当然就不会补交，如跟公司领导说的资料不齐不收，可能过一段时间后连入网登记表都没有了。现在中心数据库已经更新，希望业务员在填写入网登记表时填写清楚、完整，尽量做到每台车资料齐全。

在工作中遇到一些特殊、个别问题，基本都会在工作中努力和各部门的同事协调、配合得到解决。

针对以上问题，在接下来的半年时间里，针对出现的一系列的问题，现做出以下计划：

1、遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司、顾客创造价值，努力争取以“服务创造口碑”。

2、本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报，公平、公开、公正，真正做好、做到位的来领导一个团队，让我们一起进步。

3、加强中心人员学习专业知识和了解相关信息，拓宽知识面。

4、多组织部门与部门之间的沟通，让每个部门一起相互学习来提高沟通技巧及应变回答能力。

5、加强与部门人员了解，建立好上下层之间的人际关系，多了解下属的想法或想反映出的问题得到解决。

6、注重本部门的工作作风，加强管理、团结一致、相互帮助，形成良好的部门工作氛围等。在未来的日子里，我们还会遇到各种各样的问题与困难，在收获成功的同时我们也会遭遇失败，但我们要坚信，我们有优秀的，有团结的工作队伍，不论我们遇到什么样的困难与挫折，我们都能够勇敢地面对，从容地解决，共同把公司的工作做到！

值机员个人总结篇四

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先容如下：

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、专业程度尽不逊色、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，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，待条件成熟也将进进国内领域。

从公司的角度特别是非基地航空公司看，他们希看能有一个相对中立、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，也希看将这部分业务外包，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同一的服装。

从上可以看出：

一、把地勤服务外包是希看将地勤服务做得更专业；

三、地勤服务的网络化和国际地勤服务公司的进进，他们的网络布局具有相当的上风；

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，但假如在观念上得不到进步，我们可能永远落后于别人，落后于市场。

1、地勤服务治理职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。

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，旅客希看对提出的要求能做到迅速响应。从自己的工作一段时间看，很多题目能不能得到处理，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。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题目的能力，提升服务水平。

3、治理层必须亲力亲为。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（来）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，”以前的优质服务对今天来说已经不是优质服务了“。

值机员个人总结篇五

我是大连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。

作为值机中一员，现将自己的工作目标总结如下：

一、爱岗敬业

我要坚持“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

尽自己最大能力做好事情，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。

既然在这工作一天，我就应该尽量做好一天，要用饱满的笑容面对每一个旅客，这不仅能给我们大连国际机场的窗口形象加分，也是对我自己工作能力的肯定。