

空乘边检工作总结 空乘工作总结(实用5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

空乘边检工作总结 空乘工作总结篇一

虽然只工作短短的天，但在实习过程中绝对没有马虎，她知道自己代表铁路的形象，必须百分之百地为每名旅客的旅行安全负责。乘务员的工作是直接和乘客打交道的工作，在运营队伍中，乘务员人数很多，是运营生产中的生力军，没有乘务员就没有车厢服务，铁路部门国家利益是通过乘务员的工作来实现。这次实习，令她感受到了很多，同时也收获了很多。乘务员如何提高乘务服务质量，首先取决于乘务员个人的文化修养，其次是对岗位工作重要性的公正客观认识，乘务员只有对乘务工作有了正确认识，对旅客的服务质量才能创一流。加入列车乘务员行列，是为了丰富生活，学会独立生活、工作，学会怎样关心人。

随着社会的不断发展，人们的理解和认识也不断变化，无论是服务者还是被服务者，都充分认识到服务与被服务的舒心悦性。

（一）乘务员应具备洞察乘客心理的能力

洞察乘客心理的能力是指通过对乘客情绪、语言、行为等方面的观察，把握乘客内心的真实想法，判断乘客心理状态的能力。乘客的心理状态，会通过一系列介质表现出来。如咬

牙切齿表现愤怒；红光满面表现高兴；沉默不语可能预示正在承受着某种压力；伤感悲哀的则是遇到了重大的不幸。乘务员有效把握乘客的真实想法，适当调整自己的应对策略，在处理非常态乘务关系是可收到事半功倍的效果。

（二）用心用情，真诚服务

乘务员要具有快速反应能力，在观察乘客的时候，应迅速分析判断和采取相应的服务对策；分别对外国客人、老人、小孩、病残人士、宗教人士等进行规范服务的同时采取特殊服务，更细心、更人性。用心用情，真诚服务即微笑服务，让微笑充满车厢，把美好留给乘客；亲情服务，想乘客所想，急乘客所急，不仅把乘客当服务对象，更把乘客当亲人；敬语服务，常用敬语十个字，在语言中表现应有的职业文明；开展知识服务，树立公交企业员工的良好公众形象。

（三）礼貌待客，把“对”让给乘客

礼貌待客的基本点就是尊重客人。要有效地做到尊重客人就必须加强自身职业礼貌修养，做到受辱不怒、自重自爱。受辱不怒，即要求公交乘务人员面临急难时，不变脸不必火，沉着大度，能以妙语应粗俗，用豁达胜愚昧，以文雅对无礼，从而摆脱尴尬，维护公交企业声誉。自重自爱，即要求公交乘务人员在操作及服务时要稳重、规范、恪守；态度要平稳热情而有分寸，语言不乱而有分量。论理处事有理有节，宁愿自己受委屈也要把“对”让给乘客。因为乘客乘车，除了为顺利快捷到达目的地外，在乘车过程中获得尊重与友好也是内心的需求之一。因此在乘务服务中，不乘客人感到自己享有了应有的尊重，对乘务服务中的不足就会以宽容豁达的态度给予谅解。否则当乘客深感自己被轻视、被贬低，那么乘务员对其任何的服务都会被抵触和否定。

乘务员要在做好对乘客业务性服务的同时，还需更加重视对乘客的“情感服务”，力求使每一位乘客在精神上享受到愉

悦；忌厌恶和鄙弃的冷漠服务。

面对不同的乘客，乘务服务要掌握的三个要点，即：“根据不同乘客的心理需求，有针对性地满足”；把“乘客现在需要什么”变成“个性化真诚针对性服务”；发挥语言艺术在服务中的神奇作用，并总结出“少说抱怨话，多说宽容话，少说讽刺话，多说尊重话，少说拒绝话，多说关怀话。”乘务员在公交服务一线上掌握和运用这些乘务服务原则和方法，将会为全面提升公交整体服务品质起到画龙点睛的促进作用。

空乘边检工作总结 空乘工作总结篇二

XXXX年上半年，我站在总队党委的正确领导下，以科学发展观为指导，认真贯彻落实两级党委扩大会议精神，大力加强了两级班子建设和干部队伍建设，政治建警得到巩固和深化，爱民固边战略和提高边检服务水平工作得到深入推进，官兵综合素质得到全面提高，部队建设取得了新的进步和发展。

一、XXXX年上半年工作情况

（一）全面加强党组织建设

一是“四评”创建模范党组织生活活动有声有色。组织深入开展了学《党章》、党史和党的经典著作等“三学”活动，站党委成员亲自撰写学习体会和党课教案，讲授“增强党性观念、提高达标意识”专题党课，深入开展了“模范组织生活标准”大讨论和思想作风剖析整改活动，明确了标准、统一了思想、形成了共识；组织开展了党务知识培训和理论考试，开展了庆祝建党90周年观看红^v^[]举行党的知识竞赛等系列活动，坚持做到了每周有周报、每月有月报、简报期期有，每阶段有动员、有总结、有部署，规定动作到位，自选动作丰富。通过开展“四评”创建活动，进一步增强了党员官兵的党性意识和党性修养，激发了党建工作活力，夯实了党的建设基础，强化了党内生活的战斗性、原则性和先进性。

（二）大力加强部队思想政治教育

一是抓紧抓实了主题教育。按照上级的部署要求，紧密结合“四评”创建活动，扎实开展了为期5个月的“发扬传统、坚定信念、执法为民，践行军人核心价值观”主题教育。通过重温入党誓词，慰问受灾群众，举行征文、书画、摄影比赛等自选动作，进一步丰富了教育内容，充实了教学效果。主题教育期间，选派人员参加了总队红歌赛，选送作品参加了总队征文、摄影比赛，取得了较好成绩。

二是狠抓了干部队伍建设。按照加强干部队伍管理和建设的要求，抓好了干部岗位练兵活动，开展了体能及实战技能训练，每月进行军事考核，每季度进行党务知识培训和军政综合素质考核，狠抓了干部队伍能力素质建设，全面提升了干部队伍整体素质。上半年，3名干部职务得到晋升。

（三）积极加强边检业务建设

空乘边检工作总结 空乘工作总结篇三

经过10天的培训学习之后，我对空乘专业和空乘服务已经有了一个全新的认识。我所关注的已不再是那些表面的光环，客舱中的他们不只是为了旅客提供餐食的服务者，也是老年旅客的女儿，儿童旅客的姐姐，生病旅客的护士，外出旅客的向导，遇到火情时奋勇灭火的消防员，紧急情况下带领旅客逃生的指挥者，水上救援时的救生员。空乘，就是一个集多重职业于一体的万能服务人员。这就要求我们在今后的教学活动中，要不断的要求学生在刻苦学习中提高，在磨练意志中成长，在勤奋工作中完善。

如果说培训部初始培训让我对空乘这个行业有了基本的认识，那么培训教师王颖、王红月等让我对空姐有了更加全面而又深入的体会。她们的端庄优雅和悉心教导，授予我们专业技能，做人之道，使我明白了怎样才能胜任每一个角色，怎样

才能真正成为客舱的主人。从服务语言的沟通技巧，到真诚真挚真心的细节服务；从客舱乘务人员管理手册，到带飞每一个细节的学习，10天将3个月的课程浓缩、提升，紧凑而充实，让我们对所学知识有了进一步的巩固和体会。

1、首先要培养学生爱岗敬业的精神，热爱我们这份事业。正如李教员在课程中所说，只有真正热爱我们所从事的职业，培养高度的责任心，并以在这个岗位上为千万旅客提供优质服务为自豪，才会让我们有工作激情和动力，才能真正做好服务工作。

2、其次不断充实自己，勤奋好学，从王教员的“服务语言沟通技巧”中我发现真实的客舱服务中还需要我们更多的知识与工作经验、案例。这些都需要我们多学习、多积累、多开拓应用。我们现在知道的东西太少，还需要不断学习、汲取知识，认真学习乘务员手册，熟练广播词的朗读，业务熟悉了，才能灵活运用，深入浅出。

3、最后严格要求自己，开拓进取。空乘专业并不是简单的端茶送水，我们需要娴熟的服务技巧和强烈的服务意识，更需要严格要求自己，并且持之以恒工作。《客舱乘务员管理手册》规范了我们的工作标准，对我们工作中不规范的个人行为做出严格的处理，同时也会对我们的闪光点给予肯定。只有对自己工作标准高一些，对自己要求严一些，才能让我们的工作更加完善。

培训课程即将结束，我们2016级学员满载着教员们的嘱托和期待即将开始真正的空乘教师生活，我们深知这份工作的不易与辛劳，我们更知其中的责任与义务，我们一定会用专业的知识，真诚的微笑，和全部的热情去面对我们的这份工作。

站在新的起跑线上，我们要雕刻努力成长的足迹。

空乘边检工作总结 空乘工作总结篇四

空乘人员作为航空公司的外在形象，高质量的空乘服务是吸引乘客的重要途径，为飞行途中为顾客提供更好的服务，今天本站小编为大家精心挑选了关于空乘人员年度工作总结的文章，希望能够很好的帮助到大家。

一个合格的空中乘务员应该具备良好的综合素质，程序化服务主要是着眼于乘客的共性要求。而个性化、人性化服务是在程序化服务的基础上加以延伸。更加细化、具体、更贴近旅客的要求，更能体现服务质量。提高客舱服务质量必须首先提高乘务员的综合素质和乘务人员的整体素质。而核心是强化个性化服务，引入人性化服务的理念。它是最高层次，最高境界的服务。

在个性化服务的基础上，还应引入人性化服务理念。)何为人性化服务?简而言之，就是以人为本，用心去服务。人性化服务是在规范化、程序化服务个性化服务的基础上的升华。人性化服务，是最高层次最高境界的服务。往往一个微小的动作、表情、眼神，能赢得乘客的心。在一次执行航班任务时，一位年过古稀的台胞，在飞机上久久地盯着我看，看得我有点不好意思，我正在纳闷，他掏出一张照片递给我看，并告诉我：“这是我的孙子，和你长得多像!”我细看了照片，真是和我十分相像，我将照片还他时，他颤抖的双手紧紧握信我的手，激动不已。

眼里噙着泪花说：“我十多年没见他了，真想他呀!“我被他的情绪感染了，一边拿着纸巾为他擦泪，亲切地说：“爷爷，你一定能见到他。”他突然问我：“你叫我什么?”“爷爷”我提高嗓门又亲切地喊了一声。他拍着我的后胸，连连说，多懂事的孩子……。对台胞老人的称呼，通常称“老先生”“您老”“老人家”，但这次我的灵感来了，像他孙子一样，喊他爷爷，没想到老人的心理得到了极大的慰藉和满

足，缩短了我们之间的距离，在飞机上他一直情绪亢奋，心情舒畅。仅仅是一个贴切的称谓，居然让老人那么高兴。

在客舱服务中我们会遇到各种各样的问题。乘机旅客会需要各种各样的特殊服务。尤其是由于不可抗拒的天气等原因造成航班延误时，旅客极易产生急躁情绪，感情冲动，做出一些出格的事情。

通过近一年的客舱服务实践我深刻体会到，客舱服务引入人性化服务的理念至关紧要。规范程序化服务与人性化服务相比，相对而言前者是容易做到的，而后者是比较难的。因为后者是难以有语言、文字、事先去规范它的模式标准；难以列入操作程序，它有很大的随机性，要靠乘务员的高尚情操，美好的心灵，强烈的服务意识去创造、发挥。人们常说微笑服务，我认为这种微笑要发自内心，否则是难以达到完美的效果。佯装、勉强、机械、刻板的做作与内心情感的流露效果是不一样的。要用“心”去服务。

空中乘务员是一个光荣的职业，高尚的职业，她集技术性、专业性、服务性于一身。她们不仅要有端庄秀丽的仪表美，同时要有一个美好的心灵，仪表美、心灵美的统一，才是真正的美。心灵美的涵盖面很广，难以直观。但可从你的一言一行、眼神、表情、细微的肢体动作完全表现出来。作为一名空中乘务员，首先要有强烈的事业心，热爱自己的本职工作，必须要有娴熟的专业技术，丰富的文华修养和社会知识，思维敏捷，反应灵敏，具有较好的语言表达能力，遇事沉着，处理问题果断。以上所述是乘务员的个人综合素质，搞好客舱服务，在强调乘务员的个人综合素质的同时，不能忽视乘务人员的整体素质。每个乘务员必须有良好的兼容性，团结协作的精神，大家都要有强烈的集体荣誉感，高度的责任感。在工作中要配合默契，团结协作，要有良好的团队精神。

在此亦向我的同学和同事们表示深切的感谢，感谢你们对我工作的支持和帮衬。我决不辜负我的母校、国航领导、师长

的殷切希望，更加努力学习、工作，与时俱进，做一名真正合格的空中乘务员。

这是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名有5年工作经验的空乘，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语；飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识；不论飞国内还是国际航班都需要流利的中英文；机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。

做为一名空乘也就代表着一个公司、一个地区乃至一个国家。比如有乘客想了解一些当地的历史名胜、旅游景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。飞国际航班的就要对两国的国情有一些大体的了解。所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面，更重要的是需要平常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使平日里的工作得心应手。

我想，如果一位旅客登机时，却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情，这时旅客会对我们的公司和员工留下一个什么样的印象呢？他可能在想：我们根本不重视旅客，对他们不屑一顾或者想我们公司的管理体制很松散等等一些对我们公司形象不利的看法。反之如果旅客登机看见整洁的客舱，舒适的座椅，随时待用的咖啡，最新的报刊杂志时，旅客会感觉到自己得到了重视和尊重，心里就会非常认同我的努力，也会感到非常高兴。

在服务方面我认为乘务员为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理，关心旅客，热爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，尽量满足旅客提出的要求，让旅客真正有宾至如归的感觉。让我们在今后的工作中以最好的服务给旅客留下最深刻

的印象。

总之，现在的阶段是我提高自身服务水平的最佳时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空乘人员。通过这几年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前头，做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的经验。但我想，在处理问题时，自身要做到情绪稳定，有较好的观察力和理解力。处理不失平衡，最好把大事化小，小事化无。

20xx年这一年，时光飞逝，在日与夜的轮回中新的一年又要到来了，在平凡的工作中又将迎来一个开始。总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人不堪回味，工作或生活中也总有那么一些不尽如人意。过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责，对待每一位旅客都笑脸相迎，让他们从登上飞机那一刻开始就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。

自从20xx年担当起乘务长这一角色以来，我便开始不断摸索好的工作方式来提高带班能力。总结这一年的经验，我对20xx年的工作有了新的定位那就是用真诚的服务和亲切的服务来打动每一个乘坐山航飞机的旅客。定位口号是“微笑客舱，亲情服务”，这虽然不是一个新的口号，可在在新的一年里，我还是想把它提出来，赋予这个口号新的含义，让这个口号变得生动饱满。因为具体到其实服务程序大都大同小异，而最能突出服务质量的就是“细微服务”。最简单的例子就是“微笑”，微笑是人与人沟通的最好桥梁，是化解矛盾的最佳良药，当你微笑着去面对每一个人时，你已经为你后续的工作打下了良好的基础，即使偶尔有个小的疏漏也能博得对方的谅解。公司“真诚”、“真情”、“真挚”的服务理念，是我们作为山航员工今后重点学习和执行的依据。

用什么办法来提升带组能力呢?首先作为一名乘务长，带组的

能力直接关系到整体工作水平，要把实施者和管理者的身份把握好。首先要以身作则，然后要调动这个组的工作热情，多以引导来代替批评，积极营造一个和谐轻松的氛围。我自己还有很多需要提升的地方，航前要把具体的工作细节提出来，航后应及时分析哪些需要提升的地方，及时改正。

如何塑造管理者的形象问题是一个永远值得思考的问题，我考虑了几点：处理事情要冷静和坦然，要具备更加专业的细节，包容每一个组员，慷慨和分享与严格并存。用航前简短的三分钟提出每个人的优点来很好的提升大家的工作激情，用积极的心态感染每个组员。

中队的管理我一直都比较满意，如果能把队会形式变成网上通知自学的方式，让我们有更多的时间调整疲劳的工作状态可能会是一种比较好的方式。也建立一些更加实际的奖励办法来提高大家工作积极性。

空乘边检工作总结 空乘工作总结篇五

尊敬的各位领导、各位来宾、现场的所有朋友们：

大家，上午好！我是这次活动的主持人秦晨。欢迎大家来到“中国边检服务品牌”集中宣传暨“警营开放日”的活动现场，“中国边检服务品牌”推介会是在^v^统一部署，出入境管理局和边防管理局协同配合下，全国各地边检机关同步开展的大型活动。希望通过短暂而愉快的活动，各位朋友能够更进一步了解中国边检，感受我们热情的服务，并通过共同努力，为江阴港的发展做出更大的贡献！

下面，请允许我向为大家介绍今天莅临活动现场的各位领导和来宾，他们是：……让我们再次用掌声对领导和嘉宾们的到来表示热烈的欢迎和衷心的感谢！

让我们再次用掌声感谢xx的精彩致辞，下面有请xx边防检查站站站长续晓军上校为活动致辞。

宣誓是一次心灵的.碰撞、灵魂的净化、觉悟的提升、理想的升华，我们是边防检查员，我们在国旗下庄严宣誓！

下面有请颁奖嘉宾……为四位优秀的边检文明使者颁发奖杯和荣誉证书……

有请颁奖嘉宾与边检文明使者合影留念。

四、现场观摩

接下来，请各位嘉宾朋友移步，我们将派出现场解说员陪同各位来宾全程参观边检场所各项设施建设，友情提醒，参观结束后将有现场互动有奖竞答环节，希望来宾朋友踊跃参加。

五、有奖竞答

1□xx边防检查站成立于哪一年哪一月？（1995年3月）

2□xx边防检查站属于国家几类海港边检站？属于哪一级别编制？（二类、正团级）

3□xx边检站曾被省公安厅评为什么先进集体？（全省公安机关社会管理创新战役先进集体）

4□xx边检站目前下辖几个码头？（元洪码头、元载码头、江阴新港码头、江阴国电煤码头）

5、中国边检服务品牌形象叫什么名字？（天天）

6、我们宣传片中云彩形成的拼音是什么？（你好）

6、中国边检的职业特色是什么？（友好、高效、专业）

7《^v^出境入境管理法》是从什么时候开始实施的？（2012年7月1日）

8、请说出刚才台上表彰的四位边检文明使者的名字？隶属单位？级别？

9、我们的“天天”光环型头冠的寓意是什么？（阳光国门、阳光服务）

10^v^边检站先后几次获评^v^边防管理局提高边检服务水平成绩突出单位？请说出年份？（3次，、、）