

最新机场代表个人工作报告及总结(大全5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗?下面是小编给大家带来的报告的范文模板,希望能够帮到你哟!

机场代表个人工作报告及总结篇一

时光荏苒,时间如梭,一个月的`在虹桥机场安检站的实习时光就这样在自己的忙碌之中匆匆而过,如今回首自己一路走来一个多月,我的内心不禁感慨万千,自己清醒的虽没有什么满载而归的硕果,但也算经历了一段不平凡的人生体验和磨练。为了更好地总结一路经验得失,积极发扬成绩,力争克服自己在实习间所存在的的不足,以及响应站部和学校教务处的要求,现我把自己在深圳机场安检站十个月以来的实习工作特做以下简要总结:我的实习工作简述:

我们在经过为期3天时间的岗前业务培训和考核后,我们终于真正走上了安全检查工作岗位,首先,我是安检员的协助和指导下学习岗位具体工作;队长出于岗位的急切需要把我们分成8组,我被分到了出发5号口,后期因为工作需要又被调至东交a道,从此我也开始走上了在安全门执勤的人身检查员岗位;并获得了领导的一致好评。

我们的主要工作是进行爆炸物品检测,和进行人身检测,以及开箱开包检查。其中也收获了很多的易燃易爆物品,如打火机和火柴等。“您好!请配合安全检查!”“谢谢您的配合!请慢走!”这是我们每天说的最多的几句话。有礼有节,这是中华民族的传统美德。

我还坚持和发扬自己“与人为善、助人为乐”的为人处世的原则,积极配好分队、中队的工作需要与那些身体不适的员

工主动换岗、在自己的自己的休息时间替他人顶岗、在自己班组执勤过程中甘于吃苦受累以减轻其他组员的工作负担等，受到了队长和领导的表扬。也有很多的旅客来问一些关于机场航空公司的问题，我们也能很好的对旅客进行正确的引导和回答。给旅客带来了一些帮助，也受到了旅客们的赞扬。

我的欠缺与不足：

孔子曰：“人非圣贤孰能无过？过而能改，善莫大焉！”是的，我坦承自己在这一个月的实习中犯下了一些小小的错误，有的是由于自己粗心大意、心态不稳过于紧张、有的是由于自己经验不足而至话多必失引起自己在工作上出错。但我在客观认识自己不足，知错就改，并督促自己一定要谨记经验教训于心，所以我每犯错一次我都要认真思考犯错的原因以及犯错造成的各种严重后果。

对于安检这种特殊的服务行业而言，我们实习生也算是普通服务一线中的最平凡一族，但我们用自己的大爱之心和实际行动服务了人民而竭尽了个人所能。

所以，我们很值得庆幸和自豪，因为我们正在为我们自己学业中的实习生涯和我们的人生画上了最起码在我们心中属于自己的最圆满的一笔！

机场代表个人工作报告及总结篇二

2021年主要工作如下：

- 1、 加强每日安全巡检工作，对容易发生事故的岗位，重点检查，做到每日检查一次，临时用电、易燃物品也做到每日检查，发现隐患及时整改，对达不到压力灭火器进行统一更换。

2、 加强文明施工管理，对所有施工作业内的材料、卫生，要求材料分类堆放整齐、卫生专人清理，做到工完、料静、场地清。

3、 做好现场5s工作，所有设备均指定负责人。

存在的不足

1、 在安全生产、文明施工中存在的问题：部分安全资料不完整，施工现场用电乱拉乱接，对施工现场监管要求不严，标准不高。

2、 对专业知识学习的积极性不够，工作细心度和责任心不够，时常在一些工作上出现错误。主要是思想解放程度还不够，组织沟通能力上还略有欠缺。

3、 涉及的工作多样复杂，需要时间学习

4、 工作中不够大胆，需要在不断的学习过程中改变工作方法，不断创新完善

5、 虽然这一年在抓安全生产、文明施工方面做了一些工作。取得了一点成绩，积累了一些经验，但仍存在着不少问题。随着2021年的到来，今后在工作中我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做的更好。

明年工作计划

1、 认真学习，努力提高自身素质及工作能力，尽职、尽责地完成本职工作

2、 发扬吃苦耐劳的精神，不怕吃苦，主动找事干，尽快适合工作环境，积极主动的投入工作中去，在复杂的工作中磨练意志，增长才干。

3、 发扬孜孜不倦的进取精神，加强学习，勇于实践，在学习的同时注意收集各类信息，同时讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率。努力培养自己具有扎实的理论功底和踏实的工作作风。力求把工作做好，树立良好形象。

4、 当好安全员。对各项违章和出现的问题，及时提出合理化整改和解决办法，配合各部门领导完成下达的任务。总之，近一年来，我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但离要求有一定差距，我将不断地总结经验，加强学习，更新观念，提高各方面的工作能力。以对工作、对事业高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

机场代表个人工作报告及总结篇三

20xx年 月 日，我们开始了实习生活，这些日子的学习和生活是我们对工作单位的初步认识和了解和对我们未来的尝试性接触，地勤服务公司给我们第一感觉就是家一般的感觉，领导对我们的照顾虽不能说是无微不至，但照顾都非常周到，其他前辈对我们也相当热情，通过在这里六个月的实习生活，从观摩和学习中我们充分体验到了一位服务员的责任和使命。按照分配，我首先开始了实习。第一次走进了工作岗位的感觉很奇妙，充满好奇却又小心翼翼。充满好奇是因为一直对这个神圣地方的向往，小心翼翼是因为怕干扰了前辈们的工作。在前面的培训日子里首先进行了岗前培训，初步的了解公司的基本业务和所要实习的内容。

2.1旅客服务部

微笑服务是旅客心情愉悦，周到的服务则给旅客更多的方便。面对老，弱，病，残，孕等特殊的旅客则更给与特殊周到温暖的服务，帮旅客提行李，带旅客过安检，提供轮椅给旅客，还可以享受到优先登机，是旅客得到了全程的陪护，让旅客在点点滴滴中感受客运人的一片爱心。多一份微笑，

多一份爱心，多一份满意，真正做到了迎来一位旅客，叫上一个朋友，送走一位旅客，留下一片真情。周到的服务能给旅客带来便利，延伸服务则能尽显真情。随着经济的发展，生活条件的改善出行乘机的人也越来越多，首次乘坐飞机的人，一进入偌大的候机厅往往分不清东南西北，不仅乱了手脚也容易误机，对此，服务员也热心的帮助他们，耐心的向他们介绍乘机流程引导乘机。

主要工作

1. 掌握航班动态信息，准确了解所送航班的重要客信息及登机要求，并按规定的时间到达工作岗位。
2. 负责进出港航班旅客的接送引导。
3. 负责出港航班旅客的登机牌查验和旅客人数的统计。
4. 负责过站旅客备降航班的旅客候机，引导服务以及过站备降飞机旅客过站牌的查验。并清点统计过站人数，若不符，及时报告值机和服务调度室并迅速排查。
5. 负责老弱病残孕无人陪伴儿童的接送，引导服务。与进出港的旅客。负责将其送至出口处与亲属交接。
6. 规范的操作登机桥，及时准确的对接和撤离航空器。
7. 在工作中要小心谨慎，遇有机械故障及紧急情况，必须懂的紧急处理并懂得及时向现场指挥中心，服务调度汇报。
8. 负责检查客梯司机发送对接和撤离航空其实的安全指令。
9. 负责检查客梯车，飞机悬梯是否安全放好，控制客梯车上的人数。维持好在场的秩序。

10. 航班延误或取消时，负责旅客解释，引导工作。
11. 认真做好值班记录，并严格来接程序手续。
12. 完成上级组织交办的其它工作。

“九层之台起于垒，合抱之木生于毫末”，对于航空地面服务企业来说，班组是确保航空安全和服务质量工作最前沿的基本单位；是提升运营效益、减低运行成本的根本执行者；是推动企业整体全面持续发展的基础力量。建设高水平的航空地面服务班组，无疑会对地服公司的生存与发展产生深远的意义。

机场代表个人工作报告及总结篇四

服务的内容包括四项：支持性的设施、辅助物品、显形服务和隐性服务。支持性的设施是指提供服务的资源，如机场；辅助物品是指提供的零部件的选择，如自动化的值机柜台；显性服务是指可以观察到的好处，如服务质量；隐性服务是指顾客可以感受到的心理利益或外部特征，如安全。当然，我们机场有不少自己的优势，如机场的通透性、较好的广播音质等，因为是学习体会，更多的汇报我们的不足，以便可以取得更好的进步。从以上服务四方面结合参观__机场，我归纳了一下，我们的服务主要有如下缺陷：

- 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。

5、流动服务比较欠缺。除了引导岗位有时可以流动，其他岗位相对大都是固定的，面对大量的流动旅客，要以固定的岗位去应对，在服务上会显得比较被动，无论从__机场也好，香港机场也好，他们的地勤服务在手续厅都有流动的人员，主要任务是解决旅客的疏导和引导工作，向下一流程的工作人员报告特殊旅客的情况，让旅客体会到机场有人时刻在关注他们。

6、需要采用一些新的设备和设施。前面2次提到的自动值机柜台，也是适应形势发展需要应运而生的，一方面可以提升机场服务档次，另一方面也可以把服务工作放到对旅客的具体特殊情况的服务上，腾出更多的时间与旅客进行沟通。__机场安检采用的图象扫描系统，对保障安全很有好处，而且对下段少客查找也非常有帮助。还有行李条的自动打印系统，可以最大限度的保障不出差错。当然新设备和设施的采用，要与机场的财力相一致。

7、安全的保障水平要得到提高。我这里所说的安全并非完全指保障的具体环节，而是从旅客的角度看我们的安全保障能力。旅客不希望看到我们在安全管理上的混乱，他们对安全的认知主要来源于我们安全从业人员专业的素质，如安检操机人员的识别能力，是否查出他们不小心带的违禁物品。还有一点就是来源于他们对机场安全保卫的信心，如经常的安全巡视人员，桥口的安检查验等等，都会他们带来一定的安全感。如我们的桥口如在航班延误时服务人员不能控制(实际上也是比较难以控制)人员的登机秩序，不能不使旅客感到缺乏安全感。这里希望我们的桥口安检人员能不能做到验证前移到登机柜台(这样做是不是符合规定，因为这样前移会导致廊桥口无人，不能监控桥口情况)。

机场代表个人工作报告及总结篇五

地勤好坏不在于手段，而在于理念。在同样的国内机场，你今年会推出新的措施，他明年也会推出新的方法。在信息发达的今天，一些新的方法和新的措施可以立即在机场推广，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的，“20年以前的优质服务对今天来说已经不是优质服务了”。

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xx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。