# 客运服务上半年工作总结|客运服务上半年工作总结

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-12-25

*半年的时间很快就过去了。以下是本站小编为大家精心整理的客运服务上半年工作总结，欢迎大家阅读，供您参考。更多精彩内容请关注本站。　　上半年，地面服务部客运服务室在公司及地服部的正确领导下，在公司各部门的紧密配合及大力支持下，坚持以“三个代...*

　　半年的时间很快就过去了。以下是本站小编为大家精心整理的客运服务上半年工作总结，欢迎大家阅读，供您参考。更多精彩内容请关注本站。

　　上半年，地面服务部客运服务室在公司及地服部的正确领导下，在公司各部门的紧密配合及大力支持下，坚持以“三个代表”重要思想为指导，以优化服务环境，促进服务人性化为宗旨，以“树立精品服务意识，打造优质服务产品，全面提升服务质量，塑造美丽服务形象”为总体目标，为旅客提供真诚、热情、专业、快捷的地面服务，使地面服务综合保障能力得到全面升级，服务质量呈稳步上升趋势，时尚坚韧的服务架构正日渐稳固，美丽和谐的地面服务团队正日益成熟，现将上半年客运服务室工作情况进行分析总结，并提出下半年工作的基本思路和构想：

      >(一)上半年服务室工作总结

　　一、安全工作：认真落实地面服务岗位各项安全措施，安全运行整体平稳。

　　1、安全是民航业永恒的主题，为了这重中之重的问题，服务室积极响应公司继续开展“今冬明春百日安全竞赛”活动及安全隐患排查整改活动，严格执行公司对隔离区证件的管理规定。另外狠抓安全教育与培训，夯实技能基础。组织员工认真学习公司关于航空安全工作规划，明确地面服务的安全职责，将安全意识深入到骨子里。

　　2、为了确保完成春运工作任务，组织服务室三个班组学习了《地面服务

　　部“春运”安全及服务保障方案》，确保每位员工能认识到今年春运安全工作的特点、难点。

　　3、针对我国华北、华东地区遭受灾害性雨雪天气，和春运期间可能会遇到的大面积航班延误，特别组织各班组进行不正常航班的案例及服务技巧经验交流与学习，同时组织有计划和针对性的实战演习，确保不发生影响安全及服务质量的重大问题。

　　4、针对08奥运年以及上半年所发生的一些有关安全方面的特殊情况，根据公司安全指导思想，对拉萨及涉奥航班等安全系数有较高要求的航班，专门制定出特殊服务保障方案，避免在上述重要航班中出现重大安全事故。

　　5、继续巩固科室季度安全评估制度和每月“安全教育日”制度，同时积极组织专门人员不定期对各班组服务及安全工作落实情况进行检查，一旦发现安全隐患，及时进行梳理和分析，有针对性的提出相应措施，强化全员预防工作差错的责任意识，提高职业素养，提升员工预防工作差错的技巧和方法，取得了较好的效果。

　　二、服务保障工作：提出人性化服务理念，强化全员整体服务意识，顺利完成地面各项服务保障工作。

　　1、针对工作战线长、人力资源紧张、新员工多等特点，为确保春运期间大面积的航班延误时能在第一时间给旅客送上暖和的热水，共储备了16箱纸杯，重新购买了10个水壶。而新购的10个小喇叭为繁忙的安检口找客提供了更多的方便。

　　2、因人员相对不足，成份新，新员工比例大，其中有三分之一员工没有参加过“春运”保障，针对以上情况，对三十多名新员工进行了服务室第二期“新叶杯”岗位练兵活动，同时相应适量增加新员工的航班任务量，以战代练，为春运保障打下坚实的基础。

　　3、针对拉萨航班的特殊性，制定专项保障方案，合理调配新候机楼及支线候机楼服务人员，登机口配备骨干人员，安排至少三名导乘参与引导服务。在震后，针对无人陪伴旅客量明显攀升，组织无航班任务的员工在高峰时段随时待命，确保运输现场有充足的保障力量，保证无人陪伴旅客的正常出行。

　　4、对于重要航班保障任务，如航班中载有四川省团代表，特别是震后持续一个星期的灾区伤员的运送以及大量的救援团队和灾区孤儿的保障工作，服务室专门成立了专机保障小组，并就此制定了严密科学的人性化服务保障方案，受到社会各界及公司领导的高度赞扬。

　　5、为对员工在岗期间的工作情况进行有效评估，并配合即将推出的员工星级等级管理标准和绩效工资考评制度，完善地服部的信息报告制度，从三月份起实行“员工每日工作单”制度，让员工报告自己一天的工作内容和工作情况，并由值班主任对其进行讲评。

　　6、顺利实施了与荷兰皇家航空公司的代码共享航班、虚拟航班、中转联乘航班的服务保障工作。

　　7、关于不正常航班，及时掌握信息动态，准确制定服务预案，始终坚持“航班延误服务不延误”的意识，最大限度的降低旅客对航班延误的不满，提高团队整体处置不正常航班的能力。

　　三、业务培训：加强基础业务培训，不断提升员工整体业务水平。

　　1、巩固和创新班前会制度，除例行的事宜外，新增以“我的班组，我做主”为指导思想，让员工通过五分钟的简短讲演将最新的社会新闻、科学常识、甚至是生活信息向同组员工传达，并发表评论或是感想。知识让人更有魅力，通过此方式，不仅让员工享受学习的权利，更能增强员工自身的“主人公”意识，积极参与班组的建设与管理

　　2、年初针对新员工进行了第二期“新叶杯”岗位练兵，同时组织各班组针对雨季航班进行业务复训以多种形式提高全员业务水平。

　　3、继续加强服务室“流程优化”小组职能，及时梳理服务流程，并对已不能适应现场操作的流程及时进行修改。

　　4、通过多次试讲选拔、扩大服务室兼职教员队伍，对教案进行了统一的审定，并升级了服务室的业务题库。

　　四、质量管理：以提高服务质量为重点，逐步完善科室服务质量管理体系，使服务质量呈逐步上升趋势。

　　1、实现上半年旅客有效投诉为零，重大工作差错为零的工作目标。

　　2、成立服务室质量检查小组，严格按照《地面客运服务质量标准》，不定期检查员工在岗位上工作质量和服务质量达标情况。

　　3、将公司、中心、部门、科室对工作质量和服务质量的检查纳入班组管理，使班组评比和员工绩效考核量化。

　　4、上半年旅客满意度同比去年同期呈稳步上升趋势。

　　五、班组建设：注重班组的全面建设，营造和谐的团队氛围。

　　1、服务室推出的班组长“星级”管理办法，以提高班组各项工作的质量和班组执行的有效性，建立班组长责任制的长效管理机制，使班组长真正成为基层工作的先锋和“龙头”。

　　2、“形象基金会”的成立一周年。坚持由科室指导，其会长、副会长本着公平、公正、公开的原则采取“民选”方式，由员工自己推选、公示而产生，基金会的资金“取之与民、用之与民”。基金会一年来运转良好，有效的实现员工自我监督、自我管理的功效。

　　3、加强班组思想作风建设，定期进行员工思想动态分析，以达到员工思想统一，步调一致。

　　5、为适应公司的发展需要，储备服务班组长后备力量，同时应对人才输出而造成的骨干流失问题，继续组织班组长“预备役”应聘工作，及时充实班组长“预备役”队伍。

　　6、美化服务室文化墙，使之成为员工思想、工作、生活的交流平台。

　　7、各班组积极参加有意义的公益活动，如：为表达对北京奥运的支持而举办“机务与客运服务室倾心组友谊篮球赛。”

　　8、班组内部开展丰富多彩的体育锻炼，为了迎接“北京奥运会”，组织开展了“时尚健康，与奥运同行”的时尚健身操活动。

　　9、开展丰富多彩的健康和谐的主题班会活动，如：“感谢母亲，感谢有你”的母亲节主题班会。

　　11、服务室各班组纷纷展开内部特色服务策划班会，集思广益，本着创新服务，人性化设计的原则并分别在除夕佳节、三八妇女节，五一、六一和父亲节、母亲节以及传统端午佳节开展各具主题的特色服务，得到旅客的高度赞扬和肯定。

　　六、策划、宣传工作：

　　1、服务室大胆创新科室管理，共策划和实施3个管理的“金点子”。

　　2、服务室成立了兼职策划小组，针对全年的重要节日和“春运”、“暑运”、“黄金周”，进行了统一的策划，共上报特色“金点子”43个，被公司、 部门、科室共采纳31个。

　　3、另外还成立了对外宣传小组，对登机口服务、好人好事和重要航班保障等方面进行宣传报道，《川航月报》上半年共刊登了7篇，《地服之窗》上半年共刊登了19篇，另外拓宽宣传渠道向行业内的大型媒体如民航资源网，投放新闻宣传稿件，多数得到刊登采纳。

　　七、存在的主要问题：虽然在今年上半年的工作中取得了一些可喜成绩，但是我们仍然清醒的认识到工作中存在的瑕疵，需引起高度的重视。

　　1、因公司发展的需要，我科室骨干外流现象严重，新的骨干队伍调整尚需一个适应过程，对生产运行的重要关口把关不够，工作的预见性和前瞻性不强。

　　2、错上客的低级工作差错重复出现，而且呈时间间隔短，密度大的特点，充分暴露出部分员工的安全意识淡薄，工作责任心不强，工作流程执行不严谨，导致上半年不能从根本上杜绝低级工作差错的出现。

　>　(二)下半年服务室工作思路

　　一、安全管理：

　　1、实行安全管理层层责任制，科室一把手为科室安全第一责任人，值班主任为班组安全第一责任人，教育每位员工树立“安全在我心中”的主人翁意识。

　　2、始终坚持“安全第一，预防为主”的指导思想，总结上半年安全工作的经验和教训，树立典型案例，开展警示教育，提高安全防范的有效性。

　　3、规范季度安全评估制度，及时梳理服务流程中各个环节存在的安全隐患，探索“事前控制”的有效途径。

　　4、进一步完善服务室安全台帐，使服务室安全管理逐渐规范化、系统化。

　　二、质量管理：

　　1、力争下半年有效投诉为零，重大工作差错为零。

　　2、完善ios9001质量体系，及时增补新的内容，以适应新的模式。

　　3、进一步完善科室监督检查制度，细化并完善考核制度，坚决贯彻“四不放过”原则。

　　4、定期开展旅客投诉分析，制定相应应对方案，有效降低旅客投诉率。

　　5、下半年采取有效措施杜绝人为原因的低级差错，

　　>

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找