

最新年度工作报告接待流程 餐饮接待年度工作总结(汇总5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

年度工作报告接待流程 餐饮接待年度工作总结篇一

作为前厅重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，自__年至今，酒店今年的接待工作已告一段落。

一、培训工作

__年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，前厅主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。

交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

二、人员管理

1、礼宾部人员由礼宾领班，礼宾员，构成，由前厅经理助理的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，共同促进共同发展。

2、礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由一名礼宾领班，一名礼宾员分别隔天轮流上班，工作采取16小时制，特别忙的时候则由主管、大副做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。

礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。

所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

三、常规工作

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，每一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。客情最多时有150多间房，如此多的房间，意味着分派到我们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

本地哪里好玩等等，每当此时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解惑，同时，此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客人有需要并为他们提前订餐。

这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽所能帮客人做到，因为我

们始终铭记着，我们追求的是“想客人所想”。

四、收获和喜悦

在__年酒店日常客情接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

五、良好经验的总结和自身问题的改善。

在__年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

年度工作报告接待流程 餐饮接待年度工作总结篇二

按照公司要求拟定综合性文件、报告，认真做好公司各类文

件的收、发、登记、分发、文件和督办工作，以及对文件资料的整理存档工作。公司营业执照、代码证每年的年审工作，是公司顺利开展各项工作的基础，顺利完成两证的的年审工作；后由于公司发展需要，资产变更后需进行变更工商登记。顺利完成工商登记和组织机构代码证变更工作，为公司顺利经营打下基础。并配合总经理室及办公室主任收集、整理各项资料，完成资质证书变更工作，为公司顺利发展打下基础。完成二次供水水箱清洗工作及二次供水卫生许可证的换证年审工作。

对在公司召开的会议，会前做好签到本、茶水、椅子、会议通知、车辆接送等各项准备工作，保证会议按时召开。会后完成记录报总经理室。对在公司外召开的会议及接待，及时按照通知要求做好酒店、车辆等预定工作，并做好相关费用的结算工作。转变工作意识，变为为各项目能顺利开展工作的服务者，在“大项目、小公司”的环境引导下，完成了公司总部的日常管理工作。每月按时交纳电费、电话费、月物资的申领、公司花卉租摆、办公环境的督察及重大节日值班安排工作。

一年来，我时刻秉承“把工作当成学习，把学习当成工作”的信念，努力在日常工作中不断学习。通过电视、报纸、网络等传播渠道及时了解当前形势；通过向身边的领导、同事学习，及时掌握工作方法；此外，我还利用业余时间，自行出资进行提高式在职再教育，以通过不间断的学习来更新知识，从而努力提高自身素质，以不落后于企业发展的要求。

一年来，虽然能按时按照领导的要求完成各项工作，但也存在一些不足，主要表现在：综合协调能力方面欠佳，遇到问题容易急躁，处理问题不够冷静，不能及时抓住领导给予的提升机会。行政工作事多面广，有时考虑问题。物业理论知识水平欠缺。

继续搭建好并发挥好行政管理系统的基础平台作用，发挥部

门团队的合力，重点做好各部门、项目部的后勤保障的服务职能，继续加强对各部门、项目部的联系，创立公司良好的沟通网络。提升个人综合素质，以适应公司的快速发展。作为行政工作人员，要不断的学习，“见贤思齐，见不贤而内自省”。同时，还需必须要有强烈的时效观念、意识，求真务实的工作作风。

年度工作报告接待流程 餐饮接待年度工作总结篇三

20__年我成为公司的一员，这段期间担任酒店前台服务员一职，同年x月中旬任职综合办公室文员一职。在前台这段工作期间主要是学习酒店的日常接待客人工作，每天主要负责给客人安排客房住宿、收银结账与解决客人在住宿过程中出现的服务问题。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门，一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求都是首先向前台提出，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，电视无法打开、借个吹风机、日用品不足、需要些衣架或内部设施有所损坏无法使用等，通常都是琐碎的小事，同时偶尔也有个别的客人会无理取闹些，提出一些超出服务范围内的要求，都必须妥善的解决客户问题。

在前台工作期间，我由一开始的“一无所知”，在几位经验丰富的同事关照与耐心教导下，逐渐的胜任工作，与同事们友好相处，在工作中相互协调、帮忙。认识与我们酒店合作的旅行社，酒店主要客源来自于旅行社，所以和旅行社打好交道是咱们前台工作人员的必备技能。同时要熟悉周边环境，因为经常会有客人问路，公园、机场大巴、小吃街等地点都是常常问到的。面对客人的服务要求，首先必须以微笑面对客人，注意自己的语言方式与态度；其次要以一个服务的职业态度来为客人服务，学会一些沟通技巧去面对不同的客户；最

后及时、效率、妥善的帮助客人解决问题。

一、不足之处

1、积极主动性不强：没有积极主动地去完成各项日常工作，而是被动适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但未交代的事情有时并没有积极主动去提前完成。

2、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精，比如表格的设计、分类等都不是很精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

二、未来工作计划

1、不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

2、端正工作态度：要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作；在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。认真对待工作中的每一件事情，不论事情的大小，都尽可能的避免出现差错。

三、总结

感谢领导和各位同事在这半年里对于我工作的帮助和支持，今后我将严格要求自己用心做好每一项工作任务，虽然我还有一些经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信只要通过努力就会有收获，只要我们彼此多一份理解与沟通，相互配合，相信超大未来会更加美好。

年度工作报告接待流程 餐饮接待年度工作总结篇四

(一)落实各项税收政策，服务经济发展有了新作为

市国税系统始终把服务经济发展作为一项重要职责，发挥税收的杠杆作用和服务功能，促进地方经济发展。一是大力组织税收收入。面对复杂形势和严峻挑战，全市国税系统坚持组织收入原则，通过深化预测分析、强化税收征管、统筹免抵调库等措施，实现税收与经济的协调增长。年，**市共组织税收收入259.35亿元，同比增长4.78%，增收11.83亿元，完成年度计划的101.82%。其中不含调库组织收入214.26亿元，比上年增长10.27%。调库收入比上年减少8.11亿元，同比下降15.25%□20xx年免抵调库高基数影响了税收收入的增幅。二是扎实推进“营改增”试点工作。做好“营改增”政策宣传工作，解决实际操作过程中遇到的各种问题，组织开发代开货运业增值税专用发票预警监控软件，防控“营改增”企业的风险，周密部署全市66户广播影视服务业纳税人“营改增”扩围工作，积极做好铁路运输和邮政服务业“营改增”各项准备工作。截至去年12月底，全市共有19215户纳税人纳入“营改增”试点，**年试点企业共实现销售115.44亿元，入库增值税3.96亿元，共计减税8556万元，全市增值税一般纳税人增加抵扣4.46亿元，两项合计减税5.3亿元，有力地促进了企业转型升级和经济的发展。三是落实各项结构性减税政策。一年来，全市国税系统累计落实税收减免优惠49.41亿元，比上年减少3.93亿元，主要是受所得税内外资统一五年过渡期结束的影响。

其中：增值税转型新增固定资产抵扣22.53亿元，增值税小规模纳税人征收率下调减征增值税1.18亿元，个体工商户起征点上调减征增值税1.36亿元，月销售额小于2万元企业免征增值税284万元，办理其他各类减免退税6.96亿元，对进一步支持区域性产业结构调整发挥了积极作用。四是加快出口退税进度。创新推行出口退税专业化管理，深化应用无疑点申报处理信息系统，继续实行出口退税“天天退”，出口退税速

度明显加快，有力地支持了外贸经济的协调发展。诸暨市局还实行免抵比重预警管理，加强免抵调库资源监控。去年全市累计办理出口退(免)税227.71亿元，同比下降4.87%，主要是受出口单证申报期限拉长和20xx年免抵调库高基数的影响。五是发挥国税参谋作用。坚持从税收看经济、看社会、看发展，围绕经济社会发展大局积极建言献策。市局撰写的《跨境人民币结算面临的主要障碍》被国办录用。上虞市局撰写的《上虞市积极推进企业股改打造经济转型升级版》得到朱从玖副省长的批示。

(二) 推进执法风险防控机制建设，依法行政工作取得新进展

全市系统继续深化和完善税收执法风险防范机制，税收法制环境持续优化。一是依法行政工作进一步深化。制定《**年度依法行政工作计划》，推动全市系统积极争创依法行政示范单位。二是税收执法风险防控机制建设深入推进。开展税收业务文件清理，共清理业务文件488件，其中废止、修订文件91个。举办以“税收渎职犯罪预防及自我保护”为主题的全员执法风险法制教育培训，认真做好重大税务案件审理工作。做好税收执法管理信息系统考核工作，**年平均实际执法准确率为99.99%。严格实施过错责任追究，**年全市共追究执法责任77人(次)，经济惩戒37350元。三是稽查效率不断提升。组织开展积案清理和办案质量年活动，重点打击出口骗税和虚开发票违法行为。**年，全市稽查部门共实施检查520户，检查发现有问题的501户，补税罚款2.25亿元，向公安机关移送涉嫌犯罪案件78件，进一步整顿和规范了税收秩序。

(三) 实施税源专业化管理，征管质效迈上新台阶

一是实施税源专业化管理。制定下发《**市国家税务局深化推进税源专业化管理工作指导意见》，以“明责、规范、降险、提效”为目标，全面推进税源专业化管理。市本级于**年5月20日全面推行，各县(市)局也已正式实施。一方面，

充分发挥办税大厅的窗口服务功能，实现纳税人涉税申请事项“好找”、“快办”。另一方面，打破管理员管户制度，实现税源管理从管户向管事转变。实施税源专业化管理后，纳税人办理涉税事项的承诺办结时限大大缩短，税务人员结构分布更加科学，征管功能大大提升。二是强化税源风险管理。按照省局要求，做好重点税源风险分类应对任务。**年共对638户企业进行了风险应对，其中预警提醒467户，纳税评估168户，税务稽查3户，共计补缴税款滞纳金8122万元，核减亏损3.02亿元。三是加强各税种管理。按照区域划转要求，精心做好孙端镇、陶堰镇、富盛镇等三个镇纳税人的管辖权划转工作2019团委工作报告2019团委工作报告。配合做好“个转企”工作。根据《浙江省福利企业监督检查办法》完善福利企业监督检查制度。加强与行业协会联系，形成资源综合利用企业集体协商机制。在全省率先创新推行车购税自助办税机。组织开展年度所得税汇算清缴，抓好后续管理。深化大企业个性化服务，加强非居民税收管理，制订《“走出去”企业税收服务与管理工作指引(试行)》，指导和规范全市“走出去”企业税收服务与管理。四是推进信息管税。深化网络发票综合应用，推广普通发票网上真伪查验。开发数据管理平台，充分利用税收征管信息以及第三方信息，为日常管理、税源监控、税收经济分析提供强有力技术支持。**年全市共评估纳税人841户，共入库税款1.65亿元。**县局探索实施纳税评估“三分离”管理模式，有效提高评估质量。

(四) 坚持需求导向，纳税服务实现新优化

以专业化管理为契机，以满足纳税人合理需求为目标，整合运用各类服务措施，提升服务效率。一是优化纳税服务平台建设。推进办税服务厅规范化建设，经过努力，在20xx年**县局、嵊州市局办税服务厅被省局认定为“示范厅”的基础上，系统其他全职能局办税服务厅均通过省局“标准厅”考核。积极落实办税厅激励措施，市局邀请专家教授为窗口工作人员作压力管理辅导讲座。继续推进网上办税厅建

设，**年网上认证率、网上抄税率分别达到95.71%、94.01%。二是探索专业化服务举措。按照省局要求，做好纳税服务岗职体系和质量标准建设工作。配合专业化改革，全面修订《办税服务指南》。贯彻落实市局税企例会指导意见，建立健全税企例会的组织体系，逐步建立起例会师资人才库，利用内部培训师队伍提升政策辅导水平。与滨海产业集聚区举行以“助力产业集聚 国税服务同行”为主题的税收服务签约仪式。组织企业参加全省企业报税收宣传评比活动，并获优秀组织奖。上虞市局推行纳税服务综合绩效考评体系，实现干部自我管理，提升纳税服务水平，提高纳税人满意度。三是推进纳税服务社会化建设。联合市地税局出台《关于进一步支持和促进注册税务师行业规范发展的补充意见》，在加强行业执业质量监管的前提下，明确了汇算清缴、财产损失税前扣除项目出具鉴证报告的相关标准。会同税务部门做好20xx-20xx年度纳税信用等级评定工作。新昌县局组建由事务所工作人员、企业财务人员等组成“红背心”志愿服务队，开展宣传、导税、授课等志愿服务，并以“积分制”管理方式建立服务长效机制。

(五)加强干部队伍建设，国税队伍呈现新面貌

市国税系统坚持“公正·人本·卓越”的国税核心价值观，大力加强队伍建设，凝聚发展正能量。一是加强领导班子建设。严格科股级干部选拔和管理，选拔产生市局正科级干部7人、副科级干部1人、股级干部6人、县(市)局副科级干部4人。开展对诸暨市局的巡视检查和上虞市局的巡视回访及离任审计。二是加强人才队伍建设。制定专业人才库建设管理办法和专业人才库人才集中选拔工作方案，做好市系统专业人才库人才选拔工作，全市系统共有198人入选16个专业人才库。举办全市系统领导干部读书班、综合线股级干部及岗位能手培训班，进一步加强干部能力建设。三是加强党建和国税文化建设。深入学习宣传贯彻党的xx大精神，组织开展xx大精神微型党课比赛、知识竞赛、征文比赛等活动。开展“三型”基层党组织建设。举办“道德讲堂”17期，成立学雷锋

志愿服务队，参加各类志愿服务活动。举行全市国税系统排舞比赛，进一步丰富干部职工的文化生活。市局获**年市十佳学习型机关和市“先进职工之家”称号。四是加强文明创建。制定进一步深化文明单位创建工作的实施意见，积极引导各单位创建各级文明单位。**年，市局直属分局办税服务厅、市局信息中心、**县局办税服务厅、诸暨市局办税服务厅被评为省级青年文明号。新昌县局办税服务厅成功创建全国巾帼文明岗和全国青年文明号。

(六)切实改进工作作风，工作效能得到新提升

市国税系统认真贯彻落实中央“八项规定”和省委“六个严禁”，切实改进作风，全面加强惩治和防腐体系建设。一是深化科技促廉。积极探索廉政建设管理电子化，协助省局开发廉政风险信息管理系统，坚持每月两次和节假日向市局本级全体干部职工及县(市)局科级以上领导干部发送廉政短信，全年已累计发送廉政短信近7000条。新昌县局应用廉情管理信息系统，提高反腐倡廉的科技含量。组织参加全省廉政知识考试，继续开展廉政文化进机关示范点建设工作，县局被评为省级廉政文化进机关示范点。**年全市国税系统共有87人次上缴确实无法退还的礼金、礼卡合计45.35万元,港币5000元。二是强化政风行风建设。继续加强机关效能监察，做好对各项规定和制度执行情况监督检查，努力把问题消灭在萌芽状态。**年全市系统效能责任追究147人次，经济惩戒72840元。深入开展行风政风评议活动，**县局办税服务厅被评为省级群众满意基层站所，**县局“24小时自助办税服务”获得省政风行风建设评比争优奖。三是细化内部管理。按照“营改增”试点工作要求和税源专业化管理方案，优化完善税收执法与效能管理系统(lep系统)，通过调整岗位设置、明确岗位职责，重新修订内部管理制度和工作规程，建立工作规程与支持性文件、文书表单的超链接，开展常用应用系统和日常工作代办事项提醒，组织对全市稽查工作和税源专业化管理工作进行内审，有效提升了工作效能。完善工作目标考核办法，加强重点工作督办，推动工作落

实。**市局被评为**年度全省国税系统工作目标综合考核先进单位。**年6月，因管理创新工作成绩显著，市局被省局记集体二等功，**县局和新昌县局受到省局的集体嘉奖。加强信访和涉税舆情管理，开展全市系统安全大检查，深入排查安全隐患。加强经费预算管理，规范政府采购行为，做好办公用房清理，进一步压缩“三公”经费。继续推进节约型机关建设，为干部职工提供安全、优质的后勤服务保障。

在肯定成绩的同时，我们也要清醒地看到工作中存在的问题和不足，主要是：面临复杂严峻经济发展形势和税收环境，依法行政有待进一步推进，纳税服务体系建设尚需进一步深化，税源专业化管理有待进一步完善，干部的执行力需进一步提升，党风廉政建设仍需进一步加强等。对于这些问题，我们要高度重视，采取有效措施，认真加以解决。

二、20xx年重点工作

年度工作报告接待流程 餐饮接待年度工作总结篇五

时间如流水，转眼间一年的工作已经结束。下面是本站小编精心为大家整理收集的20xx办公室接待年度工作总结，供大家阅读参考。

几年来，##市政府接待办公室紧紧围绕市委、市政府的中心工作，按照“接待也是生产力”的思路，以提高接待服务水平为目标，自觉增强责任意识，充分发挥接待“载体”功能，有效地推进了自身工作登台阶、上水平，较好地履行了接待部门的职能作用，为领导机关顺利开展工作、扩大对外交流、推动经济社会快速发展做出了积极贡献。

主要做了以下几方面工作。

- 1、严格把握四项原则。针对接待工作“利害攸关、联系广泛、

事无巨细”的特点，努力做到坚持原则，有的放矢。一是坚持服务经济建设，服务机关工作的原则。为经济建设服务是接待工作的首要职能，我们更新思想观念，跳出狭隘封闭的“小接待”圈子，围绕市委、市政府的重大经济活动，改进工作方法，牢牢掌握接待工作的主动权，努力开创“大接待”新格局。近年来，较好地完成了##区奠基典礼、首届##节等重大庆典活动，中央、盛市领导检查、考察活动及俄、日、韩等国官员、客商外事交往的接待工作。二是坚持热情周到，优质服务的原则。工作中，我们努力做到高标准、严要求，慎思慎行、细致周到，满腔热情地为客人服好务。4年以来，对主要接待点的服务员进行了多批次的岗位培训，提高了服务质量和水平，受到了客人广泛好评。三是坚持实事求是，因地制宜的原则。根据我市的实际，注重挖掘民族、地方特色，量力而行，精心接待。如水果，突出了##特产苹果梨□k9等；纪念品，突出了“八宝山珍”、木耳块等；餐饮，突出了##鱼、##蟹等；风味，结合了朝鲜、俄罗斯等民族和异国的特点，既体现了##特色，又宣传了##特产。四是坚持方便务实，勤俭节约的原则。在保证客人必要的工作、生活条件的前提下，坚持一切从实际出发，不摆阔气，不讲排场，严格按照要求办事，既保证了接待工作的圆满完成，又节省了接待支出，减轻了财政压力。

2、突出抓好五个环节。我们着力抓好日常服务各个环节，力求“全面、细致、体贴、周到”。一是抓好迎送服务。迎是接待的起点，送是接待的终点。我们从搞好迎送入手，详细了解情况，进行周密安排，做到热情简节，善始善终，使客人高兴而来，满意而去。二是抓好膳食服务。“民以食为天，客以吃为先”。在膳食服务上我们突出地方风味和民族特色，精心安排饮食菜肴，妥善安排宴会。如在##等地设立接待点，让客人品尝到了##的特产和特色风味。去年8月省第三次接待工作现场会在##召开，与会的省委副书记##对##工作给予了充分的认可及表扬，认为我市的接待工作细致周到，服务热情，尤其餐饮方面特色独具，给莅临的领导和客人以宾至如归的感受，留下了深刻的印象。三是抓好住宿服务。精##等

卫生、设施条件好、服务质量高的宾馆为指定接待点，根据客人的不同要求和特点，合理安排住宿地点，营造了舒适住宿环境。四是抓好行车服务。及时协调有关部门，合理安排调动车辆，做到准时、畅通、安全。五是抓好安全服务。突出保密、消防和治安三个关键，注意消除一切不安全因素，保证客人及其物品、信息资料的安全。

3、强化落实三项保证措施。我们把接待工作作为服务经济建设和机关运转的有效手段，树立过紧日子的思想，注重尺度，掌握标准。一是控制总量，严格流程。市五大班子接待客人都要通过接待办，由接待办统一安排。程序是五大班子办公室开具接待通知单，市接待办盖章并确定接待地点和接待标准。反流程接待一律不予报销。特殊情况必须在事前征得接待办同意。二是定点接待，严格标准。为了便于管理，市接待办通过比较鉴别确定固定接待点。市五大班子进行接待时，必须按照接待办指定的接待地点和接待标准进行接待，不得随意更改接待地点或提高接待标准，做到宴请热情而不铺张，高雅而不奢侈，精致而不寒酸。三是定期通报，严格监督。市接待办在严格把关的基础上每季度通报一次接待情况，及时提出存在的问题和解决办法。市接待办经常与五大班子办公室沟通，建立程序规范、协调顺畅的工作关系，共同做好接待工作。由于严格执行了这些措施，近几年，我们的接待水平逐年提高，接待量逐年增长，接待费用却未上升。

近年来，我市的接待工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在着一些未能解决的深层次问题。今后，我们将进一步改进接待方式和方法，努力提高接待水平，为促进##经济社会发展做出应有的贡献。

一、圆满完成了各项接待任务。

一年来，面对接待宾客层次高，人员多，任务重，保密性强的特点，县委接待办上下一心，精心组织，周密安排，热情服务，讲政治，讲大局，讲奉献，圆满完成了各项接待任务，

共接待各类宾客82批次8736人(政务接待478批，商务接待126批)，其中省部级领导2人，市厅级领导1055人。不仅出色的完成了对省部级领导、外省市领导、重要客商、新闻媒体、专家学者、省直有关部门等来宾的公务接待工作，而且完成了国家信访督导组、省委巡视组等专项接待。同时，接待办与相关单位密切配合，圆满完成了全省农村公路现场会、粤十三市物流会议、重庆市老干部健康休养团、全省重大项目工业流动现场会、上海政协老干部参观团、联合国申遗专家组、在京人士联谊会、国务院湖生态经济区联合调研组等重大活动、大型会议、大型团组的接待任务，在多次接待中，我们本着热情大方，不卑不亢、有礼有节的服务宗旨，赢得了国家及省市客人的好评。

二、接待工作更加科学规范。

一年来，我们始终按照党政机关公务接待管理规定执行，我们始终坚持“围绕发展搞接待、搞好接待促发展”的接待理念，突出“服务政务、服务经济、服务客商”的主题，在思想观念、机制体制、特色服务上创新，努力丰富接待工作的内涵，全面提升接待水平。

(一)继续抓好制度建设。一是进一步完善了接待工作流程及相应的规章制度体系，从根本上明确了工作纪律、工作职责，规范接待工作流程、接待标准，以实现从经验型、粗放型的管理逐步转变为制度化、规范化的管理；二是加大了对制度的贯彻执行力度，强化督查，明确奖惩，确保制度不折不扣的执行。

(二)继续抓好基地建设。接待任务能否圆满完成，接待基地建设至关重要，我们围绕以“两手抓、两手都要硬”的办法加强接待基地建设，一手抓现有基地的接待能力再提升，一手抓新增基地的接待质量上水平。

(三)继续抓好细节服务。接待工作的重点是责任心，接待工

作的品质靠细心。每次接待任务我们通过细化接待流程，强化细节服务，着力培养接待人员细心做事的良好习惯，尽量做到事前想细，事中做细，事后谋细，努力提高接待工作的质量和水平。从这一年的接待实践看，我们从诚实和蔼、文明热情、自然大方三个方面来细抓工作，深得各位嘉宾好评，为推动全县经济社会发展做出了应有贡献。

(四)继续用好公务接待经费。按照县委、县政府及县财政部门关于公务接待经费管理的有关规定，我们始终坚持“勤俭节约、优质服务、从严控制”的原则，对公务接待经费实行统一管理使用，市财政部门核准报销的制度。中央关于作风建设“八项规定”及省市县相继出台的贯彻意见下发后，接待办领导在第一时间认真学习领会和研判，并及时组织职工在每周的一三五学习、讨论和贯彻。对与“八项规定”精神不相符合的接待办内部管理制度作了相应修改和完善。积极参与制订了《**县党政机关国内公务接待管理实施办法》。在公务接待活动中，坚持严格按照“八项规定”、“省市县十项规定”和《国内公务接待管理规定》的要求执行，坚持有利公务、务实节俭、严格标准、简化礼仪、高效透明、不碰触“二十一”个“不”的高压线，不搞变通。行动自觉，措施有力，厉行勤俭节约，严格控制了公务接待费中上高档烟酒、超标准接待、赠送土特产、大吃大喝等违规问题，刹住了讲排场、铺张浪费现象，坚持民主集中制原则，重大事项集体研究，不搞一言堂。严格执行财经纪律，没有乱发奖金补贴和实物。严格控制“三公”经费，公务接待费、车辆运行维护费明显下降。我们在原有的基础上，提出了节俭办接待，从严控制接待经费开支，严格按接待标准提供食宿、交通服务，不铺张浪费、超标准接待，圆满完成上级确定的20xx年公务接待费用支出削减的指标。

三、上下联动更加紧密协调。

一年来，在县委、县政府领导的关心支持和各相关部门的大力配合下，我县接待工作的分工协作机制得到不断巩固和加

强，重大会议、重要活动的接待工作协调联席会制度日趋完善，部门协作更加紧密，任务落实更加顺畅。“任务受领、领导审批、方案制定、部门分工、衔接落实、督促反馈”的接待工作链基本形成。协助抓好贯彻落实，推动了全县接待工作整体业务水平的提高。

四、和谐、敬业、奉献的良好风气正在形成。

我们以党的群众路线教育活动为契机，深入整治“慵懒散浮拖”的不良行径，开展了以创建和谐、敬业、奉献为主题的机关创建活动。活动中，我们主要抓了以下几个方面。一是坚持不懈地抓好政治理论学习。采取了定期或不定期、集体学或个人学、集中辅导或个人自学相结合的办法，不断加强政治理论学习，二是抓好制度建设。我们先后制定和完善了工作制度和管理制度，使机关的各项工作更加规范，更加有序；三是抓好业务建设，我们除抓好平时的业务培训外，还采取“走出去、请进来”的办法，加强工作交流。目前，全办上下和谐、敬业、奉献的风气已经形成，每一位同志都能任劳任怨，随叫随到，一切以工作为重，不讲条件，不比享受，较好地完成了本职工作，工作中也没有出现大的纰漏和差错，多次受到领导和宾客的表扬和肯定。

五、廉洁自律规定得到很好落实。

廉洁自律是一项经常性的工作，必须坚持经常抓，抓经常。一年来，我们以党的xx届三中、四中全会精神为指导，坚持把严格执行廉洁自律有关规定作为班子和队伍建设的一项重要内容，抓实、抓细、抓好，注重把廉政建设理论学习同政治理论学习有机结合起来，不断提高全体接待人员拒腐防变的“免疫力”。在一些重要环节方面做出了明确规定，如与定点酒店均签订了接待协议，实行明折明扣、杜绝暗折暗扣；实行了严格的派单制度；实行了接待与结算分离的办法，严格审核、定期结算、各负其责，有序地堵塞了漏洞，节约了开支。对接待办全体干部提出了“四不廉政规定”：不利用公务接

待为私事安排住宿，不利用公务接待为私事安排餐饮，不利用公务接待为私事赠送礼品，不利用公务接待收受他人礼金红包。通过努力工作，使每一位同志充分认识到做好新形势下的公务接待工作，没有永远的尽头，只有永远的开始，没有最好，只有更好。

六、存在问题及下步打算

一年来，虽然我们做了一些工作，仍有不少差距和不足。如部分接待基地硬件设施老化、功能不全，政府信息公开不及时，创新意识还不够强，工作机制还有待改进，特色服务还有差距等等。20xx年，我们将在县委、县政府的领导下，在总结经验、弥补不足中开展新一年的接待工作。

1、强化学习，提高素质。在新的一年里，我们将对接待工作人员提出新要求：一是加强政治理论学习和业务培训；二是增强后勤人员作好后勤服务的危机感、使命感。

2、强化领导，健全组织。虽然只有4人，但是我们将建立科学合理的用人机制，做到有岗有人、有责有职，尽心服务，担负起县委、人大、政府、政协对内对外的行政后勤服务工作，并坚持做到万无一失。

3、转变观念，拓展接待工作服务外延。根据领导要求，宾客特点，以接待为媒介，尽职服务，以接待为窗口，宣传，让更多的朋友了解，为经济社会发展再上新台阶贡献自己的一份力量。