

2023年公务接待工作总结心得(模板8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来了解一下吧。

公务接待工作总结心得篇一

今日，镇党委召集察汗诺、察汗河两个牧业村主要负责

同志召开恳谈会，就近期民族团结、维护稳定和社会治安综合治理工作进行再安排、再部署。镇党委书记周文铭主持会议，副书记张春深参加。

会议首先向参会人员说明，近期发生于内蒙古的事件是

由当地煤矿企业和牧民群众之间的矛盾引发的，而不是民族间的矛盾。其次通过与村干部的交流和谈心，结合新中国建立以来，发生在广大群众身边的巨大变化和近年来生产生活快速发展等生动实例的讲述，使村干部深刻体会到，只有在中国共产党的领导下，各民族同胞才得以当家作主，通过党的民族宗教政策、强农惠农政策等一系列好政策的实施，才促成当前社会安定团结、经济迅速发展、人民安居乐业的良好局面。最后，周书记要求各村干部要充分发挥模范带头作用，认真履行党员义务，主动做到不信谣、不传谣，认真做好群众思想工作，确保本村民族团结和社会安定。

下午，县委常委、县政法委书记侯万学和县综治办、县

公务接待工作总结心得篇二

【1】. 公务接待时，一般由秘书或专职人员为客人上茶，接待重要客人时，最好由本单位在场的最高职务者为客人上茶。

【2】. 上茶顺序：先客人，后主人；先主宾，后次宾；先女士，后男士；先长辈，后晚辈；先上级，后下级。

如果来宾较多，且差别不大，宜采用以下四种顺序上茶：

(1) 以上茶者为起点，由近及远上茶；

(2) 以进入客厅之门为起点，按顺时针方向依次上茶；

(3) 依照客人到来的先后顺序上茶；

(4) 由饮用者自己取茶。

【3】. 上茶时，正确的做法是双手端着茶盘进入客厅，先把茶盘放到茶几上，然后右手拿着茶杯的杯耳，左手扶在杯托附近，从客人的左后侧双手将茶杯递上去，放置于桌上，杯耳朝外。若有点心，应在上茶之前先上点心，也主要从客人左后侧递上。

【4】. 第一杯茶不宜过满，以杯的三分之二处为宜，当客人喝过几口茶后，奉茶之人就应上前续水，绝不可以让其杯中见底，在大型会议和活动中为来宾续水，宜在活动进行30—40分钟后进行。

公务接待工作总结心得篇三

为了更好地做好接待工作，提升自身接待水平，强化服务意识、奉献意识，圆满完成各项接待任务，我于4月12日到县外事接待办进行顶岗学习，此次顶岗学习的主要内容是接待工作，通过学习不断提高乡镇公务接待工作的质量与水平。转眼间，顶岗工作快要结束了，在这一个多月的顶岗学习中，

让我真正体会到了接待工作的重要性，同时也让我对接待工作有了更多更深的认识。

接待前做好充分的准备是保证接待工作质量的前提。首先，沟通情况，了解意图。在接到上级部门或对方的接待通知或电话后，应立即向有关领导汇报，并主动与对方取得联系，了解清楚上级或对方来访的人数、身份、民族、性别、日程安排等，还应掌握上级领导来检查指导哪些工作或来访客人的主要目的、有什么要求、活动的方式等等，以便安排好餐饮、车辆，确定参观或会务类型及地点等各项工作。

其次，超前考虑，周密安排。在了解掌握以上情况后，对接下来的接待工作进行充分考虑，主要包括所需材料的准备、会务地点的确定、餐饮的安排、结束送行的礼节及其他有关注意事项等。考虑中的每项任务、每一个环节都要细化任务，做到分工合理，责任明确，使每项工作都有人负责、有人承担、有人落实。在考虑接待工作时要注意对待上级机关与兄弟单位的区别，因人而异，根据需要妥帖安排。接待工作考虑成熟之后，及时向主管领导汇报，征求领导意见，并按照领导要求进一步完善接待工作。接下来，就进入了具体实施阶段：一是迅速召集办公室有关人员对接接待工作进行详细安排，让每个参与人员都明确自己的职责和任务。二是对开会时所需材料的撰写、打印进行督促办理，必须在会前整理出来，同时对开会时所需的水果、茶水等接待物品进行准备，发现不足，及时采购，以防会议期间不够用。三是通知餐饮部门做好桌次的安排、饭菜的准备工作。各项细节都必须考虑周全、妥善安排，确保万无一失。

接待工作比较繁杂，每一个环节都直接或间接地影响到单位的整体形象，接待人员一定要细心、小心，不能粗心大意、宁可备而不用，不可用而不备，否则就会在变化了的情况面前束手无策，易出漏洞。这方面的体会是很深的，偶然的情况，往往会使我们措手不及，因此在接待工作中计划要周详，行动要谨慎，接待人员必须使自己养成细心再细心的工作习

惯。

在具体接待工作中，要安排好迎接、会务、餐饮、送行等工作，并注意搞好协调配合，使各个环节衔接妥当。首先是迎接上级领导或兄弟单位。作为负责接待工作的责任人，在上级领导或兄弟单位领导确定的出发时间前，与其随行负责人员取得联系，以便得知领导何时出发，以防领导有什么重要事务推迟出发时间而作为接待单位不知道，影响了其他工作的正常运转。如果通过联系确定领导已出发，作为接待负责人就要及时通知领导，让领导做好下楼接待准备。迎接领导时还要注意自身行走的位置、问候握手时的动作、介绍领导的顺序及会议座次的安排等。

第二，要注意会务过程中服务的细节，服务人员在倒水时，定点定时，每隔15分钟或半个小时到会议室倒水一次，作为接待负责人在会务期间，如发现哪位领导水已喝完，要及时通知服务人员来倒水。

其三，餐饮要提前征求意见，及早安排。作为接待负责人要与来查、来访领导的随身人员及早进行沟通，了解他们一行中是否有少数民族或其他注意事项，在安排餐饮时，更得心应手，更容易使到来人员感觉考虑的周到、服务的到位。

最后，注意送行时的礼节。各项活动、议程结束后，应安排好送行，提前通知司机到餐厅门口，等候领导。在领导上车前，握手送行，上车后，挥手告别，祝来查、来访人员一路顺风。还要注意必须等来查、来访人员乘坐的车辆启动后再离开。

整个接待活动结束后，接待人员要对本次活动进行认真全面的总结，看看哪些方面是领导最满意的，哪些方面还存在一些问题或不足，好的方面要继续发扬，不足之处注意弥补改进。要通过总结不断提高接待质量和效率，使今后的接待工作责任分工明确，头绪层次清楚，既让客人满意，又能降低

接待成本。一个单位能不能给来访领导留下良好的印象，除了这个单位的硬件设施之外，接待人员的素质也是一个重要因素。这就要求接待人员要十分注意接待礼仪，在接待时要衣着整洁得体，言谈热情文雅，举止庄重大方，注意把握分寸，掌握尺度，做到朴实、真诚、热情，使来访领导有“宾至如归”的感觉。同时，工作人员要注意平时的学习积累，了解掌握各方面的知识，特别是对本单位、本地区的情况要了如指掌，以便更好地做好接待工作。

作为一名党政办公室工作人员，应增强公务接待意识，掌握公务接待知识，提高公务接待修养，认识自身接待方面存在的不足，针对不足与问题加以完善，不断提高我们的服务水平和服务质量。通过这段时间的顶岗学习，让我更深刻地了解了接待工作的性质与意义，让我认识到接待工作无小事，在公务接待中，我们应注意处理好每一个细小环节、做好每一件细小琐事，切实在“精”、“细”字上多下功夫，不断增强公务接待效果。

公务接待工作总结心得篇四

一、接待原则

公务接待应本着合理、节约、从俭的原则，既热情接待，又从紧控制费用开支，厉行节约，坚决制止用公款大吃大喝，挥霍浪费的不良行为。

二、接待范围

- 1、上级领导及有关主管部门来局检查指导工作需要接待的；
- 2、市、区相关职能部门或来局协调办理公务需要接待的；
- 4、与市、区相关部门协调工作需要接待的；

- 5、组织召开大型综合会议、现场会等活动需要接待的；
- 6、上级机关及领导交办的接待接待工作。

三、接待程序

- 1、因协调或办理综合性公务活动需要接待的，由办公室报请局领导批准后，确定接待标准，选择物美价廉质优的场所办理就餐、住宿或会务接待。
- 2、各科室、中心、中队因办理对口业务工作需要接待的，先报请分管领导批准同意后，按标准进行接待，并报办公室备案。
- 3、上级或领导交办的接待工作任务，由承办单位按规定和标准组织完成。
- 4、同时接待多方来客的，原则上安排统一就餐，有少数民族的，根据需要另行安排。
- 5、公务接待原则上使用公务卡支付，不能使用公务卡的使用现金支付。
- 6、未经领导批准或未按程序办理的接待，其接待费用不予报销。

四、接待要求

- 1、实行总额限制。根据需要，由财务科定期或适时通报接待费用支出情况，及时控制或减少接待，确保全年接待费用不超过年度预算的接待费总额。
- 2、实行陪同限员。因工作需要进行接待，原则上实行对口陪同，尽量减少陪客，控制陪同人员数量。

3、实行限酒接待。凡公务接待和各种会议，中午一律不准喝酒；晚餐需要喝酒的，主要以散装白酒为主，少喝瓶装酒，严格控制高档酒。

4、实行报销会审。接待费由分管局领导审核，局长审批报销。报销公务接待费必须经报人、证明人、审核人三者齐全，证明人对接待支出是否真实进行审核，审核人对人是否超范围或超标准接待进行审核。财会人员对发票是否合法、附件是否齐全等进行审核，对不合法票据拒绝受理。

公务接待工作总结心得篇五

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的实习员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检

查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四、前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，

努力工作！

公务接待工作总结心得篇六

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年的工作做一个总结。

接待是一项细致而重要的公关工作。一个组织或单位在他人心中第一印象的好坏，往往看初次接待工作是否做的细致到位。

准备了四天的xx集团接待工作已经结束，由于其中变数太多，加之初次面对如此重要的接待任务，很多方面都考虑不周，缺乏突发事件的应对能力，因此，很有必要对这次活动做一个总结，以便在以后的接待事务中，吸取教训，使我们准备的更周到，做的更好。

首先，我们应该拟定整体接待方案，列出方案的主要几大部分。其中包括：访问目的、来访人员名单、接待人员名单、日程安排、会议及访问参观具体内容、其他相关事宜及联系人联系方式、两地近期天气情况等。

第二，对整体方案各环节的每个细节做详细描述和分工，整理成文发给每位工作人员，使他们做到心中有数，各负其责。每人对于自己管辖和负责的事项从开始准备到最后结束都要全程跟进，不得疏忽。无论是接站时车上预备的应急药品和矿泉水，还是引导入住时的鲜花和欢迎辞，我们要从这些细节上让客人感受到我们的热情和细心。

第三，要做到团队之间相互帮助，与其他相关单位和部门密切合作。没有完美的个人，只有完美的团队。一个人的思想和力量是有限的，团队之间各成员应积极主动互相配合，随时保持联络，出现问题及时想办法解决，不应相互埋怨，推

卸责任。同时，还要注意加强跟其他相关单位和部门的联系和沟通，希望得到他们的协助和配合，完善我们的接待工作。

第四，物品的购买和接待宣传材料的设计应先征集大家的意见，确定好样式和内容之后再去购置和制作，同时要注意在保证整体效果的前提下节约成本，减少开支。

第五，接待过程中如果遇到突发事件和紧急情况，不要慌张，尽量不要擅自处理，应及时向领导反应，征求意见，妥善解决。

通过这次接待活动，使我了解了更多接待礼仪，提高了自身的综合素质，让我充分认识到沟通与合作的重要性，为今后的接待工作积累了宝贵的经验。

公务接待工作总结心得篇七

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x年至今，酒店今年的接待工作已告一段落。

x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。

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。

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”。

在x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！

在x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。

公务接待工作总结心得篇八

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xx年至今，酒店今年的接待工作已告一段落。

一、培训工作

xx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xx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xx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。