

# 接待工作总结个人 接待工作总结(优秀8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 接待工作总结个人 接待工作总结篇一

大家下午好!首先我代表\_\_厂信访工作小组全体成员，对公司领导一行在百忙中前来调研、指导我厂信访工作再次表示热烈的欢迎和衷心的感谢!下面就我厂信访维稳工作的开展情况做以简要汇报，不妥之处，敬请各位领导和同志们批评指正。

### 一、\_\_信访工作的基本情况

\_\_大局的和谐稳定，为我厂各项工作的顺利开展打下坚实的基础。

### 二、加强信访组织建设，牢固夯实信访基础

1、加强了信访工作领导责任，强化了信访工作措施。为了更好的开展信访工作，\_\_厂专门成立了以厂领导牵头的信访工作领导小组，下设了信访工作办公室，将信访工作列入到重要工作日程中去。同时利用工作例会等形式开展有关信访工作的研究，提出了加强和改进工作的方案，建立健全了信访工作制度。各车间、科室也安排专人负责信访接待工作，并要求及时、准确、全面、有效地报送信访信息，特别是对涉及可能引发群体性事件的苗头性、倾向性问题的信息，必须按规定及时报告并提前做好工作。凡因迟报、漏报、瞒报造

成后果的，追究领导和当事人责任。

2、完善了信访制度，建立了信访长效机制。为切实把职工群众反映的问题解决在萌芽状态，厂信访领导班子在广泛征求各方面意见的基础上，结合省、市政府和公司出台的相关信访工作要求，出台了\_\_厂关于进一步加强信访工作的相关文件。使我厂信访工作逐步走向经常化、制度化、规范化轨道，同时进一步加强了信访问题的排查力度，及时掌握信访动态。

### 三、提升服务意识，解决职工疑问

以改善职工生产、生活条件为出发点，及时解决了职工生产、生活等各方面存在的问题。对于职工亲自上门咨询的问题，做到了及时应答回复。今年以来，厂信访办接受多起信访工作，均能给予职工较为圆满的答复，确实为职工的工作、生活解决了难题，提供了帮助。

2、畅通了信访渠道，及时解决了存在的问题。作为解决职工切身疑问的信访部门，疏通信访渠道是保证及时解决职工疑问的前提条件。对此，\_\_厂通过严格落实公司信访接待制度，疏通了职工信访渠道。同时通过建立和完善信访信息预警机制等方式，及时准确地掌握员工意愿，并通过在各车间、科室设立专(兼)职信访信息员，对有可能引发职工信访的问题及时准确向厂信访办上报，为领导班子的决策提供可靠依据，确保\_\_各项工作的稳定顺利开展。

### 四、存在的问题和不足

当前，随着国家、社会、企业的不断发展，政府、公司的相关政策规定也在不断完善改进。然而部分职工因缺乏对这方面的学习和关注，思想仍旧停留在过去的规定制度中，来访的问题涉及政策规定的完善变更。对于此类问题，信访办公室成员有时要先通过查询文件等方式做出确定，再向来访职工做出解答回复。信访工作人员与时俱进的思想认识不够，

缺乏主动学习意识，对国家、公司的政策规定等学习程度不够深入，个别问题存有不是很清楚的现象，今后需要加强学习提升。

## 五、今后的工作思路

1、完善信访工作的网络建设。要在原有组织机构的基础上，加强

对基层信访干部队伍建设，在各车间、科室、班组中成立信访组织机构和信访信息平台，配备更多兼职信访维稳工作人员。形成一个从纵向到横向的信访信息网络，做到职工有疑问层层有人接待解释，职工有困难级级有人办理关注的新局面。

2、畅通和拓展信访渠道，合理解决群众的信访问题。要进一步端正思想，转变观念，正确对待来访的职工群众，把其作为对职工工作、生活、思想现状的调研，认真梳理总结，积极拓展信访渠道。同时要不断向群众靠近，做到想群众所想，帮群众所需，切实有效地解决来访者所反映的问题。并要加强信访工作者之间的交流和合作，不断积累工作经验，不断探寻解决信访问题的新思路。

3、增强政治素养，不断提升信访工作人员的自身素质。在新形势下，对信访工作人员来说，不论是政治素质还是业务素质都应该有更高的要求。信访人员和信访对象的联系最密切、直接的，信访干部的能力和素质高低都直接关系到信访工作的质量。因此，加强信访工作人员对各项政治路线、方针政策、业务素质的学习，是决定今后信访工作是否更上一个台阶的重要因素。

各位领导，同志们：过去一年中，虽然我厂信访维稳工作取得了一定的成绩，但是我们深知很多方面仍需要加强、完善、改进。我们会严格按照公司整体工作要求，时刻以公司、厂

的发展大局为中心，在今后的工作中努力建立健全信访工作机制、完善信访工作网络、拓展畅通信访渠道、提升信访工作服务能力，努力做好信访维稳工作，为职工群众服务，为党的十八大献礼，为公司、厂的稳定繁荣发展努力奋斗。

## 接待工作总结个人 接待工作总结篇二

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。

## 接待工作总结个人 接待工作总结篇三

一、节俭高效，各负其责 本着“节俭、高效办会”的原则，为切实做好\*\*\*论证会的会议服务工作，我司仅提前 5 天成立了会议筹备工作领导小组，统筹协调有关会务工作。筹备工作领导小组成立以后，结合本次会议特点，在筹备小组下设了综合协调、秘书、会务、宣传报道和安全保卫 5 个工作组，明确划分了各小组工作任务，提出了具体的工作要求，确定了工作时限。各工作组又将分工的各项任务再次细化，使名单汇总、住宿安排、就餐安排、陪同团安排、领导协调、招待会、注册签到、车辆保障、车辆调度、卫生防疫、宾馆联络、票务服务等任务都落实到人，人人各负其责，相互衔接，相互帮助，在筹备人员的一致努力下，各项工作环环相扣，井然有序，确保了本次会议得以顺利召开。

二、群策群力，大胆创新 本次会务接待工作由\*\*\*\*同志亲自挂帅，精心组织，全面指挥。会务组所有工作人员心往一起想、劲往一处使，团结协作，敢打敢拼。大家分工不分家，在做好各自工作的同时，遇到会务组的重要任务、大型活动时，大家都是齐心协力，一齐上阵，基本上接待地点的每一

个场所，都留下了每个筹备人员忙碌的身影。应该说，会务组任务的圆满完成，是所有筹备人员顽强拼搏、共同努力的结果。

本次会议接待期间，会务组针对具体实际大胆创新、开拓思路，积极尝试会务接待工作的新做法、新思路，取得了很好的效果。例如，由于本次会议参会人员有市级及外省来的领导和专家，会议组为此组建了5个迎接小组到\*\*\*高速公路\*\*\*迎接，每个小组落实一名接待专员和一部接待车辆，同时带有接待参会人员的指示牌。

三、主要做法 各工作组分别按接待方案的要求各自分工，在经过大家的共同协商和反复推敲，确保万无一失后方组织实施。

1. 综合协调组，自接到会议通知后，立即召集相关人员召开会议，为切实做好会务接待工作，加班加点对各工作组的方案进行了修改，确保万无一失后方组织实施。

2. 秘书组，根据召开会议的要求，马上进行了会议所需汇报材料的收集工作，经过5余天的加班加点、昼夜工作和专人跟踪落实，确保了会议上汇报材料的详实无误；在准备汇报材料的同时，拟定筹备工作方案、《会议服务指南》编制、拟定欢迎辞等会议室的各项筹备工作，确保了本次会议的顺利召开；同时还负责了会场的全过程录音、录像和拍照，做好了会议的后勤服务工作。

3. 会务组，自会务组成立开始，一是马上进行了来宾名单和行程的汇总收集工作，经过1天的加班加点、昼夜工作和专人跟踪落实，确保了40余名重要来宾及团组名单和行程的详实无误；二是在做好名单汇总的同时，在会前提前对彭水县摩围山风景区的房间类型和数量进行了落实，同时根据来宾名单的随时变化不断进行调整，有效地进行了安排与部署；三是来宾的注册签到，落实专人在风景区接口处负责参

会代表和工作人员的报到、接待工作，发放房间号牌。四是整个会场的布路，会场会标的制作、张挂，座位牌的制作 摆放，策划、营造宾馆、会场周围的氛围，会场服务(茶水供应，每 5 分钟加一次开水)，落实会议室地点及食宿安排，做好了会议后勤保障工作；五是纪念品的送出，由各县外来宾的驾驶员代为领取，方便了来宾，节约了时间；六是会议结束后，指定了专人对开销费用进行统结。各相关负责人对所使用设备、剩余物质、可重复使用物质进行了收回入库并登记。经过这些统筹安排，会务组为领导和专家在会议期间提供了切实的保障和周到的服务。4. 宣传报道组，为切实做好宣传报道工作，一是\*\*\*\*借调了 1 名经验丰富的工作人员，来指导我司工作人员制作 ppt 汇报材料；二是积极主动地联系电视台，报社记者，及时报道会议新闻；三是做好了会场所需仪器设备的安装和调试工作，确保了会议顺利召开并取得了圆满成功。5. 安全保卫组，包括会议车辆调度和安全保卫工作，车辆调度工作，根据每天的活动情况和会务组的需求统筹安排，整体协调，并向\*\*\*借调了四部车辆由我司统筹安排，为运输物质、车辆引道、油料保障、会务其他用车提供了有力的保障。安全保卫工作，负责领导、专家住地和会场秩序维护和安全保卫工作，确保了本次会议无安全事故或险情发生。安全保卫组圆满地完成了筹备工作领导小组安排的各项 工作。

#### 四、经验与教训 （一）归纳起来，有如下的经验值得传承

1. 及早策划，明确要求、精心准备 秘书组对会务工作进行了全面的策划和准备，分工负责，全力以赴，环环相扣，精诚协作的总要求，统一了思想，协调了步调，所有成员都以竭诚提供服务为己任。

2. 抓住重点，强化执行 会务组把行程安排做为一个重要的环节，在一开始就予以高度重视。会务组指派专人，主动联系领导和专家，克服困难（有的专家一时定不下自己的行程，会务组人员耐心予以关注），对会议的如期召开做出了自己

的努力。

3. 借助酒店优势，及时分发资料 对于会议布路过程中，需要分发给每个房间的水果、香烟，会务组通过酒店服务员及时送到位。既节省了人力，也可避免某些不必要的困难和对专家造成的干扰。

## （二）本次会务工作值得吸取的教训如下

1. 及时做好技术工作向会务工作的转变 一是，要转变思想，深刻认识会务工作的重要性；二是，技术工作决不能拖累会务，要保证在参会领导和专家签到前提供正式接待指南。三是，要群策群力。本次会务工作过程中，发现有某些同志，会务组安排他去协助会务，他却找借口加以拒绝，并错误地认为会务不是技术人员该作的事，这种事不关己高高挂起的思想态度必须严厉予以批评。

2. 一定要高度重视会议接待指南的编制 本次会务工作，最不能容忍的错误就是会议指南中出现了陪同人员的职务错误，以及风景区地图较小而不方便领导和专家的查看。希望大家以此为反面典型，以精益求精的态度，始终注重细节，在下一步工作或类似的会务工作中认真加以吸取。

3. 强调分工负责，避免政出多门 做任何事情，首先要强调分工，因为没有分工就不需要合作；其次，一定要强调精诚协作。做好了分工，还要强调分工负责，要给他足够的管理和决策权限，否则事情往往容易造成混乱。本次会务最大的混乱就在于制定各种预案和就餐环节，一是晚餐时间的停电事宜，因经验不足，考虑不够周全，而未制定供电预案，二是午餐时间，虽与餐饮部说明了就餐时间是12点，但未落实专人进行节点跟踪，因而上菜的不及时，导致参会人员的就餐不愉快。

4. 要多学会务知识，避免难看 本次会议，无一精通会务接待工作，在会场布路和就餐安排中，对座位牌和餐位牌的摆放还不够熟练，甚至不懂，还应加强多学习会务知识，了解职



务高低的摆放顺序，避免减少难看与不愉快。5. 酒店的选择要结合实际考察评估的情况 一是，要尽量选择硬件好、服务好、规模大的酒店；二是，要注意房间照度情况，及早做好应急预案；三是应多次督促餐厅厨房把握好就餐时间，做好就餐准备。

6. 增强员工的综合技能 本次会议最后阶段，有几个同志主动承担后勤服务工作，值得表彰。

会务接待工作总结2012年10月17日至18日，中国企业家思想俱乐部一行9人在秘书长于彦忠的带领下，莅临\*\*\*集团指导考察。本次工作的具体接待工作由公司行政人事部负责。

一、规范高效，各负其责 本着“规范、高效”的原则，为切实做好接待中国企业家思想俱乐部一行的服务工作，在集团公司领导的精心部署下，行政人事部提前数天成立了会务筹备工作小组，统筹协调有关接待服务工作。筹备工作小组成立以后，结合本次会议特点，筹备小组动员行政人事部全体人员明确划分了每个人的工作任务，提出了具体的工作要求，确定了工作时限。

经过划分，住宿安排、就餐安排、会议安排、旅游参观安排、车辆保障、车辆调度、等任务都落实到人，人人各负其责，相互衔接，相互帮助，在筹备人员的一致努力下，各项工作环环相扣，井然有序，确保了本次会议得以顺利圆满完成。

二、群策群力，精心安排 本次会务接待工作在领导的精心部署下，由总裁助理亲自挂帅，精心组织，全面指挥。

会务组所有工作人员心往一起想、劲往一处使，团结协作，敢打敢拼。大家分工不分家，在做好各自工作的同时，遇到重要任务、技术问题，大家都是齐心协力，一齐上阵，在公司会议室、接待室、住宿酒店、武侯祠等场所，都留下了行政人事部人员忙碌的身影。应该说，会务组任务的圆满完成

成，是所有筹备人员共同努力的结果。

本次会议接待期间，会务组精心安排，使得会务和休闲两方面互相补充，相得益彰，取得了很好的效果。例如，在办公大厦前使用升空气球，在一楼大厅使用地排和显示屏来播放迎接标语；在公司电梯到会议室使用红地毯，凸显隆重喜庆氛围；安排观看四川的曲艺表演，参观武侯祠，让中国企业家思想俱乐部一行了解四川浓厚的文化气息。

### 三、经验与教训 （一）归纳起来，有如下的经验值得传承

- 1、得到会务接待的消息后，公司分别举行了全体员工会议和行政人事部工作会议，传达了此次会务接待的内容、重要性和具体接待任务。
- 2、行政人事部根据此次会务接待要求，整理出了责任落实到个人的会务接待流程。
- 3、根据会议安排，组织实施会场布置、酒店住宿、车辆安排等相关横幅、升空气球、地毯等具体事项，经过几天的加班加点、昼夜工作，确保了会务开始之前各项准备工作的逐步完成。
- 4、在中国企业家思想俱乐部一行 9 人的会议行程变化后，迅速作出调整，重新统筹安排时间，保证了在有效时间内各项行程的顺利实施。
- 5、精心安排，注重细节，比如在贵宾接待室合影时，各位嘉宾在台阶上站位时，可根据提前布置好的嘉宾名称依次排列站位。
- 6、负责会务接待的各位员工加班加点、精诚合作，较好的完成了各项工作。

## （二）本次会务工作值得吸取的教训如下

1、制定详细方案。提前部署筹备工作，不要临阵磨刀，留出充分的时间来筹备会议所需要的各项工作。2、提前制定《会议接待指南》，而不只是只是工作流程。制定完整的工作安排计划，会让整个会务接待工作事半功倍，不慌不乱。

3、分工要精心明确。此次会务接待工作大部分环节的工作安排没有专人负责，都是临时安排，应该将各项工作平均分配，每个环节有专人负责，责任到人，避免多人重复做一件事情，这样即可以提高工作效率，又可以保证各项工作的保质保量的完成。4、做好会务接待工作的应急预案。如此次会务接待工作中，应该提前做好应急方案，以应对会务接待流程的变化。

5、提前安排好会务接待中的休闲活动。比如去武侯祠、杜甫草堂等景点的参观，要提前安排在接待流程中，根绝对方的时间，合理安排。

6、会议中除了安排摄影外，还要安排 2 个摄像机位，一个负责整个会议流程，一个来抓拍会议中的细节。7、及时对接督查。在会议前期组织筹备中，我们根据工作情况，适时召开各工作小组碰头会和对接会。对照工作任务及工作流程，落实各组工作进展情况。协调解决工作中遇到的困难和问题。及时沟通工作情况，对第二天各项工作进行对接核查，查漏补缺，确保工作不出现任何疏漏。8、提前联系新闻媒体来现场报道采访，扩大公司知名度。9、加强会前查验。会前查验是确保会议组织服务不出差错的重要环节。

会前查验主要包括对会议现场的查验和有关工作对接情况查验。

10、及时总结建档。及时组织会务服务人员对整个会议组织服务工作进行总结。总结成功经验，分析存在的问题和不足，

不断完善会 务工作流程。同时，对会务工作文档及时收集整理立卷，为今后同类 会议提供参考借鉴。

一、注重细节，狠抓会务接待各个环节 会务接待是一项看似简单实则复杂的工作，从会前的沟 通、筹备，到不同会议不同要求的具体落实体现，都需要极 大的耐心和细心，公司承接的会议多数规格较高，参会领导 多，级别高，这就给我们的会前沟通、会场布置和会中的服 务提出了很高的要求。

作为一名接待主管，在日常的工作中，我时刻坚持用“认真，细致，严谨”这六个字要求自己，毫 不放松，用我对会务接待各个环节的关注，去换取我们每一 次的服务质量的保证以及参会领导的肯定。

二、注重学习，不断提升会务接待理论水平一年来，逾千场会议接待任务的顺利完成，为我积累了 宝贵的经验，同时，通过不断总结在千场会议接待过程中的 不足，为我更加细致的完成今后的会务接待任务，起到了很 到的提醒和促进作用。

此外，为了提升自己在会务接待方面的理论知识，更好 的带领好会务接待组这支队伍，在工作之余，我毫不放松对 自己的要求，我会通过翻阅相关书籍、上网等途径去学习会 务接待方面的礼仪知识。我还会坚持每周组织一次对会务接 待组员工的服务礼仪培训，通过培训去努力提高整个会务接 待组的整体素质。三、团结队伍，切实做好会务接待工作 在日常的工作中，我注重关心每一名会务接待组员工的 精神状态和工作面貌，发现员工有精神不佳的状况，会及时 进行沟通，了解他们的思想状况，帮助他们调节好自身的工 作状态，避免将负面的情绪带到会务接待的工作中去。

此外，我还要求每一名员工要不断总结自身工作中的不足，不断学习掌握各项技能，发挥自身所长，通过合理有效的手段，调 动整个会务接待组的工作热情，共同做好会务接待工作。

新的一年即将到来，在新的一年里，我将团结带领会务接待组所有成员做好以下几方面的工作

一、加强沟通，做到会议筹备精细化

会前全面细致的沟通是做好会议筹备的重要前提，作为会务接待主管，在新的一年里，我将致力于做好会前的沟通工作，摆正心态，用心去倾听会议主办方对每一场会议的要求，并且力争将他们的要求很好的体现在会议筹备和会中服务的每一个环节中。在会议筹备方面，要多动脑筋，开拓思维，群策群力，力求在会场布置上求创新，在服务环节上求突破，为每一场会议的每一名与会人员打造一个温馨舒适的与会环境。

二、加强学习、做到服务水准精细化

在会议服务方面，我要积极开展相关的培训，并且在着装，仪容仪表，服务过程等各个环节进一步细化要求，坚决杜绝消极怠工，带情绪上岗，服务不规范等现象的发生。

同时，我还将督促会务接待组的员工不断加强业余时间的自我学习，通过定期开展服务技能和会务礼仪等方面的评比，去调动他们自我学习、自我提高的积极性，从而不断提高他们的理论知识和服务水平。

三、加强管理，做到工作分工精细化

在新的一年里，在人员管理方面，要进一步明确主管、领班以及接待员之间的工作任务分工，进一步强化各工种自身的职责，将会务接待的每一个环节细化分解到每一个员工身上，做到工作任务、服务质量责任到人，并建立完善的奖惩考核制度，将每名员工每次会务接待过程中的工作表现纳入考核，最大程度的调动每名员工的工作积极性和主观能动性。

会务接待是一项繁杂的、需要细致对待的工作，每一场会议接待任务的顺利完成，需要整个会务接待组全体成员的共同努力。

在新的一年里，我将和会务接待组其他同事一道，用心学习

业务知识，努力提升服务质量，用一场场会务接待任务来检验我们的工作成效，在工作中不断总结完善自身素质，将会务接待工作做的更好、更出色。

## 接待工作总结个人 接待工作总结篇四

xx年8月21日，县委、县政府召开了专题会议，讨论落实了中江县信访群众接待服务中心建设和机构设置事宜，明确了中心的机构、编制、工作经费、办公场所等，并成立了由县委副书记刘俊，县委常委、常务副县长张国际任组长，县委常委、县总工会主席彭英，县委常委、副县长孙顺斌，县委常委、政法委书记吴晓东为副组长，县级各部门负责人为成员的中心建设工作领导小组，加强了对建设工作的领导。

### 二、及时制定建设实施方案，全力推进中心建设工作

结合我县实际，及时制定了中心建设实施方案。

6、制定了相关制度，如中心工作信息通报例会制度、领导接待制度、案件协调会制度、案件督办制度、信息通报制度和考核奖惩制度。

### 三、按时投入运行，效果良好

为确保信访群众接待中心按时投入运行，我县按建设方案及时落实了办公地点，购置了办公桌椅、电脑等，搭好了硬件平台。9月初，建设、教育、法院、公安、司法、劳动、国土等部门的工作人员正式入驻中心，开始办公。截止目前，共接待群众来访188起501人次，乡镇和县级单位主要领导对群众来信来访的阅办率达到100%，运转效果良好。

我县将在完善、拓展、提升上下功夫，完善相关服务功能，创新服务方式，提高服务水平，努力将中心办成及时高效处理群众反映问题的平台。

# 接待工作总结个人 接待工作总结篇五

大家下午好!首先我代表\_\_厂信访工作小组全体成员,对公司领导一行在百忙中前来调研、指导我厂信访工作再次表示热烈的欢迎和衷心的感谢!下面就我厂信访维稳工作的开展情况做以简要汇报,不妥之处,敬请各位领导和同志们批评指正。

## 一、\_\_信访工作的基本情况

\_\_大局的和谐稳定,为我厂各项工作的顺利开展打下坚实的基础。

## 二、加强信访组织建设,牢固夯实信访基础

1、加强了信访工作领导责任,强化了信访工作措施。为了更好的开展信访工作,\_\_厂专门成立了以厂领导牵头的信访工作领导小组,下设了信访工作办公室,将信访工作列入到重要工作日程中去。同时利用工作例会等形式开展有关信访工作的研究,提出了加强和改进工作的方案,建立健全了信访工作制度。各车间、科室也安排专人负责信访接待工作,并要求及时、准确、全面、有效地报送信访信息,特别是对涉及可能引发群体性事件的苗头性、倾向性问题的信息,必须按规定及时报告并提前做好工作。凡因迟报、漏报、瞒报造成后果的,追究领导和当事人责任。

2、完善了信访制度,建立了信访长效机制。为切实把职工群众反映的问题解决在萌芽状态,厂信访领导班子在广泛征求各方面意见的基础上,结合省、市政府和公司出台的相关信访工作要求,出台了\_\_厂关于进一步加强信访工作的相关文件。使我厂信访工作逐步走向经常化、制度化、规范化轨道,同时进一步加强了信访问题的排查力度,及时掌握信访动态。

## 三、提升服务意识,解决职工疑问

以改善职工生产、生活条件为出发点，及时解决了职工生产、生活等各方面存在的问题。对于职工亲自上门咨询的问题，做到了及时应答回复。今年以来，厂信访办接受多起信访工作，均能给予职工较为圆满的答复，确实为职工的工作、生活解决了难题，提供了帮助。

2、畅通了信访渠道，及时解决了存在的问题。作为解决职工切身疑问的信访部门，疏通信访渠道是保证及时解决职工疑问的前提条件。对此，\_\_厂通过严格落实公司信访接待制度，疏通了职工信访渠道。同时通过建立和完善信访信息预警机制等方式，及时准确地掌握员工意愿，并通过在各车间、科室设立专(兼)职信访信息员，对有可能引发职工信访的问题及时准确向厂信访办上报，为领导班子的决策提供可靠依据，确保\_\_各项工作的稳定顺利开展。

#### 四、存在的问题和不足

当前，随着国家、社会、企业的不断发展，政府、公司的相关政策规定也在不断完善改进。然而部分职工因缺乏对这方面的学习和关注，思想仍旧停留在过去的规定制度中，来访的问题涉及政策规定的完善变更。对于此类问题，信访办公室成员有时要先通过查询文件等方式做出确定，再向来访职工做出解答回复。信访工作人员与时俱进的思想认识不够，缺乏主动学习意识，对国家、公司的政策规定等学习程度不够深入，个别问题存有不是很清楚的现象，今后需要加强学习提升。

#### 五、今后的工作思路

1、完善信访工作的网络建设。要在原有组织机构的基础上，加强

对基层信访干部队伍建设，在各车间、科室、班组中成立信访组织机构和信访信息平台，配备更多兼职信访维稳工作



人员。形成一个从纵向到横向的信访信息网络，做到职工有疑问层层有人接待解释，职工有困难级级有人办理关注的新局面。

2、畅通和拓展信访渠道，合理解决群众的信访问题。要进一步端正思想，转变观念，正确对待来访的职工群众，把其作为对职工工作、生活、思想现状的调研，认真梳理总结，积极拓展信访渠道。同时要不断向群众靠近，做到想群众所想，帮群众所需，切实有效地解决来访者所反映的问题。并要加强信访工作者之间的交流和合作，不断积累工作经验，不断探寻解决信访问题的新思路。

3、增强政治素养，不断提升信访工作人员的自身素质。在新形势下，对信访工作人员来说，不论是政治素质还是业务素质都应该有更高的要求。信访人员和信访对象的联系最密切、直接的，信访干部的能力和素质高低都直接关系到信访工作的质量。因此，加强信访工作人员对各项政治路线、方针政策、业务素质的学习，是决定今后信访工作是否更上一个台阶的重要因素。

各位领导，同志们：过去一年中，虽然我厂信访维稳工作取得了一定的成绩，但是我们深知很多方面仍需要加强、完善、改进。我们会严格按照公司整体工作要求，时刻以公司、厂的发展大局为中心，在今后的工作中努力建立健全信访工作机制、完善信访工作网络、拓展畅通信访渠道、提升信访工作服务能力，努力做好信访维稳工作，为职工群众服务，为党的十八大献礼，为公司、厂的稳定繁荣发展努力奋斗。

## **接待工作总结个人 接待工作总结篇六**

由于今年医院的病人流量较大，现在我院又搬迁进新的门诊大楼，门诊患者剧增，许多患者对就医环境，就医流程不清楚，所以来接待处咨询和投诉的患者也相应增加了许多，使得接待处的工作量大增。

我处始终坚持应用“先处理心情，后处理事情，态度要和蔼，立场要坚定”的处理原则，以亲切友好的语言及行动安抚患者的情绪，加强沟通，化解矛盾，涉及医疗要有书面材料，并及时交给相关科室，及时解决，对待每一宗投诉都有回复，并将每一宗投诉做深入细致的分析，动之以情，晓之以理，把矛盾解决在萌芽状态，杜绝了再次投诉事件的发生；再次，站在患者的角度，兼顾医院的利益，寻找处理问题的平衡点，尽最大可能解决患者的实际问题，提升患者满意度。

目前，医患关系非常紧张，门诊患者的剧增，医生过于忙碌，难免有解释不到位的地方，导致患者产生误解。我处在接到患者的投诉意见，细心指导患者填写书面材料，并第一时间整理归类，尽快递交给有关科室，督促相关部门尽快解决患者的问题，为患者在和各个科室的沟通上建立了一个沟通的渠道，为医院解决了一个又一个繁琐的问题，树立了良好的口碑。在今年的投诉处理中，无患者投诉我处，我处投诉满意率已达90%以上。

20xx年1月到10月，我处接到来访数1257人次，来电投诉数36次，数20xx多次；共处理医院纠纷，投诉案例共计\*\*\*例，较20xx年度有所降低。其中因医疗质量问题投诉的为\*\*\*例，例如（案例）；精神文明问题投诉的为\*\*\*例，例如（案例）；医院管理方面的问题投诉为\*\*\*例，例如（案例）；因沟通问题引起的纠纷投诉为\*\*\*例，例如（案例）；责任心问题引起的投诉为\*\*\*例，例如（案例）；医疗服务问题的投诉为\*\*\*例，例如（案例）；医疗费用问题投诉\*\*\*例，例如（案例）；其他问题\*\*\*例，例如（案例）。

处理情况：\*\*\*例案例中除了\*\*\*\*\*。其余\*\*\*例案例均通过沟通、解释、商议达成共识，顺利解决。

## 接待工作总结个人 接待工作总结篇七

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的这一年

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，现对今年的工作做一个总结。

我从事会议接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

### 1. 外部会议接待

参与接待了山东联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

### 2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

### 3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在摆台比赛活动中获得第一名；在游龙戏珠活动中

荣获二等奖，目前正在积极筹备今年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。
4. 加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

今年即将过去，充满挑战和机遇的明年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

## 接待工作总结个人 接待工作总结篇八

一、前台接待方面。

20xx年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

## 二、会议接待方面。

### 1. 外部会议接待

参与接待了山东联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

### 2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

### 3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

## 三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

## 四、综合事务工作。

20xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查

询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

## 五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名；山东联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

## 六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

## 七、20xx年工作计划

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。