

最新洗车店接待工作总结 旅游接待工作总结(实用10篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

洗车店接待工作总结 旅游接待工作总结篇一

232架次，比上年同期减少9个架次。

2月13日至2月19日，平均床位出租率为69.86%（含宾馆酒店、招待所），其中星级宾馆酒店的平均床位出租率为68.94%，非星级为71.11%。

1、领导重视，准备充分。

国家、省、市领导对旅游发展非常关心，对春节黄金周旅游接待工作给予高度重视。2月4日至5日，全国假日办主任、国家旅游局局长邵琪伟由云南省旅游局局长喻顶成陪同亲自到检查黄金周旅游接待工作。区委、区政府的高度重视，假日协调领导小组各成员单位通力协作，在春节黄金周前做了大量细致有效的准备工作，为圆满完成春节黄金周旅游接待工作打下了坚实的基础。

2、精品旅游建设成效初步显现。

春节黄金周期间，系列团、品质团及海外游客大幅攀升，形成高星级酒店比较火爆，高入住率持续时间长，表明品质旅游，精品旅游建设已经有了一定的突破。的民居客栈，因为提供的产品特色明显，在自驾车、自由行游客当中比较受欢迎，成为一个亮点。

3、旅游集散中心的地位初现端倪。

春节黄金周期间，许多游客首站到达，以为中心前往周边省市游览。春节黄金周从组团前往迪庆、大理的人数增长较多，甚至有一些游客是游览后再到西双版纳、昆明。旅游线路已初步形成以为中心向周边地州旅游辐射的现象，表明旅游集散中心的地位得到进一步巩固和加强。

4、黄金周旅游高峰时间延长。

以往黄金周旅游接待高峰主要集中在初一、初二两天，而今年游客接待高峰从黄金周第二天开始，一直延续到黄金周结束，游客人数维持在一个相对均衡的高位上。

5、旅游服务质量提升明显。

结合今年旅游服务质量提升年的工作，整个黄金周期间，我局旅游执法人员实行24小时严格监管及游客投诉处理，重点抓好旅游服务质量，基本杜绝旅游市场假冒伪劣产品和坑蒙拐骗行为。

6、节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

为丰富节日文化生活，我区举办许多活动节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

7、出门过节渐成时尚。

由于领导重视，机制健全，准备充分，给整个黄金周接待工作奠定了坚实的基础，使今年春节旅游黄金周旅游接待工作开展得扎实有效。

1、游客咨询、投诉受理。

春节黄金周期间，区旅游质量监督所在局领导的带领下，

坚持24小时值班，执法人员全员在岗，全天开通旅游咨询、投诉专线电话“5121706”、为游客提供好服务，春节黄金周期间，质监所未接到恶性的旅游投诉，仅协调一般的旅游纠纷27起，实现黄金周零投诉，树立了良好的旅游品牌和形象。

2、加强旅游市场监督检查。

为确保春节黄金周的接待工作有序进行，区旅游局在节前、节中集中力量对“黑社”、“黑车”、“黑导”进行打击，针对以往较容易出现的问题和纰漏，落实责任到单位和个人，围绕食、住、行、游、购、娱六大要素进行全面检查，特别是对景区沿线的拉客行为进行了重点整治。确保了我区旅游市场秩序。

3、及时发布旅游信息，合理引导游客游览。

黄金周期间，区旅游行政管理部门和各旅游服务单位及时向游客提供各景区游客流量信息情况，引导游客合理安排行程，让整个接待工作忙而不乱、井然有序。

4、整治景区沿线的拉客行为。

黄金周期间，区旅游局采取不间断巡逻和分片区负责的方式，在内和前往雪山沿线制止了大量的拉客行为，保证了旅游市场的正常秩序，维护了旅游的良好形象。

四、取得的成效。

1、旅游秩序良好、无重大旅游安全事故。

因为节前针对旅游接待安全工作做了周密部署，进行了大量细致有效的检查督促、排查隐患的工作，确保了今年春节黄金周期间旅游接待工作安全、有序。春节黄金周期间，全区社会稳定，没有发生一起重大旅游安全事故。

2、黄金周实现旅游零投诉。

虽然今年春节黄金周期间相对

以往黄金周游客人数更多，但由于区假日办准备充分，措施到位，没有出现游客找不到住宿的情况，也未发生黑团、黑导现象以及外地旅行社强行发团，降低标准的情况。质监所接到的游客电话多为旅游讯息咨询，例如游览路线、交通情况等，另有部分非旅游投诉方面的纠纷，例如收费高低、门票优惠情况等。整个春节黄金周期间没有发生恶性投诉和故意损害游客权益的恶劣事件，实现了旅游零投诉。

3、旅游市场秩序良好。

由于措施和预案到位，加上节前准备工作充分，在黄金周接待中，我区各单位围绕服务好游客这一宗旨，提供优质服务，使此次黄金周接待达到了“健康、安全、秩序、质量”四统一，“政府、企业、游客”三满意，全区人民度过了一个安全、平稳、祥和的旅游黄金周。

4、旅游综合接待能力和服务质量进一步提高。

黄金周期间，区假日办采取有效措施，帮助旅游企业和游客提供了大量的协调服务，相关单位坚持24小时值班和领导带班制度，各旅游企业注重服务质量和水平，保障了旅游秩序和质量，旅游综合接待能力和服务质量得到进一步提高。

1、极少数经营者哄抬物价，出现高价停车费引发投诉。

2、春节期间，许多餐馆不营业，给游客造成一定的不便，需要加强对商户进行正确引导。

3、周边停车场严重不足，建议在规划中予以体现。

总之春节黄金周在区委、区政府的领导下，在市旅游局的指导下，及区假日办各成员单位通力协作，上下联动共同努力下，黄金周旅游接待工作取得了可喜的成绩。

市区旅游局

x月

洗车店接待工作总结 旅游接待工作总结篇二

维护全县信访稳定，做好综治创建工作，是贯彻落实科学发展观，构建和谐社会，推动我县经济社会发展进程的重要举措，是事关全局，造福全县百万人民的大事。

对此，全局上下从主要领导开始，都十分重视综治创建工作，认真学习和贯彻中央五部委《关于实行社会治安综合治理责任制的若干规定》以及县委、县综治委的有关文件精神，充分认识做好综治创建工作的重要意义。

在年初，我们对信访局综治创建工作领导小组进行了调整充实，制定了信访局综治创建工作规划和综治创建工作责任制，确定主要领导为第一责任人，分管领导为直接责任人，各科室具体负责指导、协调、检查督促综治创建工作，确保将综治创建工作时时抓在手上，落实在具体工作中。

二、维护信访稳定工作的各项措施

履行好信访工作职责，就是抓好信访局综治创建工作。今年以来，我们不断强化工作措施，信访稳定工作水平在去年基础上有了新的提高。

(一)开展创建文明接待室活动。年初,我们制定了文明接待室创建工作计划,明确创建工作指导思想,明确三无、四好、五有的创建目标,并明确接待科科长为创建工作具体责任人。

在日常工作中，接待科工作同志，按照创建计划，对照目标要求，精心组织实施，耐心接待群众来访，及时接受群众投诉，热心帮助群众解决反映的问题，努力化解各类矛盾纠纷，受到广大来访群众的好评，群众满意度明显提高。

(二)加大交办会办督办工作力度。今年以来，我们进一步完善信访案件的交办、会办、督办工作制度，围绕大信访工作格局建立和完善信访工作机制，健全组织网络，规范工作秩序，信访总量与去年同期相比均有大幅回落。1-8月份全县共交办、转办信访案件410余件，会办疑难信访问题24件，重点督办72件，下发督查通报4次。特别是8月份扎实开展了信访突出问题集中处理活动，交办的重点信访问题，与县两办等单位组成三个专项督查组，对交办的重点信访问题逐一督查过堂，并编发了督查通报，县分管领导王建亚书记还专门就通报作了批示，有力地推动了各单位化解和处理重点信访问题的速度和进度。

(三)不断加强信息预警和应急处置工作。通过建立健全信息报送制度，加强不稳定因素排查，及时对信访信息进行研判分析，对其中重要信息或可能引发集访的苗头，及时以信息直报形式向县有关领导汇报，并根据领导指示及时向有关单位和部门进行电话预警或发内部传真电报，督促各有关单位和部门迅速采取针对性措施，钝化矛盾，从源头上防止矛盾激化或事态发展、蔓延，做到抓早抓小抓苗头。今年全国两会期间，在全县实行信访动态日报告及零报告制度，向各有关单位发出预警信息20余次，各有关单位高度重视，措施得力，全县实现了去京上访零登记，受到了市里的通报表彰。对出现的集访事件，我局和公安及涉及单位紧密配合，迅速启动应急预案，赶赴现场或进行中途拦截，做劝返带离和化解工作。今年以来已启动应急预案6次，成功化解了实小幼儿园教师、退役志愿兵等6起去京到省集访事件，有效压降了去京到省上访的批次和人次，收到了较好的效果。

三、扎实做好下一阶段综治创建工作

(一)做好信息排查和预警工作。只有发现得早，才能处置得好，化解得了。我们将进一步完善信息网络，坚持每周一排查制度，限度地及时发现全县面上存在的重点不稳定因素，认真研判重要信息，并及时向县有关领导和各有关单位进行信息预警，使可能发生的重大信访问题得到超前处置，超前化解。

(二)建立健全大信访工作格局。按照市里对构建大信访工作格局的要求，制定我县构建大信访工作格局的具体方案和措施，与各有关单位紧密配合，多方联动，齐抓共管，通过构建大信访工作格局，把我县信访稳定工作水平推向一个新的台阶。

(三)做好综治创建的其它各项工作。积极参加县综治创建组织的各种活动，不断加大对本部门综治创建工作的领导力度，经常性地对本部门综治创建工作落实情况进行督促检查，完善内部工作制度，加强对工作人员法制教育和道德教育，及时向县综治委汇报本部门综治创建工作的进展情况，确保综治创建工作各项目标顺利实现，为全县平安创建工作作出我们应有的贡献。

洗车店接待工作总结 旅游接待工作总结篇三

在大赛后勤组方战国主任组织下，经过精心的筹备，七月十五日下午万兴隆酒店接待工作正式展开，主要负责本次大赛裁判组及神朔铁路公司领导、参赛人员的住宿，餐饮，用车工作。

酒店接待工作小组由项程民主主任及志愿者霍杲组成，接待当日有四名志愿者参与：祁立军，刘晓英，宋高杰，王旭亮。

几天紧张忙碌的工作结束了，这次比赛不仅是对包神公司首次承办大规模赛事能力的考验，也是对每一位工作人员和志愿者工作能力及态度的考验，万兴隆酒店的入住人员最多，

人员特殊性高，工作任务量重，面对本次比赛的裁判组接待工作，需求多样，临时突发性几率又比较大，但项程民主任和志愿者的认真工作，使得本次万兴隆酒店的接待工作顺利完成。

下面我对本次接待工作做一总结：

1、接待、入住

15日至17日的接待工作持续时间长，入住酒店时间不同，早7点，晚上甚至到凌晨1点钟，由于接待人员的特殊性，及裁判员住宿方式对本次比赛的影响，房间调整成了一大难题，很多裁判员互相调整、打乱了房间编号，导致预计的房间编号混乱，造成房间数量短缺。随后项主任负责与酒店协商调配房间，志愿者负责逐一确定入住人员姓名及房号，并送去本次大赛的裁判用品及纪念品，在最短的时间处理解决的问题。

2、用车

自参赛人员、裁判到达酒店以后，随时调配车辆便成了主要工作，每天要进行车辆的使用计划，明确到时间及地点，目的是提前要求车辆到达酒店待命，但临时突变的车辆使用也会使预想的车数不能保证需求，那期间志愿者及项主任的车辆也被纳入待命车，在志愿者和项主任走不开的情况下，甚至裁判自行驾车前往比赛场地。

3、就餐

每日的就餐工作需要核对餐点，确保餐品的数量，及菜品是否合乎规定，做好裁判员和参赛选手的就餐服务，并提前制定次日用餐人数预计表，保证酒店餐点供应准确，做到不漏人，不剩余。

最后在本次比赛期间，通过接待工作我们也看到了很多不足

之处，例如

一、加强学习，坚定信念，强化岗位责任感

在日常工作中始终以“高标准”要求自己，在工作中不断加强自身的修养，展现包神人的风采。

二、讲奉献，周密安排，合理部署，努力做好接待工作

接待工作是一项艰巨而又光荣的工作，特殊而又平凡的岗位，宾馆的吃住，房间的摆设，活动的安排，车辆的安排。要做到早准备、早安排、早到位。

三、严格执行财物管理制度，厉行节约减轻接待负担

四、讲团结，重态度，高标准，高质量完成接待任务

以无理由服务的态度对台每一天接待工作，让来宾乘兴而来，满意而归。博采众长，见贤思齐，在以后的工作中，我们将更加严格要求自己，倍加努力地加强学习，积极工作，争取在自己的岗位上干出一流的成绩。

洗车店接待工作总结 旅游接待工作总结篇四

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。

洗车店接待工作总结 旅游接待工作总结篇五

（一）学院领导的高度重视：为切实做好我院20xx年新生接待工作，体现学院各级领导对新生到来的重视及关心，学院成立了迎接新生工作领导小组，院长、科长和各辅导员为新生接待工作的顺利开展提供决策、管理上的保障。

（二）人员安排：本次接新生的每个负责人都是经过精心挑选，注重实干型，责任心都比较强；另外，各项工作都明确了职责，由上而下形成了直线型的组织结构，信息传递较快，责任明确，有利于随时随地处理突发事件，同时也可以应付报名高峰期的局面。每个志愿者在开展工作之前，都先对工作流程进行了解和熟悉，做到对每个工作环节都熟悉，随时可以补充到人手不足的任何一个工作环节之中去。

（三）时间安排：实干型人员的挑选，充分适应考虑值班时间的全天性，最大限度地保证了在新生报告的各个时间段，工作现场都有人员负责各项工作，为新生的报到提供尽可能的便利。

（四）工作方式：“一条龙服务”的工作方式。每一个新生从一进入校门的那一时刻，就由我们的学生或班干部负责接待，直到办完一切手续安顿新生住进宿舍，全部过程由同一个志愿者负责，在接待新生的同时，也对学生家长提供了贴心的服。这种接待方式得到学生和家長的一致好评以及院系

领导的肯定。

尽管整个工作过程都开展得比较顺利，但同时也存在一些不足的地方，这些问题也不容忽视，在此提出并予以总结，以便有利于今后接待新生的工作的顺利开展。首先，材料登记和整理较为混乱，特别是第一天，由于报告人数较多，工作人员也不可避免地出现漏登记或登记不完整的情况，并且在后面的整理工作耗费了不少的人力和物力。其次，后勤工作不到位，在接新生之前，安排志愿者对新生宿舍进行全面的检查和清洁时候未能及时针对存在问题事先提请有关部门注意并解决，许多新生家长对宿舍有些许微词。我们将正视如上问题，以便更好地完成学院交给我系的工作。

洗车店接待工作总结 旅游接待工作总结篇六

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，为领导带给了方便，也为客户带给了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1、外部会议接待

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，以及会议室的卫生持续，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员带给更好的服务。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

会议延时状况出现;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。

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。

洗车店接待工作总结 旅游接待工作总结篇七

南京xx饭店通过20多年东西方酒店成功经验的融会创新，以敦厚的人文素养与婉约的殷殷之情，创造了盛受国际赞誉的酒店业民族品牌。

xxxx江南大饭店作为xx连锁酒店之一，在xx文化的宣染之下，传承俱显细意浓情的服务品质，让来自五湖四海的宾客体验便利与温馨，尽享商务、休闲之旅。自20xx年9月□xxxx江南大饭店入驻xx市行政中心，秉承“xx人”的细意浓情，为行政中心会议服务营造了细致完美服务的氛围。

1□20xx年，是会议中心打好基础、提升服务的一年，是紧抓管理、团结奋进的一年。通过学习和演练，从规范服务向个性化服务转变。服务员在学习的同时，还认真记录一些定期会议的台型、布置要求等。

2、合理安排，服务到位。在日常工作中，会议中心各岗位服务员基本稳定，在大型会议时，会议中心根据实际情况及时

合理的调整。如今年“两会”、经贸会等重大活动，利用xx江南大饭店的人才优势在人员配备上给予了极大的支持，充分保证重大会议的服务接待工作。

3、仪表整洁，服务热情。员工仪容仪表不仅仅是个人形象问题，更代表xx江南、代表xx品牌，更代表着xx的窗口形象。为此饭店又专门新做两套服装，特别是在学习了“行政中心物管人员行为规范”后□xx总部又为会议中心员工每人补贴化妆费，员工的仪表仪容的自我意识又得到了提高，随处可见甜甜的微笑，为市政府人员送去一束美丽的阳光。在不断的学习和服务过程，员工提高了会议服务的热情，服务员能主动询问会议服务要求，想客人所想，让客人放心满意。

4、清洁卫生，安全第一。会议中心坚持每日、每周、每月安全卫生检查。“两会”期间，为了保证与会代表的安全，防止xx事件的发生等，会议中心服务员都放弃了休息时间，一直守在会场，做到会场不脱人，保证了会场和会议设施设备的安全。

5、前方作战，后方支持。饭店总部不论从人员调配，工资结构，福利费用、采购物品均全方位给予行政中心员工优先倾斜政策。总部在每季度进行评优活动中会议中心服务组和礼仪组先后多次被评为先进班组，这在很大程度上对会议中心的会议服务予以肯定，并进行鼓励与支持，希望会议中心在酒店总部的支持下尽心尽职，为行政中心的各位领导提供更优质的会场服务。

6、接受上级督导，加强横向协作。会议中心能较好的完成会议服务工作，除了自身的努力，与行政中心管理处领导和协作单位的支持、配合是分不开的。管理处综合科李玲科长，每日要对会场的工作进行检查，高标准、严要求进行现场指导，与此同时对部门不能解决的一些问题也是热心帮助，一年来帮助会议中心解决了许多疑难问题，使会议中心各项工作更加顺畅。

7、为了做好会议服务工作，本着加强沟通，共同进步的原则，会议中心定期与各协作单位交流，共同探讨如何做好会议保障工作。通过沟通交流衔接工作更规范了，解决问题更顺畅了。特别是在这次“两会”期间，在管理处领导的协调下□xx物业帮助部门布置会场，为又好又快的做好各场次之间的转换工作起了关键的工作。

洗车店接待工作总结 旅游接待工作总结篇八

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，将其作为对职工工作、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。

洗车店接待工作总结 旅游接待工作总结篇九

xx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。

1. 外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、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、神族分公司与神族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。

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。

xx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。

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；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx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。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx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。

在这新年到来之际，回首来时的路，，作为一名刚入职的员工，在我们酒店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!

洗车店接待工作总结 旅游接待工作总结篇十

一今年工作总结

一、抓好工作重点，努力创新机制。

接待科在信访工作中起着“安”和“减震器”作用□20xx年接待各类群众信访案件起，协助县级领导接待群众来访起，化解矛盾起。同时，较好地履行了工作职责，使全县信访接待

工作得到了社会各界的一致好评和认可。信访接待、实行责任制，严格值班制度，做到信访接待、投诉受理不缺位、不空岗。

接待科每天面对的是有事相求的上访群众，是生活困难需要扶助的来访者。面对上访群众，我们认真梳理排查上访苗头，逐个研究调处方案，汇总后提出建议，及时向局领导汇报，确保了上下信息灵、情况明，使信访工作由滞后型向超前型转变；同时，在具体工作中进一步完善了领导包案、督办、信访首办、矛盾纠纷排查调处等工作机制，为建立和完善信访工作的长效机制不断探索新路子。

二、提高服务意识，加强知识储备。

在业务中，针对群众信访工作中反映的问题日益复杂、处理难度大越来越困难的特点，我们及时做到知识更新，主动向周边县区学、向网络、书本学，及时总结提高，同时还完善了《信访接待办法》规章制度，促使接待工作进一步规范化、制度化、法制化。熟悉政策，坚持原则。提高服务，促进工作。贴近群众，解决困难。群众上访是因为有心声要向党和政府倾诉，是群众相信党、相信政府的表现，作为党政信访这个大窗口中的一线窗口，直接同人民群众打交道，我们更要身体力行地践行“三个代表”，保持*员的先进性，切切实实地帮助群众解决生产生活中的实际困难”的宗旨。

二、20xx年工作计划

一、要高度重视处理初访工作。

有些越级访的案件都是由于初访解决不及时而引起的。今后，我们要求各部门及时处理群众初访问题，态度要良好，能够解决的，要立即解决，暂时解决不了的，要做好解释工作，取得群众的理解和信任，及时向领导汇报情况，以便研究制定解决措施。对提出不合理要求的，要做好说服教育工作，

并将处理情况向分管领导及时汇报。防止大规模上访事件发生。

二、加大信访法规的宣传力度，规范群众信访行为。组织一系列的活动等活动，大力宣传《信访条例》，把法制宣传教育贯穿于依法信访工作之中，使广大干部群众树立起依法信访的观念，教育群众正确行使权利，依法有序，逐级上访，反映问题。

三、加大解决问题的力度。对反映实质性问题的来信、来访、来电，只要理由充分，证据确凿，一律立案办理。同时严把结案质量关，对重点案件搞好协调、调度，加强督办，直至解决。并深入做好回访工作。

总之，通过一年的工作，接待科的工作取得了一定的成绩，但也存在着一些不足。我们将继续努力工作，积极探索解决接待的新路子，开拓创新，求真务实，把信访工作坚持不懈地抓下去，切实维护好人民群众的根本利益。