

2023年旅游消费投诉 旅游工作总结(通用5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

旅游消费投诉 旅游工作总结篇一

xx年，全域旅游工作在县委县政府的正确领导下，紧紧围绕县委县政府的中心工作和重点工程，开拓创新，扎实工作，充分发挥了法律宣传、法律服务和法律保障等方面的职能优势，为我县的全域旅游工作作出了突出贡献。

年初，就成立了县司法局全域旅游工作领导小组，由局长同志任组长，副局长同志任副组长，各股室负责人为成员。领导小组下设办公室，由同志兼任办公室主任，负责日常具体工作的安排、调度。并制定了切实可行的工作方案，确立完善的工作制度。同时，安排了专项全域旅游工作经费，保证全域旅游工作正常运转，使全域旅游工作得以扎实、深入开展。

利用“七五”普法、“法律七进”、法制宣传月、法制宣传周、法制宣传日等法治创建工作平台，大力宣传全域旅游知识，不断提升广大干部职工和人民群众的全域旅游意识。今年来，共组织干部职工进机关、进企业开展法制宣传8次，开展法律知识培训8场次，参训人员近1000人，发放普法读本、司法简报等宣传资料20xx余份。三是在法律进社区、进乡村中宣传全域旅游知识。适时组织公证员、律师、基层法律服务工作者进社区、进乡村开展法律咨询活动，在活动中大力宣传全域旅游知识。一年来，共组织开展法律咨询活动16场

次，咨询人员达1600多人次，发放《农民普法读本》、司法简报等法制宣传资料10多万份。其中，有很大一部分涉及到了全域旅游方面的法律知识。四是利用县委县政府组织开展的中心工作中进行全域旅游知识宣传。宣传国家法律法规、方针政策的同时，向广大人民群众讲解、宣传全域旅游知识，提高人民群众的全域旅游意识。一年来，干部职工大力宣传全域旅游知识，在走访中为特困户解决生产、生活中的问题达10余件次。

利用政府及其职能部门和各乡镇人民政府聘请政府法律顾问的机会，积极助推优秀律师、基层法律服务工作者进机关、进企业，与机关单位、企业签订法律顾问合同，为单位、企业提供优质高效的法律服务，从源头上保证单位、企业的重大决策和专业性较强的决策事项的科学性、正确性、合法性，减少决策失误和决策风险。避免因环境问题，而产生不必要的开支或者重复投资，切实维护单位、企业的自身利益。进一步营造全社会保护环境的浓厚氛围。

我县的人民调解工作以“调解化积案、息访保平安”人民调解专项活动为主线，在健全县、乡、村三级调解组织网络建设、完善矛盾纠纷定期排查制度的基础上，卓有成效地开展工作，在全县构筑了“大调解”工作格局。

旅游消费投诉 旅游工作总结篇二

12315消费维权联络站“五进”工作是工商部门延伸监管网络、拓展维权职能、提升维权效能、服务经济发展的战略举措。魏都工商分局在贯彻落实省、市局“五进”工作措施，推进消费维权“五进”工作和接待消费者投诉，强化消费维权投诉、联络站规范化建设过程中，发现消费维权工作主要存在投诉难、普法难、启动难、调解处理难的问题。破解这些问题，从而保证消费维权“五进”工作措施的落实，保障12315消费维权站建设和运行，成为当前12315消费维权站“五进”工作的关键。一是破解“投诉难”。

提供便利的硬件条件。二是按照“抓试点、树品牌、强示范”的工作方针，选取基层维权联络站建设较好的街镇，通过现场会交流、典型示范的形式，比差距、学经验，将好的工作经验和做法在全县推广，促进了横向维权网络布局的形成。三是在全面铺开的基础上，将已建的农村消费维权联络站的规范和完善工作纳入目标管理，责任到所、分解到人，采取逐户上门督导等方式，帮助维权联络站建立完整的工作制度、责任制度和考评制度，要求普遍建立政策法规宣传栏、消费警示栏、维权公示栏，为老百姓的依法维权提供直观的宣传平台。

二是破解“普法难”。

区内的群众和管理对象宣传工商法规，提高消费者的维权法律意识，将商品选购使用保管常识和维权途径系统地予以明示，提高消费者的维权常识。并通过宣传牌公示典型维权案例，使群众从案件中获取经验教训，预防类似事件再度发生。三是以提高维权工作人员能力为重点，做好“针对性宣传”。针对联络站维权工作人员业务不专、职责不明、运转不灵的问题，制定专门培训计划，分批次、按地域组织基层维权站工作人员的业务技能培训，定向培训联络站工作人员，促进维权站维权能力的全面提高。三是破解“启动难”。

保护消费者合法权益是全社会共同的责任，保障不足、经费限制是制约农村维权联络站运行的客观现实。营造协作维权格局，既需要工商部门充分履行维权职能，也需要全社会共同参与。为此，一是要主动向地方政府汇报，争取政府支持，促进“政府主导、部门协作、工商牵头”维权格局的形成。二是要广泛发动，引导企业参与，拓宽企业参与维权的渠道，发挥企业自身的优势。三是积极作为，深入履职，在深入调研的基础上，制定工作方案。四是破解“调处难”。

工商事业，必须把维权联络站的建设和运行纳入整个12315行政执法体系中，发挥12315行政执法体系的“相对集中受理、

分工协作办理、应急指挥调度、信息汇总分析、进行消费提示”功能，做到对市场违法违规行为获取信息快、分析研究快、判断决策快、行动出击快、查办处置快，以维权促执法，以执法保障维权效果的最大化。

一是加强上下信息协作，解决维权积案，促进社会和谐。建立县局与联络站之间的信息共享制度，对因各种原因长期未解决的维权积案，由工商部门将受理的基本信息就近分转到当事人所在地的联络站，综合运用联络站的人脉优势和工商部门的行政调解优势，共同参与调解，确保投诉无积压。

二是加强横向信息互动，强化应急处置，切实维护民生。加强联络站之间的横向协作交流，对涉及农民切身利益的种子、农药、化肥等群体性投诉，联络站在受理后，在将相关信息向工商部门备案的同时，利用分局建立的通讯平台，通知各联络站主动了解所辖区域是否存在类似情况，发现问题及时解决。三是加强逆向信息反馈，建立案件转换机制，打造“群防群治”社会监督体系。健全联络站投诉信息反馈制度，对超出自身调解职能外的案例和信息，及时向12315指挥中心反馈，通过案件转办程序转化为案件。

旅游消费投诉 旅游工作总结篇三

增加环卫、公共保洁设施：根据创建需要我局联合县民政局一起加大环卫投入力度，开展景区、宾馆环境整治，优化了旅游景区周边环境。

以环境治理为主，组织全局干部职工对环境进行大扫除，及时清理卫生死角的垃圾，严格做好除四害工作，大力除害，取得较明显的成绩，四害密度不断下降。

为做好夏季病媒生物防制工作，确保“四害”繁殖活动高峰期得到有效控制，进一步净化环境卫生，防制疾病经四害传播流行，保护广大人民群众身体健康，我们对公共场所进行

监控和防制，效果良好。

印发除四害方案，病媒生物防制活动通知。大力开展了以清除垃圾、积水等蚊蝇孳生地为重点的环境卫生突击整治工作，全面整治了环境卫生，清除了蟑螂卵和蟑迹。加强清扫、保洁管理，清理卫生死角。对所有卫生死角按区域分清责任，全面进行彻底清理。加强垃圾清运管理。认真清除垃圾、余泥渣土，垃圾收集、清运及时、环境整洁，做到无蚊、蝇孳生地，并搞好绿化美化。

按照创建要求，努力开展宣传工作，使健康知识深入人心，效果明显。一是针对长期办公人员的健康状况开展健康教育系列培训。二是加大宣传力度、开展健康教育和服务活动，利用宣传栏等形式宣传健康知识，制定了旅游局禁烟暂行办法，设立控烟员1名，对吸烟行为进行劝导。

在创建宣传工作中，我们按照创卫工作要求，大力开展宣传工作。充分利用电子显示屏、宣传专栏等各种宣传阵地，以创建国家卫生县城， 共建美好幸福家园为主题，在景区、宾馆、旅行社进行全方位、不间断的宣传，旅游从业人员和游客创卫意识、文明意识、卫生意识明显增强。我局的创卫工作虽然取得了一些成绩，但仍存在着不足。我局全体职工将以我县争创国家卫生县城为契机，积极开展创卫活动，加大创卫宣传力度，进一步增强全体旅游干部的创卫意识，为我县顺利通过国家卫生县城验收做出积极贡献。

旅游消费投诉 旅游工作总结篇四

20x年，*****区*****公司在*****委员会的领导下，在*****领导下，按照国家、*****标准，坚持，以创新为动力，以提高质量为核心，坚持改善服务为宗旨，认真履行职责，努力实现我司全年无重大、无重复、无重复、无重复和重复的生产安全事故，较好的完成了公司下达的各项生产任务。

20x年重点工作开展情况

1、积极开展各项宣传活动，提高企业形象

公司坚持以人为本，以质量为中心，通过多种宣传途径，提高了广大消费者的消费理念。一是利用宣传栏、宣传单发放宣传资料等形式，大力倡导科学、文明的消费理念；二是组织员工开展“节约一张纸，从身边做起”宣传教育活动，通过公司广播、电视、报纸、宣传栏等宣传途径，向广大消费者和消费者宣传节约用纸、节约用电和爱护公物的理念。通过开展各项活动，大力弘扬中华优秀企业文化，营造了良好的生产、经营环境和公司良好的社会信誉。三是加大了对节能的宣传力度，组织员工深入社区居民、学校、企业、学校等进行现场消费咨询活动，并发放节能宣传单、标语等宣传品，向广大群众宣传节能知识。

2、积极组织开展节能减排各项活动

存在问题

3、由于我司的经营模式和管理方式，在节能降耗、科学管理方面的工作做的还不够到位。

4、在节约用水方面，有许多员工对用水节电和节料节约方面缺乏足够的认识，存在浪费现象。

20x年工作计划

5、进一步加强日常节能管理，建立科学有效的管理制度，以节约为主，加强对节约用水工作的管理，做到人走灯灭。

6、加大节能宣传教育工作力度，使大家树立“以人为本”的思想，以节约为宗旨，以节约为荣，以浪费为耻，以节约为耻，以提高全员节约意识，增强我司的综合竞争实力。

7、继续加强节水节电和节水节电管理，加强对水龙头、水表的管理，减少水能的浪费现象。

旅游消费投诉 旅游工作总结篇五

20xx年，县旅游局在县委、县政府的正确领导下，在辽东市旅游局的关心和支持下，开拓创新，真抓实干，较好地完成了全年的各项工作任务。截止到12月末，全县累计接待国内外游客120万人次，同比增长20%；实现门票收入650万元，同比增长21%；完成旅游直接收入5,650万元，同比增长20%；完成旅游总收入4.7亿元，同比增长22%。归纳起来，主要在于创造性地做好以下六方面工作。

今年，辽东县旅游局坚持早策划、早准备、早行动的原则，开展了一系列宣传促销活动，取得较好效果。3月14日-18日，组织各景区参加了辽东市“春雨”大篷车旅游宣传促销活动，先后到大连、沈阳、长春、吉林四个城市召开旅游资源推介会暨新闻发布会、旅游界同仁联谊会。4月初，精心装饰两辆旅游彩车并组织方圆村和陶李村村民参加辽东市城乡互动游活动，为乡村游营造声势和氛围。4月上旬，参加成都国内旅游交易会，达成了多个旅游协作意向。5月末，又先后到北京、天津、廊坊等地开展宣传促销，占领并巩固东北旅游市场。方圆村农民艺术团在宣传活动中表演了精彩的文艺节目，成为宣传促销活动的拳头产品。鸭绿江国际旅游节和东亚国际旅游博览会成为展示我县旅游产品的重要舞台。鸭绿江旅游节上，我县旅游景区和企业踊跃参展。方圆村五味子系列产品、木缘轩雕刻工艺品、景泰蓝画受到游客和旅游界同仁的认可和欢迎。方圆村农民艺术团的演出在“相约鸭绿江·中韩舞汇”上大展风采。东亚旅游博览会上，辽东展区开放、灵活、人性化的活动设计和安排，吸引了来自世界各地参观者，共达成18个旅游合作意向。为配合宣传促销活动的开展，方圆村景区投入30多万元在沈阳、大连等地繁华地段设置各类户外广告牌100多块；在鞍山市内公共汽车上设置方圆村景区上下车提示语音；并与辽东电台联合举办《走近方圆村》

专题直播节目宣传景区资源。白露景区在中央电视台旅游卫视、辽宁卫视、吉林卫视等新闻媒体做了大量景区图片广告和相关宣传报道。《丹东日报》对我县乡村旅游工作进行了多次专题报道；“每周一景”栏目对我县各景区景点作了系列图文宣传。为展示辽东旅游产品的最新内容，旅游局于7月份精心印制了3万册辽东县旅游指南。由于各项工作准备充分，宣传促销到位，旅游氛围浓厚，游客流量呈明显上升趋势。今年以沈阳、大连为主的短线游客量大幅上扬，遍及鞍山、抚顺、长春、吉林等市的游客已成规模，成为我县旅游客源主体。

白露景区投资11万元，对游览线路中的台阶和栏杆进行加固和更新，完成山门等处绿化美化工程。方圆村景区投入30万元，移栽两株百年银杏树；投资180万元在仿古商业区建设方圆村村史馆和毛主席纪念章展览馆。投资2100万元兴建仿古新村三期工程和影视城。鸡冠山景区投资100万元，在通天沟景区铺设移动网络。目前，景区正在就暖河、通天沟、飞堤瀑三处景点开发问题与沈阳、盘锦两地开发商进行洽谈。吉林省延吉豫园汽贸公司投资1000万元开发建设豫园温泉综合项目，工程现已接近尾声。草河区山东沟温泉项目已与北京华野房地产开发公司达成合作意向。为全面促进旅游事业发展，旅游局认真组织各景区精心包装项目，并积极向省市旅游管理部门申报，争取发展基金扶持。全年共向上申报了9项旅游发展基金项目。为深化景区可持续发展，10月下旬，邀请加拿大志愿者专家到方圆村景区进行实地考察，为景区发展规划作调研。外国专家以其独特的视角，结合方圆村景区的实际，撰写了调查报告，提出了许多有益的建议和设想，为我县旅游发展提供了新的视点和思路。

随着人们生活水平的提高和旅游观念的理性化，城市游客体验乡村文化生活的需求不断增强，加之自驾车的普及，旅游消费能力大幅提高，城市游客自驾车乡村游流量呈现增长趋势。今年是国家乡村旅游年，也是新农村建设开局之年。省旅游局正式启动了旅游丰收计划，“乡村游”成为旅游热点。

年初，在旅游局和景区共同努力下，北海镇被辽东市局列为乡村旅游示范镇，方圆村村、陶李村双双被辽东市列为新农村示范村和乡村旅游示范村，全市51户乡村饭店被评为辽东市乡村旅游示范户。陶李村投资1000万元建设现代农民新村和水上乐园，开发水上漂流项目。随着乡村旅游基础设施和服务内容的健全，乡村旅游产品逐步成为辽东旅游的又一支柱品牌，来辽东体验乡村旅游的游客数量呈明显增长趋势。

为确保完成“保安全、树形象、增效益”的黄金周旅游工作目标，每个黄金周前，市政府都召开会议进行动员和部署。各景区都加强对员工的培训，对景区进行亮化、绿化、美化和固化，为游客提供一流环境和一流服务。旅游局还与各相关单位组成安全生产检查小组，多次对景区、宾馆、饭店等旅游相关单位进行安全大检查。重点检查了景区登山护栏、索道、水上设施、旅游车辆、消防设施等部位。市综合执法局、公安局、城建局、交通局、旅游局等部门对市容市貌、城市交通环境、旅游市场秩序进行了专项整治。据统计，“五一”黄金周期间，来辽东旅游的游客达5万人次，门票收入近120万元，我县还迎来了首个自驾车旅游团。10月1日，该团再次组织新团员到我县旅游观光。“十一”黄金周期间，接待游客人数达7万人次，门票收入近160万元，同比增长39.5%。各大宾馆酒店客房入住率达99%。10月3日，中央电视台1套《新闻联播》栏目对方圆村景区农业生态旅游进行了报道，使方圆村景区走进全国人民的视线。白露庙会的客流量也超过8万人次，商贸营业额达160万元，各项指标均明显好于往年，形成了较为明显的黄金周效益。

为进一步深化旅游工作，促进旅游业发展，9月16日，市旅游局与日本伸和商事株式会社签订中日旅游文化交流合作协议书。双方约定在今后的交流与合作中互相交换旅游业信息和旅游发展经验，加强旅游资源开发和旅游项目建设等方面的合作，共同进行旅游宣传促销，促进双方客源市场增长。

旅游接待档次和服务水平得到提升。4月17日，全市第一家商务酒店——凤凰商务酒店正式开业。5月16日，全市第一家星级酒店——白露国际酒店正式挂牌。10月12日，方圆村景区青年点宾馆被辽东市星评委员会评为二星级饭店，成为我县第二家星级饭店。方圆村景区庄稼院宾馆还被辽东市局推荐为辽宁省优质旅游服务餐馆和辽宁省三星级农家乐。

为填补我县旅行社市场的空白，7月3日，经省旅游局批准，辽东县第一家具有独立法人资格的旅行社——鑫海旅行社正式挂牌成立。同时，审核同意丹东金华旅行社、中国青年国际旅行社在我县设立门市部，开展旅游咨询和游客招徕业务。

7月份开始，举办了辽东县旅游知识竞赛和“魅力辽东”摄影绘画大赛。旅游知识竞赛得到社会的广泛参与，共收到答卷3000多份。10月中旬，邀请全国著名摄影家40余人到辽东各大景区开展集中采风活动，征集到优秀摄影绘画作品1000余幅。辽东县委、市政府拟于20xx年元旦举办颁奖晚会，并出版“魅力辽东”风光画册。

旅游局坚持从源头抓起，对全市旅游市场进行整顿和规范，全市旅游服务体系日趋完善。一是加强旅游从业人员的培训，提高旅游从业人员的素质和服务水平，先后组织两批景区管理人员参加了全国景区建设核心技术培训班和全省景区中高层管理人员培训班。二是加强执法队伍建设，提高旅游市场管理水平。重点治理整顿了导游员市场，打击黑导游、野导游的存在。三是加强景区经营网点的经营管理，杜绝商家欺诈游客现象的发生；四是加强旅游安全设施完善工作，多次开展安全生产大检查，保证旅游季节“无安全事故、无治安事故”；五是加强旅游从业人员队伍建设，严格管理，不断提高旅游从业人员素质，为游客提供热情文明高水平的服务，确保游客乘兴而来，满意而归，营造了良好的辽东旅游形象。