

最新办公室接待工作总结(优秀8篇)

统计是科学研究的基础，能够帮助我们验证假设和推断结论。如果您对计划生育总结有更深入的研究兴趣，可以参考以下相关的学术论文和著作。

办公室接待工作总结篇一

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、省、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。

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。

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。

办公室接待工作总结篇二

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。

20xx年以来，在县委县政府的正确领导下，在县有关部门的大力支持下，县委接待办全体干部职工认真遵守党的政治纪律，贯彻落实中央八项规定和省委省政府关于正风肃纪的若干规定，特别是认真学习《党政机关国内公务接待管理规定》和《党政机关厉行节约反对浪费条例规定》。通过学习运用到工作中，充分发挥了接待工作的服务和保障作用，为全县经济社会发展做出了新的贡献。现将20xx年县委接待办的主要工作总结如下：

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。

办公室接待工作总结篇三

职场礼仪远不是像有些人想象的仅仅着正装即可。正规社交场合，任何礼仪细节都可能成为决定胜败的关键，这绝不是危言耸听。以下是小编为大家搜集整理提供的办公室商务接待礼仪，希望对您有所帮助。欢迎阅读参考学习！

办公室商务接待礼仪

鞠躬礼仪 身体向下弯曲成30度角，头颈背一条线，目光落于体前1米处。用于迎送客人，自我介绍或交换名片时。

开门：向外开的，先敲门，把住门把手，请客人先进。向内开的，自己先进屋，侧身把住门，请客人进。

电梯：电梯内有人，按住“开”按钮，请客人先上先下。无人时，自己先进按住“开”的按钮，请客人进，下时请客人先下。

奉茶：要及时，开水宜在70度左右，7分满。

握手：无到——身到、笑到、手到、眼到、问候到；握手时间3-5秒为宜，力度适中。遵循贵宾先、长者先、主人先、女士先的顺序。

介绍礼仪：介绍他人时，掌心向上，手背向下，四指伸直并拢，拇指张开，手腕与前臂成一直线，以轴关节为轴，整个手臂略弯曲，手掌基本上抬至肩的高度，并指向被介绍的一方，面带微笑，目视被介绍的一方，同时兼顾客人。介绍自己时，右手五指伸直并拢，用手掌按自己的左胸。介绍时，应目视对方或大家，表情要亲切坦然。注意不要用大拇指指着自已，也不要用餐指指点别人。

名片礼仪：两大拇指按名片上两角，两手掌托住名片，字正向对方，身体微倾向对方，并简单寒暄“多多关照”。

同行礼节：两人行，右为尊，三人同行中为尊，四人不能并排走

保持距离：适当的距离感可以营造一种更宽容、和谐的氛围，范因民族、地域、文化、身份、关系等因素会右所区别。通常认为：

1、2米-

1、6米为社交距离;0、5米-

1、2米为私人距离;小于0、5米为亲密距离;大于

3、6米为公共距离。

鼓掌礼仪：鼓掌含有欢迎、赞许、祝贺、感谢、鼓励等语意。鼓掌时应用右手手掌拍击左手手掌心，不可用指尖轻拍左掌心。

送客：主动为客人开门。

办公室接待工作总结篇四

2023年，在市委办、市府办的指导下，我办紧紧围绕中心工作，不断提高接待能力和服务水平，完成各类接待___批次□___x多人次，其中国级领导__批、部级领导__批、厅级领导__x批，处级领导__x批、科级领导__x批、其他企事业单位__x批次。主要做法可以概括为“四个强化”：

一、强化大局理念，擦亮园区对外形象□___x园区作为国家高新科技产业园区，是__市的一张名片。如果接待工作做得到位合适，就能很好地展示__形象，推介园区特色，促成项目投资，拉动园区经济发展。因此，我们始终坚持围绕中心、服务大局的理念，把接待工作放在全局中去思考，将公务接待工作上升到服务经济社会发展、服务园区发展的高度来认识，树立“公务接待工作就是政治工作，搞好接待工作就是服务大局，接待工作也能出生产力”的观念，使思想观念紧跟形势，时时处处发挥当窗口、树形象、展风采、促发展的作用，不断提升公务接待工作水平。

二、强化服务理念，提升园区接待品位。服务是公务接待人员

“天职”。为做好服务工作，我们敢于打破思维定式，力求接待工作令人耳目一新、印象深刻。一是构建接待oa服务系统。在系统中建立企业简介库、来访单位信息库和重要贵宾信息库，定期收集和更新各类接待资料，形成接待资料库，以便接待员深入了解园区情况，提高接待水平。同时，通过接待oa系统，将接待每一项细节工作落实到人，确保每一次接待任务高效运转。二是创新探索机器人讲解模式。在不断完善、提升现有讲解员队伍的基础上，为迎接__x园区城市科普馆开馆，我们积极开展市场调研，计划在园区城市科普馆开展机器人讲解模式，以高科技手段应对新展馆带来的接待压力，凸显高新区创新驱动发展特色。三是打造高素质接待队伍通过举办园区领导班子专题讲解公务接待礼仪、邀请高校教授前来授课、“老带新”“传帮带”等方式，加强专职接待队伍的专业化能力建设，2023年共举办了__场公务接待集中培训学习。同时，通过抽调借用、充实调整等方式，为办公室储备一批熟悉园区经济社会发展情况、善沟通、会协调、能吃苦、能干事的复合型公务接待人才。

三、强化细节理念，打造特色接待文化。我们始终坚持精品意识，多渠道、多途径主动打听重要客人的起居、饮食、乘车等习惯和爱好，努力把接待工作做细做实。在安排宾客参观活动方面，我们以园区独特的生态环境□__x家高新技术企业□__x家新型研发机构集聚等为依托，尽可能多地提供具有园区特色的个性化服务，做到提前选点、踩点，至少提前__天对参观活动路线、地点、场所进行预先演习，逐项逐个检查验收，确保路线顺、行车安排、讲解到位。在安排就餐方面，我们在推介__特色菜品的基础上，提前了解来宾的基本情况，充分考虑领导和来宾的饮食习惯、饮食禁忌等，比如领导和主要来宾喜欢咸的就尽量少安排甜的，喜欢清淡的就尽量不安排麻辣的，有痛风的就尽量不安排动物内脏、豆腐、海鲜等。在安排住宿方面，事先检查房间被褥是否已更换，吊灯是否稳固，门栓是否管用，空调功能是否完好，是否需要精心布置，对花粉过敏者的房间不要安排鲜花，晚餐没有

吃好或者有阅读习惯的摆放点心水果等供夜宵充饥。在安排座谈交流方面，座谈会议室大小适中，对横标悬挂、座次排定、茶水供应、音响调试、照明安排、材料摆放等事项进行全面考虑，安排专人跟进。同时，不断加强会务工作软硬件建设，对桌垫、茶杯、纸笔等会议文具进行统一标识，提升座谈会档次。

四、强化统筹理念，科学提升接待水平。我们坚持统筹兼顾的理念，努力探索做好公务接待工作的各项规律，使公务接待工作制度化、程序化。一是编制完善接待工作手册。编制形成了__x园区接待工作手册，对接待工作流程、模块程序、接待标准、接待礼仪、接待纪律等进行严格规定。同时，我们要求接待员在每次接待任务结束后，认真全面总结相关经验和存在问题，逐步完善接待手册，不断提升接待质量和工作效率。二是完善公务接待联动机制。充分发挥管委会办公室的综合协调职能，在承办重大接待任务时，涉及安全保卫、车辆保障、住宿饮食、考察调研等诸多方面，接待前明确各职能部门的职责分工，统一策划，拟订总体接待方案，组织召开协调会，统筹各方意见，分解任务，做到“无缝对接”。一年来，在市委办、市政府办的精心指导和各部门的全力配合下，虽然我们的接待工作取得了一定成绩，但需要改进的地方还有很多。下来，我们将不断开拓进取、团结协作，内强素质、外树形象，进一步发挥窗口纽带作用，为园区和全市工作大局作出新的更大贡献！

办公室接待工作总结篇五

外单位客人到本单位来访，无论是办事、求助，还是取经、调研等，一般都是在办公室进行。在办公室里接待客人，有如下一套礼仪：

早做准备，保持办公室优雅环境

办公室平时也应保持优雅、整洁的环境。如有客人来访，则

更应保持较高水平的工作条件。

客人来访，一般是会早打招呼、早有约定的。得知客人来访消息后，应告知有关部门早做准备，把办公室收拾得干净利落。窗户要明亮，桌椅要整洁，东西要整齐有序，空气要清新。冬季要温暖，夏季要凉爽。茶水早备好，对有的客人还可备些水果。总之，办公室是领导的办公场所，是本单位的门面，反映出接待人员的精神面貌和工作作风，代表着单位形象，必须认真布置。当然，也不必豪华阔气。

如果来客较多，或客人规格较高，来访的目的又比较严肃，也可以在专门的会议室（会客室）接待。会议室（会客室）也应早做准备，以迎客人。

准备好有关材料

客人来访前的准备工作，除了接待场合（办公室或会议室、会客室）精心布置外，还有一项重要任务就是材料的准备。客人来访，是参观本单位某某部门，还是了解、考察某项工作？是商洽某方面的问题，还是研究相互合作事宜？务需心中有数。有关客人来访的目的，一般对方早已提前告知，应根据双方商定的会谈事宜，或客人的请求，让有关人员早做准备。需要什么数字、情况、资料，事先提供出来，该打印的打印，该论证的论证，该先拿出初步意见的先统一内部口径。省得客人来后现找现查，或无法表态，显得被动。

工作人员礼貌接待

客人到来，要抽调若干工作人员进行接待。接待的工作人员，有的是服务、礼仪接待，比如引导、倒茶倒水、留饭宴请的热情招待等；有的是工作需要接待，比如参加会谈、介绍情况、参与商讨等。

无论负责哪方面的工作人员，都应衣着整洁，走动轻盈，仪

态大方，待人彬彬有礼。风风火火，莽莽撞撞，衣帽不整，言谈粗俗，是对客人的不礼貌，也会使本单位大失体面。

在与客人会谈过程中，无关人员应自动退避。至于礼仪、服务人员，应定时敲门而进，倒茶续水，取换毛巾，进行热情服务；但服务不应影响主客双方会谈，要保持现场的安静。服务完毕应轻轻退出。

送客

若客人办事已毕要走，一定送别。办公室相关人员也要随之送行。

客人若自备车辆，工作人员可早些通知司机（或由客人方工作人员自行通知）。若需本单位送回，需要早做车辆安排，勿使久等。

可视情况，决定送至办公室门口或单位大门口。送别时应说些客气话：“欢迎再来。”“欢迎常联系。”“川接待不周，请多原谅”等。

办公室接待工作总结篇六

20__年1-11月，我酒店共接待了政府会议__-x次，服务满意率__%。今年，我店主要从以下几个方面入手，抓好了政府会议接待工作。

今年6月，我店聘请__-x管理公司有关专家，为酒店制定了一套详尽实用、行之有效的vip会议接待流程。对政府会议的接待信息、接待要求、房务安排、餐务安排、陪同人员安排、签单及会前准备、会中服务、会后延续服务等服务细节作了详细规定和说明。要求会议营销人员，对每一次政府会议的接待活动，绝不能敷衍，尤其对会议接待中的一些细节问题，如：欢迎横幅的内容和制作、席卡台签设计与摆放、场景布

置、音响设备准备、礼仪服务、会议停车及食宿要求等等，都应详尽注明落实，防止遗漏。

完善酒店硬件设施，是促进酒店健康发展、提高会议接待能力的前提和保证。为进一步完善酒店的服务功能，提高酒店的接待档次，自今年年初开始，“__”先后投入110多万元对酒店硬件设施进行了改造，新增了两个多功能会议室，为会议室专门配备了多媒体实物投影仪、120”电动投影幕、兼容dvd机、数码摄影机以及现代化视听系统等先进设备，同时，还实现了消防预警自动化、电视监控自动化、会议网络信息化。

在抓好硬件工程改造的同时，抓好硬件设施的维护保养是保证会议接待工作正常开展的又一重点。硬件设施的完好与否会直接影响到会议接待的质量。为此，我酒店把设施的维护保养作为对部门、对员工工作考核的一项重要内容，层层抓落实，使员工的设施保护意识明显增强，设施损坏率、破旧率大大降低，使酒店在硬件升级的同时，设施的维护保养工作也迈上了一个新台阶，从而使会议接待质量得到保证。

会议接待得成功与否，关键取决于服务质量的高低，而培训则是提升服务质量的最根本的途径。从今年3月开始，我酒店根据目前的市场形势，结合酒店实际情况，在全酒店范围内广泛开展了以“__-__”为主题的培训活动，尤其针对我店会议接待日渐增多的情况，重点加强了对员工的礼节礼貌、微笑服务、普通话等方面的`培训。

为了提高会议服务质量，我店还专门针对会议接待人员进行了系统培训。要求相关部门员工在会议接待过程中，准确了解和熟悉所接待会议的目的、内容、会期、与会人员的构成情况(如层次、数量、性别、年龄、民族、来源等);涉外会议还包括宗教信仰、风俗、习惯、忌讳、饮食起居等方面的情况，以便确定接待规格、拟订接待计划(如吃、注行、娱乐、安全方面的安排)、布置会场环境。参与会议接待的各部门、

各班组要有明确的分工，职责到人。

通过强化内部管理，__大酒店目前的硬件设施和服务质量都得到了很大的提高，“情满__，舒适家园”的理念，已化作了每一位员工的自觉行为，“__”已具备了接待高档次会议的能力。在今后的会议接待过程中，我们将严格按照会议接待程序，做好每一个环节的服务工作，为促进我市双文明建设，作出积极的努力和应有的贡献。

办公室接待工作总结篇七

20xx年以来，在县委县政府的正确领导下，在县有关部门的大力支持下，县委接待办全体干部职工认真遵守党的'政治纪律，贯彻落实中央八项规定和省委省政府关于正风肃纪的若干规定，特别是认真学习《党政机关国内公务接待管理规定》和《党政机关厉行节约反对浪费条例规定》。通过学习运用到工作中，充分发挥了接待工作的服务和保障作用，为全县经济社会发展做出了新的贡献。现将20xx年县委接待办的主要工作总结如下：

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。

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。

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。

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。

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，我们以党的十八届三中全会、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。

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**的经济社会发展再上新台阶贡献自己的一份力量。

办公室接待工作总结篇八

办公室是一个人员云集，体现职场专业性与效率的办公场所，办公室礼仪代表着一个企业的企业文化，体现着员工的精神面貌和良好的职业素质，以下是小编为您整理的办公室日常接待礼仪相关资料，欢迎阅读！

打招呼

当客人来到时，应马上放下手中的工作，并起立向来客问候致意，做自我介绍。

如果是约好的客人，可以这样说：“早上好，您是王总吧？我是李总的秘书张洋，李总正在等您。”

如果是没有约定的客人或第一次来访的客人，可以这样说：“您好！这里是总经理办公室，我是经理秘书张洋，对不起，请问您贵姓？是哪个公司的？有什么事情吗？”。明确对方身份、来访目的后，应立即通报领导。

如果客人需要等候一段时间，秘书应简要说明原因，如：“对不起，李总经理正在处理一件紧急事情，请您稍等一会儿。”然后安排好恰当的座位请客人坐下，并为其提供饮水以及一些书报杂志等，以免冷落客人。

招待一座次

秘书引导或陪同客人去面见领导时，到达接待室后应将客人引至上座的位置上。引导就座时，长沙发优于单人沙发，沙发椅优于普通椅子，较高的座椅优于较低的座椅，距离门远的为最佳的座位。

招待--奉茶

待客时，应该为客人准备如茶水、咖啡或饮料等。通常以茶待客的方式较多。因此，应掌握必要的敬茶礼仪。

（1）奉茶的方法。上茶应在主客未正式交谈前。正确的步骤是：双手端茶从客人的左后侧奉上。要将茶盘放在临近客人的茶几上，然后右手拿着茶杯的中部，左手托着杯底，杯耳应朝向客人，双手将茶递给客人同时要说“您请用茶”

（2）奉茶的顺序。上茶应讲究先后顺序，一般应为：先客后主；先女后男；先长后幼。

（3）奉茶的禁忌。尽量不要用一只手上茶，尤其不能用左手。切勿让手指碰到杯口。为客人倒的第一杯茶，通常不宜斟得过满，以杯深的2 / 3处为宜。继而把握好续水的时机，以不妨碍宾客交谈为佳，不能等到茶叶见底后再续水。

办公室接待礼仪

一、仪容仪表

1、服装：服装穿着要与之协调，以体现权威、声望和精明强干为宜，男士最适宜黑、灰、蓝三色的西服套装、领带；女士则最好穿西服套裙、连衣裙或长裙；男士不要穿印花或大方格衬衫；女士则不宜穿露、透、短的衣服；办公室不允许穿奇装异服和不雅的服饰，不要穿破、烂、脏服装，特别要注意领口、袖口卫生。鞋子应保持清洁，不穿带钉子的鞋。

2、头发：头发要经常清洗，保持清洁，做到无异味，无头皮屑，男士的头发不宜过长，前不过眉，两边不过耳，后不过肩，不剃光头；女士尽量不留披肩发，刘海不过眉毛。

3、面部：女士员工要淡妆上岗，不允许浓妆艳抹；男士不能留长胡须，胡须要经常修剪。

4、指甲：指甲要经常修剪，不宜过长；女士员工涂指甲油尽量用淡色。

5、口腔：要经常保持清洁，上班前尽量不要喝酒或吃有异味食品。

二、行为举止礼仪

员工在办公室应保持优雅的姿势和动作，要求做到：

1、站姿：两脚站直，腰背挺直，胸膛自然，颈脖伸直，不耸肩，会客及出席仪式或在领导、长辈面前不得把手叉抱在胸前。

2、坐姿：要坐端正，双腿平行放好，不得傲慢地把腿伸前或伸后，要移动椅子时，动作要轻，放好在座。

3、出入办公室：进入时，要先轻轻敲门，听到应答后再进，进入后应回手关门，动作要轻，不能粗暴；进入后，不要随意打断对方讲话或随口插话，如有急事时，先说声“对不起，打断你们谈话了”，再说自己的事情。

4、遇见领导、同事时，应点头行礼，表示问候、致意。

5、办公室不要大声喧哗，不说闲话、是非话。

三、接访、接待礼仪

1、接访礼仪：

来人时，要按照一起身、二询问、三让座、四倒水、五解答或办理、六送客六个环节来操作，态度热情，语气平和。

需引荐领导时，经报告允许后予以引荐。

领导不在时，应根据事情的轻重缓急电话报告领导。未能和领导联系上的，当日内要报告领导。

2、接电礼仪：

(1) 来电时，应在响应5声内接起。

导及个人。

3、打电话礼仪：

4、泡茶礼仪：

装茶时，用茶匙向空杯内装入茶叶，切忌用手抓茶叶，以免手气或杂味混淆茶叶的品质。请客人喝茶时，要将茶杯放在托盘上端出，并用双手端出。茶杯放在客人的右手上方。

四、办公室同事相处礼仪

1、真诚合作

同事之间属于互帮互助的关系，只有真诚合作才能共同进步。

2、同甘共苦

同事的困难，应主动问询，在力所能及事应尽量帮忙，这样会增进双方的感情，使关系更加融洽。

3、公平竞争

同事之间竞争是正常的，有助于同事成长，但记住是公平竞争，不要在背后做损人不利己的事。

4、宽以待人

同事之间相处，一时的失误是不可避免的，如出现失误，首先向对方致歉，征得对方的谅解；对双方的误解要尽快主动向对方解释说明，不可小肚鸡肠，耿耿于怀。

5、公司内与人相遇应相互问候或点头致意，与公司领导相遇应停止行进行问候或行点头礼。