# 旅行社出纳年中工作总结（精选7篇）

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2025-04-04

*小编为大家整理了旅行社出纳年中工作总结(精选7篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上...*

小编为大家整理了旅行社出纳年中工作总结(精选7篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

旅行社出纳年中工作总结(精选7篇)由整理。

第1篇：旅行社出纳终工作总结

旅行社出纳年终工作总结

旅行社出纳年终工作总结的开展能帮助出纳人员总结工作经验，及时准确完成出纳工作。旅行社出纳年终工作总结是想跟大家分享的，欢迎大家浏览。

20XX年，财务部门在公司领导的支持和帮助下，在其他部门的积极配合下，全体财务人员共同努力，以企业效益为中心，围绕公司年度经营目标和重点工作，及时准确完成财务核算工作，真实反映公司财务状况和经营成果，站在财务管理和战略管理的角度，以成本为中心、资金为纽带，为公司领导经营决策提供依据。

第一部分20XX年度财务工作总结

一、认真完成公司日常各项财务核算工作，严格遵守财务会计制度和税收法规，认真履行职责，严格按照公司有关规定程序和审批权限办理各项业务。每月按时按质完成凭证编制审核，按时编制报送财务报表，及时反映公司经营状况。实现了会计信息收集、处理和传递的及时性、准确性。

二、防范经营风险，特别是防范税务风险，促进公司稳健经营。公司财务人员按时纳税申报，及时足额交纳各项税款，定期与国税地税业务及税务代理进行沟通，认真听取对方意见和建议，确保税务工作更快速、更有效的完成。

三、积极做好汇算清缴工作。在规定的时间内向税务局报送年度企业所得税纳税申报表，及时完成汇算清缴。报送资料包括年度企业所得税纳税申报表纸质资料和电子数据。 四、规范各项财务基础工作。20XX年公司实际业务性质在会计核算上较上年有了很大的变化，财务部门根据变化对会计核算科目及成本中心做了相应调整，将班组核算进行细化设置，费用分摊也进一步细化管理，各部门的费用项目进一步明细化，成本核算水平有了很大的提高，及时为公司领导提供财务数据，针对平时会计核算和报表编制中发现的问题和不足进行了改进和完善。

五、监督控制生产成本，完善成本核算。财务部门今年进一步改进计算每个生产单元的成本，完善生产单元的计算项目，根据生产部门提供的物料清单及相关单据，将材料消耗、人工费、电费、折旧等项目分摊到每个生产单元，月底财务按生产单元、生产周期进行明细核算结转生产、销售成本，使每一生产单元的产品成本更准确，为下一年度销售定价提供数据。

六、认真做好常规性财务工作。财务部要求财务人员认真做好财务常规工作，如核算每月的物资采购入库;确认销售收款工作;审核每日费用报销、记账和票据管理工作;及时填报会计报表资料和税务申报资料;整理装订每月财务凭证等。在这最平常最繁琐的工作中，财务人员能够妥善处理各项工作，合理安排各项工作次序，及时为各项经济活动提供有力的支持和配合，满足了各部门对财务的工作要求。对日常的财务工作流程熟练掌握，能够做到有条不紊、条理清晰、账实相符。从原始发票的取得到填制凭证，从会计报表编制到凭证的装订和保存，从经济合同的归档到各种基础财务资料的收集，都实现了正规化、标准化。按照档案管理制度的要求对公司财务凭证进行整理、装订、归档，使得财务部门成为公司的信息库。

七、合理运用国家税务优惠政策，与国、地税部门沟通协调增值税及营业税附加税费的减免、纳税申报等相关事宜，使公司在20XX年及时的享受到了国家增值税及营业税附加税费减免的优惠政策。八、根据统一部署和要求，我公司会计档案保管员对需要销毁的1995年及以前年度的会计档案进行了认真的梳理，并编制会计档案销毁清册。

九、加强生产经营过程管理、控制与监督。每个季度主持并召开公司经济活动分析会，剖析公司生产经营过程中存在的问题，为公司领导的生产经营提供财务参考数据。

第二部分20XX年工作计划

一、完善财务部各工作岗位职责，明确人员各岗位的职责权限，合理分工，细化财务部各岗位的具体工作，提高人员的专业技术水平、做好成员的团结合作。

二、做好公司20XX年度财务预算的编制工作以及20XX年度财务决算。

三、继续做好会计核算及成本控制。强化班组核算，做好全年切块费用的控制使用，有效控制成本支出，降低成本，增加公司利润。

四、做好资金管理及资产管理。通过内部管理控制，合理筹措，统筹安排运用资金，加大对库存积压物资及不良资产的报废及处置力度，积极盘活存量资产。 五、强化会计管理职能，积极参与公司经营决策。合理开展各部门的费用管理，税收筹划，收支控制，为公司领导的生产经营提出合理化建议。

六、做好财务分析工作。及时利用财务数据，采用科学的分析方法，对公司的财务状况、营运能力和财务成果进行分析，客观的评价公司业绩。

七、迎接审计部门经济责任审计检查，确保检查工作不出差错。 20XX年我在旅行社财务部的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

根据公司的经营理念和现代管理方式的要求，财务工作必须是严格正规、合理合法，在公司这种良好的氛围和环境下，我们财务工作人员进行严谨踏实的工作。

反映和核算是财务工作的基本职能之一。我作为一名财务工作人员必须对公司发生的每一笔经济业务通过不同的方式、方法进行规范记录，反映在凭证、帐簿和报表中，以备随时查阅。我已经对日常工作流程熟练掌握，能做到条理清晰、帐实相符。从原始发票的取得到填制记帐凭证、从会计报表编制到凭证的装订和保存都达到正规化、标准化。做到全面、及时、准确的反映。今年我们财务部在人员减少并且从八月份开始又增加了国内康辉单位的财务核算，工作量比往年骤然增加了许多，就拿我们平时做的记账凭证来说吧。去年我平均每月做450张，今年从八月份开始，我平均每月要做850张凭证。工作量比去年增加了将近一倍。在整天忙忙碌碌中，还要经常抽出时间帮部门检查一下，还有哪些团未结，借款未还，应收账款未收回，提醒他们及时清帐。对自己所做的帐，也要经常看以防忙中出错。由于职业关系，我们财务人员经常做到肩背疼得直不起来，但是我们还是忍着疼痛坚持在自己的工作岗位上踏踏实实，认认真真地工作。

监督，是财务工作的另一项基本职能。首先是对每个部门每笔经济业务的合法性、和理性进行监督，保证企业不受不必要的经济损失。例如我在审核付款和往来单位对帐中，如稍有不慎，就有可能给我们单位造成无可挽回的损失。在实际工作中，本着客观、严谨、细致的原则，在办理会计事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，严格执行财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求进行财务报账工作。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，不予报销;对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我社会计信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。

忠于职守、作为会计人员，我忠实地执行财务法规和企业内部的各项规章制度，勤于学习，不断提高自己的职业索养与技术职能，有责任感和职业道德。本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。对待来报账的同志，能够做到一视同仁，热情服务、耐心讲解，做好会计法律法规的宣传工作。在工作过程中，不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销;对不合规的凭证，指明原因，要求改正。 随着年龄的增长和工作经验的增多，我对我个人在财务工作中的要求也在不断提高，通过会计人员继续教育培训，学习了会计基础工作规范化要求，使自身的会计业务知识和水平得到了更新和提高，能够更好地服务于现在的工作。

我公司各部门都取得了可喜的成就,作为公司出纳,我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责,。

在过去的一年里在不断改善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作：

一、日常工作：

1、与银行相关部门联系，井然有序地完成了职工工资发放工作。 2、清理客户欠费名单，并与各个相关部门通力合作，共同完成欠费的催收工作。

3、核对保险名单，与保险公司办理好交接手续，完成对我公司职工的意外伤害险的投保工作。

4、做好20xx年各种财务报表及统计报表，并及时送交相关主管部门。

二、其他工作

1、迎接公司评估，准备所需财务相关材料，及时送交办公室。 2、为迎接审计部门对我公司帐务情况的检查工作，做好前期自查自纠工作,对检查中可能出现的问题做好统计，并提交领导审阅。 3按照公司部署,做好了社会公益活动及困难职工救济工作. 在本年度工作中 1、严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。

2、及时收回公司各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行，从无坐支现金。

3、根据会计提供的依据，及时发放教工工资和其它应发放的经费。

4、坚持财务手续，严格审核算(发票上必须有经手人、验收人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的发票不付款。

第2篇：出纳工作总结,出纳工作总结

出纳工作总结,202\_出纳工作总结范文

各位读友大家好!你有你的木棉，我有我的文章，为了你的木棉，应读我的文章!若为比翼双飞鸟，定是人间有情人!若读此篇优秀文，必成天上比翼鸟!

出纳工作总结,202\_出纳工作总结范文篇1：房地产出纳工作总结

在20XX年的这一年度中，我继续担任公司的出纳一职，主要负责XXXX的出纳工作以及统计填报工作。现将这一年的工作总结如下：

一.工作方面：

(一)在出纳工作上，主要有银行结算业务、现金收付业务、保管。

1.以票据结算的方式到银行进账付款。主要支付了xxx办公室的物管费、房租、水电费、空调使用费;营销部门的广告策划费;设计费、测绘费;工程装饰费;律师顾问、税务咨询费等。中大南分方面主要支付给XXX物业管理公司以及贵阳市住房和城乡建设局。

1

2.按时依据实际发生的业务和会计凭证登记现金日记账、银行日记账。

3.根据每月银行对账单编制银行余额调节表。

4.定期或不定期进行现金盘点并编制现金盘点表。

5.各月经过余额调节后账实相符，未出现金额上的较大误差。

6.做好会计凭证的保管工作。积极配合每月审计部门的内部审查。

7.工资发放方式改革，改现金发放为发到银行卡上，采用网银转账方式发放，方便快捷且不易出错

8.为的业主开不动产销售发票，收取维修基金、水电煤气、可视对讲、房款面积差价等款项。今年共有大约17家业主来办理发票，2人购买了四个车位

9.到南明区地方税务局、南明区国家税务局办理中大公司纳税申报、发票购买相关事宜。后因为税务申报改革，先是零申报企业采用短信申报方式，后税务局开始采用联网申报。年初新版

2 发票开始使用，原手开发票统一更换为机打发票，参加了税务局组织的对于机打发票开具的相关培训。

10.从去年9月底到今年9月底为止，每周日在中大国际广场售楼部担任财务收银员，主要收取认筹会员费、商铺以及房屋的首付款。收款开具的收据、金额在每日工作结束后按时统计，并由当日值班会计、销售部负责人签字核对。期间参加过三次中大国际广场的解筹活动、一次正式开盘活动。工作结束后，所有收据、代金券以及售楼部财务室钥匙一把都已交还至会计处。

(二)对于统计填报方面：

1.数据都是据实填写，并已按时将月报、季报上报到南明区统计局、贵阳市统计局。因中融信项目还未动工、中大南分未有项目，因此每个月填报的数据基本保持不变。

2.统计局组织的培训都已参加，统计政策的变动以及报表内容的改变都已掌握。

3.遵守统计法以及统计政策的各项规定。

二.工作中存在的问题以及反思

3

(一)本职工作上基本做到了认真负责，但也出现了一些疏忽，对此我进行了深刻的自我批评与检讨。财务工作首先需要谨慎，要严格按照公司的财务规章制度办事，每付出去的一笔款项不仅需要各位领导的监督，更需要我们财务人员的谨慎，金额过大时就算手续齐全也应当再次向领导确认。但是我在这一点上确实存有失误，今后定当时刻警醒，提醒自己严格按照出纳的岗位职责和规范做事。出现的一些失误对于我来说是一次教训，也是一次成长，从中学到的东西将会使我今后的工作更加完善。

(二)需要不断加强专业学习。

1.在今年参加了会计资格证书的考试，并顺利通过。由于今年全省会计从业证书考试时间的大调整以及初级考试的报名时间错过等原因，原定于今年继续参加会计初级资格的学习调整到明年，希望通过更多的学习来加强我的工作技能。

2.同时，对于房地产行业的诸多知识我还了解得不够，身为房地产行业的一名出纳，更要立足于长远的职业发展，因此了解整个房地产行业的情况以及房地产行业的相关税法等是非常必要的。

4

(三)参加工作已经一年有余，对于出纳的工作内容已经基本掌握。财务工作很多时候都是重复性的工作内容，但出纳只是财务的初级，还有更高深的东西值得我学习。同时我也希望接触一些其他的挑战，毕竟我刚参加工作不久，需要学习的东西还很多。要专精也要博识，这样将来才能更好地为公司创造效益。

(四)在工作中团结同事，和睦相处。我参加工作时间短，各方面都缺乏经验，因此需要虚心像各位同事学习。在能力范围内，帮助同事解决遇到的问题，努力与大家创造和谐的工作氛围。篇2：企业出纳个人工作总结报告

今年，在各级领导的正确领导和州中心及各县管理部同仁的热诚关心和帮助下，通过自我学习和提高，我理论联系实际，求真务实，在思想认识上和工作能力上有了很大提高，回顾一年来的工作，我总结如下：

一、今年主要的工作情况

(一)注重自身学习，提高自身综合素质。

我深知学习是获取知识的重要方式，是一个人进步的力量源泉。一年来，我端正学习态度，把提高自身素质和加强自我学习

5 结合在一起，在学习中获取人生中所需的精神食粮。

1、以\*\*\*理论和”三个代表”重要思想为指导，深入学习实践xx同志的科学发展观和学习领悟党纪法规、廉政建设有关规定并贯彻落实在实际工作中，增强自律意识，按照”八荣八耻”要求，树立正确的社会主义荣辱观，关注各级政府政治经济工作会议，领悟会议精神，为住房公积金的发展积极的献言献策。

2、以《住房公积金管理条例》为准绳，严格按照《楚雄州住房公积金缴存、提取管理办法》和《楚雄彝族自治州住房公积金个人住房贷款办法》及相关文件之有关规定，认真学习专业知识，提升自己的业务宣传水平和办理业务的能力，熟练操作”新居住房公积金管理信息系统”，乐于和受托银行交流，便于更好地互换信息，为更加专业化的管好住房公积金、办好住房公积金业务奠定了基础。

(二)政策规章联系工作实际，恪尽职守。

工作中，我爱岗敬业，能按时按质按量完成本职工作，能够摆正自身的位置服从领导，服从安排，切实增强大局意识和服务意识。踏踏实实工作，力求精益求精。

6

1、严格按照《会计法》、《住房公积金财务管理办法》和《住房公积金会计核算办法》，严肃认真办理我县住房公积金的归集等相关业务。缴存的金额做到每户必审，每月必核，严格把关，精准入账，严防审核数据和实缴数额，按要求开具业务凭证，并时时与受托银行联系沟通，对业务办理情况进行掌控，以便发现问题，及时进行处理并及时入档;协助审核提取、偿还住房公积金的相关证明材料，防止有冒领或套取住房公积金行为的发生，并及时将凭证确认进账。

2、根据《楚雄彝族自治州住房公积金个人住房贷款办法》之规定，协助受理贷款申请人的咨询业务和资料收集工作，做好政策的宣传工作，并按时把银行的还贷数据导入系统。

3、根据出纳岗位责任要求，及时与各受托银行做好原始凭证的交割，审核并认真记录每一笔资金的往来，定期与银行对账，做到资金的日清月结。分类管理好各种收支凭证，确保原始凭证的合法、真实、准确、完整，并按时与会计交割，按时登记入账，确保账证相符、账实相符和账表相符。

4、严格执行财经纪律和各项财务制度，负责处理管理部日常的现金收支业务，遵守备用金制度;不占用、挪用公款，保管好支票和有价证券，及时核实和报销各项费用开支，做好相关账

7 务，时时接受领导及同事的监督。

5、虚心求教于楚雄州点击网络公司的计算机老师，做好住房公积金信息系统的维护工作。及时做好信息系统数据的导入、对账、结账、备份、上传和接收;并确保服务器安全，未发生过系统人为故障。

6、按时完成领导日常交办的其它事项。

(三)加强自身作风建设，严于律己。

这一年里，我严格遵守国家的法律、法规和各项规章、制度，严格遵守党员干部廉洁自律各项规定，自觉与腐败形为做斗争，有坚定的政治方向、政治立场、政治观点和高度的政治鉴别力;我洁身自好，树立了正确的权力观、地位观、利益观，不以工作上的方便谋取己利，时时以党性原则和(会计)职业道德规范衡量队自己、约束自己，加强作风建设：

1、切实转变思想作风，不患位之不尊，而患德之不崇。在思想道德方面，使自己的思想和行动更加符合客观实际，更加符合当前的国情和时代发展的要求，认真对比反思自己与”八荣八耻”要求的差距，发扬好高尚的道德风格，以最纯洁的良心支配

8 自己的道德行为。不担心地位不高，而是担心道德修养不纯。

2、切实转变学习作风，读书患不多，思义患不明。按照”八荣八耻”社会主义荣辱观，我始终把学习作为工作、生活的第一需要，不断扩充知识面，优化自身知识结构，提高思维能力和决策能力。

3、切实转变工作作风，以公共为心者，人心乐而从之。我时时把全心全意为民服务作为宗旨，扑下身子，放下架子，与群众话同心、语同情、行同步，加强亲和力。坚持原则，真抓实干;勤勉敬业，狠抓落实;崇尚科学，掌握科学方法，把握事物规律，结合本地实际以勤勉的工作作风和高度敬业的工作态度干好本职工作。

4、切实转变生活作风，薄于身而厚于民，约于身而广于世。”历览前贤国与家，成由勤俭败由奢”，我注重培养积极向上的生活情趣，做清正廉洁，艰苦奋斗的表率。从点滴入手，在个人兴趣爱好等小节问题上防微杜渐，自觉抵制各种诱惑，纯洁好自己的生活圈和社交圈，深刻认识艰苦奋斗的现实意义和历史意义，带头倡导艰苦奋斗的生活作风。

二、工作中存在的问题

9

(一)学习还不够，政策理论水平不高，有时不能很好地站在高度分析问题、解决问题;

(二)太墨守成规，不能把规章更好的结合实际，工作中缺乏一定的灵活性。

三、今后努力的方向

已过的一年中，我服从领导，服从安排，尽职尽责，勇于进取。

在新的一年里，我将：

(一)深入学习，做到勤学、精学，加强理论和专业知识的学习，逐步提高自己的理论水平和业务能力，不断进取，用科学的理论知识武装自己，用科学的发展观来分析问题、解决问题;

(二)一如继往的遵守各项规章制度，继续提高自身政治修养，强化为人民服务的宗旨意识;

(三)增强工作的预见性、创新性、有效性，用正确的人生观

10 和价值观鼓舞自己，争取更大进步。篇3：公司出纳个人工作总结范文

出纳业务是一项基础性工作，近年来，我行从完善出纳工作制度入手，建立组织，落实责任，强化培训，严格督查，认真考核，有力地加强了出纳工作的规范化管理，有效地提高了出纳工作质量。

我行的具体做法是：

一、完善制度，落实责任，为提高出纳工作质量提供制度规范保证

出纳工作是一项每天都与钞票打交道的基础性工作，同时又是一项有固定操作规程、操作技术、每天周而复始不停操作的经常性工作。这项工作的特点就是操作人员极易产生麻痹松懈情绪，不能坚持操作规程，而一旦不按操作规程操作就极易出错。

因此，要保证出纳人员能够一如既往地按固定操作规程操作，并一直保持较高的质量，必须要有完善而又严密的制度体系作保证。基于这样的认识，我行按照出纳工作的特点及运行规律，对如何通过制度规范来保证出纳工作质量的提高，并使这种较高

11 的质量能够得到一如既往地保持做了大量的工作。

一是深入调查研究，找出影响出纳工作质量的症结。

前期，我行针对出纳制度和操作规程不能一以贯之地严格执行、工作质量时好时坏的问题进行广泛深入的调查研究。

通过深入细致的调查，我们发现导致出纳工作质量起伏不定的主要原因是，对一以贯之严格执行出纳操作规程缺乏有效的激励和刚性的约束;对防范缴库现金出现差错的重点操作环节缺乏明确具体的硬性规定;对出纳工作检查督导不严、考核奖惩不力、出纳人员操作技能落后。而形成这众多原因的根本性症结就是缺乏严明的制度规范。

因为，一个人要一以贯之、周而复始地干好一项工作，除了要热爱这项工作之外，更重要的是不仅要知道这项工作如何干、干好干坏的标准、干好或干坏后会得到什么样的奖惩，并且还要知道这种规定是长期执行的，是不会以领导人的变动或个人的意志变化而改变的。而要达到这一点，就必须按照保证出纳工作质量的实际，完善各种相关的制度。

二是抓住问题症结，制定相应配套的制度和操作规程。

12

根据调查研究得出的结论，我行针对出纳工作操作规程不全面不系统的问题，对出纳工作从柜面收付款、入库保管、上缴人行(市行)大库等全过程进行制度规范，制定了《出纳操作规程》;针对没收假币缺乏严密的操作规程，容易与客户产生矛盾的问题，制定了以“五个当面”为主要内容的《没收假币操作规程》，“五个当面”即当客户的面办理现金业务、当客户的面识别真假币、当客户的面加盖“假币”戳记、当客户的面开具假币没收证明、当客户的面讲清没收的理由和道理。

针对保持出纳工作质量既缺乏有效激励，又缺乏刚性约束的问题，我行根据出纳制度和人民银行南京分行《人民币质量管理竞赛考核办法》的要求，按照多劳多得的原则，制定了出纳工作技能、效率和质量与个人经济利益挂钩的《出纳工作考核奖惩实施细则》，由于针对性地制定了一系列制度，使我行出纳工作保持稳定质量的重点环节都有了制度保证，为实现规范化、制度化管理奠定了基础。

三是狠抓责任落实，确保制度得到严格执行。

制度的应有作用能否得到有效的发挥，关键在于制度能否得到一以贯之地严格执行。而要保证制度得到严格执行，首先要把

13 执行制度的具体责任落实到实处。因此，我行对出纳、内勤主任、会计科监管人员都制定了《岗位职责履行明白书》，把每个工种、每个岗位应履行的职责及操作程序明确地落实到具体责任人，从而有效地增强了各岗位员工执行制度的自觉性和责任心，保证了各种制度能够得到一以贯之地严格执行。

二、抓好培训，增强技能，为提高出纳工作质量提供业务素质保证

出纳工作责任重大、专业性强，要提高出纳工作质量光有制度保证、出纳工作人员光有良好的愿望是不够的，还必须具备精湛的业务操作技能。因此我行在抓好员工政治素质提高和严格执行各项制度的同时，切实抓好采取多种形式对出纳人员进行业务技能培训。

一是举办出纳业务培训班。近年来，我行始终坚持每个季度都利用一个双休日举办一期出纳业务培训班，每个网点都轮流选派柜员或专职出纳员参加。培训班系统讲授出纳工作的基本要求、制度规定、操作程序;邀请人行货币发行部门的同志讲解人民币质量管理规定要求和假币的辨别知识，组织观看反假防假光盘教学片，同时组织优秀出纳员现身说法，传授工作经验。近年来，我行对全行18名专职出纳员和71名前台柜员都集中轮训了

14 一遍以上，使他们的专业知识水平得到了系统的提高。

二是正常开展岗位练兵活动。近年来，我行十分重视组织员工开展技术练兵。各营业机构每个月都要利用业余时间，组织对出纳人员进行钞票整点标准及要求的掌握程度、假币识别能力、点钞速度及准确性进行综合训练考核，并把考核成绩列入员工季度岗位绩效工资考评的内容。

三是定期对业务技能进行评级考试。从20xx年起，每年都定期对会计出纳人员的业务技能进行评级考试，以考试成绩定技能级别，与岗位工资系数挂钩，并实行“一考定一年、来年再考评”的动态调整政策。此举极大地调动了全体出纳人员苦练业务技能基本功的主动性、自觉性和持久性，有效地促进了出纳人员业务水平的不断提高。

三、抓住关键，突出重点，为提高出纳工作质量提供客观条件保证

多年的出纳工作实践使我们认识到，春节高峰期的现金收付及回笼现金的整点缴库、残破币整点缴库是影响出纳工作质量提高的重点突出问题，而要解决这些客观存在的问题，光靠出纳人员的主观努力是不够的，支行财会科还必须有针对性地创造解决

15 问题必需的条件，才能达到提高并保持出纳工作质量的预期目的。我行在抓好出纳工作日常管理的同时，从物资上、人力上向春节现金回笼高峰期倾斜，采取针对性措施解决残破币整点缴库的问题，为有效打通影响出纳工作质量的瓶颈创造了必需的客观条件。

一是加大购置机具设备的投入。

我行投入了十余万元购买自动、半自动捆钞机、防伪点钞机和伪币识别仪等，对部分现金收付量较大的营业网点配置了半自动捆钞机具，同时支行还库存了十多台点钞备用机具，一旦营业网点机器发生故障，立即进行调换;此外，春节现金回笼高峰期之前，我行还组织力量对出纳机具设备进行调试维修，保证机具设备满足现金回笼高峰期的需要，以提高出纳工作效率，防止差错发生。

二是集中人力突击整点。

我行明确凡基层上缴的完整币，在钞票整点成捆后，必须与库存现金余额核对无误后方可上缴。支行中心库对基层单位上缴的现金，必须进行抽样复点。春节现金回笼高峰期，单靠出纳与复核两个人是无法既保证时间又保证质量的。因此，每年春节期

16 间我行各个营业网点都集中人力，利用班余时间突击整点。支行中心库组织支行机关人员利用晚上突击整点，从人力上保证每年春节期间上缴人行国库现金近亿元无差错。

三是残破币以支行中心库集中整点上缴为主。

针对基层营业网点收缴残破币数量少、聚集成捆时间长、上缴标准掌握不一的问题，为了减少损伤币占压库存，提高残破币上缴的合格率，减少差错，我行要求基层单位十元以上面额的损伤纸币，可以逐张上缴，十元以下面额的损伤币，成把上缴，由中心库出纳人员集中整点。同时对支行中心库出纳人员提出严格的要求，把上缴残破币质量作为绩效工资考核的重要内容，从而有力地促进了中心库出纳人员尽心尽职做好残破币整点工作，有效地杜绝了残破损伤币解缴的差错。

各位读友大家好!你有你的木棉，我有我的文章，为了你的木棉，应读我的文章!若为比翼双飞鸟，定是人间有情人!若读此篇优秀文，必成天上比翼鸟!

17

第3篇：某出纳年中工作总结

XX出纳年中工作总结4篇

导语：出纳是按照有关规定和制度，办理本单位的现金收付、银行结算及有关账务，保管库存现金、有价证券、财务印章及有关票据等工作的总称。

XX出纳年中工作总结范文

在我担任村会计工作这段时间里，我在党委政府、村支两委会的领导下，本人刻苦钻研业务，较好地完成了上级部门下达的任务和本人分管的各项工作，经过这一年多的工作实践锻炼，我的个人工作能力得到了极大的提高，现根据会议安排，就本人在20xx年全年工作向各位汇报如下，请予评议。

一、加强学习，提高政治思想素质

在这一年里，我积极学习，并结合自身工作实际进行深刻剖析。通过各种学习，我更加坚定了自己的政治立场，那就是在任何时候，任何情况下都忠于党，忠于人民，忠于本职。同时督促自己不断加强修养，在各种诱惑面前能够把握自己，不拿原则作交易。

二、严谨、细致地搞好会计工作在财务工作中，我能够遵守职业道德，做到敬业爱岗，并认真领会和学习新的会计法，以会计法做为工作的准则，严格按照制度的规定做好会计帐薄的登记工作。会计帐薄是编制会计报表的重要依据，做好登记会计帐薄的规范是提高会计核算工作质量的重要内容。登记帐薄清晰明了，规范及时。

2.会计报表编制工作。会计报表是行政单位在日常会计核算基础上定期编制的反映财务状况和收支情况的书面文件。定期向上级部门和村支书报送反映我村财务状况的各种报表，使上级部门和支书及时了解我村资金收支运转情况，为全村工作做好基础保障。

3.会计档案的保管工作。会计凭证、会计帐薄和会计报表等会计核算资料，是记录和反映我村经济业务的重要历史资料和证据，所以非常重要。

4.预算外资金收费工作。严格按照“收支两条线”管理规定。做到所开票据填列完整，字迹清晰，不乱开，虚开发票。收取的资金不截留挪用及时上缴镇经管站专户并有据可查。

三、做好管家，严格按照财金纪律办事

对全村财务统一实行村帐镇管，村组一本帐。对我村所有发包合同统一实行竞价投标招标，对到帐资金及时解缴到镇经管站。对我村每一笔支出严格把关，发现不合理的开支敢于斗争碰硬。

四、积极参加各项中心活动，圆满完成各项中心任务

今年以来服从组织安排参加迎先村拆迁活动，拆迁工作是一项进门难、脸难看的工作，对拆迁户要耐心细致做好宣传政策工作，确保每户都能满意签上协议。同时努力完成统计站、社保、农业等各项统计上报资料任务，确保及时准确。

五、存在的不足和问题

由于我性格较散漫，工作中还存在一些问题，例如：工作效率不高，服务意识不强等问题。今后我要不断学习，进一步明确思想，提高认识，增强为民服务的意识。在工作上，更加严谨、细致，讲效率，讲质量，积极努力，出色地完成各项工作。

以上是我一年以来的工作情况汇报，如有不足，敬请批评指正。

XX出纳年中工作总结范文

时间飞逝，转眼又是一年。在这一年里，我不断的充实自己，特别是在树立正确的世界观、人生观和价值观上，有了一些新的认识。一年里，我思想积极向上，工作勤恳努力。不断学习有关工商银行的业务规章和业务知识，提高自身的业务素质，把学习到的知识运用在实际工作中去。在领导的带领下，团结互助，踏实工作，按照 “三个代表”重要思想，能够以正确的态度对待各项工作任务，保证了工作质量。

一年来，我与同事们能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好其他工作，为康居园储蓄所经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。一是千方百计拉存款，我经常利用业余时间走亲串朋动员储蓄存款，较好的完成了下达的任务。二是勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，主动加班外出收款，到金库提取黄金白银，确保各项任务的顺利完成。

储蓄出纳岗位是银行尤为重要的一个岗位，也是银行第一线、最基础的工作。因此，我深刻地体会到此岗位的重要性和责任性，就是要坚决按照岗位职责严格要求自己，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益，坚持“存款自愿、取款自由、存款有息、为储户保密“的原则，严格按照“工商银行规范化服务标准”办事。

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项工作任务，把党和国家的金融政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中能够采取积极主动，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给的各项工作任务。根据领导的指示，我也对自己有以下两点要求：一是严格规章制度，规范操作，作为一名内勤出纳，我深感自己肩上担子的分量，稍有疏忽就有可能出现差错。因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心。二是提高工作质量，尽心尽职做好柜台服务工作，耐心对待客户，及时整理好破币和散乱现金，并确保库存现金在上级核定内，通过本人和全所的共同努力，在上级领导的多次检查中，都受到了好评。

一年来，我工作的明白白白，清清白白，没有做任何不利于工作的事情，也没有做错过任何账目。我认真听从领导的指示和同事的正确建议，做好临柜服务工作，与全体职工一起，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成明年的各项目标任务作出自己应有的贡献。

在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为储蓄出纳岗位的一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。因此，我仍然会不断的努力，为工商银行事业发出一份光，一份热!为支行的壮大辉煌贡献自己全部的热情!

XX出纳年中工作总结范文

回顾这一年来的工作，我在局领导和各处室同事的支持和帮助下，很快适应了财务岗位的工作，为我局的后勤(财务)工作提供了优质的服务，并较好的完成了各项工作任务。现将个人工作总结如下：

一、爱岗敬业、坚持原则，树立良好的职业道德

爱岗敬业、坚持原则，在工作中，自己快速适应安排的工作岗位，并认真履行会计岗位职责，一丝不苟，忠于职守，尽职尽责的工作。工作上踏实肯干，服从组织安排，努力钻研业务，提高业务技能。尽管平时工作繁忙，不管怎样都能保质、保量按时完成岗位任务，主动利用会计的优势和电脑特长，给领导当好参谋，合理合法处理好一切财会业务。

二、加强政治业务学习，努力提高自身素质

加强政治业务学习，我深知作为财务工作人员，肩负的任务繁重，责任重大。为了不辜负领导的重托和大家的信任，更好的履行好职责，就必须不断的学习。因此我始终把学习放在重要位置。认真学习单位全体会议贯彻内容，自己无论是在政治思想上，还是业务水平方面，都有了较大提高。工作中，能够认真执行有关财务管理规定，履行节约、勤俭办事。

三、做好出纳等工作的承接，保证工作的顺利进行

做好出纳及其他会计工作的承接，及时登时现金及银行等明细账，保证账实、账账、账表相符。并认真学习办公室报销单据的相关会计制度，为领导审批把好第一关，对不合理的票据一律不予报销，发现问题及时向领导汇报。认真做好会计基础工作，认真审核原始凭证，保证会计凭证手续齐全、装订整洁符合要求。

四、重视日常财务收支管理工作

重视日常财务收支管理工作收支管理是一个单位财务管理工作的重中之重，为加强收支管理，对一切开支严格按财务制度办理，并做好每月的预算及预算执行情况，在经费相当吃紧的形势下，既保证办一系列正常业务活动和财务收支顺利地开展，又使各项收支的安排使用符合事业发展计划和财政政策的要求，提高资金的使用效益，达到节支的目的。

五、加强配套费核算的管理工作

套费核算的管理，认真的审核配套费的拨款进度，及时发现申请过程中存在的问题并向领导汇报。同时发挥自己在电算会计方面的特长规范配套费的电算化账务处理及核算，更好的为领导决策提供相关数据和依据。

六、做好年度预算及年终决算工作

预算及年结合我局的部门财政预算，根据我局的发展实际需要，本着\"以收定支，量入为出，保证重点，兼顾一般\"的原则，完成了部门财政预算的编制工件。使预算更加切合实际，利于操作，确保了我局各项工作的顺利完成。本年的年终决算主要是进行结清旧账，年终转账和记入新账，编制会计报表等。是一项比较复杂和繁重的工作。年终决算的数据是对我局这一年来收支活动的一个总结和评价，我们需要总结出管理中的经验，提示出存在的问题，以便改进财务管理工作，提高管理水平，也为领导的决算提供依据。

七、认真做好会计档案的整理和归档工作

对各类会计档案进行分门别类的的整理。将会计凭证、会计账簿、会计报表、配套费结报单费等分别进行了档案打印、归类、装订，并及时进行了会计档案系统的录入。

八、及时进行固定资产的报废清理工作

根据关于固定资产清查的相关规定和使用年限，对局已经申请报废的各项固定资产及时进行卡片的报废处理，并进行账务及固定资产明细账的登记工作，确保国有资产的安全完整和有次使用。

九、修订完善各项财务管理制度

针对财务管理出现的新情况、新问题和财政的新要求，对下一步\"公务卡的使用和结报\"制度作出了的规定，使我局的财务管理工作更加规范化、制度化、科学化。

十、建立健全我局工会的财务制度及电算化的账务处理

根据市总工会关于建立全市工会会计预审制度的通知，取消我局工会的手工账，建立电子账，并将工会发生的各项业务及时的进行电子账务处理。

十一、积极配合其他部门的相关工作

为配合我局跟建委成立的\"配套费清理工作小组\"关于对我局配套费进行清理的需要。积极的跟国库支付局领导联系，将我局管理的200多个配套项目，在最短的时间内将各项资料打印出来并准备好，为清理小组的工作开展作好基础准备工作。

总结这近一年来的工作，首先要谢谢各位领导和各位同事的支持和帮助，让我在融入我局的这个大家庭中，并在其中成长和进步。我知道在一些方面还存在关不足，工作中还有待改进。在新的一年中但我会将更加努力做好财务工作，发挥自己的特长，不断的鞭策自己，以勤奋务实、开拓进取的工作态度，为我局的建设和发展贡献自己的微薄之力。

XX出纳年中工作总结范文

时光荏苒，20xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

今年，是本人在参加财务工作的第二年。按说，我们每个追求进步的人，免不了会在年终岁首对自己进行一番盘点。这也是对自己的一种鞭策吧。在一年的时间里，在领导及同事们的帮助指导下，通过自身的努力，无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到进一步提高，并取得了一定的工作成绩，本人能够遵纪守法、认真学习、努力钻研、扎实工作，以勤勤恳恳、兢兢业业的态度对待本职工作，在财务岗位上发挥了应有的作用。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将xx年的工作做如下简要回顾和总结。

今年的财务会计工作总结可以分以下三个方面

一、加强财务会计工作学习，注重提升个人修养。

一是通过杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，以\*\*\*理论和“三个代表”重要思想为行动指南，积极参加政治学习，遵守劳动纪律，团结同志，热爱集体，服从分配，对后勤工作认真负责，在工作中努力求真、求实、求新。以积极热情的心态去完成园里安排的各项工作。积极参加园内各项活动，做好各项工作，积极要求进步加强政治思想和品德修养。

二是认真学习财经、廉政方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事。

三是努力钻研业务知识，积极参加相关部门组织的各种业务技能的培训，严格按照\*\*\*同志提出的“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的要求，坚持“讲学习、讲政治、讲正气”，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则;始终把增强服务意识作为一切工作的基础;始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作;四是不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

二、爱岗敬业、扎实财务会计工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

1、任劳任怨、乐于吃苦、甘于奉献。由于教育系统财务规范化整改工作，财务工作的力度和难度都有所加大。除了完成报账工作，本人还同时兼顾园里的后勤工作及其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，经常加班加点进行工作。在工作中发扬乐于吃苦、甘于奉献的精神，对待各项工作始终能够做到任劳任怨、尽职尽责。在完成报账任务的同时，兼顾后勤工作，出色地完成各项工作任务。

2、顾全大局、服从安排、团结协作。今年，根据园内的工作安排，本人从原来的记账岗位上调整到报账岗位上。在岗位变动的过程中，本人能顾全大局、服从安排，虚心向有经验的同志学习，认真探索，总结方法，增强业务知识，掌握业务技能，并能团结同志，加强协作，很快适应了新的工作岗位，熟悉了报账业务，与全员同志一起做好财务审核和监督工作。

3、坚持原则、客观公正、依法办事。一年以来，本人主要负责财务报账工作，在实际工作中，本着客观、严谨、细致的原则，在办理会计事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，严格执行财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求进行财务报账工作。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，坚决不予报销;对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我园会计信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。

4、爱岗敬业、提高效率、热情服务。在财务战线上，本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。在工作过程中，不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销;对不合规的凭证，指明原因，要求改正。努力提高工作效率和服务质量，以高效、优质的服务，获得了园内教职工的好评。

三、遵纪守法、廉洁自律，树立起财务会计工作者的良好形象。

本人作为教育系统的一名财务工作者，具有双重身份。因此，在平时的工作中，既以一名人民教师的标准来要求自己，学习和掌握与幼儿教育有关的教育教学知识，做到教学相长，为人师表。又以一名财会人员的标准要求自己，加强会计人员职业道德教育和建设，熟悉财经法律、法规、规章和国家统一会计制度，树立了幼教教育工作人民教师和财务工作者的良好形象。

四、努力学习，增强业务知识，提高财务会计工作能力。

为了能够适应建设现代化文明幼儿园和实现我园会计电算化的目标，xx年，本人能够根据业务学习安排并充分利用业余时间，加强对财务业务知识的学习和培训。通过学习会计电算化知识和财务软件的运用，掌握了电算化技能，提高了实际动手操作能力;通过会计人员继续教育培训，学习了会计基础工作规范化要求，使自身的会计业务知识和水平得到了更新和提高，适应了现在的工作要求，并为将来的工作做好准备。

五、在财务会计工作总结之中也存在很多不足，主要表现在

1、服务上还达不到要求，有时态度生硬，不使用文明用语。

2、在本职工作上，由于经验和专业水平不足，有很多地方做的不到位，不够熟练。

总之，在财务会计工作总结中我享受到收获的喜悦，也在工作中发现一些存在的问题。在今后的财务会计工作总结中我应不断地学习新知识，努力提高思想及业务素质。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。

第4篇：旅行社工作总结

旅行社工作总结4篇

即将过去的200\*年是\*\*旅行社在\*\*市旅游局的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照我们公司成立之初定下的“一年打基础，两年求发展，三年登上一个新台阶”的即定工作目标工作实施的第一年。全社各项工作以xx大精神为指针，以“xxxx”为动力，紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现总结如下：

(一)组、接待团情况

客观地讲，xx年是一个起步之年，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，辛苦打开了市场，使天马旅行社这块招牌开花，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。在开拓组团市场的基础上，我们还在市旅游局的带领下，积极对外宣传呼伦贝尔当地的旅游资源，建立了旅游门户网站为外地旅行社、游客了解呼伦贝尔，进入呼伦贝尔，来呼伦贝尔游览做出了贡献，目前网站点击率已近万次。xx年度，本社接待了广东、北京、深圳，哈尔滨，天津等地散客和团队，其中大部分游客是通过网站找到了我们。

缺点：知名度宣传力度不够。

(二)人才建设情况 导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，最终定下了呼伦贝尔学院旅游系的xxxxxx和内蒙古师范学院的xxxx毕业生为我社专职导游。为了使他们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力学习。培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情况重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了天马旅行社的灿烂今天。

缺点：导游员素质、收入有待进一步提高。

(三)存在的问题：

1、售后服务不到位，电话回访次数不够。

2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。

3、融资渠道尚待完善，资金不富余。

4、政治学习时间不够多。

5、生产安全需进一步重视。

总之，一年的工作之所以取得实效，主要得益于上级局

领导大力支持和高度重视，得益于政策的放开和上级领导的服务到位，得益于全体员工的辛勤努力和领导的正确决策。“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为呼伦贝尔的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献。

旅行社年终工作总结范文旅行社工作总结 | 返回目录

xx旅行社是xx年2月成立的，真正的做业务是从xx年3月15日开始至今已有近一年的时间，在各位领导的关怀鼓励下，不断学习，自己加压，业务从无到有，从小到大，开拓出一条属于自己的旅游发展新路。

旅行社成立之初，我们便确立了一切从游客利益出发，“无投诉、零缺陷，打造旅游绿色通道”的理念。起点高、严要求，要做到让游客全程满意，树立良好的旅游形象，需要从房、餐、门、车、导服各个环节入手，首先我们做了以下工作：

一.立足长远，把工作落到实处，从细节上做文章。

保证高标准严要求，从根本上做到让游客满意为宗旨的服务理念，“无投诉，零缺陷，打造旅游绿色通道”不是空洞的，是每一个游客都能感受到的，不把“游客是上帝”作为口号，而是真正的让游客找到做上帝的感觉，进而树立品牌，树形象，扩大影响。目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员4名，全体人员牢固树立不给威海旅

游摸黑，不给威海丢脸的思想，各尽其责。

二.抓思想教育，业务培训经常化。

导游是旅游的灵魂。导游在整个旅游过程中的作用不可低估。经过培训考核确立自己的固定导游队伍。从思想上业务上严格要求，使大家意识到自己的责任重大。每年抓淡季组织导游员进行政策法规，景点的讲解的培训，在培训的过程中大量的引用我社导游员旺季带团中所遇到的大大小小问题，深入剖析问题根源，并本着合理合法的原则。因为做为一名合格导游员在带领好客人进行观光游览的同时，还要合理的适当的激发客人的消费动机，从而促进我市经济的发展，拉动我市绿色gdp增长。针对组团社，导游员更是代表着地接社的形象与接待能力，强化导游员对《旅行社管理概论》的学习其意义在于使导游员了解旅行社经营过程中各部门工作内容，充分认清地接社、宾馆、酒店、以及组团社之间的利害关系及利益分配，使得导游员在工作过程中，在满足对客人服务同时，能够配合好所在旅行社各部门的工作，更能照顾到组团社的利益，全陪的利益，从而使自身的工作能够顺利展开。

与我社合作的宾馆、酒店、都经过我们实地考察，让游客真正感受到通道的舒适、温暖与畅通。落实财物制度，不过分给宾馆，餐厅压价，不欠合作单位一分钱。树立了在协作单位中的良好形象，为游客提供绿色优质服务。

三.充分利用网络媒体，积极开展电子商务。

随着通讯和计算机技术的发展，因特网的不断普及，使旅游信息的流转不再受时间、空间的限制，旅游资源的经营者和最终的旅游消费者之间能够建立起更直接的关系。

我国网民人数的增加为计算机网络信息交流的普及和广泛应用奠定了基础。作为旅游业三大支柱之一的旅行社担负着组合旅游产品、并直接向旅游消费者推介和销售的职能，同时又担负着向旅游产品供应企业及时反馈旅游市场需求的功能。旅行社的这一中介地位决定其收集信息、传递信息、综合利用信息的重要性。因特网将旅行社推向变革的大潮之中。因特网所引发的学习革命必将会对旅行社产生巨大的冲击：一方面，旅行社可以从网上轻而易举地获得超大量的信息，可加强旅行社与旅游供应商和旅游者之间的联系，也可使旅行社的传统经营运作方式信息化、简单化、科学化，促进旅行社经营管理现代化;另一方面，因特网也会把旅游供应商和旅游消费者聚集在一起，互通信息，以致抛开旅行社中介机构，不必依靠旅行社所提供的信息，就可以直接进行买卖活动，旅行社传统的市场将被其他类型的竞争者分割。因此，因特网的运用，既给旅行社的业务发展创造了的机会，又使旅行社的传统经营方式受到了极大的挑战。

由于受到经济危机等因素的影响。今年的旅行社经营比以往更加的萧条。公司的旅游工作基本停止，因为我们旅行

社是荣昌房地产集团有限公司的下属单位。此时公司正在积极的筹备荣丰韩货购物街的前期宣传及招商工作。由于商场同时还要接待旅游团队。公司将旅行社的工作重点放在商场对于旅行社的宣传，及招商方面的工作。

从xx年2月建社以来，至xx年1月底近一年的时间里虽然没有完成接待目标，但经过一年的风雨兼程，企业已经成功的度过了初创培育期，随着xx年的临近，企业将顺利的导入成长期，随着企业制度的进一步完善，和服务标准的进一步科学规范，伴随着企业知名度和美誉度的不断提升，企业将以更加优质、完善的服务，推出多样化、个性化的产品紧扣时代脉搏，满足游客之需，实现企业发展目标，做成优质旅游服务质量的先行者，做成现代旅游企业的先行者。为广大游客提供尽善尽美的服务，为威海旅游贡献自己的力量。

旅行社工作总结范文旅行社工作总结 | 返回目录

纵观xx全年，企业已基本完成培育期的初建工作，3月初按照旅游企业申报程序顺利完成企业筹建工作;完善了企业各职能部门的组建工作，并顺利开展各项旅游业务，上半年，在市旅游局各级领导的指导和关怀下进一步规范了企业规章制度，岗位职责，工作流程，以及旅游企业经营应急预案，使企业内外部环境得到了很大程度的改善和提高，使企业能够规范合法经营。

在xx年企业创办之初，已经明确提出了企业发展的战略目标，即要把真正意义的旅游文化传播作为企业发展的目标，以改变旅游企业在大众心目中贩卖人口的错误观念。在旅游产品设计中充分体现企业文化的诉求点即轻松、便捷、舒心、品质;使旅游活动真正成为百姓品质生活的先行者，是旅游服务真正成为服务行业的先行者。按照这一战略目标，企业在团队组建方面本着宁缺勿烂的原则严把从业人员入职关，从根源上保证了旅游服务质量的第一关，同时积极学习现代管理理念，把企业培训作为全年工作重点，每周进行企业文化培训，服务理念培训，旅游业务培训、政策法规培训，安全意识的培训，让每一位员工把服务意识，守法经营，有序竞争，安全意识根植在心，从而为旅游服务质量的永续提高把好了第二关;

第三，为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，企业结合自己的经营实际，参照旅游企业服务标准的相关政策规定，制定了一系列旅游服务质量标准：包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准;质量回访制度，导游带团文明服务标准，以及文明游客公约等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量的提高变一方义务为双方权利。变被动为主动。

第四，为了确保旅游安全，企业制定了岗位安全责任，

明确了安全责任负责人，在于游客签订旅游合同时积极建议游客购买人身意外伤害险，同时企业办理了旅行社责任保险，按照安全责任制的规定，每一个团队或散客均采取全程安全质量跟踪制，每日服务质量反馈制，尽量做到旅游安全及质量的随时监督。

第五，稳步发展本地旅游接待业务，使××良好的旅游资源得以展示，使××深厚的旅游文化得以传播，使的外地游客喜欢××，多来××，是××旅(!)游经济得到蓬勃发展，为此，我社积极走出家门多次进行省外促销，紧密联系当地旅游企业组织客源来我市旅游。

从xx年3月份建社以来，至xx年12月底，在短短的9个月时间内虽没有完成接待目标，但经过一年的风雨兼程，企业已经成功的度过了初创培育期，随着xx年的临近，企业将顺利的导入成长期，随着企业制度的进一步完善，和服务标准的进一步科学规范，伴随着企业知名度和美誉度的不断提升，企业将以更加优质、完善的服务，推出多样化、个性化的产品紧扣时代脉搏，满足游客之需，实现企业发展目标，做成优质旅游服务质量的先行者，做成现代旅游企业的先行者。

旅行社导游年终个人工作总结模板旅行社工作总结 | 返回目录

1：熟悉线路：团前准备一定要充分，线路熟记于心，

多请教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才能万无一失。

2：服务工作要热心，细心：特别是旺季，一定要提醒旅游注意事项，方可做到防患于未然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，游览注意要守时等等，主要防止问题出现的时候游客产生情绪上的不满。导游若在事先有个铺垫，效果就会好很多。

3：注意协调工作，安排好游客的同时，也要妥善处理好客人，司机，地陪旅行社和景区的关系。

4：导游要以不变应万变，出现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的头衔就注定了你必须在客人面前临危不乱，及时果断的处理问题，如发生意外情况也要学会随机应变来妥善处理。

5：书到用时方恨少，导游所知道的知识必须广泛，因此要不断的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结教训，积累经验。

旅行社前台年终工作总结范例参考

第5篇：旅行社工作总结

导语：工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。以下是小编整理旅行社工作总结，以供参考。旅行社工作总结

xx旅行社是XX年2月成立的，真正的做业务是从XX年3月15日开始至今已有近一年的时间，在各位领导的关怀鼓励下，不断学习，自己加压，业务从无到有，从小到大，开拓出一条属于自己的旅游发展新路。

旅行社成立之初，我们便确立了一切从游客利益出发，“无投诉、零缺陷，打造旅游绿色通道”的理念。起点高、严要求，要做到让游客全程满意，树立良好的旅游形象，需要从房、餐、门、车、导服各个环节入手，首先我们做了以下工作：

一、立足长远，把工作落到实处，从细节上做文章。

保证高标准严要求，从根本上做到让游客满意为宗旨的服务理念，“无投诉，零缺陷，打造旅游绿色通道”不是空洞的，是每一个游客都能感受到的，不把“游客是上帝”作为口号，而是真正的让游客找到做上帝的感觉，进而树立品牌，树形象，扩大影响。目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员4名，全体人员牢固树立不给威海旅游摸黑，不给威海丢脸的思想，各尽其责。

二、抓思想教育，业务培训经常化。

导游是旅游的灵魂。导游在整个旅游过程中的作用不可低估。经过培训考核确立自己的固定导游队伍。从思想上业务上严格要求，使大家意识到自己的责任重大。每年抓淡季组织导游员进行政策法规，景点的讲解的培训，在培训的过程中大量的引用我社导游员旺季带团中所遇到的大大小小问题，深入剖析问题根源，并本着合理合法的原则。因为做为一名合格导游员在带领好客人进行观光游览的同时，还要合理的适当的激发客人的消费动机，从而促进我市经济的发展，拉动我市绿色gdp增长。

针对组团社，导游员更是代表着地接社的形象与接待能力，强化导游员对《旅行社管理概论》的学习其意义在于使导游员了解旅行社经营过程中各部门工作内容，充分认清地接社、宾馆、酒店、以及组团社之间的利害关系及利益分配，使得导游员在工作过程中，在满足对客人服务同时，能够配合好所在旅行社各部门的工作，更能照顾到组团社的利益，全陪的利益，从而使自身的工作能够顺利展开。

与我社合作的宾馆、酒店、都经过我们实地考察，让游客真正感受到通道的舒适、温暖与畅通。落实财物制度，不过分给宾馆，餐厅压价，不欠合作单位一分钱。树立了在协作单位中的良好形象，为游客提供绿色优质服务。

三、充分利用网络媒体，积极开展电子商务。

随着通讯和计算机技术的发展，因特网的不断普及，使旅游信息的流转不再受时间、空间的限制，旅游资源的经营者和最终的旅游消费者之间能够建立起更直接的关系。

我国网民人数的增加为计算机网络信息交流的普及和广泛应用奠定了基础。作为旅游业三大支柱之一的旅行社担负着组合旅游产品、并直接向旅游消费者推介和销售的职能，同时又担负着向旅游产品供应企业及时反馈旅游市场需求的功能。旅行社的这一中介地位决定其收集信息、传递信息、综合利用信息的重要性。因特网将旅行社推向变革的大潮之中。因特网所引发的学习革命必将会对旅行社产生巨大的冲击：

一方面，旅行社可以从网上轻而易举地获得超大量的信息，可加强旅行社与旅游供应商和旅游者之间的联系，也可使旅行社的传统经营运作方式信息化、简单化、科学化，促进旅行社经营管理现代化。

另一方面，因特网也会把旅游供应商和旅游消费者聚集在一起，互通信息，以致抛开旅行社中介机构，不必依靠旅行社所提供的信息，就可以直接进行买卖活动，旅行社传统的市场将被其他类型的竞争者分割。因此，因特网的运用，既给旅行社的业务发展创造了更多的机会，又使旅行社的传统经营方式受到了极大的挑战。

由于受到经济危机等因素的影响。今年的旅行社经营比以往更加的萧条。公司的旅游工作基本停止，因为我们旅行社是荣昌房地产集团有限公司的下属单位。此时公司正在积极的筹备荣丰韩货购物街的前期宣传及招商工作。由于商场同时还要接待旅游团队。公司将旅行社的工作重点放在商场对于旅行社的宣传，及招商方面的工作。

从XX年2月建社以来，至XX年1月底近一年的时间里虽然没有完成接待目标，但经过一年的风雨兼程，企业已经成功的度过了初创培育期，随着XX年的临近，企业将顺利的导入成长期，随着企业制度的进一步完善，和服务标准的进一步科学规范，伴随着企业知名度和美誉度的不断提升，企业将以更加优质、完善的服务，推出多样化、个性化的产品紧扣时代脉搏，满足游客之需，实现企业发展目标，做成优质旅游服务质量的先行者，做成现代旅游企业的先行者。为广大游客提供尽善尽美的服务，为威海旅游贡献自己的力量。

旅行社工作总结

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱。

通过几个月的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表你就永远是一个合格的导游员，而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中，导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工的前提。作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》，努力的实施好旅游计划，作好联系、协调、讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。也就是一切工作以旅游者为出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不能拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，而应对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁;要坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，要时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求限度的达到游客的满意。

导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面，在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可。

首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，切忌胡编乱造、张冠李戴、信口开河，这样会使游客有被蒙蔽、愚弄的感觉，会引起游客的反感、责备。旅游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望。

其次，“清楚”是关键，在导游讲解中，清楚、简洁流利的语言表达，是导游语言科学性的又一体现。口齿清楚、言简意赅、措词恰当、组合相宜、层次分明、逻辑性强，避免使用生僻的词汇和滥造词汇，这是导游讲解基本的要求。

另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。如果讲解过程中，语言平淡无奇，象和尚念经似的单调、呆板，会是旅游者感到索然无味，在心里上产生不耐烦或厌恶的情绪;而生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。

旅行社工作总结

时间过的真快，又到年中了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这半年的滋味，适应这季节的变化，但是，时间不等人，日月老人将要给20xx年画上句号了。我所从事导游工作，又经历了一个年头了，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是一个“乐”字。

在导游年审培训的会议室里，原省旅游协会副会长刘祖翼现场为我们授课，他从旅游与文化的融合、芜湖旅游的发展前景和导游人员的素质要求等方面进行了精彩讲解!

导游是旅游业不可缺少的组成部分，它是旅游业的灵魂，是旅行社的支柱。某种意义上来说，导游人员是一个地区形象的体现，也是了解一个城市的窗口。

导游是什么?用原省旅游协会副会长刘祖翼的话来说，导游的言谈举止、素质修养不仅直接反映出一个城市精神文明的素质修养，而且也折射出一个城市旅游行业的品质建设。半城山半城水是芜湖的一道美丽风景线，而导游是向中外游客传达城市形象的使者，是一个城市的名片。“一名真正的导游员，就是一个城市的形象大使。我们希望可以借助各种大赛和培训，发现和培养出更多的优秀导游人才，进一步提升导游素质，推进芜湖旅行社行业品质建设，推动旅行社行业转型升级，使之成为中国优秀城市——芜湖一张亮丽的城市名片。

同时呢，他也说由于媒体长期以来对个别导游出现不规范行为的报道过于频繁，对旅游行业造成了较大的负面影响，从而使旅客积累起对导游的不信任感。导游队伍到自身形象的重要性，要自立、自强、自爱、自信。媒体的监督是一件好事情，相信随着市场的规范，企业的成熟，导游的形象也会逐步得到认可。

同时，社会和旅游企业也要逐渐提高对导游的认识，因为导游是人才、是生产力、是效益。只有吸引优秀人才的加入旅游行业才能实现可持续发展。中国已经是一个旅游大国，将要成为旅游强国，中国导游将成为一个高尚的职业，这不是因为导游收入多，而是因为导游的阅历和学识高，因此即要保证导游的权利和利益，同时也要对导游的责任提出要求。市旅游局助理调研员郑金兰同时也出席了开班仪式并且讲话。针对现行的导游培训内容方法单一、管理滞后不能适应新形势下旅游业发展的实际，她对今后的导游培训工作提出明确的要求。

一是改革现行的导游培训方法，更新培训内容，提高培训质量，使导游培训工作更加规范化、制度化。通过不断加强对导游人员的职业道德、职业纪律教育和规范的培训考核，提高导游人员的思想素质和职业道德水平。

二是重视导游人员的日常培训。旅行社应充分利用淡季对本单位导游人员进行集中培训，建立本单位导游人员日常培训档案，并在年终将本年度开展导游人员日常培训情况，包括培训时间、培训形式、培训内容、参加人数、考核情况上报市旅游局，作为导游年审和旅行社考核重要指标。

三是导游人员要加强自身建设，平时要注重学习，以自学为主，注意理论联系实际，加强自身修养，要珍惜每一次的培训。

从懵懂到认知，掐指一算做兼职导游已有3年时间了，其间有酸也有甜。曾经试图放弃，却有千般理由选择继续。“导游”这个词曾经给了我很多兴奋的联想：带着来自五湖四海的朋友穿梭在神州大地!古老的皇城;美丽的西双版纳;神秘的原始森林在那些另人向往的地方与客人们一起放声歌唱!细细去品位，去遐想，去感受这些可能让人终身难忘的时刻!尽管这些并未全部实现!尽管工作当中遇到很多困难!但它却丝毫不影响我对导游工作的热诚!

通过这次导游年审培训让我学习到了怎样处置问题，面临问题时要临危不乱，以下是我的大致小结：

1、熟习线路：团前准备一定要充分，线路熟记于心，多讨教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才干万无一失。

2、效劳工作要热心，认真：特别是旺季，一定要提示旅游留意事项，方可做到防患于已然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，旅游留意要守时等等，主要防止问题呈现的时分游客产生心情上的不满。导游若在事前有个铺垫，效果就会好很多。

3、留意和谐工作，布置好游客的同时，也要妥善处置好客人，司机，地陪旅游社和景区的关系。

4、导游要以不变应万变，呈现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的头衔就必定了你必需在客人面前临危不乱，及时果断的处置问题，如发作不测情况也要学会晤机行事来妥善处置。

5、书到用时方恨少，导游所知道的学问必需普遍，因此要不时的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结经历，积聚阅历。

6、维护旅游社的信誉同时也要维护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到不测问题时，客人也会尊重和理解你和旅游社的布置。

7、最后，要及时处置客人遗留的问题，导游本身是一个效劳行业，不只仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决议不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会处置不同的问题，不要把问题留到最后。

时间已消逝，的感触心中仍有余悸，我愿把每次大大小小的阅历都看成是第一次来认真对待!“路漫漫其修远兮”或许可以回头看看留下的脚印。年轻的我要不时的通知自己“反动尚未成功，同志仍需努力”!困难阅历了，但阅历却留下了。

第6篇：旅行社工作总结

旅行社要作好联系、协调、讲解等服务工作，坚持宾客至上、服务至上、为大家服务，难么，今天小编就给大家整理了五篇优秀的旅行社年终总结，希望对大家的工作和学习有所帮助，欢迎阅读!

旅行社年终总结一

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱。

通过几个月的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表你就永远是一个合格的导游员，而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中，导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工的前提。作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》，努力的实施好旅游计划，作好联系、协调、讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。也就是一切工作以旅游者为出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不能拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，而应对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁;要坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，要时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求限度的达到游客的满意。

导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面，在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可.

首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，切忌胡编乱造、张冠李戴、信口开河，这样会使游客有被蒙蔽、愚弄的感觉，会引起游客的反感、责备。旅游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望。

其次，“清楚”是关键，在导游讲解中，清楚、简洁流利的语言表达，是导游语言科学性的又一体现。口齿清楚、言简意赅、措词恰当、组合相宜、层次分明、逻辑性强，避免使用生僻的词汇和滥造词汇，这是导游讲解基本的要求。

另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。如果讲解过程中，语言平淡无奇，象和尚念经似的单调、呆板，会是旅游者感到索然无味，在心里上产生不耐烦或厌恶的情绪;而生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。

旅行社年终总结二

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱。

通过几个月的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表你就永远是一个合格的导游员，而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中，导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工的前提。作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》，努力的实施好旅游计划，作好联系、协调、讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。也就是一切工作以旅游者为出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不能拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，而应对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁;要坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，要时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求限度的达到游客的满意。

导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面，在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可。

首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，切忌胡编乱造、张冠李戴、信口开河，这样会使游客有被蒙蔽、愚弄的感觉，会引起游客的反感、责备。旅游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望。

其次，“清楚”是关键，在导游讲解中，清楚、简洁流利的语言表达，是导游语言科学性的又一体现。口齿清楚、言简意赅、措词恰当、组合相宜、层次分明、逻辑性强，避免使用生僻的词汇和滥造词汇，这是导游讲解基本的要求。

另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。如果讲解过程中，语言平淡无奇，象和尚念经似的单调、呆板，会是旅游者感到索然无味，在心里上产生不耐烦或厌恶的情绪;而生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。

旅行社年终总结三

现就一年的工作总结如下：

一、遇上你是我的缘

面对着重重复复的线路，如果心态没有调整好，就会失去了激情，对客人的宣传不够，就会使他们在游玩中拾获不到快乐。而我，总是想着每一次去，和的是不同的人，可以结交更多的朋友，也许他们可以不记住行程，但一定会记得我，因为我常常拿自己的名字做文章，所以认识我的人，他们不经意的话语中一定能想起我(这个秘密保留)。另外，总把他们当朋友一样而不是我的客人，对待朋友，我都是以最真最诚去为他们。对我来说，遇上他们是我的缘。

二、相逢是首歌

每天总在变换着城市，出门在外，或大或小总会遇上某些事，做为全陪，我认为除了沉着冷静把事情处理好并不是就是最厉害的，而是做到不去对其他社评判别人的失误，也不要谈论某个人某个地方上做得对与不对，如果有意见，直接和当事人说，互相之间吸取，然后进步。事实上，在我心里，有些事也弊闷了好久，久得不想形成文字，久得让它随着时间流逝。

三、我和草原有个约定

每次的相遇相逢相处是那样短暂的几天，却是永远的开始。每次的行程对客人来说显得那样的匆忙，有时他们在犹豫间就造成了后悔，某件东西没有买，我就会记在了心里，下次有机会的时候，我就会联系他们，然后帮他们把遗憾抹去。试过从云南带皮箱，泰山敢当石，托朋友从香港带药品。

四、永远是朋友

下了团，挥挥手，也许某天会在某条街某个路口撞见，一声问候一句轻叹曾经的快乐与不足，又或者常常电话里不经意的问候。也许我常常会忘了问候，并不代表就会忘掉，你的一个电话也许有时喊不出名字，却还是会记得哪个脸孔属于你，也或者哪个声音是你专属。而我的微笑总会让你无从责怪。

歌声悠悠，心却也会愁怅，每次的出行，我都会看到自己需要努力的地方很多，也许我不是秀的，但我相信我却是最用心的。在今后的导游路上，我要不断地充实自己，扩大旅游知识面，增强语言种类，做好做细每项工作。

旅行社年终总结四

202\_年对于“年轻”的某某市旅行社有限公司来说是成长和壮大的一年，也是迎接挑战、自我加压、探索旅游新课题的一年。回首过去的一年，我们在某某市旅游局、禅城区旅游局的正确领导及相关科室部门的亲切关怀和鼎力支持下，在全体员工的奋力拼搏下，取得了一定的经营业绩。

(一)内部改革脱胎换骨，队伍建设卓越成效

一个企业如果没有一支素质高，业务能力过硬的职工队伍，任何的先进管理都难以实现，发展和壮大更是无从谈起。在202\_年是某某市旅行社有限公司内部改革卓有成效的一年。我公司在以专科旅游学校为新鲜血液，社会优秀资深旅游从业员为骨干，在短短一年内我公司从无到有，从小到大，至今已有干部职工100多人，使企业步入了飞速的发展轨道。

(二)抢占某某旅游市场占有份额

202\_年全年我公司国内旅游收入达：72，216，776.00元。组织某某游客出游119，529人次。并增设大沥、乐从、里水三个营业网点，在短短半年内营业网点增致10个，遍布某某五区。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！