# 有关景区工作人员年终个人工作总结(精)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-12-13

*有关景区工作人员年终个人工作总结(精)一一、20xx年旅游工作开展情况20xx年，我县旅游继续保持高速发展态势，旅游业发展迈上了新台阶，显现出了强县富民的综合效益。从去年开始，我们又把旅游业提升到了新的发展高度，主要做法是：(一)确立了旅游...*

**有关景区工作人员年终个人工作总结(精)一**

一、20xx年旅游工作开展情况

20xx年，我县旅游继续保持高速发展态势，旅游业发展迈上了新台阶，显现出了强县富民的综合效益。从去年开始，我们又把旅游业提升到了新的发展高度，主要做法是：

(一)确立了旅游“一号产业”地位。20xx年9月，我县召开了全县旅游发展大会，明确休闲养生旅游为“一号产业”，并提出将围绕“药乡，身心两安”的主题形象、“乡村慢生活和中医药健康养生”的旅游特色以及“一核两区两镇”的主体构架，全力打造“江南生态养生源”。今年我们进一步提出以休闲养生旅游“一号产业”为主导，三次产业高度融合，具有特色的现代绿色产业体系，确立了旅游在“1+x”生态产业体系中的龙头地位。

(二)构建了旅游发展规划体系。先后编制了《\*\*县乡村休闲养生旅游发展三年行动计划》、《台地乡村休闲旅游集聚示范区规划》，带动了全域化乡村旅游发展。按照“全县旅游一体化”的发展思路谋划旅游发展，全县旅游业发展总体规划修编及旅游业发展十三五规划修编已通过初评，完成国家级风景名胜区总体规划大纲编制，编制旅游精品线路、樱花谷、休闲农业基地、古村落、两个国有景区提升等涉旅项目专项规划，为我县旅游转型升级绘好发展蓝图。

(三)完善了旅游管理体制机制。建立了县领导联系服务旅游企业和旅游投资项目制度，帮助旅游企业和旅游重点村破解发展难题，推动旅游项目落地。另外，还强化了旅游考核机制，制定了百花村、旅游强乡镇、旅游特色村、民宿经营示范户、老年养生旅游示范基地、

“沪上人家”基地、休闲农业旅游示范基地等创建标准。

(四)强化了旅游要素保障。出台了大力发展休闲养生旅游业的实施意见、扶持政策及实施细则等指导性文件，在资金、金融、土地等方面加大投入、加大奖励，全力保障和推动了全域旅游大发展。强化了资金保障，旅游发展专项资金由800万元提高到5000万元。调整全县土地利用总体规划，新增20xx亩土地指标用于旅游项目开发，“十三五”期间，旅游用地指标占到23%。引导老工业企业退二进三，转型发展宾馆酒店，如由服装厂成功转型为儒家文化主题酒店，农发茶厂转型打造以茶文化为主题的中高端客房，\*\*村的工业厂房转型开发农家乐客房。

(五)促进了相关产业融合发展。高度重视旅游和其他产业融合发展，深入实施“旅游+”战略，发挥旅游“一业带多业”的带动作用。一是推进农林、旅游产业联动。已建成20家农业休闲观光采摘园，形成了一批以高山蔬菜、水果、茶叶、食用菌、铁皮石斛等为特色的生态农业休闲观光基地。二是推进文化、旅游产业联动。积极开展“民俗文化月月汇”活动，塑造了药交会、杜鹃花节、油菜花节、嬉水节、斗茶大会等一批有内涵、有影响力的旅游节会品牌。命名公布了首批五个影视拍摄基地，已有60多个影视剧组来我县山水景区、古村落等拍摄取景。三是推进体育、旅游产业联动。举办全国快乐气排球活动、\*\*省首届生态运动会(站)、20xx横马·生态马拉松、中国·中药寻宝越野公开赛等一批品牌赛事，开发水上运动、生态养身、绿道骑行、爬山涉水等一批运动休闲产品，体育旅游正在成为一个新的增长点。以\*\*镇小章村为例，凭借气排球运动“无中生有”，迅速成长为旅游特色村。四是推进养生、旅游产业联动。管头村、向头村相继荣获省老年养生旅游示范基地。今年，我县积极对接上海各区县政府、民政、旅游等部门，率先与静安区合作开发“沪上人家”养老基地。今年，我县联合省药学会等专业机构，制订了药膳标准及全国药膳师鉴定标准和教材，正式发布了首批16道药膳。五是推进互联网+旅游。加大了和同程、携程、途牛等知名旅游电子商务网站的合作力度，优化智慧旅游管理服务体系。智慧旅游一期项目已经上线运行，全县旅游资源数据库采集完毕，涵盖了我县19个乡镇，300多个旅游资源点。

(六)提升了旅游项目建设品位。大力开展招商引资，引进了尖背滑雪旅游度假区、大爱城方前农林景区、沙溪玫瑰园等10余个休闲养生旅游项目，吸引各类产业资本近25亿元。坚持把特色小镇、大项目建设作为发展全域旅游、跨越发展的突破口，江南药镇入选省首批37个特色小镇创建名单，古茶场文化小镇被列为省级特色小镇培育名单。着力打造南、北两条乡村旅游精品线路，樱花谷计划打造成“樱花规模最大、品种最全、花期最长、观赏方式最多”的旅游a级景区。

(七)提高了旅游基础服务能力。不断完善旅游公共设施建设，为全域旅游夯实基础、创造条件。“”期间累计完成交通投资25亿元，打通了怀万线、线两条出县通道，县内三条干线公路建成通车，启动建设金台铁路、杭绍台高速公路，交通条件得到极大改善。旅游景区从花溪1个景区增加到11个，其中国家4a级景区2个、国家3a级景区3个，云山省级旅游度假区功能逐步完善。旅行社从1家发展到12家，其中三星级品质旅行社3家。大力培养和打造主题特色酒店，近3年已累计发展中高端客房620间、1093张床位，涌现了溪上、方前下村、高二下初坑、小章等旅游特色村。

(八)出台了旅游惠民优惠政策。今年，我县旅游景区联合推出旅游年卡制度，发动“\*\*人游”活动，出台了“好人”、驻地官兵及家属免费游景区等惠民政策，全力助推休闲养生旅游业“一号产业”发展，让全县人民分享旅游业发展的成果。

(九)筑牢了旅游安全工作底线。实行重大节假日联合值班值勤、旅游安全联合检查和旅游市场秩序交叉检查等制度。注重安全服务前移，在旅游企业安全防御指导工作上做到主动服务，及时排查隐患，强化了旅游安全保障，筑牢了旅游安全工作这一底线。

二、旅游存在的问题

随着“一号产业”的深入推进，部门和乡镇的积极性高涨，国有和民营投资效益明显。但“百花村”建设受到人大代表的病垢，星星点火不受欢迎，“沪上人家”市场在观望，“三创”工程大而化之，旅游发展方向全县在犹豫。具体表现在：

(一)体制机制还不够完善。旅委会作用发挥不明显，没有真正尽到综合协调、产业发展、行业服务管理职能，旅游局小马拉大车，人心思走。县旅游发展公司成立后，管理层不到位，目前基本处于瘫痪状态。

(一)缺少真正意义上的大项目、大景区。“星星多、没月亮”是这些年旅游一直没有突破的老问题。全县现有10多个景区景点，低小散、同质化的问题十分突出，全县没有门票收入超过1000万元的景区。

(二)旅游配套设施和产品开发滞后。旅游业发展起步较迟，开发建设滞后，“吃、住、行、游、购、娱”基本要素配套不完善、不到位，优质资源尚未得到有效开发，旅客体验性较差，旅客“住下来”的比例偏低，人均旅游消费标准低于全省平均。

(三)旅游产业发展资金不足。旅游业大发展需要大投入、大建设。但我县财政财力有限，虽然全县旅游发展资金已从每年800万元提高到5000万元，但相比“全域旅游”的发展需求远远不够，仅能起到引导资金的作用。

(四)旅游核心竞争力不强。与东阳、武义、仙居、天台、新昌、缙云等周边旅游大县相比，我县旅游差距明显，核心竞争力不强，如何加强自身、融入浙中旅游圈是一个亟需做好的大课题。

三、20xx年旅游工作思路

以国家重点生态功能区建设为支撑，以国家全域旅游示范区和国家中医药健康养生旅游示范区创建为龙头，转变理念，遵循科学，整合资源，潜心静气，打响品牌。

1.抓项目建设，推动旅游产品进一步提档升级

(1)推动总体规划贯彻实施。做好《\*\*县旅游发展总体规划》编制。同时不断完善规划体系，做好\*\*县乡村旅游专项规划及其他区域性规划编制的指导工作。

(2)加快景区扩容提升和品牌创建。景区是打造一号产业的基础和关键，是旅游产业发展的龙头，是应对26县旅游工作考核的核心。20xx年将启动江南药镇和茶文化小镇创a工作，争取启动水下孔景区创4a工作。针对两个国有景区，一是实施花溪风景区内部村庄的改造提升，加快花溪村旧村改造步伐，改善景区内部环境，提升景区品味。二是利用景区道路改造的契机，将内部山庄进行改造扩容提升，从而弱化景区门票经济，实现二次消费，解决景区与缙云方面的逃票扯皮，将逃票损失彻底转化为我县旅游收入。同时加快区域内资源整合，探索科学、高效、管用的运营管理模式。进一步推进风情小镇和\*\*乡村慢生活休闲旅游示范区建设工作，全面推进我县全域旅游工作布局。

(3)加快重大项目建设。一是开展旅游项目推进年活动，加快推进樱花谷和精品线路等25个项目(包括新落地的15个项目)，对重大项目实行动态管理，明确旅游项目的责任清单和服务清单，及时协调解决制约项目进程的瓶颈问题。二是重点推进国家全域旅游示范区和国家中医药健康养生旅游示范区全面建设，加快出台相关的配套政策，强化人才培训，将示范区建设任务进行全面分解，将两大示范区的建设成为我县全域旅游推进的主抓手。

2.抓公共服务，推动旅游功能进一步完善

(1)完善公共服务设施。根据全域旅游的新标准，对全县旅游标志、标识进行统一建设，提高我县主要旅游景区的可进入性和通达性;协调做好全县旅游公共交通线路的优化布置，完善旅游交通网络;结合“四边三化”、“三改一拆”、“五水共治”等工作，对通住县城、景区主要道路沿线实施洁化、绿化和美化工程，营造旅游城市氛围;按照国家、省、市旅游部门关于“厕所革命”的要求，指导全县旅游厕所整改提升工作，确保完成年度任务。

(2)拓展旅游配套服务功能。一是加快全县旅游停车场建设，积极推广全县的绿道建设，搭建集旅游投诉、旅游咨询、旅游紧急救援、旅游信息化、旅游推广于一体的旅游咨询服务中心，进一步发挥旅游咨询服务中心的作用，为游客营造一个良好的旅游环境。

(3)大力发展智慧旅游。将智慧旅游作为构建全域旅游的重要推手，以现代化的技术手段，将我县的旅游资源整合在一起，使得我县全域旅游站在时代的新潮流上。全面完成景区的视频监控和wifi和旅游网站建设，开展“一机游”建设、做好旅游app和旅游微信号的运作，借助智慧旅游平台发布我县旅游最新资讯，展示我县旅游形象，为游客提供旅游参考;指导各旅游企业开展智慧景区、智慧旅行社、智慧饭店的建设工作;积极推进资源整合力度，探索在县内主要旅游景点推行旅游门票一卡通，逐步实现景区资源的“一卡连接”。

3.抓宣传推介，推动旅游影响力进一步提升

(1)加强主题塑造，树立目的地形象。策划包装旅游主题形象，开展旅游市场分析，抓住重点客源市场，开展各项专项宣传活动;对旅游线路进行策划包装，通过各类旅游交易会、推介会、主题活动等开展目的地营销;以主流媒体为平台做好宣传广告工作，借助报纸、电视、广播、网络等媒体的力量，开辟专栏、专版、专题，多平台、多角度、多形式宣传我县的旅游资源、形象、精品线路并举办重大推广活动。

(2)实施融入战略，加强交流合作。加快与横店、义乌等地的合作，集聚全县旅游整体优势，吸纳横店旅游的溢出效益及义乌小商品城的集聚效应，主动加强对接，深化合作，以市场需求为核心，实现产品开发、交通接待、公共配套、信息服务、形象推广等多层面的对接协作;深化与上海各区旅游部门、上海老年协会、上海公共旅游服务中心，加强与上海各主流媒体的宣传互动，加快推广“沪上人家”宣传。

(3)整合旅游资源，搭建推介平台。组织各类旅游交易会、推介会、主题活动，搭建我县旅游推介平台，对旅游资源统一策划、整体包装、重点推介，使景区、酒店、旅行社实现统一宣传、营销，体现旅游的整体优势，帮助旅游企业积极开拓旅游市场，提升全县旅游企业的竞争力及经济效益。

4.抓规范提升，推动旅游环境进一步优化

(1)加强旅游市场监管，规范市场秩序。以抓好《\*\*省旅游条例》的宣贯为契机，建立健全旅游市场监管机制，加大对旅游市场、旅游企业和导游队伍的监管力度，规范旅游市场秩序，保障游客的合法权益;及时受理旅游投诉，妥善处理游客反映的问题，落实游客的合理意见和建议;持续开展游客满意度调查，建立公正、客观、权威的旅游服务质量评价体系;完善旅游行业应急联动预案及工作制度，落实工作责任，及时处置应急工作;建立行业质量监督机制，不定期对旅游市场进行暗访检查，并向社会和旅游行业公布结果。

(2)推进全域旅游标准化，提升服务品质。要将全域旅游的标准植入到下一步我县旅游发展的方方面面中去，以全域旅游的标准推进下一步的旅游工作。一是推进旅游景区(点)服务标准化建设，规范服务行为、提高游客满意度、提升景区品牌形象;二是推进星级饭店标准化建设，做好饭店前期建设、评星升级、创建主题酒店和绿色饭店的指导服务工作;三是推进旅行社和导游服务标准化建设，开展旅行社星级评定工作，切实提高旅行社和导游服务质量和管理水平。

(3)强化旅游安全监管，构建和谐旅游。在全行业中开展“平安旅游”创建活动，营造安全文明的旅游环境;完善安全制度和机制建设，完善日常检查制度，细化和完善旅游安全应急预案，在行业内推行旅游安全“一岗双责”;指导景区做好最大承载量的相关工作，加大监管力度，重点抓好旅游黄金周、旅游高峰期和重大节日活动等重点时段旅游安全监管;加大宣传教育力度，通过设置条幅、宣传咨询、网络发布、短信提示等形式开展旅游宣传教育活动。

(4)加强人才队伍建设，提升整体素质。加强行业培训工作，根据基层需求，以服务质量提升为主线，制定全年行业培训计划;组织旅游专业人才的技能培训、资格考核、举办全县导游大赛，指导各旅游企业开展全员岗位培训;以探索校企合作新模式为契机，加强与旅游院校的合作，建立旅游人才培养基地、培训实习基地。

(5)加快体制机制改革，优化发展政策。一是旅游管理体制改革。目前我县的旅游工作主要依靠旅游局在协调牵头，相对于旅游的产业化和高关联性，这样的一种管理体制显然是“小马拉大车”，与我县的乡村旅游目的地建设不相适应。今后我们将成立实体的\*\*县旅游发展委员会，协调和领导全县旅游业的发展，努力推动全县形成旅游发展的合力。二是旅游投融资平台建设。到位实体运行的\*\*县旅游发展有限公司，实现政企分开，从而拓宽我县的旅游融资渠道，充分发挥市场的主体作用。三是政策保障。我县原来制定的奖励政策和营销方案从目前来看，与我县旅游的发展发展和市场情况的变化多样相比，已经存在着诸多不相适应的地方，主要是奖励资金成效不明显，相关奖励政策对目前的旅游市场产生了一些不利的影响。20xx年我们将以新的市场形式为基础，按全域旅游的建设思路准备修订出台我县新的旅游奖励政策和营销方案，以财政资金的“四两拨千斤”作用，强化旅游发展的政府主导作用。四是加强涉旅游乡镇、部门考核。明年，我们将大幅调整了旅游考核内容，将全域旅游的发展任务逐一分解转化，作为各部门、乡镇的旅游考核内容，突出了考核中全域旅游的权重，形成全域旅游的发展合力。

5.抓产业融合，推动旅游产品结构进一步完善

狠抓产业融合，营造全域旅游发展氛围，引导观光农业、中医药健康、非遗民俗表演、影视文化、体育健身等资源优化整合。一是体育与旅游的融合。打造类似与小章村一样的体育+旅游的现象级产品，以体育来带动旅游产业发展，反过来又以旅游经济来推动体育赛事的扩大，从而形成良性循环，共同发展。二是农、林、水与旅游的融合。建设一批休闲观光农业景区，鼓励全县漂流等水域旅游的开发，将全县历史文化村落和部分新农村打造成旅游景区。特别是重点打造我县的“沪上人家”，以沪上人家为抓手，将百花村、旅游三创和旅游特色村建设活动进行整合，提升住、吃、娱、环境和管理档次，打造农家乐2.0和3.0的标准版和特色版，打造整体的“沪上人家，从而改善我县农家乐的旅游配套基础设施，提升我县农家乐的水平和农村环境条件。三是文化发展与旅游的融合，打造“一台非遗大戏”，争取在江南药镇推出周末“非遗大戏”通过这一台戏，与景区旅游、乡村旅游互动，丰富我县的旅游产品，增强我县的旅游吸引力。

**有关景区工作人员年终个人工作总结(精)二**

大家好!欢迎大家来同里游览。

大家看到的牌楼是仿明建筑，它是同里古镇众多明清建筑的代表，“中国历史文化名镇”由原全国人大常委会副委员长费孝通先生题写。

走过三元桥，我们就进人了具有一千多年建镇史的同里古镇区。根据清嘉庆年间的《同里志》记载，同里“唐初名铜，宋改为同。旧名富士，以其名太侈，乃析田加土为同里”。而改富土为同里则另有一个民间传说。相传很久以前，浙江富阳一带灾荒不断，不少人背井离乡来到这里垦荒种地。辛勤劳作加上风调雨顺，而使物产丰饶，人们安居乐业，就将这里称为“富土”。直到隋炀帝即位，因其骄奢淫逸，不理朝政，致使国库日渐亏空，有一年北旱南涝，许多地方粮食歉收，交不上“皇粮”。于是，皇上下旨，江南富土每人增缴三斗粮，限十天缴清，违者将处以重罚。富土百姓得讯，焦急万分。便请教当时镇上一名姓金的秀才，金秀才便如此这般地作了安排。

转眼十天限期已到，催粮的钦差乘船来到富土。金秀才率众乡亲在岸上跪地迎候，钦差一上岸，便催问加缴皇粮之事，金秀才从容答道：“今年受灾，收成大减，难以为缴”。钦差不信，大怒“休得胡言!富土乃富有之地，焉能无粮?若不如数上缴，定要遵旨重罚。”金秀才不卑不亢，陪笑解释说：“大人息怒，请听在下细说。此地原叫‘同里’，并非‘富士’，请大人明察。”钦差听后迷惑不解，顺着街面东西南北巡视了一大圈，见到的都是“同里”，而绝无半点“富上”痕迹，于是只好罢休。哪位游客能猜出金秀才作了什么安排?原来金秀才关照众乡亲用拆字法，将“富”字一拆为二，上去一点，拆田连土，便成为“同里”二字。而当时的书写习惯与今日不同，是竖写的，因此化险为夷，躲过了这一劫难。同里同里，同为乡里，看着叫着都很平白、亲切，因而沿用至今。

今天，我给大家讲解同里的一园二堂三桥，请各位随我一起寻找江南水乡“小桥、流水、人家”的韵味。

同里古镇布局与众不同，市河如网，小桥遍布，街市民居依水而成，并拥有大量的深宅大院和园林古迹。因此在1982年就有幸成为江苏省文物保护镇。

现在，我们来到了被余秋雨先生称为中国古典园林中特别让他称心满意的和最吸引人的去处，这就是被列为世界文化遗产苏州古典园林增补名单的退思园。

退思园建于1885～1887年。园主任兰生，字畹香，号南云，生于1838年，26岁时到安徽投靠巡抚乔松年，并在前敌营务处任职。因作战有功，先后担任记名盐运史、候补道布政使，并兼淮北平厘局及凤阳钞关等职。光绪五年(1879年)始任凤颖六泗兵备道，筑城垣，治驿路，建桥梁，开船塘及设育婴堂、戒烟局等，综合治理，效果显著。光绪十一年(1885年)因镇压捻军不力，被人参奏，革职回乡。取《左传》“进思尽忠，退思补过”之意，建造了退思园。

退思园占地九亩八分，因为地形所限，不能由南向北纵深发展，所以在本镇一位叫袁龙的杰出艺术家的巧妙设计下，退思园自西向东构筑了左宅、中庭、右园的新颖格式。

宅分为内宅和外宅，外宅有轿厅、茶厅以及正厅三进。我们现在位于茶厅，刚才进园时走过的是轿厅。轿厅和茶厅是停轿及接待一般客人所用的场所，如果遇上主人家的婚嫁喜事、祭祖典礼或有贵宾造访，园主必敞开正厅大门，以示隆重。各位都是同里人民尊贵的客人，请走正厅大门入内。从厅内陈设可以看出，正厅的接待规格要明显高于茶厅，平时正厅大门关闭时，只能从陪弄出入。

现在我们去参观一下内宅。内宅是园主与家眷起居之处，主人任兰生，因为长期在安徽生活，所以建造了别具徽州特色的大走马楼，使各位能在这里见到江南少有的建筑。那么，为什么要建两个楼梯呢?东西两侧的楼廊既遮阳、避风、挡雨雪，又方便主仆上下楼时避让，一举多得。

大家看这两扇与退思园一样年龄的门。大门内木外砖，看似笨重，其实作用不小。谁能猜出它的作用吗?砖木结构，青砖能防火，门上闩后可防盗。现在我们来到宅之尾，园之序的中庭。

中庭设计围绕“待客”两字展开。与漏窗陪弄相接隐去船尾的旱船似一艘刚靠岸的客船，将远道而来的客人载到热情的主人家。再看旱船两旁，右侧是园主任兰生亲手栽种的广玉兰，左侧这棵白玉兰是修复退思园时移栽的，玉兰树是春天开花较早的植物，所以它象征春景。那么为什么要种玉兰树，而不是种桃树或其他在春天开花的树种呢?一是园主名字叫兰生，既为兰生，就不可无“兰”。二是玉兰寄意“金玉”，玉兰飘香意为金玉满堂。“扁舟系岸不忍去，秋风斜日鲈鱼乡”，如果远道而来的亲朋好友要作多日盘桓，坐春望月楼既可四季望月，吟诗酬唱，也可楼前踏月，静赏花木，使客人不觉客居异乡。岁寒居是主人在岁暮风雪之时，与知己围炉品茗论诗之所。因为园主被革职回乡而建园，经营多年的仕途毁于一旦，所幸好友左宗棠和彭玉麟的鼎力相助，才未被慈禧要了脑袋。因此，主人将自己与左、彭两人誉为岁寒三友。透过花窗，可见清幽的腊梅，坚毅的苍松和神秀的翠竹。浑然天成的“岁寒三友图”，使主客共叙的品位得到提升。

菰雨生凉轩贴水而筑，菰雨生凉四字取意于彭玉麟题西湖三潭印月联句：“凉风生菰叶，细雨落平波。”隔屏正中的镜子是园主之子任传薪从德国带回，置身镜前香妃榻上犹如沐浴湖水之中，顿生凉意。“种竹养鱼安乐法;读书织布吉祥声”的楹联，也是当年朝中大臣彭玉麟对园主任兰生的劝诫。

天桥北侧，矗立一块独体太湖巨石，形着驻足老人，故称老人峰。老人峰巅有灵壁石，酷似昂首寿龟，神形兼备。灵壁石原产地在楚霸王爱妾虞姬故里的安徽灵壁，俗称美人石。一般常见的灵壁石体积不大，而这块灵壁石体积硕大，十分罕见，它与太湖石自成一体，天衣无缝。在闹红一舸石舫后的九曲回廊处，有九扇纹饰各异的漏窗，漏窗上嵌有取意李白《襄阳歌》“清风朗月不用一钱买，玉山自倒非人推”诗句的石鼓文“清风明月不用一钱买”，道出了退思园建筑师法自然，融于自然，顺应自然和表现自然的高超艺术。因而灵壁石、石鼓文漏窗纹饰和退思草堂内的《归去来辞》碑拓合称退思园三宝。

退思园“虽由人作，宛自天开”，堪称江南园林经典，因为它同时具备了琴棋书画、春夏秋冬八景。其中的琴棋书画四景指的是琴房、眠云亭、辛台、览胜阁。

请大家注意一下在退思草堂西后侧的揽胜阁，揽胜阁与坐春望月楼相连悬挑在花园西北角，独具匠心的设计，既可使宾客中的女眷足不出户就可饱览满园景色，又能按封建社会“男女授受不亲”的要求顺乎自然地将男女分开。轻推花窗，窗外美景如画展现眼前。它在成为全园制高点的同时又恰到好处地弥补了北墙与西墙之间的呆板死角，使整个建筑布局有了动感。

我们再说春夏秋冬四景。春景是“坐春望月”，夏景是“菰雨生凉”，冬景是“岁寒三友”。现在我们来到的是秋景“天香秋满”所在。大家请看，这里遍植丛桂，每当桂花飘香之时，馥郁芬芳，盈室绕阶，红枫与金桂、银桂相间，衬以蓝天白云，粉墙黛瓦，更觉秋高气爽。若在清风明月之夜，邀三五知己在此品茗赏花，更是使人心旷神恰。

从进园以来我们一直在感受着退思园带给我们的美的享受，在结束退思园的游览之前，请大家关注自己脚下，我们现在所踩的是一块福地。请看，中间的“寿”字，隐意长命百岁，周围五只蝙蝠隐意富贵、康宁、善德、好运、长寿五福，幸福之福。五福捧寿，有寿有福，围绕福寿转一转，福寿双全轮回转。有兴趣的朋友不妨绕“福寿”一圈，再随我出退思园。

孔子说：“智者乐水，仁者乐山”，退思园以贴水园而著称于世，同时因为设计者袁龙继承了明代著名的造园大师、《园冶》作者计成的造园艺术，使得退思国成为中国造园史上的杰出作品而得到世人的关注。1986年，美国纽约市以退思园为蓝本在该市斯坦顿岛植物园建造了一座江南庭院，取名“退思庄”。可见退思园已不是同里人的退思园，而是全世界的退思园了。

现在我们来到了古镇的中心。不知大家对“小桥、流水、人家”这句话所概括的江南水乡特征有什么样的感性认识?大家只要留意小河两旁的石驳岸，单落水或双落水的河埠，镶在驳岸上系船用的缆船石，那造型各异、散于各处的古朴中透着精神的桥梁，还有铺排整齐的块石路面，以及面水或依水的民宅，也许就会像余秋雨先生那样有一种要在这里觅房安居的心愿。

是崇本堂，整个建筑占地不足一亩，沿中轴线向北纵深发展。从沿街门厅、正厅、前楼、后楼到下房共分五进，从正厅到后楼，建筑里前低后高结构，民间称之为“连升三级”，是江南宅园纵深扩展的范例，它的实用价值在于通风和采光。

同里古镇以三多闻名，一是桥多，全镇有49座风格迥异的石桥。最古老的桥是建于南宋宝佑年间的思本桥，距今虽有七百多年，但仍巍然屹立。二是名人多，从宋朝到清朝嘉庆年间，共出状元1人，进士42人，文武举人90多人，如元代进士、翰林承旨徐纯夫，明代著名造园家计成，辛亥革命风云人物陈去病，近代著名教育家金松岑，《文汇报》创始人严宝礼等都是同里人。三是深宅大院、私家园林多。现在我们已经来到了柳亚子先生早年生活过的嘉荫堂，请大家随我一同进去参观。

嘉荫堂旧称柳宅，主人柳炳南是著名爱国诗人柳亚子先生的亲戚。因经营油坊有方，发迹后从北厍迁到同里，花了两万两白银于1922年建起了嘉荫堂，堂内各处建筑都有十分精细的雕刻，有一定的艺术价值。

我们先看正厅，厅内高大宽敞，颇有几分侯门气派。因为梁头棹木像明代官帽的帽翅，所以正厅也被俗称为纱帽厅，大家可以数一下，帽翅上一共刻着八幅《三国演义》戏文透雕，有古城会、三英战吕布、三顾茅庐、草船借箭等，形象逼真，呼之欲出。这组透雕已被《中国戏曲志.苏州分卷》收录。

再请看，五架梁正中雕刻着八骏图，梁的两端刻有凤穿牡丹，凤即凤凰，又称吉祥鸟，牡丹又叫富贵花，凤穿牡丹隐意富贵吉祥。梁底的两幅图案请大家辨认一下是什么?它们分别是称心如意和必定高中，以图会意，讨个好口彩。

这是一座仿木结构的清水砖雕门楼，大家已经注意到门楼上枋的浅浮雕图案与刚才庭院地上的图案一致。有谁知道它们叫什么?这一组图案叫做“暗八仙”，八仙即民间传说中的八位仙人，所谓“暗八仙”就是见物不见人，见物似见人。上面的每一种图案分别代表一位神仙。如葫芦指铁拐李，宝剑指吕纯阳，朝板指曹国舅，笛子指韩湘子，鱼鼓指张果老，荷花指何仙姑，花蓝指蓝采和，扇子指汉钟离。将“暗八仙”放在上枋，是暗喻做生意要八仙过海，各显神通。字牌上“厚道传家”四字则是主人希望后人将诚恳和宽容的待人之道世代相传。下枋中央部位的“福禄寿”深浮雕，是祈盼未来生活能够三星高照。整个门楼砖雕简单朴素，寓意丰富，能够使人产生美好联想。

在结束今天的讲解之前，请大家一起到明清街去走走。明清街因街道两旁建筑为明清风格而得名。1983年谢铁骊导演以崇本堂为主场景，以明清街、三桥景区为外景地，拍摄了《包氏父子》。从此同里古镇就成为众多影视导演心目中的天然摄影棚。1999年4月，中国电影家协会将同里古镇指定为影视摄制基地。

在这条街上，店家销售的大多为旅游纪念品和旅游食品，最富有同里特色的旅游食品有状元蹄、腌菜苋、闵饼、芡实、小熏鱼以及各种精美糕点等。大家可以放心购买，当然，为了有效地维护自己的权益，购买时请向店家索要购物凭证。

**有关景区工作人员年终个人工作总结(精)三**

转眼间半年的时间又在不经意间从我们的身边匆匆消失了，这半年的时间也让我学到了很多的东西，“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，工作的时候带着来自四面八方的游客，当这些四面八方的客人称赞长沙的时候，心里就特舒服，特有成就感。虽然，干导游这一行并非我的初衷，然而很快我就发现：自己还是适合干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。

在不断的实践当中我也总结了一些经验，也发现了不少问题。我所面临的最大问题就是知识面不够广，有时候客人问我问题的时候，我真的是不知道从何答起，这时，我就会给客人说，对不起，这个我不会，我可以回去查一查。因为我不想用瞎编乱造来糊弄客人。虽然会江郎才尽的感觉，但这也是很多人经常会遇到的问题，导游知识就好比是非文化大超市，要上知天文地理，下知鸡毛蒜皮，如果一个人有一桶水的知识和能力，再去做一杯水的事情，我相信就会做得很出色。在想要达到这个效果之前，我就必须不断的努力，学习，学习，

再学习，这样的话，我知识桶里的水就会越来越满了。

导游是一个从事服务的行业，而且很辛苦，当然见识也颇多的，也很锻炼人，这几个月见到了很多的人，可以说是五花八门，城里的，农村的，高学历的，低学历的，有钱的，没钱的，各个行业的人。对我认识社会上的人，了解这个社会，起了很大很大的作用，让我在毕业不久就根深了解了这个社会，这也是我的一个很大的收获!

所以，在20xx年的工作中，我将会更加努力的学习相关的文化知识，书到用时方恨少，我要不断的学习，给自己充电，努力总结20xx年工作的失误和不足，使自己在新的一年里有一个更大的提高，接下来20xx年5月的时候带了一次长韶团，由于这次准备并不是很充分，又加上一些主观和客观的原因使自己对这次带团真的很有挫折感，不过，也让我学习到了怎么处理问题，面临问题时要临危不乱，以下是我带团来的大致小结：

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。

6：维护旅行社的信誉同时也要保护好游客的权益，当你为客人利益着想 ， 当客人意见不统一或遇到意外问题时，客人也会尊重和理解你和旅行社的安排。

7：最后，要及时解决客人遗留的问题，导游本身是一个服务行业，不仅仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决定不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会解决不同的问题，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经历都看成是第一次来认真对待!“路漫漫其修远兮”也许可以回头看看留下的脚印。年轻的我要不断的告诉自己“革命尚未成功，同志仍需努力”!，困难经历了，但经验却留下了。带团总是不可避免要遇到三多(人多\\车多\\压力多)，作为导游就要做到三心(多一份细心，多一份小心，多一份诚心)

细心：旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份细心眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提醒客人归队。

耐心：在游览之前必须将团队的游览之前必须将团队的游览路线，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以迅速归队。初到一地大家充满新鲜感会不停“单溜”，这时导游要耐心而迅速的劝客人归队。

诚心：带团随时随地会发生突发事件，导游要用一百分的诚心去解决，事情终会得以化解。

**有关景区工作人员年终个人工作总结(精)四**

即将到来，作为在这个行业从事导游工作近6年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实验中成长，每个人都希望自己能比别人优秀，能做一个让别人认可的人，但是从我的工作来看，确实没有啥值得骄傲或者自豪的事情，或许比其他工作看起来风光，但是其中的酸甜苦辣又有谁能理解呢?

即将到来，作为在这个行业从事导游工作近6年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实验中成长，每个人都希望自己能比别人优秀，能做一个让别人认可的人，但是从我的工作来看，确实没有啥值得骄傲或者自豪的事情，或许比其他工作看起来风光，但是其中的酸甜苦辣又有谁能理解呢?

今年的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环还有光环背后的辛苦，我深深的知道，做我们这个行业的，起早贪黑，有的时候甚至连个可口的饭菜都吃不上，还要带着客人游山玩水的心情，都说付出和收入是成正比的，但是在我们这个旅游的潜规则的带领下，哪里公平?没有稳定的收入，没有固定的工作，没有保障，那一天出了任何事故都找不到人给你赔偿，但是因为个人喜欢这个职业，也热爱这个工作，一直坚持到现在，也是今年才找到组织，希望在明年会有好的发展吧!

说说我的带团经历吧!说实话，没啥值得炫耀的经验，只能说是一种互相学习吧!从年拿上导游证的这一刻，我觉得自己是个导游工作者，我可以去很多自己没有去过的城市玩，可以免费进入各个景区，自己真的高兴的不得了，但是刚拿上导游证，没有一家旅行社肯聘你去他们那里工作，当时心情直接跌到谷底，经过一个多月，同学之前有比我更早进入旅行社工作，我便找到一份工作，但是这份工作我只做了一个月，因为我没有记住他们单位的电话号码，也更别说带团了。

我知道自己必须充实自己，多学习，才能够很快进入到这个行业，第二个工作单位，我去了之后只是让我看资料啊，学习，也没有让我带团，我觉得自己很没用，正好赶上旅游旺季到来，导游全部都出外带团了，社里让我带团，去的第一个地方是六盘山，是要我把团带到固原和那边的导游交接工作，呵呵，真的很生气，我觉得自己完全可以全部带完，然而单位出于团队质量的问题，毅然要求我帮那个导游把她带的客人接回来，这就是我开始了导游生涯的第一个团队，客人都很好，我上车虽然很紧张，但是大家互动唱歌以后就缓解了那种紧张的空气，也锻炼了我的胆量，虽然没有完整的带完这个团队，我其实还是很感谢旅行社的领导，让我出团了，但是这份工作工资收入太低，我没坚持很久就不干了。

第三份工作，那就是进入国旅的那一年，对我的培养和锻炼，让我正式加入了宁夏地接导游的队伍，我也认识了比我年长一些的导游前辈，我很荣幸，社里一系列的培训，让我很快的成长，我也开始从3个人的散客然后30人的专列带起，我发现自己的知识实在是太少了，有的时候客人问到的问题真的是回答不上来，我走到哪都会买一些书回来给自己补充知识，经过了几年的历练，我开始赚钱了，觉得这个工作还是很不错的，便一如既往的向前走。

现在从国旅出来了，我任然感激以前在国旅工作的那些乐于把自己的知识全部讲给我们这些新人的前辈们，要不是国旅，我可能也就坚持不到现在。

从07年开始选择做兼职，我算不上是优秀导游，觉得只要所有团队不被投诉，只要我用心来对待我接待的客人，我能赚一些钱够自己花就还不错了，但是我同时听到很多优秀导游的故事，我也想像他们一样，可是我一直默默无闻，09年以前的客人很友好，根本别说是投诉了，他们来到宁夏对我们这里的风土人情都很感兴趣，说我们这里的导游实在，诚实，不知道从什么时候开始，网上就有关于导游欺客宰客，导游殴打客人，导游等等不好的传闻，这对我们的影响太大了，我们极力再维护宁夏旅游的形象，我们西部旅游发展慢，起步晚，我们导游的整体素质不是很高，但是我们西北人诚实实在的种种行为还是打消了客人对导游不好传闻的那些想法，我真的很欣慰我们宁夏的旅游环境一直能健康的发展。

今年我带团接受投诉三次，第一次投诉原因是因为旅行社为了降低成本，雇佣不是旅游车队的车子接待游客，去了西宁，司机不认识路，我与司机再车上争吵路是否走错等等的事情，客人是无罪的，但是导游应该要和司机、全陪、领队互相沟通合作才能避免这些事情的发生，也就不会有投诉了，在这个投诉问题里我也是冲动了，所以说冲动是魔鬼，我被旅行社扣了500元钱，我要反映的问题是旅行社降低成本可以，但是不要再用不认识路的司机了，这对我们导游工作实在是一个很大的影响。第二次投诉，是我没有核对住宿的宾馆，因为在吃饭的餐厅客人斤斤计较，结账的时候和餐厅发生了一些争吵，我出于好心要全陪先带着其他客人回酒店休息，但是拿错了房卡，本来是兰花花的新酒店，最后住进了旁边的旧酒店，客人都住进去以后发现房子不是他们那个标准，便要求换房，把睡梦中的人都叫了起来，换了房子，第二天也把我给换了，这个问题是我因为疏忽犯的不该犯的错误，做我们这个工作，就要时刻保持一个兴奋的状态，对任何环节都要提前落实好，疏忽大意是最不可取的，我也损失了将近2024块钱，因为至今旅行社就这个问题收不来团款也不给导游报账。第三次投诉，我只带了一个人，真的是更不应该被投诉的，原因是我没有一直陪着客人，把人家冷落了，天哪，什么样的投诉都能成立，这个更提醒了我，作为宣传我们宁夏的使者，一个人也要把她当成是上帝，别看人少了，赚不到钱了，就粗心大意，话说，别拿村长不当干部，现在的客人真的是花钱不花钱都是大爷，不管你用什么办法把她陪舒服了，高兴了就ok了。处理了这个投诉，我不仅写了检讨书，甚至还被社里扣了三个月的工资，我现在签了合同还是被停薪留职的处分，我觉得很不公平，但是我是一名导游，我要为旅行社维护更多的客户，因为我，可能社里损失了就不只是一个客户这个问题了，我只能接受了。

总之做导游工作，除了你有渊博的知识，还得处理好你和客人，你和旅行社，你和家人所有的问题，虽然你不是神，但是你必须知道这是你得职责，不想被社会淘汰，你就要天天爬在电线杆上等着被电死，要不你连电线杆都没摸到，就已经死了，学着做第一个吃螃蟹的人，只有有十分的信心，才能做成九分得成绩。

**有关景区工作人员年终个人工作总结(精)五**

游客朋友们，我们今天要浏览的就是我们武汉美丽的东湖风景区。

东湖风景区位于武汉市武昌区东部，是国务院首批命名的国家级风景区之一，东湖的湖面面积约为33平方公里，是杭州西湖的六倍呢！湖岸蜿蜒曲折，素有99湾之称。东湖的湖面这样的广阔，风景这样的优美，那它到底是怎样形成的呢？其实啊，东湖濒临长江，经青山港和长江相通。

在江与湖之间，发育着一片冲积平原，有长达十多公里的环湖长行高地，堤内形成相对低下的凹地，每当汛期，长江水位高于地表时，凹地上游来水便无法外泻。因此，在洼地内的积水就形成了现在的东湖。东湖风景区包括听涛、落雁、白马、磨山、吹笛、珞洪六个景区，但是现在正式对外开放的只有磨山和今天我们要浏览的听涛风景区。每年接待游客200万人次，是武汉市最大的风景游览胜地。

那么现在就请大家和我一同进去浏览吧。

进入了东湖的大门后，我们也就进入了听涛风景区。好的，我们现在所在的这个地方叫做黄鹂湾，这个名字是来源于杜甫的《绝句》：“两个黄鹂鸣翠柳，一行白鹭上青天”。这里沿湖垂柳拂岸，湖岸绿树成荫，也正合杜甫的诗意。大家注意到了的这些树木了吗？这就是被称为活化石的第四纪冰川时期的古老植物——水杉。在三百万年以前它们曾广泛分布于北半球的各个地区。

水杉曾一度被世界各地的植物学家认为已经灭绝了，但1945年我国森林工作者却在湖北省利川市发现了水杉林区，这成为轰动一时的世界新闻。为了纪念这一古老树种在湖北省首次被发现，武汉市决定将水杉定为市树，以其刚毅坚强、刚直不阿来象征英雄的武汉人民。像大家现在看到的一样，水杉的叶子在每年的深秋时节都会变红，在阳光下泛出金红的光泽，十分耀眼。

继续往东走，我们就到了听涛轩。这里周围种有翠竹、苍松，在迎湖面石砌的护坡上，大家可以看到嵌有苏东坡书写的“松坡”二字的青石板，石板上方有几株苍翠的劲松，挺立在陡峭的岩石岸边，为这里的景色增添了一些神韵。在听涛轩的斜对面就是水云乡。

走过了荷风桥，我们现在看到的这座三层绿瓦圆柱的楼阁，这就是听涛游览区的中心——行吟阁。它是为了纪念战国时期著名的爱国诗人屈原而建的。说到屈原，我想大家一定是非常熟悉的，他是世界四大文化名人之一，战国时期楚国人，他因受小人排挤失去了楚襄王的信任后被流放到江南，后又因为楚国被秦国攻破，国破家完的他于农历五月初五在湖南汨怀石投江，以身殉国。

人们为了纪念屈原而保留了一个民族特色十分浓郁的端午节，而现在的武汉人民为了纪念这位伟大的诗人，于1950年特意为他修建了这座行吟阁，阁名也是出自屈原《楚辞〃渔父》中的“行吟泽畔”一句。行吟阁是钢筋混凝土仿木结构，高22。5米，平面为一正方形。三层四角攒尖顶，层层飞檐，上面覆盖着翠瓦，古色古香。大家看行吟阁前的这尊屈原的全身塑像，像高3。6米，底座高3。2米，通高达6。8米。塑像造型端庄凝重，表现了屈原昂首视天、举步欲行，吟《天问》的神态，流露出诗人被放逐后悲愤郁结的心情。

我们游览完以行吟阁为中心的行吟泽畔后，顺路往前走，就到了东湖二十四景之一的“水天一色”。这里主要是以长天楼为中心的景区，首先我们看到的就是“碧潭观鱼”，这是一组极具有民族特色的建筑，而这里的小桥可是号称“九曲十八弯”。大家知道东湖是中国最大的城中湖，以盛产淡水鱼而著称，其中又以武昌鱼最为名贵。别看这只是一条小小的鱼，它身上的典故还真不少咧。

相传三国时，吴王孙皓想从建业迁都武昌，就是现在的鄂州，陆凯上书以“宁饮建业水，不食武昌鱼”来加以劝阻，以后元朝的马祖常也有“南游莫忘武昌鱼”的诗句，由此可见武昌鱼的名声可是在古时候就已经传开了。解放后，毛主席他老人家经常到武汉来视察，大都住在东湖风景区内，他曾在当时的听涛酒家吃过武昌鱼。于是，1956年他的《水调歌头〃游泳》中也就留下了“才饮长沙水，又食武昌鱼”的名句。

好，我们再往前走，长天楼便跃入眼帘。这是一座保留着中国民族特色的宫殿式建筑，建于1956年，是砖木水泥结构，分上下两层，总面积达1775平方米，全楼上下可以同时容纳千人就餐品茶。周恩来等老一辈革命家曾多次在这里休息，接待国际友人。站在长天楼上，凭栏远眺，碧波万倾，欲接蓝天，您是否也会有“秋水共长天一色”的感慨呢？其实长天楼的名字正是由此得来的。

大家看，在长天楼右侧的是鲁迅广场。鲁迅半身像在映衬在一丛丛苍松翠柏之间，显得格外的庄严肃穆，令人油然而生一种敬意。广场上芳草如茵，水杉成林。不知大家注意到了没有，刚才我们游览过的行吟阁在听涛景区的南面，而这鲁迅广场却是在听涛风景区的北边。前者是纪念伟大的爱国诗人屈原，后者是纪念新文化运动的先驱，一南一北，遥相呼应，可谓是天作地合。

好啦，给位朋友，关于东湖听涛景区的我就介绍到这里。

**有关景区工作人员年终个人工作总结(精)六**

一年之中，在领导关怀与同事的帮助下受益匪浅，无论是思想素质还是工作能力都在不断提高。积极参加公司举行的各种培训，完善自己的业务技能。工作中严于律己，严格按照公司要求圆满完成领导交代的各项工作任务。值此辞旧迎新之际，对一年的工作进行总结，以利于对新的一年做出更为完善的成绩。

1. 按时上下班做好交接工作，检查安全通道、指示牌有无异常等其他安全隐患情况，如有问题及时向领导汇报。

2. 注意个人形象、仪容仪表，保持良好的精神状态。面对游客有疑问需要帮助时，做到热情、耐心、周到。如发现游客存在危险或不文明行为时，及时的劝阻，维护景区秩序。

3. 坚持“预防为主，防消结合”的方针，定期对自己岗位所在区域的消防设施检查保养，了解公司重点防火部位，掌握消防设备的操作方法。加强消防知识学习，提高防火意识，确保安全。

4. 夜间应时刻保持警惕，做到勤检查、不留死角，多走多看。认真检查防火、防盗等情况，如遇突发事件能迅速到位，如有隐患及时处理上报。

5. 严格执行公司人员及车辆出入景区管理制度，坚持原则。熟记公司领导车辆及通知可入园车辆人员。对公司接待经领导通知后，做好记录，核实后文明服务放行。

6. 加强学习，不断积累经验，提高素质和业务水平。

7. 认真完成领导交办的其他任务。

虽然在这一年多里，自己分内的工作没有出现大的纰漏，客观审视自己仍然存在以下不足，期待在今后工作中进一步加强改正。

1. 工作思想态度不够积极稳定、有待于进一步的完善。

2. 仪容仪表、服务不周到、处理应变不灵活。

20xx即将过去，新的一年始终把“安全第一、预防为主”的方针落实到工作中去，以“四个一”的标准服务好每一位游客。不断提高自身服务意识和服务标准，做到让领导满意，让游客满意。为辉煌献上自己的微薄之力!

**有关景区工作人员年终个人工作总结(精)七**

我们今天的游览路线是，从秦堰楼下去，依次参观二王庙、安澜索桥、鱼嘴、飞沙堰、宝瓶口等，最后我们在离堆公园门口集合登车。整个行程大约需要两个小时。在游览过程中，请大家爱护景区环境，紧跟团队，以免走失；同时，希望大家记号我们的停车位置和车牌号，以及我的联系方式。

先为大家介绍一下景区概况。都江堰修建于公元前256年的秦昭王时期，蜀郡首李冰率民众耗时约20年修建而成，距今已经有多年的历史，是世界上年代最久远，并且依然发挥巨大效益的无坝引水工程。难怪余秋雨先生会说：“我以为中国历史上最激动人心的工程不是长城而是都江堰”。

都江堰工程由鱼嘴、飞沙堰和宝瓶口三大部分组成。现在我暂且不讲飞沙堰如何排水防洪，也不讲宝瓶口怎样控制水量。重点给各位讲讲都江堰的渠首部分鱼嘴。大家顺着我手指的方向看去，位于江心位置形如鱼嘴的就是鱼嘴分水堤。

鱼嘴为都江堰水利工程奠定了至关重要的三大基础，我个人对它做一个总结，就是巧夺天工的一个“巧”字！

第一个巧：分四六，平涝旱。

大家请看，面对滚滚而来的岷江水，河床中央的鱼嘴将它一分为二：一条外江继续担任主河床的作用；一条内江为都江堰新建的引水道。当年李冰特别将内江的河床深度挖到低于外江河床三尺三，又使外江的河床宽度宽于内江河床九丈九。这样一来，岷江水流量小的时候，六成的水就流入内江，保证了成都平原的农业灌溉用水。到了洪水季节，岷江水流量大增，河床宽广的外江就会容纳近六成水流量，以免成都平原遭受洪涝之灾。这种功能就是二王庙石崖上刻着的六个字——分四六，平涝旱。

鱼嘴的第二巧，就是它发挥了排沙排石的功能。

由于都江堰处于岷江中游，所以，上游大量的沙石顺流而下。根据河水在弯道处的环流原理，江水冲击在弯道的崖壁上会产生漩流，将下层的沙石卷到水流表层；并且，水流越大卷起的沙石越多，因而大部分的沙石都会自动被带到外江而不会进入内江。同时，鱼嘴又处于“正面取水，侧面排沙”的理想位置。因此80%的沙石就会从这里排走，这样就大大的减少了内江淤塞之害。

第三个巧：中流砥柱

大家设想，在没有钢筋水泥的两千多年前，眼前这个固若金汤的鱼嘴堤坝是用什么材料构筑的呢？李冰巧妙的使用土石和装有卵石的竹笼，互相连接，形成堤坝。因为用料简陋，历朝历代有不少人想要改变工程用料。元代官员曾在鱼嘴这一关键部位铸造一个一万六千斤的铁龟；明代地方官又以铁牛镇守鱼嘴，但是都被洪水冲走，以失败告终。直到明代御史卢翊巡查四川考察水利时提出，只有李冰用竹笼装卵石的古法才符合以柔克刚的自然规律。

把竹子编成竹笼，用竹笼装卵石，层叠堆垛，连接成坝才能减少堤坝断裂的可能，加上卵石之间的空隙可使水缓慢渗出，也就减少了溃坝的危险，从而形成既坚固耐冲又不积水的堤坝。同时，由于工程修建时不追求一劳永逸，取材因陋就简，所以每年的岁修又可使都江堰实现持续更新，体现了因势利导朴实无华的东方思路。

当然，仅有鱼嘴的作用是不够的，都江堰的三大工程是相互依存，共为体系的。

**有关景区工作人员年终个人工作总结(精)八**

即将到来，作为在这个行业从事导游工作近6年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实验中成长，每个人都希望自己能比别人优秀，能做一个让别人认可的人，但是从我的工作来看，确实没有啥值得骄傲或者自豪的事情，或许比其他工作看起来风光，但是其中的酸甜苦辣又有谁能理解呢?

今年的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环还有光环背后的辛苦，我深深的知道，做我们这个行业的，起早贪黑，有的时候甚至连个可口的饭菜都吃不上，还要带着客人游山玩水的心情，都说付出和收入是成正比的，但是在我们这个旅游的潜规则的带领下，哪里公平?没有稳定的收入，没有固定的工作，没有保障，那一天出了任何事故都找不到人给你赔偿，但是因为个人喜欢这个职业，也热爱这个工作，一直坚持到现在，也是今年才找到组织，希望在明年会有好的发展吧!

说说我的带团经历吧!说实话，没啥值得炫耀的经验，只能说是一种互相学习吧!从年拿上导游证的这一刻，我觉得自己是个导游工作者，我可以去很多自己没有去过的城市玩，可以免费进入各个景区，自己真的高兴的不得了，但是刚拿上导游证，没有一家旅行社肯聘你去他们那里工作，当时心情直接跌到谷底，经过一个多月，同学之前有比我更早进入旅行社工作，我便找到一份工作，但是这份工作我只做了一个月，因为我没有记住他们单位的电话号码，也更别说带团了。

我知道自己必须充实自己，多学习，才能够很快进入到这个行业，第二个工作单位，我去了之后只是让我看资料啊，学习，也没有让我带团，我觉得自己很没用，正好赶上旅游旺季到来，导游全部都出外带团了，社里让我带团，去的第一个地方是六盘山，是要我把团带到固原和那边的导游交接工作，呵呵，真的很生气，我觉得自己完全可以全部带完，然而单位出于团队质量的问题，毅然要求我帮那个导游把她带的客人接回来，这就是我开始了导游生涯的第一个团队，客人都很好，我上车虽然很紧张，但是大家互动唱歌以后就缓解了那种紧张的空气，也锻炼了我的胆量，虽然没有完整的带完这个团队，我其实还是很感谢旅行社的领导，让我出团了，但是这份工作工资收入太低，我没坚持很久就不干了。

第三份工作，那就是进入国旅的那一年，对我的培养和锻炼，让我正式加入了宁夏地接导游的队伍，我也认识了比我年长一些的导游前辈，我很荣幸，社里一系列的培训，让我很快的成长，我也开始从3个人的散客然后30人的专列带起，我发现自己的知识实在是太少了，有的时候客人问到的问题真的是回答不上来，我走到哪都会买一些书回来给自己补充知识，经过了几年的历练，我开始赚钱了，觉得这个工作还是很不错的，便一如既往的向前走。

现在从国旅出来了，我任然感激以前在国旅工作的那些乐于把自己的知识全部讲给我们这些新人的前辈们，要不是国旅，我可能也就坚持不到现在。

从xx年开始选择做兼职，我算不上是优秀导游，觉得只要所有团队不被投诉，只要我用心来对待我接待的客人，我能赚一些钱够自己花就还不错了，但是我同时听到很多优秀导游的故事，我也想像他们一样，可是我一直默默无闻，20xx年以前的客人很友好，根本别说是投诉了，他们来到宁夏对我们这里的风土人情都很感兴趣，说我们这里的导游实在，诚实，不知道从什么时候开始，网上就有关于导游欺客宰客，导游殴打客人，导游等等不好的传闻，这对我们的影响太大了，我们极力再维护宁夏旅游的形象，我们西部旅游发展慢，起步晚，我们导游的整体素质不是很高，但是我们西北人诚实实在的种种行为还是打消了客人对导游不好传闻的那些想法，我真的很欣慰我们宁夏的旅游环境一直能健康的发展。

今年我带团接受投诉三次，第一次投诉原因是因为旅行社为了降低成本，雇佣不是旅游车队的车子接待游客，去了西宁，司机不认识路，我与司机再车上争吵路是否走错等等的事情，客人是无罪的，但是导游应该要和司机、全陪、领队互相沟通合作才能避免这些事情的发生，也就不会有投诉了，在这个投诉问题里我也是冲动了，所以说冲动是魔鬼，我被旅行社扣了500元钱，我要反映的问题是旅行社降低成本可以，但是不要再用不认识路的司机了，这对我们导游工作实在是一个很大的影响。第二次投诉，是我没有核对住宿的宾馆，因为在吃饭的餐厅客人斤斤计较，结账的时候和餐厅发生了一些争吵，我出于好心要全陪先带着其他客人回酒店休息，但是拿错了房卡，本来是兰花花的新酒店，最后住进了旁边的旧酒店，客人都住进去以后发现房子不是他们那个标准，便要求换房，把睡梦中的人都叫了起来，换了房子，第二天也把我给换了，这个问题是我因为疏忽犯的不该犯的错误，做我们这个工作，就要时刻保持一个兴奋的状态，对任何环节都要提前落实好，疏忽大意是最不可取的，我也损失了将近20xx块钱，因为至今旅行社就这个问题收不来团款也不给导游报账。第三次投诉，我只带了一个人，真的是更不应该被投诉的，原因是我没有一直陪着客人，把人家冷落了，天哪，什么样的投诉都能成立，这个更提醒了我，作为宣传我们宁夏的使者，一个人也要把她当成是上帝，别看人少了，赚不到钱了，就粗心大意，话说，别拿村长不当干部，现在的客人真的是花钱不花钱都是大爷，不管你用什么办法把她陪舒服了，高兴了就ok了。处理了这个投诉，我不仅写了检讨书，甚至还被社里扣了三个月的工资，我现在签了合同还是被停薪留职的处分，我觉得很不公平，但是我是一名导游，我要为旅行社维护更多的客户，因为我，可能社里损失了就不只是一个客户这个问题了，我只能接受了。

总之做导游工作，除了你有渊博的知识，还得处理好你和客人，你和旅行社，你和家人所有的问题，虽然你不是神，但是你必须知道这是你得职责，不想被社会淘汰，你就要天天爬在电线杆上等着被电死，要不你连电线杆都没摸到，就已经死了，学着做第一个吃螃蟹的人，只有有十分的信心，才能做成九分得成绩。

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！