# 旅游工作情况个人总结汇报范文(精选3篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2023-12-31

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编收集整理的旅游工作情况个人总结汇报范文(精选3篇)，仅供参考，希望能够帮...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编收集整理的旅游工作情况个人总结汇报范文(精选3篇)，仅供参考，希望能够帮助到大家。

style=color:#006aff>旅游工作情况个人总结汇报1

         20xx年，投诉科在旅游大发展，出游人数不断增多，游客维权意识提高，旅游纠纷增多激化而法律法规机构设置相对不足的背景下，面对投诉数量增多，新情况不断出现，处理难度不断加大而人员不足的现实情况，在领导的支持带领下完成如下工作内容，现总结汇总分析如下：

>　　一、努力完成如下工作：

　　(一)接听投诉电话，包括游客直接拨打的投诉、114转接旅游投诉、12345市长便民热线转接旅游投诉、太原市旅游一卡通投诉、24小时值班旅游投诉并及时进行处理。

　　(二)办理书面旅游投诉，包括游客直接书面投诉、山西旅游质监所转办旅游投诉、局机关转办旅游投诉及网上旅游投诉及12345书面转办旅游投诉。

　　(三)完成旅游投诉的登记、存档、文书下达、调解、统计、报告及旅游投诉分析工作。

　　(四)完成领导交办的其他工作。

>　　二、旅游投诉分析：

　　共受理旅游投诉xx起，其中书面投诉xx起，电话投诉xx起。另接待咨询电话xx起并就现阶段旅游投诉热点、特点分析如下：

　　投诉热点：

　　(一)同团不同价。很多游客在旅游过程中发现同团的其他游客和自己报名的团费存在差异，认为受到歧视或是不公平的待遇，要求旅行社给予退费或赔偿。

　　形成原因分析有如下几种原因：

　　1、遵循市场经济规律，旅游价格本身不统一；

　　2、组团社和地接社业务交接形成，往往地接社制定的是统一的交接价，但组团社在接收散客时加价出售旅游产品的加价的幅度不同造成；

　　3、地区性差异，同样的旅游产品，地接社对组团社所在区域予以价格上的区分；

　　4、组团社在交接价的基础上灵活与游客协商或是有朋友等人情关系的情况下对不同的游客的旅游价格有所差别；

　　5、不同标准的游客同团出行，有时旅行社会将不同住宿餐饮标准的游客拼在一辆旅游车上出行而产生；

　　6、部分旅行社的部分线路对老年人或是未成年人加收旅游费用；

　　7、未成年人与成年人产生的旅游价格的差别；

　　8、未成年人与老年人、残疾人的特殊人群因需要特别看护、成本增加而产生的价格差别。

　　(二)随团出游的一定年龄的老年人、学生、记者等特殊旅游人群因景区门票半价或是全免等情况下与旅行社发生的争议。

　　行成原因有：

　　1、对特殊旅游人群的优惠政策全国不统一，有些景区对特殊旅游人群执行半价或全免政策，有些景区不执行，游客不理解而向旅行社提出退票要求；

　　2、有些特殊旅游人群所持证件有些景区认可，有些景区不认可，或是所持证件本身破损等原因导致无法享受优惠而向旅行社提出退费要求；

　　3、在享受到优惠价格后游客要求旅行社按照景区的个人门票标准退还，而旅行社按照旅行社景区团队门票标准退还而产生争议。

　　(三)同团游客与游客之间发生矛盾导致的投诉。

　　类型如下：

　　1、散客与散客之间在旅游车上争抢座位发生争吵或是打斗，进而投诉旅行社；

　　2、游客不遵守旅游时间，部分游客不按规定时间回旅游车或是在购物点景点多停留而导致行程延误，甚至导致其他游客的火车、飞机延误而投诉旅行社；

　　3、部分游客要求改变行程，增加景点等，而另一部分游客不同意而导致投诉旅行社；

　　4、同团部分游客与旅行社有争议采取围堵旅游车、殴打司机或导游等极端措施而导致其余部分游客利益受损而的投诉。

　　(四)、旅游安全事故导致的投诉。

　　1、财产损失：

　　(1)随团旅游期间在宾馆、餐饮地、旅游车上等地丢失物品；

　　(2)夏令营期间孩子丢失物品；

　　(3)出国旅游期间丢失行李金钱等。

　　2、人身损失：

　　(1)旅游车辆发生交通事故导致的人员伤亡；

　　(2)景区旅游期间因高空坠物、漂流等导致的人员伤亡；

　　(3)住宿餐饮期间摔伤的`事故。

　　(五)旅游结束后就在旅游购物点所购物品的退换货发生的旅游投诉。

　　(六)因游客自身原因导致的旅游投诉及激化的旅游纠纷。

　　1、因为游客自身身体健康原因导致行程变更或是单方变更旅游合同，擅自脱离团队而要求旅行社退费导致的旅游投诉；

　　2、游客证件无效或有瑕疵产生不能登机、出境等情况产生退费矛盾的投诉；

　　3、游客不按合同约定时间出行，擅自退团而导致的退费争议；

　　4、游客在取得旅游发票后，又要求旅行社给景区门票、住宿票等遭拒绝后的投诉；

　　5、游客与导游，游客与旅行社工作人员，游客与旅游司机发生争吵或是打斗事件。

　　(七)无权处理的热点投诉：

　　1、大多数投诉游客都希望在旅游投诉处理部门获得一个最终的争议结果。但是新的《旅游投诉处理办法》将投诉处理的裁决权修改为调解权。把旅游质保金的理赔范围也限定在一个极小的范围之内。使一部分争议过大的旅游投诉按规定只能以无结果的调解终结而结束。而这样的结果会导致游客的强烈不满，但又是旅游投诉的职能所限；

　　2、游客对景区的投诉无法可依。旅游景区，除部分A级景区与旅游管理部门还有些联系外，缺乏投诉受理的法律依据和处理依据；

　　3、游客对星级酒店和快捷酒店、社会宾馆的投诉逐年增多，确缺乏投诉的受理和处理的法律依据；

　　4、旅行社之间因为团款争议而导致的投诉；

　　5、导游对旅行社用工薪金方面的投诉。

>　　三、20xx年工作建议

　　(一)继续完成旅游投诉电话的接听和投诉的处理、报告分析等工作。

　　(二)增加投人员经费，完善办公设施设备，建立受理范围更广服务内容更多、更便民高效的投诉受理处理平台和机制。适应人民不断增长的投诉需求和上级的工作安排。

　　(三)建议局领导牵头成立特别投诉处理小组。应对重大突发群体性旅游投诉事件。

　　(四)组织人员赴外地考察交流学习，不断提高办案人员素质，适应新形势、新情况。

　　(五)在投诉淡季深入旅游企业，了解旅行企业经营中遇到的新情况、新问题，对旅游投诉处理的看法意见，研究解决实际的法律问题和更高效的投诉处理办法，同时提高旅游企业投诉处理的意识、思路、能力，相互交流学习，争取预防投诉、使投诉处理在萌芽状态，使纠纷化解在基层，有效降低投诉接听处理量。

style=color:#ff0000>旅游工作情况个人总结汇报2

  　20xx年“十一”黄金周旅游工作总结范文20xx年“十一”黄金周已经胜利落下帷幕。在市委、市政府的高度重视和正确领导下，在省级有关部门的指导下，各区市县及市级相关部门、接待单位精心组织、密切配合，全市“十一”黄金周旅游工作取得了良好的成绩，实现了“健康、安全、秩序、质量”四统一目标。

>　　一、基本情况

　　10月1日～7日，全市共接待游客35.18万人次，同比增长3.82％，实现旅游总收入1.41亿元，同比增长11.98％。其中邓小平故里（含佛手山）共接待游客3.4万人次，同比增长-36.4％，门票收入149.21万元，同比增长-41.8％；华蓥山石林共接待游客2.42万人次，同比增长85.57％，门票收入172.48万元，同比增长160.86％；华蓥山大峡谷共接待游客0.66万人次，门票收入22.53万元；神龙山巴人古堡共接待游客1.05万人次，门票收入2.47万元。

>　　二、主要特点

　　（一）旅游安全形势良好。

　　按照市委、市政府的统一部署，市旅游产业发展领导小组及各区市县人民政府组织交通、工商、物价、公安、安监、质监、规划建设、卫生、旅游等相关部门，节前对各旅游接待单位安全工作进行了拉网式的排查，各相关单位制定了周密详尽的应急处置预案和安全防范预案。由于组织有力，措施到位，确保了“十一”黄金周旅游工作安全运行，全市未发生一起旅游安全事故。

　　（二）旅游市场健康有序。

　　黄金周期间，市县两级旅游、工商、物价、质监、公安、卫生、交通等部门以联合执法与分散管理相结合的方式，密切配合，有效协作，坚持了部门领导带队蹲点值班及旅游服务质量巡查制度。各主要旅游区在游人集散中心设立了咨询投诉点。广安区人民法院节日期间在邓小平故里设立了旅游巡回法庭，为游客免费提供法律服务。相关单位坚持了24小时值班和领导带班制度，进一步保障了旅游秩序和质量，全市共收到旅游咨询91起，无一例旅游投诉。

　　(三)客源结构出现新变化。

　　跟以往一样，十一黄金周来广安的游客仍以自助和半自助散客旅游为主，出行方式分单位组织、个人结伴、亲朋结伴等多种形式，后两者是主流，这符合旅游业发展趋势。广安便捷的交通和以成渝、周边兄弟市为主体的客源结构又很大程度上导致了自驾车旅游在自助、半自助旅游中的主导地位，使得“十一”黄金周交通指挥和车辆停放压力加大。随着广安对外知名度的提高、旅游产品的日益成熟、旅游促销活动的深入开展，客源结构一改川渝独撑天下局面，中远程游客明显增多，北京、上海、广东、湖北、湖南、陕西、贵州、福建、云南等省外游客空前增长，加拿大等海外游客也开始光顾广安。

　　（四）旅游活动丰富多彩。

　　各区市县和主要旅游区根据自身特点，纷纷推出了主题活动和特色产品。一是邓小平故里围绕红色旅游主题，在邓小平故居陈列馆广场举办了邓小平同志生平事迹、革命历程、丰功伟绩等有奖知识问答和抽奖活动；游客还可在邓小平故居陈列馆电影厅五折优惠观看世界首创三机联放的数字电影《小平你好》；在老井茶馆开设了川东名小吃美食展销，同时举办了每天定时的广安地方特色文艺演出；在蚕房院子举办互动参与性节目—丝绸文化传统展示及时装表演活动；在景区出口广场举办了华蓥山抬幺妹活动。二是华蓥山石林隆重推出红色之旅、爱情之旅、休闲之旅、科普之旅、拓展之旅、民俗之旅和神奇之旅等系列活动，全方位展示华蓥山丰富的旅游资源、独特的自然景观和深厚的历史文化。三是神龙山巴人古堡开展了“歌唱祖国卡拉OK大赛”、“土舟湖千人垂钓大赛”、“爬坡上坎超人大赛”以及为游客求平安保健康的“万人祈福活动”。四是各区市县地方特色活动异彩纷呈。广安区开展了“十一”党员志愿者服务活动，组织了巡回法庭，为游客提供优质温馨服务。岳池县、武胜县则推出了“古镇文化游”、“农家文化游”、“回民文化游”等主题旅游活动。邻水县以罗家洞森林公园和城郊农家乐为载体，推出了特色风味美食展销活动。华蓥市以石林、天池景区为依托，帮助设计和推出特色产品。通过上述旅游活动开展，极大地丰富了“十一”黄金周旅游内涵，增强了游客的参与性和趣味性，为吸引游客和满足游客需要，增加旅游收入起了积极作用。

　　（五）旅游综合接待能力和服务质量不断提高。

　　今年以来，全市共增加星级饭店5家，邓小平故里新增了旅游项目，新辟了购物场所，华蓥山石林成功创建成为国家4A级旅游区，华蓥山大峡谷也正式开放，神龙山巴人古堡也在项目开设和经营上采取了新方式。“十一”黄金周期间，旅游产品更加丰富多彩，旅游服务项目和服务质量有了新的进步，进一步树立了广安良好的旅游形象。

>　　三、主要工作

　　（一）强化领导，精心组织。

　　1、成立了广安市“十一”黄金周工作领导小组。由市委、市人大、市政府、市政协分管领导任组长和副组长，各有关单位负责人为成员，市旅游局局长任办公室主任，做到分工明确，责任落实，为“十一”黄金周旅游工作的顺利开展提供了组织保障。

　　2、出台了“十一”黄金周旅游工作有关文件。出台了《关于认真做好20xx年“十一”黄金周旅游工作的通知》、《广安市20xx年“十一”黄金周旅游市场及涉旅安全检查方案》、《广安市突发公共事件应急预案》及《关于开展20xx年“十一”黄金周统计工作有关事项的通知》，对“十一”黄金周的各项工作进行了周密部署。

　　3、召开了备战“十一”黄金周旅游工作会议。9月17日上午，召开了由各区市县政府分管领导、市级相关部门、各星级饭店、重点接待景区负责人等参加的 “十一”黄金周旅游工作备战会议。会议对备战“十一”黄金周工作进行了全面详细的安排，要求各级各部门进一步提高认识，统一思想，警钟长鸣；进一步明确职责，做到各司其职，增强各相关单位之间的主动配合、积极协作和统筹协调意识，确保黄金周旅游工作高效协调运转；进一步强化措施，把旅游安全工作放在黄金周旅游工作的首位，实行一把手负责制，做到旅游安全工作万无一失，全力以赴打好“十一”黄金周旅游工作总体战。同时，要求在黄金周节前、节中进一步加大宣传促销力度，扩大广安旅游知名度；要求各旅游接待单位以诚信经营为前提，早安排，早落实，加强内部管理，加大旅游从业人员的教育力度，进一步提高旅游服务质量，让游客进得来、住得下、游得好、走得顺。

　　（二）完善机制，协同作战。

　　1、建立健全机制。我们在总结前几个黄金周旅游工作经验的基础上，进一步明确了各有关部门的职责，完善了信息整合机制、游客疏散机制、投诉处理机制、应急处理机制、指挥联络机制、市场综合治理机制，建立了重点单位24小时值班制度、领导巡查带班制度、责任追究制度。在景区、饭店、旅行社、购物场所等重要旅游单位及有关媒体公布旅游投诉电话，保证24小时有人受理；要求有关单位主要领导及相关人员必须保持通讯联络畅通，以保证黄金周期间出现的各种问题能够及时有效的解决，保障“十一”黄金周旅游工作井然有序。

　　2、加强综合治理。根据全市“十一”黄金周旅游综合执法检查安排，全市组织了两个组，分别由市委常委、秘书长谭豹，市政协副主席刘昭明带队，于9月19日组织市卫生、工商、规划建设、公安、旅游、交通、物价等部门对全市旅游重点场所、重点部门进行了全面检查，对发现的问题现场提出整改意见，并督促有关部门跟踪落实。9月20日-21日，省政府派出检查组对我市“十一”黄金周安全工作进行了检查和督导。要求各区市县根据市上的统一安排，按照辖区管理的原则，对涉旅单位进行彻底清理，对省、市、县三级检查组查出的安全隐患、不规范经营行为，在节前必须整改完毕，确保“十一”黄金周旅游工作实现“安全、秩序、质量、效益”四统一目标。

　　（三）强化质量，搞好服务。

　　9月28日，市委常委、秘书长潭豹带领有关部门和旅游接待单位负责人在重庆市召开了广安旅游服务工作座谈会，认真听取了重庆市旅游局、渝中区旅游局及旅游企业的意见和建议，各单位回来后立即整改，切实搞好服务工作，努力树好广安旅游良好形象。

　　各区市县和市级相关部门，在“十一”黄金周期间深入第一线，急游客之所急，想游客之所想，切实维护和保障游客的合法权益，为游客提供全方位的服务。市旅游局在局长王建平的带领下，值班人员天天奔走于各重要景区（点）、宾馆饭店，深入现场检查安全工作及市场秩序情况，督导旅行社不得推出含有安全隐患的旅游线路，不得使用不具备旅游交通客运资质的运输车辆，共派出旅游执法人员共30人次，检查导游人员35人，当场纠正违规事件5起，有力地净化了旅游市场；交通部门加强了对道路、车辆安全性能的检查；交警部门加强了交通指挥和对重要路段的监控，严禁超速超载运营游客；卫生部门也加强了对宾馆饭店、特别是农家乐食品卫生检查，做好防止食物中毒、肠道传染等传染病的预防工作，做好景区医疗点和救助医院的应急安排准备工作；消防部门加强了宾馆饭店、娱乐场所、景区景点等公共聚集场所的消防检查；工商、物价等部门深入旅游及涉旅部门，检查市场秩序。在全市各级假日办及相关部门的共同努力下，在“十一”黄金周期间，全市未发生一起旅游安全事故和投诉事件，共接受旅游咨询91起，旅游市场秩序井

>　　四、下步工作建议

　　（一）在充分利用现有旅游资源的同时充分挖掘潜在资源，加强资源组合，开发推出特色产品，加大宣传力度，扩大广安旅游知名度，增强广安旅游产品吸引力。进一步完善基础设施建设，规范旅游市场，加强各区市县之间及与周边地区的合作交流，努力营造宽松的旅游产业发展外部环境。

　　（二）加强旅游服务质量管理，强化职业道德和技能培训，狠抓旅游服务行风建设和整治工作，提高旅游接待服务质量。

　　（三）加强旅游商品开发力度。制定特殊优惠政策，科学规划和构建旅游场所，引进有实力的企业，加快旅游纪念品、工艺品和土特产品等地方特色旅游商品的开发步伐，提高旅游商品收入在旅游业收入中的比重，促进我市旅游业的快速、持续发展。

　　（四）加强旅游系统信息化建设，利用现代化手段加强信息交流、监管和促销。随着网络技术的发展，使越来越多的人，尤其是中高层游客将从互联网上了解一个地方的旅游产品和综合环境。因此，加强旅游信息建设，建立和完善我市旅游网络系统，对拓展旅游市场、加强行业管理、促进广安旅游业的进一步发展有积极意义

style=color:#006aff>旅游工作情况个人总结汇报3

   　20xx年，我市旅游执法（质监）工作在省旅游局和旅游执法总队的关心指导下，在各区县旅游部门的大力配合下，通过全市旅游执法（质监）工作人员的共同努力，坚持依法行政、严格执法，认真受理投诉，积极开展旅游市场综合治理工作，各项工作取得了明显成效，旅游市场秩序得到了进一步完善。现将有关情况总结如下：

>　　一、高度重视，扎实抓好旅游安全工作

　　我局牢固树立“安全是旅游业的生命线”这一科学发展理念，始终坚持把安全工作放在首位，严格落实安全生产“一岗双责”，各项安全工作做到了有部署、有计划（安排）、有行动（检查）、有总结。切实把旅行社租用车辆和团队运行安全、旅游道路交通安全、食品卫生安全、消防安全、假日旅游安全、水上安全和特种设施设备安全等作为检查重点，在落实责任、强化监管、治理隐患、完善制度等方面加大了工作力度，确保全市旅游安全工作督查到位，万无一失。

　　一是制定了“百日安全”、“安全生产年”和“黄金周”及假日小长假等安全工作，制定了方案、明确了要求、落实了责任。二是在“行业安全大检查”、专项检查行动中，通过明查暗访了解情况，提出整改意见，检查做到了全面、细致，一个单位不漏、一个环节不差，检查内容不仅局限于旅游重点设施安全，还要涉及食品卫生、治安、旅游交通等安全工作，通过检查和整改，切实保障旅游者的生命、财产安全。三是领导带队督查。2月4日和9月30日，分别由市政府副市长李小端和喻双带队，有旅游、规建、安监、卫生等部门负责人参加“春节”、“十·一”节前旅游市场综合检查，分别检查了古蔺太平镇红色旅游区、兰尊大酒店、黄荆景区、天仙硐景区等涉旅单位。局领导分别带队检查了江阳、龙马潭、纳溪三区和合江、古蔺、泸县三县的旅游部门和涉旅企业安全工作情况。

　　据统计，全年共检查7个区（县）旅游管理部门，出动检查人员700多人次，向涉旅企业发出书面整改和建议300余条，发放旅游安全和卫生健康资料11700份，确保了全市未发生一起旅游安全事故。

>　　二、依法治理、维护旅游市场秩序

　　1、加强督查工作，推进依法行政。①加强对各区县旅游管理部门的行业指导、检查和监督管理工作，积极推进行政效能建设；在全行业积极开展旅游业政风行风工作；进一步健全旅游市场综合治理、质量监管、行业自律、工作联动和旅游行政执法责任制工作。②按照《旅行社条例》等相关法规的规定，完成了XX 年度旅行社业务年检和导游年审工作。全市20家旅行社顺利通过年检；全市155名导游人员中105名通过年检，6名暂缓通过年审，44名不予通过年审。

　　2、加强人才培训，提升执法人员素质。组织各区（县）旅游行业管理和执法人员开展旅游法规、安全等方面的培训2期。邀请省上专家和职教院老师对我市旅行社总经理和导游人员共150人进行《旅行社条例》及实施细则和礼仪礼貌等方面的培训。

　　3、积极开展旅游市场整治工作。认真开展“绿盾行动vi”旅行社合同及服务网点专项治理工作和XX旅游服务质量提升年第一、二次旅游市场检查周活动，活动开展以来，全市旅游执法系统共出去执法人员1200余人次，检查旅行社20家、旅行社分社6家、旅行社门市部26家、导游人员200余人次，提出整改意见和建议200余条。通过检查，进一步规范了我市旅游市场秩序。

　　4、依法、公平、公正处理旅游投诉。确保所有投诉在第一时间、第一地点得到有效处理，同时，积极做好游客信访、咨询和维稳工作。全年受理旅游投诉5 件，办结5件，结案率100％；接受旅游咨询350余人次；无一例群体性上访事件和较大以上旅游投诉发生以及无行政复议案件发生。

>　　三、大力推进行业精神文明和标准化建设工作

　　1、在全行业深入开展“XX年全国旅游质量服务提升年xx活动”和“民主评议政风行风活动”。把文明礼仪宣传、窗口行业文明服务、廉政文化进景区与政风行风建设有机结合起来，以服务人民、清正廉洁、求真务实、依法办事为目标，促进机关和行业转变观念、转变职能、转变作风，提高工作效率和服务质量，保障游客合法权益，促进旅游业持续健康发展。

　　2、举办全市旅游标准化培训班1期，积极开展标准化试点工作，引导旅行社分等定级，宾馆、景区和农家乐的创星工作。

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！