# 服务接待工作总结范文(共41篇)

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-12-02

*服务接待工作总结范文120xx年，xx在我办领导们的大力支持，同志们的积极帮助、认真配合下，踏实工作，牢固树立窗口意识、开放意识、风险意识，认真、细致、周到、高标准的完成各项接待工作。现汇报如下：>一、服务经济建设，做好中心工作。为我市经济...*

**服务接待工作总结范文1**

20xx年，xx在我办领导们的大力支持，同志们的积极帮助、认真配合下，踏实工作，牢固树立窗口意识、开放意识、风险意识，认真、细致、周到、高标准的完成各项接待工作。现汇报如下：

>一、服务经济建设，做好中心工作。

为我市经济建设服务是接待工作的首要职能。在工作中，我们继续贯彻^v^大接待^v^的工作理念，围绕市委、市政府的重大经济活动，既服务好来承宾客，又保障好市领导外出考察活动。我科今年共完成接待任务xx批次，xx人。

>二、坚持工作原则，抓好服务环节。

围绕我办中心工作，增强责任意识，充分发挥接待^v^载体^v^功能，履行职能。

一是坚持注重细节、热情服务的原则。接待工作妥善处理细节，突出^v^规范化、精炼化、人性化^v^服务，让客人宾至如归。牢牢把握工作中各个环节，无论方案制定、就餐住宿，还是考察调研、安全保卫，时时关注、事事关心。常规接待，细致入微，高效周到；大型接待，科学规范，精心配合。努力做到高标准、严要求、细致周到，满腔热情地为客人服好务。

二是坚持突出特色、因地制宜的原则。根据我市的实际，注重挖掘民族、地方特色。如酒店，选^v^族特色鲜明的酒店或地方特色浓郁的农家饭，既体现我市特色，又宣传了我市特产。三是坚持方便务实、勤俭节约的原则。在保障客人必要的工作、生活条件的前提下，坚持一切从实际出发，严格遵守接待标准，不讲排场、不摆阔气。坚持酒水自带，既保证接待工作圆满完成，又节省费用支出。

>三、提升服务质量，加强自身学习。

一是参加办党组组织的集中学习。认真领会学习内容，做好学习笔记，积极参与讨论，结合自身不足查找改正。

二是加强自学。首先是坚持政治理论学习，坚定理想信念，提高政治素养，以政治理论指导实际工作；其次是坚持业务学习，不断提高自身综合素质，增强责任感、事业心和服务意识，以求更好的完成各项工作内容。

三是加强作风建设，增强在新形势下拒腐防变的`能力，提高自我约束性，树立正确的权力观、利益观、地位观，廉洁自律，自我约束，自我警醒。

在完成接待工作任务的同时，我们也清醒的看到目前存在的一些不容忽视的问题：

一是自身知识水平和技能有所欠缺，工作中面临的问题时有不能解答的情况发生；

二是沟通不够，对客人信息更改有时不能及时掌握；

三是工作创新上还存在薄弱环节，缺乏对接待工作的深层思考。这些我们在今后的工作中将进一步予以改进和克服，努力提高接待水平，为促进我市经济社会发展做出应有的贡献。

**服务接待工作总结范文2**

四统一的既定目标。现将20年春节黄金周我区旅游接待工作总结如下：

一、基本情况

20年春节黄金周(13日至19日)，我区共接待海内外游客万人次，比上年同期增长18%;旅游综合收入为亿元，比上年同期增长16%;2月13日至2月19日，抵丽航班

232架次，比上年同期减少9个架次。

2月13日至2月19日，平均床位出租率为(含宾馆酒店、招待所)，其中星级宾馆酒店的平均床位出租率为，非星级为。

二、主要特点

1、领导重视，准备充分。

国家、省、市领导对旅游发展非常关心，对20年春节黄金周旅游接待工作给予高度重视。2月4日至5日，全国假日办主任、国家旅游局局长邵琪伟由云南省旅游局局长喻顶成陪同亲自到检查黄金周旅游接待工作。区委、区政府的高度重视，假日协调领导小组各成员单位通力协作，在春节黄金周前做了大量细致有效的准备工作，为圆满完成20年春节黄金周旅游接待工作打下了坚实的基础。

2、精品旅游建设成效初步显现。

20年春节黄金周期间，系列团、品质团及海外游客大幅攀升，形成高星级酒店比较火爆，高入住率持续时间长，表明品质旅游，精品旅游建设已经有了一定的突破。的民居客栈，因为提供的产品特色明显，在自驾车、自由行游客当中比较受欢迎，成为一个亮点。

3、旅游集散中心的地位初现端倪。

20年春节黄金周期间，许多游客首站到达，以为中心前往周边省市游览。20年春节黄金周从组团前往迪庆、大理的人数增长较多，甚至有一些游客是游览后再到西双版纳、昆明。旅游线路已初步形成以为中心向周边地州旅游辐射的现象，表明旅游集散中心的地位得到进一步巩固和加强。

4、黄金周旅游高峰时间延长。

以往黄金周旅游接待高峰主要集中在初一、初二两天，而今年年游客接待高峰从黄金周第二天开始，一直延续到黄金周结束，游客人数维持在一个相对均衡的高位上。

5、旅游服务质量提升明显。

结合今年旅游服务质量提升年的工作，整个黄金周期间，我局旅游执法人员实行24小时严格监管及游客投诉处理，重点抓好旅游服务质量，基本杜绝旅游市场假冒伪劣产品和坑蒙拐骗行为。

6、节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

为丰富节日文化生活，我区举办许多活动节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

7、出门过节渐成时尚。

2月12日开始来自全国各地的自驾车陆陆续续赶往。大年初三达到了高潮，应证了时下正流行的那句话—“你了吗”

三、扎实有效做好黄金周旅游接待工作。

由于领导重视，机制健全，准备充分，给整个黄金周接待工作奠定了坚实的基础，使今年春节旅游黄金周旅游接待工作开展得扎实有效。

1、游客咨询、投诉受理。

20年春节黄金周期间，区旅游质量监督管理所在局领导的带领下，坚持24小时值班，执法干部全员在岗，全天开通旅游咨询、投诉专线电话“5121706”、为游客提供好服务，20年春节黄金周期间，质监所未接到恶性的旅游投诉，仅协调一般的旅游纠纷27起，实现黄金周零投诉，树立了良好的旅游品牌和形象。

2、加强旅游市场监督检查。

为确保春节黄金周的接待工作有序进行，区旅游局在节前、节中集中力量对“黑社”、“黑车”、“黑导”进行打击，针对以往较容易出现的问题和纰漏，落实责任到单位和个人，围绕食、住、行、游、购、娱六大要素进行全面检查，特别是对景区沿线的拉客行为进行了重点整治。确保了我区旅游市场秩序。

3、及时发布旅游信息，合理引导游客游览。

黄金周期间，区旅游行政管理部门和各旅游服务单位及时向游客提供各景区游客流量信息情况，引导游客合理安排行程，让整个接待工作忙而不乱、井然有序。

4、整治景区沿线的拉客行为。

黄金周期间，区旅游局采取不间断巡逻和分片区负责的方式，在内和前往雪山沿线制止了大量的拉客行为，保证了旅游市场的正常秩序，维护了旅游的良好形象。

四、取得的成效。

1、旅游秩序良好、无重大旅游安全事故。

因为节前针对旅游接待安全工作做了周密部署，进行了大量细致有效的检查督促、排查隐患的工作，确保了今年春节黄金周期间旅游接待工作安全、有序。春节黄金周期间，全区社会稳定，没有发生一起重大旅游安全事故。

2、黄金周实现旅游零投诉。

虽然今年春节黄金周期间相对以往黄金周游客人数更多，但由于区假日办准备充分，措施到位，没有出现游客找不到住宿的情况，也未发生黑团、黑导现象以及外地旅行社强行发团，降低标准的情况。质监所接到的游客电话多为旅游讯息咨询，例如游览路线、交通情况等，另有部分非旅游投诉方面的纠纷，例如收费高低、门票优惠情况等。整个春节黄金周期间没有发生恶性投诉和故意损害游客权益的恶劣事件，实现了旅游零投诉。

3、旅游市场秩序良好。

由于措施和预案到位，加上节前准备工作充分，在黄金周接待中，我区各单位围绕服务好游客这一宗旨，提供优质服务，使此次黄金周接待达到了“健康、安全、秩序、质量”四统一，“政府、企业、游客”三满意，全区人民度过了一个安全、平稳、祥和的旅游黄金周。

4、旅游综合接待能力和服务质量进一步提高。

黄金周期间，区假日办采取有效措施，帮助旅游企业和游客提供了大量的协调服务，相关单位坚持24小时值班和领导带班制度，各旅游企业注重服务质量和水平，保障了旅游秩序和质量，旅游综合接待能力和服务质量得到进一步提高。

五、存在的不足

1、极少数经营者哄抬物价，出现高价停车费引发投诉。

2、春节期间，许多餐馆不营业，给游客造成一定的不便，需要加强对商户进行正确引导。

3、周边停车场严重不足，建议在规划中予以体现。

总之20年春节黄金周在区委、区政府的领导下，在市旅游局的指导下，及区假日办各成员单位通力协作，上下联动共同努力下，黄金周旅游接待工作取得了可喜的成绩。

**服务接待工作总结范文3**

在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的10月份开始，在公司的指引下，在部门领导的关心帮忙及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

一、提高服务质量，规范前台服务

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是十分重要的。所以前台在必须程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们必须要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或职责人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重持续良好的服务态度，热情的接待。在适宜的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

根据记录统计，20-年我来公司开始：填写钢、铝基价80余次、接待来访客人30余次、订饮用水300余次、做员工考勤表2次、转接电话200余次、更新通讯录3次、快递收发100余次、盘点申购库存3次、收发传真50余次、打印文件100余次、打扫卫生80余次、周末转接电话4次、指纹登记10余次等。

二、做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类

严格接照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好状况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计20-年10月份至今共办理各部门各项物品入库20余次，入库物品都配有相应出库记录。

三、应以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，公司有临时任务分配，我们都服从安排，用心去配合，不找理由推脱。

作为-的一员，我们将奉献自己的一份力量为公司效命。平时用心参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本状况和经营资料。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我们的机会;透过这将近三个月的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好!

四、来年工作计划

20-年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20\_年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的就是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点透过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。以前的一位朋友对我说过一句话“不断的努力和坚持是一种真正的等待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊!我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。现将对于明年的

工作计划如下：

1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作潜力得进一步提高于加强。

2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。

3、工作中做到用心主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、

性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。

4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮忙下、自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

**服务接待工作总结范文4**

现20xx年，按照公司年度整体工作部署和部门方针目标立项安排，旅游接待部紧扣部门工作实际，以加强内部管理为切入点，以提高接待服务水平为根本目标，积极转变思想观念，狠抓班组基础管理，切实履行工作职责，截止20xx年11月20日，累计接待国内外游客万人次，在门票迎检、导游服务、投诉处理、科普宣讲等方面较好的完成了各项工作任务，现将年度工作总结如下：

>一、全面做好门票迎检、导游服务等各项基础工作

（一）坚持原则，守土有责。加强门禁检票管理，认真履行检查监督职能，不谋私利，不徇私情，严管强抓门禁检票，卡住违规行为，堵住门禁漏洞，从源头上切实维护公司经营秩序和经济利益。截止11月20日，查补成人票77114张，半票8282张，学生票3164张，表演票6142张，查处违规证件1550例。

（二）文明规范接待，优质高效服务。加强导游日常管理，理顺接待服务程序，增强岗位责任意识，优化班组建设，激发团队活力，积极引导导游转变从业观念，树立主动服务，文明服务、优质服务的工作理念，确保做到文明、优质、高效服务每一个入园团队和游客。完成观光车讲解12619车次、团队653车次；科普馆讲解715场次；监管投食车讲解4396车次；监管豪华游讲解4682车次；圆满完成各项接待任务103次；销售观光车乘车票（1-11月）25390张。

（三）重视游客投诉处理,把好服务最后关口。高度重视服务过程管控和监督，与各部门密切协作，积极应对、妥善处置游客的抱怨、投诉和节假日游客高峰时段出现的各类服务突发状况，把好接待服务最后关口，弥补服务漏洞、不足，维护和保障西野形象不受影响。截止11月20日，客服中心共受理游客投诉53起，以上投诉全部调解成功，游客满意率100%。医务接诊外伤、蜂蜇、发热、中暑、肠胃炎等伤患游客36人次。

（四）开展科普宣讲，提升服务品位。与集团团委、公司团委、市场销售部配合，充分发挥我园科普教育基地的资源和平台优势，在市内中小学校积极开展科普宣讲“绿色营销”，提升西野旅游产品的服务品位和文化附加值，彰显动物园在宣传先进文化，培育中小学生生态文明道德方面的重要社会价值。截止11月20日，共走进市内中小学校开展科普宣讲46次。

（五）严肃认真的开展游客满意度调查。加强服务信息反馈，主动与游客沟通互动，广泛收集游客游园过程中的感受和对服务供给的评价建议，严肃认真的做好游客满意度调查，通过主动的沟通和交流，树立我园狠抓服务质量提升和游客满意度的良好形象。全年四个季度在一线窗口共发放游客满意度调查表800份，回收有效问卷730份。

（六）及时做好微信多客服回复和游客电话咨询。加强线上互动交流，及时回复微会员的各类问题和咨询。按照微会员相关信息，完成地域分类，我园现有微会员13213人，其中西安本地9379人，陕北地区405人，陕南地区209人，关中地区（宝鸡、咸阳、渭南）1031人，陕西省外地区2189人。同时，耐心、细心做好电话咨询服务，确保全年全天接听不停歇，20xx年共接待咨询电话15000余次，为游客提供了详细具体的来园交通、票务、导览介绍等咨询服务，宣传推介了我园节庆旅游产品和相关游园活动。

>二、狠抓部门基础管理，强化班组队伍建设。

（一）细化工作流程，完善管理制度。20xx年，我们深入贯彻落实公司全面质量管理各项规定，一是结合部门和岗位特点，建立健全班组现场管理制度，全年完善和制定《科普馆日常安全管理制度》、《旅游接待部导游班、检票班工作纪律管理条例》、《科普馆、检票班、导游班每日岗前五查》等7条具有较强针对性和操作性的内部管理制度和服务规范。二是进一步细化导游讲解、团队接待服务流程，对现有导游词进行重新梳理编排，不断充实讲解内容，并制定《研学旅行接待方案》，丰富服务内容，提升接待水平。三是深入贯彻公司节假日整体工作部署，每遇“五一”、“十一”，小长假、黄金周等重大接待创收时段，制定部门级接待方案和人员调配计划，周密组织安排，统筹协调配合，强化过程管控。通过实际运作，全年部门整体工作开展高效、有序，基础管理得到进一步完善和强化。

（二）加强教育培训，提升综合素质。根据公司总体工作部署和接待服务要求，一是以《员工手册》和《窗口服务行为管理规范》为重点，有针对性的加强服务人员在岗培训，对其应知应会的礼仪礼貌、服务标准、服务技能等业务知识进行规范教育，强化服务人员对“标准”的掌握和执行，使其在牢记“标准”的基础上自觉纠正不良工作习惯。二是结合岗位设置，在班组开展园情园貌、动物知识、绿化园容、地方风俗、历史文化学习，引导和激励全员增强岗位责任意识，转变服务观念，自觉加强业务知识学习和技能训练，努力提高自身综合素质和服务水平。三是按照接待对象和服务对象的\'个性化差异，有针对性的开展贵宾接待、科普PPT制作、导游词编写等培训，为开展专项服务奠定良好的基础。全年共开展培训13次，参学人员285人次。

（三）落实管理责任，强化检查监督。一是明确部门管理要求，落实层级管理责任，按照谁主管，谁负责的原则，分片包干，逐步建立起部门负责人、团队长、员工三级管理机制，在改进工作作风、提高管理效率方面有了较大突破。二是以仪容仪表，责任区域卫生、文明服务、讲解频次、工作效率为检查对象，实行每日岗前检查、在岗巡查、岗后反馈评分的检查监管机制，强化现场管理和过程管控，严格落实每日2个频次的部门级检查。全年发现并整改各类质量问题280件次。三是以部门会议为载体，传达公司各项规章制度和奖惩管理情况，教育引导全体员工严守服务标准和岗位规范。四是按时段对班组工作完成情况进行收集，积极开展自查自纠，形成每周有小结，每月有汇总的工作反馈机制，总结教训，查补不足。

>三、广泛开展技能比武、文明服务创建活动

（一）举办导游讲解技能竞赛。在强化导游技能培训的基础上，于4月份在部门内部组织开展导游讲解竞赛，通过自编导游词、专业知识问答、PPT演示、模拟讲解等环节竞赛，充分检验和展示了导游团队的专业技能和精神风貌，提升了导游的综合素质和讲解服务水平。

（二）积极开展“为民服务先锋岗”创建活动。一是9月份在导游接待窗口通过设立公示栏，从业人员挂牌上岗等形式，率先推行“亮标准、亮身份、亮承诺”，公开员工身份信息、服务承诺和投诉电话，强化自我约束，自觉接受广大游客和职工监督。二是设立学雷锋服务岗，对老年人、孕妇、残疾人等特殊群体,开展“一对一”和个性化服务,满足不同游客群体的特殊服务需求，免费存放婴儿车及行李物品近1500件次。

**服务接待工作总结范文5**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年、在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面

xx年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便、一年来，共计接待用户达1000人次左右。

>二、会议接待方面

1、外部会议接待

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务、一年来，共安排内部会议500次以上、

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

>三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作、一年来，录入报销单据1000余份、合同录入20余份。

>四、综合事务工作

xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作、后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

**服务接待工作总结范文6**

在近一年的志愿服务工作中，我努力践行志愿者精神，恪尽职守，认真地完成了组织上交给我的每一项工作，得到了领导和群众的一致认可。

我一向本着常在基层跑把群众服务好的心态，尽可能为群众多做一点力所能及的事。青年志愿者行动是由共青^v^组织发起的一项社会公益事业，以青年学生参与为主题，以志愿服务为手段，透过青年志愿者为他人、为社会带给服务和帮忙，推动经济发展和社会进步，推动社会公民思想道德建设的发展。本行动是一个致力于创造完美明天的行动，是有个着眼于开拓未来的事业，是青年成才和增强社会职责感的伟大事业。

在思想上，我认真学习^v^的方针政策，用心向党组织靠拢。端正人品，忠厚待人，谦虚谨慎，光明磊落，团结友善，顾全大局，正确处理与领导和同学之间的关系。

在学习上，我认真做好自我的本职，努力学习自我的专业知识，刻苦钻研。同时，我利用业余时间学习自我喜欢的摄影，绘画，参加社会实践，不断的拓展自我的知识面，努力提高自我的综合潜力，使自我适应这个社会。

在工作上，我努力做好领导和老师安排的工作，把自我潜力范围内的事做好。当同学遇到困难时，我会主动伸出自我的援助之手，尽自我的努力去帮忙他(她)。

社会实践方面，我用心参加志愿活动，奉献自我的青春。每次有什么献爱心的活动，我都会献上自我的一份情，每次到敬老院去看望那些老人，我都会带着礼品去慰问他们。虽然不是很多，但那是我的一片心。当然我也在社会实践活动中被评为“优秀先进个人”。

志愿者是指不为物质报酬，基于良知信念和职责，自愿为社会和个人带给服务和帮忙的人，加入志愿者是按照必须程序在团组织，志愿者组织下，参加服务活动的志愿者。青年志愿者活动是由^v^发起并在全国广泛开展的以青年资源参加为基本特征，以扶贫帮困和社会公益事业为主要资料的一项社会服务活动。青年志愿者活动面向全社会，主要是围绕公益劳动，美化环境，义务植树，抢险救灾，文体活动，社区服务，社会治安，移风易俗，科教扫盲以及青少年帮教和维权等方面开展义务服务活动，用心倡导奉献，友爱，互助，进步的青年志愿者精神。

**服务接待工作总结范文7**

中国第XX届羽绒制品交易会在厦门圆满结束了，我公司很荣幸地承办了这次会议，回顾近一个月的筹备和运作，现总结如下。

>一、精心准备，选择好供应商

我公司是在5月中旬接待会议主办方通知，来厦门考察的，在考察的近一个星期中，我们一方面认真采点，同时积极与各方供应商取得紧密联系，为大会在厦门的举办做好提前准备工作。在5月20日得到会议主办方的通知确定会议在5月31日至6月2日在厦门召开的准确消息后，我公司迅速与酒店、车队、餐厅、景区等供应商取得联系，分别拿出合作方案，对有些供应商进行竞标。三天内就把与酒店、车队、餐厅、广告、演艺公司等多个供应商的合作合同签订好，按照合同要求预付定金。为千人会议的如期举行赢得了时间。

>二、组建专门队伍，量化工作任务

我既有一家旅游公司，同时还有一家会议公司，会议公司由于刚刚启动，公司内只有会议计调一名、业务员一名，而要承办这千人的会议还是必须依托厦门新大都国际旅行社人多的优势。因此，我把两个公司的人员全部集中，除了旅行社留有三名地接计调操作日常业务外，其他工作人员全部集中一起办会。公司成立了以我为总调度、两位副总为付总调度的工作班子。并成立了“接站、送站、车辆调度工作组、酒店、会议报到组、餐饮联络组、旅游服务组、导游服务组、广告、文艺组、财务结算组”共七个组。七个组各明确了一名组长，并把每个工作组的工作职责、工作任务量化到每个工作人员。如接站送站组由地接部经理付组长，机场和火车站各派16名在校旅游系学生，6小时一班，从早上05：00至晚上24：00，考虑到旅游系学生社会经验不够，机场和火车站又分别派四名专职导游指导学生接站，整个接站工作井井有序。会议主办方非常满意。如会议报到组，我公司从平时合作好的别的酒店中抽调八名酒店销售或是总台负责人参与我们会议的报到，因为从事酒店销售或是总台工作人员对分房、登记等一套工作流程非常熟悉，为了及时拿到房卡，并能掌握到酒店退房、会议用房的情况，统计整个会议用房情况，我专门派公司一名副总负责与酒店联系，穿梭于酒店与会议主办方和公司报到台三者之间。而会议报到组的工作任务及工作流程全部由这名副总给予量化到每个工作人员身上。报到组两人搭配、分区域登记报到的做法深得会议主办方的赞赏。抽调这些工作人员参与会议报到后，会议主办方亲眼看到了工作人员熟练的工作程序，比较高的工作效率，会议报到秩序井然，参会人员也能在较短的时间内拿到房卡。其他各组也都是先制定工作流程，再把各项工作任务量化到每个员工身上，副总检查组长或副组长的工作，总经理检查副总经理的工作。做到一级对一级负责。

>三、抓住工作重点，督促各项工作完全到位

中国第XX届羽绒制品交易会的重点是请客商来厦门旅游，然后在6月1日晚上安排一个羽绒服装展示、新产品推介、六家大的卖场总经理讲话及文艺演出。我们就围绕这些重点，一是把精兵强将安排在旅游和答谢宴会上，在旅游安排上，我本人与公司导游部经理、地接部计调亲自采点，因为线路有永定土楼，往返行程要6个小时，26台49座旅游大巴车，1300名参会人员，旅游安全、旅游秩序甚至游客上洗手间等问题都是旅游组必须事先考虑的问题。我们的做法是先确定26名导游，配对26台旅游车司机、土楼景区配对26名景区讲解员、请会议主办方配合，安排26名临时负责人，与我公司的26名导游配对协助工作。在去土楼的高速和一级公路上安排两个临时停车点方便客人下车吸烟或是上洗手间。由于事先做了过细的准备工作，5月31日前往土楼的旅游秩序井然，游客兴趣很高。游客安全系数达到100%。会议主办方的总经理这样称赞我们的这次旅游活动。他讲这是他任老总以来第X届会议，也是他认为举办得最安全的、经销商玩得最开心的一次旅游活动。6月1日在厦门市区的旅游活动，由于考虑到人数多，车辆多等因素，车辆和导游及游客采取了分流方式进行，一个大队伍分成三大旅游组，由一名副总全权负责厦门市区的旅游活动。旅游可以分组，但吃饭必须在同一酒店、同一时间用餐，这给旅游活动安排带来了一定的难度，但由于有一名副总做旅游调度、公司又安排了四名工作人员在指定的餐厅与导游及时联系、与餐厅前台及时沟通，使整个在市区的活动比较圆满，也得到了会议主办方的赞扬。答谢晚宴是这次交易会的高潮。为了承办好这次答谢晚宴，特别是晚宴中的文艺演出，我对整个舞台搭建、音响布置、每个文艺节目一一现场查看。中途感觉到灯光音响不怎么满意，我就当机立断地改换，采用厦门最好的音响灯光。对文艺节目也不怎么满意，就调用厦门最专业的演出队伍。虽然成本都有所提高，但会议主办方最后非常认可这台晚会，最后还是追加了会议费用。由于抓住了工作重点，实施了以点带面的工作方法，整个会议举办得比较成功。

在这次千人会议的旅游接待、会议服务工作中，我们也还存在一些问题。

一是旅游用车安排上没有达到一种颜色，车身广告粘贴得不够牢固。

二是旅游车队的司机以游客上厕为名，擅自把车辆停靠在行程以外的购物点附近。（由于我本要在整个旅游车队中间，我及时发现并给予了纠正）

三是在厦门市区的旅游活动虽然大部分车辆及时到达了指定的用餐地点，但还是有少数几台车由于游客不能及时上车，影响了统一用餐的时间。引起了少数游客的不满。

**服务接待工作总结范文8**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

>一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

>二、前台工作的经验和教训。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

>三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

>市接待办公室工作总结

几年来，xx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xx区奠基典礼、首届xx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xx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xx鱼、xx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xx特色，又宣传了xx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xx等地设立接待点，让客人品尝到了xx的特产和特色风味。去年8月省第三次接待工作现场会在xx召开，与会的省委副书记xx对xx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xx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xx经济社会发展做出应有的贡献。

**服务接待工作总结范文9**

时间总是转瞬即逝，在智富惠公司工作已经工作一年了，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将一年来的学习、工作状况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作

这是我毕业之后的第二份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮忙，工程设计让我在较短的时间内熟悉了前台的工作资料还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，一年的工作让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我

加入到智富惠这个大群众，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵的精髓，我想也是激励我们每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以用心乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一向是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己

一年的工作也让我产生了危机意识，单靠我此刻掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时思考得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量!

**服务接待工作总结范文10**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年、在即将过去的XX年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对XX年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面

XX年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便、一年来，共计接待用户达1000人次左右。

>二、会议接待方面

1、外部会议接待

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务、一年来，共安排内部会议500次以上、

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

>三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作、一年来，录入报销单据1000余份、合同录入20余份。

>四、综合事务工作

XX年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作、后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作、

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理、收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事、报送信息20篇，采编联通之窗2期、

**服务接待工作总结范文11**

时间总是转瞬即逝，在我公司工作的2年，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。2年来的学习、工作情况总结如下：

>一、在实践中学习，努力适应工作。

刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。 都说前台是公司对外形象的窗口，2年来也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

>二、学习公司企业文化，提升自我。

加入到公司这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，文化的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

>三、拓展自己的知识面，不断完善自己。

所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。在工作的过程中，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量!

**服务接待工作总结范文12**

在即将过去的20xx年里，在办事处党组领导的高度重视和有力支持下，由于办事处各兄弟处室、各合作单位的积极配合与协助，全处同志心协力、同舟共济，面对今年以来接待工作任务量大、任务急的特点，周密部署、扎实应对，做到了不辱使命、不负重托，圆满完成了各项接待任务，以实际行动为办事处承担起“宣传浙江、发展合作、联系两地”的重任做出了应有的贡献。

一年来，接待处坚持以科学发展观为统领，紧紧办事处中心工作，不断加强政治理论和业务知识学习，坚持把科学发展观贯彻于履行职能的实际工作中，内抓管理，外树形象，不断强化“大局意识、服务意识、责任意识、规范意识”，完善内部管理，以党支部建设为抓手，以创先争优为契机，优化制度和队伍建设，加强了内外沟通协调工作，在建设“学习型、服务型、窗口型”处室的道路上取得了全面进步，现将一年来的工作总结如下。

>一、加强学习，提高素质

接待工作是一项政治性、政策性较强的工作，涉及知识面广，对人员综合素质要求高。面对当前接待工作亟待解放思想，更新观念的形势，努力克服人手少，任务繁重，工作时间无法统一的困难，始终把学习放在突出位置，坚持“学用结合，理论学习与实地考察体验结合，集中学习与自主学习相结合”。一方面注重抓好政治学习，重点学习了^v^同志在建党九十周年会议上的讲话精神、^v^总理在十七届六中全会上的重要讲话精神和全会通过的《^v^中央关于深化文化体制改革、推动社会主义文化大发展大繁荣若干重大问题的决定》，深入学习^v^浙江省委十二届十次全会精神和夏宝龙代省长在全省加强政府自身建设电视电话会议上的讲话精神以及其他的重要政策文件精神，并创造性地将理论学习与实地考察体验结合起来，积极参加赴井冈山、西柏坡等革命圣地考察，提高了理论学习的有效性；另一方面加强业务素质学习，积极采取“自主学习，在线学习”的学习方式，组织大家学习接待管理、接待礼仪、上海历史民俗、人文地理等方面的业务知识。

>二、严格管理，注重教育

管理出成绩，出效益，只有不断强化科学管理，工作才能不断上水平。面对日益复杂、繁重的接待形势和任务，要保证不出差错，不出漏洞，杜绝在接待工作中出现“一失万无”的结果，重点在于规范管理，搞好日常教育工作。第一，照章办事，规范接待。按照办事处关于公务接待方面的规定与要求，对接待工作实行统一领导、统一管理、统一标准、统一报批程序，规范接待行为，使我处接待工作更加规范化、制度化。使接待工作的各项内容和环节规范管理，人、财、物之间的衔接更趋合理，工作运行高效顺畅。第二、完善制度，严格管理、规范。为了确保少失误或“0”失误，本着严格管理、有错必究、惩教结合的原则，结合实际，我处制定了一系列的规章制度，如“车辆清洗、年审，检修”的要求，办公室水电安全管理专人负责制。第三、细节管理，科学规范。为了在并不宽敞的院子里实现安全有序的停车，接待处专门划定了停车位；为了保证车辆信息资料的准确性，接待处专门为每辆车建了一份电子档案，并及时更新车辆动态信息，实现了对车辆信息的科学管理；为了保障驾驶员能够开“安全车”，领导来宾能坐上“放心车”，我处定期对车辆进行安全检查，不定期进行安全抽查。第四、安全教育，常抓不懈。安全是第一责任，为了实现“安全驾驶，平安出行”，我处对驾驶员的安全教育从来不敢有丝毫懈怠，出现问题及时总结，对不按照安全驾驶操作规程，不遵守交通规范的行为及时给予严厉的批评。

一年来，得益于规范的管理和常抓不懈的日常教育，我处各方面都发生了明显变化，劳动纪律明显加强，工作作风明显转变，平安出行得到有效保障，全年安全行车里程达公里。

**服务接待工作总结范文13**

-年对于-公司物业部来说，可以说是发展的一年，我们在不断改进完善各项管理机能的一年，在这当中，物业部的客服工作得到了公司领导的关心和支持，同时也得到各兄弟部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“ 业户至上，诚信做人，用心做事”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海，新年将至，回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、 深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对-年客服工作中人员的理论知识不足的问题，-年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、 培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、 本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，-年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为-年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止-年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、-年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，-年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

四、 积极应对突发事件，认真做好震后维修解释工作

**服务接待工作总结范文14**

又是一年接新时，一个新学年的开始意味着我们系即将迎来又一批朝气蓬勃的新同学。在系领导和老师的带领下，我们团结互助、上下同心圆满完成了这次接新的工作。回顾这次接新工作，我们百感交集。在工作中我们取得了一定的成绩，同时也发现了许多问题。现在就我们校门接待组的工作做如下总结：

>一、前期工作

在接到校内接待的任务后，我们组的总负责人拟出了本组的详细工作安排并召开了一次组长会议，认真传达了接新的精神和要求，同时部署了本组详细的接新工作。组长领到任务后通知自己所负责的班级志愿者具体的工作时段、地点及工作要求。前期工作总体而言没有出现太大的纰漏，但做得不足的是没有对班级志愿者进行系统的培训。

>二、中期工作

9日、10日是正式接待新生的日子，这两天才是我们工作的重点，在这两天的工作当中，我们校内接待组认真的完成了接待任务，现将工作总结如下：

好的方面：

（一）工作认真细致，服务热情收到

我组工作人员在第一时间接触到新生及家长，这也就要求我们能在第一时间做出反应。在新生及家长到达我们接待处之后，我们能及时且热情的为他们服务，解决他们的难处。

（二）工作认真负责，能吃苦耐劳

在接新过程中，我们组需要帮新生搬行李到宿舍，这是一项比较辛苦的工作，但我们能任劳任怨，为新生服务到家，也受到了广大新生及家长的好评。

不足之处及改进方法：

（一）工作安排不够合理

9日是接待高峰期，但我组人员安排不足，导致有些新生接待不够及时；10日新生较少却安排了很多工作人员，导致大本营人员过剩，影响了我系总体接新效果。今后做法：合理安排接新人员，第一天新生到校最多，应多安排工作人员。

（二）班级志愿者的培训问题

在正式接待新生前，我们未能进行一次系统的培训，导致工作过程中有些班级志愿者服务不够到位。今后做法：在接新前期，对全体志愿者进行一次接新总动员及上岗培训，让每位志愿者都知道该如何有效的开展工作。

（三）工作衔接不够到位

各时段之间的衔接工作做得不够到位，两个时段的交接部分安排得过于紧凑，没有缓冲的余地。今后做法：在安排两个时段的交接工作时，可以适当的延长第一个时段的工作时间，等到下一组工作人员完全到位后，前一组的人员才能离开。

>三、后期工作

在10日结束工作之后，我组大部分工作人员能自觉留下来收拾现场，同心竭力把现场收拾好才离开，但也有部分人员没有到场一起工作，导致我们人手不够。今后做法：所有成员一起留下收拾好现场后才能离开。后期工作我们还有一点做得不足，校门口的帐篷没有收好，工作没有善始善终，这是值得以后注意的。

在这次接新的过程中我们组成员和其他组同志同心竭力，最终圆满的完成了任务。虽然在这过程中我们出现了很多差错，但我们是有进步的，而且在我们总结了经验之后，相信下一次的接新工作一定能做得更好。

**服务接待工作总结范文15**

今年以来，在州委、州政府的正确领导下，在全州各市、县、行委及有关部门的大力支持下，紧紧围绕全州工作大局，着眼保障，立足服务。全处同志以深入学习科学发展观为指导，积极推进廉政建设和创先争优活动，着力于建设一支求知好学、昂扬向上，务实高效、团结和谐的高素质队伍。为展示海西加速发展、奋力崛起的良好形象，促进全州经济社会协调发展发挥了积极作用，现将一年来的工作总结如下：

>一、圆满完成各类接待任务

近年来，随着我州经济社会发展速度日益加快，来我州视察指导工作的领导和各类考察团组明显增多。面对新的形势与任务，我们把接待工作放到全州工作大局中去思考、去谋划，把服从、服务于全州发展作为接待工作的根本出发点和立足点，按照高起点、高标准、高效率的要求，克服时间紧、任务重、多变化等困难，认真做好了每一次接待工作，圆满完成了各项任务。

截至目前，共接待省内外客人6117人次，其中省部级领导28批，765人次；厅级和副厅级领导161批，2272人次；企业领导23批，238人次；会议接待7次，2842人次。

回顾今年的工作主要有以下特点：一是接待工作任务越来越重。政务接待既是一个地区的经济发展和社会文明程度的体现，也展现一个地区的投资环境。随着我州“两区” 建设步伐加快，不断加大招商引资力度，强抓机遇，奋力崛起

经济社会发展的外向度和对外开放的依存度都越来越高，对外交往日趋频繁，来宾数量大量增加。据统计，20\_年1—10月较20\_年同期接待客人总数增长47%，其中省部级领导增长26%；厅级和副厅级领导增长9%；企业领导下降；会议接待增长164%。其中浙江对口支援有关部门和国家部委来海西较为集中，“苏推会”、“青洽会”、“全州经济运行会”等各类会议接待人数明显增多。二是接待工作要求越来越高。一是领导对接待工作的期望值越来越高，要求更规范、更细致、更要体现质量和品位；二是对口接待单位、部门或接待对象本身对接待条件、规格等方面的要求也越来越高。三是接待节奏和时效的要求越来越高。现在，多数接待任务特别是一些重要接待，大都来去匆匆，要求在较短的时间内做准备、定方案、抓落实，任务相当艰巨。三是接待工作的挑战越来越大。一方面接待的经费十分有限，我们在接待时既要体现热情、服务周到，又要精打细算、节约开支。对此，我处严格依照相关的文件、政策、规定办事，按程序运作，进一步规范和改进公务接待工作；另一方面，与发达地区相比，我们在接待硬件设施条件上差距大，这也给接待工作带来较大压力。

（一）加强管理，规范接待。

管理出成绩，出效益，只有不断强化科学管理，工作才能不断上水平。面对日益复杂、繁重的接待形势和任务，要保证不出差错，不出漏洞，出色完成各项接待任务，重点在于科学管理，按章办事。结合制度建设推进年活动，认真整理修订完善各项规章制度。该完善的及时完善，充分发挥制度管人、管事的作用。今年我处重新规范了接待审批流程、公务接待流程，使接待工作的各项内容和环节规范管理；在财务管理方面，我们对公务接待费实行统一管理、集体交叉审核的办法，严格公务接待费用的管理，做到接待热情而不铺张，高雅而不奢侈，精致而不寒酸，努力降低接待成本；对各项费用报销和重大经费支出，同样坚持票据要素齐全、层层把关审批的原则，同时也加强了物品出入库管理制度，实行专人专管、对每批出入库物品详细登记。

（二）加强队伍建设和基础工作，提高业务素质。

一是建立一支高素质、精业务，能吃苦、甘于奉献的队伍。我们提出了“规范有序、细致周到、准确无误、应变有方”的接待工作要求，结合工作实际，采取集中学习、共同商讨、交流体会、检讨失误、以老带新等多种形式，不断加强业务培训，加深对省情州情、地方风俗、历史文化的了解，及时总结经验和做法，提高全处人员的业务知识水平和接待能力。尤其对新调入的2名编外及6名公益性岗位同志，加任务，压担子，传思想、传作风、传技能，搞好传帮带，使之尽快进入角色，独当一面。二是加强基础工作，提升服务质量。做好接待基础工作，是提升服务质量的基本要求。统一印制的《接待手册》、菜单封面、桌签等，美观大方、易及时制作，提高了工作效率。在工作中，注重对接待资料的收集、整理和归档管理，每一次接待任务，从领导签批的文件、人员名单、日程安排到接待反馈单等书面材料，都及时收集、按序整理、妥善保管，保证了接待资料完整、准确，有据可查，尤其对重要来宾的习俗、爱好、特点等，为进一步做好个性化服务打下坚实的基础。三是加强协调联络，健全运行机制。创造良好的外部接待环境和条件，是做好接待工作的必要保障。为此，我们加强了与省委接待办等相关单位的沟通、协调和联络，尽最大可能争取他们的支持与配合；专程考察了西宁、格尔木等地区的宾馆（饭店），筛选了备用定点接待宾馆；进一步加强与交通、卫生、食品安全保障体系的联系，发挥通力合作的作用，为领导和来宾的出行以及在海西的工作生活提供了便利条件。

（三）强化创新意识，突出工作亮点。

**服务接待工作总结范文16**

20\_年，在市委市政府的正确领导下，全办人员精诚团结，共同努力，我们坚持以科学发展观为统揽，以进一步提高接待潜力和服务水平为重点，以构建“大接待”为目标，以特色接待为突破口，创新与服务并举，紧紧围绕党建工作与优化接待服务并重，努力提升潜力素质这个中心，扎实做好接待工作，取得了显著成效，圆满完成了四大机关的接待工作任务。为扎实抓好20\_年工作，现将全年工作总结如下:

一、狠抓了党建工作，切实提高了工作潜力

(一)扎实开展了“双述双评”活动

今年我办严格按照上级的指示规定，深入开展了“双述双评”活动。在开展“双述双评”活动时重点抓了两个方面的工作。一是党支部书记述职。对从去年七月以来抓党建工作所采取的措施、创新工作及取得的成效、存的的问题等进行客观地分析总结，仔细查找存在的问题及原因，理解广大党员群众的监督，在充分吸收广大群众意见的基础上，就下一步如何做好党建工作详细制定了工作计划，依计划狠抓落实。二是党员评议党支部领导班子成员和民主评议党员。对领导班子成员的政治思想、道德品行、履行职责、工作实绩、创新潜力、艰苦奋斗、联系群众、团结协作、廉洁自律、发挥表率作用等方面进行了评议。一般党员围绕“继承优良传统，争做时代先锋”主题，对照党章规定和党的xxx、十七届五中全会对党员提出的新要求，从加强学习、坚定理想信念、增强党性意识、履行党员义务、行使党员权利、改善作风、发挥主体作用和先锋模范作用等方面，查找存在的问题和不足，透过评议进一步提高了我办党支部的工作潜力，全体党员干部的思想政治觉悟明显提高。

(二)严格落实制度，狠抓了队伍建设

一是加强了党支部建设。为了加强党建工作，我办党支部严格坚持民主集中制原则，重大问题充分征求群众意见，在听取群众意见的基础上具体决策，确保了决策的正确性。

二是抓好了党员队伍建设，提高了整体素质。利用民主生活会等多种形式，对党员进行党的基本理论、基本路线、政策法规、时事政治等方面进行学习培训，在党员发展中，坚持好中选优的原则，今年发展了一名正式党员，吸收了一名入党积极分子，极大地调动了全办的学习和工作热情。

(三)重视党员思想建设，提高了全体党员的党性观念

我办一向十分重视党员的教育和监督工作，把全面提高党员的素质、增强全体党员的党性放在重中之重。利用每周二的固定学习时光，透过集中学习和自由讨论等多种形式，组织全体党员认真学习政治理论和党的路线、方针、政策，在党性认识、理想信念等方面都有了不一样程度的提高。用心组织党员参加政府办公厅及机关工委组织的各项活动，从而不断提高了党员的政治素养和思想素质。

(四)狠抓了党风廉政建设，党建工作取得了实效

本着“务实、为民、清廉”的工作方针，我办按照中央、自治区、银川市纪委全会的总体部署和要求，狠抓了党风廉政及反\_各项工作任务的落实，取得了明显成效。

一是认真组织召开了领导干部民主生活会。会上，办领导班子成员认真述职述廉，其他党员认真开展批评和自我批评。会议取得圆满成功，领导班子民主测评群众满意度到达了100%。办领导班子严格坚持民主集中制原则，在重大决策、确定聘用人员工资、大额度资金使用等方面都能在主任办公会上研究确定。同时，严格执行财政部门有关规定，真正把有限的接待经费用在了刀刃上。

二是针对接待工作重点岗位和重点环节建立健全并认真落实接待经费管理、纪念品采购出入库、审核报销等环节的监督制约制度。充分发挥了群众的知情权、参与权和监督权，从源头上预防和治理\_，杜绝了违法违纪行为的发生。由于健全了规章制度，在重点岗位、重点环节构成了权力制约机制，实现了用制度管权、管人、管财、管物的工作目标，杜绝了吃、拿、卡、要等\_现象的发生。

(五)推行党务政务公开工作

按照全市党务政务公开工作要求，成立工作机构，明确了党务政务公开工作由一把手亲自抓，专人负责，保证工作取得了实效。建立了《银川市接待办党务政务信息公开指南》，公开了《银川市接待办机构概况、工作职责》、《政务公开领导机构》、《党务政务信息公开目录》、《领导信息》、《规章制度》、《财务预算、决算状况》、《党务活动状况》等资料，制定了政务公开预审制度、公示听证制度、公开等制度、首问职责制度、考核制度等规章制度，并认真落实。透过推行党务政务公开工作，进一步解放了干部职工思想，提高了政务公开意识;进一步密切了干群关系，拓宽了党组织与干部群众沟通联系的渠道，广泛聚集了广大党员干部和群众的智慧，促进了各项工作的民主决策和科学决策，及时防止和纠正了不良风气，促进了政风、行风建设和廉政建设。

(六)圆满完成“20\_业务提高年”活动。根据我办年初制定的计划，透过邀请专家讲解、有奖征集、技能比赛等多种方式，有步骤、有计划地组织了提高计算机应用水平、提高景点讲解潜力、提高文字写作潜力、提高专业接待技能的各项活动，我办人员透过这些活动，计算机使用到达了自动化水平，能带领客人前往景点独立讲解完成接待任务，能把接待工作成果构成文字性的东西，能在具体接待中个人独挡一面，逐步到达了全员综合素质稳步提高的目的。

二、坚持“务实创新”的工作理念，提高接待水平

工作中我们强调坚持接待不仅仅是安排吃喝住宿、迎来送往的日常性工作，而是一种重要的行政资源，更是一种生产力，是展示银川市魅力形象的一个重要窗口，接待工作是一项系统工程，而创新就是推动这项工程上台阶、上水准，打造银川接待工作品牌的关键。

一是坚持从细节入手，彰显银川接待特色。创新方式方法，提高接待质量。主动适应新形势新任务的要求，强化主动服务、超前服务意识，体现人性化、个性化服务内涵，在接待手册、席签，接待\_牌等接待相关用品方面不断推陈出新，使之在资料上反映银川的人文历史和最新的经济社会发展成果。研究挖掘独特的民族饮食文化特色，制定出一套具有地方特色、不一样标准的政务接待食谱，充分体现银川浓郁的地方民族风情。

二是坚持因地制宜，挖掘地方特色，接待礼品研发新意不断。今年研发定制的回乡风情锡罐、“魅力银川”系列炭雕工艺品、西夏碑础工艺笔筒、阿文书法等礼品，凸显出银川“塞上湖城、回族之乡、西夏古都”三大城市特色。同时，不断丰富特产类礼品品种，实行比价采购，既规范了采购渠道、节约了接待经费，又体现出鲜明的地方特色。

三是坚持相互沟通，构建大接待格局。做好接待不仅仅需要全办人员的不懈努力，更离不开公安、交通、卫生、宾馆、景区等相关部门的支持和配合，一年来，我们用心推进与各部门、各接待单位的协作联动机制，构建大接待格局，用科学的机制搭建起和谐接待的桥梁，推行集中统一的接待工作管理模式，在拟定计划时做到先人一步、快人一拍，力求掌握接待工作的主动权，为接待工作的发展带给了空间和舞台。同时我们还注重营造统一协调的工作机制，健全全市联系紧密、运作顺畅的接待服务体系。

四是坚持强化管理和服务意识，团结协作，接待工作树立了全新形象。一年来，我们不断强化服务意识，先后修改制定了接待工作新流程，并和各个景点宾馆多次沟通协调，行成了一个成熟稳定的接待服务体系。

六是圆满完成20\_年的接待工作任务。重点做好了20\_中国(银川)清真美食旅游文化节、20\_中国(银川)国际xxx企业家峰会、xxx调研组、xxx副委员长、全国政协副主席、文化部部长、农业部部长、检察院检察长、国家质检总局局长、xxx常委会原副委员长顾秀莲一行、xxx研究室、住建部建设工程质量检查组、国家节水型城市复查组、xxx等六部委联合检查组、中央礼貌办创城工作检查组、中央外办考察调研组等重大活动和重要宾客的接待服务工作，得到了市领导的赞许和肯定。

三、存在问题

回顾一年来的工作，我办在加强制度建设，规范工作程序，加强效能建设，提高服务质量，改善接待工作方面做了一些力所能及的工作，但离领导和同志们的要求还有必须差距，工作中还存在一些不足之处，主要表此刻:一是政治理论学习抓得不够紧。客观上由于接待任务多，主观上存在重业务轻学习的思想，尤其是在坚持自学，联系实际深入学习方面，存在较大差距。二是协调应变潜力不足。在接待任务比较繁重的时期，办里每个同志同时负责多批接待任务，个别接待方案制定得有些粗糙，应变措施跟不上，甚至忙中出错。三是执行《规定》还不够严格。存在一些不能及时签单及酒水超标准的现象。

四、20\_年工作计划

20\_年是十二五规划的开局之年，随着银川经济发展速度的加快，接待任务会更加繁重，我们将紧跟新形势，努力开创新局面，扎扎实实地抓好本部门工作。

(一)进一步加强政治理论和业务学习。不断加强政治理论和业务知识学习，加强思想、作风、制度和廉政建设，创先争优，努力做到:在务实创新上有新突破，在参谋咨询上有新作为，在周到细致上有新举措，努力提高接待工作的质量和水平。

(二)进一步加强接待队伍建设。按照科学发展观的要求，坚持以人为本，透过加强理论和业务学习，实践锻炼，以老带新，互帮互学等举措，不断提高接待工作技能和文字水平，提升接待队伍的整体素质。

(三)进一步抓好接待工作制度建设。20\_年，继续认真落实《规定》，根据既定的接待流程，不断完善落实措施，坚持按章办事，进一步加强接待工作的制度化、规范化、程序化建设。

(四)进一步创新接待工作方式方法。近年来，重要接待任务逐渐增多，接待规格也逐步提高，工作中不断遇到一些新状况和新问题。我们将认真对待、仔细研究，寻求新思路，开创新方法，解决新问题，创造性地开展工作，提高接待工作的效率和满意度。

(五)进一步做好接待信息、资料的统计整理工作。我们将分门别类，分项收集、整理各种接待信息、资料，具体工作明确分工，职责到人，及时、准确、全面、完整地掌握接待工作的具体状况。

**服务接待工作总结范文17**

接待是一项细致而重要的公关工作。一个组织或单位在他人心中第一印象的好坏，往往看初次接待工作是否做的细致到位。

准备了四天的-集团接待工作已经结束，由于其中变数太多，加之初次面对如此重要的接待任务，很多方面都考虑不周，缺乏突发事件的应对能力，因此，很有必要对这次活动做一个总结，以便在以后的接待事务中，吸取教训，使我们准备的更周到，做的更好。

首先，我们应该拟定整体接待方案，列出方案的主要几大部分。其中包括:访问目的、来访人员名单、接待人员名单、日程安排、会议及访问参观具体内容、其他相关事宜及联系人联系方式、两地近期天气情况等。

第二，对整体方案各环节的每个细节做详细描述和分工，整理成文发给每位工作人员，使他们做到心中有数，各负其责。每人对于自己管辖和负责的事项从开始准备到最后结束都要全程跟进，不得疏忽。无论是接站时车上预备的应急药品和矿泉水，还是引导入住时的鲜花和欢迎辞，我们要从这些细节上让客人感受到我们的热情和细心。

第三，要做到团队之间相互帮助，与其他相关单位和部门密切合作。没有完美的个人，只有完美的团队。一个人的思想和力量是有限的，团队之间各成员应积极主动互相配合，随时保持联络，出现问题及时想办法解决，不应相互埋怨，推卸责任。同时，还要注意加强跟其他相关单位和部门的联系和沟通，希望得到他们的协助和配合，完善我们的接待工作。

第四，物品的购买和接待宣传材料的设计应先征集大家的意见，确定好样式和内容之后再去购置和制作，同时要注意在保证整体效果的前提下节约成本，减少开支。

第五，接待过程中如果遇到突发事件和紧急情况，不要慌张，尽量不要擅自处理，应及时向领导反应，征求意见，妥善解决。

通过这次接待活动，使我了解了更多接待礼仪，提高了自身的综合素质，让我充分认识到沟通与合作的重要性，为今后的接待工作积累了宝贵的经验。

**服务接待工作总结范文18**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20-年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20-8年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20-年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到-x企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

**服务接待工作总结范文19**

一、 精心准备，选择好供应商

我公司是在5月中旬接待会议主办方通知，来厦门考察的，在考察的近一个星期中，我们一方面认真采点，同时积极与各方供应商取得紧密联系，为大会在厦门的举办做好提前准备工作。在5月20日得到会议主办方的通知确定会议在5月31日至6月2日在厦门召开的准确消息后，我公司迅速与酒店、车队、餐厅、景区等供应商取得联系，分别拿出合作方案，对有些供应商进行竞标。三天内就把与酒店、车队、餐厅、广告、演艺公司等多个供应商的合作合同签订好，按照合同要求预付定金。为千人会议的如期举行赢得了时间。

二、 组建专门队伍，量化工作任务

我既有一家旅游公司，同时还有一家会议公司，会议公司由于刚刚启动，公司内只有会议计调一名、业务员一名，而要承办这千人的会议还是必须依托厦门新大都国际旅行社人多的优势。因此，我把两个公司的人员全部集中，除了旅行社留有三名地接计调操作日常业务外，其他工作人员全部集中一起办会。公司成立了以我为总调度、两位副总为付总调度的工作班子。并成立了“接站、送站、车辆调度工作组、酒店、会议报到组、餐饮联络组、旅游服务组、导游服务组、广告、文艺组、财务结算组”共七个组。七个组各明确了一名组长，并把每个工作组的工作职责、工作任务量化到每个工作人员。如接站送站组由地接部经理付组长,机场和火车站各派16名在校旅游系学生，6小时一班，从早上05:00至晚上24:00，考虑到旅游系学生社会经验不够，机场和火车站又分别派四名专职导游指导学生接站，整个接站工作井井有序。会议主办方非常满意。如会议报到组，我公司从平时合作好的别的酒店中抽调八名酒店销售或是总台负责人参与我们会议的报到，因为从事酒店销售或是总台工作人员对分房、登记等一套工作流程非常熟悉，为了及时拿到房卡，并能掌握到酒店退房、会议用房的情况，统计整个会议用房情况，我专门派公司一名副总负责与酒店联系，穿梭于酒店与会议主办方和公司报到台三者之间。而会议报到组的工作任务及工作流程全部由这名副总给予量化到每个工作人员身上。报到组两人搭配、分区域登记报到的做法深得会议主办方的赞赏。抽调这些工作人员参与会议报到后，会议主办方亲眼看到了工作人员熟练的工作程序，比较高的工作效率，会议报到秩序井然，参会人员也能在较短。)的时间内拿到房卡。其他各组也都是先制定工作流程，再把各项工作任务量化到每个员工身上，副总检查组长或副组长的工作，总经理检查副总经理的工作。做到一级对一级负责。

三、抓住工作重点，督促各项工作完全到位

中国鸭鸭第二十八届羽绒制品交易会的重点是请客商来厦门旅游，然后在6月1日晚上安排一个羽绒服装展示、新产品推介、六家大的卖场总经理讲话及文艺演出。我们就围绕这些重点，一是把精兵强将安排在旅游和答谢宴会上，在旅游安排上，我本人与公司导游部经理、地接部计调亲自采点，因为线路有永定土楼，往返行程要6个小时，26台49座旅游大巴车，1300名参会人员，旅游安全、旅游秩序甚至游客上洗手间等问题都是旅游组必须事先考虑的问题。我们的做法是先确定26名导游，配对26台旅游车司机、土楼景区配对26名景区讲解员、请会议主办方配合，安排26名临时负责人，与我公司的26名导游配对协助工作。在去土楼的高速和一级公路上安排两个临时停车点方便客人下车吸烟或是上洗手间。由于事先做了过细的准备工作，5月31日前往土楼的旅游秩序井然，游客兴趣很高。游客安全系数达到100%。会议主办方的总经理这样称赞我们的这次旅游活动。他讲这是他任老总以来第八届会议，也是他认为举办得最安全的、经销商玩得最开心的一次旅游活动。6月1日在厦门市区的旅游活动，由于考虑到人数多，车辆多等因素，车辆和导游及游客采取了分流方式进行，一个大队伍分成三大旅游组，由一名副总全权负责厦门市区的旅游活动。

旅游可以分组，但吃饭必须在同一酒店、同一时间用餐，这给旅游活动安排带来了一定的难度，但由于有一名副总做旅游调度、公司又安排了四名工作人员在指定的餐厅与导游及时联系、与餐厅前台及时沟通，使整个在市区的活动比较圆满，也得到了会议主办方的赞扬。答谢晚宴是这次交易会的高潮。为了承办好这次答谢晚宴，特别是晚宴中的文艺演出，我对整个舞台搭建、音响布置、每个文艺节目一一现场查看。中途感觉到灯光音响不怎么满意，我就当机立断地改换，采用厦门最好的音响灯光。对文艺节目也不怎么满意，就调用厦门最专业的演出队伍。虽然成本都有所提高，但会议主办方最后非常认可这台晚会，最后还是追加了会议费用。由于抓住了工作重点，实施了以点带面的工作方法，整个会议举办得比较成功。

**服务接待工作总结范文20**

转眼间，20\_\_年即将过去，回首一年，有风雨也有晴，走过风风雨雨，有收获又有感触。一年来，我一向本着热情服务、勤奋工作、认真负责的工作态度，踏踏实实做人，勤勤肯肯工作，立足团的岗位，熟悉团的业务和环境。紧紧围绕“老百姓得实惠、志愿者长才干”的工作宗旨，协助县项目办，全面开展大学生志愿者服务管理工作。

一、不断提高自身思想政治修养，加强业务学习

为提高自身思想政治修养，我始终以一名^v^员的职责感和荣誉感，来严格要求、鞭策自我，认真学习马列主义、^v^思想和^v^理论，以及党的“十六届四中全会”精神，努力实践“三个代表”重要思想，在生活工作上严要求，在思想政治上高标准，坚持认真负责、敬业专业、脚踏实地的工作作风。认真参加了区团校青少年维权岗培训、县党校党员培训等学习培训，努力提高自我思想政治素养和理论水平，并扎实学习了党团理论、政策、未成年人思想道德建设、团的业务、科学、法律、市场营销等知识学习，记读书笔记共七万多字，撰写调研论文笔记3篇，加强了自我的业务知识学习。在学习工作过程中，我正确处理好“工”与“学”的关系，两者相互促进，同时也能处理好“学”与“干”的关系，把学习融入到实践，在实践中不断学习，坚持理论联系实际，学习中长才干，工作中求发展。

二、在工作中提高认识，增强自我的职责感和使命感

透过业务学习、工作调研，我逐步了解了全县共青团工作整体状况，进一步明确了青年干事和团支部书记的岗位职责的要求，在工作中做到统筹安排、有的放矢，在业务中不断提高认识，增强自我的职责感和使命感。一年来，我认真协助领导开展好各项工作，一是全心当好办公室秘书，在文书拟稿、打字、编排、出稿等方面做好工作，同时合理规范整理文书档案，对档案进行严格管理，认真做好领导的助手。二是认真搞好办公室内勤工作，坚持持续干净的办公室条件，创造一个良好的工作环境。三是协调组织好团内各项活动会议，做好活动会议的通知工作，协调好活动场地，组织好参会人员，使活动顺利开展。四是全面做好团的外宣工作，制定了共青团信息奖励制度，规划好信息资料方向，及时准确的编制上报信息，认真编制好团讯。200\_年，共编制团讯五期，共撰写信息103篇，在国家、区、州、县级刊物、电台上共发表信息47篇，进一步加强了奇台县共青团工作的宣传，受到了州团委的好评。

三、认真当好项目办的助手，用心开展好志愿服务管理工作

四、严于律己，切实转变作风

对自我的生活、工作方面，始终如一以一个党员的身份高标准、严要求，在工作中能谦虚求教，在生活中艰苦朴素严谨，用心维护民族团结和群众利益，能以大局为重，能做到自重、自省、自警、自律，注重培养

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！