# 来访接待室工作总结(10篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-04-05

*来访接待室工作总结1在院党组和办公室的正确领导下，在办公室全体同志的支持和帮助下，我能够及时调整好自己的心态，重新摆正自己的位置，尽快适应自己的角色变化。在工作中，能够时刻严格要求自己，并不断充实和完善自己，工作积极进取。同时，按照法院工作...*

**来访接待室工作总结1**

在院党组和办公室的正确领导下，在办公室全体同志的支持和帮助下，我能够及时调整好自己的心态，重新摆正自己的位置，尽快适应自己的角色变化。在工作中，能够时刻严格要求自己，并不断充实和完善自己，工作积极进取。同时，按照法院工作人员的标准严格要求自己，加强学习，努力提高自己的法律业务知识和各项综合素质，较好地完成了领导分配的各项工作任务，现将一年来的工作、生活、学习情况总结如下：

>一、努力学习法律及各项业务知识，不断提高自身综合素质。

知识就是力量，知识就是财富，只有不断加强自身学习，才能不断适应时代的发展要求。在工作中我能够不断增强学习理论的主动性、自觉性，强化系统性、条理性，不断提高自身思想文化素质。采用向书本学，向实践学，向同志学的方法，努力做到学有所思、学有所悟、学有所用。通过学习进一步拓宽知识面，更新知识结构，汲取精神食粮，丰富自我，提高自己立足法院干好工作的本领。

积极参加院里组织的政治理论学习，学习党的路线、方针、政策、法律和法规，学习先进人物的先进事迹，并将所学用于指导自己的工作实践。一年来，对全院组织的所有教育和学习我做到了一课不少、一堂不漏，并努力做到学以致用，尤其在先进性教育活动期间，对照标准要求，针对自身存在的问题进行了认真的剖析，做到了从心灵深处查找对党员先进性认识上的不足，从工作态度查摆在工作落实上的不足，从生活态度查看在自身要求上的不足，并制订了切实可行的个人整改措施，有力地指导了自己的工作。活注重加强法律知识和相关知识的学习。在工作之余和节假日时间，能自觉学习法律知识和应用文写作，不断提高驾驭整体工作的能力。在具体的学习过程中，我始终坚持从中挤时间，少聊闲天、少喝闲酒、少看电视，做到常看、常思、常问、常做，不断巩固学习的效果。

一 是虚心向身边的同事学习，提高自身的综合素质。在工作和学习中，我时刻牢记三人行则必有我师的古训，以虚心向身边的同事请教为荣，通过嘴勤、脑勤、手勤，不断地将学习的效果引向深入。通过一年的学习，计算机操作水平，写作水平，及外事接待水平都有了不同程度的提高，在尽量短的时间内熟悉了工作环境和内容。

二 脚踏实地，埋头苦干，认真做好本职工作。脚踏实地，埋头苦干，是每一位机关工作人员，完成本职工作的前提和基础。在法院办公室工作期间，我始终不渝地坚持平心戒燥、与人为善、踏实工作的态度，具有强烈的事业心和责任感，坚持实事求是的原则。做到了自己份内的工作主动干好、上级机关安排的工作必须做好、领导交办的事情想法办好、同事求助的事情尽力帮好：在主任的领导下积极做好法院各部门内部协调工作。法院办公室是法院内部的“枢纽”和对外接待的“窗口”，代表法院糸统的形象。为此，我每天坚持按时、准点上下班，认真有礼地接待各方当事人和上访群众，真正做到了“三不”即态度不燥、言语不急、法律讲解不断，使当事人来访的过程变成我们宣传法院良好形象和法律知识的过程。同时，主动协调法院内部各部门的工作，做到了及时汇报（向上级机关和领导）、及时反馈（种类情况和信息）、及时通知（各种会议和活动），为有效地促进法院以审判为主的各项工作的顺利开展作出了自己的贡献。

三 是从严要求自己，认真对待每一项工作，发挥好领导的参谋助手作用。我始终认为要干好每一项工作，就要象雕琢艺术品一样，认认真真、兢兢业业、一丝不苟。一年来，所负责的印章管理、外事接待工作没有出现任何问题，有时自己还要加班加点、不分昼夜。元至十一月份共使用印章3万余次、安排接待4百余场，为维护我市法院公正司法、一心为民的良好形象，起到了很好的宣传辐射作用。

四 时刻严格要求自己，保持一名\_员应有的严谨作风。在法院工作的一年时间里，我能够正确对待自己，始终做到“三不为”，即不为私心所扰，不为名利所累，不为物欲所动。不计得失，尽力尽心干好每一项工作，做到不抱怨、不计较、不拈轻怕重，待人宽，对己严，勇于奉献，正确对待领导交付任务，保持昂扬向上的精神状态。

五 是在生活上坚持不骄不躁，遵章守纪，廉洁自律，不侵占公家一分一厘，不行贿和受贿。为人谦虚谨慎，处事公道正派。心胸宽容大度，严以律己，宽以待人，不计较个人得失。待人诚恳、友善，善于听取他人意见，博采众长，不断完善自己。

六 是在工作中能够做到尊敬领导，团结同志，较好的处理与领导和同事的关系。对同事求助的任何事情，只要能够做到的都不推辞，而是挤出时间想方设法的去帮助解决。对一时难以解决的问题也能给予耐心地解释，从不一推了之。

七 是严格自身要求，时刻将法律、法规和党的宗旨牢记心中。

不论是在上班时间，还是八小时以外，均能够严格要求，自觉遵守国家的法律、法规，遵守各项规章制度，自觉抵制不良习气。一年来，我虽然在自己的工作岗位上完成了一些工作，取得了一定的成绩，但这些并未给自己带来一丝成就和轻松感，反而愈加觉得沉重，总觉得工作起来始终不能称心如意，不如别人游刃有余。同时，工作中大多是处于奉命行事，落实任务，不能做到想领导之未想，超前思考，提前预测，及时准备。尤其是在接待过程中，遇到时间紧、任务重时，往往是兵来将挡，水来土掩，疲于应付。工作的全局性、前瞻性、创新性不够，缺乏全局性把握，不能很好地理解领导意图并融入文稿，与领导要求有相当差距。在今后的工作中，我将进一步坚持勤奋学习，更新知识结构，提高为领导服务水平，既要想领导之所想，也要想领导之未想。全面提高自己综合素质，特别是外事接待工作的水平，尽力把外事接待工作做好、做细、做扎实，使领导满意，自己提高。一定要扑下身子抓落实，做到注重学习、注重积累、注重煅炼、注重提高，不断完善自己，提高自己，

为我院的全面建设再上一个新台阶做出自己应有的贡献。

**来访接待室工作总结2**

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x学校的差不多一年里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于学校前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示学校的形象、服务的起点。对于顾客来说，前台是他们接触我们学校的第一步，是对学校的第一印象，是xx的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了学校的形象。同时，学校对客人的服务，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，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象，前台是学校的第一印象，是学校的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护学校的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四、前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还学校的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们学校组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五、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，如果学校有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为学校。平时积极参加学校组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们学校的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！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的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**来访接待室工作总结3**

时间总是转瞬即逝，在公司工作的一年，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崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况总结如下：

>一、工作内容

在这一年中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司前台文员的具体业务知识。首先总结一下我的所有具体工作内容：

1、负责前台电话的接听和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误;

2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌;

3、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;

4、送文件至各级领导，签收文件，收发报刊;

5、打印、复印办公文件，收发传真，制作办公表格等;

6、联系公司各项目部人员，收发公司内部文件;

7、领导安排交付的其他工作。

>二、工作收获及体会

(一)在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，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。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，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。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。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，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，我也会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，认真听取领导及同事的意见，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。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的咨询电话，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。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，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。三、未来计划这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，我很感谢公司领导及同事对我的关心和帮助，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!

**来访接待室工作总结4**

在前台工作的快两个月，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，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。

一、日常工作内容：

1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率;

2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记;

3、通讯录更新，鉴于公司人员调动较大，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与公司之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息;

4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录;

5、记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁;

6、每天9：30——10：00开启led大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修;

7、做好总经理、董事长办公室的清洁;

8、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员;

9、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去;

10、会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水;会议时要及时添加茶水;会议结束后做好会议室的清洁;

11、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录;

12、下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

二、存在的问题：

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

三、对自己的建议：

1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果;

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定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，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作!

**来访接待室工作总结5**

按照\_和省厅的统一部署，从4月21日开展“开门大接访”活动以来，我们认真组织，周密部署，接待群众来访76起，当场办结14起，其余62起已全部由领导包案，依法妥善处理。

通过开门大接访，通过与老百姓面对面、心换心地进行交流，倾听他们各自的诉求，使我对公安机关执法状况有了更深更透彻的认识和了解，也更深切地体会到群众的疾苦，加深了我对\_党委安排部署的“开门大接访”必要性和重要性的感悟。

一、深刻认识到开展集中处理群众信访问题活动是一项牵动全局、触及根本的重大战略部署。

通过接访，促使我更进一步地思考新形势下公安机关如何通过制度监督保障实践执法为民，如何加强公安工作，推动公安队伍建设是当前公安机关长效机制建设急需解决的关键问题。\_党委决定在全国公安机关开展集中处理群众信访问题活动，正是紧紧抓住了各项公安工作中的薄弱环节，通过省市县三级公安厅局长亲自接待信访群众，及时发现公安机关和公安民警在执法活动、内部管理、工作作风、警民关系等方面存在的突出问题，有针对性地采取整改措施，是引导公安机关将先进性教育活动推向深入，实践立警为公、执法为民，构建和谐社会，促进实现社会公平与正义的一项重大战略性部署，是进一步树立公安机关和公安民警的良好形象，切实加强和改进公安工作和公安队伍建设的重要措施。深深感到\_党委的部署确实是一项牵动全局、触及根本的大举措，必将对今后的公安工作和队伍建设产生重大而深远的影响。

二、坚持局长接访，认真解决群众信访问题，彰显群众利益。

在“开门大接访”活动中，我们紧紧围绕“人人受到局长接待，件件得到依法处理”的目标，对每起信访案件，进行换位思考，仔细揣摩信访人心理，因案施策，摸索出一套“听、问、说、教、谈、结”六字工作法，与上访人真诚沟通，使上访人自觉配合，以群众利益为第一考虑，提高案件办理质量。听，就是首先在接访中耐心听取上访人的各种倾诉、对案件的意见和建议、对控申工作提出的希望和要求，提升控申民警在上访人心目中的诚信度。问，就是询问了解案情、上访历程、上访人生活上的困难。说，就是对上访人要耐心解释，使上访人对控申案件的办理程序全面了解。教，就是对上访人进行法律知识的宣传，告诉上访人应以什么样的方式反映问题，应该通过什么样的渠道反映问题，并且向上访人讲解法律，对上访人以往的过激言行和反映情况的错误方式，心平气和地予以指正。一方面让上访人认识到自己的错误，另一方面也打消了上访人害怕遭打击报复的思想顾虑。使上访人真正认识到有言论自由，但必须言而有据。谈，就是变群众上访为民警下访，找上访人座谈，谈案件的进展情况；谈民警对案件的看法；谈下一步的工作方向和重点；谈已结上访案件的案例，找出其\_性的东西，对上访人进行说服教育；结，就是对每起案件结案时，均制作调查终结报告，不仅呈送各级领导和上级业务部门，而且反复征求上访人意见，从而使其真正从内心愿意停访息诉。

三、减少信访问题，及时化解矛盾，必须要进一步强化民警的宗旨意识。

在接访中，我深深地感受到，许多民警还没有牢固树立“立警为公、执法为民”的思想，个别民警特权思想严重，群众意识不强，工作作风拖沓散漫，漠视人民群众疾苦，执法不公、执法不严甚至徇私枉法、执法犯法，严重侵犯了群众利益，致使群众四处上访。这让我感到，民警的宗旨意识、群众意识、工作作风、思想状态，与群众对我们的期望要求相比，差距还很大。面对这种差距，增强了加强队伍建设、树立执法为民思想的使命感和紧迫感。这次大接访活动不止是要解决一批信访问题，更重要的是教育和锻炼队伍，要带着深厚的感情做工作，倾听基层单位和人民群众的呼声，把群众呼声作为第一信号，把群众的需要作为第一选择，把群众的利益作为第一考虑，把群众的满意作为第一标准，真正做到权为民所用，情为民所系，利为民所谋，事为民所办，从根本上解决为谁执法，为谁服务的问题。作为公安局长，深感责任重大。

四、提高民警的业务能力和执法水平，是减少信访问题的根本措施。

在接访中，我发现不少上访和重访的信访案件是因为民警业务水平不高、办案能力低下及该作为不作为、不该作为乱作为造成的。特别是在刑事执法、行政执法中，存在适用法律不当，案件定性不准，导致案件处理错误，引起群众上访，因案件已失去重新调查取证的环境和条件，案件迟迟得不到解决，从而导致群众多次、多头、多部门重访。规范执法行为，提高基层执法水平和解决问题的能力，是防止和减少涉法上访的根本措施。公安控申工作是公安机关执法状况的试金石，公安机关必须将岗位大练兵、大比武作为队伍管理和建设的长效机制，才能全面提升民警和队伍的整体素质，才能从根本上减少和解决群众信访问题。市局确定了“市局抓好重点县区、县区抓好股所队、股所队管好每一名民警”的控申工作建设思路，进一步配齐配强控申部门力量，把政治过硬、业务精通、善于做群众工作的优秀民警充实到公安控申部门，并在提拔任用、评先评优中优先考虑，彻底改变了控申部门老弱病残、批批转转的形象，树立起控申部门执法、监督、参谋、服务的新形象。

**来访接待室工作总结6**

20xx年，在公司领导的正确领导下，我作为公司的会务接待主管，在积极落实公司关于会务接待的相关要求的同时，团结带领会务接待组其他同事，顺利完成了xxx多人次，xx余场的会议接待任务，并在会务接待之余，不断总结会务接待工作过程中的得与失，不断探索更加完善的接待手段和形式，力求将会务接待工作做到尽善尽美，现将我20xx年度的工作情况总结如下：

>一、注重细节，狠抓会务接待各个环节

会务接待是项看似简单实则复杂的工作，从会前的沟通、筹备，到不同会议不同要求的具体落实体现，都需要极大的耐心和细心，公司承接的会议多数规格较高，参会领导多，级别高，这就给我们的会前沟通、会场布置和会中的服务提出了很高的要求。作为名接待主管，在日常的工作中，我时刻坚持用“认真，细致，严谨”这六个字要求自己，毫不放松，用我对会务接待各个环节的关注，去换取我们每次的服务质量的保证以及参会领导的肯定。

二>、注重学习，不断提升会务接待理论水平

年来，逾千场会议接待任务的顺利完成，为我积累了宝贵的经验，同时，通过不断总结在千场会议接待过程中的不足，为我更加细致的完成今后的会务接待任务，起到了很到的提醒和促进作用。

此外，为了提升自己在会务接待方面的理论知识，更好的带领好会务接待组这支队伍，在工作之余，我毫不放松对自己的要求，我会通过翻阅相关书籍、上网等途径去学习会务接待方面的礼仪知识。我还会坚持每周组织次对会务接待组员工的服务礼仪培训，通过培训去努力提高整个会务接待组的整体素质。

>三、团结队伍，切实做好会务接待工作

在日常的工作中，我注重关心每名会务接待组员工的精神状态和工作面貌，发现员工有精神不佳的状况，会及时进行沟通，了解他们的思想状况，帮助他们调节好自身的工作状态，避免将负面的情绪带到会务接待的工作中去。此外，我还要求每名员工要不断总结自身工作中的不足，不断学习掌握各项技能，发挥自身所长，通过合理有效的手段，调动整个会务接待组的工作热情，共同做好会务接待工作。

新的年即将到来，在新的年里，我将团结带领会务接待组所有成员做好以下几方面的工作：

>一、加强沟通，做到会议筹备精细化

会前全面细致的沟通是做好会议筹备的重要前提，作为会务接待主管，在新的年里，我将致力于做好会前的沟通工作，摆正心态，用心去倾听会议主办方对每场会议的要求，并且力争将他们的要求很好的体现在会议筹备和会中服务的每个环节中。在会议筹备方面，要多动脑筋，开拓思维，群策群力，力求在会场布置上求创新，在服务环节上求突破，为每场会议的每名与会人员打造个温馨舒适的与会环境。

>二、加强学习、做到服务水准精细化

在会议服务方面，我要积极组织开展相关的培训，并且在着装，仪容仪表，服务过程等各个环节进步细化要求，坚决杜绝消极怠工，带情绪上岗，服务不规范等现象的发生。同时，我还将督促会务接待组的员工不断加强业余时间的自我学习，通过定期开展服务技能和会务礼仪等方面的评比，去调动他们自我学习、自我提高的积极性，从而不断提高他们的理论知识和服务水平。

>三、加强管理，做到工作分工精细化

新的年里，在人员管理方面，要进步明确主管、领班以及接待员之间的工作任务分工，进步强化各工种自身的职责，将会务接待的每个环节细化分解到每个员工身上，做到工作任务、服务质量责任到人，并建立完善的奖惩考核制度，将每名员工每次会务接待过程中的工作表现纳入考核，最大程度的调动每名员工的工作积极性和主观能动性。

会务接待是项繁杂的、需要细致对待的工作，每场会议接待任务的顺利完成，需要整个会务接待组全体成员的共同努力。在新的年里，我将和会务接待组其他同事道，用心学习业务知识，努力提升服务质量，用场场会务接待任务来检验我们的工作成效，在工作中不断总结完善自身素质，将会务接待工作做的更好、更出色。

**来访接待室工作总结7**

中国鸭鸭第二十八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。

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。

**来访接待室工作总结8**

自学校毕业来海外海西溪宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20xx年上半年工作总结：

前台作为酒店的窗口,是酒店给顾客的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接顾客，让每位顾客走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注顾客喜好。当顾客走进酒店时，我们要主动问好，称呼顾客时，如果是熟客就要准确无误地说出顾客的姓名和职务，这一点非常重要，顾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集顾客的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足顾客，让顾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在顾客办理手续时，我们可多关心顾客，多询问顾客，如果是外地顾客，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问顾客是否疲劳，快速地办好手续，顾客退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让顾客站着，请顾客坐下稍等，主动询问顾客住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让顾客觉得冷落了他。进一步沟通能使顾客多一份温馨，也能消除顾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与顾客沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与顾客交谈时，低头和老直盯着顾客都是不礼貌的，应保持与顾客有时间间隔地交流目光。要多倾听顾客的意见，不打断顾客讲话，倾听中要不断点头示意，以示对顾客的尊重。面对顾客要微笑，特别当顾客对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，顾客火气再大，我们的笑容也会给顾客“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待顾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦顾客时要有致歉声。与顾客对话说明问题时，不要与顾客争辩，就算是 顾客错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的顾客进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌!

**来访接待室工作总结9**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20XX年年里，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20XX年年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面

20XX年x月至x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xxx人次左右。

>二、会议接待方面

1.外部会议接待

参与接待了山东联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省xx网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

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xx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xx余份。合同录入xx余份。

>四、综合事务工作

20XX年年x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xx月底，共接待公安查询xx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xx份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息xx篇，xx之窗x期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

>五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名；山东联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备XX年年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

>六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

>七、20xx年

1.加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2.积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3.做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

20XX年年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**来访接待室工作总结10**

根据组XX发〔20xx〕N号文件精神，本人于20xx年X月X日至20xx年X月X日到XX县\_担任人民信访接访员。X个月以来，在各位领导、同事的关心和帮助下，圆满完成了各项工作任务，现将工作汇报如下：

一、工作完成情况

根据XXX\_统一安排，我主要承担XX人民信访大厅接访工作、矛盾纠纷排查月报表的汇总及协助做好信访大厅的其它工作。

>1、认真>学习>信访相关>政策。

为尽快适应信访接待工作，认真学习了《信访条例》、《信访工作法规文件汇编》、《信访接待大厅接访工作人员管理制度》、《接访人员工作规范》等政策规定，对信访工作有了初步的认识。重点对张掖市\_《关于信访事项网上办理工作有关事项的通知》、《信访事项简易办理办法（试行）》等进行学习，熟练掌握了网上办理信访事项的基本程序与方法。在学习过程中，对不懂的问题及时向老同志请教，了解部分老上访户的基本情况，积累了一定的工作经验。通过认真学习，逐步熟悉和掌握信访工作的政策法规、工作流程、方式方法和接访艺术，使自已在较短时间内进入了工作角色。

>2、认真>做好信访接待工作。

做好人民信访大厅接访工作，5个月来，共接访来访群众1X0余人次，并积极参与政府N号楼信访群众的劝访和导访工作，共引导劝访上访缠访的群众12批次。严格按照信访事项网上办理流程，对受理的信访事项进行上网录入、扫描，共受理信访事项7X批次4X2人次，至目前已办结7X件。协助做好信访问题化解、劝解、安抚工作，耐心细致宣讲政策，引导上访人依法按程序合理表达诉求，确保信访事项得到妥善处置。

>3、>完成>各类报表汇总工作。

>4、>积极>参与>局中>心工作>。

参与了信访督查工作，对各镇的信访资料、转交办案件、重点人员的稳控、积案化解等情况进行督查。参与了县级领导接访工作，做好后勤保障服务。做好日常值班工作，认真履行值班人员职责，做好信访群众稳控工作。

>二、几点工作体会

通过担任人民信访接待员，使我深深认识到信访部门是党委、政府了解民意、掌握民情、倾听民声的重要窗口，而信访接待是整个信访工作的第一线，接访人员只有不断提升综合素质，才能从容面对日益复杂多样的矛盾纠纷，才能缓解群众情绪，化解社会矛盾，维护和谐稳定大局。通过5个月的接访工作，我对信访工作有了新的认识和体会：

>1、做好>信访>工作要善于倾听群众诉求。

信访行为的发生大多是因为群众利益受损导致的，群众利益无小事，我们多换位思考，急群众之所急，把群众的事当成自己的事，才能赢得上访群众的信任和理解，才能做好信访工作。作为一名信访接待员，要对信访人笑脸相迎，为其泡一杯热茶，让一个座位，多说一些安慰的话，多做一些感人的事，用缓和的语气疏导信访人紧张情绪，才能为下一步接访工作打好基础。

>2、>做好>信访工作要>有>一>定>的谈话>技巧>。

群众到政府信访就是反映矛盾和问题，在信访人叙述的过程中，我们要平心静气的倾听，尽可能地不要插话，以免打乱信访人的思路，让信访人把真实的想法和把要反映的问题讲清讲透。对一些一时难以解决或诉求缺乏法律依据的信访事项，要不厌其烦地做好解释说明；对无理取闹、缠访闹访的，要善于疏导情绪，做好安抚工作，尤其要控制好自身的情绪，不能让群众的情绪影响我们的情绪。

>3、>做好>信访工作要有>较强>的协调能力。

信访人反映的问题，事实清楚、政策规定明确的，可以当场答复的就立即答复；需要核实或研究的，应明确答复信访人，并告知在规定的期限内不要就同一个问题上访；比较复杂的信访问题，要及时向领导汇报，必要时协调领导现场接访；信访部门转交办的信访事项，要督促下级信访机构及时办理答复；因故不能按期办结的信访案件，要与部门协调沟通，及时向领导请示汇报，并向上访群众做好解释说明。

>4、>做好>信访工作要有>娴熟>的业务知识。上访人反映的事项涉及土地、林业、住建、环保、人社、民政等多个部门业务职权，作为信访接待员，对于群众反映的问题，首先要弄清楚该上访事项属于哪个部门职权范围，要转交到哪个部门办理。要认真学习各方面的业务知识充实自己，积累工作经验，为更好地做好信访接待工作奠定基础。要熟悉信访事项网上办理程序，充分发挥网上信访的作用，让“数据多跑腿、群众少跑路”，主动适应新形势、挑战新任务。

>三、今后努力的方向

5个月的时间稍纵即逝，通过担任信访接待员，虽然积累了许多工作经验，也学到了很多工作方法，但与新时期信访工作要求也还有很大的差距，主要表现在：一是业务知识还不够全面。对部分法律条文、政策法规吃得不透、嚼得不细，运用理论分析解决实际问题的能力和水平还有待于进一步提高。二是工作的方式方法还不够灵活。还不能将所学的业务知识很好地运用到实际的接访工作中去，做群众工作的能力还略显不足。今后我将从以下几个方面努力：

>1、始终>把学习>心贯穿于>工作的始终。

随着时代的进步，社会、经济、政策等大环境的逐渐变化，人社工作和信访工作也在与时俱进，要想把各项工作做得更好，基本的文化素质是必不可少的，要始终牢固树立终身学习的理念，以孜孜不倦的精神，学习研究人社和信访政策法规，在工作中多动脑筋、多想问题，打破墨守成规的思想，激发创新精神，用新思维对待新事物，用新办法解决新问题。

>2、始终>把>责任>心>贯穿于>工作的始终。

作为一名公职人员，要有强烈的事业心和责任感，有勇于担当的勇气，工作中遇到问题不推诿、不扯皮，要善于运用学到的工作方法去解决实际困难。要有很强的事业心，热爱本职工作，工作要有激情和干劲，要自觉地刻苦钻研业务，学习和掌握履行职责的本领，做工作上的明白人和行家里手。

>3、>始终把服务>心贯穿>于>工作的始终。

要明确自己的义务和职责，摆正自己的位置，在管理理念上实现由“管”字当头向“服务为本”的转变，强化服务意识。要以“忠诚服务、热情相助，为发展助力、为和谐加油”为职责与使命，要针对不同的对象，采取不同的措施，运用不同的语言，通过热忱服务及时把党和政府民生政策传播出去，赢得更多的满意，促进更多的和谐，为建设活力XX、富裕XX、宜业XX、幸福XX做出应有的贡献。

感谢各位领导和同事们给予的关心和帮助，祝各位领导及同事们工作顺利！万事如意！

20xx年2月17日

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！