# 旅游行业工作总结

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2025-03-12

*旅游行业工作总结（通用11篇）旅游行业工作总结 篇1 省旅游执法总队：今年，我局旅游执法质监工作在省旅游局和省总队的指导下，认真开展旅游市场综合治理，狠抓旅游安全，积极受理旅游投诉，做好旅游统计，深入推进行业精神文明和标准化建设工作。现就2...*

旅游行业工作总结（通用11篇）

旅游行业工作总结 篇1

省旅游执法总队：今年，我局旅游执法质监工作在省旅游局和省总队的指导下，认真开展旅游市场综合治理，狠抓旅游安全，积极受理旅游投诉，做好旅游统计，深入推进行业精神文明和标准化建设工作。现就20xx年我市旅游执法质监工作

一、加强监督管理，规范旅游市场

为更好地理顺市、区(县)旅游行政主管部门对旅游行业指导、检查和监督管理关系，积极推进行政效能建设，建立健全旅游市场综合治理、质量监督、行业自律、工作联动和奖惩机制，我局专门下发了《关于进一步加强旅游市场管理的通知》(泸外侨旅发〔20xx〕160号)，进一步完善旅游行政执法责任制。

1、加大行业管理力度。对全市20家旅行社进行年检，1家旅行社暂缓通过;对109名导游进行了年检，其中95名导游通过年审，暂缓通过导游年审11人，不予通过导游年审17人;对5家冒用星级饭店称谓的社会宾馆责令改正。

2、积极开展 春节 、 十 一 和 九 一 、 中秋节 小长假等黄金周旅游执法综合执法大检查。对全市20家旅行社、19家星级宾馆以及部分星级农家乐依法进行了检查，出动检查人员550余人次，向相关涉旅企业发出口头和书面整改意见170余条。

3、组织开展2次各区(县)旅游局分管局长和执法(质监)人员工作培训会，重点组织学习《旅游行政处罚案卷评查标准》和《旅游行政处罚自由裁量权认定处理试行办法(内部使用)》以及《突发事件应对法》，从而提高执法(质监)人员的素质和执法水平。

二、认真受理旅游投诉，继续完善旅游投诉体系

1、认真贯彻执行《九川省旅游投诉暂行规定》，严格按照《九川省旅游执法工作程序》，依法、及时、公正处理旅游投诉。全年受理旅游投诉1件，办结1件，妥善解决了5起旅游纠纷信访工作;接受旅游咨询电话370多人次。

2、健全涉旅企业旅游服务质监督员和市级旅游服务质量监督员管理机制。对全市20名质监员进行了业务培训，把20名质监员分为星级饭店、A级景区、旅行社三个小组，从而进一步发挥市旅游质量监督员和企业质监员的作用。

3、坚持旅游投诉电话(96927)24小时畅通，及时处理旅游投诉和游客信访工作，确保所有投诉第一时间、第一地点得到有效处理。

三、狠抓旅游安全工作，确保万无一失

1、年初，与各区(县)旅游局签订《20xx年旅游安全责任书》，印发了《20xx年\*\*市旅游安全工作意见》和其他涉旅安全的通知。认真贯彻《九川省生产安全事故报告和调查处理规定》。

2、组织7个区(县)、5个市级部门重点开展 春节 、 九 一 、 十 一 节前安全大检查和旅游道路安全隐患排查专项行动以及百日安全督查行动，对全市涉旅企事业单位进行了全面认真地检查，参加检查的人员378人次，发出书面整改意见和建议140余条，提出整改安全隐患27个，提供旅游安全咨询服务250多人次，发放宣传资料上千份。

3、即时向省旅游局上报汶川大地震和雨雪冰冻天气我市旅游受灾情况和旅行社退团情况。做好了奥运期间我市旅游安全、维稳工作。进一步督促涉旅企业落实好各项安全措施，积极开展安全生产隐患排查，发现问题及时整改，确保涉旅单位安全生产管理机构设置、人员配备和安全责任制落实，安全投入有保障，安全生产基本条件具备，特种作业人员持证上岗和职工安全知识教育面均应达到100%。

4、督查各区(县)旅游行政主管部门在所辖范围内认真贯彻落实 安全第一，预防为主，综合治理 工作，要求强化日常安全监管，层层明确责任，坚守岗位，严格实行每日24小时值班制度，确保信息畅通。

九、积极开展行业精神文明和标准化建设工作

1、积极宣贯九川省旅游行业20xx年廉政文化建设试点实施工作;组织召开全市星级宾馆、旅游行风监督员开展 思想大解放，加快建设中心，旅游大发展 专题讨论活动。

2、与市精神文明建设办公室联合发文《关于大力加强市旅游行业群众性精神文明创建活动的通知》，我市11家旅行社参加创建市级 文明旅行社 的创建活动，在活动期间，我局与市文明办举办了两期培训会。

3、积极宣贯《九川省旅行社等级划分与评定试行标准》，按照全省统一部署和工作要求，组织召开了我市旅行社等级评定委员会会议，全市共评定出首批6家2级旅行社。

4、举办全市旅游标准化培训班1期，参加培训人员60余人。重新聘任市级星评员22人，新评定1家二星级饭店、1家绿色旅游饭店、1家三星级饭店，对6家宾馆饭店进行了创星工作指导。

九、认真做好旅游统计工作

1、1-9月我市实现旅游总收入34.87亿元，接待游客总人数686.85万人次。

2、对区(县)统计人员进行了两次系统的业务知识培训，完成了 春节 、 九 一 、 清明 、 端午 、 中秋 、 十 一 等节日的统计分析、报告工作，同时完成了省上布置的国内旅游抽样调查任务730份。

3、组织全市旅游行业开展全国第二次经济普查和旅游统计监测工作。

旅游行业工作总结 篇2

20xx年 十一 黄金周，景区共接待海内外游客11.6万人次，同比增加5.5%。黄金周期间，景区管委按照市委、市政府工作部署，努力做好山、海、品牌、文化四篇文章，充分发挥某风景区在青岛市旅游发展中的龙头作用，在市假日旅游指挥部的正确领导和各有关方面的大力支持下，景区全体干部职工和各方面工作人员一道坚守工作岗位，认真履行工作职责，严格规范管理，文明热情服务，整个景区环境优美，秩序井然，未发生治安、安全责任事故。

一、旅游高峰进一步缓和，客流分布更趋均衡今年 十一 黄金周，是长假制度实施以来的第15个黄金周，全国各大旅游景区假日旅游消费更趋成熟，散客比重逐步扩大，自驾车旅游持续升温。风景区客流分布在黄金周中呈现出 三多三少 的新特点， 三多 是散客多、自驾车多、新景点游客增多; 三少 是旅游高峰游客比例减少、旅行社团队减少、传统景点客流减少，出现 高峰不突出，客流更均衡 的趋势，更有利于景区健康有序运行。

(一)各景区客流分布更趋均衡。 十一 黄金周，景区传统的流清、太清游览线路客流呈下降趋势，由流清进入景区的游客人数所占游客总人数的比例略有下降，从20xx年 十一 黄金周的58.4%，降为这次黄金周的57%。巨峰、北九水游览区客流增幅明显，同比分别增长20%和33%，所发挥的接待作用显著增强。两大游览区接待游客人数占景区总游客数的比例，分别从20xx年 十一 黄金周的5.4%和18.8%，上升到这次黄金周的6%和22.5%。

(二)时间分布更趋合理。黄金周期间，部分游客和旅行社团体有意规避上午旅游高峰和交通调流时间，选择下午进入景区。2：00以后进入景区的游客人数所占总游客数的比例，由20xx年 十一 黄金周的12.5%，上升至这次黄金周的14.6%。

(三)客源结构出现团体减少，散客增加的趋势。随着私家车的普及和景区交通的日趋便利，散客所占游客总量比例明显增加，旅行社团体所占游客总量比例有所下降。黄金周期间，景区接待旅行社团队人数占总游客数的比例由20xx年 十一 黄金周的35%，减少至这次黄金周的31%。

二、交通管制作用弱化，景区容纳能力加强今年黄金周，假日指挥部根据景区实际情况，采取了灵活的交通调流措施，在10月2日至4日采取用交通管制措施，日均管制时间由以往黄金周的5小时减少到这次黄金周的3.5小时，极大方便了自驾车出游的游客。大河东停车场三天累计停放车辆1200余辆次，发送旅游循环车240车次，转运游客6300余人次。转运游客人数占从流清进入景区游客总量的18%，车辆容纳量占从南线进入景区车辆总量的34%。景区管委针对自驾车增多的情况，积极采取措施，确保景区良好的交通秩序。

一是在节前完成仰口停车场、北九水停车场的扩建改建工作，增加停车位800余个。二是在主要游览路沿线增设交通指示牌、导向牌和调流方案说明牌，方便游客游览。三是在新闻媒体加强交通调流方案的宣传，在游客中发放说明交通调流情况的《致游客一封信》，增进游客对景区车辆调流工作的了解和认可。四是在主要游览线路和各车场入口增派工作人员，协助做好车辆的疏导和停放。

三、安全工作措施到位，假日旅游安全得到有效保障景区管委各部门、各单位认真贯彻落实省、市关于加强黄金周安全保障工作的指示精神，始终把安全保障工作放在最为突出的位置，不折不扣地做好各项安全管理工作。

一是责任到位。节前召开黄金周工作动员会，总结分析历次黄金周安全工作成功经验和薄弱环节，有针对性制定了安全工作方案，明确责任分工。根据安全管理标准制定出各游览区安全工作目标，并予以量化、细化，与督查考核相结合，确保安全工作各项措施落实到位。

二是检查到位。开展了安全工作大检查，重点检查在台风和强降雨中遭袭的桥梁、游览路、防护栏和索道等旅游设施，对损毁设施及时组织抢修，清除落石、滑坡等安全隐患，确保不发生安全责任事故。

三是教育到位。组织干部职工和经营业户进行安全生产教育，进一步树立 没有安全就没有旅游 的责任意识。在主要游览区内发放致经营业户的一封信，开展旅游安全自查自纠活动，提升景区整体安全工作水平。

四是管理到位。节日期间，按照 谁主管、谁负责 和 统一指挥，分级管理 的原则，实行各级领导负责制和岗位安全责任制，在各游览区建立了安全工作领导小组，在景区旅游沿线、车场、主要景点等处设置安全管理员，完善值班、值勤制度，并认真抓好落实，为黄金周旅游安全工作提供有力保障。

四、服务品牌成为新亮点，旅游质量显著提高 黄金周期间，景区广大干部职工结合ISO9001质量管理体系的推行，强化优质服务观念，积极开展 山海之约、满意之旅 主题服务活动，进一步完善服务流程，严格服务标准，建立人性化、亲情化、细微化的服务模式。一是流清管理处努力打造 流清快通 服务品牌，改进工作流程，完善工作措施，加快售检票速度，提高车辆通关能力。二是北九水管理处充分发挥国家级 青年文明号 示范带动作用，团员青年佩戴团员服务牌，在三水等处设置旅游服务咨询台，为广大游客提供咨询、救护等服务。三是太清、仰口管理处认真加强 服务无极限 、 情景交融仰口行 等服务品牌建设，组织开展各种便民服务活动，为游客提供开水，帮助游客寻找丢失财物、走失亲友，积极营造温馨的游览环境。黄金周期间，景区品牌服务已成为新亮点，也是景区实现旅游由数量型向质量型转变的重要举措。

五、文化建设成果初现，游览内容极大丰富近年来，景区管委积极推进 文化某 建设，全面整合文化资源，精心打造文化品牌，为某风景区的长足发展提供了重要文化支撑。节日期间，按照 顺法自然 道家思想修建的北九水游览区九水十八潭，体现 八卦 文化的巨峰环行路、文化墙，纪念名僧法显的棋盘石法显广场等新景点，吸引了海内外越来越多的游客前往游览，不仅成为游客体验传统文化重要窗口，也已成为景区新的旅游增长点，极大丰富了景区游览内容。此外，景区管委充分发挥山海特色优势，积极打造精品游览线路，满足游客听山观海、体验自然的需求。

一是构建电视、报纸、广播、网络全方位的宣传平台，加强景区特色宣传，积极推介精品旅游景点，并在景区内建设完善的旅游标示导向系统，帮助游客游览。

二是在龙潭瀑、潮音瀑等处增设护栏和铁链，完成北九水冷翠峡循环路和沿途景观型水库建设，拓宽八水河游览路，在确保安全的前提下，尽可能满足游客亲近自然的需要。

三是增加太清湾游艇班次，充分发挥出这一特色海上游览项目优势。

四是加强景区旅游市场多元化建设，丰富旅游纪念品种类，为游客提供体验某茶、海鲜等当地特产的场所。六、景区执法能力进一步加强，综合协作机制更趋成熟黄金周期间，景区管委严格执法、文明服务，进一步提高依法行政水平。加强对景区市场监管，取缔了旅游沿线无证经营的商业摊点，杜绝了强拉强卖、围车叫卖、骗客、宰客等现象;对非法营运车辆和无证导游等难点问题集中进行了整治;对部分游览区内存在的封建迷信活动进行了治理;加强对各种逃漏票和倒卖景区门票行为的监管，切实保障广大游客利益;对卫生死角进行了重点清理，进一步净化了景区旅游环境。公安、交警、工商、交通、公交、卫生监督、质监和军车纠察等方面工作人员、部队官兵按时到位，与景区管委工作人员一道，积极协调，密切配合，确保旅游接待管理工作得以有条不紊地进行。

旅游行业工作总结 篇3

来旅游局这一年多的时间，我自己将旅游局的工作总结为：旅游规划、宣传促销、景区创A、酒店农家乐创星、旅游社创强、个人创佳、旅游统计、人才培训、旅游执法规范市场秩序、综合治理、争资立项、党建、三万活动、旅游招商等方面。除了我做不了的事情，我能做的工作都包含在这些工作中。现将我\*\*年的工作总结如下：

一、酒店、农家乐创星

①今年，我协助\*局按照《湖北省星级农家乐划分评定》要求，落实了160户的农家乐扶持奖励资金，共发放扶持款160万元。

②协助\*局、\*股长完成

二、旅游统计

①负责市局旅游项目库的填报，填报的11个项目较好完成按季度及时添加信息和内容，做到了项目及时更新。

②为了保证旅游六要素统计工作的准确性，4月份我专程到交通局查找长途交通(铁路、长途汽车、渡口)，市内交通(出租车、公交车)的情况。收集到《红安汽车站营运班次时刻表》、《8条跨省际客车线路》、《四家出租汽运公司及出租车分布》、《全县渡口分布情况》等材料，将收集到材料交给李股长。

③7月26日，旅游局在召开暨旅游统计工作会议，会议上\*局长和\*\*局长的讲话让我对旅游统计工作有了更深入的认识，李股长和我还分别获得 20xx年度旅游抽样统计先进工作者 、 住宿设施调查统计先进工作者 称号。

三、人才培训

①3月23日至4月3日参加了\*\*市公务员初任培训，结业合格。

②4月份参加了\*\*日报通讯员培训。

③9月份与\*局参加了全省旅游监管执法骨干学习贯彻《旅游法》培训班

④4月份组织国际大酒店200余名员工在职教学院开展岗前培训。

⑤8月份选派旅行社经理人参加全国旅行社总经理培训工作

⑥11月组织了\*省导游资格证考前培训，为考生讲解《旅游法》。

四、旅游执法规范市场秩序

全年的旅游执法检查工作我做到了全程参与、准时填报材料。旅游安全工作联系到市旅游局、县安监局、县消防大队三个部门。今年总共开展了6月份的 安全生产月 、7月份至9月份 百日安全大检查 、11月至12月 重点行业领域安全生产专项检查 活动。

①6月份与占局长一起到金沙大酒店、红烟宾馆、天龙旅行社、映山红旅行社、千百度旅行社、青年旅行社、天台山旅行社，找主要负责人签订了目标责任书。

②7月8日与陈局一起到天台山，在安监局的带领下，对对天河漂流开展了安全检查。

③7月4日参加安监局的 百日安全大检查 督促会议，占局长明确我为安全生产报送信息联络员，每周三下午5:00，报送上一周安全检查信息。每月28日总结这一个月的安全检查经验。另外我还负责消防安全信息报送、打非治违信息报送。截止10月上旬，共向市旅游局、安监局消防大队报送安全检查材料34份。旅游局做到了每周有检查，次次有整改措施，每月总结按照上交。这项工作受到了市旅游局、安监局、消防大队肯定。

五、党建

党建工作今天我协助\*局完成检查工作。10月份学习型党组织评选中，我积极做好学习资料的整理和学习笔记的撰写，做到了不拖检查工作的后腿。目前我上半年的材料基本补充完整。12月20日之前我必须完成党建工作中， 五个基本 基础党建工作资料的整理和补充。这是组织给我的任务，也是组织给我的信任。我一定做到资料完备，笔记齐全，以高水准完成年终检查。

六、宣传促销

①在领导的帮助下全年撰写旅游方面宣传红安的文稿(无重复)是83篇。

② 8月28日，在武汉东湖国际会展中心举行的中国 黄冈文化旅游产业招商推介会，协助文化局撰写《红安文化旅游宣传片》的宣传稿。与陈局一起完成红安旅游商品展台的布置。

③每月报送旅游信息给县委办信息科室，保证了旅游局每月在内网信息采用拍名在全县均位于前四名。

④与《汽车之旅》杂志合作，整理红安红色、绿色、古色人文资源，撰写旅游攻略。杂志会在近期邮寄到我局。

⑤积极收集材料，和李局一起与省局、红安网技术人员积极沟通，开办红安旅游政务网。

⑥协助夏局、陈局完成《红安旅游》杂志的出版发行。

七、综合治理

协助占局搞综合治理材料。今年上半年取得可喜的成果。在全县排名中，名列第五。创造了历史。争取在年底检查中，再创传奇。

八、旅游协会

协助陈局圆满完成旅游协会\*\*年年审工作。

旅游行业工作总结 篇4

20xx年以来，按照局党组分工，我协助 一把手 分管旅游宣传推介、机关支部与队伍建设、旅游部分综合业务和全局文字的综合把关。主要工作

一、抓宣传，提高旅游域外宣传力度

一是统编和策划两期《旅游》杂志和长旅游画册。二是受王局长委托，与市文联合作整理出版了《解说》一书，对提高旅游知名度，提升文化品位奠定了基础。三是创办了《红色旅游信息》得到市委领导的充分肯定，已经为市领导提供了20多篇我市红色旅游发展信息。

二、抓规划，规范旅游景区开发标准

20xx年年初至20xx年，市政府根据经济发展现状成立了六个产业组。其中，旅游产业组由我带领局开发科的同志做具体工作。在工作期间，大家不辞劳苦，经常工作到深夜。从踏查线路到撰稿经过半年多时间的艰辛努力，先后出台了《X市旅游产业发展规划纲要》、《X市旅游产业发展规划》和《X市红色旅游发展纲要》，在宏观上制定了旅游产业发展的方向。

三、抓综合，提高全局业务能力

按照王局长意见，由我负责全局文字综合的 把关 工作。从20xx年3月起，在全局开展了文字水平提高活动。指导办公室及开发科起草了20xx年及20xx年的工作计划、工作总结、领导讲话以及许多临时所需材料(包括工作汇报)和领导交给的其他任务。并根据局领导的意见，先后起草了 用科学发展观指导旅游文化的建设与发展 、 X市旅游产业存在的问题及对策 、 开展三争活动努力争当好班长 、 关于X市域外旅游宣传的几点思考 、 抓好机关文化建设，促进旅游产业全面发展 等文章，在省市有关报刊杂志上发表。同时，与市委政研室共同撰写了xx期间旅游产业发展的调查与思考等文章。

四、抓企业转制，为下岗职工谋利益

我局原有三户企业，1997年因管理和经营不善，先后关停。其中有2位60岁以上职工因企业没有为其缴纳社会保险而办不了退休，30多名职工进不了社保，企业职工生活困难，经常上访，在社会上造成一定的影响。为了解决这个难题，受局党组委托，由我牵头带领局办公室的同志从20xx年5月份开始，经过与劳动、社保、财政、就业等部门的反复协商，在争取赵副市长的支持下，三户企业均纳入 企业改革试点 行列。到8月30日止，先后为2名老同志办理了退休手续，其余职工都进入了社会保险，解决了多年没有解决的问题。

五、抓支部建设，目标责任制工作出现突破

协助 一把手 抓支部工作。通过组织开展一些 活动 和组织大家学习，干部素质有了一定提高。20xx年开展的调研活动中，全局共撰写调研文章6篇，其中选3篇在 长X日报 和有关刊物上发表。根据市里要求由我拟稿经局长办公会研究制定了32项工作制度，并汇编成册。20xx年，由我主抓的目标责任制考核工作和旅游软环境工作在局领导和社会各界支持下，分别被市委、市政府和 治软办 评为一类单位和全市第一名。

六、抓先进性教育，圆满完成工作任务

在20xx年的先进性教育活动中，受局党组委托，由我兼任局先进性教育办主任，带领办公室同志做具体工作。在活动中，由于大胆工作、认真负责、细心安排，多次受到市委督导组表扬。市社、文化局、计生局、文联等单位还到我局学习经验。在活动中，经常加班加点，领导讲话、工作方案等一些较大材料都由我亲自撰写，保证了工作质量，受到局领导和同志们的广为称赞。

七、抓自身学习，不断充实新的知识

给自己定计划，坚持每天学习。强化 充电 意识，对报刊上一些新知识、新观点进行摘抄，对新的理论进行认真专研探索。我本人撰写的 旅游行业软环境建设现状与发展 、 关于用工业化思路谋划农业发展的几点思考 、 对我市国有企业改革的几点建议 等三篇文章分别在市双休日简报、调研等刊物上发表，工作能力有所提高。

旅游行业工作总结 篇5

纵观全年，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，(法制宣传活动总结)

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，使更多的外地游客喜欢 ，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。

旅游行业工作总结 篇6

我公司根据年初制定的20xx年度安全工作计划，坚持 安全第一、预防为主 的方针，按照 谁组(接)团、谁负责 的原则，实行分层管理、逐级负责的安全责任制，严格执行各项安全标准，定期召开安全例会，未发生安全责任事故。现将公司20xx年的安全工作小结如下：

一、认清形势，牢固树立安全是旅游业生命线的观念，把安全发展的理念融入到旅行社发展的全过程。

我们在工作中始终强调 安全是旅游业的生命线，是保障旅行社科学发展、安全发展的重要工作，关系到广大游客的生命财产安全。 由于旅行社在旅游链条中起着桥梁和纽带作用，对旅游全过程各环节的安全负有监督保障的义务。从这个角度说，旅行社挣钱不多、责任重大。很多安全事故，虽然旅行社不负主要责任，但也少不了要负次要责任、连带责任。即使什么责任都没有，也还需要起协调作用，会牵扯很大的精力。

在新的形势下，我们的旅游安全工作还面临着许多新情况和新挑战。一是出游人数大幅增长，遭遇旅游安全事故的概率相应增加。二是当前我国正处于生产安全事故易发、多发的特殊时期，自然灾害频发，因灾造成旅游者人身财产损失的情形时有发生，再加近年来公共卫生事件防控难度增大、社会安全面临新的挑战，这些都加大了旅游的安全风险。三是旅游者出游方式和行为日趋多元，个性化趋势明显，进一步加大了旅游安全服务的难度。

因此，我公司要准确地把握当前旅游安全工作所面临的新形势和新要求，充分认识旅游安全工作的长期性、艰巨性、复杂性，始终绷紧安全这根弦，时时刻刻、事事处处把旅游安全放在首位。不断加强安全投入和教育培训，增强旅游安全保障能力，确保游客的生命财产安全。

二、明确责任，建立、健全安全工作规章制度和应急预案，进一步把安全工作落实到位。

我公司始终把安全生产工作放在十分突出的位置，年初制定了本年度安全生产工作计划。在总经理的领导下建立、健全安全管理制度，开展管理人员和工作人员的安全教育培训，提倡以人为本的安全工作理念，提高员工安全生产的法制观念，从根本上杜绝不安全行为。

根据公司旅游安全工作目标和安全工作计划，我们对各项安全规章制度的执行落实情况和安全目标、计划的完成情况进行具体的监督检查，并对各级安全责任人的安全工作开展情况进行考核。全年召开了3次安全例会，对全体员工进行安全生产教育、培训，学习国家的相关法律、法规和上级的有关精神。

作为旅行社的管理者，我们认为，旅游安全工作既要认识到位，又要责任到位，全面落实旅游安全的责任是做好旅游安全工作的重要内容，也是重要保障。对旅行社而言，就是要强化主体责任和岗位责任。继续认真贯彻落实《国务院关于进一步加强企业安全生产工作的通知》的精神，强化法定代表人安全生产第一责任人的责任。要将旅游安全责任和措施落实到每个环节、每个岗位，落实好每一个工作人员的岗位职责。公司成立了旅行社安全工作领导小组和旅行社突发事件应急管理小组，用以处理日常和应急状态下的安全事务。

三、抓住重点，进一步将重点环节、重点时段、重点线路的旅游安全保障工作抓深、抓细、抓实。

我公司对旅游安全工作，既要全面抓，也要突出重点，抓住主要矛盾。只有强化对旅游安全的中的产品、重点时段及薄弱环节的安全管理，才能切实强化旅游安全保障体系。

主要做好以下三个方面工作：

1、建立健全产品安全风险评估制度，审慎选择依法合规经营、信誉好、保险充足、具备安全保障能力的旅游经营者。一是产品的安全风险评估，要对推向市场的每个产品事先进行安全评估，对凡不具备安全保障条件、存在重大安全隐患的产品，要坚决撤下来;对不适合该旅游产品的游客坚决回绝。二是要选好供应商。这是《旅游法》第三十四条的具体要求，我们要优先考虑供应商的安全保障能力、保险是否充足、经营是否规范。还有就是在强降雨、台风等极端天气来临之前，要求大家听从指挥，严防自然灾害引发安全事故。

2、严把用车关。

鉴于用车安全是旅游安全的薄弱环节，是最容易出问题的地方。主要把好车况和驾驶员这两个关键要素。就车况而言，就是要把好营运资质关。旅游用车的另一个关键要素就是驾驶员，一把方向、一脚油门都直接关系着用车的安全。市运管处已经将具备资质的车辆和驾驶员的信息在网上公布，我们在用车前就必须及时进行查询和比对。要坚持并切实履行《旅游包车预约书制度》，确保使用有旅游运营资质、车况良好、有充足保险保障的车辆和技术娴熟、熟悉路况、身体健康、参加培训过的驾驶员;强化危险路段和恶劣天气情况下的行车安全防范，做好行前准备和安全检查，督促做好对司乘人员的安全培训和教育，坚决杜绝 病车 上路、超速行驶、疲劳驾驶等违法违规行为。

3、强化对游客的安全提示和救助。

我们通过健全安全提示及行前说明会、旅游车行前安全宣传等制度，细化旅游合同，引导游客提高风险防范意识和安全责任意识。将类似飞机起飞前播放的注意事项，如《游客乘车安全须知》和《游客安全乘车温馨提示》等宣传片在客运车辆中播放，提醒游客按宣传片的要求做好必要的安全措施。

在为游客预订住宿时，注意选择安全设施设备齐全，有安全保障的宾馆、酒店。在为游客预定餐厅时，注意餐厅的卫生环境、卫生条件，严防食物中毒，确保游客身体健康安全。

在导游带团时做到安全、有序，对于危险地带制止游客游览，并随时提醒各位游客注意自己财产安全。同时导游人员熟悉各种逃生技能，可以熟练进行各种急救措施。

四、规避风险，积极参保旅行社责任险和导游员综合保险，善借旅游保险为旅行社的经营活动保驾护航。

旅行社责任险统保主要是解决各种旅行社责任保险的问题。实践证明，通过有责预付、无责垫付、巨灾 超赔 和启动事故调解机制，能较好地在第一时间为重大事故的处理提供了资金保障，从而大大增强旅行社特别是中小旅行社的抗风险能力。

鉴于保险在转移旅游企业经营风险、保障旅游者合法权益等方面的作用日益显现，我公司继续做好旅行社责任险的续保工作。其次，积极做好导游人员综合保险投保工作。

总之，旅游安全事关重大，安全工作既是挑战、又意义深远。今年我们已经按计划完成了安全工作，没有发生安全事故，但仍有许多不足之处。在今后的工作中，我们将更加努力用心，不断改进不足之处，及时发现并解决新的问题，牢记以人为本、服务游客的宗旨，将以对广大游客高度负责的精神，坚持科学发展、安全发展，进一步提高认识、落实责任、完善措施，有效地保障广大游客人身财产安全，让公司的安全工作更上一个新的台阶。

旅游行业工作总结 篇7

20xx年以来，按照局党组分工，我协助 一把手 分管旅游宣传推介、机关支部与队伍建设、旅游部分综合业务和全局文字的综合把关。主要工作

一、抓宣传，提高旅游域外宣传力度

一是统编和策划两期《旅游》杂志和长旅游画册。二是受王局长委托，与市文联合作整理出版了《解说》一书，对提高旅游知名度，提升文化品位奠定了基础。三是创办了《红色旅游信息》得到市委领导的充分肯定，已经为市领导提供了20多篇我市红色旅游发展信息。

二、抓规划，规范旅游景区开发标准

20xx年年初至20xx年，市政府根据经济发展现状成立了六个产业组。其中，旅游产业组由我带领局开发科的同志做具体工作。在工作期间，大家不辞劳苦，经常工作到深夜。从踏查线路到撰稿经过半年多时间的艰辛努力，先后出台了《X市旅游产业发展规划纲要》、《X市旅游产业发展规划》和《X市红色旅游发展纲要》，在宏观上制定了旅游产业发展的方向。

三、抓综合，提高全局业务能力

按照王局长意见，由我负责全局文字综合的 把关 工作。从20xx年3月起，在全局开展了文字水平提高活动。指导办公室及开发科起草了20xx年及20xx年的工作计划、工作总结、领导讲话以及许多临时所需材料(包括工作汇报)和领导交给的其他任务。并根据局领导的意见，先后起草了 用科学发展观指导旅游文化的建设与发展 、 X市旅游产业存在的问题及对策 、 开展三争活动努力争当好班长 、 关于X市域外旅游宣传的几点思考 、 抓好机关文化建设，促进旅游产业全面发展 等文章，在省市有关报刊杂志上发表。同时，与市委政研室共同撰写了xx期间旅游产业发展的调查与思考等文章。

四、抓企业转制，为下岗职工谋利益

我局原有三户企业，1997年因管理和经营不善，先后关停。其中有2位60岁以上职工因企业没有为其缴纳社会保险而办不了退休，30多名职工进不了社保，企业职工生活困难，经常上访，在社会上造成一定的影响。为了解决这个难题，受局党组委托，由我牵头带领局办公室的同志从20xx年5月份开始，经过与劳动、社保、财政、就业等部门的反复协商，在争取赵副市长的支持下，三户企业均纳入 企业改革试点 行列。到8月30日止，先后为2名老同志办理了退休手续，其余职工都进入了社会保险，解决了多年没有解决的问题。

五、抓支部建设，目标责任制工作出现突破

协助 一把手 抓支部工作。通过组织开展一些 活动 和组织大家学习，干部素质有了一定提高。20xx年开展的调研活动中，全局共撰写调研文章6篇，其中选3篇在 长X日报 和有关刊物上发表。根据市里要求由我拟稿经局长办公会研究制定了32项工作制度，并汇编成册。20xx年，由我主抓的目标责任制考核工作和旅游软环境工作在局领导和社会各界支持下，分别被市委、市政府和 治软办 评为一类单位和全市第一名。

六、抓先进性教育，圆满完成工作任务

在20xx年的先进性教育活动中，受局党组委托，由我兼任局先进性教育办主任，带领办公室同志做具体工作。在活动中，由于大胆工作、认真负责、细心安排，多次受到市委督导组表扬。市社、文化局、计生局、文联等单位还到我局学习经验。在活动中，经常加班加点，领导讲话、工作方案等一些较大材料都由我亲自撰写，保证了工作质量，受到局领导和同志们的广为称赞。

七、抓自身学习，不断充实新的知识

给自己定计划，坚持每天学习。强化 充电 意识，对报刊上一些新知识、新观点进行摘抄，对新的理论进行认真专研探索。我本人撰写的 旅游行业软环境建设现状与发展 、 关于用工业化思路谋划农业发展的几点思考 、 对我市国有企业改革的几点建议 等三篇文章分别在市双休日简报、调研等刊物上发表，工作能力有所提高。

旅游行业工作总结 篇8

转眼间繁忙而充实的20xx年即将和我们擦肩而过，欣然回首所走过的每一步，除了收获了一年的辛劳，我们更多的是看到了工作中的不足。只有不断的修正和完善才能使我社更加稳步健康的发展。努力使我们旅行社在众多社中形成品牌，真正成为百姓品质生活的先行者、服务行业的领头者。现紧紧围绕如何做好、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，在20xx年一年的时间里，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，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。

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，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，才有了新闻旅行社的灿烂今天。缺点：导游员素质有待进一步提高。

(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。

总结以上的经验，改善我们社以后的面貌。我们以后要做到以下几点：

第一勤学习

进一步规范了我社的规章制度、岗位职责、工作流程、使我社内外部环境都得到了很大程度的改善和提高，使旅行社能够更规范地经营。我社应该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的服务质量，同时积极学习现代治理理念，把员工培训作为全年的工作重点，每月进行员工文化培训、服务理念培训、旅游业务培训、政策法规培训、安全意识的培训等，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提供了保障;

第二抓质量

为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，我们虽然已经开通了散客回访，团队同样也应该及时回访，不能单凭游客意见表来反映。我社结合自己的实际情况，参照旅行社服务标准和相关政策规定，制定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，导游带团的有关规定等等，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，使旅游服务质量得到了提高，变一方义务为双方权利，变被动为主动。

第三常回访

为了确保旅游市场，旅行社品牌的提升新客户、老客户、团队、散客都应该要做到常回访。每一个新客户在没有定下来及时回访，并做好详细的处理结果。实行一周一查。行程中的客户也应及时打电话跟踪，质量的好坏，及时汇报。每笔业务最少一个电话，落实到个人。行程结束了的客户要定期回访，每人每周10个电话，包括探访、拜访、回访。只有常沟通才能进一步的了解旅游市场，拉笼客人，保证客源。

总之20xx年是我社不断积累经验、团结奋进的一年，展望20xx年，我和我部门的员工们将投入更大的热情，我们有信心在这一年里把旅游部的工作在提升一个台阶。尽心尽力为旅行社的发展和壮大作出应有的贡献。 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，为新闻旅行社的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献!

旅游行业工作总结 篇9

时光如梭!转眼间我来到和美旅行社已经半年的时间了。在这半年的时间里，对于刚从学校毕业的我来说，自己懂得了如何适应初入社会的工作生活，并从中更加了解旅行社的实际运作。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的工作能力，现将工作情况总结如下：

自20xx年7月19日工作以来，我努力适应新环境，认真向各位同事学习，遇到许多未接触到的事物或者困扰的问题时主动请教，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，有强烈的不安感，对于新环境，充满未知甚至有点胆怯，好在经过一段时间的相处，发现同事都很热情，经常在日常工作生活中给予我帮助，渐渐抹去了我心理的不安，慢慢的融入到这个大家庭来。

我入职这半年公司正处于创星阶段，所以除了日常工作之外，对创星工作接触也较多。评星是整个公司每位员工的工作，大家在办公室主任的带领下，认真完成分配的评星任务，这让我看见了我们公司的凝聚力和向心力。

踏入新的工作岗位后，经过半年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话 态度决定一切 。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。 其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进。

经过半年的时间，我觉得公司目前还有以下几个方面做的还不够到位，有待改善：

1.对员工的培训工作还不够到位，许多员工来公司在对公司和岗位不够熟悉的情况下就上岗，都是边工作边摸索学习的，没有岗前培训、专业技能培训;

2.领导对普通员工的日常工作生活关心不够，很少和员工谈心;

3.日常管理工作不到位。

在新的一年里，我希望和公司共成长，求发展，互助共赢!

旅游行业工作总结 篇10

本年度接待人数接近4500人左右，据不完全统计接待团的数量达到140个，接待的人数和团数与往年基本持平，有减少的趋势，接待的团队以广东，福建，浙江，四川为主，故市区行程居多。与往年相比，本年度接待的专列数量较少，本人接待2个。收益方面个人比较满意，出货量与往年相比有增长的趋势，因为个人的财运自入社以来就是不温不火，没有大喜大悲，所以收益问题统计不是非常完全。个人认为本年度最轻松的一个团队来自于十月份，浙江8人，总共消费2780元，创下本人最高纪录。

在整个XX年当中，接待的团队分成两个部分，一个部分是自己的客户，另外一个部分是社里委派。总体来讲在讲解和服务方面能够做到创新，让花钱来旅游的人在感受天津变化的同时也要感受这个地区的特殊魅力。天津是一个发展中的城市，发展的速度还是非常之快的，我们有着四百多个中国第一，同时也是有着无数个世界第一，就是这样的一个城市，虽然在景区上有一些分散，但是其中天津的民俗文化可以随时插上，这样的讲解风格也就渐渐的形成，但是个人认为对待不同的团队要有不同的风格，但是如果你是一个导游你就必须面对虽然你在家里是被照顾的对象，可是在团队里你就是整个团队的保姆，食住行游购娱全部是你需要提前考量的事情。所以在有自己风格的讲解中，你还要具备第一天上团才有的热情，因为只有热情，才能让你觉得每个景点在每一天都是有新鲜的感觉，也只有这样你什么的客人也会感受这个城市的鲜活。在六年的带团生活中，除了和每个地方的客人有服务，直接的合作伙伴也许就是北京的导游和司机，很多北京导游、司机的观念就是天津的旅游业是被北京旅游业带动起来的。但是这样的观念，今年在我的印象当中已经有了很大的变化，因为现在的三元旅行社已经和原来的不太一样，渐渐升级为三元国际旅行社，也就是项目不再单一。就是这样的一个契机，我觉得天津的导游完全可以不是北京导游口中可有可无的一份子，拿人家的工资;完全可以成为只有你请一位专业的天津导游，才能踏踏实实赚上客人加点的这份钱。在过往和现在的过程里，我的原则是这样，我也认为和北京导游、司机的关系完全可以近了推一推，远了拉一拉，这样才能共同发展，同时职业道德和职业操守以及职业底线的控制也是相关重要的一个部分。

今年和往年相比出现了不太正常的旅游市场，比如过早的进入旺季，再比如全国受灾地区增多，还有就是今年的世博会和广州的亚运会。很多的人选择了跟风，毕竟是难得一见的事物，所以对天津地区接待团队的影响也是非常之大。所以出现了个别月份团队比往年少很多的状态。不过天津地区的旅游市场也是不太乐观，很多的人似乎很看好天津的旅游市场，很多的人自立门户，进行不正当抢团行为，导服降低甚至导服的现象增多，返点、返人头的现象越来越多，政府参与的天津旅游也有垄断的趋势，这样的现象也是不能忽视。但是很多的北京导游也都会说一句，这样的钱赚着不踏实，0导服，返人头虽然一时可以风行，但是炸团率的持续增高，还是会选择经常合作的老客户，这样在我看来，如果能够提高三元的整体讲解水平和服务意识，相信自己的客户不会损失。

对于明年的展望，个人还是非常有信心，毕竟我们是有着多年经验和历史的优秀团队，虽然有着每个地方都会有的内部矛盾，但是在集体的面前相信大家都会团结一致。天津的很多项目其实也是可以大范围的推广，比如天津之眼，天塔，再有就是未来的海河隧道，天津的发展不会止于现在的脚步，我们还有很多的方法推广自己!考虑到综合成本，我们是不是也可以选择或者考察一个对社里无损失但是又可以让人们都觉得既丰富又多彩的特殊旅游线路，上海有迪斯尼，天津的滨海新区也建立了规模庞大的海底世界，如果有可能，相信这样的新兴景区也会有很大的发展空间。(票价的问题请社里的相关人员做下调查，本人不是很清楚)。对于来年的展望，有信心的同时，机会也是会留给有准备的人。首先是在带团的过程中注重自己的服务意识，不断提高讲解水平，寻求新的讲解风格，虽然现有的讲解风格已经小有行程，但是没有最好只有更好。第二，现在的天津的政府对旅游行业还是非常的支持，虽然市场混乱，还是要找到自身的特色。第三，每个景区是一个行程的必经之路，所以和景区的人员搞好关系也是非常有必要，比如说天津港坐船，周邓，包括用餐的餐厅都要慢慢协调。(这一点我做的不是很好，希望来年有所改进)。最后希望做好我自己，万事先从自身找原因，改进不足，共同发展。

旅游行业工作总结 篇11

不知不觉间，来到国际旅行社已经有四个月时间了。在工作中经历了很多冷暖，同样认识了很多良师益友，学习到了很多旅游服务经验教训。回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。无论是个人能力和与客户交际沟通都在不断提高和完善 。感谢公司领导给我的成长空间 、信心。在这几个月的工作时间里，通过公司的大力宣传以及自身的不懈努力，在接待收客上取得了一定的成果。但也存在诸多不足。回顾过去一年，现将工作总结如下：

一、工作总结

自9月初进入公司以来，任光谷负责人期间。我工作负责，在公司各部门以及各门市的工作人员对我的指导和帮助。在中秋、国庆、重阳节期间我们光谷门市的收客情况都比较理想。这些成绩的取得是与我们公司全体员工的共同努力是分不开的。在门市值班期间，认真接听每一个电话，并且记下每一位客户的相关信息。在客人有意愿跟团的前提下，适时的向客人咨询并耐心向客人介绍公司的出团信息和优惠情况。客人办证期间，主动给客人提供最简单快捷的乘车路线，做到了为客人服务的要求。这些得到了客人的好评，对公司的宣传有一定的作用。

二、工作中存在的问题

经过4个月的学习，我发现在自己离一个职业化的接待人员还有差距，主要体现在工作技能、旅游知识的不丰富和旅游地的不够了解。这些是我在工作中不断磨练和提高自己的地方。

三、工作心得

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，是非常重要的。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，所以我一定要认真做好本职工作。

作为一个优秀的接待人员，客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，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。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

四、工作计划

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在新的一年里我将加强学习，努力工作! 认真学习公司的旅游政策和相关路线的风土人情，努力使个人专业素质和工作效率全面进入一个新水平，为公司发展做出更大更多的贡献。

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！