# 公务接待工作总结范文(精选32篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-03-22

*公务接待工作总结范文1首先，人员的安排。本次接新生的每个负责人都是经过精心挑选，注重实干型，责任心都比较强；另外，各项工作都明确了职责，由上而下形成了直线型的组织结构，信息传递较快，责任明确，有利于随时随地处理突发事件，同时也可以应付报告高...*

**公务接待工作总结范文1**

首先，人员的安排。本次接新生的每个负责人都是经过精心挑选，注重实干型，责任心都比较强；另外，各项工作都明确了职责，由上而下形成了直线型的组织结构，信息传递较快，责任明确，有利于随时随地处理突发事件，同时也可以应付报告高峰期的局面。

其次，时间的安排。由于实干型人员的挑选，适应了“早出晚归” 的工作时间安排，通过这样的安排，最大限度地保证了在新生报到的各个时间段，工作现场都有人员负责各项工作，也为新生的报告提供了尽可能的便利。

再次是现场操作的经验。现场操作的经验可以分如下的四个方面进行阐明：

（一）本次的迎接工作场地采用了“一条龙”的工作现场布置形式，即形成以正校门口为起点，沿着校道设立咨询分点，形成直线型的接待，做到条理清晰。

（二）“一条龙服务”的工作方式。每一个新生从一进入校门的那一时刻，就由我们的学生干部或青年志愿者负责接待，直到办完一切手续安顿新生在宿舍，全部过程由同一个学生干部或青年志愿者负责，这种接待方式得到学生和家长的一致好评和肯定。

（三）每个学生干部在开展工作之前，先对工作流程的进行了解和熟悉，做到对每个工作环节都比较熟悉，随时可以补充到人手不足的任何一个工作环节之中，以致不造成现场的混乱。

（四）人员安排的灵活性。由于新生大部分是在第一天到校报告，所以第一天的接待人员要安排较为充分，应付高峰期的紧张局势；而又由于报到工作大部分是在第一天完成任务，所以第二天的报告人数明显地减少，相应地，在确保工作顺利开展的情况下，第二天的接待人员我们适当地进行了减少。

（五）设置了提前接待小组，为提前到校报到的学生安排住宿，让这些新生高受到了学校大家庭的温暖。

最后，便是迎接新生的第一天晚上便组织学生干部去走访宿舍。在走访中发现的一些问题都能及时地帮助新生解决。另外，我们

加强对新生的引导和关心，特别是在报到后的这段时间，多组织学生干部前往走访，及时为他们解决一些问题；也可适当地开展一些活动，让他们过得充实、过得开心，尽快适应大学生活。

从20xx年x月来接待办上任以来，我开始接触个新的工作。尽管我们平时也少不了迎来送往，但毕竟和公务接待有区别。xx部门的接待工作不是般意义上的接待服务，具有很强的政治性原则性和纪律性。

接待是种招待和交际活动，是人类社会交往和交往实践的产物，本质上是种文化现象。“做接待也是做文化”已成为我们当前接待人的种共识。不断加强接待文化建设，突出地方特色，彰显接待文化和文化创新，是提升接待水平的不竭资源。

接待工作中，吃住行娱等的安排，设计不同的文化侧面，例如饮食文化建筑文化山水文化以及宗教文化民俗文化艺术文化等。因此，对来宾得吃住行等的安排，不仅是为来宾在接待地工作和生活提供必要的物质条件的活动和过程，而且是向来宾有意识地进行文化演绎和形象展示的活动和过程。通过对来宾吃住行的富有当地文化特色和魅力的精心安排，让来宾在种生活环境中感受和体验生活文化的多样性，并在这种文化多样性中感受到新颖和快乐。

年来，我们在xx市成功举办了第二次xx引资并县域形象展示活动，在xx市xxx举办了在并老乡联谊会，在xxx大厦举办了在京老乡座谈会。并圆满接待了省级主要领导带队的考察调研队伍。今年年初举办了薄波百诞辰纪念活动，以及各种检查和活动等等，不胜枚举。我们接待办工作得到了大家的认同，特别是来宾热烈的赞扬，大家都是高兴而来，开心而归，效果很好。

接待工作纷繁复杂，从联系联络到排出接待计划，乃至满足来宾方方面面的要求，是个非常复杂的工程。要想把工作做好，就要求接待工作井然有序，要做到井然有序就要讲究接待规范，严格地按规范有序的工作做好，才能够处理好纷繁复杂的事情，才能体现工作的科学性。

接待工作要出成果。出成果就体现在我们的接待水平上，体现在我们的工作效率上。我定要带领我们接待办全体人员充分认清形势，把握时代要求，坚持与时俱进，从更高的层次认识接待工作，以更高的标准搞好接待服务。争取让我们的工作更上层楼。

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。

**公务接待工作总结范文2**

会议接待得成功与否，关键取决于服务质量的高低，而培训则是提升服务质量的最根本的途径。从今年x月开始，我酒店根据目前的市场形势，结合酒店实际情况，在全酒店范围内广泛开展了以“xx-xx”为主题的培训活动，尤其针对我店会议接待日渐增多的情况，重点加强了对员工的礼节礼貌、微笑服务、普通话等方面的培训。

为了提高会议服务质量，我店还专门针对会议接待人员进行了系统培训。要求相关部门员工在会议接待过程中，准确了解和熟悉所接待会议的目的、内容、会期、与会人员的构成情况（如层次、数量、性别、年龄、民族、来源等）；涉外会议还包括宗教信仰、风俗、习惯、忌讳、饮食起居等方面的情况，以便确定接待规格、拟订接待计划（如吃、注行、娱乐、安全方面的安排）、布置会场环境。参与会议接待的各部门、各班组要有明确的分工，职责到人。

通过强化内部管理，xx大酒店目前的硬件设施和服务质量都得到了很大的提高，“情满xx，舒适家园”的理念，已化作了每位员工的自觉行为，“xx”已具备了接待高档次会议的能力。在今后的会议接待过程中，我们将严格按照会议接待程序，做好每个环节的服务工作，为促进我市双文明建设，作出积极的努力和应有的贡献。

时光飞逝，不知不觉又迎来新的年。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年年的工作做个总结。

**公务接待工作总结范文3**

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商场景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

**公务接待工作总结范文4**

半年来，xx县人民政府接待办公室在县委、县政府的正确领导下，始终坚持以\_理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，认真学习领会党的\_和十七届六中全会精神，紧紧围绕县委、县政府的中心工作，始终把公务接待作为第一要务，认真履行接待办的基本职能，牢固树立xx县的窗口形象，充分发挥接待“载体”功能，着力推进公务接待工作实现新发展、新提高，不断开创我县接待工作的新局面，有效地促进我县对外宣传及招商引资，为我县经济社会的快速健康发展做出了积极的努力。现将20xx年上半年工作开展情况总结如下：

>一、上半年工作开展情况

半年来，县接待办认真按照《xx县接待工作暂行办法》，认真履行工作职责，以提高接待服务水平为目标，促进全县经济社会快速发展为动力，自觉增强责任意识，使接待工作上台阶、上水平。

(一)加强学习，接待能力上新水平

接待办始终围绕服务县委、县政府中心工作，服务我县经济发展大局这个核心，立足岗位实际，着力宣传“中国普洱茶第一县，西双版纳春城”这张城市名片，不断加强对办内工作人员的业务培训和自我学习。

一是坚持每月一次集中学习制度。组织全办人员集中学习时势政治，学习党的各项方针政策及办内各项规章制度，传达上级有关会议精神，增强全局观念，坚定政治立场，严明工作纪律，明确工作方向，从思想源头上把好认识观，强化规范意识、保密。

障接待需求。今年在第四届“xx茶王节”暨布朗“桑衎”文化节期间，适逢西双版纳“傣历1374新年节”即泼水节，为使节日各项活动顺利开展，针对节日期间全县各酒店宾馆房源紧张这一情况，及时安排人员搜集整理全县酒店宾馆的客房情况，掌握了各酒店宾馆的实时动态，并提前一周约谈了各酒店宾馆的负责人，通过协商，与各负责人达成了优先满足政府需求的共识，为节日的成功举行及“中国普洱茶第一县、西双版纳春城”的宣传提供了强有力的后勤保障。

(三)不断完善内部制度体系，促进工作规范有序运转

一是完善了办公室管理制度，主任副主任分工，明确了办内股室工作职责及人员分工，为接待工作规范有序运转迈出了新步伐;

二是切实加大制度的贯彻执行和监督力度。办内人员都结合自身工作分工，立足本职，兢兢业业做好自己职责内的事；

三是加强维护集体团结。“团结出成绩，团结出干事，分工不分家”是办内职工牢记的一句话，办内职工团结一心，在完成本职工作的同时自觉协助同事做好其他工作，营造了携手并肩、团结向上的良好工作氛围。

(四)用心工作、耐心服务、细心周到

在实际接待中，通过总结经验，摸索出一套“三心”工作方法:

一是接待工作要用心。用心是做好一切工作的前提，也是工作责任心的直观体现，尤其在接待工作中显得尤为重要。接待工作具有规范性，接待前必须做好充分的准备才能圆满完成接待任务。要及时沟通情况，了解意图，要周密考虑，制定方案;二是接待工作要耐心。接待工作是一项服务工作，其工作性质决定了它的繁琐性。接待是一个持续的过程，在接待中会遇到很多突发状况，只有耐心才不会手忙脚乱，才能尽快解决困难，只有耐心，才能把繁琐的事情理顺，才能高质量、高标准地完成接待任务;三是接待工作要细心。在接待过程中，要随时了解迎接、食宿、参观、座谈等工作的落实情况，并注意搞好协调配合，使各个环节衔接妥当。要想客人之所想，急客人之所急，让客人最大程度感受到我们的热情周到。如食方面，要了解客人的饮食禁忌，再结合本地特色，让客人吃好喝好;住方面，要合理安排房间，在房间里摆放好鲜花、洗漱用品、雨具等东西，让客人住得舒服;行方面，要统筹安排好出行车辆，并确定好客人的乘车号。在接待工作中，接待办始终秉持“三心”工作理念，把这一理念灌输到每一个工作人员身上，贯穿到每一次接待环节中，出色地完成了县委、县政府交办的接待任务，受到了上级领导和来宾的广泛好评。

(五)系民生、解民愁，“四群”教育工作取得新进展

认真贯彻县委关于深入开展“四群”教育，实行干部直接联系群众制度的工作要求:

一是在县科级党政一把手驻村工作期间，深入到驻村工作点——xx镇曼尾村委会曼陆小组，认真走访群众，调研曼陆村民小组生产生活情况和产业发展情况，积极开展民情恳谈，召开村组干部会议，研究存在问题的解决方案。在一个星期的驻村工作期间，通过协调相关部门，帮助解决曼陆村民小组修缮300米水泥路所需的20吨水泥，解决了群众出行难的问题;

二是不断深入“四群”教育工作联系点xx镇象山社区走访困难群众，关心民生疾苦，倾听群众诉求，召开群众座谈，发放民情联系卡，实现了干部与群众的直接联系，进一步密切了党群、干群关系，“四群”教育工作取得新进展。

>二、存在的问题

一是个别领导和部门对接待办的接待职责范围认识不足，超范围超标准接待，极大加重了接待办的工作任务。

二是从业人员的综合素质有待进一步提高。由于我县接待办成立伊始，许多工作还在探索阶段等一些客观因素，我县接待从业人员对接待业务还不很熟悉，对接待工作与经济发展、社会进步的关系不是很明朗，对接待工作的重要性认识不到位，一定程度上影响和制约了接待工作的顺利开展。

>三、下半年工作计划

(一)认清形势，切实增强做好接待工作的责任感和使命感

一是规范和改进公务接待工作。首先是强化制度建设。要进一步健全和完善已有的接待工作暂行规定及接待工作的规章制度，严格标准，规范程序，细化环节，从上到下逐步健全完善接待工作制度体系。其次创新工作方式，突出地方特色，不断改进以往一些老办法、老传统，在礼仪、餐饮、线路、礼品等方面推陈出新。第三，细化服务，打造具有地方接待特色的品牌。要树立“细节决定成败”的思想，从每一个环节的每一个细微之处抓起，慎之又慎，确保每一个细小之处都完善无缺。在特色服务、个性化服务上多下功夫，使之做到特色中体现个性，个性中体现品位。针对接待对象的不同，因人而异、因事而异、因季而异，不断保持并进一步打造出别具一格的独特品牌。

二是进一步做好大型活动和重要会议的接待服务工作。

**公务接待工作总结范文5**

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、盛市领导检查、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。

**公务接待工作总结范文6**

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。

**公务接待工作总结范文7**

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##区奠基典礼、首届##节等重大庆典活动，中央、盛市领导检查、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##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##鱼、##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##特色，又宣传了##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##等地设立接待点，让客人品尝到了##的特产和特色风味。去年8月省第三次接待工作现场会在##召开，与会的省委副书记##对##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##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##经济社会发展做出应有的贡献。

**公务接待工作总结范文8**

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。

**公务接待工作总结范文9**

1、重点旅游区（点）接待情况

遵义会址旅游区（包括红军烈士陵园）共接待游客XX万人次；赤水旅游区共接待XX万人次；遵义动物园接待XX万人次；盐津河旅游区接待XX万人次；水晶温泉接待XX万人次；乌江旅游区接待XX万人次；雅泉乡村旅游接待XX万人次。

2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了XX人，客房平均出租率均在XX%以上；遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待XX人，客房平均出租率在XX%左右。

**公务接待工作总结范文10**

从20xx年x月来接待办上任以来，我开始接触个新的工作。尽管我们平时也少不了迎来送往，但毕竟和公务接待有区别。xx部门的接待工作不是般意义上的接待服务，具有很强的政治性原则性和纪律性。

接待是种招待和交际活动，是人类社会交往和交往实践的产物，本质上是种文化现象。“做接待也是做文化”已成为我们当前接待人的种共识。不断加强接待文化建设，突出地方特色，彰显接待文化和文化创新，是提升接待水平的不竭资源。

接待工作中，吃住行娱等的安排，设计不同的文化侧面，例如饮食文化建筑文化山水文化以及宗教文化民俗文化艺术文化等。因此，对来宾得吃住行等的安排，不仅是为来宾在接待地工作和生活提供必要的物质条件的活动和过程，而且是向来宾有意识地进行文化演绎和形象展示的活动和过程。通过对来宾吃住行的富有当地文化特色和魅力的精心安排，让来宾在种生活环境中感受和体验生活文化的多样性，并在这种文化多样性中感受到新颖和快乐。

年来，我们在xx市成功举办了第二次xx引资并县域形象展示活动，在xx市xxx举办了在并老乡联谊会，在xxx大厦举办了在京老乡座谈会。并圆满接待了省级主要领导带队的考察调研队伍。今年年初举办了薄波百诞辰纪念活动，以及各种检查和活动等等，不胜枚举。我们接待办工作得到了大家的认同，特别是来宾热烈的赞扬，大家都是高兴而来，开心而归，效果很好。

接待工作纷繁复杂，从联系联络到排出接待计划，乃至满足来宾方方面面的要求，是个非常复杂的工程。要想把工作做好，就要求接待工作井然有序，要做到井然有序就要讲究接待规范，严格地按规范有序的工作做好，才能够处理好纷繁复杂的事情，才能体现工作的科学性。

接待工作要出成果。出成果就体现在我们的接待水平上，体现在我们的工作效率上。我定要带领我们接待办全体人员充分认清形势，把握时代要求，坚持与时俱进，从更高的层次认识接待工作，以更高的标准搞好接待服务。争取让我们的工作更上层楼。

**公务接待工作总结范文11**

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。

**公务接待工作总结范文12**

>一、在思想认识上求突破，努力发挥辅政职能。

面对改革开放的新形势和新任务，不断推动政务接待工作的新发展、新提高，已成为当前一项十分重要的工作。我局站在全县的高度，充分认识政务接待工作的辅政作用，抓建设、强保障，抓机构、强职能，抓协调、强合力，不断推进政务接待工作向科学化、规范化迈进。随着接待任务日益加重的实际，及时解决机构设置、人员编制、经费保障等方面的问题，使接待工作与改革开放和经济社会发展的新实践、新要求紧密结合，成为软环境建设的重要组成部分。近期热点：科学发展观个人剖析材料

根据接待工作实际，我局要求政务接待工作必须围绕中心，服务大局，从而构建起了领导有力、部门协作、资源整合的大接待格局。依托这个大接待格局，政务接待工作逐步成为我县加强对外联系、聚集人气、招商引资和展示形象的大平台。

>二、在工作方法上求创新，着力提高接待水平。

接待工作是一项系统工程，而创新就是推动其上档次、上水平的关键。为此，我们努力在工作方法上求创新，通过健全完善制度，不断推进规范有序；通过细化工作流程不断优化服务质量；通过打造特色精品，不断丰富工作内涵，以热情、周到、规范、特色、廉洁的工作，营造优良的内外发展环境，努力将接待转化为生产力，为全县的中心工作服务，在履行接待职能的同时，积极宣传我县的文化历史、景区景点，及时收集重要客人的政务、商务信息，发挥了宣传我县树形象、广交朋友增友谊、牵线搭桥促发展的作用，努力做到了让来宾满意、让领导放心。

>三、在工作落实中求形象，不断强化队伍建设。

人是接待工作的主体，既是服务对象，同时也是接待任务的具体落实者。接待工作能不能做好，关键在人、关键在队伍，关键在一支政治素质优良、工作纪律严明、业务技能精湛和勤恳吃苦耐劳、勇于开拓创新、甘心热情奉献的接待工作人员队伍。因此，我们一是加强了理论学习与业务学习相结合的学习教育方式，在年初就拟定了学习计划，首先是认真学习理论，切实加强思想政治工作，建立健全了学习制度，同时还加强了对接待理论、礼仪知识的培训，进一步提高了接待人员的综合素质，增强了责任感、事业心和服务意识。二是坚持走出去、请进来的学习方法，积极组织接待工作人员到县、市外学习，借鉴先进的接待经验为我所用，同时，在兄弟省市（县）同行来我县考察时，积极主动交流经验，加强了与兄弟市（县）的紧密联系，做到了相互学习，共同提高。三是加强人才培训和储备工作，以县内的大型活动和重要接待为契机，积极对接待工作人员进行规范培训，认真指导、全面锻炼，为我县储备了一批年轻能干的政务接待人员。

**公务接待工作总结范文13**

1、以散客为主。省内外游客主要来自重庆、四川、贵阳、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏、成都、福建等地；

2、车游增多。外地自驾车游主要来自重庆、四川、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏等地，其次为本地、贵阳及周边；

3、以探亲访友、休闲度假为主；

4、乡互动游增多；

5、红色旅游持续增长。其中以家庭为单位来参观遵义会议会址大幅度增加，成春节黄金周旅游新亮点；

6、温泉休闲度假游大幅度增长；

7、游客人均花费有较大增长；

8、过夜游客量大幅度增加；

铜普镇召开民族干部恳谈会再部署 民族团结和维稳工作

今日，镇党委召集察汗诺、察汗河两个牧业村主要负责

同志召开恳谈会，就近期民族团结、维护稳定和社会治安综合治理工作进行再安排、再部署。镇党委书记周文铭主持会议，副书记张春深参加。

会议首先向参会人员说明，近期发生于内蒙古的事件是

由当地煤矿企业和牧民群众之间的矛盾引发的，而不是民族间的矛盾。其次通过与村干部的交流和谈心，结合新中国建立以来，发生在广大群众身边的巨大变化和近年来生产生活快速发展等生动实例的讲述，使村干部深刻体会到，只有在中国共 产 党的领导下，各民族同胞才得以当家作主，通过党的民族宗教政策、强农惠农政策等一系列好政策的实施，才促成当前社会安定团结、经济迅速发展、人民安居乐业的良好局面。最后，周书记要求各村干部要充分发挥模范带头作用，认真履行党员义务，主动做到不信谣、不传谣，认真做好群众思想工作，确保本村民族团结和社会安定。

下午，县委常委、县政法委书记侯万学和县综治办、县

委\_部负责同志一行深入我镇指导维稳和社会治安综合治理工作。侯书记强调：近期是维护民族团结和社会稳定的敏感时期，镇党委、政府要采取有效措施，切实做好辖区内维护民族团结和社会治安综合治理工作，确保全镇民族团结

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。

**公务接待工作总结范文14**

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。

接待工作与其他工作一样，有其一般的“套路”，但如果默守陈规，死扣“套路”，工作缺乏创新，那接待工作就难以适应发展、变化的新形势、新情况，谈不上科学发展。特别是接待工作是一个复杂的系统，必须完善体制，规范接待工作职能和机构，统筹接待资源，协调各方关系，建立一个涵盖面广的服务保障网络，克服职责分散而带来的人力、物力、财力浪费的问题。同时，还必须创新机制，着力打造科学合理的运行保障机制，以促进体制作用的发挥和保障接待工作的落实。我们历来注重对于接待工作的创新，回顾走过的20\_年，在创新方面，除了前面提到过的在工作方式方法上的有所创新外，特别在机制创新和完善上形成了新的亮点，主要有以下几点：

1、建立灵活处臵机制，增强了工作速度。由于接待对象的个体差异性，程式化接待很难尽如人意，在实际接待中必须要有一定的灵活度。在今年的多次处务会议上，全处同志认真面对各自接待任务中出现的临时性、灵活性问题，交流经验，总结教训，切实提高了临机处事的能力。同时，由领导协调，有关部门参与，初步建立了多部门密切配合、各环节紧密衔接、反应迅捷、灵活运行处臵突发任务的应急机制，为更好的完成接待任务打下了坚实的基础。

2、整合社会资源,增加了工作厚度。酒店、宾馆、景点、车站、机场等单位是具体承担公务接待活动的重要成员，我们注重加强与它们之间的协作配合，加强对它们的业务沟通，以充分调动和发挥它们在接待任务中的主动性和服务的细微度，不断强化、深化服务意识和措施。

回顾一年的工作，接待处在加强制度建设，规范工作程序，加强效能建设，提高服务质量，改进接待工作方面做了一些努力，但离领导和同志们的要求还有一定差距，工作中还存在一些不足之处，主要表现在：一是政治理论学习抓得不紧。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。二是协调应变能力不足。有段时期，来我州视察调研、参观考察的团组相对集中，处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。三是在接待工作中与部门的衔接等工作存在一些漏洞，与宾馆和部门等单位的联系、协调还需进一步加强。

>二、20xx年的工作安排

20xx年是我州加快推进“两区”建设、在全省实现“三个领先”和“三个突破”、着力建设好“四个海西”的开局之年。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）进一步加强理论学习，提高自身素质。为适应新形势、新要求，进一步提高接待工作水平，继续组织全处同志认真学习党的\_和州委十一次党代会精神，学习省情、州情，学习现代经济、科技、法律知识，用知识丰富自身，用科学理论武装头脑，夯实为政协履行职能主动服务、甘愿奉献的政治思想根基，自觉做到爱岗敬业，从业建功。

（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，通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。20xx年，严格按照要求，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情况和新问题。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，责任到人，及时、准确、全面、完整地掌握政协接待工作的具体情况。

（六）进一步调整接待处网页版面。本着简洁实用、突出重点的原则，设计调整接待处网页版面，增加实用栏目，审核上网公布的内容，既保证信息及时公布，同时又做好保密工作

**公务接待工作总结范文15**

①建立考勤制度、例会制度、工作记录制度，完善监督机制。

首先，实行上、下班打卡制，并对该记录进行月月检查、统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证了酒店正常的工作时间。

②加强对管理人员的培训，提高管理人员水平。

首先，针对酒店管理人员业务知识不足，指挥效率不高，缺乏系统性、整体性等缺点，酒店先后组织部分管理人员到桂林几家相应星级的宾馆进行学习取经，并就近到新开业的丹霞温泉参观学习，使酒店的服务质量得到了较大的改善。

其次，是根据管理的需要和酒店综合考评的结果，先后从一线员工中提拨了一批管理人员。任免了部门主管x名，领班x名。经过调整，使我酒店的管理队伍得到了进一步的充实，也激发了员工的上进心。

③认真组织员工学习和培训，全面提高员工服务水平和综合素质，稳定职工队伍。

针对我酒店部分员工服务不规范、不到位、酒店意识不强和流动性比较大等问题，主要采取以下两点措施进行纠正：

一是除酒店不定期举行全体员工的行为规范、仪容仪表、礼节礼貌、职业道德和酒店意识等方面的培训外，还要求各部门自行举行服务技能、技巧以及推销艺术等方面的培训，对经过培训后仍不合格的员工坚决予以辞退，确保整体服务水平的提高。

二是为了保证酒店职工队伍的相对稳定性、工作积极性和职工的合法权益，酒店与工作表现好、业务比较熟悉并经考核合格的员工签定了劳动合同。

④做好质量检查，保证服务质量。酒店以唐副总、全主任、王总监为质量检查小组成员，每周不定期去各部门进行检查，好的进行表扬、差的进行批评或处罚。

**公务接待工作总结范文16**

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。

接待中心20xx年度工作总结

20xx年度，市接待处在市党委、政府的正确领导下，在四套班子办公室及主管部门的指导、支持和帮助下，紧紧围绕全市中心工作，团结带领全处人员，不断探索、开拓创新、规范程序、认真履职，全面提高和提升公务接待的能力和水平，截至十月底，圆满完成接待任务 批次、 人次，其中天池接待 批次、 人次，其他接待 批次、 人次，安全行车 万公里，出色完成了XX人代会、自治区文化遗产日、农业观摩会、科洽会、种交会、创建民族团结模范市、三化观摩会等七次全市大型会议保障任务及\_委员张春贤来昌调研等重要接待任务和节日慰问任务等，较好地履行了自身职能，现将具体情况总结如下：

一、20xx年的主要工作：

（一）加强学习，不断提升理论素养与水平。

始终坚持把政治理论学习和业务知识学习相结合，把提高政治理论水平和业务能力作为学习的动力和目标，坚持做到学以致用。首先，能够不断加强政治理论学习，提高思想水平与政治素养。年内，处主要领导参加了清华大学县级干部公共管理知识研修班，并组织全处人员政治理论学习十余次。通过认真学习贯彻十八大精神、科学发展观及深刻领会区、市重要会议精神和有关领导的讲话，全体干部职工理想信念更加坚定，宗旨观念更加牢固，对中国特色社会主义道路、理论、制度的信心和加快发展、率先发展的决心都进一步增强。其次，不断加强业务学习。注重基本业务理论与政策的学习，尤其是中央、区、市相继出台关于改进工作作风、密切联系群众的\_八项规定\_\_十项规定\_、\_反对四风\_等规定后，作为公务接待具体管理部门，深感责任重大，以高度的政治敏锐性与工作责任心，及时组织全体人员认真研读相关内容，努力做到吃透精神，掌握精髓，并积极探索新形势下符合市情实际的接待工作运行规律。处领导全程参与制定《XX党委常委会关于改进工作作风、密切联系群众的十条规定》。通过反复讨论、实践，形成了《XX接待处贯彻落实十条规定实施办法的实施细则》，及时调整服务方式，确保工作质量水平。

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：

**公务接待工作总结范文17**

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!

**公务接待工作总结范文18**

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

**公务接待工作总结范文19**

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。

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：

**公务接待工作总结范文20**

（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。

**公务接待工作总结范文21**

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！

**公务接待工作总结范文22**

1、外部会议接待

参与接待了xx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经营部工作会议、xx分公司与xx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xxx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。

**公务接待工作总结范文23**

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店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。

在过去的一年里我有很多方面的不足，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！虽然接待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！

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！

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：

**公务接待工作总结范文24**

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!

20\_年，我们在县委、县政府的领导下，按照“从简、从细、从严”的六字方针，克服人手少、事务多、任务重的种.种矛盾和困难，紧紧围绕县委中心开展工作，认真履行了接待办的基本职能，树立了\_\_县的窗口形象。下方，我们把20\_年接待工作的基本状况向领导作一简要汇报。全年共接待269批客人，达5736人次，其中美籍华人3人，部级领导7人，省上客人865人，市上3402人，兄弟县1083人，乡友301人，客商75人，并协助县委、县政府、各部门接待大小会议69次，如20\_年全县经济工作会议，政法、\_、综合等会议，第四届桃花艺术节客人、全省水保会议，果州诗社一行，“8。13”调查组，“9。27”事件……接待办的两位工作人员还协助市接待办，接待了浙江省省委书记\_，中国\_中央\_胡\_，中央常委、纪委书记\_等大型接待。在多次接待中，我们本着热情大方，不卑不亢、有礼有节的服务宗旨，赢得了国家及省市客人的好评。在财务管理方面，我们对公务接待和会议费实行统一管理、预算包干、限额支付、群众审核的办法，严格公务接待费和会务费用的管理，杜绝了公务接待和会务费多支、乱支、滥支等现象;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，严格按照接待

预算方案执行，做到了接待规格不超标、经费不超支、私客不准公请，专款专用，做到了精打细算，坚持了从简、从细、从严搞好接待工作，既节俭了开支，又让来宾们满意，真正体现了接待是生产力，接待工作无小事，为宣传\_\_起到了用心作用。200\_年，我们将在县委、县政府的领导下，在总结经验、弥补不足中开展新一年的接待工作。

1、强化学习，提高素质。在新的一年里，我们将对接待工作人员提出新要求:一是学习普通话;二是加强政治理论学习和业务培训;三是增强后勤人员作好后勤服务的危机感、使命感。

2、强化领导，健全组织。虽然只有3人，但是我们将建立科学合理的用人机制，做到有岗有人、有责有职，尽心服务，担负起县委、人大、政府、政协对内对外的行政后勤服务工作，并坚持做到万无一失。

3、转变观念，坚持后勤服务也是行政的工作思路。后勤服务看似一些琐碎的小事，登不上大雅之堂，但是，如果这些小事不落实，大事就无从谈起，尤其是后勤服务有大无小。因此，我们把日常服务与重大事项服务，为领导服务与为职工服务，为部门服务与为基层服务作为服务的重要资料，放在讲政治的高度，在思想认识、方案拟制和具体实施等方面均环环紧扣，同等重视，为高质量的机关后勤服务理清了思路。在过去的两年接待工作中，我们做了一些探索和努力，取得了一点成绩，积累了一点经验，但我们始终持续着清醒的头脑，因为在各兄弟县市区身上，值得我们借鉴和学习的东西还很多。“他山之石能够攻玉”，博采众长，见贤思齐，永远是我们的座右铭。我们将以更加开放的心胸，笑迎四海宾朋，以更加开放的姿态，参与\_\_的建设热流，为宣传蓬发、打造\_\_塑造良好的窗口形象。

在这四个月里，我在工作和学习中逐步成长、成熟。首先，学习体会公司企业文化，把敬业当成习惯，把忠诚作为信念，诚信于企业，忠诚于领导。自觉加强相关业务理论学习，提高修养和业务水平。认真听取领导提出的各项批评意见，以更好地促进工作。随时关注学习工作相关的新知识、新形势、新技术。 其次，虚心向身边的同事们请教，多听多看多想多做，努力提升自身各项业务水平。 现就20x年的工作情况总结如下：

一、努力完成好各项工作

1、负责本班次水吧日常营运管理；

2、协助负责各类饮料的调制，新品开发；

3、协助负责掌控本班次水吧饮食的质量标准

4、协助负责本班次水吧饮食的成本管控

5、负责水吧各类饮品的库存管理，制作各类统计报表；

6、负责营运中与其他部门的紧密配合，制定并实施各项工作安排和计划，并确保落实；

7、负责按公司规范内容，对本部门的新进人员进行传帮带工作；

8、负责水吧各类饮品的库存管理，制作各类统计报表；

9、完成上级交付的工作。

我深知自身还有很多不足，比如工作能力和创新意识不足，业务水平和相关技能还有待提高。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督和指导：

1、 自觉加强学习，学习理论知识，学习专业知识，学习同事们的优点和长处。

2、 克服年轻气躁，做到脚踏实地，主动去工作，在实践中、在一点一滴中完善提高自己。

3、 继续提高自身修养，强化工作意识，努力成为一名优秀的职员。

我相信在我今后的工作中，我还是会一直不断的努力，不断的进步的，人生路还有很长，奋斗的时间也还有很长，我需要一直不断的努力下去，我相信我在今后的工作会更加的努力，我会为公司的发展做出我最大的贡献！

时光荏苒，已是岁末，亦是伊始…时至今天，来到丰大国际已经一年有余了。依然记得那时初入丰大时的心情，崭新的行业，崭新的酒店。对于当时的我来说，酒店是陌生的，富丽堂皇的，也是在那之前的我甚至都很少能接触到的。心怀着忐忑的心情，带着好奇和兴奋开始了我在丰大国际礼宾员的工作。因为其工作特性，使我很快的融入并熟悉了新的环境，在打消初来酒店不安心情的同时，也从新的集体中体会到了家的感觉。见识且学到了丰大国际‘顽强，勤俭。正气。博大‘的精神和理念，并让我受用终身！在逐渐适应且熟练了礼宾部的工作后，张总把我调岗至前台！这是一份完全在我能力和学历之外的工作，但还未还得及作过多的思考，就紧锣密鼓地投入到前台缜密且紧张得工作氛围之中。

一遇闲时，便会扪心自问，能不能、行不行？当然，亦如此类的自问自答也只局限在遐想之中…所谓’师父领进门，修行在个人‘，能力卓越的师父将前台工作的精髓教与我，而我也在师父的督促下完成了一个月的“领进门“，即将面临的则是“个人修行”！于是，错误不如人愿的来了…20xx年，可以说整个上半年，我都是在惶惶不可终日里度过。出错的频率、影响及程度，把我深深得活埋。大错小错，并没有考虑我能否接受，接二连三的发生着。带来的后果，虽然不至于惨重，却也将我摧残的遍体鳞伤！

一开始，我只认为是操作技能还不够熟练、是不是还有没学透彻的知识，就再向同事们请教，但是可想而知，事情远远没有自己想象得那麽简单。其次，那段时间身体本来就不够理想，又时常饮酒，整天浑浑噩噩地挣扎着，也想过是不是因为这样才导致工作拖沓不前，于是把酒戒了…有时候因为账目不清晰、工作交接不够清楚，下班后电话的铃声犹如梦魇般时常萦绕在耳畔，在饭时、在睡时，总是不期而至。甚至那段时间都怀疑自己是否患上了这方面的‘综合征’，于是，干脆的、顺理成章的换了手机…呵呵，可病因

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！