# 旅游服务质量工作总结

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-04-04

*1上半年旅游行业质量提升工作总结20XX年，我们在县委、县政府和县旅游产业领导小组的正确领导下，在市旅游局的精心指导和大力支持下，认真贯彻省市旅游发展大会和县旅游产业领导小组会议精神，以旅游科学发展为主线，以改革创新为动力，突出“避暑、休闲...*

1上半年旅游行业质量提升工作总结

20XX年，我们在县委、县政府和县旅游产业领导小组的正确领导下，在市旅游局的精心指导和大力支持下，认真贯彻省市旅游发展大会和县旅游产业领导小组会议精神，以旅游科学发展为主线，以改革创新为动力，突出“避暑、休闲、度假”三大特色，加快旅游产业与工业、农业、文化、体育等多个产业的深度融合，推动旅游资源由多头管理、粗放开发向统筹整合、集约开发转变，全面提升旅游的可进入性、可驻足性、可消费性和可回头性。县财政确定旅游专项资金500万元。20XX年上半年，全县旅游接待人数达46。5万人次，综合收入2。016亿元，同比增长34%、39%。

一、围绕可进入性，强化宣传推介，扩大名片效应

1、积极开展节会宣传。利用兰新高铁开通之际，在省电视台、《甘肃日报》刊发了“朝发夕还一日游，高铁邀您来滑雪”的形象广告，并在民乐火车站举行了大型的高铁开通仪式庆祝活动，向游客发放了民乐县旅游宣传指南、导游地图等宣传资料。3月份，积极组织参加全市梨花节，精心制作扁都口景区、圣天寺景区、海潮坝等景区的形象宣传牌，进行了宣传推介；3月27日至4月3日，参加张掖市赴广州深圳大型项目招商和宣传推介活动，对民乐旅游资源进行了大力的宣传和推介；利用5.19国家旅游日、“四月八”节会、科技活动周，组织全县涉旅企业在火车站、县城西区、中心广场开展旅游宣传和咨询服务活动，累计发放《文明旅游倡议书》、《中国公民国内旅游文明行为公约》、《文明旅游十大提醒语》、《中华人民共和国旅游法》等宣传资料10000多份；组织参加了“丝绸之路旅游产品展览会”，对民乐特色文化旅游系列商品进行了宣传展销。同时，结合全县开展的文化广场、“快乐老家”等文化活动，组织人员深入社区、乡镇村，发放旅游宣传资料，以多种方式宣传民乐旅游，教导群众热爱民乐、宣传民乐、文明旅游。

2、大力加强媒体宣传。利用报纸、电视等传统媒体，对民乐旅游资源进行了全方位的宣传报道。配合张掖电视台，拍摄完成了四月八圣天寺景区节会活动、民乐特色系列美食专题片；在张掖电视台、民乐电视台播放了民乐独具魅力的旅游风光系列片。开设了民乐旅游局微信平台、完善了民乐旅游网，运用新媒体力量，对民乐旅游资源、精品旅游线路进行了宣传推介、旅游咨询和网上营销，并借助微博、微信等新媒体，发动全县干部群众和民乐籍在外人士，人人宣传民乐，个个推荐民乐，形成了宣传促销的强大合力。目前已在《甘肃日报》《张掖日报》、甘肃电视台、张掖电视台等媒体刊发新闻12条，在西部民乐网、民乐电视台、《新民乐》报刊发新闻和信息89篇。

3、广泛开展广告宣传。在火车站与国道227线入口处设立了大型电子宣传牌，在火车站广场设立了大型的户外广告宣传牌，对民乐美丽的旅游资源进行了宣传。在各星级宾馆、景区开设了电子屏，以文字形式，对民乐旅游动态、宣传口号、旅游线路、联系方式等进行了滚动公布。精心制作民乐旅游宣传形象展板，在各星级宾馆进行了设立，发放了景区游览线路和宾馆饭店、景区、旅行社联系方式；在火车站大厅设立了民乐旅游咨询台。同时完善了国道227线和民南公路两侧景区标识牌，对部分陈旧广告牌进行了翻新。完善国道227线区域旅游合作联盟运行机制，形成形象宣传相互置换机制的广告宣传模式。目前已完成一本旅游指南、一张折页地图、一套参展品、一部形象宣传片、一个旅游网站为内容的“五个一”宣传工程，为游客提供了良好的咨询服务。

4、积极开展网上营销。积极加入甘肃省建设的集旅游资讯查询、电子商务、微博微信、电子导览、虚拟旅游于一体的智慧旅游公共服务信息平台，与阿里巴巴、同程网、携程网等全国知名大网站合作，推荐民乐旅游。我县已成功与阿里巴巴甘肃淘宝馆合作，开设了阿里巴巴甘肃淘宝馆民乐馆，并已在张掖、民乐设立了分馆，对民乐县独具魅力的旅游资源、丰富的旅游文化商品、精品旅游线路进行了全面系统的展示，实现了阿里巴巴网上销售；全县星级以上宾馆已实现网上订单等业务，积极发展了电子商务。

5、深入挖掘文化内涵。充分利用民乐县历史悠久、文化底蕴深厚、文人墨客荟萃的优势，讴歌和歌颂民乐，展示民乐的文化内涵。配合县文联、工会完成了“中国梦R26;劳动美”职工书法美术摄影作品展览活动；配合县工会完成了“讲述我身边的故事”演讲活动；利用全省武术比赛在民乐召开的契机，配合开展了相关活动；在丝绸之路大型仿古驼队途径民乐之际，与陕西方举办了联谊晚会，并组织全县摄影爱好者进行跟踪拍摄，发动写作和书画爱好者进行了艺术写生；组织文化界人士，撰写游记散文60多篇，在网上进行了公开发布，吸引了广大游客的积极点击和相应。

二、围绕可驻足性，加快景区建设，拓展发展空间

1、大力推进景区经营体制改革。为认真贯彻落实省市旅游产业发展大会精神，按照县委安排部署，下发了《20XX年旅游产业工作计划》，细化工作任务，对本年度工作进行了细致全面安排。按照张掖市委、市政府《关于促进旅游业改革发展的实施意见》精神，完善景区“所有权、管理权、经营权”相分离的经营管理模式，与张掖七彩文化旅游股份有限公司经过多次对接和洽谈，已达成合作意向，由七彩公司控股持有扁都口4A级景区经营权，进行市场化运作。目前七彩公司已入驻民乐，正在进行资产评估、规划设计等工作，七月份将投资新建扁都口景区大门、客运中心、游客服务中心、星级厕所等项目，延伸石灰窑河道游览区，拓建自驾游营地、商业水街，深度开发参与型、体验型旅游项目。目前已完成“金色田园。魅力民乐”“心心相印”“笑脸”等10个种类、占地面积1000亩的扁都口大地艺术图案的设计种植工作，在景区补植草坪3520平方米、云杉30株；完成了扁都口景区大门和登山健身步道的规划设计工作，修建完成了长5。8公里、宽6米的观光环道。

2、积极创建圣天寺国家4A级旅游景区。完成了西山绿化工程和滨河景观带的美化绿化工程，目前佛塔建设主体工程正在抓紧修建。按照国家4A级旅游景区的创建标准，完善了《创建工作方案》，与相关单位协调沟通，落实工作责任，督导责任单位配套完善旅游交通、游览系统、环境卫生、旅游厕所、旅游安全等服务设施，推进景区“一山一河一园一寺”景观的互融共建。

3、大力发展乡村旅游。结合精准扶贫工作，大力开展旅游扶贫工程，进一步扩大国道227线七彩农业观光长廊，大力发展民南公路、干山路、洪平公路为主线的祁连山腹地旅游，精心设计种植大地艺术景观，在国道227线沿线乡镇种植万寿菊等特色农作物3300多亩，在民南公路、干山路种植特色农作物4000多亩，沿线引导、新建高标准农家乐4家，以此带动沿线群众增收致富。

4、积极建设旅游专业村。组织工作人员前往临泽县丹霞景区、南台村，山丹天天游旅行社、博兴酒店、大佛寺、中河村等地考察学习，重点对乡村旅游发展、农家乐创建、旅游市场和行业安全监管等方面先进经验进行学习；确定洪水镇山城村、民联乡东寨村、永固镇八卦村为重点打造的省级旅游专业旅游村，目前东寨村正在进行垂钓园、100座观光大棚、文化广场、两座星级旅游厕所和40多户农户农家乐的建设，山城村也正积极筹建农家乐。结合扁都口4A级旅游景区质量提升工作，大力巩固提高炒面庄省级旅游专业村建设水平，现正在建设农家乐休闲广场等工程。督促改善公共配套服务设施，美化亮化沿线环境，积极动员农户进一步改造新建农家乐和家庭宾馆，提供地方特色餐食住宿，开发复合型乡村旅游产品。

5、加快火车站旅游集散地建设。在火车站广场规划建设火车站旅游大厦，在广场周边和旅游大厦修建星级厕所，启动运营扁都口田园旅行社，开展汽车租赁业务，设立户外大型电子屏，进行旅游宣传、导览、咨询、服务等工作。以火车站为节点，设立了圣天寺—扁都口—皇家马场—焉支山、扁都口—圣天寺—海潮湖—马蹄寺—张掖、圣天寺—扁都口—祁连—门源—大通—西宁、圣天寺—227线观光农业—东灰山遗址—六坝圆通塔—现代农业示范园区—工业园区—张掖专线、兰州（西宁）—民乐火车站—扁都口滑雪场—民乐火车站—（西宁）兰州5条精品线路，积极主动融入“张掖金色风光休闲游”精品旅游线路和区域联合自驾车旅游线路，把民乐打造成西部游客重要的集散点和目的地。

三、围绕可消费性，开发旅游产品，加强行业管理

1、积极推进旅游商品开发。积极扶持开发具有地方特色和文化内涵的农特产品、馆藏文物复制品、民间工艺品等系列旅游文化商品，编写了旅游商品开发目录，目前已开发水陆画、刺绣、木塑、中药材等旅游商品20多种，已在阿里巴巴甘肃馆、张掖馆和民乐馆展出，实现了网上销售。开发民联羊羔肉、羊肉焖卷子、和停子、南丰搓鱼子、酸奶子、稠饭等特色名优小吃10多种。配合市上完成了旅游商品开发的调研考察工作。参加了嘉峪关丝绸之路旅游商品展览会，“油菜宝宝”荣获20XX年甘肃旅游产品大赛铜奖。选定扶持发展南丰祁连玉砚台、南丰炒面、乡村馍馍等产品为新开发旅游商品，现已完成研发工作，已投入市场。加强对文化旅游产品的形象包装和整体推介，逐步实现专业生产、定点销售、企业运作。收集整理全县旅游商品研发和销售企事业单位资料，配合市旅游局邀请的上海巨鹏管理咨询有限公司旅游商品策划组专家一行前往宏泰药业、银河集团、玉缘商贸公司等企业进行考察，从商品设计、生产、包装多个方面提出了建设性意见，促进了旅游经济快速发展。

2、深入推进智慧旅游建设。积极创建智慧旅游城市、智慧景区、智慧旅行社、智慧旅游饭店创建工作，目前已在扁都口4A级旅游景区完成了6处无线点的架设工作；在盈丰宾馆、锦江阳光商务宾馆等星级饭店实现无线网络全覆盖，开展了网上营销业务。

3、多形式开展旅游行业培训。根据市旅游局的安排部署，积极与县委组织部、县培训办对接，将旅游从业人员培训纳入了全县培训计划。3月份在盈丰商务宾馆举办了张掖市民乐旅游行业管理服务人员培训班，邀请兰州文理学院旅游学院教授，开展了客房、餐饮文明礼仪等内容的培训培训人员120多人次。

4、积极开展评星定级活动。县旅游局积极组织县内符合条件的旅游宾馆、饭店、农家乐进行申报，并指导旅游宾馆、饭店完成自检和申报基础材料的填报，根据各旅游宾馆、饭店的申报情况对其进行业务指导和初评，筛选民乐县天香源商务宾馆申报三星级旅游饭店，昕悦农家园、天雨轩生态园、富兴家园、钰鑫海申报四星级农家乐，现已完成基础资料收集整理工作。

四、围绕可回头性，加强文明创建，优化发展环境

1、大力加强环境卫生整治。组织全县涉旅企事业单位召开了“旅游行业城乡环境整治工作”安排部署会议，传达学习了《张掖市城乡环境综合整治实施方案》、《民乐县城乡环境综合整治实施方案》、全市城乡环境综合整治动员大会和全县城乡环境综合整治动员会议精神，安排部署了全县旅游行业开展城乡环境整治工作的相关事宜。组织工作人员对全县A级景区、星级宾馆、旅行社、农家乐进行了全面检查，下发了整改通知，要求各企业限期进行整改并上报整改报告，安排专人追踪落实，确保整改一项销号一项。

2、大力开展旅游安全检查。印发《20XX年民乐县旅游行业安全生产工作方案》、《20XX年全县旅游安全生产工作要点》，加强旅游安全检查力量，组织开展旅游安全大检查和质量监管活动，特别是在春节、五一、端午等节假日期间对重点景区、旅行社、星级宾馆进了全面检查，对查出的问题下发了整改通知书，明确了整改期限，并对整改结果进行了追踪核查。组织开展了冬季冰雪旅游安全检查和应急演练活动。制定下发了《民乐县旅游行业安全隐患大排查大整治百日攻坚专项行动方案》，会同公安、消防、安监、食药、工商质监等部门对涉旅企业开展安全专项检查，确保我县旅游市场安全有序健康发展。

3、大力加强旅游文明创建。在旅游景区、宾馆饭店、旅行社、车站、出租车及其它公共场所普及做文明市民、说文明话、做文明事活动，加强公民综合素质教育，弘扬主人翁意识和公共服务意识，倡导绿色旅游，形成人人都是旅游形象、处处都是旅游环境的良好氛围，真正体现“服务设施现代化、服务态度人性化”，形成“宾至如归、不虚此行和希望再来”的发展环境。

三、下一步工作打算

1、加大宣传推介力度。下半年，将积极举办扁都口全省民歌大赛、省青年书画协会写民乐、民联东寨村美食节、全国群众登山健身大会、户外露营大会、扁都口相亲大会、民乐县旅游摄影大赛、扁都口滑雪节等品牌活动和重要赛事，策划参加“金张掖湿地之夏”、兰洽会、文博会、张交会等省市举办的各类节会活动，凸显民乐特色，加大宣传推介力度。

2、深入推进行业管理。按照相关标准，指导宾馆饭店、旅游景区、旅游专业村、农家乐等行业规范服务行为，提升服务质量，积极申报、建设旅游专业村、星级农家乐、星级宾馆和4A级景区。积极申报国家级休闲农业示范县和休闲农业示范点。

3、完善基础设施建设。继续完善游客服务系统、导览标识系统等公共服务体系，不断提升景区品位和接待能力。积极推进圣天寺景区、火车站旅游大厦建设进度。

4、创建文明和谐旅游格局。积极开展全县旅游行业环境卫生整治和安全检查工作，不断完善旅游行业环境卫生安全基础设施，努力营造整洁优美、规范有序、文明和谐的旅游环境，为旅游服务质量提升，推进可进入性、可驻员性、可消费性、可回头性奠定坚实基础。

2渭南市旅游服务质量提升年活动上半年工作总结

今年以来，我市旅游行业深入贯彻落实《旅游法》和全省旅游监管工作会议精神，认真开展旅游市场专项整治和服务质量提升年活动，努力加大行业监管工作力度，使全市旅游服务质量不断提升、旅游市场秩序明显改善、游客满意度大幅度提升。上半年全市共接待游客1700万人次，同比增长13.88%，旅游综合收入130亿元，同比增长19.56%，分别占年度任务的53.13%、51.58%。现将有关工作汇报如下：

一、加强领导，提高认识。成立了由局长任组长，分管副局长、纪检组长、办公室主任为副组长，办公室、行管科、规划科、执法与安全科、稽查队、旅游协会负责人为成员的领导小组。领导小组下设办公室，设在市旅游局行业管理科，负责活动方案的制定和组织实施。制定了《20XX渭南市旅游服务质量提升年活动实施方案》，将相关工作分解到县市旅游局、企业和科室。各县市区旅游局、各旅游企事业单位也建立相应的机构。

二、明确任务，突出重点。我们坚持突出硬件、软件两个重点环节，市旅游局确定三项八方面的重点工作任务。

一是全力提升大华山旅游目的地服务体系。根据市政府《关于促进大华山旅游目的地建设的若干意见》，积极实施大华山旅游区发展战略，打造大华山旅游区服务先进高效、产品丰富多样、设施配套完整、旅游效益明显的国内外知名旅游目的地。在全市旅游行业深入开展向杨京红同志学习活动，弘扬社会正气、树立爱岗敬业新风，进一步提升全市旅游服务质量。组织全市50名地接导游人员进行专门培训。

1、加大基础设施建设，提升综合服务功能。年初制定了大华山旅游目的地建设20XX万元专项资金使用计划；完成20XX年项目申报计划和全市旅游招商项目征集上报；开展全市文化旅游名镇20XX年度项目建设统计和重点项目报送工作。20XX年列入市级旅游建设项目7个，总投资179.5亿元，20XX年计划投入资金37.8亿元。其中：华山旅游综合开发项目总投资6.6亿元，20XX年计划投资2.6亿元。华山太华湖统筹城乡生态旅游度假示范区一期项目总投资35.1亿元，20XX年计划投资19.2亿元。史记韩城·风追司马文化景区项目总投资16亿元，20XX年计划投资10亿元。少华山国家森林公园旅游开发项目总投资6.8亿元，20XX年计划投资3亿元。潼关古城景区建设项目总投资10亿元，20XX年计划投资1.5亿元。富平陶艺文化旅游产业开发项目总投资100亿元，20XX年计划投资0.5亿元。合阳黄河湾温泉湖公园建设项目总投资5亿元。通过重点项目的实施，不断完善旅游基础设施建设，提升县域旅游服务功能。

2、加大规划编制力度，发挥规划引领作用。组织完成了对潼关、合阳、华阴市三县、市旅游业发展总体规划的评审工作；制定了20XX年百部包村年度工作计划；认真做好黄河金三角旅游专项规划和全市乡村旅游规划的编制工作；配合西安建大城市规划设计研究院开展旅游公共服务体系规划编制工作；组织全市旅游商品企业参加20XX中原旅游商品博览会及旅游商品创意设计。

3、加大县域旅游和乡村旅游工作力度。组织华阴、华县、潼关、大荔、合阳、临渭六县市区领导、相关部门参观考察成都市乡村旅游和洛阳市智慧旅游城市建设工作；开展全市温泉旅游产品和文化旅游名镇调研；为引导旅游特色名镇(村)、突出乡村民俗特色，编印《渭南市自驾游手册》，着手《渭南乡村旅游服务指南》的编制。大荔县按照“实现干净整洁、完善基础设施、保持田园风光、绿化村落庭院、突出特色文化”的要求，把全县400个村规划为20个重点村、40个示范村、340个创建。初步规划形成了农耕体验、休闲度假畅家村，孝道文化、同州饮食柳池村，现代农业、观光体验平罗村及天下粮仓、景城融合朝邑镇等特色鲜明的美丽村镇。硬化农村巷道187条，硬化率达到80%；新建改造广场238个，为260个村安装了路灯，绘制特色文化墙2万平方米，改厕9211套。累计投资3000多万元，拆除70多万平方米的乱搭乱建。配备3000多名农村清洁工，户户配发垃圾桶，组组配备保洁员，村村建起垃圾填埋场。为表彰大荔县在美丽乡村建设中所取得的成绩，渭南市政府在大荔县召开现场会，并以奖代补的形式奖励大荔县300万元。合阳县启动生态旅游名县和洽川景区5A级创建工作。临渭区启动渭北葡萄产业园4A级景区创建工作。对全市第二批新评定40家星级农家乐进行了授牌，切实规范农家乐经营行为，提高旅游服务质量，营造诚实守信和放心旅游的乡村旅游环境，努力推动乡村旅游产业健康、快速发展。

三、开展服务质量年活动，切实提高服务质量。

一是开展旅游市场专项整治工作。从20XX年12月至20XX年5月在全市开展为期半年的旅游市场专项整治。根据全市统一安排，我们坚持专项整治与联合执法相结合、区域管理与行业管理相结合、标本兼治与查处问题相结合的方法，重点对景区涉水娱乐设施、旅游饭店食品安全、交通运输车辆运营、景区环境质量、旅行社等开展综合执法检查，营造良好的旅游市场秩序。在四月份旅游旺季来临之前，与工商、公安、卫生、物价等部门开展联合执法活动，共检查景区25家，旅行社及分社68家，星级饭店23家。对存在隐患的企业下发责令限期整改通知书5份。重点检查旅行社广告宣传、合同签定、旅游服务质量等。规范燃香单位2家，共受理投诉2起，结案率100%。狠抓旅游安全管理。年初与各县市区政府签订安全目标责任书。华阴、合阳、华县等重点旅游县市，以旅游安全工作为重点，以落实安全防范措施为核心，认真制定度节安全方案和应急预案。重点检查华山、少华山景区游览安全、洽川水上安全、游步道安全、宾馆饭店和“农家乐”食品安全、卫生防疫工作。富平、蒲城、华县以文物古建筑、森林防火为重点，加大消防安全教育培训力度，消除各种火灾隐患。

二是加强旅行社和分社管理工作。为鼓励市内各旅行社大力拓展地接业务，根据市政府办《关于印发渭南市奖励扶持旅行社办法》，制定地接协议旅行社资格条件，并进行政府招投标采购；为16家旅行社退还50%质保金160万元；对5家旅行社分社、4家服务网点进行登记备案，吊销5家、注销1家旅行社经营许可证；加大旅责险统保示范项目力度，下发13家旅行社责令整改督办意见书，实现旅责险100%全覆盖统保；积极做好新版国内旅游合同的落实工作。

三是加大旅游星级饭店的管理。出台了《渭南市旅游星级饭店管理办法》，为全市30家三星级及以上宾馆饭店免费配发《渭南旅游画册》、《渭南自驾之旅》、《渭南旅游地图》和旅游扑克等系列宣传品。开展全市温泉类旅游企业摸底调查。举办全市星级饭店培训班，对各县市区分管领导和业务科室、30家三星级以上饭店50名管理人员进行培训。转发三星级以上酒店转播中央电视台英文频道。对20XX年星级饭店复核工作进行安排，开展四星级饭店网上宾客满意度调查。四是加大A级景区创建和旅游标准化力度。上报20XX年度全市12家景区A级创建计划对20XX年新批4家3A级景区进行资料报送；开展全市旅游景区资源状况普查及A级景区系统填报。为完善旅游公共服务体系建设，市政府下发了《设立县市区游客咨询服务中心的意见》；开始实施旅游交通指示引导标识建设工程，在全市高速公路和国、省道将分别安装旅游标识牌23块、40块，在高速入口和服务区设立导览图11块，为自驾游游客提供导览服务(此项工作目前已进入政府采购招投标环节)。潼关、蒲城、白水县域内旅游交通标识引导全部安装完毕，澄城、大荔旅游标识正在设计之中。为完善旅游公共咨询服务体系，利用华山网咨询服务平台，围绕吃、住、行、游、购、娱旅游六要素将全市各县市区旅游资源、精品线路、特色餐饮等内容全部进入华山网进行宣传，实现网上预售、咨询、购票、商品订购等网上销售功能。华山御温泉景区以创新的经营理念和卓越的管理模式，打造出了“情字风格、御式服务”的东方管理服务文化品牌(御温泉精细化“御式服务”三项礼仪：微笑、敬语、敬礼。露天岗位的十个一：一个微笑，一句敬语，一个鞠躬，一把御伞，一双拖鞋，一个搀扶，一杯饮料，一条浴巾，一只白手套，一根橡皮筋。)。渭北葡萄产业园、卤阳湖景区、澄城县尧头窑遗址公园创4A工作也在有条不紊的进行中。

五是加大旅游宣传促销工作力度。通过举办“5·19秦岭与黄河对话”、5月27—30日中央媒体举行“再访黄河金三角”渭南行等大型旅游节庆宣传活动，使更多的游客来我市观光旅游。

六是加强旅游统计工作。对全市一季度、春节黄金周、清明节、“五一”节旅游经济运行情况进行统计分析；完成20XX年度旅游企业网上统计年报；完成20XX年全市及旅游重点县市旅游统计和20XX年省旅游局、市考核办、市发改委旅游指标计划报送；召开了全市旅游统计工作培训会，对新的统计指标进行讲解和培训。

3旅游服务中心工作总结

常熟市旅游服务中心在旅游局的正确领导下，以“争创十佳基层站所”为动力，紧紧围绕“以人为本、优质服务”的优良传统和工作作风，按照突出重点，狠抓薄弱，内强素质，外树形象，努力打造常熟旅游“窗口”形象的总体思路，强化内部管理，加大优质服务基础设施建设，创新对外宣传手段，整体工作稳步推进的目标，有效确保了各项工作的良性健康发展。

一、转变思想，树立正确服务理念。

20XX年度我们坚持把强化队伍思想作风建设放在首要，全体人员和睦共事、融洽相处，生活中相互关心，工作中相互配合，相互帮助讲奉献、比贡献，形成人人关心旅游事业、个个争先夺优的喜人局面，建立了一支思想过硬的队伍。

二、抓学习强素质，提高服务水平。

在抓自身政治思想修养的同时，积极提高服务技能和服务地位，始终以科学服务理念为指导思想，强化提升自己，把政治学习和业务学习作为提高人员素质、更好为群众服务的重要手段；增强了责任感和使命感，使日常工作规范化、程序化、服务标准化，做到以诚待人、以情感人、以理服人，得到了群众的理解与支持。同时营造了一支和谐、团结、协作的队伍，增强了凝聚力、向心力，提高了服务水平，全体职工不忘学习业务知识提升综合素质。使职工的服务得体又规范。目前旅游服务中心主要是为本市市民办理风景园林优惠卡以及外地游客的旅游咨询工作。因此我们针对实际情况，从内强素质、外塑形象入手，采取强化岗位练兵的方式，狠抓人员的在岗培训。通过集体学习和利用业余时间进修，分十六学时观看金正昆教授的《服务礼仪》讲座等方式，并督促职工上课认真听做笔记，结束后写好心得体会。使他们的服务得体又规范。平时多与职工沟通，让职工对本中心工作多提建议。通过集体学习和利用业余时间进修等方式，学习张雅琴的先进事迹，以张雅琴先进事迹为动力，组织职工义务劳动，上山拾白色垃圾，公共场所搞卫生等活动，提高了职工的文明意识，同时也拓展了知识领域，夯实了为市民和游客服务的基础。多方面的学习不仅提高了自身的政治思想素质和业务工作能力，还激发了职工对旅游系统服务窗口的工作积极性，每天面对很多游客和市民，服务质量的好坏在很大程度上直接影响整个旅游系统在社会上的形象，为使每位职工对做好本职工作的重要性有更新、更高的认识，中心单独建立了窗口内部的服务考核制度，制定了考核标准，奖优罚劣，上下班签到制，以制度规范行为。明确职工日常工作的责任，明确各部门的工作职责，加强对窗口服务人员的日常工作考核，考核与绩效挂钩、考核与奖惩挂钩，充分发挥服务中心窗口作用。

同时，结合服务中心实际，集中主要精力，在提高服务水平和服务质量上下功夫，在日常工作中，克服了人手少，工作量集中的困难，每年12月—来年4月是园林年卡销售的旺季，每天要接待市民500多位，中午轮流吃饭不间断工作，每天的营业额平均达5万元左右，还不包括充值卡办卡，受理咨询电话100多只，为了使热线电话保持畅通，又增加了一只专用手机供旅游景点热线占用。在前台，有专业人员负责接待工作，具体处理旅游咨询和推介、以及风景园林优惠卡的咨询与办理工作，在办卡过程中本中心设立了排队呼叫系统，；同时新增二台直饮水机，最大程度上方便群众，安排保安维护秩序，变服务为主动服务，改变了原来办卡秩序乱的局面，团队年卡销售组针对今年旅游局下达的目标任务，进行了明确分工，首先分成二个小组，一个城区组，另一个是乡区组进行营销，拓展新客户，同时利用去年购买刮刮卡的客户登记，专门按排人员电话联系营销，然后送卡上门，做到营销到位服务到位，改变了每年守殊待兔的营销方法。同时还配合旅游局做好了09年、10年销售旅游联票的后续工作等。截止11月底，服务中心共计接待现场咨询和电话咨询18000多人次，现金销售园林年卡和续卡52593张，补卡694张、刮刮卡销售37974张在金穗卡和园林卡绑定上也做了大量的工作，全年金穗卡开卡达5000张左右，取得了一定的社会效益和经济效益。（方塔充值16210张）

四、突出对外宣传，树立品牌形象。

宣传是促进各项工作的有效动力，今年以来，中心突出宣传，创新措施，参加3。15学雷锋活动、5。19旅游日宣传活动，国庆节长假义务咨询活动等向市民发放宣传资料5000多份，设立咨询台便民咨询，依托“常熟旅游网”这一有效载体，宣传服务中心，针对旅游服务中心功能的拓展进行社会调研，印发调研试卷300多份到方塔公园、燕园、曾赵园现场调研，同时进行网络调研，得到回帖100多个，在局领导的关心和帮助下完成了调研论文一篇；与上海蛙悟网签订智慧旅游管理系统的协作协议，将实施智慧旅游项目，这将使旅游服务成为常熟市智慧城市建设中的新标兵。构建的新型常熟旅游服务中心将成为全国第一个智能化旅游服务中心，通过最新的信息技术为游客提供贴身的实时旅游管家式服务，使常熟成为全国县级市中智慧旅游的典范。

五、加强组织建设，努力提升精神文明建设。

在加强管理，提高队伍素质的同时，不断创新服务方式，提高服务效能和服务质量，努力开展争创“十佳基层站所”活动，健全了全体职工的工作服、工号牌，职工着装统一，挂牌上岗，工号和投诉电话公示，承诺上墙、制度上墙，设立意见箱，接受群众监督，树立良好形象。本中心争创成功了青年文明突击手荣誉称号一名，文明职工荣誉称号一名和“五一巾国标兵岗”“五一文明岗班组”集体荣誉称号。

六、美化环境、加强职工综合素质培养，提高服务能力。

中心对环境和设施进行重新布置，工作现场整洁，资料

摆放整齐，并在大厅内部摆放了花草、盆景，座椅，设立了音影观赏区、休息区、资料发放区、景区展示区等，外观形象改变了，内部环境优化了，服务功能明确了，咨询服务、办卡数量明显增加。中心坚持咨询与服务并进，突出“为民服务”使服务中心的核心内容不变，功能逐步升级尤其是园林年卡的办理数量年年递增。同时组织职工参加学习，利用电视网络、报刊杂志学习工作中的礼仪礼节，坚持学习教育与技能培训相结合的原则，鼓励他们学习和熟悉常熟旅游知识以及计算机网络技术、数据库管理等业务相关技术知识，拓展了职工的业务知识面，改善了个人知识结构，提高了为市民和游客服务的水平。为争创“十佳基层站所”和“群众满意窗口”打下了坚实的基础。

20XX年主要工作

一、加强管理，推行一揽子标准化服务。

1、推行标准化管理。管理是基础，制度是保证，我们遵照这一理念从细化制度着手，推行一揽子标准化服务，如各类展示标准化、接待服务标准化、办事质量标准化、设备管理标准化、工作衔接标准化等，为群众提供全面服务，充分发挥服务中心窗口作用。

2、完善旅游资料库内容。一是要建立信息员网络，加强平时对信息员的管理，中心工作人员要及时洞察旅游动态，主动与信息员沟通，了解情况，采集需要的信息及时更新旅游网信息；二是不断拓展新客户，与周边地区的旅游服务中心多联系、多沟通、信息互通资源共享。

3、加强宣传营销工作。提高自身公众认知度方面还要加大宣传力度，通过网络、报刊、电视电台等媒体拓宽宣传渠道，从而更好地为广大游客提供服务。

4、打造智慧型旅游城市，利用常熟旅游网发挥网络信息作用，强化旅游信息的开发，提供全面、详细、准确、及时的旅游信息，增加旅游咨询和网上预订、网上结算功能，为游客提供全方位服务，完善旅游信息化服务体系和公共服务平台，不断提高服务游客的智能化水平，推动旅游者在常熟实现“智慧旅游”。

二、拓展业务，增创发展优势

要充分利用中心的资源，举办各种活动，拓展业务，积极参与提升中心的社会影响力。

1、与旅行社、饭店、景区加强联系，友好合作

2、配合旅游局做好20XX年园林年票销售，争取完成或超额完成上级下达的目标任务。

3、拓展园林卡功能，与商场、宾馆、饭店其他商家多联系增加其打折功能和消费功能，运用好园林卡的普及度，拉广告业务增加我们的收益率。

4、创造条件增加网上订票、订餐、订房功能

5、组织人员参加STC系统服务器管理的培训

6、继续开展调研工作，增强工作实践的理论指导。

7、扎实做好“十佳基层站所”和“群众满意窗口”的争创工作

8、完成上级领导交办的其他任务。

在今后的工作中，中心要努力营造良好的旅游咨询环境，为游客提供优质服务，为常熟旅游事业作出贡献。

工作不足：

在市旅游局精心指导下，中心全体职工经过不懈努力，上半年的工作取得了一定的成绩，但与上级管理部门的要求还存在一定的差距，在以下几个方面还有待进一步的改进和提高。我们还有具体工作要在今后工作中应加以推进、整改、完善，对自身乃至政府部门需要解决的问题不得不靠合力解决。

1、职工服务质量有待进一步提高

2、新职工要加强业务培训和学习

3、管理机制还需继续完善。

4、继续加强团队协作精神教育

5、外部环境的协调工作有待进一步完善，沿路经常被贴罚单，制约了中心业务的开展，市民的反响也比较强烈，建议与有关方面协调。

我们是旅游服务窗口，肩负着旅游服务的重任欢迎各位领导，各位朋友对我们服务的监督。谢谢大家！

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！