# 接待政府工作总结(精选10篇)

来源：网友投稿 作者：梦醉花间 更新时间：2024-06-15

*接待政府工作总结1一、注重细节，狠抓会务接待各个环节会务接待是一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...*

**接待政府工作总结1**

一、注重细节，狠抓会务接待各个环节

会务接待是一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。作为一名接待主管，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，去换取我们每一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

一年来，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。

三、团结队伍，切实做好会务接待工作

在日常的工作中，我注重关心每一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，我还要求每一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。

会务接待是一项繁杂的、需要细致对待的工作，每一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。在新的一年里，我将和会务接待组其他同事一道，用心学习业务知识，努力提升服务质量，用一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。

**接待政府工作总结2**

20xx年，经济社会发展主要预期目标：街道公共财政收入达到7475万元，其中工商税收达到7185万元；工业增加值达到亿元；规上工业总产值达到亿元；固定资产达到亿；限上商贸企业零售额达到15亿元，限上商贸企业销售额（营业额）达到亿元；农业增加值达到8800万元；城乡居民收入与社会经济发展实现同步增长。

20xx年，我们将围绕区委区政府的统一规划和战略部署，推进依法治区和生态文明建设，重点抓好以下几方面工作：保障重点项目建设。全力配合做好小北海建设、南城小学迁建、安居提水工程及南环路、三环高速路等重点项目建设用地征地拆迁工作；全力服务小北海生态旅游度假区建设及两河休闲观光带建设，推进渝西地区重要生态屏障工程建设。做好西门片区改造工作，做美做靓xx西大门名片，建议列为20xx年民生实事重点项目。

加大招商引资力度。牢固树立“抓招商，就是抓发展、就是抓经济、就是抓竞争力”的理念，大力招商引资，力争引进投资1亿元以上项目1个以上；发展微型企业30户以上；新增限额以上商贸企业10家以上。

提升特色农业效益。规划建设万亩西郊特色农业科技示范园。整合玉皇、接龙村现有项目，打造特色农业展示平台，形成特色农产品展示区、特色农产品观光区、农业科普教育区、传统农业体验区，延伸都市休闲旅游。西郊万亩特色农业科技示范区建设需要区农委、交委、水务、旅游等相关部门的支持与指导。

打造商贸发展新区。依托三环高速公路西互通口，兴建集商务车交易、农产品交易、再生资源交易、钢材交易为一体的综合交易市场。发展冷链物流，加强产销衔接。打造集“吃住行游购娱”一体的淮远古韵商业特色街区，淮远河招商引资相关政策扶持。

一年来，在政府办公室领导的带动下，在全体成员的帮助下，我紧紧围绕区政府办公室的中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，较好地完成了各项工作任务，现作以简要汇报。

一、 主要工作

（一）抓学习，不断提高自身素质。

1、加强思想政治学习，提高政治素质。认真学习马克思列宁主义^v^思想和^v^理论，用先进的思想武装大脑，以共产主义为奋斗目标，以为人民服务为己任。该同志进入办公室以来先后，系统学习了^v^选集1-3卷、^v^建设有中国特色的社会主义理论及^v^^v^三个代表^v^重要思想，记各类学习笔记5万余字，读书心得数，使自己的思想觉悟和理论水平都得到了显著提高，观察问题、分析问题和解决问题的能力明显增强。作为一名^v^员，经常温习党史，始终坚持学习党章以及党的路线、方针、政策，和\_\_\_保持高度的一致。

2、加强业务知识学习，提高工作能力。该同志自到政府办公室以来，始终不忘加强自身业务学习。认真学习办公办文系统，规范文书档案归档，使文书档案管理的得井井有条。学习现代文书档案管理先进方法，注重平时积累，严格履行收发文手续，使年终档案归档工作变得有条不紊，受到上级领导的好评。该同志撰写的《机关文书归档应注意的几个问题》在龙凤区获奖，被送到市里参评；加强计算机知识的学习和开发利用。经常帮助机关其他科室和领导同志处理计算机方面的问题，还协助信息中心共同开发办公自动化系统操作平台。

（二）强化工作职能，服务中心工作。

年初以来，按照办公室分工，由我负责办公室文书归档兼接待秘书工作，辅助抓大庆信息，我充分发挥自己的工作职能，以努力适应新形势下政府工作的需要。

1、严格把关，规范公文行为。全年处理省市各类文件460多件，起草区政府文件18件， 区政府办公室文件29件。同时，认真贯彻落实《黑龙江省关于〈国家机关公文处理办法〉的实施细则》，抓好上级的文件程序处理工作，做到了文件的及时收发、传阅、送阅，按照规范化标准，圆满完成了20\_年度文书立卷工作，并提高了办文质量，加快了办文速度。在印信管理方面实行了等级审批制度，确认领导或主管领导签字后方可开信函、加盖公章，从而严肃印信管理，完善印信制度。

3、服务大局，接待工作上水平。凡是上级领导来我区检查指导工作，我都能够协同有关部门认真准备接待，拟定接待计划，注意接待细节，先后组织接待了副省长马淑杰带队的城建情况检查、全市重点工作检查、全市农业大拉练等大型检查30多次，从没有出现纰漏。 8月2日，在接待全市工业大拉练中，由于检查内容多，涉及部门多，事前，在办公室全体人员的帮助下，制定了详细的接待方案，组织有关部门召开了协调会，安排分解了接待任务，认真起草打印了10个被检查点的基本情况，并附以彩图，装订成册，以图文并茂的形式介绍了工业工作进展情况，不但确立了办公室在领导、专家心目中的良好形象，而且还推动了办公室接待工作再上新台阶。

4、耐心细致，搞好后勤工作。政府办领导、调研员、秘书、司机和离退休人员共29人，日常后勤服务工作比较琐碎，面对大量的日常性工作和领导临时交办的事项，我都能抓紧时间，高效、圆满、妥善地办

在过去的一年里，我有幸加入了××的行列，现将工作简要总结如下：

**接待政府工作总结3**

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！

**接待政府工作总结4**

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、

**接待政府工作总结5**

一、会议接待方面

我从事会议接待工作，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。

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。

二、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;在摆台比赛活动中获得第一名;在游龙戏珠活动中荣获二等奖，目前正在积极筹备今年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

三、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。

四、明年工作计划

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。

今年即将过去，充满挑战和机遇的明年即将来临，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。

**接待政府工作总结6**

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

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。

**接待政府工作总结7**

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。

**接待政府工作总结8**

20xx年接待部在馆领导和各部门的支持、关心下，我部依照所定计划，脚踏实地、注重创新，成功的完成了各项工作，赢得了上级领导和社会各界的一致肯定和表扬，现将我部各项工作总结如下：

>一、成功接待参观活动

20xx年，李少春纪念馆接待部共接待大中小型参观80余次，接待人数万余人次。其中包括来自\_、国家文化部、国家工信部、国家财政部、国家\_、国家科委、国家侨联、河北省委、省人大、省纪委、省工会、省国土资源厅、省文明办、省旅游局、河南省政协、河北省第三届全省廉政文化建设观摩交流活动、怀柔旅游局、邯郸市文化旅游局等领导；知名院团著名京剧演员参观团、中央广播电台、\_、河北日报等新闻媒体；华北电力学院、中国传媒大学、霸州市第五小学参观团体以及远道而来的美国和北京、天津、上海、山东等20多个省和地区的游客、戏迷。来宾参观后均对李少春纪念馆的展览赞不绝口、意犹未尽，并对我接待部的工作表示肯定。

>二、举办各项活动，落实纪念馆各项功能

1、清明节期间到北京八宝山革命公墓李少春先生骨灰存放处进行祭扫仪式

2、在李少春先生逝世、诞辰周年活动，提供一系列惠民优惠政策，纪念大师的同时也更好的宣传大师的京剧艺术。

3、开展爱国主义教育活动，组织市内中、小学生参观、学习。从而到达弘扬国粹艺术、宣传爱国主义教育。

>三、不断学习，丰富讲解知识

1、赴军事博物馆、中国人民抗日战争纪念馆等地参观学习，不断提高讲解员的政治思想觉悟

2、赴霸州戏曲文化大观园、华夏民间收藏馆交流、学习，不断提高讲解员的业务水平。

3、狠抓业务培训，进行了音响、音像等设施设备的培训，服务接待礼仪培训，讲解内容的培训、戏曲知识的培训、京剧唱段《大雪飘》的学习。通过不断学习，提高了讲解员的业务素质和接待工作水平。

>四、做好日常工作，保证接待工作顺利完成

1、坚持做好每日核对展厅文物，定期检查展厅温湿度等日常工作。根据温湿度登记表采取一系列措施使展厅内温湿度达到标准（如：增放樟脑球、海绵水碗内加水、增加加湿器等）

2、保证展厅绿化、清洁卫生，保证参观活动有序进行。

3、日常维护展厅设施，做到定期检查，保证参观有序进行。

**接待政府工作总结9**

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。

**接待政府工作总结10**

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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找