# 商旅年度工作总结(必备26篇)

来源：网友投稿 作者：月落乌啼 更新时间：2024-10-08

*商旅年度工作总结1近日，会展二期在项目大会议室召开了20\_至20\_年度商务工作会议。项目商务经理王静向全体管理人员汇报了20xx至20xx年度的商务工作总结。本次工作总结打破了项目以往年底总结的传统方式，提前2个月进行，目的是利用剩余的2个...*

**商旅年度工作总结1**

近日，会展二期在项目大会议室召开了20\_至20\_年度商务工作会议。项目商务经理王静向全体管理人员汇报了20xx至20xx年度的商务工作总结。本次工作总结打破了项目以往年底总结的传统方式，提前2个月进行，目的是利用剩余的2个月时间解决完善发现的相关问题。

汇报主要从招标合同管理、结算管理、签证索赔管理、成本管理和总承包管理五个方面展开。针对每一项内容，列举典型案例分析，从而让大家发现日常工作中存在的各种问题。并在每一项工作内容总结完成后，提出下一步工作计划。

汇报工作最后以一句经典的结束语——“只要你知道自己去哪儿，整个世界都会为你让路”画上圆满的句号。项目经理吴军对本年度商务工作给予了肯定，并针对目前存在的问题进行了分析，提出了解决方案，各位管理人员也对汇报内容展开了热烈的讨论，发表了自己的感想。

通过此次商务工作汇报会议，项目管理人员对商务工作有了进一步的认识，纷纷表示将在今后的工作中一如既往的支持商务工作，将成本意识渗透到日常工作中去，争取做到事前控制，而非事后治理。

**商旅年度工作总结2**

送走了满载收获的20xx年，迎来了崭新的20xx年，当重新梳理逝去的岁月时，我们自豪地发现，20xx年对于xx旅行社来说是一个收获成功、收获喜悦、收获希望的丰收之年。过去的一年里，xx旅行社在xx集团公司的正确领导下，在市、区两级政府的大力支持下，各项工作取得了突出成绩，为xx的旅游事业和集团公司的经济发展做出了应有的贡献。岁末年初，我们对xx旅行社一年来的工作做以总结，总结经验和教训，为xx旅行社20xx年的工作打下良好基础：

>一、加强服务意识，提高服务质量

为提高xx旅行社的整体服务水平，年初我们组织参加了xx学院的人才交流会，在会上我们招聘了一批旅游专业学生充实到旅行社，大大提高了旅行社的接待力量。4月份xx旅行社全体员工按照旅行社服务质量有关规定，苦练本领，先后组织了培训了旅游从业人员职业道德规范、员工文明守则、旅游业务知识、北山日伪工事的相关课题，聘请xx学院旅地系教授、旅游局领导，为北山讲解员培训史实知识、导游技巧，使北山的讲解实力大大增强，为旅游旺季的到来做好了准备。在旅游旺季期间，由于北山讲解人员少，游客多，讲解员十分辛苦，但他们的敬业精神是值得赞扬的，他们的讲解服务以及相关服务得到了游客和市区领导的一致好评，也为北山保证客源做出了一定贡献。同时北山作为xx的一个窗口，展现了xx人的热情、淳朴，为xx树立了良好的对外形象。

>二、积极开展内接外连，广交朋友

20xx年，xx旅行社为了拓展旅游客源市场，发掘旅游发展潜力，积极配合市区两级旅游管理部门的工作，公司出资多次派旅行社经理出外考察学习。学习国内外先进的旅游管理经验。7月份旅行社参加了市举办的旅游推介会，印发旅游宣传材料近万份，并在10月份派人参加了在北京举办的国内旅游交易会，学到了国内一些知名旅行社的成功经验，同时也扩大了我旅行社的对外影响力，树立了xx旅行社良好的社会形象，广泛结交了旅游届的业内人士，为旅行社的更好发展打下了坚实的基础。在内接方面，积极与本地其他旅行社联合推出爱国主义基地特色旅游，通过同行宣传我们的景点，增加了旅游收入，为旅游业的更好发展奠定了基础。

>三、建立健全各项规章制度，抓好导游队伍建设

根据公司部署，今年年初对旅行社班子进行了调整，新上任的班子根据旅行社人员少、任务重的具体情况，采用建立健全规章制度来弥补不足，建立了讲解员岗位责任制，讲解员培训制度，并在年初聘请xx学院旅游与地理系教师进行专业指导，从软件和硬

件两方面充实旅行社的力量。这些人员通过培训和实际接待，大大提高了旅行社的整体接待水平。全年无旅游投诉事件。同时还加强导游员队伍其他素质的培养，如：遇到紧急情况时的应急心理素质，气质及才艺的培养，我旅行社的专职导游受到了国内外游客的一致好评，为旅行社的稳步向前发展奠定了坚实的基础。

>四、上下团结一致，圆满完成了侵华日军xx要塞遗址的接待工作

侵华日军xx要塞遗址的接待工作，是旅行社工作的一个重要组成部分。针对xx旅游热，前来参观的游客呈逐年上升的趋势和游客要求越来越高的情况，20xx年旅行社加强了对侵华日军xx要塞遗址的开发和管理工作，新增添了必要的服务设施、对景区进行扩建，开发多处废墟遗址，铺修环行路2024余米，同时也对讲解人员进行了重点培训。抽调办公室管理人员对景区加强管理，按上级部门的管理要求，对管理人员、解说人员、保卫人员从各方面进行有针对性的培训，使景区的管理更趋于规范化，在多次的接待、讲解中，受到了国内外友人、有关部门领导的多次好评，提高了xx旅游城市的知名度。我们在开展旅游业，扩大知名度的前提下，更注重社会效益，一年内免费接待各地领导、当地关工委、妇联、中小学生团队、部队官兵多次，为有关部门进行爱国主义教育提供了基地。保证了侵华日军xx要塞遗址的日常接待工作，而且为20xx年“xx年”和“九一八”活动提供了教育基地，做出了提出贡献，截止年底，侵华日军xx要塞遗址共接待国内外游客8万余人次，景区收入8万多元。

总之，xx旅行社在20xx年里，内抓管理，强化服务，外树形象、外抓效益，超额完成了年初预定的目标，取得了一定的成绩，但也存在一些不足。在新的一年里，在市、区两级管理部门的领导和监督指导下、在集团公司的支持下，xx旅行社全体员工将更加努力工作，以更加饱满的热情，为企业再创佳绩。为发展xx旅游事业做出我们新的贡献。

**商旅年度工作总结3**

>一、 项目工作

综合汇总填报上传给招商局、项目办、\_布置的各种报表并及时送达，争取不因此影响我局的优化环境工作导致通报扣分和扣发奖金。具体任务是每周二12点钟以前向市招商局报项目信息，每月20日前向招商局填写报送当月枝江市招商在建项目台账和向宜昌市报送重点项目建设表，以及向枝江报送当月项目综合报表1-5表和招商情况综述；每月25日以前向市项目办报项目信息、简介、项目进度表、项目建设综合自评分数，每月20日左右向市\_报固定资产投资项目三套报表；以及半年报和年报表；撰写不定期有关项目建设情况汇报和拟建、拟申报、拟签约及跟踪项目情况材料，参与项目调研、考察、考核活动并起草相关材料。

>二、 党务工作

督促每天监测并及时答复行风热线咨询、投诉、举报

在治庸问责工作中，及时填写问责办、三纪工委、纪检监察、督查办等有关部门布置的“月度自评分评奖表”、“每月三重一大表”、“问责情况统计表”和“问责案件信息表”，并按规定日期及时送达。

完成宜昌市商务局、省商务厅及枝江市市委办、市委组织部、纪委、宣传部、\_部、市人大、市政协布置的调研材料、宣传资料、反馈信息、总结典型和情况汇报。在创全市精神文明单位整个活动过程里形成方案、总结、典型材料。

参与“三万”活动和“新三万活动”，并起草相关活动信息、典型经验和情况汇报、方案、总结等材料。编写 20xx年《枝江商务年鉴》等，起草廉政责任制方案、总结及汇报，起草反腐败方案、总结及汇报，起草纠风工作、廉政文化工作、基层党组织工作、中心组学习工作、党员春训工作等方案、总结、自查报告等材料，起草\_工作、人大评议工作、防艾滋病工作、妇女工作等计划、总结。 完成组织部和防火委员会布置的征文；完成宣传部和广播电视局的宣传材料和专题播出约稿。完成文明办相关方案、总结和信息，起草班子内部制度30多个，提供三期宣传专栏材料。

>三、 政务工作

我们及时撰写并上传各类政务信息，上传总量突破了1000条，其中，今年撰写上传各类文字材料达500多个，平均每个工作日达2个多材料；公开的政务信息总量在全市80多个市直部门和乡镇中名列第四。

今年以来共完成枝江商务工作信息22期，完成商务简报18期，完成情况综合12期。所编简报所含信息量大，覆盖范围广，共有不同信息100多条，对上发送单位及市级领导30多个。先后撰写了落实市委、政府专题会议纪要汇报、对商务厅的情况汇报，商务经济运行情况分析、各类半年总结和半年安排，全年总结和下一年工作安排，处理突发事件情况报告等。完成市政府办、维稳办、信访办、安委办、食品办、依法治市办等20多个政府部门要求的各种汇报材料、总结、计划和布置的调研信息；完成社会治安综合治理报告，执法、效能与履责工作总结，行政执法自查报告，政务公开工作半年及年度自查报告，电子政务总结，

起草《行政过错追究制》、《行政执法公示制》、《行政处罚调查制》、《自由裁量说明制》等10几项依法行政制度，提供行政执法自查报告，商务执法有关生猪定点屠宰、肉品、酒类、药品食品类、菜市场、成品油市场、废旧回收市场等方面情况材料。

>四、 其他工作

根据需要完成本局领导班子成员交办的其他工作；协助其他科室做好较大材料的撰写工作和业务参与；完成各种会议材料，完成每月商务经济指标分析，半年运行情况汇报，全局年度计划、年度工作计划、安排、领导讲话等，完成人大评议、行风示范单位、精神文明单位及各项大型检查活动等阶段性重点工作的信息材料、验收材料。

**商旅年度工作总结4**

20xx年对于“年轻”的某某市旅行社有限公司来说是成长和壮大的一年，也是迎接挑战、自我加压、探索旅游新课题的一年。回首过去的一年，我们在某某市旅游局、禅城区旅游局的正确领导及相关科室部门的亲切关怀和鼎力支持下，在全体员工的奋力拼搏下，取得了一定的经营业绩。

>(一)内部改革脱胎换骨，队伍建设卓越成效

一个企业如果没有一支素质高，业务能力过硬的职工队伍，任何的先进管理都难以实现，发展和壮大更是无从谈起。在20xx年是某某市旅行社有限公司内部改革卓有成效的一年。我公司在以专科旅游学校为新鲜血液，社会优秀资深旅游从业员为骨干，在短短一年内我公司从无到有，从小到大，至今已有干部职工100多人，使企业步入了飞速的发展轨道。

>(二)抢占某某旅游市场占有份额

>(三)公司屡获殊荣，省内游屡创佳绩

我公司曾获珠江时报等媒体评为某某欢迎外地品牌旅行社称号。且在旅游局的倡议下，每月均推出各款特色乡村游，全年组团出游累计过万人，并在20xx年11月19日协同某某日报旅游俱乐部等单位，同旅一起成功组办了“某某一环万人游”活动。

回顾过去的一年，我们取得了一些成绩，每一个发展和进步，都与各级旅游局相关领导的关怀指导和全体员工的积极努力分不开的，但我们深知：工作中还存在很多不足，离广大游客的要求还有差距。新的一年，面临新的挑战和考验，我们将以：以文化带动旅游，以服务铸就品牌，以质量赢得市场，以创新引领业界的公司宗旨为指导，以专业专注，专家品质为工作指针，振奋精神，鼓足干劲，与时俱进，开拓创新，以高昂的斗志，饱满的热情，励精图治，为实现某某市南湖旅行社有限公司业绩再攀新高而努力工作。

**商旅年度工作总结5**

作为担负着全县商贸流通、内外贸易、市场运行调节、市场建设、国际经济技术合作、商务综合行政执法等职能的商务主管部门，20xx年，在县委、县人大、县政府、县政协的正确领导下，在上级商务主管部门的具体指导下，我们严格按照全县经济社会发展的总体部署，认真落实“八个切实、八个保障”的商务工作思路，进一步强化商务工作职能，精诚团结，自加压力，开拓创新，攻坚克难，注重转方式、调结构、扩内需、保增长，全力实施“商旅活县”战略。注重加强党风廉政建设、班子建设、队伍建设、作风建设和“凝聚力工程”建设，全面促进商务事业XX县域经济的发展。20xx年，荣获“全国商务综合行政执法先进县”“ 全省商务（内贸）工作先进县”、“XX市市级文明单位 ”、“全市商务工作先进县”、“全县综合目标管理考核二等奖”等荣誉称号。下面，重点就今年商务工作“七抓七促”、存在的问题以及下阶段的打算简要汇报如下：

>一、今年所做的工作和主要成绩

（一）抓多元投入，促市场体系完善。

（二）抓综合执法，促市场秩序规范。

今年上半年，全省商务综合行政执法现场会在桃江召开，并授予我县“全国商务综合行政执法先进县”荣誉称号，我们身感责任重大的同时，更加以此为锲机和动力，加倍努力，充分发挥商务综合行政执法大队和12312商务举报投诉服务中心的执法、投诉功能和作用，进一步加大了执法力度，严格规范市场秩序。近三年来，共取缔非法加油站119家。今年来，共取缔私屠滥宰生猪“黑窝点”9家，配合相关部门收缴有问题猪肉3吨多，立案3宗、结案3宗，下发责令整改通知书 2份、责令停止违法行为通知书10份。先后对61家酒类批发企业、800多家酒类零售企业，开展集中执法行动50多次，专项整治行动8次，端掉制假销假窝点4个，收缴各类假冒伪劣酒14100瓶，查封无《随附单》的酒品108箱，查处违法违规案件43件，涉案金额达58万多元，处罚金额12万多元，刑拘1 人。

（三） 抓扩大内需，促社会消费稳步增长。

今年元至11月份，全县累计实现社会消费品零售总额亿元，同比增长。其中，限额以上企业实现消费品零售总额亿元，同比增长 。8月19日，由商务局牵头，成功举办了“冠军联盟”新闻发布会暨工厂直供会，实现订单销售额37万元，为我县持续低迷的家装市场注入了“强心剂”，有效拉动了消费，赢得了社会的好评。

（四）抓优质服务，促商贸业态大幅提升。

一是积极推进“万村千乡”市场工程、“家电下乡”、农家店信息化改造等惠民政策的落实，20xx年新建“万村千乡”市场工程农家店50家；元至十一月份，共销售家电下乡产品 86764 台，销售金额 亿元，获国家财政补贴资金2450万元；完成“万村千乡”市场工程农家店信息化改造150家。二是积极推进行业协会组建。目前为止，已组建285名会员参加的“万村千乡”市场工程商贸流通商会，正在筹备成品油、酒类等协会的组建工作，力争年底完成，将为进一步加强行业自律，规范行业行为，加大农村商品配送力度，整治规范市场秩序奠定良好基础。三是成功举办了“XX县首届竹笋宴席厨师培训班”。“一桌竹笋宴席”是XX县竹产业“七个一”战略的重要内容，11 月15日，商务局牵头，邀请王墨泉、邓和平等湘菜大师来到桃江，开展XX县首届竹笋宴席厨师培训班，并现场教学，为桃江餐饮企业厨师讲授竹笋菜肴的制作方法。XX县各知名餐饮企业负责人、厨师和营销经理共60多人参加了培训。四是积极开展商贸流通业招商引资对接活动。11月16日至17日，XX县举行商贸流通业招商引资对接活动，活动由县商务局主办。火宫殿、参谋天下、绿草地、吃湘喝辣等14家省内知名餐饮企业和家润多、新一佳、步步高超市来桃，与我县的七星铭城、男人世界、都汇国际、跃宇富锦花园、东方新城、竹海宾馆、桃江现代农业科技示范园、良友蔬菜基地八家企业开展商贸流通业招商引资对接。成功引进丰彩好润佳大型超市、百货大楼大型卖场和华耀影院等上档项目入驻桃江。

（五）抓培训指导，促外经外贸平稳发展。

我们采取定点帮扶指导、聘请省外贸专家现场授课培训、出台相关优惠政策等办法，扶持外贸企业的发展，积极鼓励企业做大做强，今年元至十一月，实现外贸进出口 1327万美元，其中：实现出口1130万美元，同比增长；进口197万美元，全县有9家企业实现了外贸进出口业绩，其中安达电子、湖南轻工两家企业实现外贸进出口1016万美元，占全县外贸进出口的。

（六）抓综合治理，促商务大局和谐稳定。

一是加大企业改革力度，积极盘活以百货大楼为典型代表的企业存量资产，提高企业资产利用率，增加企业资产收入，消除企业职工后顾之忧。二是多方筹资，落实零就业家庭安置、涉军群体和扶贫帮困等政策。三是切实加强安全生产监管，确保零事故的发生。四是全力抓好社会治安和人口计划生育等综合治理工作，确保了系统大局稳定。

（七）抓学习教育，促队伍建设日益优化。

一是以深入开展创先争优活动、大调研大走访活动为锲机，突出抓好领导班子建设和中心组学习，树立“标杆”作用，始终坚持每月一名班子成员带头讲一次党课和业务知识课，不断提高领导班子的驾御能力和领导水平。二是切实加强队伍廉洁自律教育，把党风廉政建设责任制落到实处。三是加强干部政治、业务、法律知识教育，坚持每月召开一次干部职工大会，总结点评上月工作，布置安排下月工作，严格实行“预安销号”制度。四是实施“走出去，请进来”战略，有全省14个县市商务局先后前来我县交流学习和指导商务工作，广泛交流和探讨，让广大干部职工，增长了见识，拓宽了视野，提高了商务管理水平和发展意识。五是完善机关管理制度，坚决做到以制度管人，以制度管事。20xx年，荣获“全国商务综合行政执法试点先进县”“ 全省商务（内贸）工作先进县”、“XX市市级文明单位 ”、“全市商务工作先进县”、“全县综合目标管理考核二等奖”等荣誉称号。五是增强优质服务意识，树立良好形象，干部队伍建设日益优化。20xx年，荣获 “全国商务综合行政执法先进县”“ 全省商务（内贸）工作先进县”、“XX市市级文明单位 ”、“全市商务工作先进县”、“全县综合目标管理考核二等奖”等荣誉称号。

>二、目前存在的主要问题

1、政策落实难，维稳压力仍然较大。

一是由于国有企业改制的不彻底，加上社区功能不全，存在改而不断的现象，企改遗留问题较多，如企业留守负责人的待遇落实问题、企业职工身份置换后，无法进入社区的问题等等；另外，6家未改制企业大多无资产，无法解决职工的社保、医保等问题，导致上访不断。二是由于企业改制在前，涉军人员政策出台在后，导致系统80多名涉军人员相关政策难以落实，上访不断，纠缠不清。三是计划经济年代，原在乡镇工作的行政干部安排在企业退休，与现在行政事业单位退休人员相比待遇差别太大而形成不稳定因素。以上诸多方面的原因，导致在维护稳定方面花费的人力、物力、财力和精力相当多，有时身感力不从心，对谋划和思考商务工作的长远发展带来很多不利影响。

2、布局不合理，市场体系培育不全。

**商旅年度工作总结6**

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忙及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的提高。无论是个人本事和与客户交际沟通都在不断提高和完善。感激公司领导给我的成长空间、信心。在这几个月的工作时间里，经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必须的成果。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忙。在中秋、国庆、重阳节期间我们光谷门市的收客情景都比较梦想。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景。客人办证期间，主动给客人供给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，对公司的宣传有必须的作用。

二、工作中存在的问题

经过4个月的学习，我发此刻自我离一个职业化的接待人员还有差距，主要体此刻工作技能、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我的地方。

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，是十分重要的。所以前台在必须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，所以我必须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坚持良好的服务态度，将热情的接待。在适宜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。不断的为自我充电，以适应公司的快速发展。

四、工作计划

总结一年的工作，尽管有了必须的提高和成绩，但在一些方面还存在着不足。感激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。

**商旅年度工作总结7**

XX年即将过去。回顾公司过去一年的工作，既有成绩也有不足。

西双版纳XX县XX旅游发展有限公司成立于XX年3月31日。我于XX年1月23日进入公司。2月2日，我被分配到接待中心，成为公司的正式员工。在主管的领导下，我也完成了我的工作。XX年3月7日，他被调到办公室担任秘书。在公司x董事、x副总经理、x经理的指导下，以敬业、勤勉、学习的态度，虽然偶尔偷懒，眼中一无所有，但并不意味着内心贪婪。我也想有一天成为一名合格的办公室秘书。在此期间，我也不断学习相关知识，感谢领导给我这样一个发展平台。我也想利用这样一个平台，不断突破自我，提高自己的内在素质。现在我想总结一下今年的思想、工作、学习情况

>一、加强学习，不断提高自己的素质

为了适应工作需要，提高自己的水平，我注重加强自己的学习。在这一年中，我还花了几个月的时间在XX县旅游局实习，我也意识到了“；我觉得纸上谈兵很肤浅，我绝对知道这需要去做。在短暂的实习期间，我深深感受到自己知识的肤浅和实际应用知识的匮乏。在做好工作的同时，要坚持^v^工学不误^v^的方针，抓紧时间学习，努力提高自身素质。一年来，我认真学习了各种文件、电子邮件、收发传真等，通过学习，增强了用科学发展观武装自己的思想，努力在工作实践中提高自身素质。学习后，自身素质进一步提高，梦想信念更加坚定，工作思路更加开放。

>二、虚心征求意见，履行职责

>三、虚心进取，努力更新工作思路

自从参加工作以来，我一直把学习放在第一位。第一，加强办公室文员制度。第二，虚心听取领导的指导。第三，开拓进取，参与相关学习和培训。总之，今年办公室的工作虽然没有取得积极的成绩，但他始终能够兢兢业业、脚踏实地、清正廉洁地工作，认真履行《办公室文员规章制度》。在今后的工作中，我会像以往一样，发挥长处，避免短处。为了更好地适应发展，我将进一步系统地学习秘书知识，丰富专业知识，转变观念，使自己对秘书工作有更准确的把握。

为公司景区的未来发展和家乡的繁荣做出不懈的努力和最大的贡献。

**商旅年度工作总结8**

今年即将过去，又要迎来新的一年，回顾我们这一年来的工作，看到了成绩也发现了不足，我们力求认真总结今年的工作，使明年做得更好。在今年即将结束之时，根据旅行社的工作要求，现对自己今年的工作进行总结。

>1、政治思想方面

我认真学习了各种理论知识，明确了新世纪、新时期的中心工作和全面建设小康社会的奋斗目标，努力做到在思想上、认识上保持先进，始终保持与时俱进的精神状态。同时，自己还树立终身学习的观念，利用业余时间学习计算机、法律知识，以及进一步学习自己的业务知识。

>2、工作情况

在今年的工作中，认真学习业务知识。我在本岗位上，按照旅行社领导的安排和要求准时安全地完成各项出车任务，努力做好自己的本职工作。作为一名司机除保证了用车外，积极参加各项义务劳动。为降低生产成本，在日常的行车、保养方面为节能降耗作了积极的工作。在旅行社领导的带领下我同导游一起完成了今年的工作，在这一年里能够自觉遵守各项交通法规和单位的规章制度，能够在工作中任劳任怨，在领导和生产需要时不论早晚或节假日随叫随到，不计报酬，从无怨言。

入冬之际我旅行社安装设备期间，我全体同志一道早出晚归，每天在路途奋斗十几个小时，圆满完成了各项任务，得到了领导的肯定。平时、做到严格遵守出车制度，按时出车，认真保养车辆，使车辆性能保持最佳状态，努力钻研技术、熟练掌握日常保养和驾驶车辆的性能，积极参加安全学习。听从交通警察指挥，不酒后开车，文明驾驶、礼让三先，确保了全年安全行车无事故。

>3、存在的问题和打算

尽管经过一些努力，我的业务水平较以往提高了不少，但还需进一步提高。在以后的工作中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和业务学习，不断提高业务技术水平。明年我将与导游一起努力工作，在旅行社领导的带领下使自己的工作达到一个更高的层次。

**商旅年度工作总结9**

即将过去的20xx年是恩施铁路旅行社建始门市部在总公司的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照公司的即定工作目标实施的一年。我们以^v^精神为指针，以“三个代表”重要思想为动力，紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场做文章。做了以下工作：

>（一）组团情况

客观地讲，20xx年是我们建始门市部起步之年，我们找市场、主动出击，在总公司指导下。员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个乡镇一个乡镇地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，我们建始业务部在各乡镇建立了九个业务联系点。辛苦换来了收获，辛苦打开了市场，使铁路旅行社这块招牌开花结果，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。如果不是今年6月甲型h1n1的肆虐，我们的组团市场不是今天这样的结果。09年建始门市部组团5个，实现全年总收入万元。今年的第一个团队就是在茅田联系点联系了4人的基础上组建的海南团。各乡镇文化站负责人游北京北戴河就是乡镇联系点提供信息的基础上，再找人达成合作共识以后签订同。

>（二）业务队伍建设情况

业务员是旅游市场的灵魂、生力军，业务素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们注重业务员的业务培训，但是由于我们受到一定的局限，只能到一个业务联系点就讲一次业务的办法，这样效果不是很好，希望总公司在今年能够承担这个光荣的义务。把铁路旅行社的业务做得更大更好。

>（三）存在的问题：

今年的主要问题不是人为的问题，主要是受到甲型h1n1的影响，总公司策划的夏令营活动也受到严重的影响，我门市部的一个北京团队也因此没有做成，夏令营的学生也只能婉言谢绝了。6月份以后直到11月才有2人参加了咸丰业务部的北京旅游团队。在参加总公司组织的包火车游北京活动中，由于建始离黔江有200多里，火车到北京有十几个小时，所以效果不理想，在今后的工作中值得认真思考。

总之，一年的工作之所以取得实效，主要得益于总公司吴总经理的大力支持和高度重视，得益于服务到位，得益于我们的辛勤努力。“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，为恩施铁路旅行社插上腾飞的翅膀做出我们应有的贡献。

>（四）新的一年的打算

新的一年来，按照总公司统一部署做好“看世博会、游人间天堂”的活动，力争组织3个团队。与其他县市合作做好散客市场，建始门市部今年打算组织一个游韩国的团队，也希望各县提供散客。我们的全年目标是一二三四。即：一个出境团队（韩国），二十万元总收入，三上世博会（3个团队），四个到处溜（参与各县市散客组团4次）。

**商旅年度工作总结10**

根据安排，现将企业办11月份工作总结和12月工作计划汇报如下：

>一、20xx年总体情况

（一）招商引资工作

新签约项目3个，完成年度目标任务2个的150%；其中工业项目2个，完成年度目标任务1个的200%；

新开工项目3个，完成年度目标任务3个的100%；其中工业项目2个，完成年度目标任务1个的200%；

竣工项目2个，完成年度目标任务3个的66、7%；其中工业项目1个，完成年度目标任务1个的100%；

新开工项目实现固定资产投资亿元，完成年度目标任务1亿元的83%；其中工业项目固定资产投资为亿元，完成年度目标任务亿元的124%；

续建工业项目实现固定资产投资亿元，完成年度目标任务1亿元的72%。

（二）统计工作

财政收入完成2800万元，固定资产投资完成亿元，规模以上工业增加值完成亿元，工为投资及技改投资完成4亿元，外贸进出口完成120万美元，社会消费品零售总额完成亿元，农村居民人均可支配收入14286元，实际利用外资680美元。

（三）安全生产工作

今年我镇在上级部门和党委政府的指导下，基本完成了各基任务，如安全生产标准化企业新增一家，参加各级安全生产单位组织的各类培训近50人次，所有规上企业都进入安全生产隐患排查系统，安全制度和负责人都上墙。

>二、20xx年主要做法

1、做好驻外招商。

20xx年我镇将加大驻外招商力度，主要负责人要外出深挖项目线索，跟踪项目，将驻外招商工作提上议事日程。

2、确定重点招商区域，突出重点招商。

20xx年我镇将重点招商区域放在东部发达地区，招商重点放在以下几处：

①外出务工致富人员，这些人一般都有家乡情结，致富不忘家乡，心情家乡发展，他们有很大可能回来发展。如我镇的安徽省驰安消防设备制造有限公司的老总贾启贵就是陶厂人，在上海从事消防器材生产，20xx年回家乡发展，新建了该家企业。本地客商鲁智强在合肥从事消防设备生产，20xx年回陶厂镇新建了XX县远强消防设备有限公司，目前该项目正在紧锣密鼓的建设中。

②发达地区的转移企业，对于这些企业，我们要做好对接项目、承接转移，让这些企业顺利落户，从而促进自身经济发展。

③本地现有企业，我镇有些企业正在寻找新合作伙伴，准备新上项目，拓宽企业发展渠道，我们要抓住机会，为这些企业当好谋士，出好主意，找好路子，让他们更好的发展壮大。安徽奥发建筑制品有限公司是20\_年成立的，目前主要从事桥桥梁模及塑钢门窗生产，为了企业能更好的发展，该企业正在和河北省奥帝爱有限公司洽谈铸造项目，为企业发展寻找新出路。

④新兴产业，这些产业往往是新生产力的代表，符合国家产业政策，也是一个地方未来发展的动力。20xx年我们正在追踪的现代农业项目，就是属于该产业，该项目拟由易宏进投资新建，集无公害种植、加工、运输、配送于一体，该项目建成后，将大大提升我镇经济水平，促进我镇农业、工业及物流的全面发展。

3、创新招商举措，强化组织领导抓招商。

调整充实招商引资领导小组，进一步增加招商引资力量。将招商引资工作作为20xx年重点工作之一，坚持“一把手”亲自抓、负总责，产业推进办每月定期研究部署招商引资工作。实行重点招商项目负责人联系责任制，逐个项目跟踪落实、一抓到底。

4、突出特色优势抓招商。根据东部地区产业特点和转移趋势，结合我镇的资源优势（石膏资源丰富）、交通优势、环境优势对接项目、承接转移。确定以发展石膏深加工及相关产业为核心，重点发展机械、海绵、建材等产业。

5、完善推进措施，促进项目尽快落户、投产。

20xx年，我镇将成立项目工作领导小组，通过建立健全重大招商项目跟踪服务责任制、定期督导机制、进度倒逼机制等制度，进一步强化组织和统筹作用，促进工作作风迅速转变、行政效能有效提升，确保镇委镇政府重点工作目标任务顺利完成。在具体工作中，每个项目的负责人要提早介入，未雨绸缪，梳理问题。要勤于学习，加强沟通，多想办法，办事讲技巧。有关部门负责人要高度重视，要靠前指挥，主动作为，用超常规的决心、超常规的措施、超常规的力度去追求超常规的成效，全力以赴抓好项目落实。

6、20xx年各项数据预计数。财政收入完成2950万元，固定资产投资完成11亿元，规模以上工业增加值完成亿元，工为投资及技改投资完成5亿元，外贸进出口完成140万美元，社会消费品零售总额完成亿元，农村居民人均可支配收入15621元，实际利用外资750美元。

**商旅年度工作总结11**

20xx年以来，县商务局深入贯彻落实《\_XX县委、XX县人民政府关于坚决打赢脱贫攻坚战的实施意见》(来发〔20xx〕2号)文件精神，按照精准扶贫、精准脱贫工作要求，全面落实商务部门定点扶贫和结对帮扶职责，取得了较好成效，现总结报告如下:

>一、基本情况

按照县委、县政府统一安排，我局负责帮扶雷官镇桥湾村9户帮扶对象，或因病致贫、或因残致贫，家庭生活均比较困难。在全体帮扶干部和雷官镇、桥湾村的共同努力下，截止20xx年底，已有6户实现稳步脱贫，3户计划于今年脱贫。

>二、工作举措

1、加强工作部署。坚持把扶贫工作作为当前最大、最重要的政治任务，列入年度工作计划，认真筹划，扎实推进。定期组织召开扶贫工作会议，传达省、市、县有关会议精神、文件要求和工作部署，及时分析研究具体措施，确保各项目标任务稳步推进。

2、组织大排查大整改。坚持“精准扶贫、一户一策”原则，深入开展“重、补、促”、大排查大整改以及春季攻势、夏季攻势、秋季攻势、脱贫攻坚大排查等专项行动，围绕“六看六确保”基本要求、“七个不落一个不少”具体内容，与桥湾村两委加强对接，全面排查在精准识别、精准退出、政策落实、资金使用、精准帮扶、工作推进与脱贫成效等方面的短板和薄弱环节。进一步完善贫困户档案，并在此基础上，对原有帮扶措施进行再梳理、再细化，确保帮到点上，帮出成效。

3、实施多元化帮扶。加强与雷官镇和桥湾村的工作联系，全体帮扶责任人坚持每月至少进村入户一次，向贫困户宣讲有关扶贫政策，了解他们的现实需求，有针对性地制定具体的帮扶措施，取得显著成效。

一是发展畜禽养殖，增加帮扶对象的自我造血能力，累计帮助6户养猪17头，3户养鸡350只，2户养鱼6亩，帮助申报种养业补贴共计19200元。

二是开展健康扶贫，帮助9户31人办理新农合参保，减免了全部费用;9户31人签约家庭医生，提供4次免费体检。

三是开展教育扶贫，为4户4人申请教育补助共计9400元。

四是开展社会扶贫，对9户进行节日慰问共计9000元。

五是关注生命安全，为9户31人购买人生意外伤害保险。

下一步，我局将按照县委、县政府扶贫工作要求，加强对扶贫支持政策的把握和运用，根据9户帮扶对象生产生活实际，加大帮扶力度，完善帮扶方案，细化帮扶措施，确保脱贫不返贫，收入真提高，生活真改善，全面完成定点扶贫工作任务。

**商旅年度工作总结12**

年是的改革之年、项目之年、跨越之年，我们将认真贯彻党的xx届六中全会精神，以科学发展观为统领，以跨越发展为主题，着眼于好，立足于快，抓好建设强特色、突出宣传争市场、规范管理提效益，充分发挥国家级旅游品牌优势，继续办好年中国?节、生态旅游节和八鲜美食节，加大旅游开发建设力度，加快项目实施建设进程，叫响我区旅游品牌，提升项目经营效益，深入实施市委市政府的“旅游兴市”战略;加快大开放、拓展大市场、发展大旅游、形成大产业，努力促进资源优势向产业优势、经济优势、效益优势转化，全面提升我市旅游整体形象。

年的主要工作目标是：全年接待游客达万人次，实现营业收入万元，实现服务业增加值万元，实现固定资产投资亿元，新办固定资产投资万元以上企业家，农民人均纯收入达元，新增转移农村劳动力人，进行劳动力技能培训人。

为实现以上目标，年我们要重点抓好以下几方面的工作：

(一)围绕打造特色景点推进项目，提高综合竞争力。

项目的启动，为我区的发展提供了一个腾飞的平台。年我们将全力策应项目开发，加快实施公园二期工程，在规划上与其呼应、在功能上与其互补、在景点上与其协调，开发建设迷宫、科普馆、探险乐园等景点，增设渔事活动区、瓜果采摘区、商品销售中心等项目，进一步完善旅游服务功能，提升旅游品味，丰富内涵。

1、实施公园二期工程。为积极策应项目开发，年我们将加快实施湖东公园二期工程，及基础性配套设施建设。争时间、抢速度，抓督查、提效率，全面加快湖东公园二期项目开发建设进程。主要建设以下景点：一是;二是，建成融参与、体验、探险于一体的迷宫和探险乐园;三是农业区。在古农具展示厅的南侧，开发建设面积480亩的农业区，设瓜园、果园、菜园、粮园四个主题区，根据季节不同栽植不同品种，力求四季有景，吸引游客参与体验农家生活;四是基础设施工程。根据规划要求，进行相关基础配套设施的修建和改造……新建游船码头、购物商店、旅游餐饮点等其它基础性的配套设施。

2、加快植树造林工程建设。为进一步彰显生态特色，强化我区绿化、美化工作，年我们将大力实施公园二期及大道两侧成片林绿化工程：在公园东侧和南侧，栽植总长米的障景林带，同时新建面积约亩的水上鸟语林，并在大道两侧栽植亩绿化成片林;使的树更绿、水更清、岸更美，充分展示特有的张力和风采。

3、启动会船观礼台、度假村的建设。随着华侨城项目的开工建设，原有的贵宾观礼台、度假村需实施搬迁，要尽早启动，会船观礼台和度假村的建设，力争项目早开工、早竣工，“十?一”黄金周前投入使用。

(二)围绕开拓旅游市场推进项目，提升品牌号召力。

年，我们将充分强化宣传促销，大力拓展旅游市场，全面争抢市场份额，让生态旅游叫响长三角。

1、策划举办专题活动。一年一度的节，已成为我市第一块“金字招牌”，每年吸引游客达十万人以上。，国家旅游局将其列为“节庆”之一，200年又再度获得亚洲节庆权威机构的认可。我们将进一步放大的品牌效应，通过策划举办节、生态旅游节和“八鲜”美食节等节庆专题活动，进一步弘扬会船文化，进一步深化文化，进一步推介美食文化，打造旅游品牌，充分积聚人气，抢占市场份额。

**商旅年度工作总结13**

在x市委、市政府领导下，按照^v^确定的“精心组织、周密安排、责任落实、加强协调”的要求，x市“五.一”假日旅游黄金周工作获得了圆满成功，实现了“健康、安全、秩序、质量”四统一的目标。旅游市场良好，省内游需求量大增。x市主要景区点接待游人数有较大增长。全市接待旅游者×××万人次,同比增长×××;其中，过夜旅游者×××万人次，同比增长×××;一日游游客××0×××万人次，同比增长×××。旅游总收入达到××亿元，同比增长×××。

一、主要特点

今年“五.一”假日旅游黄金周成效显著，特点突出。主要体现在以下四个方面：

1.文化旅游魅力大增，河畔旅游成为亮点

x市各大景区纷纷推出了丰富多彩的文化表演活动。故宫在皇家礼仪展演的基础上又新推出了“皇太极”封后表演，吸引了大量的x市民和国内外游客。黄金周期间，故宫接待了港澳台、日本、韩国、马来西亚、新加坡、美国、法国、俄罗斯等海外游客;接待了中国南方城市及东北地区及x区域各城市的旅游者，还有来自我国×××、南昌等市乘坐旅游包机来观光的游客。1-7日，故宫接待游人总数近×××万人次，比去年同期增长×××。五里河公园从1日到7日推出了面对游客和市民的免费露天文化演出活动，邀请了×××民间艺术团的李静和陈海等著名的二人转演员演出二人转、小品、声乐和舞蹈等节目，考虑到游人的需要，5月2日至5日还要每天下午加演一场。二人转演出这种艺术形式吸引了×××余万人次游览参观了五里河公园。

为深入贯彻落实全市旅游工作会议精神，即“通过举办丰富多彩的河畔演出活动，把浑河宣传出去，使浑河火起来，把浑河打造成像广州珠江、上海黄浦江那样的城市内河观光带”，在宋琦副市长的亲自领导和调度下，作为x市城市建设亮点的五里河，借助得天独厚的水域优势，积极开发水上旅游项目，水上游览成为现实。“五一”黄金周期间，设计了从浑河桥到富民桥共计15分钟的乘船游览项目，推出了五里河龙舟表演。投入了近×××万人民币建造了4艘快艇，1艘双浮桶油轮。很多市民带着孩子和家人来到五里河乘坐快艇，体验河畔旅游的快乐。

2.“一日游”备受欢迎，自驾车游成为时尚

今年，x市组织旅游经营单位推出了众多“一日游”精品线路，这些线路包括：市内“一日游”，国家森林公园、怪坡、五龙山、植物园、三农博览园、野生动物园、水洞、陨石山和满族民俗村。省内“一日游”包括天华山、千山、闾山、关门山、清岩寺、北普陀寺、天龙洞、观音阁水库、三块石森林公园、清永陵、赫图阿拉老城、虎山长城、鸭绿江公园、断桥、天桥沟等。为方便游客和市民游览，x市在市内主要广场设了发车点。市安运集团、市客运集团调集了最好的车辆投入运营，满足游人需要。七天，共发送一日游车辆851台次，×××万余人次。自驾车游客成倍增长，成为假日旅游的新时尚。

3.区域联动显现成效，旅游精品线路深受欢迎

随着经济区旅游合作的进一步加强，今年我市旅游的又一特点是区域旅游游客人数明显增多，主要体现在我市接待x区域六城市游客和我市居民通过一日游、二日游方式到辽宁中部其他城市进行观光。具体作法是，推出了经济区旅游圈八大系列×××条精品旅游线路，组织了专线一日游、二日游。五一期间，来我市主要景区点旅游的人数中外地及经济区旅游圈的人数占总人数的百分之三十以上。此人数还将有增长趋势。而我市一日游客中将近有三分二的游人赴经济区旅游圈其他六城市旅游观光。

4.区县(市)旅游活动内容丰富多彩

各区县(市)抓住节假日契机，积极组织丰富多彩的活动，丰富“五.一”节活动内容，发展县区假日旅游经济。

xx区举办了故宫380年建宫庆典活动，在大清城、古玩城开展了邮、币、卡等展销活动。×××在北市庙会举办了旅游产品精品荟萃展销、大型文艺演出及传统结婚特色表演。新城子区在怪坡卧龙禅寺庙每日举办拨法会、槐花节开幕式、“军神杯”纪实摄影大赛启动仪式、槐花节能少儿绘画大赛启动仪式、可口可乐杯饮料节开幕式以及怪坡槐文化展示会;×××在仙子洞、三农博览园开展踏青、垂钓、观鸟、品鱼宴活动，组织了市民参观三农展馆、观看二人转以欣赏民族乐队演出等。棋盘山开发区开展了水上轻型飞机表演、绿色环保饮食、自驾车逍遥游、风筝大赛、踏青寻宝开心游、xx年冰雪节图片展、郁金香花展等。上述活动的开展吸引了大量的游人参加。

**商旅年度工作总结14**

20xx年以来，我县开放型经济工作在县委的正确领导下，通过深入贯彻落实“工业强县、财产富民、情况创优、民生改良”的成长战略，坚持扩张开放政策，强化招商举措，优化办事情况，开放型经济成长工作取得了必然成效。现将一年来的工作环境总结如下。

>一、各项工作目标任务完成环境

招商引资环境。截止11月底我县全共签订招商引资意向协议、合同17个，项目履约率100%，合同引资亿元，资金到位亿元，同比增长，完成年度任务，此中省外境内引进项目8个，资金到位亿元，同比增长20%，完成年度任务105%，今年以来招商引资引进过10亿元的项目2个，过亿的项目7个。

外贸进出口环境。截止11月底外贸进出口创汇2219万美元，完成州下达年度任务的，同比降低。全县共有14家企业实现外贸业绩，外贸破零企业2家（亿美佳和梧林洋光）外贸倍增企业1家（众鑫公司）。

株洲、章丘对接环境。株洲援建方面目前已经得到株洲对口援建资金800万元。匆匆成梧林洋光、华丽服饰、银阁铝业、众鑫科技等四家公司成为株洲—泸溪对口帮扶企业；组织两地开展财产对接运动，顺利匆匆进华丽服饰与株洲市企业胜利进行产销互助。章丘对接方面胜利引进章丘区源虎食品、骄龙豆捞等两家公司来泸投资，两个项目选址于原晓园公司，现已经完成厂房装修和设备调试，正在进行试生产。

向上争资环境。截止目前得到资金支持的有：招商引资州级奖励资金10万元、中小企业开发国际市场资金万元、省级招大引强资金25万元、加工贸易资金30万元、中央外经贸资金万元、全省外贸保目标匆匆成长资金万元、株洲对口援建资金800万元、州级外经贸成长资金和外贸保目标匆匆成长资金48万元。以上共计万元。

>二、主要工作举措

抓要素强支撑，承接财产转移。

一是统一思想，形成合力。20xx年，县委经济工作会议抉择加大实施开放承接带动工程，积极抢抓沿海地区财产向内地转移机遇，县直各部门为开放型经济成长及重大项目落户泸溪，在地皮、人力、电力、资金、环保等方面提供有效保障。

二是用足政策，修建“洼地”。环抱加强财产承接力和竞争吸引力，实现与沿海蓬勃地区在体制机制上全面对接，用活用足《XX省委省当局关于关于进一步加快承接财产转移成长开放型经济的实施看法》《XX省当局关于匆匆进创业投资持续康健成长的实施看法》《湘西州当局关于湘西自治州招商引资优惠政策的多少看法》等开放政策，并于今年6月19日出台了《泸溪县招商引资优惠政策》，从成长目标、勉励支持政策、强化保障要素、优化成长情况、形成工作合力等五个方面，尽力打造承接洼地，形成了较为完善的政策支撑体系。

多举措抓招商，表里引资增量提质。环抱全年招商引资目标任务，机动运用多种方法开展招商引资。全年共款待客商56次、150余人，上半年年开展小分队招商5次。

**商旅年度工作总结15**

20xx年公司在上级部门正确领导下，在公司各部门及全体员工的共同努力下，取得了显著的成绩：年营业额达到2900万元，在成功维护好原有的客户基础上，开发了一些新的客户，并且成立旅游车队的框架已经确定好，为今后销售收入上一个新台阶、公司面貌和规模的做强、做大打下了良好的基础；公司成功地进行了全员营销培训，使营销人员的基本素质得到全面的提高。

>一、公司荣誉

公司董事长XXX20xx年被选为XXXX政协委员，同时被选为XX市女商协会负责人，公司被评为优秀品质旅行社；在第四届中国国际旅游博鉴会中取得了最佳组织奖，在导游大奖赛中取得了最佳组织奖，取得了由XX市工商局颁发的重合同守信用A级单位，特别值得庆喜的是取得了浙江省工商局颁发的浙江省消费者信得过满意单位。

>二、经营情况

20xx年我公司营业额达到2900万元，虽然距离公司年前的目标还有一定的距离，但与前几年相比还是达到了历史最高水平，在宏观经济不景气、旅游行业竞争越来越激烈的前提下，虽然营收有所增加，可是毛利点却不断的下降，主要表现在旅游价格的不断透明，人工成本的不断增加，房屋租金的上涨，都给公司带来了很大的影响。

为了不断扩大公司的经营规模，提升公司的实力，不断提高市场竞争力，公司决定成立旅游客运有限公司，目前各项筹备工作正在进行，预计20xx年上半年可购车投入正常运营，到时对公司的降低旅游成本，提高服务质量，提升公司形象方面将起到一个很好的作用。

随着公司的不断发展，目前的硬件设施已不能达到发展的要求，为了不断扩大公司的经营规模，公司将投入较大资金，对公司一楼门市进行装修，同时对二、三楼进行改造办公区域，使一楼成为散客超市，让游客感到更加舒心和方便。

我公司的专职业务人员相对较少，目前的业务量主要集中在总经理等几个人身上，公司通过八年的努力已形成了自己的客户群，但领导很多时候会感到力不从心。因此如何把一部分的客户让别的业务员维护，让更多的精力投入到管理当中，去寻求公司向更高的层次发展是公司目前亟待解决的首要问题，只有不断的创新、不断的摸索，公司的业务发展才能上一个更新的台阶。

>三、人力资源、企业文化建设

旅游业作为一个人员流动性很强的职业，人员流动较大。人员的较快流动不利于公司的稳定发展，虽说可继续招纳，但是新进员工不能很快地适应公司的企业文化，跟上公司的节奏；培训、学习费等方面的支出又会增加，因此培养人才，留住人才，吸纳人才也是公司的重中之重。对于新招的员工还有许多不了解公司的情况，不能很快地融入到公司的企业文化中去，企业文化是一个公司的生命，企业文化建设不好就容易让员工散漫，人心焕散。因此企业文化的建设亟待加强。公司的各个部门之间配合都比较密切，工作绩效各有不同。综合去年的目标计划，散客部比去年的营业额有了很大的增长；业务员有人超额完成，有人完成不足，个体差别比较大；计调部能按规范完成一个团队的操作，把安全隐患消除在萌芽状态。财务部和办公室都能兢兢业业的把工作做完；导游部人员流动性最大，在导游的带团中大问题没有出现说明导游还是很负责任的，也是出小问题最多的部门，客人的投诉都是与导游有直接的关系，考虑到人员流动较快的人员培训等问题，带团中出现点小问题也无可厚非，在以后的培训和例会中我们还是需要导游把自己的切身经历拿出来和我们共同分离，来分析出问题的原因，让别的导游员不再犯同类错误。结合XX旅游业竞争越来越激烈的事实，我们公司鼓励和倡导导游多做一些业务，因为导游在带团中和客户最容易沟通，也能最快地让客户对导游对公司产生信任，在带团过程中不光是导游个人的事情，他是代表一个公司的形象，通过在带团过程中维护联系客户，紧紧抓牢客户，不仅能给公司留住客户，还可以通过忠实客户介绍新的客户，直接能增加导游的业务收入。

>四、今后的打算

（一）新产品的开发创新是一个公司的灵魂，尤其对旅游公司而言，新颖的旅游线路是吸引游客的最大法宝，加大旅游产品的开发与创新是我公司新一年的工作重点，并结合现在旅游发展的趋势，分析并筹备新一年的目标是长远的发展目标。因此，我们将根据市场需求，不断开发蜜月游、购物游、奖励游、民族风俗游等特色旅游，同时在散客市场做一些创新，目前公司没有一条自创线路，都是放给一些中间商去做，不但影响了企业的利润，而且服务质量不能保证，游客有了问题不能直接解决，出现问题就会直接影响公司形象。对此，公司将针对不同季度制定几条相应的线路，投放市场，以寻求公司新的经济增长点。

（二）加强学习培训，增强企业凝聚力。随着公司的不断发展，业务量在不断的扩张，提高服务质量已成为公司生存的重要组成部分，因此公司将加强对员工的教育培训，采用走出去、请进来的方法，强化员工服务意识，千方百计提高管理水平和服务技能，为20xx年的工作打下良好的基础。进一步增强员工之间的的接触和交流，努力营造一种和谐、平等、愉快、团结的工作环境和生活环境，增强企业的凝聚力和战斗力，为生产经营活动顺利开展排除障碍，提供有力的思想保证。

20xx年已经过去，新的一年已经到来，我们将深入学习，不断创新，高标准、严要求，向先进的同行学习，学习他们的管理水平，学习他们的业务技能，为公司在新的一年里更上一层楼而努力，为XX的旅游事业贡献出自己的一份力量而奋斗。

**商旅年度工作总结16**

尊敬的各位领导：

在区委、区政府的正确领导下，与班子其他成员一道，我始终牢记使命，着力保护文物安全，以创建省、市项目带动、强力推进文物保护和旅游开发工作;坚持依法行政，突出项目建设、阵地建设、文物执法队伍建设和行风建设，为实现文物旅游事业的繁荣发展踏实工作，取得了一定成绩。现具体汇报如下：

一、工作完成情况

多年以来，本人认真调研旅游资源，为开发民俗旅游出思路，为旅游突破发展蓄势奠基;依法加强文物管理保护工作，确保文物安全无事故，促进文物旅游产业又好又快发展。

(一)文物保护工作。五年来，我配合局长以抓好基础设施建设为前提，一是修建了周陵仿古围墙，维修和彩绘了周陵牌楼，对景区进行了绿化和整修，二是申报《唐顺陵整体保护利用规划》并通过国家局评审。三是参与编制了防洪防水方案;四是积极参与编制规划大纲。

(二)依法加强文物管理，确保文物保护事业健康发展。一是严格审批制度，加强对辖区取土场、砖瓦窑厂及基建工地的管理力度，要求其严格履行文物勘探手续，严格登记审批程序，确保审批全部符合政策法规要求;二是加强对经营者的法规学习培训，每年举办培训不少于2期。对一些共性和容易忽视的问题的处理，组织经营者听证讨论，让经营者在接受处罚时受到教育;三是创新管理，建立长效机制，发挥文物保护工作联合执法牵头作用。牵头建立了与公安、工商等相关部门联合执法机制，每年组织一至二次联合执法和专项检查，形成了一季一次细查，一月一次巡查，一周一次抽查的监管模式，此做法得到了省市主管部门的肯定。

(三)旅游开发工作。协助局长工作并抓好分管的旅游工作。一是在全区开展旅游资源普查，在深入调查，广泛征求意见的基础上，编制了《旅游》图册;二是结合“创优”任务指标体系，制定了创优工作实施方案并细化分解了任务提供给区委、区政府;三是抢先主动编制秦遗址保护总体方案项目列入全国“100个大遗址”开发建设重点;四是邀请省内外有资质的旅游规划设计单位策划制定全区旅游总体规划。五是先后组织旅游项目，旅游商品参加了旅游推介会、西洽会、旅博会，在省市等节会制作了宣传册10000份，在各种节会上发放宣传推介。

在以上工作开展中，本人一是积极向上级争取与相关部门协调沟通;二是潜心思考提出策划创意;三是主持并亲自参与项目编撰，制定方案，所有的项目背景、规模程度可以说了如指掌;四是重大活动、执法检查亲自部署，带人参加。

二、个人履职情况

任职以来，我能够坚持以科学发展观为指导，认真履行岗位职责，团结文物旅游系统的干部职工兢兢业业，克难奋进，积极主动寻求发展空间，为文物旅游事业繁荣发展，突破发展，不断努力着。

(一)注重学习，着力提升工作水平和履职能力。全面学习领会十九大精神，重点学习掌握文化旅游产业政策法规。撰写的《历史文化名城保护的几点思考》在《城市规划》杂志中发表。

(二)抓工作重点，全力组织实施。为适应加快发展，突破发展的需要，近年我们自加压力，提出了依托一个载体，寻求三大突破，完成了工作的年度目标计划，并认真组织实施，年终各项考评指标均全面完成。今年，我们又提出了以科学发展观为指导，以“三为”主题实践活动为旗帜，认真贯彻区委\_\_届六次全会精神，以项目建设为抓手，以文物保护体系建设、旅游基础建设、干部队伍建设为重点，做好十项工作，从而推进文物旅游事业跨越式发展，旅游开发新突破的工作任务目标。凤凰台、周陵古建维修是我区也是全市一个较大的古建维修工程，从方案设计到报批开工建设，我多次到省市主管部门汇报，亲自到十几个部门咨询请教，提出了“操作不违规，工程不吃亏，维修不留遗憾”，使这项工程当年立项审批，当年招标开工，主体维修将于本月底结束。

三、树立公仆意识，勤政廉政

我出生在农村，先后在基层工作近20年，从事基层工作10年，传统的教育、艰苦的环境和不同的工作对象，使我能珍惜现在。尊崇干一行、爱一行，以淡泊名利、诚信为本为处事准则，不图名，不图利，在工作中不管遇到什么困难和问题斗能够勇于面对，而且尽努力解决，把自己的心尽到，把能出的力全部使出来，哪怕是受冷眼，受委屈也不轻易放弃。我深知，工作岗位不是权力，而是职责，工作的权力也是人民赋予的，设身处地要把工作做实，把事情做好。认认真真谋事，踏踏实实办事，老老实实做人。不贪不懒，洁身自好，严以律己，宽以待人。

一是管住自己和身边人，不该去的地方不去，不该做的事情不做;

二是在政策范围内尽量给同志们和服务对象办事解难，不给他们加负担，更不添麻烦;

三是没有利用职务之便从事经商活动牟取不正当利益;四是没有假公济私和化公为私，严格执行财务管理制度和党政干部廉洁自律规定要求，处处为单位着想，以诚意换成果;在用人用钱、外出活动方面没有自己说不清、说不起硬话而给单位和工作造成损失和不良影响的情况发生。

回顾近年的工作，我没有惊天动地的辉煌业绩，也没有华丽的豪言壮语，在文物突破发展和旅游起步强劲方面的成绩都是各级领导和同志们的关心支持的结果，特别是区委、区政府对我们这个业务性比较强的部门的关心支持，同时也是文物旅游系统广大干部职工克难奋进，共同努力的结果。

**商旅年度工作总结17**

送走了满载收获的20xx年，迎来了崭新的20xx年，当重新梳理逝去的岁月时，我们自豪地发现，20xx年对于旅行社来说是一个收获成功、收获喜悦、收获希望的丰收之年。过去的一年里，旅行社在xx集团公司的正确领导下，在市、区两级政府的大力支持下，各项工作取得了突出成绩，为旅游事业和集团公司的经济发展做出了应有的贡献。岁末年初，我们对旅行社一年来的工作做以总结，总结经验和教训，为旅行社20xx年的工作打下良好基础：

>一、加强服务意识，提高服务质量

为提高旅行社的整体服务水平，年初我们组织参加了xx学院的人才交流会，在会上我们招聘了一批旅游专业学生充实到旅行社，大大提高了旅行社的接待力量。4月份旅行社全体员工按照旅行社服务质量有关规定，苦练本领，先后组织了培训了旅游从业人员职业道德规范、员工文明守则、旅游业务知识、北山日伪工事的相关课题，聘请xx学院旅地系教授、旅游局领导，为北山讲解员培训史实知识、导游技巧，使北山的讲解实力大大增强，为旅游旺季的到来做好了准备。在旅游旺季期间，由于北山讲解人员少，游客多，讲解员十分辛苦，但他们的敬业精神是值得赞扬的，他们的讲解服务以及相关服务得到了游客和市区领导的一致好评，也为北山保证客源做出了一定贡献。同时北山作为一个窗口，展现了x人的热情、淳朴，为树立了良好的对外形象。

>二、积极开展内接外连，广交朋友

20xx年，旅行社为了拓展旅游客源市场，发掘旅游发展潜力，积极配合市区两级旅游管理部门的工作，公司出资多次派旅行社经理出外考察学习。学习国内外先进的旅游管理经验。7月份旅行社参加了市举办的旅游推介会，印发旅游宣传材料近万份，并在10月份派人参加了在北京举办的国内旅游交易会，学到了国内一些知名旅行社的成功经验，同时也扩大了我旅行社的对外影响力，树立了旅行社良好的社会形象，广泛结交了旅游届的业内人士，为旅行社的更好发展打下了坚实的基础。在内接方面，积极与本地其他旅行社联合推出爱国主义基地特色旅游，通过同行宣传我们的景点，增加了旅游收入，为旅游业的更好发展奠定了基础。

>三、建立健全各项规章制度，抓好导游队伍建设

根据公司部署，今年年初对旅行社班子进行了调整，新上任的班子根据旅行社人员少、任务重的具体情况，采用建立健全规章制度来弥补不足，建立了讲解员岗位责任制，讲解员培训制度，并在年初聘请xx学院旅游与地理系教师进行专业指导，从软件和硬

件两方面充实旅行社的力量。这些人员通过培训和实际接待，大大提高了旅行社的整体接待水平。全年无旅游投诉事件。同时还加强导游员队伍其他素质的培养，如：遇到紧急情况时的应急心理素质，气质及才艺的培养，我旅行社的专职导游受到了国内外游客的一致好评，为旅行社的稳步向前发展奠定了坚实的基础。

>四、上下团结一致，圆满完成了侵华日军要塞遗址的接待工作

侵华日军要塞遗址的接待工作，是旅行社工作的一个重要组成部分。针对旅游热，前来参观的游客呈逐年上升的趋势和游客要求越来越高的情况，20xx年旅行社加强了对侵华日军要塞遗址的开发和管理工作，新增添了必要的服务设施、对景区进行扩建，开发多处废墟遗址，铺修环行路20xx余米，同时也对讲解人员进行了重点培训。抽调办公室管理人员对景区加强管理，按上级部门的管理要求，对管理人员、解说人员、保卫人员从各方面进行有针对性的培训，使景区的管理更趋于规范化，在多次的接待、讲解中，受到了国内外友人、有关部门领导的多次好评，提高了旅游城市的知名度。我们在开展旅游业，扩大知名度的前提下，更注重社会效益，一年内免费接待各地领导、当地关工委、妇联、中小学生团队、部队官兵多次，为有关部门进行爱国主义教育提供了基地。保证了侵华日军要塞遗址的日常接待工作，而且为20xx年^v^x年^v^和^v^九一八^v^活动提供了教育基地，做出了提出贡献，截止年底，侵华日军要塞遗址共接待国内外游客8万余人次，景区收入8万多元。

总之，旅行社在20xx年里，内抓管理，强化服务，外树形象、外抓效益，超额完成了年初预定的目标，取得了一定的成绩，但也存在一些不足。在新的一年里，在市、区两级管理部门的领导和监督指导下、在集团公司的支持下，旅行社全体员工将更加努力工作，以更加饱满的热情，为企业再创佳绩。为发展旅游事业做出我们新的贡献。

**商旅年度工作总结18**

>一、工作开展情况

（一）省级电子商务项目运营稳步推进。

（二）国家级电子商务进农村项目有序开展。

1、领导重视，推进有力县自20xx年7月成功申报国家级电子商务进农村综合示范县以来，县委、县政府高度重视，成立了以县长为组长，经信局、扶贫移民工作局、农水局、财政局、审计局等多部门主要负责同志为成员的国家级电子商务进农村综合示范县项目领导小组，形成多单位协同建设的联合机制。按照县国家级电子商务进农村综合示范县项目专家评审招商文件的有关要求，经公开报名、专家组评审、县政府审定，确定云背篓农业科技有限公司为县国家级电子商务进农村综合示范县项目第一标段（农产品上行体系）中选实施企业；确定阳光绿源农业发展有限公司为县国家级电子商务进农村综合示范县项目第二标段（电商公共服务体系建设）中选实施企业。

2、科学规划、健全体系

3、筑牢硬件、完善服务

二是加强农产品质量安全追溯体系建设。针对当前扶贫工作开展，收集16种产品信息，率先启动了“扶贫”商标使用权申请，“扶贫—高原藏区”包装也已经投入业务运用，“三品一标”认证工作和电子商务质量保障综合溯源系统将于近期启动；

>二、存在的问题

一是物流成本高，物流通达率低。县地处偏远，县域内大部分乡镇交通不便，路程远，出行困难，物流配送成本高风险大，企业发展乡村物流只能亏本运营，尤其是冷链物流体系不健全，农村生鲜产品物流短板突出；

二是电商专业人才匮乏。这是发展我县电商的一大瓶颈，极度缺乏电商运营管理、实践、创新等方面的专业人才；

三是老百姓对电商的知晓率、认知度和重视程度低。因电商带动农民增收不明显，电商站点负责人很多是被动参与电商工作，积极性不高，电商服务站点作用发挥不大；

四是农产品的标准化，品牌化程度低。目前我县具有特色、具有代表性、成规模的农产品数量为零。农产品基本以分散的小农生产为主，没有建立农产品生产过程控制、质量检验、清理筛选、分级包装、冷藏保鲜等一整套的质量管理体系。

>三、下一步工作打算

一是加快国家级电子商务进农村综合示范县项目建设进度。加强项目监督与管理，并做好县域电商产业资源整合力度、宣传力度，充分发挥项目领导小组职能作用，在规定时限内保质保量完成电商进农村各项工作。

二是加快并完善县域三级电商服务体系建设。引进有实力、有专业、有信誉的电商服务商入驻县级电子商务服务中心，做好本地电商企业和个人的入驻和政策落实工作，积极搭建有利于电子商务企业发展的支撑体系和政策环境。进一步强化乡（镇）和村级电商便民服务站的运营效果，积极衔接产销对接、购销对接等问题，让本地农产品真正走出去。

三是加大电子商务推广应用力度。依托京东特色馆等国内和本土电子商务销售平台，引导企业依法营销。支持企业创建特色商品线下体验区和实体店，同步推进商品线上线下销售，促进传统商贸转型升级，实现平台与城乡居民日常生活有效融合。

**商旅年度工作总结19**

转眼间一年时间又在不经意间从我们身边匆匆消失了。这一年时间也让我学到了很多东西，“导游”给我生活带来了许多快乐，时候带着来自四面八方游客，当这些四面八方客人称赞天津时候，心里就特舒服，特有成就感。虽然，干导游这一行并非我初衷，然而很快我就发现：还是可以干导游这一行，因为我喜欢这个职业。

在不断实践当中我也总结了一些经验，也发现了不少问题。我所面临问题还有很多，我依旧还需要不断去。导游是从事服务行业，而且很辛苦，当然见识也颇多，也很锻炼人，在社里三年间，我见到了很多人，可以说是五花八门，城里，农村，高学历，低学历，有钱，没钱，各个行业人。对我认识社会上人，了解这个社会，起了很大很大作用，让我在毕业不久就根深了解了这个社会，这也是我很大收获！曾经我以为带团只要不被投诉平安把团带下来就是好导游，其实这只是大前提，旅游是一种社会群体活动，它涉及到社会生活方方面面，包含“吃、住、行、游、购、娱”六大要素，其实导游从某种角度上说就是“合法人贩子”，常言说，“林子大了，什么鸟都在，世界大了，什么人都有。”旅游者来自不同社会不同阶层，由于我时间只有一天，所以要很快和游客进行沟通，从游客言谈举止中判断出客人文化层次、兴趣爱好，找到和游客相容交汇点，以便找准导游服务切入点，是能很快和游客融为一体，打成一片，让游客对有初步好感。在旅游服务过程中，也要处处留心，观察游客情绪变化，并且要和游客进行积极沟通，了解游客心里状态，根据游客对人文景观、自然景观不同喜好，在游览时间、游览顺序上，在讲解方式、讲解风格上做出相应变化；根据游客年龄层次、性别、兴趣爱好不同适当调整旅游节奏、劳逸强度，适度进行娱乐活动。

去年我还觉得赚不赚钱无所谓，锻炼一下就挺好。任何导游都想让客人消费，但是他们经济水平不是我决定，消费理念更不是我一朝一夕能改变。不过经历了本命年洗礼,对爱情向往还有那该死经济危机让我不得审视我收入，钱不是问题，问题是没钱。我现在觉得辛苦最直接目应该是为了赚钱，我就不相信谁好意思说是为了伟大旅游事业。所以从现在起面对垃圾团也不绝望，遇到质量好团则倍加珍惜。我想进店也好加点也好，如何讲实际是次要，主要在于抓住客人心理咨询，从而引导他们思想。但是购物这块我确实是欠点火候。带团就如同是在打牌，牌好坏虽然重要，但也得看怎样出。

高举讲团有新思想，带团有新思路，吹牛有新突破，抬杠有新局面！伟大旗帜和“知无不言、言无不尽”指导思想。

弘扬“一不怕带团走路，二不怕套团加班”大无畏精神，把“要保持联系，请经常骚扰”作为振兴我们社第一要务！

带团过程坚持“四有”即有组织，有预谋，有把握，有成绩，多沟通，多协调，积极主动，创造性展开，相互促进，共同发展，从而使走上可持续发展伟大道路。

20xx年即将过去了，作为具有浓郁年末情结中国人来说，我不在为过去创造精彩激动不已，也不在为过去不幸、痛苦、失落而悲伤万分，更也许，我身边各位，您在20xx年收获了甜美爱情，幸福婚姻，辉煌事业，……抑或失败。但20xx脚步正在来临，让我们向过去一年Say goodbye，做个总结!

向美好明天许个心愿，为新一年加油吧。

**商旅年度工作总结20**

20\_\_年上半年，\_\_市旅游局在市委、市政府及上级旅游主管部门的正确领导下，围绕“深化旅游产业转型升级”这个主题，以乡村旅游发展和入境旅游市场拓展为全年重点工作，通过培育休闲新业态、开拓境内外客源市场、优化行业服务品质等几方面的积极努力，不断优化我市旅游环境、不断提升我市旅游知名度和美誉度、不断提高我市旅游产业的经济社会效益。据统计，今年1-5月，我市共接待国内外游客576、23万人次，同比增加12、59%;实现旅游综合收入45、07亿元，同比增长14、74%。纵观上半年，主要在以下几个方面做出了积极的努力。

一、上半年工作总结

(一)顶层设计和项目创建织就\_\_旅游新蓝图

1、规划引导乡村休闲旅游大发展

一是启动我市“十三五”旅游发展规划编制工作。“十三五”旅游发展规划编制中标单位开始实地走访各景区、酒店和旅行社、乡村旅游点等，全面调研\_\_旅游发展现状。二是做好《金峨村乡村旅游策划方案》。积极开展金峨村乡村旅游发展调研，指导金峨村落实旅游项目和基础设施建设工作。三是推动四明山区域乡村旅游发展。草拟《\_\_市四明山区域旅游发展实施细则(征求意见稿)》，积极培育发展岩头、三十六湾、明溪3个旅游重点村和三十六湾、董村、斑竹3个乡村民宿(客栈)集聚区，建设提升妙高台、松海台(三十六湾村)、徐凫栖霞(四明大桥)3个观景平台，积极打造三十六湾慢生活休闲旅游基地，建设完善旅游公共服务设施。四是启动全市乡村旅游标识系统设计。结合地方性、综合性、系统性和生态美学，打造一套体现\_\_乡村的文化内涵和个性特色的识别系统。

2、招商驱动旅游项目大建设

一是多管齐下抓招商引资。编制中英文对照的《\_\_旅游招商手册》，涉及旅游综合体、特色民宿、旅游新业态等多种类型共计20个招商项目。积极组团参加20\_\_浙江旅游项目洽谈会，共推出旅游招商项目20个，签约项目1个，资金为3亿元;成功引入宁波堰竹文化旅游公司投资大堰民宿项目，总投资约3千万元。积极接洽漫居主题度假酒店、联众休闲度假有限公司、上海大通旅行社、投创华夏、浙商旅游投资俱乐部、华清旅游集团·等公司10余批客商的实地投资考察。二是重点项目推动投资建设。今年一季度，\_\_完成旅游项目投资2、22亿元，其中宝能国际海湾度假区、溪口两岸文化交流中心、\_\_市旅游集散中心列入省级重点旅游项目。

3、创建推动旅游品质大提升

一是提升全市旅游景区环境和质量。根据国家旅游局“515战略”部署，通过对全市\_旅游景区进行明察暗访，要求各\_景区严格落实对照、自查和整改，全面提升景区及周边的环境。二是掀起旅游公共服务设施改革热潮。对全市\_景区和乡村旅游重点镇、村实地调研，抓好景区及重点乡村旅游集聚地旅游厕所、游客中心、停车场的建设和完善。三是推进旅游项目创建。重点培育王鹤农庄创建省三乡村旅游点，大堰常照村创建省老年养生旅游示范基地，滕头鲜果园和羊羔仔农场创建省果蔬采摘基地;持续推进白云驿站露营地、溪口房车基地和金峨山徒步休闲运动基地的创建，以及黄贤森林公园省级生态旅游区的创建工作。

(二)营销创新和市场树立打造\_\_旅游新形象

1、媒体宣传与事件营销融合助力旅游营销创新

**商旅年度工作总结21**

即将过去的是xx旅行社在xx市旅游局的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照我们公司成立之初定下的“一年打基础，两年求发展，三年登上一个新台阶”的即定工作目标工作实施的第一年。全社各项工作以^v^精神为指针，以“三个代表”重要思想为动力，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、接待团情景

缺点：知名度宣传力度不够。

>（二）人才建设情景

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，最终定下了呼伦贝尔学院旅游系的5名应届毕业生和内蒙古师范学院的4名毕业生为我社专职导游。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，一问三不知情景重点培训、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，才有了天马旅行社的灿烂今日。

缺点：导游员素质、收入有待进一步提高。

>（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。

总之，一年的工作之所以取得实效，主要得益于上级局领导大力支持和高度重视，得益于政策的放开和上级领导的服务到位，得益于全体员工的辛勤努力和领导的正确决策。“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，为呼伦贝尔的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献。

**商旅年度工作总结22**

纵观20xx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20xx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，

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20xx

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