

接待办平时考核工作总结汇总33篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/253866.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

接待办平时考核工作总结1

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的XX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XX年的工作做一个总结。这句话偶从进公司开始就用，每年就是换个时间：

>前台接待方面

XX年年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。

>会议接待方面

>1、外部会议接待

参与接待了山东联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽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。

费用报销、合同录入工作会议接待工作总结会议接待工作总结。

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。

>综合事务工作

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。

对笔记本、台式机小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

>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；在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名；山东联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备XX年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

>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。

>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。

年即将过去，充满挑战和机遇的20xx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。

接待办平时考核工作总结2

前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，前台接待个人的工作总结怎样写？

公司前台接待个人工作总结【一】

任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，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。现将二个多月来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我进入公司之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了老板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。也让我很快完成了从学生到职员的转变。（都说前台是公司对外形象的窗口，短短的二个多月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，处理办公楼的日常事务要认真仔细，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。加入到中孚这个集体，才真正体会了“勤奋，*，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我想也是激励每个人前进的动力，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，脚踏实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通|方|案|范|文|库=整理%^，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。二个多月的工作也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，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。初入职场，难免出现一些小差小错;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。

这段工作经历让我学到了很多，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!

公司前台接待个人工作总结【二】

一、前台接待

20_年1月至7月我从事前台接待工作接待职员是展现公司形象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

1.外部会议接待

参与接待了山东联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽分公司共同召开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服务在这个过程中我学到了更多待人接物服务礼物等相关知识积累了很多经验

2.内部会议治理

按照各部分需求公道安排会议室以免造成会议冲突并留意做好相关登记以及会议室卫生保持公众物品善后检查等工作以便为本部职员提供更好服务一年来共安排内部会议500次以上

3.视讯会议治理

在召开总部或省分视讯会议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进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唤各终端确保每个县区都能正常参会

三、用度报销、合同录进工作

在这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进erp系统并做好登记工作一年来录进报销单据1000余份合同录进20余份

四、综合事务工作

20_年7月因部分职员变动我被调至办公室从事*查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂治理等工作后期又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库治理等工作

至11月底共接待*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期对笔记本、台式机小型固定资产做好登记与出进库工作及时联系维修网点进行电脑维护与维修与其沟通并要求为提供备用机以免耽误正常工作

五、其他工作

在完本钱职工作同时认真完成领导交办随机工作并积极参加公司组织各项活动协助领导同事筹备了首届职工运动会;在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名;山东联通诚信演讲比赛获三等奖目前正在积极筹备20_年文艺汇演节目汇总、选拔、演出等工作

六、工作中不足

在工作中主动*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做到及时捉住公司信

息亮点导致信息数目和质量不高影响公司在全省信息排名。

即将过去的20_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，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。

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*的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

一，努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。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。

二，注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

三，做好文具采购工作，学习一些采购技巧。了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

四，做好仓库管理。按时盘点仓库，做好物品归类。严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

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，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为京信的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司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。

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!

接待办平时考核工作总结3

一年来，我局信访工作在县委、县政府的正确领导和县信访办的大力支持下，始终坚持以人为本、维护社会稳定为指导，认真落实信访工作目标管理考评办法，做到了信访渠道畅通，办信接访工作机制健全完善，信访主要指标得到有效控制，实现了无进京、到市上访，无10人以上县内群访和异常访，为维护社会稳定，促进县域经济发展做出了新的贡献。现将全年工作总结如下：

>一、思想重视、责任落实

随着改革不断深化和利益格局的调整，新的社会矛盾和问题将不断出现，信访工作也会出现许多新情况、新问题,我局领导高度重视新形势下的信访工作:

(一)、思想上高度重视。成立了忠县商务局信访突出问题及群体性的事件工作小组，落实信访工作一把手责任制。把信访工作纳入全局工作的重要议事日程，经常在局党组、局长办公会上研究信访工作。主要领导多次听取信访工作汇报，参与研究信访稳定工作，分管领导积极参与、协调、处理信访事件。二)、狠抓矛盾纠纷调处。对群众来信来访反映比较突出的问题，成立国有企业改制遗留问题处理工作小组和军转干部问题工作小组，落实流通科、办公室具体负责，并根据信访工作形势和任务变化，适时调整各小组的工作任务，做到真正将突出问题及群体性的事件解决在基层、解决在萌芽状态。

(三)、严格落实信访责任制。把信访工作纳入全局年度目标考核主要内容，与各科室、各企业签定目标管理责任书，实行一票否决制。按照责任书的要求，认真履行职责，工作到位，狠抓落实，提高信访工作办案效率和质量。

(四)、积极稳妥化解矛盾纠纷。我局领导、信访干部和机关职工高度重视群众来信来访事宜，对每一位来信来访者

都热情接待，对其提出的诉求和问题，逐一进行耐心细致的解释、疏导和劝解工作。在相关部门的配合下，及时妥善调处、化解了原外贸公司企业改制职工上访、原物资局退休职要求享受优惠售房、重客隆超市经营遭遇阻碍的问题、德源水电集团集资户应税及办证问题、今天百货业主与员工之间的劳资纠纷问题。全年，我局承接县委、县政府转批件2件，县领导交办件1件，受理群众来信来访7件59人次，回函答复信件16封，化解积案2起，息访9起，信访件办结率100%。

>二、求真务实、抓好大下访

党政一班人从加强作风建设、构建和谐商贸的战略高度，充分认识万名干部大下访活动的重要意义，精心组织，周密安排。成立工作领导小组，明确分管领导和承办科室，制定详细的工作方案和相关表册，分解落实工作任务，做到分阶段、按步骤开展好干部下访活动。活动中领导带头排查问题、提出对策，完善措施、抓好落实，切实帮助基层解决信访突出问题。大下访活动中，紧紧依靠企业、依靠职工群众，依法、及时、妥善处理好下访接待信访事项，下访活动取得预期的效果。

1、按照谁主管、谁负责的原则，切实做好干部大下访活动人力、物力和财务保障，确保有人办事、有条件办事。下访干部在工作中认真执行规定，节俭办事，不增加企业、群众负担。

2、加强督导落实。主要领导定期督查指导，全面掌握商务局机关干部下访活动情况，办公室做到及时收集报送大下访工作动态、措施和经验，确保下访活动的各项工作任务落到实处。大下访活动共出动车辆6次，人员20多人次，出资1400元。

>三、健全制度、规范管理

坚持分级负责、归口办理和谁主管、谁负责，谁分管、谁协调的原则，结合我局实际制定了《领导信访接待日制度》、《信访案件工作责任追究制度》、《信访工作考核量化表》，健全《来访人员须知》，《信访人员职责》等信访工作制度，切实把信访工作目标任务落到实处，全局信访工作做到了有章可循、有规可依，既推动了信访工作的顺利开展，增强了信访工作的可操作性，又提高了信访工作的整体水平。一年中，我们先后深入基层企业和困难职工、军转干部家庭，了解他们关心的热点、难点问题，开展调研10次，走访群众83人次，召开各类协调会8次，既解决、调处好了一些看似难以化解的矛盾纠纷，又密切了党群干群关系，提高了党和政府的公信力。

>四、健全网络、畅通信息

我局始终坚持把信访工作当成事关改革发展和社会稳定的大事来抓，从建立大信访格局出发，先后建立健全了《重要信访案件督查制度》、《信访案件回访制度》、《信访案件调查研究制度》等制度，形成了《关于建立健全信访网络暨落实信访责任制实施意见》，进一步规范了信访接待行为，并配备政治素质高、热心为群众办事的专职信访人员，设立群众来信来访接待室，制定领导接待制度和公开接待日制度，各企业相继明确一名信访信息员，及时反馈信息，从而使信访工作形成各级有组织、层层有人抓、事事有人管，纵向到底、横向到边的信访工作格局。

>五、抓基础工作、促矛盾化解

(一)抓信访业务培训。组织各企业信访干部和分管领导共18人次开展专题培训。通过组织学习有关法律法规，提高了处理信访工作的能力;根据工作的需要，学习《信访工作政策法规选编》，使三级信访网络体制的新格局深入人心。

(二)树立超前意识。坚持预防为主、教育疏导、依法处理、防止激化的工作原则，掌握工作的主动，恰当处理信访问题，满足正当要求，畅通信访渠道，加强协调沟通，把矛盾化解在萌芽状态，为稳定大局，为改革开放服务。

(三)坚持领导信访接待日制。严格执行《领导信访接待日》制度，按规定的每周一为领导信访接待日，五位委领导轮流值班。广泛公布信访公开电话，领导亲自接待群众来访，及时阅处来信，树立良好的机关形象，受到职工群众一致好评。

(四)建立来信来访登记制度。为提高一次性处理信访问题的成功率，进一步增强全心全意为人民服务的宗旨，热情接待每一位来访者，耐心听取每一位群众的陈述，体察每一个上访者的疾苦，做到有问必答，有事必查，一查到底，确保件件有记录，个个有着落，事事有回音。

(五)建立信访档案制度。对受理的每起信访事件及处理结果都做好记录，建立专题档案，专人管理，使信访工作做到规范化、条理化、便捷化，方便群众监督和查询。

(六)建立矛盾纠纷排查制度。严格坚持和执行矛盾纠纷定期排查制度，每月20日前按时上报了矛盾纠纷排查表，全年共按时上报12期，排查矛盾纠纷18起。认真分析各种矛盾的性质和根源，视其矛盾的原因，按政策、按规定及时做好耐心细致的思想工作，有效化解和消除了不稳定因素。

>六、XX年信访工作打算

根据信访工作的新形势和新任务，按照县委、县政府的总体要求，XX年我局的信访工作重点抓好以下工作：

- 1、深入抓好责任制落实工作。继续落实信访工作领导责任制和责任追究制，努力形成领导重视信访工作的新局面。
- 2、继续落实好一把手负总负责制。坚持党政领导一把手亲自抓、负总责的领导责任制。定期向党政领导汇报信访工作，研究解决群众反映的热点难点问题。
- 3、健全信访工作领导小组，巩固各科室间、各企业间各负其责、齐抓共管的信访工作格局，认真落实责任追究制度。
- 4、创新工作思路和方法，提高万名党员大下访活动的针对性和有效性。

接待办平时考核工作总结4

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。

接待办平时考核工作总结5

在即将过去的20xx年里，在我院领导的高度重视和大力支持以及同事齐心协力、同舟共济下，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。一年来，我处始终坚持内抓管理，外树形象，不断强化“服务意识、责任意识、大局意识、规范意识”，本着对每一位患者负责，对每一宗投诉上心，我处在建设优质服务型接待处的道路上取得了全面进步，现将一年来的工作总结如下：

由于今年医院的病人流量较大，现在我院又搬迁进新的门诊大楼，门诊患者剧增，许多患者对就医环境，就医流程不清楚，所以来接待处咨询和投诉的患者也相应增加了许多，使得接待处的工作量大增。

我处始终坚持应用“先处理心情，后处理事情，态度要和蔼，立场要坚定”的处理原则，以亲切友好的语言及行动安抚患者的情绪，加强沟通，化解矛盾，涉及医疗要有书面材料，并及时交给相关科室，及时解决，对待每一宗投诉都有回复，并将每一宗投诉做深入细致的分析，动之以情，晓之以理，把矛盾解决在萌芽状态，杜绝了再次投诉事件的发生；再次，站在患者的角度，兼顾医院的利益，寻找处理问题的平衡点，尽最大可能解决患者的实际问题，提升患者满意度。

目前，医患关系非常紧张，门诊患者的剧增，医生过于忙碌，难免有解释不到位的地方，导致患者产生误解。我处在接到患者的投诉意见，细心指导患者填写书面材料，并第一时间整理归类，尽快递交给有关科室，督促相关部门尽快解决患者的问题，为患者在和各个科室的沟通上建立了一个沟通的渠道，为医院解决了一个又一个繁琐的问题，树立了良好的口碑。在今年的投诉处理中，无患者投诉我处，我处投诉满意率已达90%以上。

20xx年1月到10月，我处接到来访数1257人次，来电投诉数36次，数20xx多次；共处理医院纠纷，投诉案例共计***例，较20xx年度有所降低。其中因医疗质量问题投诉的为***例，例如（案例）；精神文明问题投诉的为***例，例如（案例）；医院管理方面的问题投诉为***例，例如（案例）；因沟通问题引起的纠纷投诉为***例，例如（案例）；责任心问题引起的投诉为***例，例如（案例）；医疗服务问题的投诉为***例，例如（案例）；医疗费用问题投诉**例，例如（案例）；其他问题***例，例如（案例）。

处理情况：***例案例中除了*****。其余***例案例均通过沟通、解释、商议达成共识，顺利解决。

在今年整个工作过程中，我处在院领导的大力支持，相关部门的通力合作下，坚持认真执行制度，严格按流程办事，耐心、及时、努力、细致工作，很好的完成了这项工作。我处将再接再厉，继续努力

接待办平时考核工作总结6

这上半年的工作已经是结束了，还是有些事情需要督促到位的，对于这半年的工作我也一直都比较重视，前台工作是比较繁忙的，我需要把这件事情做的非常用心，作为一名前台工作人员，我对自己非常的有信心，也是比较细心去落实好的，只有持续做好本职工作，做一名合格的酒店前台，让自己在这个过程当中积累经验才是好的，对于这半年的种种经历，我也是需要做出一番总结。

在上半年的工作前台工作中，我还是非常用心的，我也知道态度是非常的重要，现在我也一直都在保持着那种心态，这上半年来的工作当中我学习到了很多，毕竟做这么一份工作还是需要以前规划好，我对这一点是非常的有信心的只有不断的去提高这方面的工作经验，我们酒店的工作氛围也是非常不错的，这一点我从从来都不会怀疑，真的是让我感觉非常的好，我也一直都在本着这样的心态，只有持续做好这份工作才能够一点点的积累，我现在也非常受用，这上半年来的工作当中是可以得到充分的锻炼的，有些细节是应该持续做好。

作为前台是需要端正服务的，顾客来到酒店第一映像就是我们做前台工作的，我真的是感觉非常的紧张，在这一点上面这是无比关键的，所以我也去学习了很很多礼仪在这方面我是非常重视的，想要让自己变得更加的优秀，第一就是要让顾客们满意，让顾客满意了才是对自己能力好的证明，虽然这半年时间已经过去，可是我也学习积累许多，确实是能够从中吸取经验，接待是一件非常严谨的事情，有很多礼仪方面的知识，我们酒店也是会不定期的去给我们培训，关于礼仪方面知识确实还是需要进一步掌握，我也确实是感觉非常的好。

接待办平时考核工作总结7

一年来，我们酒店如何做好服务工作，现作一个总结：

>一、加强管理，提高管理水平，充实管理队伍

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。

其次，酒店部门负责人每周召开一次例会，总结上周的工作，提出下周的计划；将酒店网工作的计划和安排传达给每一位员工。酒店各部门之间也经常联络和协调有关工作。这样，就使整个酒店有了一个系统、完整的运作程序，从而提高了管理和工作的效率。再次，实行岗位记录制，各岗位指定专人负责，并完善工作调查和登记记录。如：酒店对销售部、工程部、保安部网要求每十天左右做一次相关工作记录，这不但有利于对酒店工作的有效对比和监督，也为酒店总结经验、制定更为科学、规范、完善的管理方案提供了依据。

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拔了一批管理人员。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。

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。

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。

>二、努力建立和完善各项管理和规章制度

酒店管理人员根据酒店营业xx年以来的工作经验和学习实践，借鉴其他酒店业先进经验并结合本酒店管理的需要，各部门对部份不适于管理的制度进行重新修订，并将具体事项落实到责任人，使管理制度得到了进一步的完善，为今后加强酒店管理和落实责任奠定了良好的基础。

>三、更新观念，运用一切积极有效的手段扩大销售，树立良好的品牌形象

今年酒店销售部针对原来销售方式落后、销售手段差、措施少、全员促销意识不强以及广告宣传力度不到位、品牌差等问题进行了研究和讨论，并制定和实施了一些有效的促销办法和广告宣传、争创品牌的手段，为酒店争取客源、扩大销售、塑造品牌起到了积极有效的作用。如：

对经常到酒店消费的客人办理vip（贵宾）卡，凡持卡到酒店消费的客人可享受优惠。并与县直各单位签订友好协议，争取更多的客源。

采取增设新的服务项目，推出具有特色的酒店产品，以满足不同消费层次客人的需求和吸引回头客。如中秋送月

饼、春节送贺年卡、旅游淡季开设特价房等。

开设好网络预订服务，酒店在xx网、xx电信网、xx网等开设了预订服务，大大方便了外地客人的异地预订。

强化宣传，扩大知名度。先后在酒店网页、资源报等媒体及各主要交通路口处发布广告，对酒店产品进行宣传，提高酒店的知名度。

>四、提高安全意识，努力排除安全隐患，杜绝重大事故的发生

20xx年度，首先加强了对消防安全的重视，加强了对员工的安全教育，每会必讲安全，还特别派员工到xx区消防总队参加学习培训。其次加强了保安力量，每班配备x名专职保安昼夜执勤巡逻。保证了集体和客人的财产人身安全。全年没有出现任何安全事故。

>五、加强职工思想教育

酒店在抓业务工作的同时，还特别注重加强对职工的思想教育，使大家树立爱店敬业、以店为家的意识和良好的思想品质及职业道德。并对职工实行严格外加爱护的管理方式。比如：职工违反制度必惩，工作出色必奖，红白喜事慰问，生病住院探望及每季度的员工同乐会等。大家能自觉地干好每一项工作，为酒店付出自己的青春和热血。酒店内好人好事、忘我工作、拾金不昧的人和事层出不穷。据不完全统计：今年拾到客人钱物交回有记载的就有xx余起，价值近万余元，深受客人的赞许。

接待办平时考核工作总结8

尊敬的各位领导、各位同事：

现将本人20xx年工作简要汇报如下，不妥之处请在座各位领导、同事批评指正。

20xx年以来，在州委秘书处、州接待办公室高秘书长及各位副主任的正确领导下，接待一科各位同志服从工作安排，认真履行职责，坚持热情周到、文明节俭、规范有序的工作宗旨，精心做好每一次接待，较好的完成了各项目标任务。

>一、坚持学习教育，不断加强接待人员的能力建设

1. 坚持“科学接待、规范接待”的工作理念。科室坚持用科学发展观指导接待，在接待中牢固树立政治意识、大局意识和责任意识，进一步解放思想，转变接待理念，不断创新接待方式，全面提升接待工作水平。20xx年，本科室更以作风建设年活动为契机，坚持不懈地抓好政治理论学习。采取了定期或不定期、集体学或个人学、集中辅导或个人自学相结合的办法，不断加强政治理论学习，坚持写心得笔记，科室干部的思想政治理论素养有了新的提高。

2. 努力提升思想理论和业务技能。今年以来，我们在抓好党的重要思想理论学习的同时，加大了对接待业务知识的教育培

训力度。在加强接待规章制度和地方社会经济概况学习的同时，我们积极加大对接待业务知识的学习，我们从单位订阅的《接待工作》杂志中汲取营养，购买了《中国花儿曲令全集》、《走进临夏》、《临夏旅游》、《新鲜蔬菜营养搭配》等光盘和丛书，主动搜集整理了我州政治、经济、文化、风景名胜、美食等各方面的材料，汇编成册分期学习，同时积极鼓励大家加强各方面知识的学习积累，不能仅满足于会做接待，而要为今后的自身发展打好基础、积聚后劲。科室干部的诗歌在20xx年第三期《河州》杂志上发表。

>二、围绕中心，圆满完成各类接待任务，廉洁自律

1、接待工作。

20xx年以来，在州委秘书处、接待办领导的直接指导下，本科室跳出了“就接待搞接待”的思维模式，努力创新接待理论和接待方法，树立了接待工作应具备的窗口意识、开放意识、奉献意识，认真、细致、周到、高标准地完成了各项接待工作。据统计，今年重点接待国外来宾、国家部委、省部级领导、地厅级领导及其他来宾共145批，1643

人次。其中，协助州妇联召开全省现场会、协助州委举办庆“八一”党政军茶话会、协助东乡县举办全州作风建设年观摩会、负责主持接待“康临高速公路建成竣工典礼仪式”等工作会议、宴会共10次，参会人员1202人次。

2、加强对宾馆酒店的督促指导。

在接待工作中，宾馆是具体实施、落实、操作服务的单位，起到直接影响接待效果的作用。为此，我们积极与宾馆、酒店协调配合，同时加强对宾馆酒店的督促指导。一方面，我们及时与宾馆酒店协商，确定相关接待程序和标准，为酒店做好接待做好准备，保证接待任务顺利完成；另一方面，为严肃接待制度，节约接待费用，我们根据以往接待中暴露出的一些诸如随意提高菜品价格、酒水价格过高等问题，对接待协议宾馆、酒店的价格进行了重新审定，还就餐厅、会场、房间内的鲜花布置标准作了详细的规定，增强了接待的操作性，有效地防止了接待过程中的浪费现象；以最低的成本取得了最佳的接待效果。与此同时，针对服务人员服务水平参差不齐的问题，向领导汇报后，安排科室工作人员与临夏市职业培训中心联系沟通，担任培训讲师，对临夏饭店27名工作人员进行脱产培训，取得良好效果。

3、其他工作。

本科室在接待办领导的正确领导下，在认真完成本科室本职工作的同时，协助和指导有关单位搞好相关接待工作，受到各级领导和来宾的一致好评。我们还把重要来宾的个人信息、生活习惯即时记录整理，连同接待方案、接待手册、宴请菜单等一并建档，实行微机和手工双重管理，便于日后查找，为下一次有针对性提供个性化服务，做好接待工作打下基础。

4、廉洁自律方面。

牢固树立勤俭节约办接待的思想，严格遵守财经纪律和财产管理，物资采购等各项规章制度，始终严格要求自己，自觉做到不该拿的不拿，不该要的不要，清清白白做人，干干净净干事。一年来，没有发生一起不廉洁的人和事，有利地推进了接待科党风廉政建设的深入开展。一年来，接待一科在州委秘书处，州接待办领导的正确领导下，在其他科室干部职工的大力支持下，虽然取得了一些成绩，但与领导的期望和要求还有一定差距，还不能完全适应不断发展变化的接待工作需要。今后，我们将一如既往，在狠抓自身建设的同时，坚持科学发展，全面提高接待服务工作水平，更好地服务我州的经济社会发展。

>三、20xx年工作思路

20xx年，接待一科将从以下几个方面开展工作。

1、转变观念，服从服务大局。

接待工作必须牢固树立服务发展大局的意识。当前，我州正处于抢抓机遇，奋力崛起的重要时期，全州经济社会发展速度明显加快，各地客商友朋纷至沓来。这给我们的接待工作提出了更高的要求，我们必须进一步解放思想、拓宽视野、转变传统接待观念，站在全力促进临夏经济社会发展的高度来思考问题、开展工作，通过认真主动、热气、细致的接待服务，展示临夏良好的投资环境，展示临夏人真诚友善合作的对外形象。同时，我们还要充分利用好工作性质的便利和优势，把接待工作作为扩大对外开放、扩大对外联络的一个重要途径，拓展、延伸接待工作链，为全州经济社会发展提供多角度、全方位、有价值的服务。

2、拓展接待工作服务外延。

一是根据领导要求，尽职尽责，坚决完成领导交办的各项工作任务，全力配合领导完成接待活动。

二是根据宾客特点，特色服务，有针对性地为来宾妥帖安排行程，并烘托浓烈的接待氛围，让每一位来宾都有宾至如归的感觉，如我们在接待重大活动和重要来宾时，可以按照规定制作服务指南、房间问候卡、鲜花卡、赠送礼品卡、就餐席卡、会议席卡等等，全面周到为客人做好服务。

三是以接待为媒介，主动配合做好对外宣传工作。客人每到一个地方，首先接触的是接待，通过接待这个窗口，了解当地的社会概况，风土人情。我们借助工作优势，想方设法积极宣传地方，在做好接待的同时，很好地宣传临夏。

为做好全年的接待工作，我们继续按照打造“学习型接待、和谐型接待、活力型接待”的工作思路，狠抓接待队伍素质的提高，坚持从制度规范入手，不断创新工作方式方法，努力促使接待工作在制度化、规范化的轨道上运行。

接待办平时考核工作总结9

时光荏苒，已是岁末，亦是伊始...时至今日，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，但还未还来得及作过多的思考，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么简单。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，可病因根本不在这，做这些也不过只是徒劳而已曾想过要以能力不足和压力太大为借口，找领导申请重返礼宾部，试图藉此改变这差强人意的一切，回头想想即使真回去了，除了工作不同还有什么区别呢，更何况也让对我寄予期待的领导和同事们会作何感想的？

未愈的身体开始提醒着我，难道要这样一直混下去，这又只是我该做出来的事情麽？？？在我以为这一切不会有转机的时候，自己也等待着改变。我不想停滞不前，不想因为自己成为害群之马，不想拖整个团队的后腿，不想自己对自己失望！！！我还想进步...有幸，天助自助者！我很感谢贵哥——王贵经理，感谢一群时刻指点着我的同事们。是经理在我一次次遇到困难和挫折以后，提醒我、教导我、劝诫我。是犯过很多错误，可经理并没有.....

接待办平时考核工作总结10

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，使我对以前学过的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，在新的一年里到来之际，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！

接待办平时考核工作总结11

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。

接待办平时考核工作总结12

20xx年4月21日酒店接待了全市纪委接待会议，经酒店缜密安排，各部门精心布置，饭店圆满完成了本次的接待任务，以下是在会议接待过程中各部门的工作总结：

餐饮部：

>一、准备工作：

- 1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案;
- 2、水果饮料的准备，此项工作不太到位;
- 3、用餐过程中的杯具要及时补充;
- 4、关于菜单：每道菜应摆放菜牌;

>二、餐前工作：

- 1、开餐前15分钟将所有工作准备就绪，自助餐台食品全部上齐并加热;
- 2、服务人员站在规定的位置(开门请客人进宴会厅用餐);

>三、开餐服务：

- 1、宴会开始，客人开始用餐后，服务员随时将客人用过的空餐具撤下并送至洗碗间;
- 2、随时为客人添加饮料;
- 3、后厨菜品的准备，第一轮上完后应炒出4-5道菜以便及时补充。

4、接近尾声前厅和后厨沟通，掌握好菜量;

结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力，并制定宴会自助餐服务标准。

房务部：

本次会议接待时间较为仓促，头天晚上接到通知即迅速与会务负责人协调房间安排事宜，经过很短时间即将3、4、5楼房间全部准备就绪，由此反映了客房团队日渐成熟，接待能力逐步提升，另外员工积极性在接待过程中也得以充分体现，如员工加班整理房间、配送果盘等，总体来说员工素质正在提高，令人欣慰。本次会议基本没出现大的问题，这是客房员工共同努力、协同工作的结果，相信客房今后还将而且也能够接待更为重要、更大规模的会议。

本次会议不足之处：

一、会务负责方面没有单独安排人与总台协调，开房事宜如哪些房该开，哪些不该开等，不认识会议的开房对象，致使总台工作略显被动;

二、会议接待太急，以至于购买水果的时间仓促，影响了水果配备;

三、果盘、果刀不太够，原来已申购没有及时到位，本部门须协调相关部门尽快解决;

四、水果成本太高，建议酒店不应去超市选购，应该联系水果供应商直接送货到店。

鉴于部门本次会议接待中存在的优劣问题，部门组织员工认真学习，扬长避短、取优舍劣，让部门运转更为灵活顺畅，客房部及客房部管理人员一定不负领导期望，争取客房工作再创佳绩!

财务部：

根据酒店工作部署，财务部全体人员停休。采购部在时间紧张的情况下，配合营业部门，完成了各项采购任务。各岗位按要求7：00到位，仓库保证了一线部门物品的领用。

前台按照会议会务组的要求发放房卡及早餐券，但由于会务组安排问题，造成会议人员没有房间休息，在总台滞留，要求开房，对酒店的服务表示不满意，后与会务组沟通，按会务组原计划安排。

建议：接待会议由会议通启，以便接待部门提前了解会议房价，餐标等相关信息，安排专人(营销人员)与会务组保持沟通畅通。

工程部：

为了接待好会议，工程部在20日就组织人力、物力、让该休班的员工停休，在岗人员提前上班，早餐放在客人吃过之后再吃，加班加点提前将设备准备就绪，由专职人员专业维护现场照明、通风、广播、影视;此次会议接待很圆满很成功。工程部会继续发扬无下班观念的精神，相信以后的会议接待会更成功!

人事部：

1、提前一天广泛动员全店员工，该停休的停休，保证服务人员充沛;

2、熟知参加会议人员用餐时间和人数;

3、督促协调各部门员工积极参与，停休的调休，领班以上人员积极参与到一线服务中;

4、后勤员工用餐根据宴会用餐时间当天临时调整，及时通知相关部门以确保宴会用餐正常进行;

5、全店管理人员要及时出现在宴会大厅;

6、大堂副理、餐饮服务员、行李员等全部人员及时根据客人需要进行跟踪服务;

- 7、如果有加班加点的员工，员工餐要做好伙食的具体安排;
- 8、客人自助餐用完后如有剩出，该回收的回收，该转送员工餐的及时转送，杜绝员工在宴会厅用餐。

保安部：

- 1、预留停车位，保证车辆安全，确保了停车场车辆畅通;
- 2、对饭店人员集中区域进行安全巡逻;

蒋总：

此次会议接待工作各部门积极配合，主动热情地为客人服务，从整体上来说会议进展的比较顺利。针对此次会议做以下总结：

- 1、前期重视程度不够，动员不够，需要反思，以后大型的会议接待应提前一天深入广泛动员，饭店所有员工停休，所有人员同时上班，以保证会议接待期间工作人员的充沛;
- 2、调整员工用餐时间，员工餐厨师可以到中厨房协助;
- 3、对于加班的员工，人事部应提前通知员工餐师傅为其准备加工餐;
- 4、自助餐的形式要合理，菜品要突出品相和本店特色菜、地方特色菜，统一制作菜牌，让客人明白消费，同时起到宣传酒店产品的作用。
- 5、自助餐的上菜时间要把握好，果汁、啤酒、牛奶、水果必不可少，有现场制作;菜量控制在三分之二，不断添加。
- 6、营业高峰期，酒店管理人员不分前全部到大堂招呼客人;
- 7、住房量大时，客房中夜班增加人员。
- 8、营销人员、大堂副理、部门总监等协助报到人员全程陪同会务工作人员，会务组人员不下班，酒店服务人员不能下班，会务组人员几点到，服务人员就几点到，不能按老八点上班。
- 9、行李生的岗位在大门外，不再大堂内，要及时为客人提供服务。
- 10、自助餐结束后剩余的餐品可以上经理餐或员工餐，必须拿到或员工餐厅就餐;不能就地消化，在营业场所用餐。
- 11、电梯标志不明显，加装指示牌。
- 12、自助餐早餐要保证质量，无论客人多少，要坚守品质。
- 13、柴油桶里的备用油要常备，预防停气。
- 14、管理人员下班期间，要保持通讯工具畅通，在酒店最需要时能联系到人，下班就关机是不负责任的表现，若出现三次给予降级使用。
- 15、各部门教育员工有协作精神、奉献精神、团队精神，能和酒店利益保持一致，在酒店需要时勇敢站出来承担责任的人，是企业最需要的人。
- 16、各部门要对此会议总结在内部讨论、学习、避免拿到文件放到抽屉里，员工不知道、下周三人事部要抽查员工了解的情况。

接待办平时考核工作总结13

20xx年，在公司领导的正确领导下，我作为公司的会务接待主管，在积极落实公司关于会务接待的相关要求的同时，团结带领会务接待组其他同事，顺利完成了xxx多人次，xx余场的会议接待任务，并在会务接待之余，不断总结会务接待工作过程中的得与失，不断探索更加完善的接待手段和形式，力求将会务接待工作做到尽善尽美，现将我20xx年度的工作情况总结如下：

>一、注重细节，狠抓会务接待各个环节

会务接待是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

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。

此外，为了提升自己在会务接待方面的理论知识，更好的带领好会务接待组这支队伍，在工作之余，我毫不放松对自己的要求，我会通过翻阅相关书籍、上网等途径去学习会务接待方面的礼仪知识。我还会坚持每周组织次对会务接待组员工的服务礼仪培训，通过培训去努力提高整个会务接待组的整体素质。

>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。

新的年即将到来，在新的年里，我将团结带领会务接待组所有成员做好以下几方面的工作：

>一、加强沟通，做到会议筹备精细化

会前全面细致的沟通是做好会议筹备的重要前提，作为会务接待主管，在新的年里，我将致力于做好会前的沟通工作，摆正心态，用心去倾听会议主办方对每场会议的要求，并且力争将他们的要求很好的体现在会议筹备和会中服务的每个环节中。在会议筹备方面，要多动脑筋，开拓思维，群策群力，力求在会场布置上求创新，在服务环节上求突破，为每场会议的每名与会人员打造个温馨舒适的与会环境。

>二、加强学习、做到服务水准精细化

在会议服务方面，我要积极组织开展相关的培训，并且在着装，仪容仪表，服务过程等各个环节进步细化要求，坚决杜绝消极怠工，带情绪上岗，服务不规范等现象的发生。同时，我还将督促会务接待组的员工不断加强业余时间的自我学习，通过定期开展服务技能和会务礼仪等方面的评比，去调动他们自我学习、自我提高的积极性，从而不断提高他们的理论知识和服务水平。

>三、加强管理，做到工作分工精细化

新的年里，在人员管理方面，要进步明确主管、领班以及接待员之间的工作任务分工，进步强化各工种自身的职责，将会务接待的每个环节细化分解到每个员工身上，做到工作任务、服务质量责任到人，并建立完善的奖惩考核制度，将每名员工每次会务接待过程中的工作表现纳入考核，最大程度的调动每名员工的工作积极性和主观能动性。

会务接待是项繁杂的、需要细致对待的工作，每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。在新的年里，我将和会务接待组其他同事道，用心学习业务知识，努力提升服务质量，用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。

接待办平时考核工作总结14

在大赛后勤组方战主任组织下，经过精心的筹备，七月十五日下午万兴隆酒店接待工作正式展开，主要负责本次大赛裁判组及神朔铁路公司领队、参赛人员的住宿，餐饮，用车工作。

酒店接待工作小组由项程民主任及志愿者霍杲组成，接待当日有四名志愿者参与：祁立军，刘晓英，宋高杰，王旭亮。

几天紧张忙碌的工作结束了，这次比赛不仅是对包神公司首次承办大规模赛事能力的考验，也是对每一位工作人员和志愿者工作能力及态度的考验，万兴隆酒店的入住人员最多，人员特殊性高，工作任务量重，面对本次比赛的裁判组接待工作，需求多样，临时突变性几率又比较大，但项程民主任和志愿者的认真工作，使得本次万兴隆酒店的接待工作成功完成。

>下面我对本次接待工作做一总结：

1、接待、入住

15日至17日的接待工作持续时间长，入住酒店时间不同，早7点，晚上甚至到凌晨1点钟，由于接待人员的特殊性，及裁判员住宿方式对本次比赛的影响，房间调整成了一大难题，很多裁判员互相调整、打乱了房间编号，导致预计的房间编号混乱，造成房间数量短缺。随后项主任负责与酒店协商调配房间，志愿者负责逐一确定入住人员姓名及房号，并送去本次大赛的裁判用品及纪念品，在最短的时间处理解决的问题。

2、用车

自参赛人员、裁判到达酒店以后，随时调配车辆便成了主要工作，每天要进行车辆的使用计划，明确到时间及地点，目的是提前要求车辆到达酒店待命，但临时突变的车辆使用也会使预想的车辆数不能保证需求，那期间志愿者及项主任的车辆也被纳入待命车，在志愿者和项主任走不开的情况下，甚至裁判自驾车前往比赛场地。

3、就餐

每日的就餐工作需要核对餐点，确保餐品的数量，及菜品是否合乎规定，做好裁判员和参赛选手的就餐服务，并提前制定次日用餐人数预计表，保证酒店餐点供应准确，做到不漏人，不剩余。

最后在本次比赛期间，通过接待工作我们也看到了很多不足之处，例如：

>一、加强学习，坚定信念，强化岗位责任感

在日常工作中始终以“高标准”要求自己，在工作中不断加强自身的修养,展现包神人的风采。

>二、讲奉献，周密安排，合理部署，努力做好接待工作

接待工作是一项艰巨而又光荣的工作，特殊而又平凡的岗位，宾馆的吃住，房间的摆设，活动的安排，车辆的安排。要做到早准备、早安排、早到位。

>三、严格执行财物管理制度，厉行节约减轻接待负担

搞好接待工作，既节约了开支，又让来宾们满意。

>四、讲团结，重态度，高标准，高质量完成接待任务

以无理由服务的态度对台每一天接待工作，让来宾乘兴而来，满意而归。博采众长，见贤思齐，在以后的工作中，我们将更加严格要求自己，倍加努力地加强学习，积极工作，争取在自己的岗位上干出一流的成绩。

接待办平时考核工作总结15

不知不觉我来到益佳公司已一年了，回想起自己的这一年的工作经历，最多的是历练与收获。记得刚到公司的第一天，我被安排在丽燕身边学习。真的，第一天是最难熬的，从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角*，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同，大家把你当成隐形人的感受只有亲身经历过的人才能体会。过去的一个月里，在公司的指引下，在娜姐(请允许我大胆地这样叫您，亲爱的娜姐)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。

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*的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

一、努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。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。

二、注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的会议室将会保持室内的清洁和用品齐全，按时给打印机、复印机、扫描机、传真机更换硒鼓、墨水和做好维护工作。

三、做好办公用品仓库和纸张管理工作。按时盘点仓库，做好物品归类。严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的库存和完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关人员。

四、及时完成erp系统和各种汇总工作。erp系统是我新接触的事物，但是我会尽快去熟悉，包括输采购订单和办公用品的出库等。各种汇总包括:每月的办公用纸记录、办公用品领用表、办公用品盘点表、汽车公里数等等。汇总工作十分重要，它是对上个月的总结，是对未来工作的计划和展望。

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，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极配合，不找理由推脱。作为益佳的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司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。

文员工作的特点是事无大小、琐碎繁杂。虽然前台的工作有时是比较琐碎，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。感谢娜姐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!真诚希望领导和同事们能多给予我帮助，多方督促，使我取得更大进步。

我叫xxx，是前厅部总台的一名员工。经过了忙碌而充实的20_年我们迎来了崭新而又充满希望的20xx年。站在这里我感慨万千，能够参加优秀员工的演讲，不仅代表了领导的器重和同事的认可也体现了大家对我在工作能力上的肯定，再次我要感谢领导和同事对我的信任，谢谢大家!

由刚来会馆时的一名员工成长为一名领班，我能深刻的认识到提升的不仅仅是我的职位，同事也是领导对我的期望和自己肩上的责任。要当好领班就是要在工作中事事都做员工的榜样，同事要能调动同事们的积极*，给予她们充分的信任。我正是这样做着，慢慢地积累细节经验，毫无保留地运用到我的工作当中，并提高自身的管理水平。

作为会馆的一员，我用百分百的热情和周到的服务换来客人满意的微笑。虽然我的工作很普通，但我从不因为它普通而放弃追求。因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。

作为总台领班，我不仅要当好总台的接待和收银，还要负责前厅部的内勤工作，负责前厅部物品的领用及保管、考勤等。作为前厅部的小管家，物品管理方面我时刻遵循会馆的宗旨--节约开支，控制好成本。为节约费用，控制好办公用品，小到领用一根笔芯我都要求以旧换新。我经常提醒前厅部每一位同事用使用过一面的白纸来复印内部用资料。我看到前台的欢迎卡一次*使用非常的浪费，就主动向经理提出对回收的较新的欢迎卡可以循环使用，并得到了经理的同意。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。物品的保管我能做到帐物相符。考勤方面，我坚持每天实事求是划考勤，每月及时将考勤上报，保*部门工作的正常运行。

给位领导：今天如果我竞选上了优秀员工，我会很高兴，但不会骄傲，它只会鞭策我不断的进步，将工作做得更好。如果我没有竞选上我也不会气馁，我会更加的努力，进一步完善自己。

接待办平时考核工作总结16

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，在来到我们酒店的差不多一年，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，我从对于酒店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。

接待是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，接待是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以接待在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从接待迎客开始，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，我在过去的一年里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

接待是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们接待的工作人员一定要要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们激情的精神面貌。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、接待业务知识的培训

主要是日常工作流程，接待的日常工作很繁琐，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、接待英语

一些接待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，还有酒店的很多设施设备的名称都是以前没有接触过的。

还好我们酒店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！

接待办平时考核工作总结17

一年来，我们在上级行的正确领导下，抓住五个重点，即，重点抓好信贷管理，防范和化解经营风险；重点抓好储

蓄存款，增强资金势力；重点抓好增收节支，提高资金营运效益，下面是银行前台接待个人年终工作总结。

重点抓好规范化管理，促进依法合规经营；重点抓好队伍建设，提高全行的整体素质。圆满地完成了主要经营任务，到12月末，实现利息收入3054万元；储蓄存款增长率达到15.45%；对公存款增长率实现0.9%；外币存款额达到86万美元，比计划多6万美元；存贷增量比例26.66%；费用1378万元；帐面亏损3716万元；实际亏损4573万元。评价指标也完成得很好：无息资产占用率15%，仅比计划差0.2个百分点；新放贷款正常率达到100%；以资抵债处置率为23%，超额完成3个百分点；偿还借款3000万元；非利息收入增长率为—75%，较计划差95个百分点；信用卡消费额完成61万元，超额1万元；国际结算业务额达到1100万美元；超额350万美元；当年没有发生重大经济、刑事案件或责任事故。

>强化信贷管理，提高收益水平。

集中精力抓收息。利息收入是影响全行经营成果的关键因素，收息工作也是全行的难点工作，是一场硬仗。为了保证这一艰巨任务如期完成，采取了以下3个措施。

一是任务落实，奖惩兑现。我们按各处所正常、逾期和呆滞贷款占用形态，扣除企业改制等方面的客观因素，将上级行下达的收息计划如实分解下去，并按旬监控、按月考核。各处所将任务落实到信贷员和到企业，并制定了相应的奖惩办法，加大奖惩力度。从行长到部室主任，继续落实了包处所、包大户任务。行长、副行长每月从个人工资总额中拿出30%与全行收息任务挂钩，部室主任和全体机关工作人员，每人每月从各种补贴中拿出400元，其中的40%与包所的收息任务挂钩，60%与全行主要经营任务挂钩。

二是帮助企业改善管理，提高效益，增加息源。每名信贷人员都落实了一户帮扶任务，帮助搞活有望的'企业分析经营管理等方面的问题，帮助清收货款，帮助推销产品，帮助清仓压库，或给予必要的扶持，增加效益，培植息源，仅此一项，全年收息108万元。对效益好的企业，我们尽力给予银行承兑汇票支持，促进了企业的生产，增加还息能力，全年收息186万元。

同时，狠抓了转制企业的利息清收工作，全年清收转制企业利息220万元。

接待办平时考核工作总结18

20xx年xx月，我酒店共接待了政府会议xx-x次，服务满意率xx%。今年，我店主要从以下几个方面入手，抓好了政府会议接待工作。

>一、加强组织领导，规范会议接待程序

为进步做好政府各项活动的接待工作，提高酒店接待档次和服务水平，提升酒店知名度、美誉度，今年x月初，由酒店总经理牵头召开了“如何做好政府会议接待工作”为主题的专题会议，会上明确了酒店各部门以及营销代表的责任。通过这次专题会议，述职报告进步提高了酒店管理人员对政府会议接待重要性的认识，强化了服务人员政府对政府会议接待的优质服务意识，为进步做好政府接待活动打下了坚实的基矗

今年x月，我店聘请xx-x管理公司有关专家，为酒店制定了套详尽实用、行之有效的vip会议接待流程。对政府会议的接待信息、接待要求、房务安排、餐务安排、陪同人员安排、签单及会前准备、会中服务、会后延续服务等服务细节作了详细规定和说明。要求会议营销人员，对每次政府会议的接待活动，绝不能敷衍，尤其对会议接待中的些细节问题，如：欢迎横幅的内容和制作、席卡台签设计与摆放、场景布置、音响设备准备、礼仪服务、会议停车及食宿要求等等，都应详尽注明落实，防止遗漏。

>二、完善硬件设施，提升会议接待档次

完善酒店硬件设施，是促进酒店

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发