

# 接待服务保障工作总结分析热门48篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/277786.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 接待服务保障工作总结分析1

上周举行的“金色年华体育运动节”，我负责后勤工作，总体上来说，好是比不好要多的。

本次运动会的差主要表现在开始的第一天。运动会开始的第一天，同学们的热情很高。热情高是好，但却用错了地方。在商店门口排队的同学一群接着一群，在休息场地玩\*板电脑，看小说的同学也很多。给运动员加油的固然有，但就是太少太少了。同学们在第一天，基本上就是你\*\*的，我做我的，没有形成一个良好的集体意识。

在接下来的第二天，第三天，同学们意识到了第一天里自己存在的问题，变得主动，积极了起来。有运动员要去比赛，同学们主动帮忙拿东西，衣物。在赛道旁边，总能听见同学们的加油声，呼喊声，欢呼声。去商店的同学少了，坐在休息区玩游戏的同学也少了，大家都在以自己的方式为班级挣得荣誉。最终，在全班所有同学的努力下，我们802班获得了第三名的荣誉。

这次的运动会使我十分感动。每个同学都在用自己的力量，为班级做出贡献。我看到，同学之间都充满了对彼此的友谊。但是，在\*常的学习生活中，同学之间的相处，却没那么\*\*。因为一点小事，就大打出手，闹得十分不愉快。在运动会中，展现出来的友谊，为什么在\*常却不见踪影？这是一个我们每一个人都需要思考的问题。

## 接待服务保障工作总结分析2

20xx年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年终主要工作作如下总结：

### >一、经营情况

年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间），占客房收入%，完成计划的%，收入与同期相比增长xx万元。

### >二、主要工作

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到服务标准。

## 2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议xx个，如会议、会议、会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

## 3、扎实有效地开展好优质服务活动

优质服务活动于x月xx日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技术的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好更流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

## 4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助她们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。

为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

## >三、工作中存在的不足

### 1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

### 2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

## >四、20xx年工作计划

1、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据；

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

5、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务；

20xx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工共同努力下，中心的明天更加辉煌。

### 接待服务保障工作总结分析3

“兵马未动，粮草先行”，后勤保障是打赢当前这场疫情阻击战的基础。面对严峻的疫情防控形势，xx办公室快速响应，深入学习市xx院关于做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作指示精神，按照院\*组关于防控工作的部署要求，充分发挥\*支部堡垒作用和\*员先锋模范作用，真正将疫情防控和应对处置工作作为增强“\*”、坚定“\*”、做到“两个维护”的重大考验，作为践行初心使命的具体行动，团结合作、全力以赴做好后勤保障工作。

#### >一、做好全面消杀，消除传染风险

加强公共区域清洁消毒。院内案管中心、传达室、南北大厅、电梯、卫生间等公共区域每日消毒两次；重点针对门岗按键、办公楼门禁按钮、电梯按钮、水龙头、垃圾桶把手等人体频繁接触部位进行定时消毒；各会议室、值班室每日消毒一次，被罩、床单每日清洗更换，防止细菌滋生。

加强公共区域通风。定时开启南北大厅、楼道及电梯厅的窗户，保持空气流通，预防病毒传播。

加大办公楼外公共区域消毒力度。大楼外围公共区域每两日消毒一遍，重点对院内的绿化带、垃圾桶、集水井、下水道、排污管道、排风管道、地下车库等卫生死角进行清洁和消杀，减少细菌滋生和传播的几率。

加强餐厅消毒，保障饮食安全。严格管控食品原材料，保证食材新鲜；加强餐饮工作人员管理，确保无人带病上岗；每餐后按标准配比消毒液对仓库、冷库、操作间、用餐场所等进行消毒；每餐后对餐厅整体消毒一遍；个人自带餐具到餐厅指定处清洗；由自助餐调整为服务人员打饭就餐；分时段、分散就餐，不聚集聊天，避免交叉传染，就餐后迅速离开餐厅。

#### >二、加强人员防控，保证物资储备

严格人员管理，筑牢预防屏障。门岗值守人员严格检查所有进入大门人员，非本单位人员因特殊情况需要进院的，需登记信息、测量体温，并与本单位人员确认后方可放行；保安、安检、服务员、餐厅人员、保洁人员等所有物业后勤工作人员，在工作时戴好防菌口罩和手套；驾驶员驾驶车辆时必须佩戴口罩；餐厅供应蔬菜人员在本院大门外交接，必须进入时做好消毒工作。

打牢防疫基础，保障物资供应。克服当前物流不畅、用品短缺的困难，第一时间与多方沟通协调，加大采购力度，最大限度满足防疫需求。安排专人进行防控物资的清点发放，做到精准发放，实现防控物资供应和储备的有效匹配。

### 接待服务保障工作总结分析4

礼宾部在前厅经理助理的关心和指导下，在其他部分部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。现将礼宾部工作总结如下：

#### 一.培训工作

XX年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，前厅主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。

交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

## 二.人员管理

1，礼宾部人员由礼宾领班，礼宾员，构成，由前厅经理助理的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，共同促进共同发展。

2，礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由一名礼宾领班，一名礼宾员分别隔天轮流上班，工作采取16小时制，特别忙的时候则由主管、大副做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。

礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。

所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

## 三.常规工作

1.行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，每一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。客情最多时有150多间房，如此多的房间，意味着分派到我们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2.礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为解决客人衣食住行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是团队或节日放假期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至12点及晚上18点至22点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里?到游玩到哪里去?

本地哪里好玩等等，每当此时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解惑，同时，此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客人有需要并为他们提前订餐。

这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“想客人所想”。

## 四、收获和喜悦

在XX年酒店日常客情接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长!

## 五、良好经验的总结和自身问题的改善。

在XX年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

XX年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利益。

## 接待服务保障工作总结分析5

系领带不宜过长或过短，领带一般在第四、五个纽扣之间，站立时其下端触及腰带为宜。如内穿背心时，领带要放在背心内，领带夹也不要露出背心。生活中有的人把领带夹夹在衬衣的第二个纽扣处，显得十分显眼、难看。在宴会等喜庆的场合，领带颜色可鲜艳一些;参加吊唁活动，一般系黑色或其它素色领带。在日常生活中，只穿衬衣(包括短衬衣)也可系领带，但衬衣下边要放在裤子里。穿茄克衫等翻领衣服，内穿衬衫时，也可系领带。小脸型、高身材的人不要打太窄的领带，胖者不要打太宽的领带。

## 接待服务保障工作总结分析6

过去的三年，在各位领导的关心和指导下，我在工作中做了一些探索和努力，取得了一点成绩，积累了一点经验，但离要求还有一定距离。“他山之石可以攻玉”，博采众长，见贤思齐，永远是我的座右铭。在以后的工作中，我将更加严格要求自己，倍加努力地加强学习，积极工作，争创一流的工作业绩。

在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

## 接待服务保障工作总结分析7

安全保卫工作是景区安全保障的核心力量，肩负着公司所有员工、游客的、财产安全不受任何不法分子的威胁、破坏。在今年樱花谷开园初期，就多次受到了上一些地痞流氓寻衅滋事，公司领导、同事都能在第一赶到事发现场处理善后事宜，让员工充分到了公司这个大家庭的。

今后，景区的面积会随着各个景点的日益完善而不断扩大，安保工作更是任重道远，各项规章制度更有待进一步落实和不断完善。总之，公司后勤部是公司整体的重要组成部分，对公司的日常工作发挥着保驾护航的重要作用。

## 接待服务保障工作总结分析8

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

参与接待了神族联通全省财务会议、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、神族分公司与神族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。

### 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。

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。

### 五、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;在神族联通诚信演讲活动中获得第一名;神族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。

### 六、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。

### 七、xx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。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx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。

## 接待服务保障工作总结分析9

20xx年即将结束，一年的工作转瞬又将成为历史，过去的一年在部门\*\*的正确\*\*下，同事们的\*\*帮忙下，宾馆、食堂全体员工本着一切为广大员工与宾客服务的宗旨，坚持以提升后勤服务质量为重点，提高广大员工满意度为目标，以热情、用心的工作态度较好的完成了公司交给的各项工作任务，共同提高了宾馆、食堂的服务质量与管理水\*。为了总结经验，克服不足，更好完成20xx年的工作任务，现将20xx年工作总结与20xx年工作思路汇报如下：

20xx年工作总结:

>一、加强基础管理，提升服务质量，确保各项工作有效运转

1、透过会议形式实现宾馆、食堂管理上的及时性、针对性、公开性；透过每一天早会，有序安排工作，分析研讨工作中存在的问题，及时传达公司的方针\*\*，提高工作效率，有效加强员工间的沟通交流；透过每周班组例会，做到工作目标清晰、职责明确，使各项工作有计划、有落实地开展，强化各岗位间的工作衔接、协作，有效提高员工的主人翁意识、群众意识，增强班组的凝聚力；

2、制定各岗位周计划卫生，分解各岗位卫生区域，提高卫生清洁质量及效率，并且透过每周一次大扫除，有效巩固卫生清洁质量，每周针对性的\*\*各岗位人员对环境进行互查，编制检查\*\*，对存在的问题进行及时督促整改；同时，每周对个人区域设备的完好率进行检查，对存在问题的设备及时联系维修，制定设施设备维护保养台帐，定期对设施设备进行维护保养，确保宾馆、食堂设施设备始终处于良好状态；

3、根据公司发展要求，9月\*定了宾馆、食堂推行工作计划，并于10月中旬完成宾馆、食堂推行，透过活动，有效优化了宾馆、食堂的工作环境，提升了员工的素质，提高了工作效率，塑造了良好的后勤服务团队形象，有效的提升了宾馆、食堂的基础管理。

#### >二、增强服务意识，征集广大员工意见，提高满意度

依照每月生活管理委员会为\*台，及时将宾馆、食堂管理工作及经营状况反馈于广大员工，理解广大员工的\*\*，并透过生活委员将广大员工的意见收集，透过研讨、落实、跟踪验证的闭环管理逐步实施广大员工的宝贵意见，有效整改宾馆、食堂管理中存在的问题；依每月的后勤服务回访为契机，及时了解后勤服务承诺的履行状况与广大员工的服务需求，不断完善宾馆、食堂的菜肴质量，为每周制定菜谱带给依据，而且不断创新菜品，不仅仅满足广大员工的就餐口味，而且提高了食品原材料采购的计划性与采购速度，不断提高后勤管理水\*与服务质量，用我们主动、热情、周到的服务换来广大员工的满意，12年月度综合满意度\*均到达95.3%。

#### >三、完善物资采购验收流程，有效\*\*成本，确保食品安全

1、透过\*\*生活委员与财务人员\*\*对蔬菜、肉类及鲜活类原材料进行市场询价、定价的方式，有效掌控食品原材料的市场行情；同时，以降耗为核心、拓宽采购渠道为目的，先后于今年3月份、6月份、9月份对调味品、大米、烟酒等较大宗的食品原材料重新\*\*生活委员与财务人员进行了市场\*\*，选取质优价廉的供应商与之签订采购合同，另增加了大米与蔬菜供应商，构成竞争，保障食品原材料采购的及时性与采购质量，有效的\*\*了食品原材料的采购成本；

2、采购物品无论大小都做到了手续齐全、程序清晰，采购执行采购员申报、主管审核、部门\*\*批准的程序，采购以从紧\*\*、够用为度的原则；食品验收严格执行财务人员、厨师、采购员共同现场验收确认，财务人员、采购员负责对数量进行验收，厨师负责对质量进行验收，严格按照《员工食堂物资供应管理暂行规定》的验收标准进行验收，确保各类食品的质量与广大员工的饮食安全。

#### >四、完善硬件配置，提高后勤服务档次

经过前期紧张、有序的准备，3月28日新食堂搬迁投入使用，根据公司要求，结合食堂实际，\*\*生活委员对新食堂厨具等进行了询价、采购，有效改善了食堂硬件设施；同时，7月份、10月份对宾馆大厅沙发与会议室椅子皮革进行了翻新及包厢餐具等配置，从硬件上改善了宾馆整体档次，提升了公司对外形象，提高了后勤服务质量。

#### >五、制定包厢标准菜谱，提高接待质量

为使包厢用餐接待标准化，提高接待质量，9月份\*\*厨师进行研讨，制定了包厢标准菜谱，规定了操作程序，明确了装盘形式、指明了菜肴的质量标准，有效的提高了宾馆包厢用餐接待质量。

#### >六、加强班组人员管理，克服人员不足，完成公司各项接待工作

20xx年宾馆、食堂人员的流动较大，在人员不足及新进人员岗位技能较差的状况下，及时有效的对班组人员的岗位进行调整，合理分配工作任务，较好的完成了公司交给的各类大型接待活动及窑系统检修期间的后勤保障服务工作；大型接待18项，如：20xx年区域年终总结会、泰国sc水泥公司与川崎节能公司接待、质量体系审核组、广西区域600装载机专业培训、区域电气、区域财务、区域矿山卡特发动机专业培训、内控工作组、广西区域20xx年中期与年终检查、元宵节、端午节、中秋节以及公司各项日常会务接待等；大型窑系统检修4次，打包工作餐10709份，及时有效的保障了检修现场工作人员的饭菜保供工作；在完成公司交给的工作任务的同时，不断提高后勤服务人员的实际操作水\*，促使宾馆、食堂管理迈向标准化、\*\*化、程序化管理，不断提高服务质量。

## >七、加强班组人员安全意识的宣贯安全工作零事故

坚持每日安全检查记录，及时发现安全隐患，杜绝不安全因素，同时，透过每一天早会与每周安全例会，及时向班组人员传达公司各项安全要求，时刻向员工灌输安全工作职责重大的思想意识，提醒员工做好安全防范工作，20xx年各项安全工作零事故。存在不足：

1、培训方式单一，培训的主要资料放在了理论知识培训方面，弱化了实践培训，培训考试验证流于形式，不能充分利用每周培训的\*台；

2、人员思想引导不到位，20xx年宾馆、食堂人员流失较大，员工素质整体水\*不高，服务质量与服务意识不能得到很好的提高；

3、宾馆用餐接待管理不到位，包厢标准菜谱制定滞后，日常用餐接待质量不高。20xx年工作思路：

### 1、加强规范化管理，完善管理\*\*

完善宾馆、食堂各项管理\*\*、考核\*\*，梳理各岗位工作流程，规范工作程序及标准，实行主管、班长二级检查\*\*，每一天对公共区域的卫生与食品加工过程等进行督查，透过检查，及时发现问题，提高各岗位工作质量。

### 2、加强培训，强化员工队伍素质

加强岗位间的技能培训，着力培养多面手，以有效应对与解决可能出现的岗位人员临时短缺而产生的应急状况，同时，采取“请进来，走出去”的方法，加大培训效果，强化员工技能，不断提高服务水\*。

### 3、细化服务措施，提高满意度

实行季度“技能大比武”，相互之间切磋与交流，不断提高员工的业务技能与综合服务水\*，增强员工之间的技能交流，构成比、学、赶、帮的良好氛围；利用每周班组例会，相互研讨交流“我为员工/宾客做了什么，有何收获与体会”，使员工之间取长补短，共同提高，同时，将一周内发生在身边的服务案例进行剖析，从广大员工/宾客的角度审视我们的服务，以便找出服务中存在的问题根源，以优质服务稳定民心，以满意服务赢得民心，提高宾馆、食堂的服务满意度。

### 4、加大人员思想引导，提高优质服务

引导班组人员树立“做好各项接待与为员工服务是我们的本分”及“生活服务无小事”的意识，使职工食堂真正成为“职工之家”，使大家从思想上认识到了做好本职工作的重要性，从而自觉地投入到各项服务工作中去，从而达到凝心聚力，提高优质服务的目的。

### 5、巩固推行成果，强化基础管理

梳理20xx年推行工作，查找推行过程中存在的不合理现象，进行针对性整改，逐步建立干净整洁的就餐环境，有条不紊的工作秩序，让各岗人员在紧张的工作状态下按时按量、高效率、高标准的完成任务，强化基础管理，全面体现高素质企业形象。

### 6、加强食堂成本管控，制定食堂标准菜谱

以降低采购成本，节省支出，提高管理效率，提升员工满意度为目的，制定食堂标准菜谱，并定期进行菜谱\*\*，以员工为向导，透过\*\*、分析、反馈等方法，定期改善，加强菜肴质量，降低食堂成本，稳定服务质量。

以上是我个人20xx年年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，我将继续发扬优点，改正不足，不断积累经验，与宾馆、食堂全体员工团结一致、开拓进取，为公司的发展做出最大的贡献。

## 接待服务保障工作总结分析10

近期发生的新型冠状病毒感染的肺炎疫情，农村大喇叭又一次显示出它的威力。听听村支书这包含讥讽味道的告诫

：“你不要以为你上人家去，人家就很欢迎你，你别太自信了！”也有\*和的劝说：“各位乡亲，现在正是疫情预防的关键时期，大家千万不要掉以轻心，不\*\*、不参加任何聚会、聚餐，不参加农村自办的集体性婚庆宴席……”；更有“硬核”的训斥：“你把\*支部村委会的号召当耳旁风了？刀都架在脖子\*\*，还不知道厉害！我隔离你！”真是“一把钥匙开一把锁”，这些简单粗暴、严中有爱的喊话，因担当而有力，比讲大道理还管用：“空村”立马出现，聚堆备受约束，仔细品味，这些乍听上去有些刺耳的乡音，却因情真而动听。

“雷霆与雨露，一例是春风。”病毒来势汹汹，村\*\*心急惦念，\*支部成了保护群众的坚强堡垒。他们充分利用乡村的大喇叭，用最简单、最直接、最有效的方式、浓浓方言味道的直白贴心话，或风趣、或幽默、或粗鲁、或温和，将节日期间的防疫须知，通过通俗易懂的方式传达给村民，呼吁大家做好防疫，加大了新型肺炎疫情防控宣传力度，简单却有效、实用且管用，打通了防控疫情信息的最后一公里，成为一支打赢新型病毒防疫战不可或缺的力量。

较之于城市，农村地区分布面积广、外出务工人员多、个别人的传统观念仍根深蒂固，而且医疗水\*有限，信息传播不畅，农民的防控意识相对薄弱，防控\*\*相对较少，因此，疫情防控万万不可忽视农村。如何防范疫情在农村扩散，更是一场严峻的大考，各地在做好城市防控的同时，应把目光下移，力量下移，依靠严密的防范体系和科学的防治技术，守住农村这个大战场，打赢这场守护人民群众生命安全和身体健康的疫情防控攻坚战。

一个\*员一面旗。面对严峻的疫情阻击战，广大基层\*\*\*和村\*\*队伍是一股关乎输赢的重要力量。他们在迅速\*\*群众、动员群众、宣传群众，普及科学防控知识、提高群众防范意识、坚定抗疫必胜信心、实施联防联控、群防群控，有效遏制疫情扩散等方面，有着不可替代的独特优势。广大\*员要牢记人民利益高于一切，做到守土有责、守土担责、守土尽责，充分发挥先锋模范作用，让胸前\*\*熠熠生辉。

“同舟共济海让路，号子一喊浪靠边。”只要全国上下戮力同心，撸袖加油，笃定“越是艰险越向前”的雄心壮志，我们就一定能夺取这次重大战“疫”的胜利，如此，才是真正把初心写在了行动上，把使命落在了岗位上，“大喇叭”的声音定会是另一种味道！

——疫情防控后勤保障工作总结

## 接待服务保障工作总结分析11

在这新年到来之际，回首来时的路，，作为一名刚入职的员工，在我们酒店前厅部部门指导及同事的关心关心下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到如今可以独立当班。从不敢开口说话到可以与客自如的沟通！在此我由衷的感谢给与关心的部门指导和同事们，感谢！如今我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展现酒店的形象、效劳的起点。对于客人来说，前台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，是特别重要的。所以前台在肯定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的效劳，从前台迎客开头，好的开头是成功的一半。有了对其重要性的熟悉，所以我们肯定要仔细做好本职工作。

所以，我在过去的5个月我始终都严格按照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像全部其他的效劳行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人供给效劳，在效劳中对客所要用的语言等。

二、留意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员肯定要要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神相貌对客，从而维护酒店的形象，让客人理解并看到我们亿邦的精神相貌。从而留下深入的'良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的进步。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务学问的培训。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，的转接，问询，供给信息，行李存放，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，我们随时都要保持仔细，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来许多的不便！

四、前台英语，一些前台英语力量的具备是对我们每个前台接待员的根本要求，这样才能好为来自外国的客人效劳。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陌生，还酒店的好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复习和稳固。也学到了许多以前没有接触的单词，比方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

都不要遗忘了学习，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力量不断增加！

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，假设酒店有临时任务安排，我将听从支配，乐观去协作，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力气为酒店。平常乐观参与酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多理解我们酒店的根本状况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下根底。

在过去的五个月里我好多方面的缺乏，比方和指导和同事的沟通有些缺乏，还工作上也有些缺乏，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧急，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我肯定会克制这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我熟悉到自己的缺乏，才有时机去改正。对我也有很大的关心！虽然前台的工作有时是比拟的琐碎，但大小事都是要仔细才能做好。所以我都会专心的去做每一件事。感谢部门指导的教诲和公司赐予我的时机，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

## 接待服务保障工作总结分析12

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，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，是促进酒店健康发展、提高会议接待能力的前提和保证。为进步完善酒店的服务功能，提高酒店的接待档次，自今年年初开始，“xx”先后投入110多万元对酒店硬件设施进行了改造，新增了两个多功能会议室，为会议室专门配备了多媒体实物投影仪、120"电动投影幕、兼容dvd机、数码摄影机以及现代化视听系统等先进设备，同时，还实现了消防预警自动化、电视监控自动化、会议网络信息化。

在抓好硬件工程改造的同时，抓好硬件设施的维护保养是保证会议接待工作正常开展的又重点。硬件设施的完好与否会直接影响到会议接待的质量。为此，我酒店把设施的维护保养作为对部门、对员工工作考核的项重要内容，层层抓落实，使员工的设施保护意识明显增强，设施损坏率、破旧率大大降低，使酒店在硬件升级的同时，设施的维护保养工作也迈上了个新台阶，从而使会议接待质量得到保证。

### >三、加强员工培训，提高会议服务质量

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。

## 接待服务保障工作总结分析13

- 1、交通对我市旅游业发展的制约仍然明显。
- 2、重点旅游产品的开发滞后，不适应市场需求。
- 3、遵义会址旅游区停车场亟待解决。

春节是中华民族的传统节日，同时也是家人团聚的日子。所谓爆竹声中一岁除，春风送暖入屠苏。对于我们这些春节的班组的员工来说，“每逢佳节倍思亲”，正是大家内心的真实写照。然而这种“思亲”很快就消失在我们所营造出的酒店专属的年味里了。聆听着家人的亲切问候，感受着领导同事间的关怀之情，使XXXX年的春天更加温暖。

为了做好春节接待，酒店领导高度重视，统筹安排部署节日期间值班工作，各部门根据实际情况安排轮休。由部门负责人以上管理人员担任值班经理，责任到人，所有值班人员手机24小时开机，坚守岗位，尽职尽责。提高安全防范意识，认真排查各类安全隐患；餐饮部更是下足了功夫，为了防止年底原材料物价上涨，餐饮部经理协同行政总厨和后厨的厨师们开会研究，仔细核算，提前一个月去北京采买春节接待所需的原材料，在源头上对成本加以控制，对酒店能源费用的降低起到了实质性的作用；随着经济的不断发展，客人对酒店菜品质量的要求越来越高，为了适应这种境况，餐饮部领班及以上领导人员开会研讨，决定将去年的套餐800元/桌起价提升至1000元/桌，对于有特殊要求的客人，餐饮部实行了不限制套餐改菜换菜政策，如果客人有要求也可以零点。这样大大提高了菜单的灵活性，极大限度的满足了客人对菜品的要求，不仅增加了酒店收入，还让能够让客人吃到好吃的、想吃的，这一举措得到了酒店领导和客人的一致认可，大力赞扬。

付出必有收获，所失必有所得。在XXXX年春节接待中，单除夕当日至初六，总收入达458270元，比去年同期增长了9%。除夕当天，餐厅共接待客人66桌，达781人次，收入92495元，创历史新高，比XXXX年竟多出15918元。初一至初五，共接待3552人次，收入达365170元，超出去年同期38510元。初六那天，在全体员工的努力下，酒店接待寿宴76桌，客流量达962人次，仅当日就收入93100元，比去年超出2474元。这样的成绩无疑是节日期间值班人员最大的安慰，我们虽然牺牲了与家人团聚在一起共度佳节的机会，却也成全了很多家庭的团聚欢乐。尤其是看到这样的成绩，大家的心中不免多出了许多欢喜。

节日期间最为特别的风景当属传菜了。由于客人较多，而我们的服务人员又有限，为了防止上菜不及时影响用餐效果，酒店领导高度重视，各兄弟部门积极支援。保安部、工程部、前厅部、办公室、管家部等部门均有同事下来主动传菜。上至老总经理，下至其他部门同事，更有餐饮部经理家属、销售部经理家属，大家团结一心，积极奔走于大厨房与包房之间，及时迅速的将做好的菜品传至备餐间，大大提高了上菜速度。所谓众人拾柴火焰高，春节期间，餐饮从未发生一起由上菜慢导致的投诉，相反，大部分客人都主动夸赞我们的服务周到上菜及时，大家虽然都是累的筋疲力尽，却也乐的津津有味。付出必有回报，要做就做最好。骄人成绩的取得，离不开大家的鼎力相助。

XXXX年是充满机遇和挑战的一年，面对越来越严峻的市场形势，相信我们的领导们会统筹帷幄，制定出更加适应社会的经济决策。希望节日期间圆满而又成功的接待，能够给我们酒店新的一年带来新的机遇，以更加振奋的精神、更加昂扬的斗志、更加务实的作风勤勉工作，为完成和超额完成目标任务而努力奋斗，祝愿我们酒店的明天更美好。

## 接待服务保障工作总结分析14

不知不觉本学期即将过去，半年来在\*\*的关心\*\*下，在老师们的帮助配合下，中心校的后勤工作取得一定的成绩。现将半年来的工作总结向您汇报：

一、俗话说：“兵马不动粮草先行”。开学前一天就按时按需发放了各种作业簿本以及办公用品，为各个班级配足配齐卫生工具，保证了教学秩序的顺利进行。

二、及时更换了自然破损的玻璃并对各个班级的卫生工具以及桌椅板凳和多\*\*等的使用情况作了全方位的登记;及时改造了学校的水管,确保了伙房和学校的正常用水。 20xx年学校教师家访工作总结

三、由于学校用电紧张,因此,学校新增了一台80的变压器。安装变压器的一些基础工作,我们做得到位且保质保量,使安装工作得以提前并顺利完成。最后通过自己的努力对学校不规范的线路进行了彻底的整改,保证了学校的正常用电。

四、及时给学校的花草树木打药、浇水、除草,使花草树木生长茂盛,为学校创造了一个风景优美育人环境。

五、由于中心小学比较破旧,及时对学校的房屋漏雨情况、桌椅板凳的破旧情况、各功能室的一切财物、办公室的门窗以及宿舍的门窗进行维修。为了配电室的安全,还对配电室的大门进行了加固维修。

虽然后勤工作取得了点滴成绩,但这和\*\*的关心\*\*、老师们的大力帮助配合是分不开的,没有这些人的\*\*帮助,就没有现在的成绩。其实离\*\*和老师们的要求还相差甚远。今后本人将加大力度,脚踏实地把后勤工作再上一个新台阶,让\*\*、老师们满意。

——后勤保障工作总结15篇

后勤保障工作总结15篇

## 接待服务保障工作总结分析15

根据办公室的分工,主要在接待办从事接待工作,并兼任接待办的会计工作。三年以来,严格按照办公室的要求,坚持正确的政治立场,严守政治纪律,勤学好问,扎实肯干,取得了一定的成绩。

### 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党性修养,坚持四项基本原则,积极参加政治理论,认真学习贯彻“三个代表”重要思想,转变观念,开拓创新,与时俱进;在干好工作的同时,利用业余时间,参加自学考试,获得四川师范大学汉语言文学的本科文凭。5月,考察川南接待工作后,所写的考察报告《提高接待水平,助推经济发展》,获得了市、县领导的好评,并发表在市委机关刊物《决策与务实》上。通过学习,强化了岗位责任感,圆满完成了各项工作任务。

### 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。三年以来,自己以一颗平常的心,默默无闻,任劳任怨的工作。一接到任务,领导安排完毕,第一时间组织工作人员,根据客人的身份、喜好,作好详细周密的接待方案。在方案中体现“全、密、实、早”四个字,即:接待工作要全方位考虑问题,宾馆的吃住、房间的摆设,活动的安排,现场的准备,道路的畅通,材料的落实,会场的布置,媒体的宣传等一系列问题;突出一个“密”字,接待工作牵涉领导的安全,所以要注重保密工作的落实,做到不该问的不问,不该说的不说;重点突出一个“实”字,工作一旦确定,必须落实到位,落实到人;体现一个“早”字,做到早介入、早准备、早安排、早到位。在工作中做到“五心、四勤、三满意”,使客人有宾至如归的感觉。

### 三、严格执行财物管理制度,厉行节约减轻接待负担

在财务管理方面,作为接待办的会计,严格财务管理制度对公务接待和会议费实行统一管理。对各项费用报销和重大经费支出,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,专款专用,做到了精打细算,坚持“从简、从细、从严”六字方针搞好接待工作,既节约了开支,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,为宣传蓬安起到了积极作用,取得了良好的效果。四、讲团结,求创新,高标准,高质量完成接待任务。

过去的三年,在各位领导的关心和指导下,我在工作中做了一些探索和努力,取得了一点成绩,积累了一点经验,但离要求还有一定距离。“他山之石可以攻玉”,博采众长,见贤思齐,永远是我的座右铭。在以后的工作中,我将更加严格要求自己,倍加努力地加强学习,积极工作,争创一流的工作业绩。

## 接待服务保障工作总结分析16

xx年，xx在我办领导们的大力支持，同志们的积极帮助、认真配合下，踏实工作，牢固树立窗口意识、开放意识、风险意识，认真、细致、周到、高标准地完成各项接待工作。现汇报如下：

### 一、服务经济建设，做好中心工作。

为我市经济建设服务是接待工作的首要职能。在工作中，我们继续贯彻“大接待”的工作理念，围绕市委、市政府的重大经济活动，既服务好来承宾客，又保障好市领导外出考察活动。我科今年共完成接待任务xx批次，xx人。

### 二、坚持工作原则，抓好服务环节。

围绕我办中心工作，增强责任意识，充分发挥接待“载体”功能，履行职能。一是坚持注重细节、热情服务的原则。接待工作妥善处理细节，突出“规范化、精炼化、人性化”服务，让客人宾至如归。牢牢把握工作中各个环节，无论方案制定、就餐住宿，还是考察调研、安全保卫，时时关注、事事关心。常规接待，细致入微，高效周到；大型接待，科学规范，精心配合。努力做到高标准、严要求、细致周到，满腔热情地为客人服务好。二是坚持突出特色、因地制宜的原则。根据我市的实际，注重挖掘民族、地方特色。如酒店，选\_族特色鲜明的酒店或地方特色浓郁的农家饭，既体现我市特色，又宣传了我市特产。三是坚持方便务实、勤俭节约的原则。在保障客人必要的工作、生活条件的前提下，坚持一切从实际出发，严格遵守接待标准，不讲排场、不摆阔气。坚持酒水自带，既保证接待工作圆满完成，又节省费用支出。

### 三、提升服务质量，加强自身学习。

一是参加办党组组织的集中学习。认真领会学习内容，做好学习笔记，积极参与讨论，结合自身不足查找改正。二是加强自学。首先是坚持政治理论学习，坚定理想信念，提高政治素养，以政治理论指导实际工作；其次是坚持业务学习，不断提高自身综合素质，增强责任感、事业心和服务意识，以求更好的完成各项工作任务。三是加强作风建设，增强在新形势下拒腐防变的能力，提高自我约束性，树立正确的权力观、利益观、地位观，廉洁自律，自我约束，自我警醒。

在完成接待工作任务的同时，我们也清醒的看到目前存在的一些不容忽视的问题：一是自身知识水平和技能有所欠缺，工作中面临的问题时有不能解答的情况发生；二是沟通不够，对客人信息更改有时不能及时掌握；三是工作创新上还存在薄弱环节，缺乏对接待工作的深层思考。这些我们在今后的工作中将进一步予以改进和克服，努力提高接待水平，为促进我市经济社会发展做出应有的贡献。

## 接待服务保障工作总结分析17

\_\_年是劳动保障发展极不平凡的一年，劳动保障事业经受住了地震灾害和国际金融危机影响的严峻挑战。开年以来，在市委、市政府的坚强领导和上级业务部门的指导下，坚持以科学发展观为统领，以服务民生为主线，以统筹城乡为重点，以“创一流”活动为载体，劳动保障工作取得显著成效，在劳动争议仲裁、学习实践科学发展观活动、效能建设、纠风、就业、灾后重建、基层公共服务建设等11项工作先后在全市、全省、全国交流经验。劳动保障工作实现由全面推进向全面提升的历史性跨越，推动全市经济社会“提速加快、又好又快”地发展。现将\_\_年全市劳动保障工作总结报告如下：

### 一、工作成效

(一)统筹城乡劳动保障试点工作取得显著成效。一是统筹城乡劳动保障制度体系基本建立。以统筹城乡就业、新型农村养老保险、基本医疗保险、劳动保障公共服务体系建设为核心内容的\_市统筹城乡劳动保障方案，先后得到市政府审定和省厅批复。二是在\_县的试点取得圆满成功。通过前期准备、面上推进、常规办理、总结提高等阶段，试点工作取得明显成效，城乡劳动者新增就业3656人，万人参加新农保，万城乡居民按新制度参加了医疗保险，劳动保障“三级机构、四级网络”工作服务体系基本形成。

(二)就业促进工作卓有成效。城镇新增就业人数3\_\_人，完成目标任务28000人的114；下岗失业人员、失地无业农民再就业1\_\_人，其中“4050”等困难对象就业3500人，完成目标任务2600人的135；新增257户零就业家庭实现至少1人就业，动态消除了零就业家庭；城镇登记失业率，有效控制在年度目标任务范围之内；全市共组织再就业培训16000人，

培训后就业率77%，完成目标任务11000人的，创业培训4000人，创业成功率。培训农民工万人，完成目标任务12万人的；农民工转移输出就业万人，完成目标任务77万人的；劳务收入亿元，完成目标任务45亿元的；发放小额担保贷款5662万元(其中个人贷款4567万元，劳动密集型企业贷款1095万元)，完成个人贷款目标任务1800万元的254。发放岗位、社保、培训、职介等再就业补贴资金14247万元。

(三)社会保险征缴再创新高。征缴养老、医疗、工伤、失业、生育保险费亿元，创下历史新高。其中：城镇职工养老保险覆盖万人，征缴基金亿元；机关事业单位养老保险覆盖万人，征缴基金亿元；失业保险覆盖12万人，征缴基金4100万元；城镇职工医疗保险覆盖万人，征缴基金亿元；城镇居民医疗保险覆盖万人；工伤保险覆盖万人，征缴基金亿元；生育保险覆盖万人，征缴基金亿元；新型农村社会养老保险覆盖万人，征缴基金费亿元。

(四)劳动关系总体和谐稳定。一是“劳动关系和谐企业、和谐工业园区”创建活动取得成效。确定在\_县和利州区分别创建一个和谐工业园区，在剑阁县创建一个和谐乡镇，并按要求指导县区做好创建工作。二是工资集体协商和集体合同制度有序推进。集体合同覆盖企业已达795户，完成目标任务792户的100；建立工资集体协商制度企业160户。三是劳动保障监察和劳动争议仲裁标准化建设进一步规范。完成劳动保障监察标准化任务，积极调处劳动纠纷，前置仲裁调解程序，建立全覆盖的调解工作网络。主动监察用人单位1876户，补签劳动合同万人，为5万余名劳动者追回工资、押金万元，督促57户用人单位进行了社会保险登记，补缴社会保险费476万元；全年共受理各类劳动争议案件1862件，其中调解处理1177件，结案率95%以上。

(五)灾后重建有力有序推进。调整后全市就业和社会保障公共服务设施重建项目共有680个，规划投资82308万元。截至目前，全市就业和社会保障公共服务设施重建工程共实现开工485个项目，完工215个项目，完成投资亿元。其中：县区级就业和社会保障综合服务中心开工7个项目，完成投资6587万元；乡镇(街道)、社区就业和社会保障综合服务中心开工286个项目，完工189个项目，完成投资5812万元；就业和社会保障公共服务信息系统开工189个项目，完工26个项目，完成投资318万元。

二、主要做法

(一)搞好试点启动，统筹城乡劳动保障取得重大进展。

自\_被确定为全省统筹城乡综合配套改革试点市后，劳动保障即被市委、市政府确定为\_统筹城乡的突破口。经过三年多的精心准备，形成了《\_市统筹城乡劳动保障方案》，省厅4月29日给予了正式批复。5月27日，统筹城乡劳动保障试点工作在\_县正式启动，省厅张成明厅长亲临现场宣传动员。历经四个月的艰苦努力，出台并实施了城乡完全统一的劳动保障政策，彻底打破了城乡的政策分割和各种人为限制，让广大城乡居民普遍得到实惠，试点取得了圆满成功。统筹城乡就业：就业各项优惠政策逐步覆盖到\_全城乡劳动者，创造了更多平等就业的机会。在全县39个乡镇建立了面向城乡的职业培训、就业信息发布、就业援助等“三大体系”，建立了就业失业登记和劳动力资源管理“两项制度”，实施了“14”统筹城乡就业模式和“七位一体”农民工工作模式。试点结束时，\_县城乡劳动者新增就业3656人，9镇5园区城乡登记失业率3%，较试点前下降个百分点；农村富余劳动力转移率90%以上，较试点前上升5个百分点。统筹城乡社会养老保险：根据\_经济社会发展实际，建立了“低水平、广覆盖、多档次、相衔接”的新型农村社会养老保险制度，创新探索出全民社会保险的路子。组织万人参加新农保，征缴保费亿元。从17岁到96岁不同年龄段的人员都积极参保，劳动年龄内和超龄人员参保比达到：1。全县有万参保农民按月领取养老金，人均月待遇120元。统筹城乡基本医疗保险：打破城乡基本医疗保险二元制度模式，实现了城乡居民基本医疗保险制度和经办管理“两统一”。将城镇居民医保和新农合制度合二为一，新制定了《\_县城乡居民基本医疗保险暂行办法》；将原由\_门主管的新型农村合作医疗管理中心、民政部门的医疗救助职能整体划转\_门，城乡居民基本医疗保险经办工作实现了归口和统一管理。\_县的医保制度在实施不到一个月的时间里，全县城乡居民参保人数就达万人，为应参保人数的100。基层劳动保障公共服务体系建设：在39个乡镇设立了就业和社会保障服务中心、717个村61个社区设立了就业和社会保障服务站。面向全国招考了50名乡镇就业和社会保障服务中心工作人员，落实了873名村(社区)劳动保障协理员和居民小组劳动保障联络员，乡镇就业和社会保障服务中心的编制、经费全额纳入政府管理，社区、居民小组协理员和联络员由政府出资购买服务。

12月上旬，由西南财大校长助理林义教授、川大和财大社保系主任蒲晓红、胡秋明组成的专家组一行四人到\_调研，对整个试点工作给予了高度评价：领导高度重视，宣传发动充分，制度运行平稳，工作推进有力，群众普遍欢迎，效果好于预期。

(二)突出就业援助，政策促进就业效应充分发挥。

全面贯彻新一轮积极就业政策，结合\_实际，有针对性地开展就业服务，缓解国际金融危机和地震灾害对我市就业带来的压力。一是积极构架就业政策体系。年初，我局深入项目建设单位、企业、乡镇(街道)，广泛开展调查研究，形成了《\_就业的形势与任务》、《\_市就业供求状况调查报告》等专题调查报告，受到了市委、市政府主要领导

的高度重视，确立了“内援外稳”的就业工作基本指导思想。6月，市政府出台了《关于进一步加强就业工作的通知》(广府发〔\_\_〕29号)，下发了公益性岗位管理、完善小额担保贷款、规范职业培训、加强就业资金管理 etc 6个配套文件，通过政策引导和促进就业再就业。二是广辟渠道扩大就业。结合我市实施产业承接转移、资源转化、重点及新上项目开工和加快灾后恢复重建等经济发展战略，将“就业服务”贯穿整个产业和企业发展全过程，切实把产业、企业发展的过程变成帮助城乡劳动者实现就业的过程。三是突出特色针对性规模化促进就业。在市域及全国14个\_籍农民工集聚地大力推广“14”统筹城乡就业和“七位一体”农村富余劳动力转移模式。今年在\_县“九镇五园区”走出了以培训为龙头、以产业为支撑、以创业为动力、以企业为载体、以就业为目标的统筹城乡就业新路子，城乡登记失业率保持在3左右，实现了比较充分就业。四是突出重点援助就业。市政府批转了《关于促进五类重点群体就业工作方案》，分别从政策、目标、措施、服务上进一步明确了县区、乡镇(街道)、村(社区)的工作责任，落实了具体任务，各部门各司其责，协同配合，采取措施，全方位展开了对灾区群众、城市低收入家庭失业人员、返乡农民工、被征地农民、高校毕业生专项就业援助。与600多家市内外企业合作，援助4187名高校毕业生、1379名就业困难人员、万名返乡农民工、万名灾区群众、7866名失地农民实现就业。五是加强培训促进就业。强化地方特色技能品牌培训，创建麻柳刺绣、白花石刻、剑门豆腐、\_猕猴桃、\_雪梨等\_地方技能品牌，形成培训促进就业与就业引导培训的良性互动。六是着力创业带动就业。在全市实施创业促进就业工程，着力解决创业启动资金，小额贷款担保资金不足由国投公司解决，从而有效解决了长期以来小额贷款担保的瓶颈制约。搞好创业帮扶，创业带动就业的倍增效应显现。发放小额贷款担保贷款5662万元、完成全年任务的254，帮助1329人自主创业，创业成功率达。七是提升配置服务就业。将“就业服务”贯穿整个产业和企业发展过程中，通过组织招聘-技能培训-指导签订劳动合同-落实促进就业政策“就业服务链”，切实把产业、企业发展的过程变成帮助城乡劳动者实现就业的过程。建立用工求职呼台、就业服务网络、《\_就业》专刊“三位一体”就业服务信息平台，初步实现高效、专业的就业服务。同时，建立“三位一体”服务与民办职业中介机构促进扩大就业相融合机制，规范中介行为，加强就业服务管理，在全市形成市、县、乡镇公共就业服务机构为主导，各民办、群团职业中介为辅助的大就业工作格局。(三)狠抓扩面征缴，社会保险作用彰显。

一是强化扩面征缴。深入宣传社保政策，采取上门征收、银行代扣、电话催收等多种形式征收各项基金，建立征收、监察、执法联动机制，促进了参保扩面。全市养老、医疗、失业、工伤和生育五项社会保险参保、基金征收均超额完成目标任务。二是千方百计确保了各项社会保险待遇按时足额发放。全市55097名退休(职)人员参加基本养老金待遇调整，人均待遇增加元，调整后基本养老金元。医疗保险方面，继续推进医疗保险监管改革。在明确“两定点”由政府公开采购的基础上，探索建立了居民医疗保险门诊统筹制度;建立了关破集体企业退休人员医保关系接续办法;建立了基本医疗异地就业结算办法;建立了鼓励参保人员“小病到小医院、大病到大医院”的就医机制;完善了医疗、工伤保险结算办法，将职工医疗保险缴费年限缩短8年，将灵活就业人员缴费基数下降20，将居民和职工的报销比例分别提高5个百分点，将居民医保起付线降低200元;将职工医保封顶线由万元提高到8万元，居民医保封顶线由3万元提高到7万元(直接达到6倍)，将补充医疗保险由15万元增加到18万元。三是提高统筹层次。今年4月，我市全面实行失业保险市级统筹。按照统一筹集资金、统一使用资金、统一管理资金的原则，失业保险统筹调剂功能显现，确保14970名符合条件享受失业保险待遇人员待遇按时足额发放。为切实提高工伤统筹层次，依据《\_市工伤保险市级统筹办法》，出台了系列的配套管理办法，制定了实施细则，建立了预决算制度。四是积极解决历史遗留问题。从\_年11月至\_年3月，全市按185号文件规定办理了万名超龄人员的参保和待遇审批手续，征收养老保险费41078万元，人均月养老金达到532元。认真做好破产、撤销、解散城镇集体企业退休人员基本医疗保险关系接续。大力支持企业改革重组，并有力保障职工社会保险合法权益。组织对广旺集团代池坝煤矿、建平机电工业公司等企业破产中职工的医疗、工伤保险的清算工作，已清偿到位医疗保险基金3818万元。五是继续推进医疗保险监管改革。淘汰了1家定点医院和1家定点药店，补招了2家定点医院和2家定点零售药店。新增定点医院的医疗服务价格在物价部门规定的基础上统一下浮达22以上，卫生材料进销差价率、药品进销差价率以及新进药店药品价格进销差价率均在1以内。六是加强基金监管。强化对基金运作全过程的监管，认真开展专项资金的现场检查工作。对旺苍、剑阁、元坝、利州等县(区)的自查工作进行了现场监督检查，全市社会保险基金无新的挤占挪用和违纪违规情况发生。七是开展了机关事业单位退休人员待遇问题调研。形成专题调研报告，并呈报市委、市政府主要领导决策。

(四)突出督查指导，劳动保障特殊政策全面落实。

采取召开企业负责人座谈会、新闻发布会、市级部门督办会和组织巡回检查指导、定期督办通报等方式，以“五缓四降三补两协商一核销”为核心内容，创造性地落实地震灾后和金融危机特殊政策，有力地支援了困难企业。养老保险方面，截至12月底，全市第一批上报核销的16户因灾关破企业欠缴养老保险费统筹部分金额万元，第二批17户万元，已经省财政厅、劳动和社会保障厅批准;第三批申报核销84户困难企业欠缴养老保险费万元，已上报省社保局，待省上安排实地核查。全市共办理因灾缓缴养老保险费企业141户，涉及缓缴职工人数3万人，缓缴金额亿元，因金融危机缓缴28户，缓缴职工人数万人，缓缴金额2897万元。医疗保险方面，及时为困难企业办理缓缴，严格审批程序，政策覆盖面达70以上;为企业和灵活就业人员降低缴费费率1;保障了在地震中受伤后续住院人员的医疗费用支出。失业保险方面，落实“缓缴、降率、补贴”特殊政策，先后帮助152户企业度过难关，政策惠及44000多名职工

，切实避免大规模失业，确保了岗位不流失。(五)强化公共服务能力建设，灾后恢复重建稳步推进。

将恢复重建作为促进劳动保障事业加快发展的良机，以基层公共服务体系建设为重点，在力度和速度上狠下功夫。一是强化组织领导。成立灾后重建工作领导小组和灾后恢复重建工作资金领导小组，抽调5名同志组建重建办，负责处理日常事务。积极创新向上衔接沟通、与相关部门和县区的互动互助、恢复重建督促检查等机制，强力推进灾后重建。二是高标准规划设计。在发改、建设、国土等部门的指导下，结合统筹城乡劳动保障，进行高起点、高标准的规划，特别是对基层公共服务体系建设，在机构上合理布局，在职能上完善加强，在服务上规范提高。各县区都编制了重建规划，县区按8000-1\_\_平方米、乡镇按100-300平方米的规模落实了场地和资金，目前各县区都已进入施工或准备阶段。三是切实搞好培训。邀请发改、建设、国土等部门，对全系统项目业主单位负责人和工作人员进行了灾后重建专题培训。四是加强督促指导。严格实行一个项目一位牵头领导、一套工作班子、一张进度表“四个一”项目落实制度，全面推行局长-分管领导-科长-工作人员逐级负责、分线实施的“梯级管理模式”，对本级的进展情况实行一周一通报，对县区实行两周一通报。五是打造规范样板。按照机构、人员、经费、场地、制度、工作“六到位”和机构名称、基础台账、规章制度、工作流程、服务标准“五统一”的要求，着力打造规范化示范服务中心，以此带动全市的基层公共服务建设。六是积极争取支持。主动向上汇报，多渠道筹集建设资金，争取灾后重建中央投资亿元，本年度可完成投资50以上。

(六)狠抓劳务输出，农民工工作实现新突破。

搞好灾区重建与失业返乡农民工的对接、工业园区建设与失业返乡农民工供需对接、基础建设与失业返乡农民工供需对接，组织失业返乡农民工和农村富余劳动力万人就地就近就业。充分利用浙江、黑龙江对口援建的机会，组织失业返乡农民工外出就业，向市外输出万人。为进一步推进“七位一体”农民工工作模式，7月13-17日，市政府领导和分管秘书长带领劳动保障、财政、农劳等部门赴浙江省宁波、嘉兴两市，确立了政府间人力资源长期合作关系，建立了“21”和“ ”职业技能培训合作机制，明晰了在长三角地区实施“重点突破、夯实基础、逐步扩大、全面推开”“七位一体”农民工工作模式的具体思路。积极向市委、市政府建议并代市政府草拟《关于鼓励扶持返乡农民工回乡创业的意见》(广府发〔\_\_〕23号)，制定和完善了鼓励扶持返乡农民工回乡创业的各项政策。

(七)狠抓队伍建设，全面提升队伍整体素质。

一是认真开展学习实践科学发展观活动。3月以来，紧密结合劳动保障工作的特点和实际，以高度的政治责任感、良好的精神状态和严肃认真的工作态度，广泛深入动员，坚持自学与集中学习相结合，深入开展统筹城乡劳动保障专题调研活动，认真抓好查摆问题和整改落实，学习实践活动取得了显著成效，达到了学习理论、解放思想、分析问题、查找原因、整改落实、健全机制、增强责任感和使命感的目的。根据梳理的21条意见和建议研究制订整改方案并通过电视台和日报向社会做出了公开承诺，整改措施全部落实到位，全局干部职工思想认识有了新的提高，工作作风有了新的转变，工作创新和能力有了新的提高。二是进一步丰富“创一流”活动内涵，扎实开展创建活动。在抓好班子、带好队伍方面狠下功夫，认真分析研究干部职工思想动态，有的放矢地开展了有针对性的思想教育活动。通过落实民主集中制、开展民主生活会、参加帮扶村文娱活动，增强了领导班子团队精神;通过开展登山活动、深入企业调研、参观市容市貌、阅览画展、了解市情等活动，增强了职工的凝聚力和向心力，塑造了部门新形象。三是狠抓机关效能建设。把解决突出问题与建立长效机制有机结合，将制度建设放在效能建设的突出位置，作为重中之重来抓，做到了标本兼治、综合治理。完善出台了首问责任制、一次性告知制度、办结制、黄红牌制度、政务公开制、服务承诺制度、效能投诉制、执法责任制、行政责任追究制、考评考核制度等十项工作制度，初步形成了以制度管人理事的制度体系，通过制度规范、行为引导到养成素质，建立起了追求效能的工作运行体系。四是严格规范行政审批程序，确保依法行政。按照“两集中、两到位”原则，对涉及行政审批的事项按要求和做法进行了严格清理并规范了行政审批项目，制订完善规范政务中心大厅劳动保障窗口办结的审批管理方案，切实做到项目“七公开”，建立了行为规范、运转协调、公开透明、廉洁高效的行政服务运行体制，更好地发挥了行政服务的效能。五是切实加强内部管理，扎实搞好综合工作。深入推进党建各项工作，切实增强劳动保障干部队伍和职工队伍的凝聚力和战斗力;全面落实党风廉政建设责任制，扎实推进党风廉政建设和反腐败各项工作;加强信息宣传，营造良好的劳动保障舆论氛围;做好综治、维稳和应急管理工作，把不稳定因素消除在萌芽状态;进一步健全完善内部管理制度，提升队伍整体素质，树立机关良好形象。

## 接待服务保障工作总结分析18

xxxx年接待工作以深入学习贯彻科学发展观为动力，紧紧围绕集团公司的“五转一推、五放一强、两保两降一提升”，的经营思路。按照办公室的“参与政务，做好事务，搞好服务”的工作定位；在工作中体现以“五精”管理，作为提升管理工作质量的切入点，在接待工作中充分发挥了集团公司的窗口作用，处处展示集团公司的良好形象，以出色的接待服务和良好的精神面貌，圆满完成了各项工作任务，展示了总经理办公室的新形象，新作风，新面貌

，提高总经理办公室知名度和信誉度，为集团公司的对外发展、促进经济发展，加强技术合作等方面起到了重要的桥梁、纽带作用，得到了来宾（专家）的赞誉与好评。现将工作情况汇报如下：

## >1、接待工作

接待工作暨是生产力，又是对外宣传的窗口，接待工作的好坏，直接关系到集团公司的整体对外形象。今年来，在工作中处处体现“五精”管理为切入点，坚持以人为本，提高接待服务质量、服务水平为目标，从细微处入手，处处展示集团公司的良好形象，充分发挥了集团公司的窗口作用。

xxxx年度参加组织接待了国家局煤矿安全监察局召开的320人的全国煤矿安全培训工作座谈（彭建勋、山东省省长助理曲植凡参加会议），国家局煤矿班组长安全建设研讨会等会议；

接待南开大学第二届高级管理人员工商管理硕士（EMBA）青岛班同学一行70人，山西省忻州市市长助理、煤炭局局长范建民、副局长李新生率领部分科室负责人及原平、保德、河曲、宁武市县煤炭局局长和部分煤炭企业负责人一行29人，枣矿集团付煤公司期间组织优秀班组长、优秀团员一行70人，山东经济学院办公室一行41人，山西省铜川市政府考察团一行10人赴龙矿集团考察学习等考察团33批；

接待华润电力、国网能源开发有限公司、泰德煤网、安永公司、铜川市政府、中国石油大学油母页岩综合利用等五个单位签字协议；

接待俄罗斯TTU公司，德国、爱沙尼亚，EOT公司和（韩）缅甸石油天然气私人有限公司等外宾4批31人次；

随着集团公司发展，合作项目增多，全年接待重要来宾52批次，撰写接待方案52个，形成近15万文字，全年共接待来宾326批3744人次，同比去年202批2390人次增加124批1354人次，增幅56.7%。参加会议的有国家局、省政府的领导，各单位的主要领导等，来宾一是职务高，二是会议规模大、三是接待规格高、四是涉及范围广，五是层次越来越高等特点，是集团公司前所未有的，这给正常的会务接待工作都带来一定难度，针对上述情况，早打算、早准备，超前服务、主动服务，加强协调，通力合作，保证了接待工作的圆满完成。使会议、接待效果之好，也是龙矿成立以来的首次。

## >2、三费用控制

### （1）、接待费用：

按照龙矿集团办发【20xx】3号《关于进一步加强公务用车基本办公和公务接待三项费用管控的规定》文件，集团公司公务活动执行“十不准”的要求，积极修订完善公务接待制度，认真把好就餐安排关，餐后（单）审核关，杜绝随意吃喝现象的发生。

一要严格执行公务接待规定，抓好接待费用控制和管理，不得突破集团公司下达的控制指标；

二要做到灵活应对，内外有别，把握有度，在让客人满意的同时，实现最大限度的节约。

三要严格控制招待费用支出，着眼于节俭务实；

四要规范来人来客的接待流程，严格按照招待范围、管理原则、审批程序、就餐标准、陪餐人数等方面要求，对公务招待餐费、物品的审批、审核和结算更加进一步严格和规范，具体、切合实际、切实可行；

五要从业务部门的职责出发，对接待处的餐饮质量、住宿办理等环节工作给予及时建议和指导，不断改善、强化接待服务人员的服务意识、接待水平、提高服务质量。随着集团公司发展，合作项目增多，接待弘域石油、泰德煤网、国网能源、重庆能源、北大青鸟、安永公司、山西忻州、朔州等合作单位、兄弟单位、友好单位等客人大幅增加。

因此公共费用支出也大幅增加。虽然xxxx年发生招待费7213727元，同比去年6114407元增加1099320元，增幅17.98%。全年各部室及有关领导控制指标1250000元，实际支出1203695元，节余46306元，减少3.85%。但全年费用增加的原因主要是：

(一) 接待上级会议增多

- 1、3月份接待国家局煤矿班组建设座谈会120\_2元；
- 2、8月份接待全国煤矿安全培训座谈会398475元；
- 3、9月份国家安监总局安全检查杨江有一行28238元；
- 4、9月天津大学研究生院招生及社会实践80920元； 以上总计627865元

(二) 外来考察、合作洽谈增多

随着集团公司发展，合作项目增多，接待弘域石油、泰德煤网、国网能源、重庆能源、北大青鸟、安永公司、山西忻州、朔州等合作单位、兄弟单位、友好单位等客人大幅增加。因此公共费用支出也大幅增加。

(三) 为加强企业的对外交流和沟通，两节比去年多支出470150元(20xx年春节、中秋节费用分别为418524元、218811元，合计637335元；xxxx年分别为668605元、438880元，合计1107485元)。

(2)、车辆费用：

认真做好车辆的平衡调度，保证集团公司领导及公司机关工作用车。进一步规范公务车辆管理，从源头上杜绝公车私用现象。结合集团公司车辆管理工作实际，在车辆的管理使用上，按照集中管理、平衡调度、统筹安排、降低费用的原则进行。形成了一系列制度化、科学化、规范化的管理方式。公务用车实行提前一天申请，本着同路(同地点、同方向)集中派车的原则灵活安排车辆。实行车辆出发前、完成工作后查表制度，从源头上杜绝了公车私用现象的发生进一步促进了公务用车由管理型向市场型转变，提高了司机的服务质量和工作效率，降低了费用支出。但是，伴随着集团公司发展壮大，合作项目增多，泰德煤网、国网能源、安永公司、重庆能源、香港财富百人协会、北大青鸟等对外接待用车费用支出大幅增加；二是在集团公司精细化管理、绩效考核、节能减排检查、质量标准下基层检查等工作的深入用车费用增多。xxxx年度共发生车辆费用2463762元。同比去年2057408万元增加406357万元，增幅19.75%。全年处室指标840000元，实际支出847380元，增加7380元，增幅0.87%。

>3、发挥办公室协调、督导作用，耐心细致地搞好行政服务工作

办公室后勤服务工作，点多面广，头绪繁杂，事务多、任务重，既要统筹兼顾，又要突出重点。在日常的服务工作中，

一是进一步强化服务意识，规范服务工作，按照“少环节、快节奏、高效率”原则，抓好“办会、办事”等各项工作的规范化管理，做到有章可循、环环相扣，做到“快、精、细、严”。

二是在工作作风上下功夫，不断加强作风建设，形成了“立说立办，雷厉风行”的工作作风，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上。

三是在工作态度上，严于律己，认真对待每一件事情，对自身严格要求，坚决做到谦虚谨慎、公道正派，立足于本职工作，踏踏实实干事，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为准则，依靠品德凝聚人，依靠能力折服人，依靠实绩鼓舞人，努力做好当前工作向超前服务转变；由被动完成任务向主动服务、创造性开展工作转变；由注意搞好对内服务向把对上服务和对下服务、对内服务和对外服务统一起来转变，保持谦虚谨慎、戒骄戒躁的工作作风，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作方式方法；积极创造和谐、宽松、热情的工作环境，维护办公室的良好形象。

>(1)、积极认真地做好报刊收发工作

收发室负责整个集团公司90多个单位、部门和公司领导的报刊、信件的分发工作。每天机要、报纸、刊物和各种邮件收、外发千余份，全年需分发各类报刊165000多份，信件(机要、挂号)55700多件。做到了分发准确，投递及时，保证了集团公司机关工作正常运转。工作看似从事具体的收发发，没有轰轰烈烈的事迹，但每天都得忙忙碌碌，工作兢兢业业，认认真真，一天到晚跑，烦事少不了，经常还吃力不讨好，尽管如此，该岗位共需要一种老黄牛的精神，更需要一种爱岗敬业、勤勤恳恳、踏踏实实，任劳任怨、忠于职守、无私奉献的精神。冬冷夏热，风雨无

阻，有时机要收发、紧急材料报送、外发等，每天骑车往返邮局数次，做到了分发及时高效，准确，按时完成每天的分发工作，搞好上传下达，当好上级机关、政府部门和企业的桥梁，各种邮件及时通知到人，无拖延和丢失现象，今年又被市邮政局评

为“报刊发行工作先进工作站”称号，并在总结大会上做经验介绍发言。

#### > (2)、会议室的管理

会议室是一个单位进行集体决策、讨论问题、调查研究、总结表彰等工作的重要场所，也是会务日常事务管理工作的一个重要管理对象。做好会议室的管理工作，让有限的会议室资源在组织运行中发挥出最大的效用，提高利用率，减少工作误差，是体现会议室管理者的管理水平和工作能力。在会议室日常的使用安排上，采取部室使用提前预约，领导使用提前预见，根据不同会议，按照中层让高层，临时让预约，内宾让外宾的管理原则，及时安排，做到准确无误，全年安排会议使用会议室达1000余次；会议室物品、设备设施未发生乱刻、乱写、损失、丢失现象；会议室环境卫生始终保持洁净整洁。

#### > (3)、仓库物品的管理

在日常的接待工作中，接待科负责来宾礼品的接收登记入库，领导办公室桶装饮用水，外出车辆箱水的采购、使用出库的登记工作，全年桶装饮用水出入库280多次，箱水300次使用物品500多次，领导在使用时都能做到及时、准确无误，而且物品出入库无差错，物品无损毁现象的发生。

#### >4、xxxx年工作打算：

在新的一年里，在主任的领导下，紧紧围绕集团公司的经济建设，强化服务意识和全局意识、奉献意识；加强工作协调，提升团队运作理念，增强团队凝聚力；坚持精细化管理，开拓创新；创新理念，不断改进工作方法，工作相互补台，扎实工作，始终保持旺盛的精神动力。

接待工作：发挥接待工作也是生产力的作用，

一是全力做好上级领导来集团公司的重大重要活动。

二是积极参与集团公司合作开发引资等经济活动，全力做好服务保障工作。

三是进一步规范接待工作流程，坚持灵活接待、把牢隆重而不失简朴、热

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