

2023年旅游部门个人年终总结(模板12篇)

知识点总结是学习中不可或缺的环节之一，它可以帮助我们整理和巩固所学的知识。小编为大家整理了一些优秀的考试总结范文，希望能给大家提供一些思路和启示。

旅游部门个人年终总结篇一

20_年是世博旅游年，也是我市旅游业大发展之年，在市委、市政府的领导下，我市旅游行业以创先争优活动为不竭动力，紧紧围绕“对接世博、融入世博、共享世博、服务世博”的要求，远谋规划，近抓市场，外树形象，内促提升，旅游业发展成果喜人，预计全年旅游接待人次将突破1500万人次，旅游收入将超过150亿元，比上年均增长30%以上。

1、贯彻落实全市旅游工作会议精神，进一步完善旅游业发展机制。

一是研究起草《关于加快发展旅游业的意见》。在充分调研、充分听取旅游行业、相关区镇及部门意见的基础上，研究起草了《关于加快发展旅游业的意见》，对旅游业发展方向、发展目标、总体布局、发展重点等进行了深刻剖析和全面部署。市政府明确每年1亿元旅游发展专项资金，为旅游业新一轮发展奠定了坚实的政策和物质基础。

二是有序推进《昆山市旅游发展总体规划》的修编工作。在市委、市政府高度重视下，按照“大旅游、大市场、大产业”的要求，广开言路，借助外脑，有序推进《昆山市旅游发展总体规划》的修编和“十二五”旅游专项规划的制订工作，目前，《昆山市旅游发展总体规划》修编成果已征求各相关区镇、部门意见并呈报市委、市政府，旅游业持续、快速发展的定位更明晰、思路更开阔、措施更科学。

三是研究制定《昆山旅游业引导资金管理办法》。明确亿元旅游业发展专项资金的使用范围和操作规程，力求以“统筹安排，相对集中，突出重点，扶优扶强”为原则，充分发挥财政专项资金对旅游业发展的引导和推动作用。

2、大力推进项目建设，进一步优化旅游产品结构。

加大旅游项目引进和建设力度，积极构建多元化、复合型产品格局。

一是重点建设迎世博专项改造项目。周庄环镇水上游、南湖休闲片区、阳澄湖拓展基地等9个“迎世博专项建设改造项目”在世博开幕前全面完工，总投资9110万元，为景区注入了生机和活力。

二是推进旅游项目库建设。20__年，我市共实施16个重点旅游项目，总投资额52.4亿元，今年完成投资额15.1亿元，创历史新高。锦溪旅游服务中心、环巴城湖景观工程、淀山湖沿湖景观大道等项目有序推进。

三是加快乡村旅游开发进度。星期九农庄被省旅游局评定为首批四星级乡村旅游点和“江苏精品乡村旅游点”，千灯金谷农庄、海峡两岸花博园、淀山湖梦莱茵帆船俱乐部等一批乡村旅游项目加紧建设，昆山旅游新看点、新亮点不断涌现。与此同时，康佳、中青旅、汪氏蜂蜜等央企和实力型企业先后进入昆山，进一步提升了昆山旅游产品的整体层级。

3、加大宣传推广力度，进一步提升昆山旅游影响力。

以上海为重心，长三角为重点，围绕“世博在上海、休闲到昆山”的主题，掀起新一轮宣传攻势。在央视一套、二套、四套、东方卫视、东森卫视发布昆山旅游形象宣传广告；在长三角动车组唯一半月刊读物《旅客报》和苏州《城市商报》共刊发近100期深度推介专版；在携程网、同程网、驴妈妈等

网络媒体开设专题报道;在沪宁高速双向车道树立高炮广告,在上海地铁1号、2号、3号、5号、9号线发布内包车广告,在人民广场等主要枢纽站点设立大幅pdf;在世博园重要场馆发放近20万份昆山旅游宣传资料,在上海《地铁快线》、《上海旅游通讯指南》、《上海旅游地图》、《上海世博园导览图》等发布形象宣传广告。同时,紧扣世博主题,以重大活动强化聚焦效应。作为唯一一个县级城市参与举办上海世博会昆山“友谊日”活动并取得圆满成功;以“相聚昆山、喝彩世博”为主题,成功举办20__中国昆山国际文化旅游节;周庄国际旅游节将舞台搭进世博园区,进一步向世界展示了中国的水乡民俗文化;配合相关部门圆满完成上海世博会昆山、周庄案例、“昆山主题周”和“网上世博”等展示活动,多角度、多层次、多手段推介昆山城市形象,昆山旅游的知名度和影响力显著提升。

4、抢抓世博旅游年契机,进一步拓展旅游市场。

稳步实施“立足华东,面向全国,走向世界”的市场营销战略,不断开拓客源市场。开通昆山“世博直通车”,为市民和游客开辟观世博“绿色通道”,累计发送游客超过5.3万人。精心推出9条“世博之旅昆山精品线路”,赴南京、扬州、宁波、湖州等地进行业内推介,推动紧密的客源合作。与中国台湾观光协会、香港旅游业议会建立合作机制,实施昆台旅游双向交流计划。以赴韩参加友城活动为契机,组织景区(点)开展昆山旅游宣传推广活动,引起热烈反响。各旅游企业主动出击,积极拓展地接业务。周庄、锦溪和千灯以入围上海市旅游局“世博体验之旅示范点”为契机,进一步深化与旅行社的对接合作;各酒店积极争取纳入上海世博会订房体系,全市共有8家饭店加入世博局官方订房系统,21家饭店纳入上海市旅游局“长三角世博旅游接待推荐饭店”,5家饭店纳入上海旅游集散中心产品线路。在前期促销和世博效应的双重作用下,昆山旅游普遍迎来高峰。特别是世博会举行的184天里,昆山仅三大古镇就接待游客541.09万人次,门票收入12338.05万元,同比分别增长97.6%和117.26%。

5、以“对接世博、提升旅游”活动为抓手，进一步优化旅游环境。

一是服务体系日臻完善。在各景区树立大幅的全市旅游景点分布和交通示意图，对全市旅游交通标识牌进行新一轮补充完善，旅游交通便利性进一步提高；新设一处旅游咨询服务网点，结合各景区游客中心建设，覆盖全市的旅游咨询服务体系初步形成；设计制作了一批昆山特色旅游商品，设立了一批旅游商品销售网点，旅游商品开发、分销体系初具雏形；组建“世博旅游接待联盟”，建立起优质高效的旅游接待联动机制。

二是服务水平显著提升。全面实施旅游行业“双十佳”评选，以量化标准引导企业优化服务，深化管理。全面完成17期覆盖全行业10个类别的旅游行业全员培训计划，成功举办旅游饭店技能大赛，全市导游(讲解员)服务技能大赛和饭店员工英语服务技能大赛。今年以来，我市获苏州市明星导游员1人，优秀导游员1人，苏州市旅游饭店服务技能大赛一等奖1人、二等奖2人，金牌导游员3人，银牌导游员5人，获奖质量和人数在各县市中处于领先。

三是旅游市场安全有序。多次组织专项联合执法检查，确保良好的市场秩序，确保全市未出现一起安全责任事故和重大旅游投诉。

旅游部门个人年终总结篇二

20xx年5月，按照组织任命，我来旅游局任副局长，主要分管规划业务工作。一年来，我坚持认真履行工作职责，努力开创工作局面，使自己分管的工作取得了较好成绩。现将一年来的工作情况汇报如下：

一、加强政治理论学习，努力提高驾驭本职工作的能力

我调到旅游局工作时间不长，面对新环境、新业务，为尽快进入角色，适应本职工作，我始终坚持把学习放在重要位置，通过学习提高工作能力。

首先，加强了“三个代表”重要思想和科学发展观的学习。重点学习了xx大精神，以及党的各项方针、政策。在学习中，坚持以学以致用为宗旨，反复体会，掌握要领，提高自己的理论水平。

其次，加强旅游业务知识的学习。针对旅游经济飞速发展的现实，加强旅游理论基础，坚持及时追踪掌握业内的最新知识和最新动态，把握其运行机制，摸透其发展规则，凝聚理论素养，促使自己撰写书面材料，深入基层了解并掌握一手资料。

第三，加强了工作方法的学习。虚心向局班子成员学，向局干部同志学，不断富经验、拓宽视野、增长才干，提高组织协调和决策指挥能力，为创造性开展工作奠定了基础。

二、抓住工作重点，奋力创造工作实绩

一年来，我根据工作分工，结合旅游局的阶段性工作重点，统筹兼顾，强化措施，确保了所分管工作的平衡发展和整体推进。

今年，针对全市大力发展旅游业的势头，我市与北京九久兴恒基房地产公司就红山林场签订了承包开发协议。

8月，我会同该项目的承建公司负责人深入红山林场进行实地调研，提供了大量数据和资料，藉此我起草了《关于开发建设镇市红山生态综合旅游基地项目的报告》，并上报乌兰察布市旅游局。

9月，我市举办了首届商贸文化旅游节，旅游局作为主办单位

之一参与其中，作为分管副局长，我牵头主抓旅游节的旅游咨询与宣传，为商贸文化旅游节制作了四块配套旅游宣传图板，对我市旅游景点进行了广泛的宣传，不仅吸引了商贸节的游客，而且提高了我市旅游业的知名度。

10月份，按照市政府的要求，市旅游局负责承办镇市旅游交通图的设计与制作，在此过程中，我与分管科室人员历时一个月，深入全市机关、企事业单位及周边旅游区进行调查摸底，大量收集资料与数据，使旅游交通图的设计与规划准确无误，美观实用。目前旅游交通图已定初稿。

三、加强团结，为有效开展工作创造有利条件

工作实践中，我十分注重摆正自己的位置，处理好方方面面的关系，当好配角，唱好主角，形成整体工作合力。在班子内部，妥善处理好与班长、班子成员间的关系，研究重大问题和做出重大决策时，主动当参谋提建议，一旦形成决议，属于自己分管的工作，大胆承担任务，积极组织实施。遇到情况及时汇报，及时通气，争取协作和支持。

对分管科室的具体工作，做到了支持不干预、参与不包办、确保了担任角色的不缺位、不越位、不错位，有效地推动了工作开展。今年，我围绕所分管的工作，做了一些努力和尝试，也取得了一定成绩，但是离党和群众的要求相比还存在着一定差距，主要表现为：对旅游业务知识的系统学习和经常性政治学习坚持不够。

今后，我决心进一步年12月23日

旅游部门个人年终总结篇三

根据自治区党委组织部“干部交流锻炼千人计划”的统一安排，本人从20xx年8月至今挂任xx县xx镇党委副书记。挂职期间，根据镇党委分工，主要负责被征地农民培训就业和社会

保障工作，协管政法、综治、党务、土地工作。一年来，在自治区党委组织部、梧州市委组织部□xx县委组织部领导的指导、关心和帮助下，在xx县xx镇书记、镇长及班子成员、全镇干部职工的通力协作和密切配合及热情帮助下，珍惜机遇，虚心学习，勤于历练，勇于创新，在各方面得到了较全面的学习锻炼和提高，感受很深，收获很多。现将本人一年来挂职锻炼总结如下：

一、加强学习，转变角色，提高自身素质。

加强政治理论学习，在基层工作实践中加深理解把握科学发展观的本质内涵和精神实质，用心向基层领导学习，虚心向基层广大干部群众学习，既是区直机关干部到基层挂职锻炼的首要任务和目标，更是进一步强化自身党性修养，提高政治理论水平，提高工作能力和综合素质的重要途径。作为一名在区直机关工作的干部，我深深感到，只有充分利用在基层挂职锻炼这个难得的机会，加强各方面学习，才能更全面更深入地理解把握国家的系列方针政策，才能转换好新角色，适应好新环境，履行好新职责。一年来，结合本职工作实际，能认真学习邓小平理论和“三个代表”重要思想，学习实践科学发展观，学习领会中央、自治区□xx县“两会”精神，坚持党的路线、方针、政策，注重党性锻炼，不断提高自己的理论水平和政治素质。

结合业务工作，加强对国家培训就业、社会保障、支农惠农、征地拆迁以及治安法、村民组织法等法律法规学习。在具体工作中，为尽快实现角色转换，我首先查阅有关资料，熟悉把握xx镇经济社会发展基本情况，并积极主动向镇里领导和同志们请教，虚心学习他们的工作经验和领导方法，甘当小学生，谦虚谨慎，不耻下问，始终摆正自己的位路，努力搞好自己角色定位，不缺位，不越位。在初步熟悉镇里的主要工作内容和特点后，我从工作内容、工作对象、工作方式、工作过程、工作重点等多个方面与原来的工作进行了对比分

析，明确了自己应从过去业务工作为主转向现在综合管理协调为主。同时，为了尽快熟悉和适应新的工作环境和人文环境，我主动积极地与镇领导、镇直各部门、各村、社区领导和广大干部群众多接触、多交流，加深彼此之间的印象和了解，熟悉乡镇村工作运转机制，熟悉负责和协助分管工作主要业务和工作特点，使自己能够尽快融入镇党委、政府工作氛围之中。总之，通过加强学习，积极适应角色转换，自身理论水平和工作实践能力得到提高。

二、求真务实，扎实工作，多办实事好事。根据镇党委分工，我主要负责被征地农民培训就业和社会保障工作，协管政法、综3治、党务、土地工作。同时，根据梧州市□xx县旅游业发展的特点和现状实际以及原单位的优势条件，扎实有效地开展各项工作。

一是积极抓好我镇被征地农民社会保障工作。根据□xx县人民政府关于印发xx县被征地农民培训就业和社会保障实施办法(试行)的通知》(苍政发[20xx]75号)文件精神。积极开展我镇都坎村、恩义村、林水村、四合村等村有关被征地农民确认申报、资料收集、审核和数据录入工作。至8月中旬，已为我镇符合参加新型农村养老保险条件的被征地农民共20xx人办理新型农村养老保险。按照每人每年100元缴费档次计算，为被征地农民争取到新型农村养老保险经费195500元。

下一步还将为我镇所有符合条件的被征地农民办理并购买新型农村养老保险和新型农村合作医疗。被征地农民社会保障工作有效推进，妥善解决了被征地农民的基本生活和长远生计问题，有利于消除被征地农民的后顾之忧，有利于统筹城乡发展，促进社会和谐，为全县“项目攻坚年”、“服务企业年”、“园区建设(招商)年”活动的顺利推进奠定了坚实的基础。

二是协助推进市县旅游产业发展。能发挥对旅游工作熟悉优秀，协助和配合梧州市旅游局□xx县旅游局做好对上协调沟通、项目经费落实工作，积极参与梧州市旅游局组织的宝石节旅游嘉年华、星级饭店评定□a级景区评定、旅游安全检查、导游资格考试、旅游从业人员培训和旅游资源调查等工作。

3、积极指导申报和联系协调有关项目和资金。经过项目单位积极争取和本人的努力□20xx以来落实自治区旅游局扶持梧州市旅游集散中心(落户xx镇)、苍海旅游项目和李济深故居旅游公共服务设施项目3个，已实际到位资金110万元，其它项目和资金也正在努力争取和紧密跟踪。

三是协助做好自治区重点工程长洲水利枢纽三线四线船闸下小河弃土场恢复施工工作。长洲水利枢纽三线四线船闸工程下小河弃土场用地为我镇林水村、都坎村集体用地，由于受种种因素影响，该弃土场一直无法投入使用，导致土石方开挖无弃土场堆放，工程施工一度陷入停滞状态。根据xx县统一安排和部署，积极做好重点人员帮教工作，在工作中克服困难、增强责任、动之以情、晓知以理，确保了重点帮教人员思想稳定，确保了下小河弃土场恢复施工并投入使用。

三、加强养成，严格要求，坚持廉政勤政。

挂职期间，我始终坚持勤俭朴实的工作和生活作风，克服远离家庭和亲人病故等带来的系列困难和不便，处处严格要求自己，努力树立一位党员领导干部的良好形象。作为组织人事部门干部，能认真学习《党政领导干部选拔任用工作责任追究办法(试行)》等四项监督制度，学习《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》，积极参加“讲党性、重品行、作表率”和“创先争优”活动，自觉加强党性锻炼和作风养成，严格要求自己，主动服务基层，工作中遵章守纪、廉洁自律，没有发生违规违纪的行为和问题。

一年来，我虽然在思想认识、工作能力等方面得到了升华和

提高，但仍存在许多不足，主要是深入基层的时间还不够，特别是挂职以来，对基层工作的了解度、适应基层工作的能力水平、主动工作的意识仍有较大差距。挂职锻炼期间，由于派出单位重大任务较多、人手少，我经常被抽回派出单位工作，但是我都能克服困难，服从大局、兼顾好两边工作。在以后的工作中，我将克服缺点和不足，围绕镇党委、政府中心工作，进一步加强学习，提高素质能力，进一步转变作风、深入基层，狠抓落实，为实现全镇经济社会各项事业全面发展做出应有的贡献。

旅游部门个人年终总结篇四

20xx年，投诉科在旅游大发展，出游人数不断增多，游客维权意识提高，旅游纠纷增多激化而法律法规机构设置相对不足背景下，面对投诉数量增多，新情况不断出现，处理难度不断加大而人员不足的现实情况，在领导的支持带领下完成如下工作内容，现总结汇总分析如下：

一、努力完成如下工作：

(一)接听投诉电话，包括游客直接拨打的投诉、114转接旅游投诉、12345市长便民热线转接旅游投诉、太原市旅游一卡通投诉、24小时值班旅游投诉并及时进行处理。

(二)办理书面旅游投诉，包括游客直接书面投诉、山西旅游质监所转办旅游投诉、局机关转办旅游投诉及网上旅游投诉及12345书面转办旅游投诉。

(三)完成旅游投诉的登记、存档、文书下达、调解、统计、报告及旅游投诉分析工作。

(四)完成领导交办的其他工作。

二、旅游投诉分析：

共受理旅游投诉起，其中书面投诉起，电话投诉起。另接待咨询电话起。

并就现阶段旅游投诉热点、特点分析如下：

投诉热点：

(一)同团不同价。很多游客在旅游过程中发现同团的其他游客和自己报名的团费存在差异，认为受到歧视或是不公平的待遇，要求旅行社给予退费或赔偿。

形成原因分析有如下几种原因：

- 1、遵循市场经济规律，旅游价格本身不统一；
- 3、地区性差异，同样的旅游产品，地接社对组团社所在区域予以价格上的区分；
- 6、部分旅行社的部分线路对老年人或是未成年人加收旅游费用；
- 7、未成年人与成年人产生的旅游价格的差别；
- 8、未成年人与老年人、残疾人的特殊人群因需要特别看护、成本增加而产生的价格差别。

(二)随团出游的一定年龄的老年人、学生、记者等特殊旅游人群因景区门票半价或是全免等情况下与旅行社发生的争议。

行成原因有：

- 3、在享受到优惠价格后游客要求旅行社按照景区的个人门票标准退还，而旅行社按照旅行社景区团队门票标准退还而产生争议。

(三)同团游客与游客之间发生矛盾导致的投诉。

类型如下：

1、散客与散客之间在旅游车上争抢座位发生争吵或是打斗，进而投诉旅行社；

3、部分游客要求改变行程，增加景点等，而另一部分游客不同意而导致投诉旅行社；

4、同团部分游客与旅行社有争议采取围堵旅游车、殴打司机或导游等极端措施而导致其余部分游客利益受损而的投诉。

(四)、旅游安全事故导致的投诉。

1、财产损失：(1)随团旅游期间在宾馆、餐饮地、旅游车上等地丢失物品；(2)夏令营期间孩子丢失物品；(3)出国旅游期间丢失行李金钱等。

2、人身损失：(1)旅游车辆发生交通事故导致的人员伤亡；(2)景区旅游期间因高空坠物、漂流等导致的人员伤亡；(3)住宿餐饮期间摔伤的事故。

(五)旅游结束后就在旅游购物点所购物品的退换货发生的旅游投诉。

(六)因游客自身原因导致的旅游投诉及激化的旅游纠纷。

2、游客证件无效或有瑕疵产生不能登机、出境等情况产生退费矛盾的投诉；

3、游客不按合同约定时间出行，擅自退团而导致的退费争议；

4、游客在取得旅游发票后，又要求旅行社给景区门票、住宿

票等遭拒绝后的投诉；

5、游客与导游，游客与旅行社工作人员，游客与旅游司机发生争吵或是打斗事件。

(七)无权处理的热点投诉：

4、旅行社之间因为团款争议而导致的投诉；

5、导游对旅行社用工薪金方面的投诉。

三、20xx年工作建议

(一)继续完成旅游投诉电话的接听和投诉的处理、报告分析等工作。

(二)增加投人员经费，完善办公设施设备，建立受理范围更广服务内容更多、更便民高效的投诉受理处理平台和机制。适应人民不断增长的投诉需求和上级的工作安排。

(三)建议局领导牵头成立特别投诉处理小组。应对重大突发群体性旅游投诉事件。

(四)组织人员赴外地考察交流学习，不断提高办案人员素质，适应新形势、新情况。

(五)在投诉淡季深入旅游企业，了解旅行企业经营中遇到的新情况、新问题，对旅游投诉处理的看法意见，研究解决实际的法律问题和更高效的投诉处理办法，同时提高旅游企业投诉处理的意识、思路、能力，相互交流学习，争取预防投诉、使投诉处理在萌芽状态，使纠纷化解在基层，有效降低投诉接听处理量。

旅游部门个人年终总结篇五

20xx年即将过去，回顾在公司一年来的工作，即有成绩也有不足。

西双版纳旅游开发有限公司成立于20xx年3月31日，我于20xx年1月23日进入公司，2月2日被分配到接待中心成为正式公司职员，在依主管的带领下我也履行了本职工作。20xx年3月7日被调到了办公室当文秘。在公司主任、副总、经理的引导下，这一年以来，凭着敬业、勤奋、学习的心态，虽然平时偶尔有些懒惰，眼中无事，但这并不代表我内心贪婪，我也想有朝一日能成为一个合格的办公室文秘。在这期间我也不断学习有关知识，也谢谢领导们能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己，以提高自己内心的素质。现将这一年来在思想、工作、学习等方面情况总结如下：

为了工作需要，提高自己的水平，我注重加强自身学习。这一年当中，我也利用了几个月的时间到县旅游局实习，也领悟到了那句“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。在短暂的实习过程中，我深深感觉到自己所掌握的知识的肤浅和在实际运用中知识的匮乏。在做好工作的同时，坚持“工作学习两不误”的指导原则，挤时间学习，努力提高自身素质。这一年来，我认真学习公司的各类文件、邮件、收发传真等。通过学习，武装自己的头脑，在工作实践中努力提高自身素质。通过学习，自身素养得到了进一步的提升，理想信念更加坚定，工作思路更加开阔。

网上的知识与实际工作所接触的内容有很大的差异。俗话说隔行如隔山，对于我这个从来没有接触过文秘工作的新手来说，工作中常常在细心、认真、专业上做的不够，时刻感觉到有巨大的工作压力。面对压力，我没有畏惧、没有退缩，虚心向办公室主任学习请教，主动接受办公室薛主任的指教，

改正错误并不断的从网上学习一些有关的知识。通过这一段时间的学习，能明显感觉到自己有了一定的进步。

从参加工作以来，我始终把学习放在首位。一是，切实加强办公室文员制度。二是，虚心听取领导的指导意见；三是积极参加有关的学习培训。总之，这一年以来，在办公室的工作上，虽然没有什么轰轰烈烈的成绩，但一直都能兢兢业业、踏踏实实、堂堂正正的工作，切实履行了“办公室文员的`规章制度”。在以后的工作中，我将一如继往的工作，扬长避短，为了更好的适应发展，更进一步系统的学习文秘知识，充实自己专业知识和观念的转变，使自己对文秘的工作有了更准确的把握。

为公司景区未来的发展，也为了自己家乡以后的昌盛，作出自己不懈努力和最大贡献。

旅游部门个人年终总结篇六

今年上半年，风景区旅游服务中心（以下简称中心）在区旅游局的正确领导下，以“三个代表”重要思想为指导，努力践行科学发展观和“四化”发展理念，认真贯彻省、市、区旅游工作会议精神，紧紧围绕“三抓一促进，再上新台阶”这一主题，按照突出重点，狠抓薄弱，内强素质，外树形象，努力打造临潼旅游“窗口”形象的总体思路，深入开展“诚信文明优质服务竞赛”活动，强化内部管理，加大导游服务基础设施建设，创新对外宣传手段，狠抓旅游市场整治，实现了时间过半，任务过半，整体工作稳步推进的目标，有效确保了各项工作的良性健康发展。

一、旅游接待情况截止六月中旬，共接待中外游客13万人次，其中华清池片区接待2.4万人次，兵马俑片区接待10.3万人次，高速路片区接待0.3万人次，同比均有所增长。

二、主要工作

（一）强化内部管理，促进队伍建设在区旅游局的精心指导下，中心领导班子紧紧围绕发展这一主题，团结一致，合理分工，共同协作，通过建立领导班子定期学习制度，周一例会制度，沟通谈心制度等方式，有效完善了班子成员民主决策的工作方法，分管领导各负其责，各尽其职，形成了一盘棋的管理格局，有效确保了各项工作的有序开展。

一是合理引入竞争机制。

继续实行年度中层员工招聘上岗的内部管理机制，实现内部管理人员的优化重组。这一机制的建立，逐步得到了员工的认可，同时，也极大促进了员工爱岗敬业的工作热情，调动了全员的工作能动性。二是细化内部管理制度。在深入贯彻中心各项管理规定的基础上，年初，各片区根据工作实际，结合各自的工作特点，制定了片区内部合理规范、具有较强针对性的管理办法，通过实际运作，整体工作开展有序，中心的管理制度体系得到了逐步完善。

三是继续深入开展一线部门“优质服务竞赛”活动。

以活动为载体，加强内部管理，从勤、能、德、绩四个方面对中层和工作人员进行量化考核。各片区形成了月月有总结、有汇报、有考评的长效管理体系，在提高工作效率、改进工作方法等方面有了较大突破，实现了一线部门管理工作的良性发展。

四是进一步落实领导、中层、一线工作人员学习教育制度。中心领导班子坚持周一例会制度；中层人员实行月报告制度；各片区安排员工每月学习会议不得少于两次。通过不间断的学习教育，既增强了员工的责任感和使命感，同时提高了全员的政治素质和业务水平，在员工实际工作中形成了“管理就是服务”的工作理念。

（二）加大基础设施建设，努力改善导游接待工作环境在区

旅游局的支持协调下，兵马俑片区办公楼经过详尽的成本核算，精心规划设计，于五月底正式完成室内外装修，并已投入使用。办公楼的建成使用，为工作人员和导游人员创造了更加宽敞、舒适的工作环境，结束了兵马俑片区流动办公的历史。同时，中心投入大量资金，聘请专业美工人员，精心设计并制作了一套具有鲜明秦唐文化特色，风格别致的导游服务亭，对原有的6处服务亭进行了更换。新款的导游服务亭在制作上吸收了原有的特点，并具备一定的美观实用性，为景区文明形象增添了新的亮点，受到社会各界的一致称赞。

（三）整治旅游市场，净化景区环境旅游市场秩序整治是全面做好旅游接待工作的一项重要内容，在加强市场调查的基础上，中心配合局稽查大队、旅游质量监督所等部门，下大力气进行了专项整治。上半年共稽查无证导游60余人，违规违纪导游80余人，扰乱旅游市场秩序的闲杂人员20余人，收缴假证、过期临时证件40余个，规范导xx为100余次，市场整顿力度明显加大。

一是充分发挥稽查中队职能，加大执法力度，严厉打击非法导游活动。结合市场实际，合理分布执法人员，形成执法检查网络，有力保障旅游市场秩序健康稳定。

二是加大上岗导游的监管力度，遵照各级导游管理规定，从细节入手，严格规范上岗导xx为，每月初及时收回请假导游员证件，减少旅游市场不安定因素。

三是按照今年省市区旅xx政管理部门提出的“执法规范年”的总体要求，建立了执法档案管理制度。每宗执法案件详细备案，并分类存档，对收缴的假的证件进行统管统存，维护执法的严肃性，努力完善执法程序，力求执法工作程序化、规范化、法律化。上半年组织举办执法人员业务培训4次，为后期执法工作的有序开展奠定了基础。

（四）加强导游管理，提升服务质量加强导游管理是中心工

作职能的核心，提升导游服务质量是中心发展的第一要务。

今年上半年，在导游服务管理方面，做了大量卓有成效的工作。

一是根据中心年度工作计划和区旅游局的工作要求，3月中旬召开了景点导游工作会议，表彰了在20xx年导游服务工作中成绩突出、爱岗敬业的十名优秀导游员，并号召全体上岗导游人员以优秀导游员为榜样，端正态度，扎实工作。二是在导游中间继续开展“创佳评差”活动。要求导游人员按照导游服务标准和服务规范，坚持“服务第一，游客至上”的原则，做好接待工作。公开投诉电话，建立内部检查与社会监督相结合，明查与暗访相结合的服务质量监督机制。同时，上半年设计制作了5000余张导游服务质量追踪明信片，在各导游服务点进行发放，征求意见反馈，有效减少了导游服务投诉，促进服务质量的提升。

三是通过专业设计，为上岗导游量身定做了一套具有临潼旅游特色的标志性服饰，作为上岗的统一工作服。整体的艺术美感和特色的文化感染力有效提升了导游人员的服务形象，受到了各级领导和广大导游员的一致好评。

四是通过与相关部门的沟通，4月份在牡丹路口增设了导游服务点，扩大了导游活动范围，为导游人员更好的承揽业务、增加收入提供了有力的保障。同时针对牡丹路口、高速路口揽客的特殊性和局限性，为杜绝安全隐患和损害正规导游形象，制定了相关管理措施，并为两个点配置了扩音器，进行录音，解决了导游随意、无序和揽客难题。

五是依托西安市社会导游人员管理服务中心临潼工作站职能，加强对注册导游的管理。上半年新注册社会导游人员51人，同时严格注册导游出入制度，上半年工作站转入导游人员15名，转出5名，确保了社会导游管理规范化、秩序化。

六是针对上岗导游员常年在户外工作，极有可能发生意外事故的危險，继续为每位导游人员购买了人身意外综合险并办理其它福利待遇。七是充分发挥导游员“民间大使”的作用，按照上级部门的安排，上半年圆满完成了区级五次大型旅游接待任务，得到了区纪检委、区委组织部、发改委、区非公有制经济发展局等部门的高度好评和肯定，树立了旅游“窗口”单位的良好形象。

（五）突出对外宣传，树立品牌形象宣传是促进各项工作的有效动力，今年以来，中心突出宣传，创新措施，在强化导游管理，提升服务质量的基础上，加强导游服务宣传促销工作，树立中心对外宣传形象，努力打造导游服务品牌。一是在资金紧缺的情况下，按照年初计划，设计印制了4万余份精美的宣传彩页，五一前夕大量投放市场，为提升中心形象，扩大知名度，提供了保障，受到导游人员及来临游客的一致肯定。二是利用临潼电视台新闻频道《黄金周专题报道》栏目，录制了集中宣传中心形象，展示导游服务品牌的专题报道，节日期间进行循环播放，为全区人民更加全面的了解中心，关注中心产生了积极的推动作用。

三是依托“临潼旅游网”这一有效载体，宣传中心，开展网上导游业务工作，展示中心资源优势，对重大业务的筹备、运行、成果进行全程发布，实现工作透明化、信息迅捷化、业务专业化、宣传最大化。

（六）假日旅游接待水平日趋成熟在十几个黄金周接待工作经验的总结、探索下，中心在假日旅游接待水平上已趋于成熟，针对假日接待工作，中心能够按照区假日办工作安排，早动手、早安排。通过周密部署，多方协调，制定各项措施，通过发放宣传彩页，设置便民服务盒，设立党员义务服务岗等一系列人性化服务营造了和谐、喜庆的接待氛围。今年春节、五一黄金周接待工作平稳度汛，未发生一起投诉事件，逐步形成了一整套假日旅游接待工作规范、完善的接待工作机制。

（七）加强党群团组织建设，努力提升精神文明建设程度一是充分发挥党支部的战斗堡垒作用，加大对党员同志的学习教育，巩固先进性教育学习成果，按照党支部工作计划，建立健全了《党支部工作制度》，党员同志通过开展集体学习、自查、自纠、批评与自我批评、查漏补缺等活动，在实际工作中能够充分发挥自己的聪明才智和先锋模范作用，有效保证了整体工作的良性开展。

二是充分发挥工会职能，增强职工凝聚力和向心力。在建立健全《工会工作制度》的基础上，年初，精心组织并成功举办了“爱岗敬业、奉献自我”主题演讲比赛；年内开展员工“生日派送”活动，将温馨的生日礼物和美好祝愿送到员工家中；“三八”妇女节为女职工送去了节日的慰问，发放了生活用品。各项活动的开展，充分调动了全员爱岗敬业的工作态度，激发了大家积极进取、无私奉献的工作热情。实现了人性化管理。

三是充分发挥“青年文明号”的光荣称号，以创建区级文明单位为契机，不断增强员工爱岗敬业，服务旅游业发展的自觉性，积极推进中心精神文明建设进程。

三、存在的问题在区旅游局精心指导下，中心全体员工经过不懈努力，上半年的工作取得了一定的成绩，但与上级管理部门的要求还存在一定的差距，在以下几个方面还有待进一步的改进和提高。

一是导游人员、工作人员个人素质良莠不齐，业务能力还有待进一步加强；二是管理机制还需继续完善；三是外部环境的协调工作有待进一步完善；四是安全工作做的不够到位。这些问题还需我们在今后的工作中加以改进。

四、下步工作打算

（一）深入开展培训工作。一是针对导游人员对华清池新增

设景点芙蓉园讲解不全面的现状，聘请华清池宣教部讲解员，对全体上岗导游分批进行讲解观摩活动，进一步扩充导游人员的知识面，规范导游讲解用语。

二是开展全程讲解竞赛活动，增加导游人员对临潼区情的深入了解，弥补个别导游只能做纯粹景点导游员的缺陷，树立服务工作中的样板，通过活动选拔一批优秀导游员，扩充中心礼仪接待队伍，提高礼仪接待的规模和档次。

三是认真做好西安市导游人员管理服务中心临潼区工作站注册导游人员的年审培训工作，提高临潼社会导游人员的综合素质，为下年度旅游宣传打好基础。四是结合市场工作实际，聘请专业人士就旅游管理和执法程序对工作人员进行培训，同时聘请法律顾问为中心提供法律咨询服务。

（二）继续加大旅游市场秩序整顿工作。

一是总结上半年市场监管的成果，布控更为严密的监督检查体系，积极探索标本兼治的新办法，坚持不懈的净化旅游市场。

二是完善执法程序和档案管理，从执法的细节入手，对每个步骤进行严密监督，规范执法行为。

三是完善市场监管手段，切实抓好景点导游的管理，严格执行旅游条例法规及中心相关规定，加强市场监管。

四是突出旅游安全工作，做到认真落实旅游安全生产的各项制度，并将安全工作常抓不懈。

（三）进一步开展宣传促销工作。

一是利用旅游沿线的醒目位置，制作宣传中心、推介景点导游服务的巨型广告牌，增加知名度。

二是“十一”前夕，策划一部全方位、多角度展现中心形象的电视专题片，运用柔美的音乐，高质量的画面及不同的艺术手法，诠释导游服务的品牌形象。

（四）依托景旅游服务部，开拓中心新的财源。以旅游纪念品商店、旅游餐厅等服务项目为依托，对秦俑服务区办公用房一楼160平米的商用房对外公开出租，寻求合作伙伴，增加经济收入。（五）力争年内创建区级“文明单位”称号。开办政务公开栏，增加工作透明度，不断推进精神文明建设进程。

（六）加强党员队伍建设。

一是以支部为核心，继续巩固先进行教育成果；

二是按片区组建党小组；

三是按照党章规定，培养1—2名入党积极分子，并发展1—2名新党员。

旅游部门个人年终总结篇七

1月16日，天公作美，一改前几天既下雨又寒冷的天气，变得格外晴朗温暖，我们公司一年一度的年终总结大会于今日召开，此次的会议地点在清远佛冈的“森波拉温泉酒店”，会议主题为“20xx年年终总结暨20xx年工作计划大会”，在参加会议的过程中，深受其会议精神的启发，从而更加清晰自己20xx年的目标。

本次会议中感受最深刻的是学习文章《一位校长震撼人心的演讲》，文中的“天下兴亡，我的责任”原意是“天下兴亡，匹夫有责”，这句话表达了个人应以天下兴亡为己任的博大胸怀，高校长改成了“天下兴亡，我的责任”，例举发生在人们身边的小事为论据，深入浅出，充分阐释了“天下兴亡，

我的责任”的道理，寓意深刻，发人深思。

那么我们是不是也可认为每个人在家庭中、工作中、社交中等等，认清自己找准自己的坐标，承担起自己应负的责任。曾经有位前辈说过“在这个世界上有许多你不得不去做的事，这就是责任。”的确，责任不是个甜美的字眼，它就像一个时时需要你付出一切去呵护的孩子，而它给予你的却往往是劳力与劳神。人生在世，每个人都有自己应负的种种责任——做儿女的赡养父母是责任；做丈夫的做好一家之主是责任；做官员的造福一方百姓是责任；做职员的良好自己的本职工作是责任……总之，在社会这个大家庭里，每个人都有自己的责任。

作为公司的一名市场人员，如果要把“天下兴亡，我的责任”这一宏大的主题浓缩到我身上的话，那我就应该说：企业兴亡，我的责任！如果把企业比喻成一艘航行在大海里的船，那么，所有员工则是这艘船上的水手，假如这艘大船即将发生撞上冰山的危险，那么船上的每一个人都有拯救这艘船的责任。因为企业的发展不会一帆风顺，前进的过程中总会面临困难和挑战，如何让企业这艘航船乘风破浪驶向胜利的彼岸，每一个员工都有义不容辞的责任。企业的兴衰成败都和员工息息相关，一荣俱荣，一损俱损，所以，为了企业和自身的生存与发展，每个员工都必须振作精神，鼓足勇气，时刻牢记：企业兴亡，我的责任！

要承担起这一责任，不能只是夸夸其谈空讲大道理，更重要的是从爱岗敬业做起，从身边的小事做起，“勿以恶小而为之，物以善小而不为”，从一件一件的小事开始负责，以强烈的责任心和高度的责任感对待自己的工作，在岗一日就要尽责一天，认真工作，一丝不苟。企业的发展靠的是所有员工的团结协作、勇于承担责任，靠的是能与组织风雨同舟、荣辱与共的凝聚力，靠的是员工的事业心和责任感。

其次，要精通业务。一名优秀的员工，应当具备较强的工作

能力，有较高的专业技术水平，严格遵守各项制度，确保工作无差错，圆满完成上级布置的每一项任务。更要坚持学习业务知识，提升解决疑难问题和排除故障的能力，立足本岗位，放眼全企业，为企业的发展做出应有的贡献。

此外，不仅要把自己的工作当成谋生的职业，还要当成一种理想的追求，克服浮躁的情绪，把工作标准、工作激情调整到最高，把精神状态调整到最佳，尽自己最大的能力完成每一项工作、每一项任务，努力做到不让工作在自己手里延误，不让差错在自己身上发生，不让企业形象在自己这里受损。努力做到精细化管理，标准作业，优质高效，厉行节约。

在本次会议中，领导和同事们精彩的ppt演讲，风趣的演讲主题以及生动的演讲风格，留下了深刻的印象，听完大家的演讲，更清晰明确自己20xx年的目标与步伐，让我们在找准自己目标的同时，勇于担当，携手并进。请大家都多一份责任心，在公司新的发展旅程中劈波斩浪，奋勇前行！

旅游部门个人年终总结篇八

首先特别荣幸能够加入“北大荒”这个团队，更感谢公司供应的平台及信任！从三月份入职公司担当计调工作至今，已有9个月，参加组织旅游项目多个、与多个地接社、车队建立了良好的关系，在这9个月的工作中对公司业务对象和岗位职责也有了肯定了解，在这里我简要的总结一下这一段时间中的工作状况。在20xx年，我操作过的路线主要有：知青回访团、夏令营、太湖休闲游等，现阶段主要着力于20xx年“北大荒知青号”专列及“冬令营”的线路策划工作。

“知青”一词在入职公司之前对我来说是特别生疏的两个字，通过操作知青回访团及联络处各位领导的叙述和共享，让我对“知青”这一特别群体有了肯定的了解□20xx年累计操作知青回访团10个，累计人数300余人，大大丰富了关于黑龙江及垦

区的业务学问为下一年的工作奠定了基础□20x回访工作总体来看比较胜利，但也有很多不足之处有待加强。

1. 全陪导游的问题：

导游是旅游方案的详细实施者与执行者，把握团队的第一手信息，肯定程度上打算着旅游团的胜利与失败，代表并且影响公司的形象和业务力量甚至公司的进展，一个合格的职业导游员能和客人打成一片并融入其中，能与地接导游(全陪导游)及司机建立默契的合作和畅通的沟通，预见可能消失的问题并且做好预防或补救措施，准时向公司汇报并安抚好客人心情，这样才能给客人带去舒心开心的旅游假期，才能把公司的服务品质提升和延长及利益的长远化和最大化。但我公司今年派出的导游员多以未经过职业培训、毫无阅历的业余人员为主，给今年的回访工作带来了一些被动的局面，问题主要体现在：

(1) 不具备业务学问

(2) 不能预见可能消失的问题并预防

(3) 遇到问题不能准时妥当处理

(4) 服务意识差

综上所述，业余人员带团无形中给公司的形象造成了肯定的负面影响和不必要的麻烦，作为详细操作的我没能准时指出问题的严峻性有不行推卸的责任，因此在以后的工作中肯定引以为戒。也建议公司在明年的导游员支配上选择具有肯定专业学问、阅历丰富、责任心强、服务意识强的导游员，为公司赢得更多的应得的乐观影响。

2. 计调操作的问题

计调是旅行社的基础岗位，也是核心岗位，假如说旅行社是串联旅游各行业资源的一个中心的话，那么计调则是串联旅行社各部门的一个中心，计调人员的素养打算了旅行社的. 经营管理水平，也打算着旅行社的利润和服务质量。一个合格的计调除了把握“5定”要素(定房、定票、定车、定导游员、定餐)以外，还要做到对行程细节的精确把握(如：团队自然信息、动态、团内有无回民、有无需要特别照看的客人等)并以书面形式交代给导游员，切记马虎大意。除此以外还要考察合作社的业务水平、接待实力及行业信誉等，以确保团队巡游顺当，消失问题能够准时有效的得到解决，把风险和损失降到最低点，我从进入旅业至今已有5个年头，对导游及计调操作有肯定的阅历和了解，但不足之处许多，总结出的问题主要有：

(1) 马虎大意：

计调工作本身就是事务繁杂缭乱的工作，每一个环节都有可能影响到团队的顺当巡游和客人的满足与否，因此操作人员必需需要心细如丝才能把团做好把问题规避在发生之前，这点我个人欠缺的比较多，在的操作过程中消失许多这样那样的疏忽，如：漏算景点门票、购买机票输错旅客信息、行程制作不够细致等。

(2) 把握的信息、学问不够：

计调人员即要具有常规的作业手段，还要擅长学习，肯于钻研，准时把握不断变化的新动态，新信息，以提高作业水平，肯下功夫学习新的工作方法，以求更快、更准。如要把握宾馆饭店淡旺季上下浮动的价位；海陆空交通信息及常识，本地景点及线路的状况，只有把握具体、精确的一手材料，才能更好的完成计调工作。

(3) 对在外的团队动态没能随时把握：旺季的时候常常会有几个团同时在外边走行程的状况，此时的操作人员应当把握每

一个团队的时时状态，如：团队行走到哪一地？巡游哪些景点？下榻哪家酒店？是否有问题产生？等等，只有第一时间把握第一手信息，这样才能做到心中有数防范于未然。今年的回访团就发生了团队动态没有时时把握消失问题现问导游的状况，这就导致问题没能得到预防，造成被动的结果。如：全陪导游与地接导游闹冲突、行程调整未得到通知等。假如把握了团队的时时状态这些问题就可以尽早解决消退在最起始阶段，把影响降到最低。

(4) 整体利润偏低：

任何一家公司的成立都是以盈利为目的的，旅行社也不例外，作为一家经营性的公司保证必要的利润比例是无可厚非的，更是切实的需要，但13年回访团的利润整体偏低，平均单人利润200多元，不到百分之十的利润点，这样的结果造成了公司和个人的收入都受到了影响。之所以有这样的结果，缘由主要有三点：

1. 之前报价过高客户流失导致之后报价心里存在担忧；
2. 核算成本不够细致；
3. 与客户沟通不足，没能把产品价值解说清晰；

在下一年度的报价过程中肯定要以此为鉴，首先做到核算细致、报价精准，既不能高更不能低，产品价值解说到位，充分体现出产品的价值所在。

20xx年接待夏令营6个批次，其中重庆方面4批、建三江方面1批、密山方面1批总计人数300余人。整体行程客户基本满足，但也有些小的插曲，如重庆第一批的清华入园的问题及校史馆的参观问题，虽然有些是未在行程内的及不合理且不行能实现的要求，但从客户的角度考虑也不为过，究竟客户的目的是想把活动作的妥当、圆满、物超所值，从我们接待单位的角度考虑来说，首先要客观面对、仔细思索，客户之所以提出看法要求，那么从某种意义上来说我们的产品还是有缺陷、有需要改进的地方的，多听不同方面的看法对我们自身的成长是有肯定关心的。

另外的问题就是与重庆方面合作的互不信任，这主要体现在团款的结算上，这一点我们做的是合情合理，并且表达了合作的诚意了的，虽然过程曲折跌宕但结果还是比较胜利的。

20xx年操作过的太湖及华东地区的团队合计6批次，总计人数约200余人，行程及形式多样，有以太湖疗养院方面为中心并负责全面接待的，也有交由地方或者办事处接待的，两种形式的接待效果上存在肯定的差异，整体来看交由地接或者办事处接待的团反应比较好，缘由很简洁他们更专业、阅历及资源更加丰富，行程路线的设置也做了大幅的调整，调整后的行程路线更加合理内容更加丰富，太湖疗养院方面接待的团队问题主要体现在业务不够娴熟、服务意识不够强、餐饮部门与接待部的协作不到位等，这些需要改进或变换方式，但疗养院与地方接待社对比也有不行取代的优势：

优势

1. 硬件设施比较到位；
2. 疗养院环境美丽、空气清爽，是个休闲度假的好地方；
3. 很适合老年人：

劣势

1. 疗养院方面对景区门票没有优势，价格高出旅行社协议价格；
2. 导游业务不够专业、娴熟，讲解不到位；3. 餐厅及软件需要加强

综上对比建议明年‘太湖游’方案重新整合优势；线路、景点、导游、用车、用餐(疗养院内除外)交由地方接待社操作，疗养院方面负责在院内的住宿、用餐及相关活动的支配，这样

优势互补可以提高行程的品质和质量。以上是20xx年工作总结，总结的目的是发觉问题、思索问题、为以后的工作规避问题，我也将以20x为鉴汲取教训努力提高，为20x更好的绽开工作加油！

旅游部门个人年终总结篇九

20xx年，我市共接旅游投诉12宗，结案12宗。其中有效投诉5宗（行政处罚2宗），无效投诉7宗。其中投诉旅行社一宗、景区二宗、导游一宗、酒店一宗。主要投诉内容为：一是有的旅行社内部管理不够规范，造成旅游者损失；二是有的景区售票时未尽到告知义务；三是有导游持假证带团情况；四是酒店服务员态度不够好。

一、投诉旅行社一宗，结案一宗，主要内容：关于使用无证导游带团的问题。10月1日，韶关市中国旅行社派出的5名导游有违规行为，其中黄勇钦、谢祥英2人导游证未通过年审，陈俊文、蓝彦军、何韬3人为无证带团被广州市旅游质监所在广州高铁站开展旅游市场检查时查出，并且在接受检查时态度恶劣，极不配合，要求我市做出处理一案根据《旅行社条例》第五十七条和《导游人员管理条例》第十八条的规定，作出如下行政处罚：

- 1、对中国旅行社有限责任公司责令改正并处2万元人民币罚款
- 2、对谢祥英处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计港币五百三十二元整(按20xx年12月7日汇率折算人民币455·6元缴款)
- 3、对黄勇钦处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计港币五百四十六元整(按20xx年12月7日汇率折算人民币467·6元缴款)

4、对陈俊文处责令改正;一千元人民币罚款;并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计人民币一百四十元整五、对何滔处责令改正;一千元人民币罚款;并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计人民币一百四十元整六、蓝彦军查明当时没有带团行为,本案对其不作处理。此次罚没收入共计人民币二万五千二百零三元二角整,已于12月8日缴款至市财政局帐户。以上处罚已全部执行完毕,于20xx年12月9日结案。(行政处罚案件)

二、投诉景区二宗, 结案二宗

1、关于未尽告知义务的问题。深圳游客刘怀清与单位同事一行5人于3月29日下午17时到丹霞山游玩,由于时间不够,没有游览完门票所含景点,要求丹霞山退款,投诉丹霞山售票处没有尽到告知义务和态度不好,要求丹霞山退回门票款和道歉。丹霞山管委会回复,经调查,游客确实于3月29日到丹霞山进行了游玩,引起投诉的原因是双方沟通不好,并与客人进行了通话,向客人道歉并承诺下次来游玩的时候给予免门票。对员工也进行了相应的处理。致电刘清怀先生,他表示接受丹霞山的处理意见,不再投诉。(结案)

2、关于服务人员的态度问题。广州游客郑先生一行4人于8月26日到大峡谷游玩,因景区门口没有工作人员而没买票进入了景区,出来后景区工作人员要求其补票而发生争吵,投诉景区没有给门票而是用收据代替,并且工作人员态度不好,要求处理。按属地管理原则转乳源县旅游质监所处理。经调查了解,游客投诉的门票问题不成立,景区因下班后门票已上锁,而开具了正式地税通用发票。景区因游客投诉的态度问题对当班工作人员进行了处理。游客同意处理结果,乳源县旅游质监所于8月30日回复结案。(结案)

三、投诉酒店一宗, 结案一宗

关于服务态度问题。东莞邓老师与香港游客梁先生等一行3人

于8月7日下午到韶关市大丹霞山酒店准备入住，前台工作人员说因梁先生是香港人，港澳同胞与外国人不得入住，认为有侮辱的成分，投诉大丹霞酒店态度不好，要求大丹霞酒店对此做出处理和道歉。经调查，游客反映情况基本属实，大丹霞酒店没有接待港澳同胞与外国游客的资质，引起投诉的原因是服务员解释不清，表达不好，由大丹霞酒店书面作出解释，向客人道歉。对员工也进行了相应的处理并做出了整改。8月29日致电李老师，他表示接受大丹霞山酒店的处理意见，不再投诉。(结案)

四、投诉导游一宗，结案一宗

邓晓虹于20xx年3月10日使用伪造导游ic卡进行导游活动，被武汉市旅游质监所没收伪证要求处理。经调查，邓晓虹因使用假证，使翁源兰友旅行社在不知情的情况下临时聘请其带团。根据《导游人员管理条例》第十八条，应给予邓晓虹批评教育，责令其停止导游活动;并没收此团队违法收入(导服费用部分)共90元，于20xx年4月15日处罚完毕，结案。(行政处罚案件)以上投诉原因：旅行社聘请导游管理方面不规范，酒店、景区服务态度不够好。同时，我市接无效投诉较多，主要是因为游客并不了解旅游局的管理范围，非星级酒店和交通方面的投诉较多，造成了我所接投诉后转交难、处理工作困难;因此，旅游企业必须加强内部管理，提高从业人员素质，同时，在市民方面要加大旅游宣传，普及旅游知识。

韶关市旅游质量监督管理局

20xx年12月31日

旅游部门个人年终总结篇十

伴随着社会的快速发展，旅游业已经成为当前全球经济中带动性最大、发展势头最强劲的综合产业之一。接下来就跟

本站小编一起去了解一下关于旅游投诉个人工作总结吧!

20xx年, 我市共接旅游投诉12宗, 结案12宗。其中有效投诉5宗(行政处罚2宗), 无效投诉7宗。其中投诉旅行社一宗、景区二宗、导游一宗、酒店一宗。主要投诉内容为: 一是有的旅行社内部管理不够规范, 造成旅游者损失; 二是有的景区售票时未尽到告知义务; 三是有导游持假证带团情况; 四是酒店服务员态度不够好。

一、投诉旅行社一宗, 结案一宗, 主要内容: 关于使用无证导游带团的问题。10月1日, 韶关市中国旅行社派出的5名导游有违规行为, 其中黄勇钦、谢祥英2人导游证未通过年审, 陈俊文、蓝彦军、何韬3人为无证带团被广州市旅游质监所在广州高铁站开展旅游市场检查时查出, 并且在接受检查时态度恶劣, 极不配合, 要求我市做出处理一案根据《旅行社条例》第五十七条和《导游人员管理条例》第十八条的规定, 作出如下行政处罚:

1、对中国旅行社有限责任公司责令改正并处2万元人民币罚款

2、对谢祥英处责令改正; 一千元人民币罚款; 并没收此次带团违法所得(差旅补助) 共计港币五百三十二元整(按20xx年12月7日汇率折算人民币455·6元缴款)

3、对黄勇钦处责令改正; 一千元人民币罚款; 并没收此次带团违法所得(差旅补助) 共计港币五百四十六元整(按20xx年12月7日汇率折算人民币467·6元缴款)

4、对陈俊文处责令改正; 一千元人民币罚款; 并没收此次带团违法所得(差旅补助) 共计人民币一百四十元整五、对何滔处责令改正; 一千元人民币罚款; 并没收此次带团违法所得(差旅补助) 共计人民币一百四十元整六、蓝彦军查明当时没有带团行为, 本案对其不作处理。此次罚没收入共计人民币二万五

千二百零三元二角整，已于12月8日缴款至市财政局帐户。以上处罚已全部执行完毕，于20xx年12月9日结案。（行政处罚案件）

二、投诉景区二宗，结案二宗

1、关于未尽告知义务的问题。深圳游客刘怀清与单位同事一行5人于3月29日下午17时到丹霞山游玩，由于时间不够，没有游览完门票所含景点，要求丹霞山退款，投诉丹霞山售票处没有尽到告知义务和态度不好，要求丹霞山退回门票款和道歉。丹霞山管委会回复，经调查，游客确实于3月29日到丹霞山进行了游玩，引起投诉的原因是双方沟通不好，并与客人进行了通话，向客人道歉并承诺下次来游玩的时候给予免门票。对员工也进行了相应的处理。致电刘清怀先生，他表示接受丹霞山的处理意见，不再投诉。（结案）

2、关于服务人员的态度问题。广州游客郑先生一行4人于8月26日到大峡谷游玩，因景区门口没有工作人员而没买票进入了景区，出来后景区工作人员要求其补票而发生争吵，投诉景区没有给门票而是用收据代替，并且工作人员态度不好，要求处理。按属地管理原则转乳源县旅游质监所处理。经调查了解，游客投诉的门票问题不成立，景区因下班后门票已上锁，而开具了正式地税通用发票。景区因游客投诉的态度问题对当班工作人员进行了处理。游客同意处理结果，乳源县旅游质监所于8月30日回复结案。（结案）

三、投诉酒店一宗，结案一宗

关于服务态度问题。东莞邓老师与香港游客梁先生等一行3人于8月7日下午到韶关市大丹霞山酒店准备入住，前台工作人员说因梁先生是香港人，港澳同胞与外国人不得入住，认为有侮辱的成分，投诉大丹霞酒店态度不好，要求大丹霞酒店对此做出处理和道歉。经调查，游客反映情况基本属实，大丹霞酒店没有接待港澳同胞与外国游客的资质，引起投诉的

原因是服务员解释不清，表达不好，由大丹霞酒店书面作出解释，向客人道歉。对员工也进行了相应的处理并做出了整改。8月29日致电李老师，他表示接受大丹霞山酒店的处理意见，不再投诉。(结案)

四、投诉导游一宗，结案一宗

邓晓虹于20xx年3月10日使用伪造导游ic卡进行导游活动，被武汉市旅游质监所没收伪证要求处理。经调查，邓晓虹因使用假证，使翁源兰友旅行社在不知情的情况下临时聘请其带团。根据《导游人员管理条例》第十八条，应给予邓晓虹批评教育，责令其停止导游活动；并没收此团队违法收入(导服费用部分)共90元，于20xx年4月15日处罚完毕，结案。(行政处罚案件)以上投诉原因：旅行社聘请导游管理方面不规范，酒店、景区服务态度不够好。同时，我市接无效投诉较多，主要是因为游客并不了解旅游局的管理范围，非星级酒店和交通方面的投诉较多，造成了我所接投诉后转交难、处理工作困难；因此，旅游企业必须加强内部管理，提高从业人员素质，同时，在市民方面要加大旅游宣传，普及旅游知识。

韶关市旅游质量监督管理局

20xx年12月31日

20xx年“十一”黄金周期间我支队共受理旅游投诉31起(其中接省旅游局转办3起省假日办转办5起12319转办2起，其余21起为游客投诉)。已办结30起(赔付金额共计3830元)1起正在处理中。根据投诉对象分类旅行社8起景区17起，酒店5起，旅游大巴司机1起。

20xx年“十一”黄金周受理投诉24起，今年与去年同期比较，投诉总量增幅为25%。在涉及酒店的投诉中，存在的问题体现在三个方面：一是服务人员流动性大，大部分服务人员服务意识差导致服务质量降低；二是快捷酒店在客流高峰期的接待

能力不完善，如预定系统不完善、除尘不及时等；三是部分酒店由于将停车场出租给承包方，导致停车场员工素质较差，管理不规范，存在车辆停放的安全隐患。在涉及景区的投诉中，存在的问题主要是工作人员服务不规范、态度恶劣及景区收费不规范等问题。在涉及旅行社的投诉中，存在的问题主要来源于客人对住宿标准不满及高速路拥堵等现象。在涉及旅游大巴的投诉中，所属车队已对司机做出停止上岗一个月的处罚。

针对以上投诉存在的问题，我支队将加大对旅游景区、酒店、旅行社及旅游车队的检查力度，督促各旅游企业加大对员工在服务方面的培训，加强服务意识，进一步提高服务质量，营造健康、有序的旅游环境。减少顾客的投诉几率，增加服务意识。

20xx年10月9日

20xx年，投诉科在旅游大发展，出游人数不断增多，游客维权意识提高，旅游纠纷增多激化而法律法规机构设置相对不足的背景下，面对投诉数量增多，新情况不断出现，处理难度不断加大而人员不足的现实情况，在领导的支持带领下完成如下工作内容，现总结汇总分析如下：

一、努力完成如下工作：

(一)接听投诉电话，包括游客直接拨打的投诉、114转接旅游投诉、12345市长便民热线转接旅游投诉、太原市旅游一卡通投诉、24小时值班旅游投诉并及时进行处理。

(二)办理书面旅游投诉，包括游客直接书面投诉、山西旅游质监所转办旅游投诉、局机关转办旅游投诉及网上旅游投诉及12345书面转办旅游投诉。

(三)完成旅游投诉的登记、存档、文书下达、调解、统计、

报告及旅游投诉分析工作。

(四)完成领导交办的其他工作。

二、旅游投诉分析：

共受理旅游投诉xx起，其中书面投诉xx起，电话投诉xx起。
另接待咨询电话xx起。

并就现阶段旅游投诉热点、特点分析如下：

投诉热点：

(一)同团不同价。很多游客在旅游过程中发现同团的其他游客和自己报名的团费存在差异，认为受到歧视或是不公平的待遇，要求旅行社给予退费或赔偿。

形成原因分析有如下几种原因：

1、遵循市场经济规律，旅游价格本身不统一；

3、地区性差异，同样的旅游产品，地接社对组团社所在区域予以价格上的区分；

6、部分旅行社的部分线路对老年人或是未成年人加收旅游费用；

7、未成年人与成年人产生的旅游价格的差别；

8、未成年人与老年人、残疾人的特殊人群因需要特别看护、成本增加而产生的价格差别。

(二)随团出游的一定年龄的老年人、学生、记者等特殊旅游人群因景区门票半价或是全免等情况下与旅行社发生的争议。

行成原因有：

3、在享受到优惠价格后游客要求旅行社按照景区的个人门票标准退还，而旅行社按照旅行社景区团队门票标准退还而产生争议。

(三)同团游客与游客之间发生矛盾导致的投诉。

类型如下：

1、散客与散客之间在旅游车上争抢座位发生争吵或是打斗，进而投诉旅行社；

3、部分游客要求改变行程，增加景点等，而另一部分游客不同意而导致投诉旅行社；

4、同团部分游客与旅行社有争议采取围堵旅游车、殴打司机或导游等极端措施而导致其余部分游客利益受损而的投诉。

(四)、旅游安全事故导致的投诉。

1、财产损失：(1)随团旅游期间在宾馆、餐饮地、旅游车上等地丢失物品；(2)夏令营期间孩子丢失物品；(3)出国旅游期间丢失行李金钱等。

2、人身损失：(1)旅游车辆发生交通事故导致的人员伤亡；(2)景区旅游期间因高空坠物、漂流等导致的人员伤亡；(3)住宿餐饮期间摔伤的事故。

(五)旅游结束后就在旅游购物点所购物品的退换货发生的旅游投诉。

(六)因游客自身原因导致的旅游投诉及激化的旅游纠纷。

2、游客证件无效或有瑕疵产生不能登机、出境等情况产生退

费矛盾的投诉；

3、游客不按合同约定时间出行，擅自退团而导致的退费争议；

4、游客在取得旅游发票后，又要求旅行社给景区门票、住宿票等遭拒绝后的投诉；

5、游客与导游，游客与旅行社工作人员，游客与旅游司机发生争吵或是打斗事件。

(七)无权处理的热点投诉：

4、旅行社之间因为团款争议而导致的投诉；

5、导游对旅行社用工薪金方面的投诉。

三、20xx年工作建议

(一)继续完成旅游投诉电话的接听和投诉的处理、报告分析等工作。

(二)增加投人员经费，完善办公设施设备，建立受理范围更广服务内容更多、更便民高效的投诉受理处理平台和机制。适应人民不断增长的投诉需求和上级的工作安排。

(三)建议局领导牵头成立特别投诉处理小组。应对重大突发群体性旅游投诉事件。

(四)组织人员赴外地考察交流学习，不断提高办案人员素质，适应新形势、新情况。

(五)在投诉淡季深入旅游企业，了解旅行企业经营中遇到的新情况、新问题，对旅游投诉处理的看法意见，研究解决实

际的法律问题和更高效的投诉处理办法，同时提高旅游企业投诉处理的意识、思路、能力，相互交流学习，争取预防投诉、使投诉处理在萌芽状态，使纠纷化解在基层，有效降低投诉接听处理量。

旅游部门个人年终总结篇十一

光阴荏苒，又到了辞旧迎新的时刻，新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战 and 新的希望，入职以来半年多的时间里，苦涩抑或欢笑都将成为过往沉淀在岁月的长河中，但它所印记的成长却历历在目。现将工作总结如下：

去年5月份初到公司担任***项目部资料员一职。由于初次涉猎本行业，无论是工作能力、人际交往、还是思想方面都自觉存在诸多不足。但在公司的领导以及同事们不遗余力的引导和热情帮助下很快适应并渐渐步入正轨，渐渐了解到资料员一职主要是及时整理齐全施工资料，记录整个施工过程，收集保存好来自公司、甲方、总包等各方文件并做好项目部会议纪要，把所有资料分门别类整理。也深刻认识到施工资料有着自己的一套法则：

一、施工技术资料严格规范。及时将设计变更、工程洽商、图纸会审等记录在案并严加管理。

二、施工物资资料要齐全有效，有可追溯性和及时性。各种物资进场均要提供产品合格证、检验报告等质量证明文件。

三、施工记录内容要详细具体。施工记录是施工过程中形成的，确保工程质量、安全的各种检查、记录等。记录内容要详细具体，不可泛泛而言。

四、施工试验记录要及时、齐全。施工试验记录要按部就班的进行，以免遗漏，影响后续施工。

程质量验收。检验批中各个应检项目不应漏填。

在资料收集整理过程中，对资料员来说，将收到的各种资料分门别类归档，编制分项目录是很繁琐的一个过程。在本工程中采取以下两个措施应对，大大提高了工作效率，确保了工作质量。

一、编制动态资料总目录，便于资料检索。

资料总目录以规程中的类目分类，具体到盒内每册资料。资料总目录随施工进度、资料的增加，不断更新，并在总目录中每册资料后设备注栏，标明每册资料中发现的问题。通过总目录，对所有资料情况一目了然。

二、备份常用表格纸质版和电子版，便于日常运用。

将常用表格纸质版和电子版分类整理，纸质版做出目录并记录增减数量，随时添补，电子版置于桌面便于随取随用。

2014年，机遇与挑战并存，我必须为自己接触的第一个工程负全责，不断完善自己，找机会考取资料员证书，为顺利完成竣工验收尽一己绵薄之力，让自己成为一名优秀的员工。

最后预祝大家新年快乐！

甘肃青云建设有限公司

银川项目部景耀婷

2014年1月8日

旅游部门个人年终总结篇十二

我科在x院长的领导下，结合科内的实际情况，对科内的住院

医师进行了比较规范的一系列培训。

1、高尚医德及责任意识的培养：医德观念模糊影响医生的进步及行业发展，即损害了卫生行业的形象，还造成了恶劣的社会影响问题。而医生的技术水平与其责任心呈正比，没有责任心的医生不可能用心观察病人、处理病人，故其技术水平也不会很高，甚至引发医疗纠纷。我科在住院医师培训中强化职业道德和责任意识的培养，督促带教老师以身作则树榜样，潜移默化感染规范化培训医师，同时带教老师需结合工作中所遇到的具体情况有针对性的进行分析、讨论，抓住典型，深入剖析，培养规范化培训医师抵制非道德行为的坚决性和长期性。

2、强化医患沟通能力的培养：融洽的医患关系能有效地预防和减少医疗纠纷的发生，而沟通障碍是导致患者及其家属对医院和医务人员信任度下降的重要因素，也是引发医疗纠纷的潜在危险因素。因此，我们在培训过程中提倡“多作换位思考，真诚关心患者”。一些看起来微不足道的动作可以换来病人高度的信任，比如查房时与病人握握手，晚上查房时帮病人掖一下被角等。规范化培训医师要从细微之处体现“以人为本”的服务理念，这对提高医患沟通能力有着巨大的推动作用。

3、参与临床研究，开拓科研思维：我科在住院医师全面素质训练中增加了临床科研能力培训和专业外语阅读项目，要求培训人员在接受培训期间参加科里科研工作，从中培养研究思路和严谨的科学态度。目的是让其了解本学科的发展以及新知识、新技能，跟上时代的脚步。

4、基础理论培训以集中授课为主，每月定期召开住院医师例会，并请医院外出进修回来的医、技师授课一次。临床实践培训，住院医师深入科室后由科主任指定主治医师、副高或以上职称的指导教师负责，实行指导教师与上级医师集体指导相结合的培训方式。

5、加强评估和考核：建立、实施质量评估及考核制度，包括培训质量及组织管理水平等方面的评估、检查，认真组织出科考核。评估、考核的目的是对临床医师参加培训的情况进行检验，同时也能发现培训中存在的不足，使之在今后的工作中不断完善。

取得成绩的同时我们也发现存在的问题：住院医师轮转不能达到要求、指导老师的质量和数量不能满足培训要求。临床技能考核中普遍认为尽量利用真实病人或标准化病人、模拟病人或虚拟病人，尽量客观设计考核方案、内容，流程和时间，并应增加了人文、伦理、法律等方面的内容。

住院医师培训正在从无到有走向逐渐规范的过程之中，带教老师对住院医师培养工作要高度重视，这是我们的责任更是我们的使命，我们要用十二分的热情，为社会培养优秀的医学人才而努力！