# 旅行社工作年终总结报告

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-11-16

*旅行社工作年终总结报告（通用13篇）旅行社工作年终总结报告 篇1 现将旅游分公司20xx年目标责任及各项工作完成情况做以总结汇报，不妥之处请批评指正。 一、全年的基本评价20xx年全年，旅游分公司在总公司正确领导下，紧紧围绕年初总公司下达的...*

旅行社工作年终总结报告（通用13篇）

旅行社工作年终总结报告 篇1

现将旅游分公司20xx年目标责任及各项工作完成情况做以总结汇报，不妥之处请批评指正。

一、全年的基本评价20xx年全年，旅游分公司在总公司正确领导下，紧紧围绕年初总公司下达的目标任务和工作指标，认真执行经营管理方案。本着： 利用现有资源，实现利润最大化 的宗旨。进一步强化服务，加强管理，充分调动各方面的积极性，克服了各种困难和不利因素，全体员工付出了艰辛的努力，从管理方面来讲有了新的提高，从经营收入来讲就目前的状况已取得了一定的成效。

二、业务工作完成情况

(一)、经营收入及支出情况1、全年实现经营收入：800728元，其中船舶经营790721元;冰上项目7670元;其他收入2400元。 2、全年支出1012080.85元，其中：员工工资截止10月份332201.0万元;三金107145.9元;燃油97179.66元;生产材料65697.8元;补水费69732.08元;折旧费61522.75元;船检费8000元。总公司计提管理费100000元;税金27382元;其他费用20xx49.66元(办公、差旅、劳保、吊装费等)。3、收支结余：亏损211352.85元;

(二)、经营管理方面：提升服务质量，提高管理水平。2 一是以文明风景旅游区标准，规范员工着装挂牌上岗。接受游客和各部门监督检查。采取上班签到制度和岗位责任追究制度。二是通过对银川市、大武口区、平罗县散发促销广告12万份。及 五一 、 十一 旅游黄金周的节日宣传布臵取得了非常好得宣传效果。特别在 六一 国际儿童节对少年儿童免费乘船和扩大社会影响力，争取社会各界对公司的高度关注和支持， 十一 黄金周前三天旅游分公司全体员工顶风、冒雨，克服风大浪大的航行困难坚守岗位，尽最大的能力接待游客争取经营收入，全年经营期内放弃所有节假日休息并且连续工作长达12个小时之多，积极完成总公司下达的经营目标任务。三是科学地进行管理分工，落实各尽其能各负其责的管理责任。由一名副经理负责宣传策划和工作纪律，检售票及卫生工作。保障节假日的宣传促销和严明工作纪律的落实。杜绝了检售票环节中钱票不符的漏洞，达到了经营场所及船舶卫生洁净的要求。由一名副经理负责安全生产运营和船舶维修工作，有效的保障了船舶安全运营和杜绝违章行为的发生。实现了全年无投诉，无安全责任事故，无机械事故发生和无行政处罚。四是积极抓好员工安全业务知识培训。先后组织学习《安全生产法》、《水上应急救援预案》和自治区，市局及各上级部门的下发文件。认真贯彻文件精神强化员工安全意识、不断提高管理水平。五是以安全促效益，多次进行定期和不定期安全自检自查排除安全隐3 患，对老化码头缆绳环和水下悬挂轮胎加固改造，建立水上加油站，更换灭火器、救生圈等，基础性工作的扎实落实对经营中的安全起到了决定作用。在自治区交通厅、区海事局、市交通局、市海事局和水务局组织的多次安全检查中达到100%的合格，并受到各级领导的高度评价。六是按照市地方海事局要求和总公司安排积极开展以 关爱生命、安全发展 为主题的 安全生产年 和 安全生产月 活动，印发宣传材料1000份，在龙腾广场向游客散发，促进公司水上旅游客运的健康发展。在总公司和各部门领导的大力支持下成功的完成了水上应急演练任务，在演练、策划和筹备期间，旅游分公司从经理到员工都付出了积极的努力，受到了区市领导的充分肯定。七是船舶经营结束后，积极筹备冬季项目，在总经理的大力支持下采购钢材等材料，计划制作单、双人冰车100辆、冰上龙舟4辆，丰富冬季项目内容，增加经营收入。

三、接待和其它工作完成情况

(一)接待工作方面全年接待国家发改委、自治区交通厅、自治区渔业局、石嘴山军分区及市水务局和市属各相关单位73次728人次，按每人次30元计算，产生费用共计：21840元。在每次的接待工作中旅游分公司全体员工都能以优质的服务和饱满的工作热情及时完成接待任务，得到接待领导的多次好评。

(二)其它工作方面：4 一是开春季积极并超额完成春季植树任务。二是出台派船单制度解决了船舶积极配合其它部门工作任务。三是按照总经理指示和安保部共同完成码头遮阳棚建设和码头护栏涮漆工作。四是在今年人员少，工作繁多的情况下依然抽出六名员工参加水务系统文艺汇演。虽然因为抽调人员使经营收入受到影响，但对水务局的工作给予了大力的积极支持，得到局领导的一致好评。五是完成总公司水运资质的审验和资质核查报告呈报、 双基 方案的呈报、水上突发事件应急预案呈报、应急演练方案呈报、中阿经贸论坛和建市五十周年及两节期间水上交通安全工作报告。六是完成船舶所有证书与国际证书的更换，积极协调区海事局和船舶检验局对君功1号游艇和18艘摩托艇进行初检，保证了公司船舶正常的经营。七是完成南域露天游泳场的勘查及可行建设报告和报市政府争取项目建设立项报告。拓展了旅游发展的新思路。八是为了加快转变职工的思想意识，开拓视野，增加知识层面，于10月16日组织员工对区内黄河生态园等景区进行考察，通过考察学习，员工对发展休闲旅游和开发新项目提出宝贵的建议。九是在全年的工作中旅游分公司全体员工服从总公司安排，在各种活动中都积极保证按时完成。

四、创新工作方面

一是在船舶维修尤其是大面积玻璃钢船体的补修技术薄弱的条件下，经过沙湖专业人员的指导，旅游分公司领导和维修人员共同探索补修技术。对3月18日因强风严重损坏的8艘电瓶和原损坏的2艘画舫船体，进行大面积补修，5 共计补修面积达100多平方厘米，改变了过去大面积玻璃钢船体补修必须请专业人员的历史。按专业人员补修一平方厘米40元计算，节约费用约6000余元。二是对四艘炮艇电瓶船方向总承进行加工改造，解决了原设计的缺陷，提高了炮艇电瓶船方向使用的实效性和耐用性，也有效的降低船舶维修率和维修成本。三是增加设备投入，节本增效显著。由于总公司和旅游分公司在过去的经营生产中严重缺乏维护维修设备，经常需向设备店家租赁，既影响工作也增加成本，基于此种情况旅游分公司在年初投入资金2860元，购臵电焊机、切割机、电动冲击锤、绞磨机、手提切割机等，这些设备的增加在冬季旅游分公司制做冰车，春季码头维护，码头遮阳棚建设和日常各部门的维护工作中起到了显著的作用，初步计算仅节省租赁费用在5000元左右。四是积极协调区、市海事局支持减免船舶国际证书和所有权证书更换费用和本年度的部分船检费，按照正常收费计算，节省船舶检验费7万余元，大大减轻了公司经营成本。五是根据游客接待情况适时合理的减少人员，降低了经营成本，全年节约人工工资约9万余元。六是自主设计制作冰上龙舟丰富冬季项目，增加营业收入。

五、影响经营收入的主客观因素和存在的问题及转变经营方式的建议

(一)影响经营收入的主客观因素1、由于20xx年冬暖和冰面封冻不佳，导致冬季项目无法开展，造成冬季经营项目收入严重下降。

2、水上经营环境近年来未有改变，对游客没有吸引力。今年鹿儿岛环境卫生脏、乱、差现象造成游客意见特别大，反映特别强烈，产生了极大的负面影响，也是游客逐渐减少的一个因素。3、多年来基础设施，服务设施不能完善(如游客乘凉、公厕等)，不能方便游客来休闲也是失去客源市场的主要原因。4、自20xx年至今经营项目没有增加，没有新意，违背了旅游景区新、奇、特的根本原则。5、7月份游客接到旺季期间山水大道修路也直接影响了经营收入。在抽调人员参加水务局系统文艺演出和广场文艺活动期间经营人员缺少无法倒班，在中午12时至下午14时30分和下午18时30分后的时间段减少了一定的经营收入。

(二)存在的问题1、经营成本过高、负担重、利润空间小，新项目开发没有经济支持，造成指标任务与实际完成能力差距过大。2、自身的经济基础薄弱，经营资金严重缺乏，无力开展新增项目。

(三)转变经营方式的建议1、加快招商引资力度，扩大利润空间。2、下大力气转变适应争取项目的机制，尽快投资完善基础设施和服务实施建设。3、减轻旅游分公司成本负担，根据实际加大新增项目投资力度，公正合理的确定经营指标。 4、总公司应从各方面提升经营收入，并对旅游分公司给予扶持性支持发展。

六、20xx年工作思路。

在保持现有船舶经营的基础上，在总公司的强力支持下，在鹿儿岛琴键等处开发新增游乐项目10个，预计投资40万元左右。项目内容为：水上海盗船、摇摆旋转伞、充气水上乐园、轻型浅水碰碰船、蹦床、骑马狩猎、拓展训练等项目，具体分项将计划于20xx年2月上旬进一步考察。另外，建议总公司呈报裕山河集团公司争取政府投资支持开发南域沙滩游泳场项目建设。20xx年即将结束，虽然旅游分公司全体员工付出艰辛的努力，但从经营效益衡量，仍是亏损局面。就目前的经营条件和经营状况，今后无从谈发展，为此请总经理及各位领导对公司今后星海湖旅游发展做出一个短期和长期的规划，尽快解决部分基础设施和服务设施，提高接待能力、改变经营环境，增加经营收入，使星海湖旅游产业尽快步入健康的发展轨道。

旅行社工作年终总结报告 篇2

20xx年，公司在总场党委的正确领导下，精诚团结，扎实苦干，圆满地完成了各项任务指标。现将森林旅游开发有限公司20xx年工作情况总结如下：

一、任务指标完成情况20xx年总入园人数为28.4万人次(其中包括兑现20xx年旅游社返单和20xx年一次性优惠20%人数2万余人次)，较20xx年增加了44%，较20xx年增加了12.4%;年初总场下达财务计划收入指标1500万元，实际完成1634.1万元，完成计划指标的108.9%，较20xx年增加了45.3%，较20xx年增加了13.5%;全年实现利润1214.5万元。严格执行年初总场下达的财务计划，节支措施得力，效果显著;在总场党委的统一部署下，较好地完成了 实践科学发展观 和 干部作风建设年 两个活动内容;实现全年无安全生产责任事故和计划外生育，公司上下政治团结，思想稳定，完成了总场临时交办的各项工作任务。20xx年，公司顺利通过 承德市青年文明号 考核，公园取得了 河北最美三十景 、 中国最佳文化旅游目的地 、 中国明星旅游目的地 等荣誉称号。

二、主要做法和经验(一)紧紧围绕 一个目标 ，全体员工敬业奉献今年以来，面对国际金融危机、甲型流感、 建国六十周年大庆 及周边复杂形势带来的各种不利因素的影响，我们以不变应万变，坚定信心，迎难而上，确立了全年提高游客入园率―2―20%，实现门票收入1500万元这个目标，坚持科学发展观，强化内部管理，优化旅游环境，把握市场动态，大力宣传促销，努力提高公园管理水平和品牌知名度，一切工作紧紧围绕经济效益这个中心而展开。为了实现这个目标，售、检票人员付出了比往年更大的辛苦，七个售票站全部实行24小时值班制度，由于今年公园客流量的增加，从 五一 至 十一 期间，售、检票人员连续工作6个月，节假日也不能正常倒班休息，经常连续十六七个小时超负荷工作，而且还要面对来自社会方方面面的精神压力，但大家始终以大局为重，顶住压力，坚持原则，严格执行《门票管理办法》，确保了实现经济效益的最大化;计划财务部的工作也异常繁重，在负责正常的财务工作的同时，还要承担缴税、门票的印制、盖章、保管、发放、存根核对、收存票款等大量工作，但她们克服困难，兢兢业业地坚守在岗位上，高标准、严要求、高质量、无差错，完成了本职工作;由于开发公司工作外向性强、涉及面广，今年机关工作人员也异常辛苦，档案员、司机等节假日不休息，毫无怨言，积极主动为一线职工排忧解难，都出色地完成了各自工作任务，总之，今年收入目标的圆满完成，依靠的是我们这支能吃苦、能战斗的职工队伍，得益于他们爱岗敬业的奉献精神。

(二)始终坚持 两个统一 ，公司上下政令畅通在思想和行动上与党委决策相统一。抓好班子建设，形成工作合力，我们把加强班子团结作为切入点，严守管理工作流程，坚持民主集中制的原则，立足大局，勤于沟通，分工合作，确保了领导工作的高效率;按照党委统一部署，精心组织，扎实推进，较好地完成了 实践科学发展观 和 干部作风建设年活动 内容，并通过此次学习实践活动更新了观念、看到了差距、理清了思路、明确了目标，激发了公司上下凝心聚力、争创一流的工作干劲;重视党建工作，不断加强党、团、工会在公司中的纽带、宣传和带头作用，坚持民主生活会制度，党支部学习制度，增进了党支部的战斗堡垒作用和党员干部的先锋模范作用;关心慰问员工生活，耐心细致地做好人员思想工作，提高员工的大局意识和政治素质，积极支持党委战略部署，确保了政令畅通和团结稳定。2. 经营管理与总场考核目标相统一。根据总场工作会议精神，制定了《20xx经营管理方案》，适时召开了公司职工代表大会,层层签订了《目标管理责任书》，明确分工，责任到人;在财务管理中，本着 多几双眼睛，多几个经手人 的原则，充分发挥会计的财务监督职能，进一步健全各项财务手续，从门票的印制、盖章、送票、登记、保管到售票、检票、取款等各个环节，衔接紧凑，环环相扣，形成了一整套完善的财务管理系统和监督机制，实现了财务管理工作的规范化和制度化;响应总场增收节支号召，树立 过紧日子 思想，深入开展建设 节约型机关 活动，修订了《增收节支管理办法》，严细 五费 管理，将各项支出控制在计划范围内;加强廉政建设，公司财务收支实行透明化操作，坚持企务公开，自觉接受群众监督;加强对售、检票人员的警示教育，抵御金钱诱惑，廉洁自律，警钟常鸣。

(三)努力做到 三个结合 ，各项工作有序开展员工培训与内部管理相结合。随着公司《员工素质培训考核激励机制》逐步完善成熟，我们在坚持常规素质考核的基础上，将员工的自身学习、作风纪律、工作成效、服务意识及增收节支等各项工作都纳入到考核范畴，突出管理的细节化和人性化，建立了员工考核登记卡，逐级考核，严格奖惩，用机制督促员工不断地自我学习、自我控制、自我完善。《机制》的实施取得较好成效：一是员工的业务能力、服务水平、礼节礼貌有了提高;二是员工的遵规守律意识得到了加强;三是激活了股级以上干部的创新动力和工作热情，提高了骨干的独立思考能力和独挡一面的管理能力，从而使公司的综合管理水平得到了有效地提升。2. 政府主导与自主营销相结合。通过政策分析和旅游市场调研，今年我们制定了以政府主导与自主营销相结合的营销策略，全面把握，突出重点，灵活宣传，力求实效。

一是参加了石家庄第二届旅游博览会、唐山环渤海16港口城市及北京旅游博览会、北京鸟巢健康旅游咨询活动、大连全国旅交会、烟台北方旅游交易会(沿途在德州，青岛，潍坊，威海，天津召开推介会)，共发放资料23600余份，充分利用参展商高度集中的有利时机，扩大公园影响力;先后组织60余人次深入京、津、冀、蒙、辽等地所辖近30个城市(区)进行了人力宣传，共走访旅行社306家、企事业单位92家、大中院校64所、媒体3家，签订合作意向书280份，发放各类宣传资料13500余份，有力地拉动了市场;在京承高速双滦收费站出口处设臵户外广告牌1块，分别对京承高速、国道111线两块广告牌进行了画面更新;与中国电信合作，利用20块3G广告牌进行环保宣传;购臵了专用网络设备，完善旅游门户网站建设，加大了网络宣传力度;配合总场成功组织召开塞罕坝北京旅游推介会;承办了 世界旅游形象大使走进塞罕坝活动 ，利用 眼球经济 效应，充分展示塞罕坝风光魅力和文化形象。在做好宣传促销的同时，先后对入园游客1000余人次、景区内宾馆、度假村、旅游商店98家及承德市旅行社50家进行了问卷调查，为今后旅游市场开发提供了科学的依据。

实践证明，采取政府主导与自主营销相结合宣传方式，既达到了少花钱、多办事的目的，同时提高了宣传活动的实效性和针对性。3. 软环境建设与硬件建设相结合。为加快景区的提档升级，我们坚持软、硬件建设并重的原则，一手抓好旅游服务管理，一手抓好旅游环境建设。

重新成立了旅游服务管理部，加强对景区秩序的规范管理，制定《20xx年景区综合治理方案》，完善《景区应急救援预案》及其它各项安全制度，先后十余次协助市、县行政管理部门的综合执法活动，与各经营摊点签订安全生产承诺书90份、安全生产协议书68份，进一步改善旅游市场环境，提高游客对公园旅游品牌的认同感和满意度，创造良好的口碑效应;在公园保洁方面，我们坚持对沿线垃圾做到日有日清，同时加强环保宣传力度，为游客创造 洁、齐、美 的旅游环境，公园于6月份，通过了省4A级景区质量等级复核。为方便游客游览，我们按照5A级旅游景区质量等级评定标准，对景区内131余处公路指示牌、景点标识牌、景区全景图、景区指南进行了规范设计，拆除了旅游沿线不规范标识牌.

总之，20xx年在总场党委的正确领导下，在总场相关部门及其他兄弟单位的指导和帮助下，通过我们全体员工的不懈努力，顺应了今年旅游的大好形势，圆满完成了各项工作目标。20xx年，我们将以更加高昂的斗志、更加饱满的热情，振奋精神，鼓足干劲，抓住机遇，迎接挑战，为塞罕坝旅游事业发展再攀新高做出应有的贡献.

旅行社工作年终总结报告 篇3

20xx年是总公司的成立、起步之年，在总公司领导的关怀和领导下，团结和带领全体职工，积极倡导安全文明生产，提高服务质量、服务水平，以总公司提出的 重点工作有推进、难点工作有突破、常规工作有亮点、整体工作上水平 为公司全年工作方针，公司采取一系列措施，保证了总公司制定经济指标的圆满完成，现将主要工作总结如下：

一、全年完成产值截止12月20日营业收入19441095元，比去年同期增产1926480元，增长10.9%;接送处上下班职工费用648800元;实现总产值20xx9895元。其中客车队完成产值18024575元，比去年同期增长11%;停车场完成产值1416520元，比去年同期增长10.3%。公司各部门牢固树立上下一盘棋的大局意识，形成 敢于拼搏，善于创新，勇于进取，乐于奉献 的企业文化，各项工作服从大局，各部门密切配合、共同协作，同时加快工作节奏，以效率换效益，提高工作标准，提前两个月圆满的完成总公司制定的计划目标。

二、20xx年主要做了以下几项工作：

(一)以安全建设促进生产南天门修建储水池，为解决天气炎热、旅游节假日车辆安全行驶的正常温度，保证公司客运收入的稳步增加。另一方面旅游小长假和星期六、星期天游客较多的时候派人专门在南天门为来往的每辆客车轮胎进行泼水降温。四月中旬、八月中旬、十二月中旬对37台客车进行三次二维，五月份、十一月车管所在山门广场对42台客车进行检测。客车队坚持长久形成的每天早晚检查制度，并由专人负责检查签字、早晨驾驶员签字，杜绝了带病和疲劳驾车的出现，定期邀请市安监局、交巡警支队上门召开安全会议，尤其是对驾驶员每月一次的安全例会，加强对从业人员的行为教育，强化责任体系建设，落实安全防范措施，加强安全生产宣传教育，强化职工安全观念和安全意识，确保安全生产。由于以前油库距离住家户较近，产生各种矛盾，11月初经旅游公司经理会议研究并报总公司批准重新修建一个规范化油库，圆满的解决由于油库离住家户近引起的各种矛盾。十一月初由于近四十几天没有下雨，天气干燥，按照总公司的要求在公司责任区内清理了长约20xx米，宽15米的防火道，目前已清理完毕。

(二)扩建停车场为了满足越来越多的自驾游游客的停车需求，提高景区接待能力，公司报总公司批准并扩建了停车场。

(三)设立文明标兵示范岗根据处党委、总公司工作指示精神，旅游公司在客车队驾驶员中通过全体驾驶员民主选举产生10名 文明标兵示范岗 (其中女性一名)。这10名 示范岗 成员在工作中表现积极，都能做到车内、外卫生整洁，礼貌待客，讲普通话，服务热情周到，给全体员工树立了标兵形象和服务规范，更好地树立景区新的客运形象，更好地为游客提供优质服务，更好地推进驾驶员精神文明建设，更好地保证景区旅游业健康快速发展。一年来，在总公司的领导下，旅游公司狠抓经营生产管理的同时，行风监督、作风建设上也取得显著地成绩，特别是拾金不昧现象巍然成风。在干部职工中树立了 为广大游客服务的意识 ，在生活中培养诚实守信地道德风尚，在思想上树立了社会责任观，自觉践行社会主义荣辱观，全面展示总公司员工文明健康的精神风貌和良好的社会公德。全年10多位职工在捡到游客财物后，主动寻找失主并予以归还，赢得广大游客的赞誉，为景区赢得声誉。

(四)票房服装、设备的购置统一服装、提高景区服务水平，公司为每位售票员订购两套工作服，统一服装、统一服务标准，有效地增加景区对外形象，有利于景区的统一管理。在总公司的正确领导和大力支持下，从3月份以来改善了职工的工作环境。(1)票务各点安装空调。以前票房在夏天都是使用电风扇，天热售票员的心情很容易烦躁，经常出现这样、那样的情绪，空调的安装使她们情绪稳定，工作效率稳步提高。(2)驾驶员食堂、休息室改建，都安装上空调。(3)修理厂休息室改建并安装空调。(4)停车场新建职工休息室30平方，同时也安装空调。

(五)购买环保客车每年的假日旅游高峰运力不足，申请购买5台19座客车，以确保经济指标进一步增长，同时根据总公司20xx年工作计划及目标管理方案的要求对有相应驾驶证的人员进行考核工作。

(六)党建工作

1、坚持以科学发展观为指导，积极贯彻落实党的 两会 关于促进经济社会发展的重大部署，突出党员的先进性作用，抓好党员的学习实践活动，推动企业的科学发展。

2、有计划的发展新党员，特别是积极发展一线的职工为党员，使思想过硬、政治素质高、工作积极的同志及时迈入党的大门，不断补充新鲜血液，给公司各个部门带来生机。

三、存在问题

(一)车辆严重老化已到使用年限，应更新车辆。

(二)修理厂的技术力量不足，严重缺乏技术人才。

(三)修理厂在山上消耗能源，应该搬到山下。

(四)停车场面积太小，难以满足特别是旅游旺季的需求，需增加五圣广场停车位。

四、工作表现总结

今年，随着总公司的成立，黑车、黑导等现象得到了有效地管理和控制，使公司的收入有了稳步的提升，为公司超额完成年初经济目标提供了保证，使公司上下信心十足，职工工作的主动性和能动性得到很大的提高。

五、20xx年工作计划

(一)树立危机责任意识，持续开展形势教育。加强形势与任务的宣传教育，加大干部职工危机意识的灌输力度，统一思想、鼓舞斗志、凝聚力量，寻求机遇，开拓创新，进一步激发广大干部职工干好本职工作的热情，充分发挥方方面面的主动性、积极性和创造性，形成加快发展的强大合力。

(二)继续在广大干部职工中广泛开展 促改革、谋发展、作贡献、建一流景区 为主题宣传教育活动，教育动员广大干部职工正确看待取得的成绩，认真反思过去工作中的不足，始终保持清醒头脑，始终保持谦虚谨慎、戒骄戒躁、艰苦奋斗的作风，始终保持求真务实、真抓实干和昂扬向上的精神状态，仍然是我们今后工作的主要内容。做好表率作用，引导和教育我们的广大干部职工，进一步明确公司的发展方向，形成合力、振奋精神，圆满完成今后的各项工作目标，仍然是我们的工作重点。细化分解，实行经济负责制、责任追究制，努力找准工作的切入点和效益的增长点.

六、总结

我们紧紧围绕经济目标和安全管理目标的工作中心，加强班子的政治业务素质学习和中层干部及职工的思想教育工作，全面加强内部管理，增加企业班子团结，形成强有力的合力，通过严格规范的内部管理;增强企业广大职工队伍的凝聚力，在管理中我们着重突出绩效管理这一核心内容。通过行之有效的监管措施，即一切用指标衡量，用数据说话，对各单位工作绩效实施动态管理;通过强化规范意识，使公司上下工作热情得到有效调动，使公司上下工作质量不断提高。通过实施经济指标对各单位的量比分解，严格考核和奖惩兑现，我们仍抱定必胜信心，公司各项工作目标任务将圆满完成。

旅行社工作年终总结报告 篇4

20\_\_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20\_\_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

20\_\_年全年我公司国内旅游收入达：72，216，776.00元。组织某某游客出游119，529人次。并增设大沥、乐从、里水三个营业网点，在短短半年内营业网点增致10个，遍布某某五区。

(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20\_\_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。

旅行社工作年终总结报告 篇5

20xx年转眼过去了，一年来付出了收获了，做错了知道了，风风雨雨忙忙碌碌。为了来年的工作有个方向，真的值得坐下来好好总结一下。

投身旅游这个事业已经8年了，8年了，抗战都可以结束了，可是我们的事业距离我们的梦想还很远。我常常自责自问：为什么自己总是会迷惘?能不能再快点?专家来了，我们听了人家的讲课，总是觉得飘飘忽忽把握不住，同行到一起也会总结，但总是观点太多办法太多ZUI后觉得一切就像没说。

于是我们先是去了一趟桂林和张家界，又在元旦的第一天踏上了火车，到了武汉，找到了今年认识的一家组团社老总座谈，一路走一路思考，觉得自己真的好像明白了很多。

我们要对旅行社这个行业做一次认识，旅行社不是人贩子，不是二道贩。他是这样一个组织：能带给广大游客一个充满新奇快乐幸福安全的旅游体验的组织机构，你做到了，游客就会高高兴兴的打开钱包，你就是个称职的旅游经理人。这个过程中大多环节由地接社来负责落实，所以地接社的重要性一点不比组团社差。有的旅行社说组团社是上游，人家不给地接社发团就地接社饿死了，这些想法真的不对。大家都会在淡季的时候去做外联去开拓市场，是不是很多时候觉得组团社的经理总是对自己的宣传彩页呀还是行程安排以及报价总是不屑一顾?为什么呢?不是人家不礼貌不专业，是自己的东西对人家来说就是垃圾，没有用处。商人的眼光很敏锐的，他们不会放过对自己的生意有促进的任何机会，他也不想把时间多浪费在一个对自己无益的陌生人身上哪怕一秒。可如果你说：你好经理，一，我现在手里有几条精品线路。够新颖独特，科学合理，并且富有竞争力，您感兴趣吗?二，经典常规的线路如果您要和同行竞争，和我合作，我敢保证您一定拿下，顺利签约。够了吗?够了，组团社经理每天不就是想着这些事情吗?他会给你倒杯茶，请上座，愿听其详。拿你当他贵宾。敢这样给组团社承诺需要自己在家练好内功，一定要去挖掘自己的亮点，提高自己的实力，人有的我优，人无的我有，自己把吃住行游购娱每个环节好好打量一番，看自己能在哪些方面再做的好一点，对了好一点不行，只有好的不是一点你才会脱颖而出。只有这样替组团社着想的地接社，才会挺起腰杆不求人才会被组团社认可接受。双方真正的成为互惠互利的合作伙伴。

大家常抱怨组团社压价，组团社抱怨客人压价，ZUI后追根求源大家一致认为问题出在游客身上了，我不认同。现在老百姓小到买个蔬菜也会选择绿色无污染的菜，大到在网上不厌其烦的比较各种轿车的性价比，大家是不是低估游客的智商了?山寨版的手机很仿真，但消费者却就是不认账，即使真的需要买，也会抱着图一个便宜，一再的砍价，相反那些品牌机就是一分钱不便宜照样卖得火爆。所以不管组团社还是地接社都需要去开发有竞争力的产品，总是去仿制别人的组团社以及地接社终究会被市场淘汰，并且这个速度会越来越快。我们国家南方那些城市不都正在面临产品亟待升级的窘境吗?低价注定不够，市场需要高质。

我们常常还面临一个问题，很多想法不错，却没有把它落实实施，大家把它推托到找不到高素质的人才上面来，旅行社需要一个精干的团队，有创意有干劲的朝气蓬勃的一群业务骨干是一家旅行社的生存根本。这又是个需要我们思考的新课题，但我相信通过发现，培养，管理，到ZUI后留得下人才是大多数企业的不二选择。既然对公司这样重要，那就值得我们这些人拿出十二分的精力去做这些事情。

我们的云台山可以在全国这么多同类景区中脱颖而出，成为山水景区的一匹黑马，是他有自己独有的品味，独有的区位优势，创新的宣传方式，创新的营销理念和服务理念，才吸引来了大江南北和世界各地的游客来一睹她的芳容，并且留下他的脚步，选择在云台山如画如诗的美景里度过自己假期。我们四联也能做到，一份付出一分收获，相信通过我们的努力和智慧，一定会取得更好的成绩。

旅行社工作年终总结报告 篇6

回想这一年的时光，所经历的事，没有太多的感慨，没有太大的惊喜，只是多了份镇定和从容。今年是注定是最不平凡的一年，可谓是经历了风风雨雨，无一不影响着旅游的发展。

今年通过我部门操作的日韩线路出境人数分别为\_\_人和\_\_人，合计\_\_人，与去年相比，增长率为\_\_。

日本游人数具体数据见下表：

三、四月份的增长最明显，主要得益于日本的樱花，这个时节也是日本的旅游旺季，今年的自组团不是很多，基本以散客团为主，明年可参照今年的形势，提前在樱花节控些机位，以招徕更多的客源。5月份人数下滑较严重，主要是受地震影响，散客和整团人数都大幅减少。面对下滑的数据，在领导的关心与鼓舞下，我们积极寻求新产品的策划以应对旅游市场的不景气。在7-8月的暑期市场推出的迪斯尼动漫之旅比较受市场欢迎，收客情况比预期的好，主要归功于各部门的积极推广。10月份的黄金周，是全年除了春节以外的唯一一个长假，但旅游人数没有因此而增加，反而是节后11月人数明显增长，这也反应出旅游者越来越理性化，不再一窝蜂似的的出游

从客源来看，67.1的客人是来自社部各部门，14.8的客人来自前台散客报名，9.5的客人由同行输送，8.6的则是来自各门市部。各渠道客源的比例有待进一步的改善，尤其是提高同行和门市的比重，这也将是我们09年的工作重点——开发直客市场，大力开拓同行市场，形成一批能够与我社长期合作的旅行社。扩大市场份额、增加旅游人数的同时，也要规避风险，在审核客人材料、担保方面更要从严要求，将公司风险降低到最低。

韩国游和中东非洲市场则没有日本市场的起伏变化与明显的淡旺季区别。韩国游的散客市场一直是不温不火，线路单一，这样的状况并非我们一家，根据了解整个江浙沪地区亦如此。今年共操作韩国游398人，比去年增长70.8，主要是整团人数的增长，共计12个整团314人，占总人数的78.9。特别是在上级领导的指导下，组织安排的100多名老人参加韩国老人文化艺术节，更加说明特色的产品的重要性，中东非洲市场则更加冷淡，全年出境人数只有12人。

最后，感谢公司的培养，感谢我的上级对我们的言传身教的悉心指导，09年会以更加积极主动、自信、充满激情的心态去工作。

旅行社工作年终总结报告 篇7

金猪傲霜辞旧岁，玉鼠踏雪迎新春。送走了满载收获的2xx年，迎来了崭新的2xx年，当重新梳理逝去的岁月时，我们自豪地发现，2xx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\*\*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2xx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\*\*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\*\*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\*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。

2xx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1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\*\*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，2xx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2xx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2xx年 \*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2xx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!

旅行社工作年终总结报告 篇8

\_\_市\_\_旅行社是～年10月成立的，真正的做业务是从～年4月15日开始至今已有一年半有余，在各位领导的关怀鼓励下，不断学习，自己加压，业务从无到有，从小到大，开拓出一条属于自己的旅游发展新路。

旅行社成立之初，我们便确立了一切从游客利益出发，“无投诉、零缺陷，打造\_\_旅游绿色通道”的理念。起点高、严要求，要做到让游客全程满意，树立\_\_旅游形象，需要从房、餐、门、车、导服各个环节入手，首先我们做了以下工作：

一. 立足长远，把工作落到实处，从细节上做文章。

保证高标准严要求，从根本上做到让游客满意为宗旨的服务理念，“无投诉，零缺陷，打造旅游绿色通道”不是空洞的，是每一个游客都能感受到的，不把“游客是上帝”作为口号，而是真正的让游客找到做上帝的感觉，进而树立品牌，树形象，扩大影响。回顾一年半的历程，截至目前接待游客23247人，组团700人次，达到了无投诉，零缺陷，收到游客表扬信500多封，锦旗四面，固定客源及友好协作单位不断增加，发展趋势良好，达到了社会效益、经济效益双丰收。

目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员14名，散客导游10名，职责分工明细，全体人员牢固树立不给\_\_旅游摸黑，不给\_\_丢脸的思想，各尽其责，各司其职每人上岗之初先交质量保证金\_\_—5000元不等，保证其为游客提供优质服务，为避免各部门利用职务方便，做出损害游客利益的事件发生，游览过程分段负责，互相监督，引入竞争机制，鼓励开展外联活动，参加全国大中小旅游促销会议10余次，发放各类旅游宣传品\_\_0余份。业务的良性开展为形成合力，巩固公司品牌效应，起到了很好的保障作用。

二.抓思想教育，业务培训经常化。

导游是旅游的灵魂。导游在整个旅游过程中的作用不可低估。经过培训考核确立自己的固定导游队伍。从思想上业务上严格要求，使大家意识到自己的责任重大，谁也不愿成为第一个被投诉的导游员，设立委屈奖，鼓励优质服务标兵，奖罚分明，例如：凡我社导游员获得客人表扬信者，免除此导游员所带旅游团的全部人头费，以此作为奖励，让导游和旅行社利益双收、风险共担。每年抓淡季组织导游员进行政策法规，景点的讲解的培训，在培训的过程中大量的引用我社导游员旺季带团中所遇到的大大小小问题，深入剖析问题根源，并本着合理合法的原则，结合客人当时的心理变化分析出最周到有效的解决办法，以供大家分享，从而使得每个导游员可以在别人实战带团中，汲取工作经验，为今后更好的为客人服务、巩固与组团社间互信的关系，都奠定了良好的基础。在导游业务培训过程中，不光要突出讲解内容精彩，更要强调对《旅游心理学》、《市场营销》、《旅行社管理概论》、《公关礼仪》相关知识的培训，因为做为一名合格导游员在带领好客人进行观光游览的同时，还要合理的适当的激发客人的消费动机，从而促进我市经济的发展，拉动我市绿色gdp增长。针对组团社，导游员更是代表着地接社的形象与接待能力，强化导游员对《旅行社管理概论》的学习其意义在于使导游员了解旅行社经营过程中各部门工作内容，充分认清地接社、宾馆、酒店、以及组团社之间的利害关系及利益分配，使得导游员在工作过程中，在满足对客人服务同时，能够配合好所在旅行社各部门的工作，更能照顾到组团社的利益，全陪的利益，从而使自身的工作能够顺利展开，从根本上避免了因导游员不了解旅行社业务原因，造成客人投诉或为我社砸掉老客户等事情的发生。每次培训时间不少于20天，使所掌握的知识能够更好的应用于实际工作中，同时也激发了我社导游员的学习热情，更为来年工作的展开，提供了思想上的保障。年终组织优秀导游员外出旅游，既作为奖励，又作为一次与异地同仁学习交流的好机会。三.建立长期有效的合作机制，保证通道畅通无阻。

与我社合作的宾馆、酒店、都经过我们实地考察，听取游客的意见和建议保质保量的为游客提供服务。旅行社总经理和各协作部门经理经常往来了解情况，我社通过举办“\_\_\_\_旅游联谊会”的形式，一方面可以巩固加强与相关单位的合作关系，对旺季的工作做出总结，另一方面也可以使我社各部门外联过程中的工作透明化，从根本上杜绝了计调吃房差，导游吃餐差现象的发生。让游客真正感受到通道的舒适、温暖与畅通。落实财物制度，不过分给宾馆，餐厅压价，不欠合作单位一分钱。树立了在协作单位中的良好形象，使协作单位领会\_\_文化，融入绿色通道，为游客提供绿色优质服务。

四.敢于承担责任，取得组团社及来承游客的信任，更好的开展旅游业务。

在旅游业务过程中，最让人怵头的事就是游客对旅游过程中某个环节的投诉，“一票否决”，从不在责任问题上推诿，互相指责，而是敢于承担责任，不给组团社找麻烦，深刻的认识到组团社与地接社间“责任”与“利益”的一致性，用诚信架起了友谊的桥梁，巩固了业务合作成果，人脉，人气不断上升!

我们注意到旅行社企业需要赢利，但忽略过程中的某一环节，甚至于急功近利“一槌子买卖”势必是搬起石头砸自己的脚，只注重结果，而不注重过程的办法是不可取的。

五.充分利用网络媒体，积极开展电子商务。

随着通讯和计算机技术的发展，因特网的不断普及，使旅游信息的流转不再受时间、空间的限制，旅游资源的经营者和最终的旅游消费者之间能够建立起更直接的关系。

我国网民人数的增加为计算机网络信息交流的普及和广泛应用奠定了基础。作为旅游业三大支柱之一的旅行社担负着组合旅游产品、并直接向旅游消费者推介和销售的职能，同时又担负着向旅游产品供应企业及时反馈旅游市场需求的功能。旅行社的这一中介地位决定其收集信息、传递信息、综合利用信息的重要性。因特网将旅行社推向变革的大潮之中。因特网所引发的学习革命必将会对旅行社产生巨大的冲击：一方面，旅行社可以从网上轻而易举地获得超大量的信息，可加强旅行社与旅游供应商和旅游者之间的联系，也可使旅行社的传统

经营运作方式信息化、简单化、科学化，促进旅行社经营管理现代化;另一方面，因特网也会把旅游供应商和旅游消费者聚集在一起，互通信息，以致抛开旅行社中介机构，不必依靠旅行社所提供的信息，就可以直接进行买卖活动，旅行社传统的市场将被其他类型的竞争者分割。因此，因特网的运用，既给旅行社的业务发展创造了更多的机会，又使旅行社的传统经营方式受到了极大的挑战。若不改变经营机制，转换服务功能，积极开拓新的业务，旅行社将被订房中心、信息交流中心等网上的信息服务机构所取代。我社充分认识到了行业经营模式所面临挑战的严峻性，因此，从今年年初，我社便大力开展了旅行社电子商务，充分利用网络媒体宣传我社优势及经营理念，并与“同程网”、“新浪乐途旅游版块”、“自驾车旅游联盟”、“51766旅游平台”等多家旅游营销平台展开合作，并且取得了不小的成果，积累了宝贵的电子商务经验，更结识了很多全国各地的同行朋友，不再完全依赖北京中转，初步展开了与华中、华东、四川等地的“直客”营销，节省了流动资金，降低了经营成本。在我社内部办公信息化改革方面，我社引入了“旅行社无纸化办公系统”，提高了各部门的工作效率，初步形成了以自动化无纸办公为主，以传统办公为有益补充的办公格局。与此同时，我社还充分与市网通公司展开合作，积极开展电话营销，使游客可以方便快捷与我社取得联系，从而在散客接待领域同样取得了不小的业绩。

最后，相信在新的一年里有那么多的朋友关注着\_\_，关心着\_\_。\_\_不会让每一位游客失望，我们会一如既往的坚持“无投诉，零缺陷，打造\_\_旅游绿色通道”的理念，为广大游客提供尽善尽美的服务，为\_\_旅游贡献自己的力量!

旅行社工作年终总结报告 篇9

我公司根据年初制定的20\_年度安全工作计划，坚持“安全第一、预防为主”的方针，按照“谁组(接)团、谁负责”的原则，实行分层管理、逐级负责的安全责任制，严格执行各项安全标准，定期召开安全例会，未发生安全责任事故。现将公司20\_年的安全工作小结如下：

一、认清形势，牢固树立安全是旅游业生命线的观念，把安全发展的理念融入到旅行社发展的全过程。

我们在工作中始终强调“安全是旅游业的生命线，是保障旅行社科学发展、安全发展的重要工作，关系到广大游客的生命财产安全。”由于旅行社在旅游链条中起着桥梁和纽带作用，对旅游全过程各环节的安全负有监督保障的义务。从这个角度说，旅行社挣钱不多、责任重大。很多安全事故，虽然旅行社不负主要责任，但也少不了要负次要责任、连带责任。即使什么责任都没有，也还需要起协调作用，会牵扯很大的精力。

在新的形势下，我们的旅游安全工作还面临着许多新情况和新挑战。一是出游人数大幅增长，遭遇旅游安全事故的概率相应增加。二是当前我国正处于生产安全事故易发、多发的特殊时期，自然灾害频发，因灾造成旅游者人身财产损失的情形时有发生，再加近年来公共卫生事件防控难度增大、社会安全面临新的挑战，这些都加大了旅游的安全风险。三是旅游者出游方式和行为日趋多元，个性化趋势明显，进一步加大了旅游安全服务的难度。

因此，我公司要准确地把握当前旅游安全工作所面临的新形势和新要求，充分认识旅游安全工作的长期性、艰巨性、复杂性，始终绷紧安全这根弦，时时刻刻、事事处处把旅游安全放在首位。不断加强安全投入和教育培训，增强旅游安全保障能力，确保游客的生命财产安全。

二、明确责任，建立、健全安全工作规章制度和应急预案，进一步把安全工作落实到位。

我公司始终把安全生产工作放在十分突出的位置，年初制定了本年度安全生产工作计划。在总经理的领导下建立、健全安全管理制度，开展管理人员和工作人员的安全教育培训，提倡以人为本的安全工作理念，提高员工安全生产的法制观念，从根本上杜绝不安全行为。

根据公司旅游安全工作目标和安全工作计划，我们对各项安全规章制度的执行落实情况和安全目标、计划的完成情况进行具体的监督检查，并对各级安全责任人的安全工作开展情况进行考核。全年召开了3次安全例会，对全体员工进行安全生产教育、培训，学习国家的相关法律、法规和上级的有关精神。

作为旅行社的管理者，我们认为，旅游安全工作既要认识到位，又要责任到位，全面落实旅游安全的责任是做好旅游安全工作的重要内容，也是重要保障。对旅行社而言，就是要强化主体责任和岗位责任。继续认真贯彻落实《国务院关于进一步加强企业安全生产工作的通知》的精神，强化法定代表人安全生产第一责任人的责任。要将旅游安全责任和措施落实到每个环节、每个岗位，落实好每一个工作人员的岗位职责。公司成立了旅行社安全工作领导小组和旅行社突发事件应急管理小组，用以处理日常和应急状态下的安全事务。

三、抓住重点，进一步将重点环节、重点时段、重点线路的旅游安全保障工作抓深、抓细、抓实。

我公司对旅游安全工作，既要全面抓，也要突出重点，抓住主要矛盾。只有强化对旅游安全的中的产品、重点时段及薄弱环节的安全管理，才能切实强化旅游安全保障体系。

主要做好以下三个方面工作：

1、建立健全产品安全风险评估制度，审慎选择依法合规经营、信誉好、保险充足、具备安全保障能力的旅游经营者。

一是产品的安全风险评估，要对推向市场的每个产品事先进行安全评估，对凡不具备安全保障条件、存在重大安全隐患的产品，要坚决撤下来;对不适合该旅游产品的游客坚决回绝。二是要选好供应商。这是《旅游法》第三十四条的具体要求，我们要优先考虑供应商的安全保障能力、保险是否充足、经营是否规范。还有就是在强降雨、台风等极端天气来临之前，要求大家听从指挥，严防自然灾害引发安全事故。

2、严把用车关。

鉴于用车安全是旅游安全的薄弱环节，是最容易出问题的地方。主要把好车况和驾驶员这两个关键要素。就车况而言，就是要把好营运资质关。旅游用车的另一个关键要素就是驾驶员，一把方向、一脚油门都直接关系着用车的安全。市运管处已经将具备资质的车辆和驾驶员的信息在网上公布，我们在用车前就必须及时进行查询和比对。要坚持并切实履行《旅游包车预约书制度》，确保使用有旅游运营资质、车况良好、有充足保险保障的车辆和技术娴熟、熟悉路况、身体健康、参加培训过的驾驶员;强化危险路段和恶劣天气情况下的行车安全防范，做好行前准备和安全检查，督促做好对司乘人员的安全培训和教育，坚决杜绝“病车”上路、超速行驶、疲劳驾驶等违法违规行为。

3、强化对游客的安全提示和救助。

我们通过健全安全提示及行前说明会、旅游车行前安全宣传等制度，细化旅游合同，引导游客提高风险防范意识和安全责任意识。将类似飞机起飞前播放的注意事项，如《游客乘车安全须知》和《游客安全乘车温馨提示》等宣传片在客运车辆中播放，提醒游客按宣传片的要求做好必要的安全措施。

在为游客预订住宿时，注意选择安全设施设备齐全，有安全保障的宾馆、酒店。在为游客预定餐厅时，注意餐厅的卫生环境、卫生条件，严防食物中毒，确保游客身体健康安全。

在导游带团时做到安全、有序，对于危险地带制止游客游览，并随时

提醒各位游客注意自己财产安全。同时导游人员熟悉各种逃生技能，可以熟练进行各种急救措施。

四、规避风险，积极参保旅行社责任险和导游员综合保险，善借旅游保险为旅行社的经营活动保驾护航。

旅行社责任险统保主要是解决各种旅行社责任保险的问题。实践证明，通过有责预付、无责垫付、巨灾“超赔”和启动事故调解机制，能较好地在第一时间为重大事故的处理提供了资金保障，从而大大增强旅行社特别是中小旅行社的抗风险能力。

鉴于保险在转移旅游企业经营风险、保障旅游者合法权益等方面的作用日益显现，我公司继续做好旅行社责任险的续保工作。其次，积极做好导游人员综合保险投保工作。

总之，旅游安全事关重大，安全工作既是挑战、又意义深远。今年我们已经按计划完成了安全工作，没有发生安全事故，但仍有许多不足之处。在今后的工作中，我们将更加努力用心，不断改进不足之处，及时发现并解决新的问题，牢记以人为本、服务游客的宗旨，将以对广大游客高度负责的精神，坚持科学发展、安全发展，进一步提高认识、落实责任、完善措施，有效地保障广大游客人身财产安全，让公司的安全工作更上一个新的台阶。

旅行社工作年终总结报告 篇10

时间过的真快，又到年中了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这半年的滋味，适应这季节的变化，但是，时间不等人，日月老人将要给20xx年画上句号了。我所从事导游工作，又经历了一个年头了，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是一个 乐 字。

在导游年审培训的会议室里，原省旅游协会副会长刘祖翼现场为我们授课，他从旅游与文化的融合、芜湖旅游的发展前景和导游人员的素质要求等方面进行了精彩讲解!

导游是旅游业不可缺少的组成部分，它是旅游业的灵魂，是旅行社的支柱。某种意义上来说，导游人员是一个地区形象的体现，也是了解一个城市的窗口。

导游是什么?用原省旅游协会副会长刘祖翼的话来说，导游的言谈举止、素质修养不仅直接反映出一个城市精神文明的素质修养，而且也折射出一个城市旅游行业的品质建设。半城山半城水是芜湖的一道美丽风景线，而导游是向中外游客传达城市形象的使者，是一个城市的名片。 一名真正的导游员，就是一个城市的形象大使。我们希望可以借助各种大赛和培训，发现和培养出更多的优秀导游人才，进一步提升导游素质，推进芜湖旅行社行业品质建设，推动旅行社行业转型升级，使之成为中国优秀城市 芜湖一张亮丽的城市名片。

同时呢，他也说由于媒体长期以来对个别导游出现不规范行为的报道过于频繁，对旅游行业造成了较大的负面影响，从而使旅客积累起对导游的不信任感。导游队伍到自身形象的重要性，要自立、自强、自爱、自信。媒体的监督是一件好事情，相信随着市场的规范，企业的成熟，导游的形象也会逐步得到认可。同时，社会和旅游企业也要逐渐提高对导游的认识，因为导游是人才、是生产力、是效益。只有吸引优秀人才的加入旅游行业才能实现可持续发展。中国已经是一个旅游大国，将要成为旅游强国，中国导游将成为一个高尚的职业，这不是因为导游收入多，而是因为导游的阅历和学识高，因此即要保证导游的权利和利益，同时也要对导游的责任提出要求。

市旅游局助理调研员郑金兰同时也出席了开班仪式并且讲话。针对现行的导游培训内容方法单一、管理滞后不能适应新形势下旅游业发展的实际，她对今后的导游培训工作提出明确的要求。一是改革现行的导游培训方法，更新培训内容，提高培训质量，使导游培训工作更加规范化、制度化。通过不断加强对导游人员的职业道德、职业纪律教育和规范的培训考核，提高导游人员的思想素质和职业道德水平。二是重视导游人员的日常培训。旅行社应充分利用淡季对本单位导游人员进行集中培训，建立本单位导游人员日常培训档案，并在年终将本年度开展导游人员日常培训情况，包括培训时间、培训形式、培训内容、参加人数、考核情况上报市旅游局，作为导游年审和旅行社考核重要指标。三是导游人员要加强自身建设，平时要注重学习，以自学为主，注意理论联系实际，加强自身修养，要珍惜每一次的培训。

从懵懂到认知，掐指一算做兼职导游已有3年时间了，其间有酸也有甜。曾经试图放弃，却有千般理由选择继续。 导游 这个词曾经给了我很多兴奋的联想：带着来自五湖四海的朋友穿梭在神州大地!古老的皇城;美丽的西双版纳;神秘的原始森林 在那些另人向往的地方与客人们一起放声歌唱!细细去品位，去遐想，去感受这些可能让人终身难忘的时刻!尽管这些并未全部实现!尽管工作当中遇到很多困难!但它却丝毫不影响我对导游工作的热诚!

通过这次导游年审培训让我学习到了怎样处置问题，面临问题时要临危不乱，以下是我的大致小结：

1、熟习线路：团前准备一定要充分，线路熟记于心，多讨教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才干万无一失。

2、效劳工作要热心，认真：特别是旺季，一定要提示旅游留意事项，方可做到防患于已然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，旅游留意要守时等等，主要防止问题呈现的时分游客产生心情上的不满。导游若在事前有个铺垫，效果就会好很多。

3、留意和谐工作，布置好游客的同时，也要妥善处置好客人，司机，地陪旅游社和景区的关系。

4、导游要以不变应万变，呈现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的头衔就必定了你必需在客人面前临危不乱，及时果断的处置问题，如发作不测情况也要学会晤机行事来妥善处置。

5、书到用时方恨少，导游所知道的学问必需普遍，因此要不时的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结经历，积聚阅历。

6、维护旅游社的信誉同时也要维护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到不测问题时，客人也会尊重和理解你和旅游社的布置。

7、ZUI后，要及时处置客人遗留的问题，导游本身是一个效劳行业，不只仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决议不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会处置不同的问题，不要把问题留到ZUI后。

时间已消逝，的感触心中仍有余悸，我愿把每次大大小小的阅历都看成是第一次来认真对待! 路漫漫其修远兮 或许可以回头看看留下的脚印。年轻的我要不时的通知自己 反动尚未成功，同志仍需努力 !，困难阅历了，但阅历却留下了。带团总是不可避免要遇到三多(人多，车多，压力多)，作为导游就要做到三心(多一份认真，多一份留神，多一份诚心)

认真：旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份认真眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提示客人离队。

耐烦：在旅游之前必需将团队的旅游之前必需将团队的旅游道路，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以疾速离队。初到一地大家充溢新颖感会不停 单溜 ，这时导游要耐烦而疾速的劝客人离队。

诚心：带团随时随地会发作突发事情，导游要用一百分的诚心去处置，事情终会得以化解。

我付出，我努力!相信 一份耕耘，一份收获 !

导游职业与其他职业有一个显著的不同点，那就是你必须和客人朝夕相处!这自然使我们对服务这个次的感触比一般人多一些!从某种意义上讲：导游职业就是服务行业的极端!日本导游被成为 无名大使 ，新加坡导游是 非官方大使 ，美国导游叫 祖国的镜子 ，我国导游员被称为 民间大使 。正由于导游有着如此高的评价和重要的地位，使的导游工作更容易犯错误!所以我们必须严格要求自己，要本这一颗平常心，才能让我们在这个工作岗位上问心无愧!展望新的一年，我将用更多的热情和努力，克服自己的缺点，总结工作中的经验，去学习、去进步，努力让自己做的更好。

旅行社工作年终总结报告 篇11

20\_\_年，我市旅游工作在市委、市政府的正确领导下，认真贯彻落实全国、全省、福州市旅游工作会议精神和市委、市政府工作部署，紧紧围绕建设“滨海休闲旅游城市”的发展定位，努力发挥各种资源优势，完善基础设施配套建设，加强旅游宣传促销，规范旅\_监管，推动全市旅游产业实现新的发展。初步统计，20\_\_年旅游接待总人数319万人次，同比增长10%，旅游总收入11.5亿元，同比增长5%。

一、推进项目建设

(一)温泉资源开发建设。今年以来我局积极开发漳港温泉资源，目前钻探第二口温泉井已完成招标工作，确定了施工单位。现在正在租用钻井用地和办理临时用电手续，预计年后开工。

拟建温泉管道由漳港环岛至滨海产业路(大东湖悦榕庄酒店)，全长6.2公里，完成《长乐市漳港温泉管道工程项目建议书暨可行性研究报告》、《长乐市漳港温泉管道工程(一期)温泉设计图纸》、《长乐市漳港温泉管道工程(一期)工程量清单》、《长乐市漳港温泉管道工程(一期)工程控制价》。发改局已批复温泉管道工程(一期)项目立项，目前正在施工图审查。

(二)长乐海丝文化展馆暨闽江口游客服务中心装修布展，按照市委宣传部的要求，原闽江口郑和航海馆由长乐市文体局移交给长乐市旅游局负责管理，并将原馆重新装修布展，更名为长乐海丝文化展馆暨闽江口游客服务中心，已完成该馆的设计、立项、审核工作。完成展馆视频播放影片《航——长乐与海上丝绸之路》专题片的拍摄工作。

(三)推进古槐青山村闽台乡村旅游试验基地建设。成立了闽台乡村旅游试验基地建设领导小组，由市政府林秀燕副市长多次主持召开青山村闽台乡村旅游试验基地建设领导小组工作推动会，就青山村闽台乡村旅游试验基地建设有关问题进行专题协调并下达任务分解表，做到明确分工，责任清晰。同时，成立了大青山旅游开发公司，负责青山村旅游开发、运营、管理等。基地建设各项工作正有序推进。

(四)A级景区提升、创建工作。协助猴屿洞天生态旅游景区完成游客中心、停车场、旅游公厕、标识系统等硬件设施改造，已通过省旅游局的3A考核验收，评定为国家3A级旅游景区;结合宜居环境及美丽乡村建设，启动全市各A级旅游景区的内部及周边环境整治提升工作，冰心文学馆、猴屿洞天岩等景区已完成内(外)部环境整治工作。琴江满族村已完成五炮神公园的建设及许建廷故居的修缮工作。

(五)旅游交通指示牌设置。完成旅游馆、游客服务中心旅游交通指示牌设置;全市5条主干道共设计16面旅游交通指示牌，为来我市旅游的游客提供有效便捷的道路指引。

二、加强旅游规划

完成《显应宫旅游区总体规划暨修建性详细规划》的编制工作,市政府第15次常务会议审议并通过;协助青山村邀请中国台湾乡村旅游协会规划专家编制完成《青山村乡村旅游创意策划》;协助梅花镇人民政府编制“梅花镇海鲜一条街”的设计方案。

三、深化旅游宣传

编印了《常来长乐》旅游画册卡通版、《长乐旅游招商项目册》等;组织显应宫、琴江满族村等旅游企业参加福州市旅游局主办的“福州民俗之旅体验周”活动;参加第十届海峡旅游博览会“两岸乡村旅游圆桌会议”、“两岸乡村旅游精品展销馆”、旅游项目推介会等系列活动;实施“走出去”战略，有力开拓目标客源市场，组织有关乡镇、景点赴杭州、广州、中国台湾等地参加旅游推介会，发放旅游宣传画册、旅游光盘，提高长乐旅游知名度;春节、劳动节、“5·19”中国旅游日、国庆节等节假日期间，开展旅游安全检查，并及时做好旅游节庆活动、旅游惠民政策的信息发布。开展“郑和路海丝情”活动。举办寻找郑和足迹，绿色环保骑行，并携手我市各大旅行社共同推介长乐旅游、推广海上丝绸之路文化。

对内做好信息刊物编发工作，今年以来不定期印发《长乐旅游信息》，向各级领导及同行汇报我市旅\_动态。同时，每月积极向省局、市局、长乐市委、市政府、吴航乡情报、中国旅游报及长乐新闻网等部门和媒体投稿宣传长乐旅游。

紧跟时代脚步，通过微博、网站等多个平台创新宣传，推介“常来长乐”旅游新形象。截止10月已累计发布367条，已吸引2262名粉丝关注，粉丝浏览量达385072人次;发布326条，已吸引779名听众关注，听众浏览量达79102人次。依托“常来长乐——长乐旅游”新浪和，定期发布行业动态、政策法规、公益广告、景点介绍、风土民情、美食小吃、天气预报、旅游安全提示等资讯，并及时回复粉丝留言及咨询，初步形成了良好的传播和互动，不断扩大“常来长乐”的影响力。

四、加强行业管理

重点突出抓好旅游安全监管工作，落实旅游部门与旅游企业“一岗双责”规定，与全市旅行社、旅游饭店签订20\_\_年安全责任状18份，明确职责。通过下发文件、会议部署、检查指导、督促整改等工作，落实“安全生产专项整治”、“六打六治”、“火患清剿”、“反恐防范”、“安全标准化创建”等各项安全工作。修订完善“旅游突发事件应急预案”，督促旅游企业开展旅游安全教育培训与演练，今年以来，组织召开旅游企业安全部署会6场，及时传达市政府安委会及福州市旅游局等有关安全会议精神，部署各阶段安全工作。组织有关乡镇、单位召开协调会2次，落实沿江沿海安全管理工作，督促漳港、梅花、下沙度假村等设立安全警示牌22面。发出安全文件及反馈件36份，累计安全检查19次，共检查旅游企业84多家次，下发整改通知书2份，整改问题7处，如个别酒店安全出口门上锁、安全疏散通道堵塞、消控中心消防系统故障、电梯逾期未检测、客房防毒面具过期等问题。长山湖酒店、国惠酒店顺利通过省安全生产科学研究院的安全生产标准化二级评定。

五、提升服务质量

一是开展旅\_精神文明建设，落实酒店文明城市创建工作的部署，多次牵头卫生、质监、消防、有关街道等对4家酒店进行专项检查，共督促问题整改30多项，每周及时向市创建办反馈检查情况，指导督促酒店按照“创城”工作规范标准抓好各项工作的落实，得到各级领导及省检查组的充分肯定。同时，开展旅\_“讲文明树新风”宣传活动，推进旅行社、酒店、A级景区文明建设，树立良好的行业风气，取得显著成绩。二是督促旅行社规范经营，落实《旅游法》相关规定，多次组织召开旅行社负责人会议，下发了《关于进一步规范旅行社经营行为的通知》，督促旅行社贯彻落实“新版旅游合同”的印制和使用，暂停出境游委托代理招徕旅游业务，进一步规范旅游市场秩序。牵头修订“旅游团队接待用车承运合同”，协调各旅行社与旅游汽车公司签定租车协议，规范租车管理。全市旅行社100%落实旅行社责任险的投保。三是开发设计旅游商品包装。为开发具有我市特色的旅游系列商品，通过摸底确定了首批特色旅游商品。聘请专业公司对系列包装进行设计，共完成了“常来长乐”旅游商品系列样式设计共22款，最终采用其中的13款，每款包装设计均已通过生产企业的认可。四是开展饭店复核工作。为落实省、福州市星评委有关复核工作的部署，指导裕利达酒店、国惠酒店开展满三年期评定性复核工作，进一步推进饭店设施设备维护保养、节能减排、人员培训等工作，确保饭店服务质量与管理水平。五是加强法律法规宣贯工作。组织旅游企业利用LED电子显示屏宣传《旅游法》，积极参加全市全生产月宣传咨询日等活动进行《旅游法》的宣传。

六、处理旅游投诉

全年受理12345便民服务网诉求件2件，办结2件，结案率100%;无一例旅游质量保证金划拨案件，无一例群体性上访事件和较大以上旅游投诉发生以及无行政复议案件发生;回复旅游局官方微博(新浪、腾讯)网页有关长乐旅游的咨询9次。

七、深入开展党的群众路线教育实践活动

一是认真学习，强化学习意识。我局认真组织学习相关文件材料，组织观看反腐倡廉警示教育片《生命线》、《四风之害》、《基石》，每个党员撰写心得体会;围绕“你对解决‘四风’问题是如何理解”“坚持为民务实，谱写长乐旅游新篇章”主题展开了3次讨论。二是深入基层，广泛征求意见建议。制定征求意见表，向市直机关、旅游企业发放征求意见表，在长乐旅游网上发布了征求意见的帖子，广泛征求班子及班子成员在“四风”方面和推进长乐旅游发展的意见建议，向属各单位和旅游企业共发放征求意见表53份，收回征求意见表50份。征集意见12条。三是开展“走进千万家、温暖长乐人”活动。继续深入基层、走访群众、了解情况，及时掌握动态、倾听群众诉求，推动进村入户全覆盖工作。我局3位科级干部分别挂钩猴屿乡猴屿村、张村，3月份至今，我局3位科级干部，共走访群众323人，收集社情民意12条。四是召开党的群众路线教育实践活动征求意见座谈会。广泛征求对旅游局开展党的群众路线教育实践活动的意见建议。共征集意见建议7条。五是认真细致撰写对照检查材料、召开领导班子专题民主生活会和专题组织生活会。做到会前谈心交心，会上狠抓“四风”方面突出问题。民主生活会上查找班子“四风”方面问题13条，查找个人“四风”方面问题42条，互相提出批评意见18条，提出班子整改措施12条，个人整改措施40条。六是整改落实、建章立制，确保建立长效机制。结合实际情况认真制定了《旅游局领导班子整改方案》、《旅游局班子专项整治方案》。重点开展四项专项整治工作：思想、纪律松懈问题专项整治;深入基层、服务群众问题专项整治;“三公”经费开支专项整治;公款送礼、公款吃喝、奢侈浪费专项整治。修订完善已有制度，建立健全新的制度。

八、加强文明建设

一是学雷锋志愿服务活动常态化。今年以来，我局利用传统节日开展丰富多样的学雷锋志愿者服务活动，先后组织了“慰问企业困难员工活动”、“关爱自然，植树护绿”、“邻里守望，情暖拗九”等活动，促进我局的志愿者工作的常态化发展。二是每月举办一次道德讲堂。根据文明办要求，按照一定的程序和步骤举办以“诚实守信做有人之人”、“清明，缅怀先贤”、“志愿者”等主题的道德讲堂。三是创建全民健康生活方式行动示范单位，营造健康生活方式，普及健康知识，提供行为指导，提高健康水平。

旅行社工作年终总结报告 篇12

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。无论是个人能力和与客户交际沟通都在不断提高和完善。感谢公司领导给我的成长空间、信心。在这几个月的工作时间里，通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一定的成果。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助。在中秋、国庆、重阳节期间我们光谷门市的收客情况都比较理想。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况。客人\*期间，主动给客人提供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，对公司的宣传有一定的作用。

二、工作中存在的问题

经过4个月的学习，我发现在自己离一个职业化的接待人员还有差距，主要体现在工作技能、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己的地方。

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。有了对其重要性的认识，所以我一定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。

四、工作计划

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。感谢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。

旅行社工作年终总结报告 篇13

20\_年，本公司根据年初制定至20\_年安全生产工作计划，贯彻执行“安全第一，预防为主”的方针，全面落实安全生产工作责任，严格执行各项安全生产标准，定期召开安全生产例会，故全年未发生一起安全责任事故。根据《20\_年慈溪市旅游安全生产工作》的指导，现将20\_年度安全工作总结如下：

1、公司成立安全活动小组,全面检查公司经营场所设有的消防器材，通畅消防疏散通道，检查设施设备是否完好，符合有关规定。并坚持定期安全检查工作，及时消除不安全隐患。

2、公司管理层直接管理落实旅游安全措施工作，建立健全旅游安全管理规章制度，明确安全责任,并将安全管理的责任落实到每一个部门、每一个岗位以及每一个员工。

3.组织旅游活动时，认真做好旅游出行的安全措施。租用和使用的交通工具办理合法营运手续，签订规范的租赁合同，不得雇佣“黑车”。在安排旅游者的游览活动时，要认真考虑可能影响安全的诸项因素，制定了周密的行程计划，并注意避免司机处于疲劳状态下驾驶。

4、组织旅游者旅游期间，导游员务必负起对游客的安全责任，出团前对游客介绍必要的安全知识和防范措施，提醒游客注意自身安全和做好自我防护。在容易发生安全事故的场所，及时提示旅游者注意，并不得擅自离团。在组团出境旅游时，对游客进行相关事宜的详细说明和介绍，包括旅游线路、目的地的安全情况、特发事件处理，保险的购买等。

安全工作既是挑战、又意义深远，今年我们已经按计划完成了安全工作，本年没有发生一起安全事故，但仍有不足之处，在以后的工作中，我们会更加努力用心，不断改进不足之处，及时发现并解决新问题，领本公司的安全工作更上一个新的台阶。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！