# 旅行社工作总结

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2025-01-29

*旅行社工作总结（精选14篇）旅行社工作总结 篇1 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...*

旅行社工作总结（精选14篇）

旅行社工作总结 篇1

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。

一、领导高度重视，建立安全管理制度和网络

公司领导终把安全生产工作放在十分突出的位置，年初制定了20\_安全生产工作计划，并始终按照制定的安全工作计划开展工作。在公司主要负责人的领导下建立健全安全管理档案，制定实施安全培训制度，开展各级管理人员和工作人员安全教育培训，提倡以人为本的安全工作理念，提高员工安全生产法制观念，从根本上杜绝不安全行为。同时根据我公司安全工作目标和安全工作计划，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。

二、各项安全工作落实到位，具体到以下几个点

1.保险。本公司按照要求足额投保旅游责任险，并且加大对游客购买人身意外伤害保险的提示，为每个外出团购买了旅游意外保险，同时也注意购买员工工伤保险。

2.交通。本公司只租用固定的车辆公司的车辆，租用车辆应符合旅游客车营运行业标准，并取得营运资格证书，定期检测，保证运转正常。每次租用车辆都签订规范的租车合同。导游人员监督，驾驶人员是否依法取得资格证书，是否酒后驾驶或带故障驾驶等。

3.住宿和餐饮。在为游客预订住宿时，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，也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。

4.导游。导游组团有序，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。

5.办公场所要符合安全生产法律法规要求，特别注意了消防安全。

6.定期进行隐患排查，在五一、十一和三次香会节前期对各个部门进行安全检查，确保安全。

三、重视安全教育培训

今天共召开了4次安全例会，对全体员工进行安全生产教育、培训，学习国家相关法律法规。每个新员工上岗前，都进行了进行安全工作教育;同时也组织了老员工参加培训，进行安全知识再教育。

四、有备无患，建立事故应急救援体系

建立事故应急救援体系，做好安全救援预案，明确安全救援负责人，如发生紧急安全事故，要按照安全救援预案组织实施救援，及时妥善处理，尽量减轻事故造成的后果。严格履行事故报告制度，一旦发生安全事故，相关人员要及时报告单位负责人，向保险公司报告出险情况。同时由单位负责人报告市旅游局质量规范与管理科，重特大事故由市旅游局向市安全生产委员会报告。

五、安全台帐的标准化、规范化

负责台帐的工作人员及时将每次安全会议、活动、导游带团、团队用车、教育培训等的情况全部按规定记录在案，以备将来查看。在制作安全台帐时，注意信息真实有效，将一年以来的本公司的安全工作开展进程详细记录下来，为今后开展安全工作提供借鉴和帮助，同时在今后出现安全事故时为事故原因分析提供的数据资料。

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。

旅行社工作总结 篇2

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。

旅行社工作总结 篇3

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!

旅行社工作总结 篇4

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。

旅行社工作总结 篇5

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。

旅行社工作总结 篇6

武汉商院金色假日国旅旅行社实训基地于20\_年年底隆重挂牌，并于即日就正式进入角色，开展旅游接待服务。现将这段时间的工作总结如下：

1、 基本上发挥了旅行社的咨询以及销售职能。主要表

现在：首先，为广大师生提供了一个了解旅游资讯的平台，多次接待我校老师、师生前来或致电咨询旅游信息。如院办副主任咨询09年底党委扩大会议的酒店预订事项、体育系办公室咨询年底老师奖励旅行等;然后，在接待师生们的咨询后，一般情况下都能实现旅游产品的销售，即签订相关旅游合同。如成功组织教务处、商贸学院、图书馆等系部的出游，帮助数名学生实现华东、湘西的旅行，初步统计共组织约300人次旅游。据此，可以称其为一个旅游生产性实训基地。

2、 基本上发挥了旅行社实训基地的实训功能。首先，作为一个模拟旅行社，其完全是按照现行的旅行社场景装修布置的，可以让学生参观、体验旅行社的实际工作场景。其次，在20\_-20\_学年第二学期，该实训中心首次作为一个旅游管理专业的定岗实习的基地，接收了孙青等5名08级学生的定岗实习。

3、在经过快一年的运作之后，也出现了一些值得改进的地方。主要表现在：首先，旅行社实训基地的设备不是很完善，打印、传真设备破旧已不能使用;其次，该基地日常的实训课经费只能靠任课教师向金色假日国旅筹集，有时活动经费由任课教师垫付;然后，该基

地虽然完成了一些销售业绩，但是微不足道，光靠实习的学生和指导老师来取得较高的销售成绩有些困难;最后，比较头疼的是，我们旅行社实训基地没有真正意义上的计调，在与金色假日国旅合作得到过程中，有时报价高低、接待质量等受制于它，所以有时学院的内部出现接待服务质量不好的问题，旅游系和实训基地以及指导老师首当其冲，被人责备，十分憋屈。

旅行社工作总结 篇7

\_\_旅行社是20\_年2月成立的，真正的做业务是从20\_年3月15日开始至今已有近一年的时间，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，树立良好的旅游形象，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。目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员4名，全体人员牢固树立不给威海旅游摸黑，不给威海丢脸的思想，各尽其责。

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。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。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。

与我社合作的宾馆、酒店、都经过我们实地考察，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，为游客提供绿色优质服务。

三.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。

由于受到经济危机等因素的影响。今年的旅行社经营比以往更加的萧条。公司的旅游工作基本停止，因为我们旅行社是荣昌房地产集团有限公司的下属单位。此时公司正在积极的筹备荣丰韩货购物街的前期宣传及招商工作。由于商场同时还要接待旅游团队。公司将旅行社的工作重点放在商场对于旅行社的宣传，及招商方面的工作。

从20\_年2月建社以来，至20\_年1月底近一年的时间里虽然没有完成接待目标，但经过一年的风雨兼程，企业已经成功的度过了初创培育期，随着20\_年的临近，企业将顺利的导入成长期，随着企业制度的进一步完善，和服务标准的进一步科学规范，伴随着企业知名度和美誉度的不断提升，企业将以更加优质、完善的服务，推出多样化、个性化的产品紧扣时代脉搏，满足游客之需，实现企业发展目标，做成优质旅游服务质量的先行者，做成现代旅游企业的先行者。为广大游客提供尽善尽美的服务，为威海旅游贡献自己的力量。

旅行社工作总结 篇8

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最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，最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，到最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。

旅行社工作总结 篇9

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。

旅行社工作总结 篇10

\_\_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!

旅行社工作总结 篇11

20xx年我在旅行社财务部的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

根据公司的经营理念和现代管理方式的要求，财务工作必须是严格正规、合理合法，在公司这种良好的氛围和环境下，我们财务工作人员进行严谨踏实的工作。

反映和核算是财务工作的基本职能之一。我作为一名财务工作人员必须对公司发生的每一笔经济业务通过不同的方式、方法进行规范记录，反映在凭证、帐簿和报表中，以备随时查阅。我已经对日常工作流程熟练掌握，能做到条理清晰、帐实相符。从原始发票的取得到填制记帐凭证、从会计报表编制到凭证的装订和保存都达到正规化、标准化。做到全面、及时、准确的反映。今年我们财务部在人员减少并且从八月份开始又增加了国内康辉单位的财务核算，工作量比往年骤然增加了许多，就拿我们平时做的记账凭证来说吧。去年我平均每月做450张，今年从八月份开始，我平均每月要做850张凭证。工作量比去年增加了将近一倍。在整天忙忙碌碌中，还要经常抽出时间帮部门检查一下，还有哪些团未结，借款未还，应收账款未收回，提醒他们及时清帐。对自己所做的帐，也要经常看

以防忙中出错。由于职业关系，我们财务人员经常做到肩背疼得直不起来，但是我们还是忍着疼痛坚持在自己的工作岗位上踏踏实实，认认真真地工作。

监督，是财务工作的另一项基本职能。首先是对每个部门每笔经济业务的合法性、和理性进行监督，保证企业不受不必要的经济损失。例如我在审核付款和往来单位对帐中，如稍有不慎，就有可能给我们单位造成无可挽回的损失。在实际工作中，本着客观、严谨、细致的原则，在办理会计事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，严格执行财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求进行财务报账工作。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我社会计信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。

忠于职守、作为会计人员，我忠实地执行财务法规和企业内部的各项规章制度，勤于学习，不断提高自己的职业索养与技术职能，有责任感和职业道德。本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。对待来报账的同志，能够做到一视同仁，热情服务、耐心讲解，做好会计法律法规的宣传工作。在工作过程中，不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销；对不合规的凭证，指明原因，要求改正。

随着年龄的增长和工作经验的增多，我对我个人在财务工作中的要求也在不断提高，通过会计人员继续教育培训，学习了会计基础工作规范化要求，使自身的会计业务知识和水平得到了更新和提高，能够更好地服务于现在的工作。

旅行社工作总结 篇12

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最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，最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，到最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。

旅行社工作总结 篇13

今年对于“年轻”的\_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\_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\_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\_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\_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\_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\_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\_日报旅游俱乐部等单位，同\_\_旅、\_\_旅一起成功组办了“\_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\_市南湖旅行社有限公司业绩再攀新高而努力工作。

旅行社工作总结 篇14

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、最后，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，不要把问题留到最后。

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。

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！