

信访室接待人员工作总结报告 接待人员工作总结(优质7篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么什么样的报告才是有效的呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

信访室接待人员工作总结报告 接待人员工作总结篇一

办公室接待工作是指在公务活动中对来访者进行的迎送、招待、接谈、联系、咨询等辅助管理活动，是企业经营活动组成的重要部分。下面是有20xx公司客人接待工作总结，欢迎参阅。

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx8年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

接待是一项细致而重要的公关工作。一个组织或单位在他人心中第一印象的好坏，往往看初次接待工作是否做的细致到位。

准备了四天的xx集团接待工作已经结束，由于其中变数太多，加之初次面对如此重要的接待任务，很多方面都考虑不周，缺乏突发事件的应对能力，因此，很有必要对这次活动做一个总结，以便在以后的接待事务中，吸取教训，使我们准备的更周到，做的更好。

首先，我们应该拟定整体接待方案，列出方案的主要几大部分。其中包括：访问目的、来访人员名单、接待人员名单、日程安排、会议及访问参观具体内容、其他相关事宜及联系人联系方式、两地近期天气情况等。

第二，对整体方案各环节的每个细节做详细描述和分工，整理成文发给每位工作人员，使他们做到心中有数，各负其责。每人对于自己管辖和负责的事项从开始准备到最后结束都要全程跟进，不得疏忽。无论是接站时车上预备的应急药品和矿泉水，还是引导入住时的鲜花和欢迎辞，我们要从这些细节上让客人感受到我们的热情和细心。

第三，要做到团队之间相互帮助，与其他相关单位和部门密切合作。没有完美的个人，只有完美的团队。一个人的思想和力量是有限的，团队之间各成员应积极主动互相配合，随时保持联络，出现问题及时想办法解决，不应相互埋怨，推卸责任。同时，还要注意加强跟其他相关单位和部门的联系和沟通，希望得到他们的协助和配合，完善我们的接待工作。

第四，物品的购买和接待宣传材料的设计应先征集大家的意见，确定好样式和内容之后再去购置和制作，同时要注意在保证整体效果的前提下节约成本，减少开支。

第五，接待过程中如果遇到突发事件和紧急情况，不要慌张，尽量不要擅自处理，应及时向领导反应，征求意见，妥善解决。

通过这次接待活动，使我了解了更多接待礼仪，提高了自身的综合素质，让我充分认识到沟通与合作的重要性，为今后的接待工作积累了宝贵的经验。

信访室接待人员工作总结报告 接待人员工作总结篇二

一、在实践中学习，努力适应工作。

这是我毕业之后的第二份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，工程设计让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员转变。都说前台是公司对外形象的窗口，一年的工作让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我。

加入到智富惠这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵的精髓，我想也是激励我们每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个

字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直 是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己。

一年的工作也让我产生了危机意识，单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的 工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展 贡献自己的力量！

信访室接待人员工作总结报告 接待人员工作总结篇三

一、思想重视、责任落实

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

到真正将突出问题及群体性事件解决在基层、解决在萌芽状态。

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

(四)、积极稳妥化解矛盾纠纷。我局领导、信访干部和机关职工高度重视群众来信来访事宜，对每一位来信来访者都热情接待，对其提出的诉求和问题，逐一进行耐心细致的解释、疏导和劝解工作。在相关部门的配合下，及时妥善调处、化解了原外贸公司企业改制职工上访、原物资局退休职要求享受优惠售房、重客隆超市经营遭遇阻碍的问题、德源水电集团集资户应税及办证问题、今天百货业主与员工之间的劳资纠纷问题。全年，我局承接县委、县政府转批件2件，县领导交办件1件，受理群众来信来访7件59人次，回函答复信件16封，化解积案2起，息访9起，信访件办结率100%。

二、求真务实、抓好大下访

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

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

担。

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

三、健全制度、规范管理

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

四、健络、畅通信息

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

五、抓基础工作、促矛盾化解

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

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

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

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

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

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

六、xx年信访工作打算

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

一、思想重视，组织领导

维护全县信访稳定，做好综治创建工作，是贯彻落实科学发展观，构建和谐社会，推动我县经济社会发展进程的重要举措，是事关全局，造福全县百万人民的大事。

对此，全局上下从主要领导开始，都十分重视综治创建工作，认真学习和贯彻中央五部委《关于实行社会治安综合治理责任制的若干规定》以及县委、县综治委的有关文件精神，充分认识做好综治创建工作的重要意义。

在年初，我们对信访局综治创建工作领导小组进行了调整充实，制定了信访局综治创建工作规划和综治创建工作责任制，确定主要领导为第一责任人，分管领导为直接责任人，各科室具体负责指导、协调、检查督促综治创建工作，确保将综治创建工作时时抓在手上，落实在具体工作中。

二、维护信访稳定工作的各项措施

履行好信访工作职责，就是抓好信访局综治创建工作。今年以来，我们不断强化工作措施，信访稳定工作水平在去年基

基础上有了新的提高。

(一)开展创建文明接待室活动。年初,我们制定了文明接待室创建工作计划,明确创建工作指导思想,明确三无、四好、五有的创建目标,并明确接待科科长为创建工作具体责任人。在日常工作中,接待科工作同志,按照创建计划,对照目标要求,精心组织实施,耐心接待群众来访,及时接受群众投诉,热心帮助群众解决反映的问题,努力化解各类矛盾纠纷,受到广大来访群众的好评,群众满意度明显提高。

(二)加大交办会办督办工作力度。今年以来,我们进一步完善信访案件的交办、会办、督办工作制度,围绕大信访工作格局建立和完善信访工作机制,健全组织网络,规范工作秩序,信访总量与去年同期相比均有大幅回落。1-8月份全县共交办、转办信访案件410余件,会办疑难信访问题24件,重点督办72件,下发督查通报4次。特别是8月份扎实开展了信访突出问题集中处理活动,交办的61件重点信访问题,与县两办等单位组成三个专项督查组,对交办的重点信访问题逐一督查过堂,并编发了督查通报,县分管领导王建亚书记还专门就通报作了批示,有力地推动了各单位化解和处理重点信访问题的速度和进度。

(三)不断加强信息预警和应急处置工作。通过建立健全信息报送制度,加强不稳定因素排查,及时对信访信息进行研判分析,对其中重要信息或可能引发集访的苗头,及时以信息直报形式向县有关领导汇报,并根据领导指示及时向有关单位和部门进行电话预警或发内部传真电报,督促各有关单位和部门迅速采取针对性措施,钝化矛盾,从源头上防止矛盾激化或事态发展、蔓延,做到抓早抓小抓苗头。今年全国两会期间,在全县实行信访动态日报告及零报告制度,向各有关单位发出预警信息20余次,各有关单位高度重视,措施得力,全县实现了去京上访零登记,受到了市里的通报表彰。对出现的集访事件,我局和公安及涉及单位紧密配合,迅速启动应急预案,赶赴现场或进行中途拦截,做劝返带离和化

解工作。今年以来已启动应急预案6次，成功化解了实小幼儿园教师、退役志愿兵等6起去京到省集访事件，有效压降了去京到省上访的批次和人次，收到了较好的效果。

三、扎实做好下一阶段综治创建工作

(一)做好信息排查和预警工作。只有发现得早，才能处置得好，化解得了。我们将进一步完善信息网络，坚持每周一排查制度，限度地及时发现全县面上存在的重点不稳定因素，认真研判重要信息，并及时向县有关领导和各有关单位进行信息预警，使可能发生的重大信访问题得到超前处置，超前化解。

(二)建立健全大信访工作格局。按照市里对构建大信访工作格局的要求，制定我县构建大信访工作格局的具体方案和措施，与各有关单位紧密配合，多方联动，齐抓共管，通过构建大信访工作格局，把我县信访稳定工作水平推向一个新的台阶。

(三)做好综治创建的其它各项工作。积极参加县综治创建组织的各种活动，不断加大对本部门综治创建工作的领导力度，经常性地对本部门综治创建工作落实情况进行督促检查，完善内部工作制度，加强对工作人员法制教育和道德教育，及时向县综治委汇报本部门综治创建工作的进展情况，确保综治创建工作各项目标顺利实现，为全县平安创建工作作出我们应有的贡献。

一、加强领导，保证信访工作依法有序进行

我分局是依法保护本区国土资源的执法机构，受市局委托负责本区信访工作。信访工作是我们的一项重要工作内容，更是了解民意，反映民情，凝聚民心的一项重要工作。为了把这项工作抓紧、抓好、抓出成效，我分局规定由主管领导全面抓，分管领导负责具体工作，重要的信访案件领导要亲自

查办，具体的接待等工作由监察大队具体人员负责。为了进一步完善信访工作机制，规范群众来访接待工作，提高接待水平和效率，经我分局领导讨论研究，对农民群众来信、来电、来访办理、接待人员、接待工作程序，接待工作要求等方面作了详细规定，对来访的农民群众要热情接待，让他们高兴的来，满意的走。

二、提高认识，认真落实信访工作任务

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，是体察民情、听取民意的最直接的窗口。虽然我分局只接待国土资源信访，但反映出的却是我区广大农民群众的维权意识正在逐步提高，体现的是他们能够充分利用法律赋予的权力，来维护自己的合法权利，这说明我们工作的好坏直接与农民群众利益息息相关。

为了切实把各种上访事件落到实处，及时解决各种矛盾纠纷，从讲政治、讲稳定、讲大局和坚持党的群众路线的高度出发，专门由我分局监察大队担任信访工作，使我分局的信访工作得到进一步加强。我分局监察大队十分重视群众上访案件的办理，工作中细致认真，多方面进行调查和协调，上访案件基本上都得到了妥善处理。

三、注重实效，努力提高信访工作效率

我分局信访工作面对的上访人员绝大部分是农民，可以说他们是社会群体中法律意识相对淡薄的群体，也是最需要受到保护的弱势群体，这就决定了我们的工作既要细又要实，我们自己要了解上访事件的最基本情况，要做到事实清楚、法理明确，对广大农民群众又要说清楚，让他们感到这样做是有道理的也有依据的。我分局规定，对于农民群众上访不打官腔，不绕弯子，不踢皮球，凡是反映到我们这里的问题，在我们工作范围之内的，要根据法律法规等规定认真核实，能当面答复的问题，当面解决；对比较复杂的一时解决不了的

问题或者一些重要的需要及时处理的问题以及有些涉及几个部门工作范围的，我们会及时向有关领导汇报，并提出解决问题的意见和建议，以便我们或者联合其他部门尽快解决处理，不属于我们工作范围内的，会告知上访者应该到哪里寻求帮助。

20xx年，我分局共接待和接收信访事件15起，其中，土地9起，比去年同期增加5起；矿产6起，比去年同期增加4起。从信访反映内容看，主要集中在非法占地、私挖滥采。土地信访增多主要是：1、村委会发展新农村引进投资商开发及企业占地；2、村委会换届时产生的个别人与新选村长的矛盾，滥用法律赋予的权力，举报不实，想通过举报来达到自己的目的。私挖滥采信访增多主要是：1、关闭矿矿主拖欠工人工资，工人为要工资而举报一些假案；2、打击私开矿后，私开矿主对我分局的不满故意举报假案，来影响我分局工作人员的正常工作。

四、通过各种形式，加大对信访工作的宣传

为了加强对广大农民群众的信访宣传教育，增强农民群众依法上访的自觉性，使他们看到自己权利的同时，也要明确自己的义务。我们深入基层了解情况，宣传《中华人民共和国土地管理法》、《中华人民共和国矿产资源管理法》、《信访条例》解决群众反映的问题，正确引导广大农民群众找谁上访，如何上访，如何行使民主权利，履行义务，加深了对土地、矿产法律法规的认识和了解；依法办事，依法维护自己合法权益，进一步规范了农民群众的信访行为；同时宣传了我分局职能和增加了信访工作透明度。切实把信访工作当成事关改革、发展和社会稳定的重要工作常抓不懈。尽可能地把问题解决在基层，尽量避免越级上访。

总之□20xx年我分局的信访工作取得了一定的成绩，但是，由于各种主观原因与客观原因的存在，信访工作离上级的要求还有一定差距，在今后的工作中，我们将继续坚持不懈的落

实好各项信访政策，做好信访工作。

信访室接待人员工作总结报告 接待人员工作总结篇四

在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的10月份开始，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，我们的工作学习得到了不少的进步。

一、 提高服务质量,规范前台服务

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，所以我们一定要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下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。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

根据记录统计,20xx年我来公司开始:填写钢、铝基价80余次、接待来访客人30余次、订饮用水300余次、做员工考勤表2次、转接电话200余次、更新通讯录3次、快递收发100余次、盘点申购库存3次、收发传真50余次、打印文件100余次、打扫卫生80余次、周末转接电话4次、指纹登记10余次等。

二、做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类。

严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看

物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计20xx年10月份至今共办理各部门各项物品入库20余次，入库物品都配有相应出库记录。

三，应以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休息时间，公司有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为华天的一员，我们将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

月的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好！

四、来年工作计划

工作计划如下：

- 1、 加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。
- 2、 树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。
- 3、 工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。
- 4、 在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，

勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

信访室接待人员工作总结报告 接待人员工作总结篇五

信访工作是了解民意、反映民情、集中民智、凝聚民心的一项重要工作。为了把这项工作抓紧、抓好，抓出成效，完善信访工作进行深入仔细的讨论研究，同时进一步调整和健全领导机构，成立了专门的领导小组，具体负责处理群众来信来访工作。同时各站相应地调整、成立了信访小组，从组织上保证了信访工作的落实。为了进一步完善信访工作机制，切实加强信访工作，妥善处理人民群众在生产 and 生活中存在的矛盾和问题，保障公民的民主权利和合法权益，更好地维护社会、政治稳定，根据相关法律法规的规定，结合本站实际，做好信访工作，目前本站的信访组织网络健全，功能发挥正常，基本做到了群众来信来访件件有着落，事事有回音。

(一) 强化信访工作职责。

(二) 坚持领导信访接待制度。

支队规定了领导接待制度本站虽然没有明确每个领导具体接待上访群众的时间，但如果上访群众，根据群众反映的事情，由分管领导负责接待、督促、落实，直到处理完毕，并负责做好善后工作，不得重复上访。对久拖不绝的“老大难”信访案件或因情况复杂，涉及面广、查处难度大的疑难案件，采取分管领导包案的办法，进行调查、处理，并做好群众的思想工作。

群众来信，我们着重把好三个关：一是呈报阅批关。重要信件同时呈报领导阅批，尽快落实，特别是联名信，由服务站领导直接包案。二是案件处结关。初信抓“快办”，做到一次性处结，避免重信和上访。重复信抓“细办”，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们坚持做到三点：一是热心接待。对上访人员做到一把椅子让座、一杯清茶暖心、一腔热情接待，仔细听取其反映的问题，做好详细记录。二是耐心解答。对上访人员反映的问题和要求，接待人员耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导上访人员心态。三是细心办理。对上访人员提出的问题，能办理的及时协调处理，一时不能办理的，做好宣传解释。

信访室接待人员工作总结报告 接待人员工作总结篇六

1. 根据体育馆顾客、会员、客户的要求提供服务，为体育场顾客、会员以及客户提供所需信息。
2. 跟进会员费的支付流程，确保各种金额支付准确。
3. 完成交易记录、零售商品的销售和推广，记录接听电话接受网球场、按摩中心等场地的预定记录。
4. 为体育馆顾客、会员以及客户提供衣物柜钥匙，并确定在换班时服务到位。
5. 当会员和员工使用设备时，检查相关证件。
6. 确保每一位客户都获得良好的服务。

7. 保证货品供应, 申请书的填写, 各种记录的更新, 当紧急情况发生时, 保持冷静并遵照紧急事件处理程序行动。

8. 完成主管布置的各种任务确保接待岗位人员充足, 无缺岗现象发生。

9. 遵守开馆和闭馆的程序。

10. 参加每日简报和体育中心要求参加的考核等活动。

第2篇：接待人员岗位职责

1. 根据体育馆顾客、会员、客户的要求提供服务, 为体育场顾客、会员以及客户提供所需信息。
2. 跟进会员费的支付流程, 确保各种金额支付准确。
3. 完成交易记录、零售商品的销售和推广, 记录接听电话接受网球场、按摩中心等场地的预定记录。
4. 为体育馆顾客、会员以及客户提供衣物柜钥匙, 并确定在换班时服务到位。
5. 当会员和员工使用设备时, 检查相关证件。
6. 确保每一位客户都获得良好的服务。
7. 保证货品供应, 申请书的填写, 各种记录的更新, 当紧急情况发生时, 保持冷静并遵照紧急事件处理程序行动。
8. 完成主管布置的各种任务确保接待岗位人员充足, 无缺岗现象发生。
9. 遵守开馆和闭馆的程序。
10. 参加每日简报和体育中心要求参加的考核等活动。

信访室接待人员工作总结报告 接待人员工作总结篇七

一、工作内容

3、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放, 并保持整洁干净;

4、送文件至各级领导, 签收文件, 收发报刊;5、打印、复印办公文件, 收发传真, 制作办公表格等;6联系公司各项目部人员, 收发公司内部文件;7、领导安排交付的其他工作。

二、工作收获及体会

(一)在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和 workflows 都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

(二)学习公司企业文化，提升自我。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也会以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，认真听取领导及同事的意见，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

(三)拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

三、未来计划

这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，我很感谢公

公司领导及同事对我的关心和帮助，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！