

2023年公务接待工作总结一点 接待工作总结 总结(5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

2023年公务接待工作总结一点 接待工作总结(5篇) 篇一

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

20xx年x月至x月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达xxx人次左右。

1. 外部会议接待
2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议xx次以上。

3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据xx余份。合同录入xx余份。

20xx年年x月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至xx月底，共接待公安查询xx次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件xx份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息xx篇，xx之窗x期。

2023年公务接待工作总结一点 接待工作总结(5篇) 篇二

一、精心准备，搞好会议宴会接待

在宴会接待上，这是我们酒店第一次接待这么大型的会议，我们酒店能够在会议前做好接待准备这是值得鼓励和褒奖的。餐饮部能够发挥不怕苦不怕累的精神完成这项艰巨的任务是值得大家坚持和发扬的。

但在此同时，我们也要看到自己准备工作不足的地方。例如：

- 1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案；

2、水果饮料的准备，此项工作不太到位；

3、用餐过程中的杯具要及时补充；

二、合理安排工作人员，量化工作任务。

1、提前一天广泛动员全店员工，保证服务人员充沛；

3、如果有加班加点的员工，员工餐要做好伙食的具体安排；

三、抓住工作重点，督促各项工作完全到位

1. 各部门在认真搞好自己工作的同时也要注意部门间要相互配合，协助。完成会议接待与宴会任务。

2. 我们要抓住自己工作的重点，要解决自己任务中的主要矛盾，以便我们酒店的各部门以一个合理优化的部分组成一个强有力的整体。这方面我们有不足的地方(例如:工程部不能及时调试和处理好音箱设备等，一度让酒店的名誉处于尴尬境地。是有待改善的)

四、加强员工培训，提高会议服务质量

1. 布置会场环境

2023年公务接待工作总结一点 接待工作总结(5篇) 篇三

一、培训工作

xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，前厅主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员

工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

二、人员管理

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

2、礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由一名礼宾领班，一名礼宾员分别隔天轮流上班，工作采取16小时制，特别忙的时候则由主管、大副做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

三、常规工作

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

2、礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为了解决客人衣食住行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是团队或节日放假期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至12点及晚上18点至22点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里？到游玩到哪里去？本地哪里好玩等等，每当此时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解惑，同时，此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客人有需要并为他们提前订餐。这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“想客人所想”。

四、收获和喜悦

一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

2023年公务接待工作总结一点 接待工作总结(5篇) 篇四

为进一步规范和做好我局公务接待工作，根据上级有关规定，结合我局实际，特制定本制度。

一、接待原则

(一)公务接待本着热情、廉政、节俭的原则，严禁大吃大喝，铺张浪费。

(二)根据工作需要，实行对口接待，分工负责，不搞层层接待。

(三) 建立公务接待登记报批制度，严格履行审批手续。

二、接待标准

严格控制陪客人数和招待标准，一般陪客人数不能超过来客人数的二分之一。招待标准：县(处)级以上干部，原则上每人每次不超过50元，科级以下干部，每人每次不超过40元。如有特殊情况，按领导批示安排。

三、审批程序

(一) 局机关接待工作

各科室来客应逐级汇报，经局长批准后方可招待。由局办公室开具“来客就餐通知单”，经主管局长和局长签字同意后，到指定地点就餐。一般情况下就餐前填写，特殊情况经请示局长同意后餐后补填。结算时，持《就餐通知单》及原始票据，并填写《招待费使用审批卡》，经局长审批签字后方可报销。

(二) 会议接待工作

安排。

四、监督检查

(一) 局成立由纪委书记任组长的公务接待督查领导小组，负责对局机关和局属各单位公务接待工作进行监督检查。

(二) 对违反公务接待管理制度，造成浪费或产生不良影响的，视情节轻重，追究责任单位和责任人的责任，并取消年终评先资格。

本制度自公布之日起执行。

2023年公务接待工作总结一点 接待工作总结(5篇) 篇五

【1】. 公务接待时，一般由秘书或专职人员为客人上茶，接待重要客人时，最好由本单位在场的最高职务者为客人上茶。

【2】. 上茶顺序：先客人，后主人；先主宾，后次宾；先女士，后男士；先长辈，后晚辈；先上级，后下级。

如果来宾较多，且差别不大，宜采用以下四种顺序上茶：

- (1) 以上茶者为起点，由近及远上茶；
- (2) 以进入客厅之门为起点，按顺时针方向依次上茶；
- (3) 依照客人到来的先后顺序上茶；
- (4) 由饮用者自己取茶。

【3】. 上茶时，正确的做法是双手端着茶盘进入客厅，先把茶盘放到茶几上，然后右手拿着茶杯的杯耳，左手扶在杯托附近，从客人的左后侧双手将茶杯递上去，放置于桌上，杯耳朝外。若有点心，应在上茶之前先上点心，也主要从客人左后侧递上。

【4】. 第一杯茶不宜过满，以杯的三分之二处为宜，当客人喝过几口茶后，奉茶之人就应上前续水，绝不可以让其杯中见底，在大型会议和活动中为来宾续水，宜在活动进行30—40分钟后进行。