

景区员工工作总结 景区导游工作总结 (大全8篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

景区员工工作总结 景区导游工作总结篇一

今年的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环还有光环背后的辛苦，我深深的知道，做我们这个行业的，起早贪黑，有的时候甚至连个可口的饭菜都吃不上，还要带着客人游山玩水的心情，都说付出和收入是成正比的，但是在我们这个旅游的潜规则的带领下，哪里公平？没有稳定的收入，没有固定的工作，没有保障，那一天出了任何事故都找不到人给你赔偿，但是因为个人喜欢这个职业，也热爱这个工作，一直坚持到现在，也是今年才找到组织，希望在明年会有好的发展吧！

说说我的带团经历吧！说实话，没啥值得炫耀的经验，只能说是一种互相学习吧！从20__年拿上导游证的这一刻，我觉得自己是个导游工作者，我可以去很多自己没有去过的城市玩，可以免费进入各个景区，自己真的高兴的不得了，但是刚拿上导游证，没有一家旅行社肯聘你去他们那里工作，当时心情直接跌到谷底，经过一个多月，同学之前有比我更早进入旅行社工作，我便找到一份工作，但是这份工作我只做了一个月，因为我没有记住他们单位的电话号码，也更别说带团了。

我知道自己必须充实自己，多学习，才能够很快进入到这个行业，第二个工作单位，我去了之后只是让我看资料啊，学习，也没有让我带团，我觉得自己很没用，正好赶上旅游旺

季到来，导游全部都出外带团了，社里让我带团，去的第一个地方是六盘山，是要我把团带到固原和那边的导游交接工作，呵呵，真的很生气，我觉得自己完全可以全部带完，然而单位出于团队质量的问题，毅然要求我帮那个导游把她带的客人接回来，这就是我开始了导游生涯的第一个团队，客人都很好，我上车虽然很紧张，但是大家互动唱歌以后就缓解了那种紧张的气氛，也锻炼了我的胆量，虽然没有完整的带完这个团队，我其实还是很感谢旅行社的领导，让我出团了，但是这份工作工资收入太低，我没坚持很久就不干了。

第三份工作，那就是进入国旅的那一年，对我的培养和锻炼，让我正式加入了宁夏地接导游的队伍，我也认识了比我年长一些的导游前辈，我很荣幸，社里一系列的培训，让我很快的成长，我也开始从3个人的散客然后30人的专列带起，我发现自己的知识实在是太少了，有的时候客人问到的问题真的是回答不上来，我走到哪都会买一些书回来给自己补充知识，经过了几年的历练，我开始赚钱了，觉得这个工作还是不错的，便一如既往的向前走。

现在从国旅出来了，我任然感激以前在国旅工作的那些乐于把自己的知识全部讲给我们这些新人的前辈们，要不是国旅，我可能也就坚持不到现在。

从20__年开始选择做兼职，我算不上是优秀导游，觉得只要所有团队不被投诉，只要我用心来对待我接待的客人，我能赚一些钱够自己花就还不错了，但是我同时听到很多优秀导游的故事，我也想像他们一样，可是我一直默默无闻，20__年以前的客人很友好，根本别说是投诉了，他们来到宁夏对我们这里的风土人情都很感兴趣，说我们这里的导游实在，诚实，不知道从什么时候开始，网上就有关于导游欺客宰客，导游殴打客人，导游等等不好的传闻，这对我们的影响太大了，我们极力再维护宁夏旅游的形象，我们西部旅游发展慢，起步晚，我们导游的整体素质不是很高，但是我们西北人诚实实在的种种行为还是打消了客人对导游不好传闻的那些想

法，我真的很欣慰我们宁夏的旅游环境一直能健康的发展。

今年我带团接受投诉三次，第一次投诉原因是因为旅行社为了降低成本，雇佣不是旅游车队的车子接待游客，去了西宁，司机不认识路，我与司机再车上争吵路是否走错等等的事情，客人是无罪的，但是导游应该要和司机、全陪、领队互相沟通合作才能避免这些事情的发生，也就不会有投诉了，在这个投诉问题里我也是冲动了，所以说冲动是魔鬼，我被旅行社扣了500元钱，我要反映的问题是旅行社降低成本可以，但是不要再用不认识路的司机了，这对我们导游工作实在是一个很大的影响。第二次投诉，是我没有核对住宿的宾馆，因为在吃饭的餐厅客人斤斤计较，结账的时候和餐厅发生了一些争吵，我出于好心要全陪先带着其他客人回酒店休息，但是拿错了房卡，本来是兰花花的新酒店，最后住进了旁边的旧酒店，客人都住进去以后发现房子不是他们那个标准，便要求换房，把睡梦中的人都叫了起来，换了房子，第二天也把我给换了，这个问题是我因为疏忽犯的不该犯的错误的，做我们这个工作，就要时刻保持一个兴奋的状态，对任何环节都要提前落实好，疏忽大意是最不可取的，我也损失了将近__块钱，因为至今旅行社就这个问题收不来团款也不给导游报账。第三次投诉，我只带了一个人，真的是更不应该被投诉的，原因是我没有一直陪着客人，把人家冷落了，天哪，什么样的投诉都能成立，这个更提醒了我，作为宣传我们宁夏的使者，一个人也要把她当成是上帝，别看人少了，赚不到钱了，就粗心大意，话说，别拿村长不当干部，现在的客人真的是花钱不花钱都是大爷，不管你用什么办法把她陪舒服了，高兴了就ok了。处理了这个投诉，我不仅写了检讨书，甚至还被社里扣了三个月的工资，我现在签了合同还是被停薪留职的处分，我觉得很不公平，但是我是一名导游，我要为旅行社维护更多的客户，因为我，可能社里损失了就不只是一个客户这个问题了，我只能接受了。

总之做导游工作，除了你有渊博的知识，还得处理好你和客人，你和旅行社，你和家人所有的问题，虽然你不是神，但

是你必须知道这是你得职责，不想被社会淘汰，你就要天天爬在电线杆上等着被电死，要不你连电线杆都没摸到，就已经死了，学着做第一个吃螃蟹的人，只有有十分的信心，才能做成九分得成绩。

景区员工工作总结 景区导游工作总结篇二

回顾过去的一年，我在各位领导的关心下，各同事的配合下，我们在加强景区安全防范管理，安全巡逻检查、组织学习等做了一定的工作。

为了确保景区的安全，我们从景区的实际情况出发，按照安全防范制度，彻底的落实安全工作。我们有相应的火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等，使我们能够进一步明确自己的工作方向与责任。

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实景区领导强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对部分装修的施工场地，时间长、任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，真正地把安全工作落实到实处。

作为一个景区，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，提高自身的思想素质。只有这样才能使我们真正懂得服务的目的。在会议时领导会对比较好的员工及时进行表扬，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对我们加强了纪律教育，尤其是我们巡逻的员工，接触人多面广，更加要做到这一点，我们经常开会学习，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能够做到这一点。

巡逻工作是我们景区为客人服务的最前沿，他们的服务质量好坏，关系到我们景区的形象。停车场保安服务，做到客人车辆来去时，指挥车辆服务，指路服务。尤其是冬天的巡逻

工作，在天寒地冻，日晒雨淋，我们始终站在服务最前沿，为客人服务。

新的一年，保安部树立保安部新形象。完善各项规章制度，保景区平安。必须保证景区的消防安全运转，确保景区消防安全，做到万无一失，坚持以防为主，防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对景区及周围各种场所进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。

严格执行规章制度是提高护理质量，确保安全医疗的根本保证。

1、护理部重申了各级护理人员职责，明确了各类岗位责任制和护理工作制度，如责任护士、巡回护士各尽其职，杜绝了病人自换吊瓶，自拔针的不良现象。

2、坚持了查对制度：

(1) 要求医嘱班班查对，每周护士长参加总核对1-2次，并有记录；

(2) 护理操作时要求三查七对；

(3) 坚持填写输液卡，一年来未发生大的护理差错。

3、认真落实骨科护理常规及显微外科护理常规，坚持填写了各种信息数据登记本，配备五种操作处置盘。

4、坚持床头交接班制度及晨间护理，预防了并发症的发生。

1、坚持了护士长手册的记录与考核：要求护士长手册每月5日前交护理部进行考核，并根据护士长订出的适合科室的年度计划、季安排、月计划重点进行督促实施，并监测实施效果，

要求护士长把每月工作做一小结，以利于总结经验，开展工作。

2、坚持了护士长例会制度：按等级医院要求每周召开护士长例会一次，内容为：安排本周工作重点，总结上周工作中存在的优缺点，并提出相应的整改措施，向各护士长反馈护理质控检查情况，并学习护士长管理相关资料。

3、每月对护理质量进行检查，并及时反馈，不断提高护士长的管理水平。

4、组织护士长外出学习、参观，吸取兄弟单位先进经验，扩大知识面：5月底派三病区护士长参加了国际护理新进展学习班，学习结束后，向全体护士进行了汇报。

1、继续落实护士行为规范，在日常工作中落实护士文明用语50句。

2、分别于6月份、11月份组织全体护士参加温岭宾馆、万昌宾馆的礼仪培训。

3、继续开展健康教育，对住院病人发放满意度调查表，（定期或不定期测评）满意度调查结果均在95%以上，并对满意度调查中存在的问题提出了整改措施，评选出了最佳护士。

4、每月科室定期召开工休座谈会一次，征求病人意见，对病人提出的要求给予最大程度的满足。

5、对新分配的护士进行岗前职业道德教育、规章制度、护士行为规范教育及护理基础知识、专科知识、护理技术操作考核，合格者给予上岗。

1、对在职人员进行三基培训，并组织理论考试。

2、与医务科合作，聘请专家授课，讲授骨科、内、外科知识，以提高专业知识。

3、各科室每周晨间提问1-2次，内容为基础理论知识和骨科知识。

4、“三八妇女节”举行了护理技术操作比赛(无菌操作)，并评选出了一等奖(吴蔚蔚)、二等奖(李敏丹、唐海萍)、三等奖(周莉君)分别给予了奖励。

5、12月初，护理部对全院护士分组进行了护理技术操作考核：

病区护士考核：静脉输液、吸氧；急诊室护士考核：心肺复苏、吸氧、洗胃；手术室护士考核：静脉输液、无菌操作。

6、加强了危重病人的护理，坚持了床头交接班制度和晨间护理。

7、坚持了护理业务查房：每月轮流在三个病区进行了护理业务查房，对护理诊断、护理措施进行了探讨，以达到提高业务素质的目的。

8、9月份至11月份对今年进院的9名新护士进行了岗前培训，内容为基础护理与专科护理知识，组织护士长每人讲一课，提高护士长授课能力。

9、全院有5名护士参加护理大专自学考试，有3名护士参加护理大专函授。

回顾过去的一年，我部在酒店领导关心下，各部门的配合下，我们在加强酒店的安全防范管理，完善种类制度，安全巡逻检查、创服务品牌、组织学习等做了一定的工作。

自从5月10日接手保安部以来，根据酒店治安、消防的需要，

建立了防火委员会。现人员有变动，重新调整了防火委员会，总经理担任防火委员会主任，副总经理担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则，落实了三级安全管理目标责任书。

为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范的制度，使治安消防安全工作真正做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等。同时落实了公安局、派出所规定的客人资料登记制度，做到认真登记，及时上传。

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采取有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样使用灭火器150人次，消防安全知识考试170人次，观看消防安全影像资料140人次，同时将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本措施和扑救火灾的基本方法，提高预防火灾的警惕性。

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、三、五每次晨会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对二楼餐厅装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

接手以来，落实安全巡逻检查200余次，每半月组织安全大检查4次，同时安全检查发现不安全因素13起(例：1. 灭火器过期失效。2. 厨房操作间没有配备灭火毯。3. 消防栓缺少配件。)等情况。针对查出来的问题，我们都已下达了整改通知书，责令其限期整改，除部分灭火器未年审外，其余均整改

完毕。

作为一个酒店，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能使员工真正懂得服务的目的。我们落实每月4次全体保安会议。充分利用会议与员工交流，剖解正反案例，灌输我们酒店为客人服务的宗旨。同时在会议时比较好的员工及时进行表扬，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对员工要进行要加强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点，例如：在今年11月9日那天，我们的领班孔维龙在大门岗看见一位客人乱停车，把汽车停在进口处，挡住了去后院的路，就去跟这位司机讲，不要停在这里，影响其它车辆进出，他一定要停在这里，再次跟他讲时，他不但不听，反而骂人，并动手打了我们领班两拳，踢了一脚，我们领班始终没有还手，后被拉开。当时对面移动公司的人看了也非常生气，对我们主管讲，你为什么不帮你们员工打这位司机。从这件事看，正因为我们经常开会学习，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能够做到这一点，能做到忍字。为此在全体保安会议上大力表扬了领班孔维龙，同时剖解了这起案例：如果当时还手，心情得到平衡，但是损失会更大，会直接影响我们大门岗保安在客人及周围群众的声誉。甚至会对我们保安产生不好的看法，正因为我们有这样的保安，主要是酒店领导在平时教育，培养的结果。

景区员工工作总结 景区导游工作总结篇三

20xx年，在区委、区政府坚强领导和区安委会的正确指导下，我办事处坚持“以人为本”和“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，广泛深入地开展安全生产宣传教育，加强对安全生产工作的领导，落实安全生产责任制，夯实安全生产基础管理，强化安全生产监督检查，狠抓工作重点和薄弱环节，加强隐患整改和专项治理，切实增强法制观念，加大监督管理，健全监管网络，完善监管机制，规范监管行为等一系列的安全举措，消除了安全生产隐患，遏制了重特大事故

的发生，全办事处20xx安全生产形势总体较为平稳，圆满地完成了区政府下达的安全生产工作目标，景区安全工作总结。

(一)、认真贯彻党和国家有关安全生产方针政策以及盛市、区有关指示和会议要求，全面宣传贯彻落实《安全生产法》，扎实做好各项工作。08年我办事处召开了安全声场专题会、安全生产扩大会、座谈会等会议，并下发各种多份有关安全生产工作文件，及时指导各村、各有关部门开展安全生产工作。各村、各有关部门结合本单位、本系统实际情况，积极贯彻有关会议、文件精神，扎扎实实做好安全生产的各项工作。

(二)、早做准备，周密部署。早在20xx年底，办事处就对20xx年的安全生产工作做了全面、细致地准备工作，并于今年初制定下发了《西湖景区办事处20xx年安全生产工作计划》，对全年的安全生产工作进行了周密的部署和安排，并把文件下发到各村和有关部门。

(三)、领导重视，专题部署。办事处主要领导先后召开专题会议，研究部署安全生产工作，要求办事处各级、各部门领导干部要切实做好安全生产工作，警钟长鸣，常抓不懈。进一步强化安全生产法律意识，自觉对照《安全生产法》规范安全生产行为，认真履行法律规定的法定责任和义务。

(四)、领导带队，全面检查。一年来，办事处定期于元旦、春节、“两会”、五一、国庆和不定期地组织开展了20余次全辖区性拉网式安全大检查和15次安全生产督查，先后由胡明任组长的办事处安全生产督查组，深入窑尝学校、饭店、网吧等重点单位开展安全大检查。通过依法严厉打击，最大限度地整改，消除了各类事故隐患。(五)、严格干部考核制度，实行一票否决制。年初在制定我办安全生产控制目标和考核办法及签定责任状时，将安全生产工作作为干部考核的一项重要内容，对突破安全生产控制目标的单位，一律取消单位和单位主要负责人评先、评优以及授予各种荣誉称号的

资格。

(一)、层层细化责任，确保目标到位[]20xx年初办事处与3个村和1个居委会有关部门负责人签订了安全生产责任状，明确了各单位年度安全生产目标任务。各村（居）、各部门按照办事处部署，将安全生产责任层层分解细化，并结合工作实际，狠抓各项措施落实，绝大多数单位都较好地完成了办事处下达的目标任务。

(二)、严格责任追究，明确奖罚措施。为有效防范各类安全生产事故的发生，严格实施安全生产事故行政责任追究，依法追究相关责任人员的行政责任。同时，为奖罚分明，凡是在年终安全生产考核中取得优秀成绩的单位和个人，办事处都将授予先进单位和先进个人称号，并给予一定的物质奖励，工作总结《景区安全工作总结》。

(一)开展危险化学品的安全专项治理。对危险化学品的生产、运输、仓储、销售、使用和废弃物处置等各个环节进行全面整治。

(二)继续开展烟花爆竹专项整治活动。重点对经营单位进行突击检查，没收从非法渠道购进的烟花爆竹。将收缴来的烟花爆竹安全地进行了焚毁，从根本上消除了隐患。目前我办的烟花爆竹零售经营已基本符合“总量控制、合理布局、严格条件、规范经营”的原则。

(三)非煤矿山方面：

非煤矿山是我处安全生产监督管理工作的重中之重，为了抓好非煤矿山的安全生产工作，我处主要从二个方面入手：一是认真把好年初煤矿复工复产验收关，配合非煤矿山搞好招工、培训等工作，努力为非煤矿山的复工复产创造一个顺利的环境。二是加强煤矿隐患排查治理及规范生产、规范管理工作。

(四) 食品卫生及学校周边环境方面

为搞好食品卫生及学校周边环境工作，我处除成立卫生监督小组外，在每季度还专门组织一次食品卫生安全大检查。由分管副主任任组长，带领卫生院、工商所等部门对全处范围内餐饮、药店、商店进行检查，还多次配合上级有关单位进行综合检查，在检查过程中发现过期、变质、伪劣产品，坚决打击不法商贩的不正当行为，使广大人民群众吃到放心的食品。

(一)、增强监管力量，全面做到“六到位”。

(二)、以各村达标为重点，健全安全监管网络。

(一)、加强对重大危险源、安全隐患的普查、监控和整改。

(二)、加强安全分析，及时统计上报。

(三)、严把市场准入关，认真执行“三同时”。

(四)、严格执行大型活动备案制。

(五)、建立安全事故隐患举报制度。

(一)、为实现“安全第一，预防为主、综合治理”的指导方针，增强职工群众安全责任意识，提高安全防范能力，我办在年初就制定了全年的培训计划，并举办了各种安全培训或安全讲座，参加人次达200余人次。通过这些教育培训活动，实现办事处安全生产岗位持证上岗率达100%。

(二)、精心组织，集中力量，认真做好“安全生产月”活动。今年，我处开展了以“治理隐患，防范事故——携手共筑奥运平安”为主题的“安全生产月”活动。接受群众咨询各类安全生产知识问答100余人次，在安全生产月期间，办事

处举办了3次咨询活动，发放宣传资料1000份，悬挂条幅10条，宣传车进村宣传22次。

一年来，我办安全生产工作虽然取得了一定的成绩，安全生产形势总体较为平稳，没有发生任何安全事故。新的一年安全生产工作仍将面临着许多新的难点和新的问题，我们将扎实工作，开拓进取，争取新的一年取得更好的成绩。

重点抓好以下几个方面的工作：

(一)、严格落实安全生产责任制和责任追究制，形成全社会的安全生产责任体系，提高全民安全生产意识，夯实安全发展的基矗一是落实生产经营单位安全生产责任；二是落实安全生产监督管理部门的责任；三是落实各村的安全生产责任；四是要进一步严肃安全生产责任追究制。

(二)、全面实施《安全生产法》，把安全生产纳入法治轨道，把落实《安全生产法》作为一条主线，贯穿到全年工作中去，贯穿到安全生产的各个环节和各个层面；加大安全生产宣传教育、培训工作力度，切实提高全民的安全意识和从业人员的业务素质：一是认真组织开展好“安全生产月”及各类安全生产宣传教育活动；二是加强安全生产培训教育工作。

(三)、继续深入开展安全生产专项整治，集中消除重点行业事故隐患。要突出抓好安全生产重点行业的专项治理工作，在原有基础上，抓巩固，抓深化，抓提高，建立专项治理的长效机制。

(四)、切实提高安全监管工作水平，完善监管机构建设。一是抓好各村（居）监管的基础工作；二是努力提高职能部门安全生产监管水平；三是加强生产经营安全机构建设。

(五)、强化安全生产监督检查工作，形成安全检查制度化，具体在抓落实上狠下功夫。采取综合检查与专项检查相结合、

日常巡查与抽查相结合的形式，切实把各项制度和措施落到实处，以消除各类安全隐患为重点，杜绝重大事故发生。

景区员工工作总结 景区导游工作总结篇四

今年，国家对安全工作十分重视，将旅游安全作为一项重要工作来抓，我景区作为全县主要旅游行业，旅游全监管是一项全新工作，更是一项惠民工程，因此，我景区对此项工作不敢有丝毫懈怠，而是高度重视，认真学习，深入调研、熟悉业务，不断掌握新的工作方法，吸取好的工作经验，全力做好旅游安全监管工作。

首先，抓住重点，制定方案。为做好旅游景区安全监管工作，我公司严格按照《县文化出版旅游局安全工作目标》精神，结合景区工作职能，制定了《关于加强旅游景区安全监督管理的实施方案》，确定了工作目标、工作重点和实施步骤，明确了以开展旅游景区为重点区域，为游客营造一个安全、健康的旅游环境，确保广大游客玩的放心。

其次，成立机构，落实责任。为加大对全县旅游景区安全的监管力度，景区成立了以总经理为组长，有关科、室、队为成员的旅游安全监督管理工作领导小组，明确了工作职责，进行了责任分工，为此项工作的顺利开展提供了组织保障。

第三，健全制度，规范管理。按照县安委对安全工作的总体要求，为配合相关职能部门做好旅游安全工作，我局结合旅游行业特点，制定并完善了一系列管理措施，明确要求各景区（点）本着坚持“以人为本，游客至上”的思想，全面落实“安全第一、预防为主”的方针，进一步增强安全意识，牢固树立“没有安全就没有旅游”的观念，严格按照相关规定制定和完善应急预案，特别对旅游景区安全工作作了重点部署。

第一阶段：加强宣传，做好引导。结合夏季旅游安全隐患排

查及集中整治行动，在旅游景区和游客中普及旅游安全生产知识，进一步引导业主树立安全意识，高度重视安全生产工作，努力营造人人关心食品安全的良好旅游氛围，为方便游客咨询和维权。

回顾一年来的工作，我们在景区保护、安全、管理上取得了一定的成绩，但我们深知与各级领导的要求和先进景区的工作水平还有一定的差距，在以后的工作中，解放思想，总结经验，与时俱进，开拓创新，努力把某建设成为文明、诚信、安全、高效的精品景区。

景区员工工作总结 景区导游工作总结篇五

一年来□xxx车站售票房在段、站各级领导的关心支持下，依靠班组的团结协作、聪明才智、齐心协力，在取得我段双礼貌班组荣誉后，将继续加强客运优质服务建设，逐步完善各项措施。

加强政治和业务学习，不断提高售票员综合素质。班组始终把政治理论学习放在工作的首要位置上，对车间下达的学习计划，能严格执行，并做到了学前有准备、学习有记录、学后有总结。透过经常的政治学习，班组 members 的政治思想觉悟普遍有了很大的提高。

我们还在班组内开展了丰富多彩的读书活动，根据班组中的学习任务 and 培训状况，向大家推荐学习了《如何高效、自动、快速的完成任务》的书籍，大家轮流传阅后使得售票员了解了怎样能更快、更有效的完成工作。鼓励每位售票员写出了，大家相互交流、探讨了好的售票经验，互相取长补短，使理论与实际相融合，促进了工作质量的有效性。

今年车站开展了《别把工作当儿戏》一书的演讲比赛，售票班组人员踊跃参加，为车间荣获了第二名的好成绩。在业务学习方面，我们时刻不放松，针对客运服务特点，班组内部

也开展了多次岗位仪容仪表、礼节礼貌、窗口迎宾的培训，并进行了考评活动。

班组内有4人正在参加各类大专、本科的自考学习，还有冯晓娟、刘红梅、宁喜荣、周晓曼、蔡双红5人代表车站参加了段业务技术比武活动，活动中有4人被段选拔参加路局技术大比武活动。岗位成员的文化素质和技能在不断提高，班组内学习氛围浓厚。

任务评比，增运增收。票房工作是车间生产任务标志性的体现，同时也是经济效益的体现，因此我们班组把营销进度列入了日常工作计划，在售票房内墙壁上将每日发送人数、亏欠人数及时记载公布，起到了很明显的督促作用。在班组内我们将售票员个人完成发送人数与讲评考核及奖金分配挂钩，实现了良性的任务评比制度，增强了售票员的危机感、职责感、，增强了售票员的营销意识。

在全局生产任务紧张状况下，班组人员用心加强了返程票、联程票的销售力度，大打增运增收攻坚战，取得了较大成效。为保证完成车间生产任务，班组人员在计划室的带领下深入各大院校、厂矿、部队带给上门服务，受到了一致好评。在现场值班员的指引下，班组人员用心配合站台乘降组织，将乘降难度大的车次分流于临客车次，降低了工作难度、提高了工作效率。

打击违法犯罪，确保旅客利益，维护铁路形象售票员个人年终总结售票员个人年终总结。从20xx年6月售票班组实施岗位人员优化调整后，我们以崭新的面貌、全面的业务技能、良好的思想作风，坚持以人为本以最大潜力打击票贩子、票托等违法分子的生存空间，我们做到了坚决不以票谋私，坚决不与票贩子勾结，权利维护铁路正常售票秩序和广大旅客的合法权益。

建礼貌岗，树服务明星，减少路风投诉。继全路开展树标塑

形活动后，我们售票人员都注重仪表、着标准装、干标准活、持之以恒的使用礼貌用语，做到了请字当头。在班组中，我们每月开展以比出勤、比服务、比礼貌、比安全生产的岗位劳动竞赛，从中涌现出一批先进个人、岗位能手，构成了一股你追我赶的竞赛热潮。

在车间开展的做礼貌职工、评服务明星活动中，有宁喜荣、王芳丽2名售票员先后被评为服务明星。班组成员牢固树立了建、创、做活动意识，你的满意、我的追求的理念深入人心。对评选出的先进人员形象照片在醒目处张贴，促进大家的工作热情，给旅客也留下了深刻的印象，同时促使本人不断的进步，持续优秀的工作状态。在这一年中，班组人员为旅客做出好人好事12件，收到表扬信件9封，锦旗3面。班组人员在服务态度上有很大的提高，违章违纪大幅度下降，路风投诉与路风不良反映明显减少。

开展丰富多彩的活动。为了营造售票班组朝气蓬勃的氛围，我们在繁忙的工作之余开展了多姿多彩的活动，在车间拔河比赛中我们发挥了团结协作精神，在不敌对手的状况下大家不气不馁，充分体现了班组中团结、紧张、严肃、活泼、不骄不躁的作风。

总结了一年来的客运车间售票班组的各方面工作后，我们将在今后工作中坚持不移地贯彻十七大精神，在政治上更加严格要求，在思想上加强修养，在技术领域里不断学习，永攀高峰，紧密围绕上级制定的目标开展工作，为我段、站安全生产工作做出更大的贡献！

景区员工工作总结 景区导游工作总结篇六

一年复始，万象更新。刚刚过去的xx年，我们山庄在各位的辛勤劳作及共同努力下，圆满完成了xx年各项指标。时值岁末年初，今天，我们欢聚一堂。在此，我谨代表山庄为山庄的运营发展付出了辛勤汗水的全体同仁，表示最诚挚的敬意

和最衷心的感谢!

我们山庄运营已一年有余，我们的业绩、工作效率、工作质量都取得了长足的进步。各主管部门分别都作了xx年工作总结汇报，对20xx年工作思路也做了安排，其目的是总结过去，分析现在，规划将来，我表示完全同意。过去的一年中，全体员工在管理班子的带领下，齐心协力，共同协作，取得了长足的进步和卓越的业绩，圆满完成了xx年各项指标. 我们继续保持开拓创新和勇于进取的工作作风，带领全体员工开拓美好的未来。

当然，在感受成功喜悦的同时，我们也要清醒并深刻的认识到，在过去的一年工作中自身存在的不足，以便于在今后的的工作中得以布置并改善。诸如：管理上需要加强;员工各个方面素质与能力要不断提高;加强员工的团结意识的规范工作范畴，做到各司其职，各辖其司;礼节和文明礼貌要加强培训;团队的服务质量有待提高;管理人员之间的沟通协作力的进一步提升;招聘及留住新员工;建立完善的培训及考核制度;全员绩效考核的奖罚制度需要落实;加强山庄文化建设;抓好山庄运营发展模式的多元化等等都要作为我们20xx年工作重点，进行布置安排，并落到实处。

我们在肯定成绩，反思过去的同时，要认真目前旅游业的竞争优势。我们要推出激励机制，丰富人力资源，稳定现有员工，引进人才，增强团队的凝聚力，稳定和扩大员工队伍，拥有了雄厚的团队资源后，拓展山庄的运营模式，实现运营多元化。

20xx年，我们迎来了新的喜悦，我们山庄与广西西部旅游联盟已达成合作伙伴，我们的客源逐渐增多，对我们山庄的发展趋势有美好的前景。同时，山庄有你们这样一支团结向上，富有战斗力，勤奋敬业，吃苦耐劳的队伍与山庄共拼搏，并肩进，我深感骄傲。

20xx年，面临新的机遇，新的挑战，我坚定不凝，自身不断的完善，提升服务品质，拓展山庄运营模式。我们势必在新的起点，新的发展方向有新的突破。让我们携起手来，团结一致，勤勤恳恳的工作，踏踏实实的做好每一件小事，快快乐乐的生活，用我们勤劳的双手去创造一个美好的未来。

最后，时值新春佳节来临之际，我谨代表山庄向在座的各位并通过在座的各位向你们的家人致以最诚挚的新年问候，祝你们春节快乐，身体健康，家庭幸福，万事如意！

景区员工工作总结 景区导游工作总结篇七

与国庆有关的工作彻底结束。新闻联播报道了中央领导接见参加国庆筹备活动代表的新闻，局外人的感觉十分真切。那些忙碌的日子，被时间过滤后究竟留下的是什么，只能在未知的未来某一天找到答案。

有些事不但不能与国庆活动一起结束，而且放在心里越来越沉，越来越实。用忙碌的日子排遣自我预期带来的不安，其结果是不能闲着，否则心里空得慌。偶尔的烦躁，逐渐演变成日日焦虑。于是，上班品玫瑰，下班饮绿茶。用花儿一样的心情对待工作，用茶一般的心境回归生活，过去的日子，用这样的文字写出来竟是这么容易！

还有不能用文字写出来的，自己忽悠自己的想法，差一点儿被国庆工作淹没。上半辈子已经顺其自然，下半辈子更不想追问以后如何。一瓶饮料在超市买三块，在酒楼可能买五块，在酒吧可能买十块。看到这样的比喻之后，于是继续忽悠自己——选择逃避就是选择压抑，选择超脱就是选择拯救。

秋天属于每一个人。同一片秋叶，却给人以不同的感受。用阅读十七个青春的面孔功力，为八个麻木的表情整容，从“心”开始。他们每一个人，出现了细微的表情变化，刚刚开始，天气却凉了。怎么才能读懂每一片秋叶，让八个人

的心气经受得住冬天的考验?但愿只是多虑。

景区员工工作总结 景区导游工作总结篇八

今年，国家对安全工作十分重视，将旅游安全作为一项重要工作来抓，我景区作为全县主要旅游行业，旅游全监管是一项全新工作，更是一项惠民工程，因此，我景区对此项工作不敢有丝毫懈怠，而是高度重视，认真学习，深入调研、熟悉业务，不断掌握新的工作方法，吸取好的工作经验，全力做好旅游安全监管工作。

首先，抓住重点，制定方案。为做好旅游景区安全监管工作，我公司严格按照《县文化出版旅游局安全工作目标》精神，结合景区工作职能，制定了《关于加强旅游景区安全监督管理的实施方案》，确定了工作目标、工作重点和实施步骤，明确了以开展旅游景区为重点区域，为游客营造一个安全、健康的旅游环境，确保广大游客玩的放心。

其次，成立机构，落实责任。为加大对全县旅游景区安全的监管力度，景区成立了以总经理为组长，有关科、室、队为成员的旅游安全监督管理工作领导小组，明确了工作职责，进行了责任分工，为此项工作的顺利开展提供了组织保障。

第三，健全制度，规范管理。按照县安委对安全工作的总体要求，为配合相关职能部门做好旅游安全工作，我局结合旅游行业特点，制定并完善了一系列管理措施，明确要求各景区（点）本着坚持“以人为本，游客至上”的思想，全面落实“安全第一、预防为主”的方针，进一步增强安全意识，牢固树立“没有安全就没有旅游”的观念，严格按照相关规定制定和完善应急预案，特别对旅游景区安全工作作了重点部署。

回顾一年来的工作，我们在景区保护、安全、管理上取得了一定的成绩，但我们深知与各级领导的要求和先进景区的工

作水平还有一定的差距，在以后的工作中，解放思想，总结经验，与时俱进，开拓创新，努力把某建设成为文明、诚信、安全、高效的精品景区。