

2023年接待工作总结发言 接待工作总结大全

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

2023年接待工作总结发言 接待工作总结大全篇一

一、今年工作总结

一、抓好工作重点，努力创新机制。

接待科在信访工作中起着“安”和“减震器”作用。20xx年接待各类群众信访案件起，协助县级领导接待群众来访起，化解矛盾起。同时，较好地履行了工作职责，使全县信访接待工作得到了社会各界的一致好评和认可。信访接待、实行责任制，严格值班制度，做到信访接待、投诉受理不缺位、不空岗。

接待科每天面对的是有事相求的上访群众，是生活困难需要扶助的来访者。面对上访群众，我们认真梳理排查上访苗头，逐个研究调处方案，汇总后提出建议，及时向局领导汇报，确保了上下信息灵、情况明，使信访工作由滞后型向超前型转变；同时，在具体工作中进一步完善了领导包案、督办、信访首办、矛盾纠纷排查调处等工作机制，为建立和完善信访工作的长效机制不断探索新路子。

二、提高服务意识，加强知识储备。

在业务中，针对群众信访工作中反映的问题日益复杂、处理难度大越来越困难的特点，我们及时做到知识更新，主动向

周边县区学、向网络、书本学，及时总结提高，同时还完善了《信访接待办法》规章制度，促使接待工作进一步规范化、制度化、法制化。熟悉政策，坚持原则。提高服务，促进工作。贴近群众，解决困难。群众上访是因为有心声要向党和政府倾诉，是群众相信党、相信政府的表现，作为党政信访这个大窗口中的一线窗口，直接同人民群众打交道，我们更要身体力行地践行“三个代表”，保持*员的先进性，切切实实地帮助群众解决生产生活中的实际困难”的宗旨。

二、20xx年工作计划

一、要高度重视处理初访工作。

有些越级访的案件都是由于初访解决不及时而引起的。今后，我们要求各部门及时处理群众初访问题，态度要良好，能够解决的，要立即解决，暂时解决不了的，要做好解释工作，取得群众的理解和信任，及时向领导汇报情况，以便研究制度解决措施。对提出不合理要求的，要做好说服教育工作，并将处理情况向分管领导及时汇报。防止大规模上访事件发生。

二、加大信访法规的宣传力度，规范群众信访行为。组织一系列的活动等活动，大力宣传《信访条例》，把法制宣传教育贯穿于依法治访工作之中，使广大干部群众树立起依法信访的观念，教育群众正确行使权利，依法有序，逐级上访，反映问题。

三、加大解决问题的力度。对反映实质性问题的来信、来访、来电，只要理由充分，证据确凿，一律立案办理。同时严把结案质量关，对重点案件搞好协调、调度，加强督办，直至解决。并深入做好回访工作。

总之，通过一年的工作，接待科的工作取得了一定的成绩，但也存在着一些不足。我们将继续努力工作，积极探索解决

接待的新路子，开拓创新，求真务实，把信访工作坚持不懈地抓下去，切实维护好人民群众的根本利益。

2023年接待工作总结发言 接待工作总结大全篇二

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年接待工作总结发言 接待工作总结大全篇三

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印

的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！佛山邦普公司！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

试用期三个月所作的前台工作，可能工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在今年的工作中，我更要不断提高自身形象，工作质量、效率。还有责任心。

努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

2023年接待工作总结发言 接待工作总结大全篇四

今天，我特将这三个月来的所学所感，进行一次小结，并就目前情况提出自己的一点想法。

一、服务

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道□3g客户维系挽留□2g客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

二、考核

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周150个正常通话，如今提高到200个。尤其在无和三底等回访，更是难以达到外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信

心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽力尽心去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

三、团队建设

创建一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我建议，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作情况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的可以讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人能力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活情况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

李白诗云：天生我才必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队最强的战斗力。

总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力。

2023年接待工作总结发言 接待工作总结大全篇五

（一）学院领导的高度重视：为切实做好我院20xx年新生接待工作，体现学院各级领导对新生到来的重视及关心，学院成立了迎接新生工作领导小组，院长、科长和各辅导员为新生接待工作的顺利开展提供决策、管理上的保障。

（二）人员安排：本次接新生的每个负责人都是经过精心挑选，注重实干型，责任心都比较强；另外，各项工作都明确了职责，由上而下形成了直线型的组织结构，信息传递较快，责任明确，有利于随时随地处理突发事件，同时也可以应付报名高峰期的局面。每个志愿者在开展工作之前，都先对工作流程进行了解和熟悉，做到对每个工作环节都熟悉，随时可以补充到人手不足的任何一个工作环节之中去。

（三）时间安排：实干型人员的挑选，充分适应考虑值班时间的全天性，最大限度地保证了在新生报告的各个时间段，工作现场都有人员负责各项工作，为新生的报到提供尽可能的便利。

（四）工作方式：“一条龙服务”的工作方式。每一个新生从一进入校门的那一时刻，就由我们的学生或班干部负责接待，直到办完一切手续安顿新生住进宿舍，全部过程由同一个志愿者负责，在接待新生的同时，也对学生家长提供了贴心的服。这种接待方式得到学生和家的一致好评以及院系领导的肯定。

尽管整个工作过程都开展得比较顺利，但同时也存在一些不足的地方，这些问题也不容忽视，在此提出并予以总结，以便有利于今后接待新生的工作的顺利开展。首先，材料登记和整理较为混乱，特别是第一天，由于报告人数较多，工作人员也不可避免地出现漏登记或登记不完整的情况，并且在后面的整理工作耗费了不少的人力和物力。其次，后勤工作不到位，在接新生之前，安排志愿者对新生宿舍进行全面的

检查和清洁时候未能及时针对存在问题事先提请有关部门注意并解决，许多新生家长对宿舍有些许微词。我们将正视如上问题，以便更好地完成学院交给我系的工作。

2023年接待工作总结发言 接待工作总结大全篇六

转眼间，我到接待办工作已经三个月了。这三个月是我人生旅途中的重要一程，期间在领导的培养帮忙、同志们的关心支持下我逐步完成着角色的改变和适应。接待工作虽然忙碌，却很充实；虽然辛苦，却很快乐。在这短短的时间里，自己不但学到了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对自己来说是十分宝贵的，同时也是自己取得的巨大进步。

接待工作是连接上下关系的纽带，是沟通左右的桥梁，是保证政务工作顺利开展的有效途径。接待工作是各级党委、政府工作的重要组成部分。这就要求我们必须具备较高的综合素质和业务技能。因此。我必须认真学习技能和积累知识，始终以“高标准”要求自己，在工作中不断加强自身的党性修养，全面提高综合素质。

充分展现**人的风采。

够承担责任的人，是最值得尊重与信赖的人。无论做什么，我始终把责任心放在第一位。特别是来到接待办，每时每刻都有紧迫感，紧张感。工作虽然很辛苦，但我很快乐。时刻对上级负责，对客人负责，对单位负责，认真做好接待工作。

接待无小事，要注重细节。每一个环节都应力求精、准、细，做到事事精心安排、不出纰漏，时时热情主动、悉心服务。接待工作贵在责任心，而责任心的体现，就是靠细节。接待工作量大，繁琐复杂，因此要更加着眼细节。

在每一次的接待中我都全力以赴、真心诚意的为客人服务。但是刚进接待办的我依然存在很多的不足之处，比如：有两

次在**接待的时候忘记带席卡，在路途中才发现。虽然没有造成严重的后果，但这些不足之处我会一一加以改正。

注重察言观色、勤于思考从每一个细微处抓起，层层落实，确保宾客能高兴而来、满意而归。同时，我要认真学习剑阁的文化传统、民清风俗等。全面提高、丰富接待服务的品味和内涵，用接待过程每个细节的完美作为送给客人最好的礼物。

接待工作任务重、要求高、变化快。工作性质决定了它

是一项被动和服务性强的工作，但我们不应坐等领导指示，而是应第一时间获得信息，从如何完成工作任务的角度出发，发挥主观能动性，提前做好工作准备，灵活的处理接待过程中出现的意外情况，尽量准备多套方案，第一时间将领导要求落实到位。

脚踏实地，埋头苦干，是每一位工作人员，完成本职工作的前提和基础。创新和发展是接待工作的灵魂，也是我工作不断前进的不竭动力和源泉。

接待办虽是个小单位，但又是一个大舞台、一个大家庭。我作为其中一员要时刻严格要求自己，坚持不利于团结的话不说，不利于团结的事不做。做到襟怀坦白，实话直言，坦诚待人。时间在疾驰，我们有跨越，更应不断超越，超越自己超越过去。接待无止境。为了明天的辉煌，就要把今天的工作做到尽善尽美！我将把过去的成绩作为新工作的起点，以更高的标准严格要求自己，路，在自己脚下！

2023年接待工作总结发言 接待工作总结大全篇七

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗

位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服人员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止xx年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1, 2, 3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服人员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服人员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

xx年工作计划和重点□xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在xx年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，，业主满意率有所提高，加强部门培训工 作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页。

2023年接待工作总结发言 接待工作总结大全篇八

从20xx年十月来接待办上任以来，我开始接触一个新的工作。尽管我们平时也少不了迎来送往，但毕竟和公务接待有区别。党政部门的接待工作不是一般意义上的接待服务，具有很强的政治性原则性和纪律性。

接待是一种招待和交际活动，是人类社会交往和交往实践的产物，本质上是一种文化现象。“做接待也是做文化”已成为我们当前接待人的一种共识。不断加强接待文化建设，突出地方特色，彰显接待文化和文化创新，是提升接待水平的不竭资源。

接待工作中，吃住行娱等的安排，设计不同的文化侧面，例如饮食文化建筑文化山水文化以及宗教文化民俗文化艺术文化等。因此，对来宾得吃住行等的安排，不仅是为来宾在接待地工作和生活提供必要的物质条件的活动和过程，而且是向来宾有意识地进行文化演绎和形象展示的活动和过程。通过对来宾吃住行的富有当地文化特色和魅力的精心安排，让

来宾在一种生活环境中感受和体验生活文化的多样性，并在这种文化多样性中感受到新颖和快乐。

一年来，我们在忻州市成功举办了第二次招商引资并县域形象展示活动，在太原市国贸大厦举办了在并老乡联谊会，在北京华侨大厦举办了在京老乡座谈会。并圆满接待了省级主要领导带队的考察调研队伍。今年年初举办了一波一百分诞辰纪念活动，以及各种检查和活动等等，不胜枚举。我们接待办工作得到了大家的认同，特别是来宾热烈的赞扬，大家都是高兴而来，开心而归，效果很好。

接待工作纷繁复杂，从联系联络到排出接待计划，乃至满足来宾方方面面的要求，是一个非常复杂的工程。要想把工作做好，就要求接待工作井然有序，要做到井然有序就要讲究接待规范，严格地按规范有序的工作做好，才能够处理好纷繁复杂的事情，才能体现工作的科学性。

接待工作要出成果。出成果就体现在我们的接待水平上，体现在我们的工作效率上。我一定要带领我们接待办全体人员充分认清形势，把握时代要求，坚持与时俱进，从更高的层次认识接待工作，以更高的标准搞好接待服务。争取让我们的工作更上一层楼。

2023年接待工作总结发言 接待工作总结大全篇九

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年接待工作总结发言 接待工作总结大全篇十

按照省假日办的统一部署，在市委、市政府的正确领导和全市各涉旅部门的共同努力下，今年“十一”国庆黄金周期间，尽管秋雨绵绵，但是我市旅游氛围浓郁，市场火爆，成绩可

喜，实现了“安全、秩序、质量、效益”的目标。

据统计，“十一”期间，我市共接待游客万人次，同比增长%；实现旅游综合总收入亿元，同比增长%。其中：明月山温泉风景名胜区和靖安县三爪仑景区分别接待游客万人次和万人次。特别值得一提的是，截至10月7日，今年我市累计接待游客万人次，比2011年全年接游总人数823万人次超出万人次；实现旅游综合收入亿元，比2011年全年旅游综合总收入亿元超出亿元。

“十一”期间，全市旅游市场秩序良好，没有发生一起旅游安全事故，没有收到一件重大旅游投诉。

1、温泉旅游大放异彩。宜春温泉资源丰富，不仅数量多，而且品质高，享有“黄山归来不看山，宜春归来不泡泉”的美誉。“十一”期间，连续多日的秋雨助推我市温泉游。天沐·明月山温泉度假村经过近三个月的精心改造，新增18个露天温泉浴池，其中名为“众星捧月”的天体浴更是充满了浪漫、甜蜜的气息。据统计，国庆期间，天沐·明月山温泉度假村共接待游客万人次，客房入住率高达100%，明月山景区推出的集温泉文化、月亮文化、禅宗文化于一体的“品月、沐泉、悟禅”旅游线路更是令游客流连忘返，乐不思蜀。

2、“自助自驾”势不可挡。随着城市交通条件的改善和人民生活水平的提高，游客自择路线、自组团队、自定时间的“自助游”和“自驾游”已成为旅游的风尚标。“十一”期间，我市各大景区的停车场“车”满为患，游客主要来自湘、浙、粤、沪、闽、鄂、皖等周边省份及省内各地，家庭团、同学聚会团、亲朋好友团和自驾车团更是占据了半壁江山，据统计，“自助游”和“自驾游”占我市接待游客比重的67%。

3、旅游活动丰富多彩。“十一”期间，明月山景区在月亮文化风情园上演了以“一座情山、一轮明月、一位姑娘、一段

传奇”为主题的山水实景舞台剧《明月传奇》；宜丰县举行了掰手腕、“猪八戒”背媳妇、“蛤蟆”跳等土味十足的农民健身活动；樟树市、靖安县等地推出了以“干农家活、吃农家饭、赏农家景”为主题的乡村游活动。

4、旅游消费大幅增长。假日期间，旅游沿线车水马龙，旅游景点人潮涌动，旅游市场购销两旺，全市三星级以上酒店入住率达到100%，其中，天沐·明月山温泉度假村、梦月山庄等酒店更是一房难求；袁州白马农庄、樟树三层楼、靖安泥塌新村、铜鼓仙姑岭和万载罗山等乡村旅游点营业收入屡创新高。

5、旅游市场井然有序。国庆期间，景区工作人员提前预测、提早部署，在停车场、售票处、游步道、缆车等集散区域及时疏导，未出现游客拥挤和混乱现象；交警在交通要道和景区出入口指挥有方，车辆有序出入，未出现拥堵现象；旅游商品销售、餐饮、娱乐等经营户守法经营、公平买卖，无哄抬物价、扰乱市场、坑害游客等现象发生；全市未出现一起安全事故，未发生重大旅游投诉。

1、领导重视，组织有力。国庆前夕，市旅游发展工作领导小组下发了《关于做好2011年国庆节假日旅游工作的通知》，市、县两级公布了旅游投诉电话和旅游，建立了假日旅游值班制度和领导带班制度；市长助理邬小辉带领市旅游局、市交通局、市卫生监督所、市质监局、市消防支队、市工商局、电视台和报社等相关单位检查了旅游饭店、旅行社、旅游车队和景区的安全和市场秩序；国庆期间，市旅游局坚持24小时值班制度，确保信息畅通、反应迅速、处置得当。

2、部门联动，密切协作。市旅游发展工作领导小组相关成员单位认真履行职责，制定“十一”假期组织接待和管理方案。9月2日，沪昆高速“宜春——萍乡”段因地质灾害关闭，320国道交通压力倍增，交警、公路、城管等部门紧急应对，协同作战，全力疏导，确保了国庆期间来宜的游客进得来、出

得去；各县（市、区）假日办认真履行指挥协调职能，坚守岗位、辛勤工作，及时协调解决各种急难问题，保证了假日旅游工作的顺利进行。

3、丰富产品，满足需求。国庆前夕，按五星级酒店标准兴建的明月山梦月山庄和宜春迎宾馆盛装开业，满足了高档游客的住宿需求；规模宏伟、文化底蕴深厚的奉新百丈寺和明月山栖隐禅寺先后开光，进一步完善宜春“禅之旅”线路；风景秀丽、惊险刺激的上高白云峰漂流和奉新仰天峡漂流使游客欢歌笑语、飘飘欲仙；天沐温泉度假村新推的“七星伴月”天体浴让游客体验了一回无拘无束、回归自然的美妙；山水实景舞台剧《明月传奇》讲述了一段千古传奇，让游客享受了一顿文化大餐。

4、加强监管，规范秩序。国庆前夕，我市全面展开了星级旅游饭店、国家a级旅游景区和江西省a级乡村旅游点的创建工作；建立了旅游行风和服务质量义务监督员队伍，对整改问题不及时、不到位的旅行社、星级饭店和旅游景区下发整改通知书，对有投诉的导游员采取约谈、扣分等监管手段，大力促进我市旅游市场健康、有序地发展。