

# 最新梳理工作报告总结 接待工作梳理总结 (优质7篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 梳理工作报告总结篇一

（一）坚持原则，守土有责。加强门禁检票管理，认真履行检查监督职能，不谋私利，不徇私情，严管强抓门禁检票，卡住违规行为，堵住门禁漏洞，从源头上切实维护公司经营秩序和经济利益。截止11月20日，查补成人票77114张，半票8282张，学生票3164张，表演票6142张，查处违规证件1550例。

（二）文明规范接待，优质高效服务。加强导游日常管理，理顺接待服务程序，增强岗位责任意识，优化班组建设，激发团队活力，积极引导导游转变从业观念，树立主动服务，文明服务、优质服务的工作理念，确保做到文明、优质、高效服务每一个入园团队和游客。完成观光车讲解12619车次、团队653车次；科普馆讲解715场次；监管投食车讲解4396车次；监管豪华游讲解4682车次；圆满完成各项接待任务103次；销售观光车乘车票（1-11月）25390张。

（三）重视游客投诉处理，把好服务最后关口。高度重视服务过程管控和监督，与各部门密切协作，积极应对、妥善处置游客的抱怨、投诉和节假日游客高峰时段出现的各类服务突发状况，把好接待服务最后关口，弥补服务漏洞、不足，维护和保障西野形象不受影响。截止11月20日，客服中心共受理游客投诉53起，以上投诉全部调解成功，游客满意率100%。医务接诊外伤、蜂蜇、发热、中暑、肠胃炎等伤患游客36人

次。

（四）开展科普宣讲，提升服务品位。与集团团委、公司团委、市场销售部配合，充分发挥我园科普教育基地的资源和平台优势，在市内中小学校积极开展科普宣讲“绿色营销”，提升西野旅游产品的服务品位和文化附加值，彰显动物园在宣传先进文化，培育中小學生生态文明道德方面的重要社会价值。截止11月20日，共走进市内中小学校开展科普宣讲46次。

（五）严肃认真的开展游客满意度调查。加强服务信息反馈，主动与游客沟通互动，广泛收集游客游园过程中的感受和对服务供给的评价建议，严肃认真的做好游客满意度调查，通过主动的沟通和交流，树立我园狠抓服务质量提升和游客满意度的良好形象。全年四个季度在一线窗口共发放游客满意度调查表800份，回收有效问卷730份。

（六）及时做好微信多客服回复和游客电话咨询。加强线上互动交流，及时回复微会员的各类问题和咨询。按照微会员相关信息，完成地域分类，我园现有微会员13213人，其中西安本地9379人，陕北地区405人，陕南地区209人，关中地区（宝鸡、咸阳、渭南）1031人，陕西省外地区2189人。同时，耐心、细心做好电话咨询服务，确保全年全天接听不停歇。20xx年共接待咨询电话15000余次，为游客提供了详细具体的来园交通、票务、导览介绍等咨询服务，宣传推介了我园节庆旅游产品和相关游园活动。

（一）细化工作流程，完善管理制度。20xx年，我们深入贯彻落实公司全面质量管理各项规定，一是结合部门和岗位特点，建立健全班组现场管理制度，全年完善和制定《科普馆日常安全管理制度》、《旅游接待部导游班、检票班工作纪律管理条例》、《科普馆、检票班、导游班每日岗前五查》等7条具有较强针对性和操作性的内部管理制度和服务规范。二是进一步细化导游讲解、团队接待服务流程，对现有导游词进

行重新梳理编排，不断充实讲解内容，并制定《研学旅行接待方案》，丰富服务内容，提升接待水平。三是深入贯彻公司节假日整体工作部署，每遇“五一”、“十一”，小长假、黄金周等重大接待创收时段，制定部门级接待方案和人员调配计划，周密组织安排，统筹协调配合，强化过程管控。通过实际运作，全年部门整体工作开展高效、有序，基础管理得到进一步完善和强化。

（二）加强教育培训，提升综合素质。根据公司总体工作部署和接待服务要求，一是以《员工手册》和《窗口服务行为管理规范》为重点，有针对性的加强服务人员在岗培训，对其应知应会的礼仪礼貌、服务标准、服务技能等业务知识进行规范教育，强化服务人员对“标准”的掌握和执行，使其在牢记“标准”的基础上自觉纠正不良工作习惯。二是结合岗位设置，在班组开展园情园貌、动物知识、绿化园容、地方风俗、历史文化学习，引导和激励全员增强岗位责任意识，转变服务观念，自觉加强业务知识学习和技能训练，努力提高自身综合素质和服务水平。三是按照接待对象和服务对象的个性化差异，有针对性的开展贵宾接待、科普ppt制作、导游词编写等培训，为开展专项服务奠定良好的基础。全年共开展培训13次，参学人员285人次。

（三）落实管理责任，强化检查监督。一是明确部门管理要求，落实层级管理责任，按照谁主管，谁负责的原则，分片包干，逐步建立起部门负责人、团队长、员工三级管理机制，在改进工作作风、提高管理效率方面有了较大突破。二是以仪容仪表，责任区域卫生、文明服务、讲解频次、工作效率为检查对象，实行每日岗前检查、在岗巡查、岗后反馈评分的检查监管机制，强化现场管理和过程管控，严格落实每日2个频次的部门级检查。全年发现并整改各类质量问题280件次。三是部门会议为载体，传达公司各项规章制度和奖惩管理情况，教育引导全体员工严守服务标准和岗位规范。四是按时段对班组工作完成情况进行收集，积极开展自查自纠，形成每周有小结，每月有汇总的工作反馈机制，总结教训，查

补不足。

（一）举办导游讲解技能竞赛。在强化导游技能培训的基础上，于4月份在部门内部组织开展导游讲解竞赛，通过自编导游词、专业知识问答□ppt演示、模拟讲解等环节竞赛，充分检验和展示了导游团队的专业技能和精神风貌，提升了导游的综合素质和讲解服务水平。

（二）积极开展“为民服务先锋岗”创建活动。一是9月份在导游接待窗口通过设立公示栏，从业人员挂牌上岗等形式，率先推行“亮标准、亮身份、亮承诺”，公开员工身份信息、服务承诺和投诉电话，强化自我约束，自觉接受广大游客和职工监督。二是设立学雷锋服务岗，对老年人、孕妇、残疾人等特殊群体，开展“一对一”和个性化服务，满足不同游客群体的特殊服务需求，免费存放婴儿车及行李物品近1500件次。

## 梳理工作报告总结篇二

本学期，我担任初三1，3两个班的教学工作，一学年来，我坚持“以学生发展为本”的指导思想，关注每位学生帮助他们在原有基础上得到发展，回顾这一学期的工作，总结经验，为以后的教学工作提供借鉴。

### 一，因材施教

通过三年的初中学习生活，他们的英语基础和学习习惯各不相同，特别是到了初三最后关键的一学期。如果仅仅用一种教学模式是远远不够的，因此，我大体将学生分为a□b□c三个群体，分别对此三个群体采用不同的教学方式和教学内容。其中a类群体是英语基础最为出色的，由于他们将要面临的是中考这一选拔性考试，因此对于他们来说课外知识的补充；题目难度的增加是很重要的，并将重点放在阅读理解和写作这两方面。要求他们不仅把目标定位在做对每一篇阅读理解，

而且还要求他们对整篇文章要有一个更深层次的理解，这也提高了学生们的逻辑分析和判断能力。在写作方面，除了一些基本的练习外，还经常介绍些优秀小短文，来开阔学生的写作思路。

b类学生是主要针对那些参加分流考的同学，对于这部分同学虽然将来可能面对的是难度不大的考试试题，但他们的英语基础不扎实，较弱，因此要特别注重中等难度的题目的练习和讲解，往往在讲解的同时，为他们归纳和总结相类似的题目以及相关的知识点的分析。如词组的比较，各种时态用法的区别，通过这一训练，希望他们能触类旁通，举一反三。

c类学生是那些成绩最不理想的，甚至有些连初中毕业都存在一定困难的同学，他们中的一些往往对英语学习不感兴趣，更有甚者，对英语有种反感的情绪，因此，作为教师如何调动他们的学习积极性和自信心显得尤为重要。在平时教学过程中，我非常注意观察这一类学生的状态，及时对他们进行表扬和鼓励。根据他们的自身情况，往往要从最基础的知识点讲起，随着难度的进一步增加需要不断地鼓励和督促，才能使他们坚持到最后，取得较大进步。

## 二，精心备课

教学中，备课是一个必不可少，十分重要的环节，既要备学生又要备教法。备课不充分或者备得不好，会严重影响课堂气氛和积极性，因此，我每天都花大量的时间进行备课，认真真钻研教材和教法，虽然辛苦，但事实证明是值得的，上课内容丰富，教态自然，讲课生动，难易适中，照顾全部，自然能够吸引住学生，上课效果就好，因此课堂教学受到了学生的好评。

## 三，充分利用时间

在初三学年的最后冲刺阶段，我不仅提高课堂45分钟的上课

效率，还充分利用课余时间为学生补课解答疑难。

教师是一份光荣的职业，要成为一名好教师在不断付出的同时，更要逐步地完美充实自己。

## 梳理工作报告总结篇三

### 一、当年到货金额

1、电机类:1598025.00元

2、五金加工、橡塑件:xx93409□7元

3、电子/包材:344500.2元

总采购金额为:2725934.9元

以上统计数据不是很全面，在作报表时发现有些产品都没有单价，在20xx年要把这项漏洞补上，作到订单完善度xx0%□以便更好的统计数据。

### 工作内容总结:

1、踏实认真，更好的完成本职工作。

众所周知采购部是关系到公司整个销售利益的重要环节，所以我很感谢公司和各位领导对我的信任，我的主要工作职责:负责公司主要配件，外协加工，以及电子元器件的采购及采购管理业务范围内的管理和领导工作。认真按时做好采购部相关单据，及时提交给财务部，严格履行本岗位职责，定期向公司汇报本部门月统计工作，并提出相关的建议。根据生产部门的生产计划，积极下单落实跟踪。

2、降低采购成本。

采购工作是不断的花公司的钱，但怎样节约，以最低的价格买到最合适的产品，是需要不断思考的问题和努力的方向。我认为应该在分析、权衡质量保证、价格、交货时间等因素的基础上才与供应商确定最终的合作。在20xx年，我们把原先是通过现金采购的物资转换成月结，有：不锈钢材料，和部分工具的采购付款，在20xx年要把外协加工的氧化单位，还有一些劳保之类的单位也要争取转为货款月结，以便缓解公司流转资金的周转。

### 3、努力做好与各部门的沟通协调工作。

采购业务牵涉范围广，相关部门多，是需要公司内部各个有关部门的密切配合的一项工作，与设计、生产、财务、质量等部门有着紧密的联系，且需要或多或少的掌握这些部门的相关知识，使我的业务知识及人际沟通、协调能力、分析与表达能力等都有显著的提高。

### 二、严格要求自己，摒弃工作中的不足

20xx年虽然工作忙碌，自己也在逐步的进入角色，但工作中也有许多不足及无法解决的问题。工作中还不能充分做到精益求精，严谨细致，对所定购的加工件还不能充分了解其制作过程中的生产工艺；对一些复杂的毛坯订货图还不能够完全的看懂；在20xx年的工作中，我会看到自身存在的问题和薄弱环节，加强学习，不断的改进，增强与各部门的沟通学习，多请示、多交流、多动脑。

在工作中学习，在学习中工作，不断在实践中增长知识才干，发扬吃苦耐劳，知难而进，积极进取的工作作风。为此，我将会更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力的上进，全面提高自身的素质，与企业共命运。

## 梳理工作报告总结篇四

时间如梭，20\_\_年已经过了一半，在这半年里采购部在公司领导的帮助和指导下，在各部门的大力支持和配合下，认真贯彻集团公司物资采购相关的规章制度，加强物资计划管理，不断提升管理和服务水平，为公司生产经营提供坚实的物资材料保障。

### 一、20\_\_年的工作

- 1、规范了采购流程，严格控制采购程序。采购部在公司领导的指导下，在各部门同事的监督下，积极响应集团公司关于物资采购相关的规章制度，细化采购管理流程，从而全面提高公司采购管理水平。
- 2、加强了采购人员的自身要求，坚持采购的原则。廉洁奉公，保持良好的工作作风。
- 3、制定采购预算合理分配采购资金。制定采购预算是在具体实施项目采购行为之前对项目采购成本的一种估计和预测是对整个项目资金的一种理性的规划，以便于提高项目资金的使用效率，优化项目管理中的资源调配，从而更好的控制采购成本。
- 4、加强了供应商的管理，了解每个供应商的资质并索要资质证明。在供应商数量的选择时即要避免单一资源，寻求多家供应同时要保证所选供应商承担的供应份额充足，以获取供应商的优惠政策，降低物资采购的价格和采购成本。
- 5、做好采购合同跟踪制度，其中包括何时汇款、何时到货、何时到票，做到心中有数。
- 6、建立了采购账目的管理系统，定期与仓库、财务及供应商对帐。

7、加强了采购市场的调查了解，时刻掌握原材料价格的动向。

8、加强了成本管理，以性价比为原则，在满足生产、技术需要的前提下控制成本。

## 二、工作业绩

1、20\_\_年完成采购合同份，采购物资的总金额约为xx万元。

2、工作任务完成率100%。

3、采购物资质量安全事故为零。

4、资金合理利用率100%。

5、采购物资质量合格利用率99%。

6、为公司节约成本在8%以上。

## 三、工作中的不足

1、工作经验不足。

2、工作细致度不够。

3、与各部门的沟通不够。

## 四、下一步的工作目标

1、细化采购管理流程。企业管理水平的差异最明显的体现在流程管理上的差异，流程管理成熟度，是衡量企业是否进入规范化的主要标志，公司从规范化进入精细化管理阶段最重要的前提是建立强大的流程管理体系。细化采购管理流程，从而全面提高公司采购管理水平。

2、加强采购知识的学习，努力提高自身的业务知识。质量与价格永远是采购工作的主题。采购人员的技术能力与业务水平直接影响到采购工作的质量和效率。

3、加强与各部门的沟通协调工作，积极主动的向生产、技术部门请教，更好更准确的掌握生产和技术等部门所需物资的性能，更好的服务于生产、技术。

总结20\_\_年得失，指导20\_\_年的工作思路。在以后的工作中，我们要虚心向其它部门学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理能力。使本部门工作再上一个新的台阶。要进一步强化敬业精神，加强责任感，对待工作高标准，严要求。

同时我部门将不断搞好阶段性总结;开展批评与自我批评，找差距，评不足以推动工作。尽最大力量的去降低成本提高效率。集中大家的智慧和力量，团结一致，克服困难。为公司在新的一年投产创效益，贡献力量。

## 梳理工作报告总结篇五

一、营造活跃的学习氛围，激发学生的学习兴趣和，能提高教学效率。

爱因斯坦曾说过：兴趣是的老师。因此，培养、提高、保持学生的学习兴趣是提高学生学习成绩的首要条件。基于这一点，我在教学中比较注重激发学生的学习兴趣，通过运用各种教学方法、设计形式多样的活动，为学生营造一个民主、平等、宽松、和谐的学习氛围，让学生在这种氛围中充分发挥自己的智慧，激发他们的学习兴趣，从而积极快乐地投入到学习中去。

二、创设浓厚的英语学习氛围。

## 1、用英语来组织教学。

我在课堂上尽量使用简单的英语组织教学。无论上课时师生相互打招呼问候、道别，或是教师发号指令让学生参与活动等，都用英语来说，尽可能让学生多听多讲英语，逐步养成英语语言习惯。这样既能增加课堂中学习英语的氛围，又能为学生创造良好的语言环境，增加了听说英语的机会。

## 2、创设情景，让学生得到广泛的实践。

创设情景的方法有多种，我一般是利用实物、图片、简笔画等直观教具创设情景，利用挂图讲故事，扮演角色等等，让学生得到广泛的语言实践，使课堂增添无穷的乐趣。

## 三、优化课堂教学，努力提高课堂效率

1、在课堂上，认真授课，运用实物教具、简笔画，情景教学、手势语言等方法来启发、教育学生。教学生做游戏、唱英语歌等来激发学生的学习兴趣。鼓励学生大胆质疑，注重以学生为主体、教师为导的教学方法，充分调动学生的学习积极性。学生有疑难和不懂读的地方，我总是不厌其烦地讲解、分析、带读，力争让他们学了就懂，懂了会用。

2、在批改作业方面。学生的作业总是及时地批改，并详细地做好批注，对普遍性错误，在全班重复讲解、分析。针对个别学生的作业还采取面批方法，一一地分析讲解、帮助学生解决疑难习题，大大提高了教学质量。

3、在听力方面。为提高学生的听力水平，常让学生听英语歌曲及英语会话的录音磁带，还让学生表演对话，背书。

## 四、加强学法指导，帮助学生寻找学法规律。

在我的英语课堂教学中，我一般都帮助学生寻找学法规律，

使他们能够运用规律，在短时间内，掌握所学的知识，提高学习效率。例如，在教学比较长的单词[teacher][student]等时，要学生听、观察、分析，让他们自己去发现规律，然后再进行小结，把这些比较长的单词分为两部分或三部分，再去进记忆，这样，大大地提高了教学效果。

五、偏爱后进生，做好培优补差工作。

我在教学中很注重后进生的转化工作，采用了一帮一的方法，同时，在课堂上，多提问成绩差的学生，让他们感觉到不被遗忘，不产生自卑，自弃的心理，并能主动学习，不断追赶他人，把成绩赶上来。

回顾过去，在以往的教学工作中我还存在着一些不足之处，如：1、无法照顾到全体学生，设计适合所有学生的教学方式。2、要防止过分强调模仿、死记硬背，机械操作的教学倾向。

我会努力填补自己在教学中的不足，力争在今后的英语教学中工作中取得更好的成绩。我相信有耕耘总会有收获！

## 梳理工作报告总结篇六

本学期以来，我担任五年级英语的教学工作，在工作中，一方面认真向老教师请教、学习；一方面认真查阅教学资料，努力提高自身素质和教学水平。在新学期开始，根据五年级学生的实际情况，制定了教学计划，做到让学生“乐学、会学、想学”的目的，切实提高了学生的英语水平。为使今后的教学工作取得更大进步，现对本学期教学工作总结如下。

### 一、精心制定教学计划

在本学期开始，我从五年级一班、二班、三班、四班中，随意找了几名学生，了解他们英语学习的现状以及上任英语老师的教学方法，同时认真查阅上学期期末测试卷，通过了解

对每个班级的学生英语学习情况，有了初步的了解，从而制定了切实可行的教学计划，有步骤，有措施的开展本学期教学工作。

## 二、努力专研教学方法

根据教材内容及学生的实际情况，精心设计每一节教学内容及课堂，拟定“分组加分制”的方式调动学生的积极性，通过听写单词、背课文等方式为小组加分，做到每一节课“有备而来”，每堂课都在课前做好充分的准备，并制作各种利于吸引学生注意力的教具、卡片，课后及时写好单元教学反思。在课堂上加强师生交流，基本做到了让学生学得容易，学得轻松，学得愉快；注意精讲精练，在课堂上我讲得尽量少，让学生有更多动口动手动脑的机会；同时在每一堂课上都充分考虑每一个层次的学生学习需求和学习能力，让各个层次的学生都得到提高。充分发挥学习小组的作用，在小组合作学习中调动组长的职能，使课堂延伸到课下，建立起了组长监督检查机制，充分发动“小老师”的传帮带作用。

## 三、不断增强教学技能

在教学上，有疑必问，虚心向其他老师请教，同时认真听本校老师和其他学校老师的课。通过互相听课学到了很多，比如说课堂设计的环节上，有的老师整个课堂设计的都很流畅，过渡衔接的非常自然等，做到边听边讲，学习别人的优点、长处，努力提高自己的教学水平。

## 四、认真布置批改作业

在每天的教学完成时，根据学生每科的作业情况，适当的布置英语作业，并对学生的作业批改及时、认真，分析并记录学生的作业情况，将他们在做作业过程出现的问题做出分类总结，对普遍存在的问题，在课堂上进行讲解，对于个别存在的问题，叫到办公室进行讲解，不断提高学生的英语水平。

## 五、坚持用英语组织课堂教学

一是用英语授课，不管上对话课还是课文课，我都坚持使用英语教学，尽管课堂教学用语大部分相同，但难免有不少学生不懂的词汇，如在用英语介绍课文背景知识时，这时辅之于实物、挂图、表情、手势、表演等，或者借助板书形式加以说明，同时我也适量增加新用语，逐步扩大用语量，使学生保持兴趣，从而日积月累，在不知不觉中得到提高。二是努力创造和设计英语语言情景，把课堂当作培养和锻炼学生语言运用能力的场所，鼓励学生多讲英语，在英语课上，除组织学生开展课文表演、课文复述等活动外，还经常根据所教内容，呈现与学生学习和生活相关的用语。并经常启发和组织学生用英语简单讨论一些他们感兴趣的或大家都共同关注的话题，既活跃了课堂气氛，提高了他们的听说能力，又深化了教材内容。

在下一学期的教学工作中，我将继续培养和激发学生的学习兴趣，并培养学生的自学能力，继续要求他们背诵课文，鼓励他们自己找阅读的材料，从而提高阅读能力，为今后的学习打下良好的基础。同时我也加强对各方面知识的学习，不断提高英语教学水平。

## 梳理工作报告总结篇七

时光荏苒，转瞬即逝。首先感谢一年来公司领导对采购部的栽培以及公司各部门对采购部的大力支持和帮助!采购部全体员工在总结过去的基础上一定会团结一致，珍惜每一天，按公司既定目标努力工作。新年伊始，我将过去一年中采购工作作一个汇报。

两项产品弥补了系统内鱼产品的销售空白，第一次实现了鱼产品的全国统采，经过与供应商多次的协商磨合，该产品现已可正常销售□xx年鱼泡实现销售额\*元，鱼肉方坯实现销售额\*元，通威鱼砖实现销售额\*元，物流公司实现利润\*元，为店

面实现利润\*元。

## 2、内蒙古科银淀粉制品有限公司的淀粉类制品

为满足店面需求，提高产品质量，特引入无明矾粉条产品，该产品也是我公司为认真贯彻公司食品安全管理办法引入的重点产品。自6月份引入以来，实现销售\*元，物流公司利润\*元，店面实现利润\*元。

## 3、上海诺德生物实业有限公司的茶饮系列产品

受运营总部委托，我公司于引入，因xx年4月错过了茶饮系列产品销售旺季，定于xx年开始全面推广，属于高潜力新品，自引入以来实现销售\*元，物流公司利润\*元。

## 4、上海味可思肉类食品有限公司的澳洲牛肉类产品

## 5、四川绿岛油脂有限公司的猪油系列产品

该产品引入后得到了店面的一致好评，自xx年8月合同签订后，香满都纯正猪油(15kg)销售额\*元，物流公司利润\*元，店面节约成本\*元；香满都纯香猪油(15kg)销售额\*元，物流公司利润\*元，店面节约成本\*元；香满都纯香猪油(25kg)销售额\*元，物流公司利润\*元，店面节约成本\*元。

处于谈判及合同签订中的项目：

### 1、大山合集团的菇类产品

### 2、天津中誉清真肉业有限公司的新西兰羊肉系列产品

### 3、北京靓果园商贸有限公司的鲜榨果汁系列产品

### 4、北京日创科技有限公司的酸奶机系列产品等，

预计年底前完成引入工作。

在新品引入工作中还存在不足之处，规划不细、与各部沟通不到位等□xx年百尺竿头，更进一步□xx年我们将引入牛头肉、海藻、色拉油、鱼浆、鸭掌、虾类等。

## 二、非食品方面

2、完成联想m6955启天电脑15、17和19液晶显示器的降价，在原有采购价格的基础上分别降低\*元、\*元和\*元，联想公司为店面免费赠送windowshome版正版操作系统，降价后的m6955液晶电脑为店面节省采购成本\*元。