

最新工作总结的四个基本结构(模板9篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？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。

工作总结的四个基本结构篇一

今年黄金周为8天。假日期间天气晴好，气温宜人，为游客旅游度假提供良好条件。全县各旅游景区景点人气旺盛，主要旅游经济指标全面刷新。

一是游客接待增长超过两成。全县累计接待游客10.6万人次，同比增长28.36%。其中，白鹭岛生态旅游区日最大接待游客量为1.1万人次，皖东烈士陵园日均接待游客300人次。

二是旅游收入增幅超过三成。全县旅游总收入586.6万元，同比增长39.81%。

三是星级宾馆客房入住率增幅近两成。全县旅游宾馆黄金周期间客房入住率达90%，同比增长18.65%。其中，白鹭山庄和碧云山庄客房入住率120%（加床），白云宾馆客房入住率平均为90.2%。

四是星级宾馆餐饮收入增幅超过三成。全县旅游宾馆黄金周期间餐饮收入116.42万元，同比增长35.23%。其中，白云宾馆餐饮收入为58.64万元。

五是星级农家乐营业收入增长超过两成。全县农家乐黄金周期间营业收入16.84万元，同比增长21.76%。其中，柏露山庄黄金周期间营业收入7.51万元。

一是今年黄金周游客主体是散客，占游客总数82%，其中全家外出度假又是主力军；二是自驾游越来越多，白鹭岛生态旅游区日均收停车费1.5万元；三是江苏等外地游客人数超过省内游客；四是游客停留时间增多，过夜游客比例增加；五是游客消费大增，今年白鹭岛养生温泉公园、白鹭岛水由游乐公司和舜耕农业园相继开业，皖东烈士陵园纪念馆改建后重新开放，为游客提供更多的消费选择。

一是旅游管理部门加强监管。县局领导多次深入景区景点调研，协调解决问题。黄金周期间无一起重大安全事故和游客投诉。

二是旅游企业一手抓旅游促销，一手抓员工培训管理。黄金周期间虽然游客众多，接待服务井然有序。

三是市县旅游和统计部门主要领导黄金周期间深入景区调研接待统计工作，加强对旅游统计工作的监督和指导。

四是市县海事、交通、安全等部门黄金周期间深入白鹭岛生态旅游区暗访水上游乐安全工作，指导企业加强安全生产工作。

工作总结的四个基本结构篇二

不知不觉中，2020已接近尾声，加入_房地产发展有限公司公司已大半年时间，这短短的大半年学习工作中，我懂得了很多知识和经验。_是房地产不平凡的一年，越是在这样艰难的市场环境下，越是能锻炼我们的业务能力，更让自己的人生经历了一份激动，一份喜悦，一份悲伤，最重要的是增加了一份人生的阅历。可以说从一个对房地产“一无所知”的门外人来说，这半年的时间里，收获颇多，非常感谢公司的每一位领导和同仁的帮助和指导，现在已能独立完成本职工作，现将今年工作做以下几方面总结。

一、学习方面

学习，永无止境，这是我人生中的第一份正式工作，以前学生时代做过一些兼职销售工作，以为看似和房地产有关，其实我对房产方面的知识不是很了解，甚至可以说是一无所知。来到这个项目的时候，对于新的环境，新的事物都比较陌生，在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场，通过努力的学习明白了置业顾问的真正内涵以及职责，并且深深的喜欢上了这份工作，同时也意识到自己的选择是对的。

二、心态方面

刚进公司的时候，我们开始了半个月的系统培训，开始觉得有点无聊甚至枯燥。但一段时间之后，回头再来看这些内容真的有不-一样的感触。感觉我们的真的是收获颇丰。心境也越来越平静，更加趋于成熟。在公司领导的耐心指导和帮助下，我渐渐懂得了心态决定一切的道理。想想工作在销售一线，感触最深的就是，保持一颗良好的心态很重要，因为我们每天面对形形色色的人和物，要学会控制好自己的情绪，要以一颗平稳的、宽容的、积极的心态去面对工作和生活。

三、专业知识和技巧

在培训专业知识和销售技巧的那段时间，由于初次接触这类知识，如建筑知识，所以觉的非常乏味，每天都会不停的背诵，相互演练，由于面对考核，我可是下足了功夫。终于功夫不负有心人，我从接电话接客户的措手不及到现在的得心应手，都充分证明了这些是何等的重要性。当时确实感觉到苦过累过，现在回过头来想一下，进步要克服最大的困难就是自己，虽然当时苦累，我们不照样坚持下来了吗？当然这份成长与公司领导的帮助关心是息息相关的，这样的工作氛围也是我进步的重要原因。在工作之余我还会去学习一些实时房地产专业知识和技巧，这样才能与时俱进，才不会被时代

所淘汰。

四、细节决定成败

从接客户的第一个电话起，所有的称呼，电话礼仪都要做到位。来访客户，从一不起眼的动作到最基本的礼貌，无处不透露出公司的形象，都在于细节。看似简单的工作，其实更需要细心和耐心，在整个工作当中，不管是主管强调还是提供各类资料，总之让我们从生疏到熟练。在平时的工作当中，两位专案也给了我很多建议和帮助，及时的化解了一个个问题，从一切的措手不及到得心应手，都是一个一个脚印走出来的，这些进步的前提涵盖了我们的努力与心酸。有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。对客户关切不够。有一些客户，需要销售人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

五、展望未来

2020这一年是最有意义最有价值最有收获的一年，但不管有多精彩，他已是昨天它即将成为历史。未来在以后的日子中，我会在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能，此外还要广泛的了解整个房地产市场的动态，走在市场的最前沿，。俗话说“客户是上帝”，接好来访和来电的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立良好的公司形象，这里的工作环境令我十分满意，领导的关爱以及工作条件的不断改善给了我工作的动力。同事之间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。所以我也会全力以赴的做好

本职工作，让自己有更多收获的同时也使自己变的更加强壮。总之，在这短短半年工作时间里，我虽然取得了一点成绩与进步，但离领导的要求尚有一定的差距。

六、计划

(一)、依据2020年销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在中重点类客户群。

(二)、针对购买力不足的客户群中，寻找有实力客户，以扩大销售渠道。

(三)、为积极配合其他销售人员和工作人员，做好销售的宣传的造势。

(四)、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

(五)、加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

(六)制订学习计划。做房地产市场中介是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。工业知识、营销知识、部门管理等相关厂房的知识都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆(在这方面还希望公司给与我们业务人员支持)。

(七)、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有率。今后我将进一步加强学习、踏实工作，充分发挥个人所

长，扬长补短，做一名合格的销售人员，能够在日益激烈的市场竞争中占有一席之地，为公司再创佳绩做出应有的贡献！

工作总结的四个基本结构篇三

每一个人都是销售员，每一个行业都需要销售技巧。今天本站小编给大家为您整理了黄金珠宝销售工作总结，希望对大家有所帮助。

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守工作纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

三、工作质量成绩、效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作业绩有了长足的提高。

四、工作中的经验

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的

眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”！“欢迎光临”。

2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。

4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。常言道：“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

5、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

6、售后服务

当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后，要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的

珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一起。”最后最好用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去美好的未来”，“愿这枚戒指带给你们幸福一生”等等，要将“情”字融入销售的始终。

五、工作中的不足和努力方向

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度和业务知识，努力使思想觉悟和工作业绩全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大的贡献。最后祝愿本公司越走越好！

今天20xx年即将进入了尾声，“温故而知新”！在此就过去的两个月的工作进行一下回顾和总结。在这里我们回顾一下刚刚过去的两个月里精彩难忘事迹。襄阳分部珠宝部银泰周大生珠宝专柜12月份销售突破 万。这些都是值得可喜可贺的事情，是全公司都值得学习和总结的。

开创了全新的市场营销模式。在公司全体员工的努力下，在公司各个部门的通力配合下，公司首届新品展销会暨精英店长培训会取得了圆满的成功。这次展销会的成功，开创了公司市场营销的新模式，是对公司原有的营销模式进行的一次大胆的创新！

公司通力合作谱写新篇章。公司物流部全体员工在时间紧，任务重的情况下，无怨无悔，兢兢业业的投入到展销会的货品包装和分发中，公司各个部门发扬了通力合作的精神，全体员工奋力投入到了这次艰巨的任务中，谱写了一曲大合作，大团结的壮丽凯歌。为公司的企业文化注入了强大的精神力量！

1 2 3 圣诞促销全员参与引爆销售热点，无惧风雪铿锵玫瑰写新篇！

平安夜圣诞节，雪花寒风，你们无畏无惧，坚守工作岗位，“红颜娇美承受雨打风吹，拔剑扬眉豪情快慰，风雨彩虹铿锵玫瑰，芳心似水，激情如火，梦想鼎沸！”董姗，刘晓芳，江添，赵娅，蔡琳，金映红，张金燕，惠熊齐，魏丽，张欣，肖双红，徐艳琴等等，你们用你们的热诚为圣诞节的促销，为20xx年划上了完美的句号。

5. 公司团购取得新进展！机遇总是青睐有准备的人！在公司六渡桥店全体员工和店长陈玲的努力下，抢抓一切机会，顺利促成今年冬天的第一笔团购业务，完成二次销售，取得了销售110根银条的良好成绩！因为是今年的第一笔团购业务，所以意义重大！值得表彰！

6、积极引进风险投资，为公司的发展作出了”打基础，管长远”的工作，龚总不遗余力，不顾身体生病，为引进风投不辞辛苦，作出了有益的尝试和探索！这是一件具有重大战略意义的大事情！引进风投，必将为公司的发展打下坚实的基础，推动公司的各项工作朝着“百年品牌，千店连锁”的发展愿景向前一大步。

7. 公司的知名度得到了极大的提升！正是因为有公司全体员工兢兢业业的努力工作，正是因为有一大批员工多年来的忘我付出，才铸就了熊银匠在今日的市场地位，我们的努力得到了社会的肯定，得到了社会的认可！近期我公司荣获了“20xx年最具成长力50强”的荣誉，这是对我们几年来的工作的肯定和鼓舞！使得我们公司能够有机会和九州通这样的行业巨头同台的获奖的荣誉！

1 2 3 荣誉属于过去，未来等待我们开拓！新年新起点！新年新希望！

现在我就20xx年的工作进行一下布置： 2. 年会准备各项工作要扎扎实实的落实，分解到各个部门，每一个人，大家的年会大家办!希望全体员工积极参与。

4. 继续全力支持配合 正在进行的品牌提升工作。

5. 全力支持配合公司启动的人力资源项目工作。

6. 提前做好春节和情人节销售筹备各项工作。做好春节值班人员安排各项工作。

总结过去是为了更好的面向未来!让我们全体团结起来，向着更加美好的未来前进!

阳光倾斜灿烂的七月，我们又相聚在一起。看着每一位同事的笑脸，我的心久久不能平静。端午已过，农田里;新一季如翡翠般的秧苗不停地摇摆美丽的身姿，像多情的少女抵挡不住微风的甜言蜜语。公司里;紧张而又团结的工作氛围让每一位同仁拼搏奋进，犹如八仙过海、各显神通。

这使我看到了明媚的阳光，体验到了夏日的激情，这半年多值得回忆的东西太多太多了，酸甜苦辣，回味无穷。今年上半年已悄悄过去，作为销售人员的我值得一提的是，合同定单量比去年同期要多出一些，善于总结以往的失败经验，吸取教训，不再犯同样的错误，与客沟通的技巧逐渐成熟起来，在领导英明的带领下，心态也比以前好多了，由衷的感谢吕总、任经理。在下半年争取能做出更好的成绩。

一、学习勤奋度不够;具体表现在，看书不认真，一拖再拖，不看书或看书少，以至考试成绩不理想。考试——思考——考试，确实考试能考出自己不懂的东西来。自己思想懒惰，缺乏创新，专业方面的知识仍然欠缺，所以加强学习是关键。

二、跟单不及时，不仔细，不勇敢;原则是觉得能跟的客户全

力以赴永往直前的跟，哪怕跟“死”了也不罢休的去争取，灰都要抓一把回来。觉得拿不下来的单子却弃而远之，漠不关心。大单的“恐惧症”一如既往的逃之夭夭。主观意识强烈，结果顾了东边忽略了西边，丢单的现象屡见不鲜，俨然孤军奋战，损失惨重！

三、感性，固执，不热诚；凭借父母给我的一双手，目的虽然谈不上拯救地球，也许能支撑整个家庭那也算幸运的了，我却大刀阔斧的干了些傻事。我是一个敏感的人，也是一个明白人，这性格要说改一时半会儿还真改不了，因为我尝试过n遍了，结果以失败而告终。凭感觉做事、牛气、自惭、尤为被动这些都可以说是缺点，都是对工作发展极为不利的因素，可这方面我总是知错改错但不认错。

四、承上启下的作用没发挥出来；自本年度4月28日任嘉合公司主管以来，任经理对我恩重如山，大爱无疆，或许因为我有了安逸的上班环境，工作中非但没做出成绩，团队合作的力量丝毫没有体现出来，对同事的关心也不够，这是我的失职。我不太喜欢故做表面的工作，实事求是，勤奋塌实的走好每一步，摔跤的几率自然减少。任经理曾对我说：“工作只要善始善终的去做，必有回报。”我一直很懊悔今天的我，这也许才是工作的刚刚开始，我一定加倍努力向前进，我也想说：只要用心，必能大胜。

五、沟通从“心”开始；“沟通从心开始”是中国移动公司的广告宣传词，我非常喜欢这句话，因此，我也时刻记住并把这句话带到我的工作中去。希望我能用心做好每一件不平常的事。

在今后的工作中，我希望更多的得到吕总、任经理的指导与点拨，并且谨遵教诲；有几点不知当讲否？1, 如果我犯了错希望任经理当面对我直说无妨，多批评，因为现在压力很重，不能为任经理撑起半壁江山，我心里极度难受，食不下，睡不眠。2. 来嘉合已经两个月了，没做出成绩，也没做好表率，

但是我不甘落后，望领导多支持。3. 我相信一时运气差不代表永远都这样，我也相信我一定能够做的更好，我的成绩离不开公司的大力支持，在这里感谢我的上级领导，深深的鞠一躬。相信公司发展明天更美好！

说这些不是为了壮大士气，我现在还算不上一介匹夫，正因为我们的团队年轻，还不具备做战的能力，也因为我们正年轻，年轻无极限，年轻有朝气有活力，年轻就应该奋斗。而我们最多现在也只是处于练兵阶段，目前完成量离全年任务还差一大截，我们力争有市场的地方，就有斯可络！在今年剩下的半年中加快步伐，勇敢超越。早日完成今年的目标。斯可络——不停为你打气！

工作总结的四个基本结构篇四

232架次，比上年同期减少9个架次。

2月13日至2月19日，平均床位出租率为69.86%（含宾馆酒店、招待所），其中星级宾馆酒店的平均床位出租率为68.94%，非星级为71.11%。

1、领导重视，准备充分。

国家、省、市领导对旅游发展非常关心，对春节黄金周旅游接待工作给予高度重视。2月4日至5日，全国假日办主任、国家旅游局局长邵琪伟由云南省旅游局局长喻顶成陪同亲自到检查黄金周旅游接待工作。区委、区政府的高度重视，假日协调领导小组各成员单位通力协作，在春节黄金周前做了大量细致有效的准备工作，为圆满完成春节黄金周旅游接待工作打下了坚实的基础。

2、精品旅游建设成效初步显现。

春节黄金周期间，系列团、品质团及海外游客大幅攀升，形成高星级酒店比较火爆，高入住率持续时间长，表明品质旅游，精品旅游建设已经有了一定的突破。的民居客栈，因为提供的产品特色明显，在自驾车、自由行游客当中比较受欢迎，成为一个亮点。

3、旅游集散中心的地位初现端倪。

春节黄金周期间，许多游客首站到达，以为中心前往周边省市游览。春节黄金周从组团前往迪庆、大理的人数增长较多，甚至有一些游客是游览后再到西双版纳、昆明。旅游线路已初步形成以为中心向周边地州旅游辐射的现象，表明旅游集散中心的地位得到进一步巩固和加强。

4、黄金周旅游高峰时间延长。

以往黄金周旅游接待高峰主要集中在初一、初二两天，而今年年游客接待高峰从黄金周第二天开始，一直延续到黄金周结束，游客人数维持在一个相对均衡的高位上。

5、旅游服务质量提升明显。

结合今年旅游服务质量提升年的工作，整个黄金周期间，我局旅游执法人员实行24小时严格监管及游客投诉处理，重点抓好旅游服务质量，基本杜绝旅游市场假冒伪劣产品和坑蒙拐骗行为。

6、节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

为丰富节日文化生活，我区举办许多活动节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

7、出门过节渐成时尚。

由于领导重视，机制健全，准备充分，给整个黄金周接待工作奠定了坚实的基础，使今年春节旅游黄金周旅游接待工作开展得扎实有效。

1、游客咨询、投诉受理。

春节黄金周期间，区旅游质量监督管理所在局领导的带领下，坚持24小时值班，执法干部全员在岗，全天开通旅游咨询、投诉专线电话“5121706”、为游客提供好服务，春节黄金周期间，质监所未接到恶性的旅游投诉，仅协调一般的旅游纠纷27起，实现黄金周零投诉，树立了良好的旅游品牌和形象。

2、加强旅游市场监督检查。

为确保春节黄金周的接待工作有序进行，区旅游局在节前、节中集中力量对“黑社”、“黑车”、“黑导”进行打击，针对以往较容易出现的问题和纰漏，落实责任到单位和个人，围绕食、住、行、游、购、娱六大要素进行全面检查，特别是对景区沿线的拉客行为进行了重点整治。确保了我区旅游市场秩序。

3、及时发布旅游信息，合理引导游客游览。

黄金周期间，区旅游行政管理部门和各旅游服务单位及时向游客提供各景区游客流量信息情况，引导游客合理安排行程，让整个接待工作忙而不乱、井然有序。

4、整治景区沿线的拉客行为。

黄金周期间，区旅游局采取不间断巡逻和分片区负责的方式，在内和前往雪山沿线制止了大量的拉客行为，保证了旅游市场的正常秩序，维护了旅游的良好形象。

四、取得的成效。

1、旅游秩序良好、无重大旅游安全事故。

因为节前针对旅游接待安全工作做了周密部署，进行了大量细致有效的检查督促、排查隐患的工作，确保了今年春节黄金周期间旅游接待工作安全、有序。春节黄金周期间，全区社会稳定，没有发生一起重大旅游安全事故。

2、黄金周实现旅游零投诉。

虽然今年春节黄金周期间相对

以往黄金周游客人数更多，但由于区假日办准备充分，措施到位，没有出现游客找不到住宿的情况，也未发生黑团、黑导现象以及外地旅行社强行发团，降低标准的情况。质监所接到的游客电话多为旅游讯息咨询，例如游览路线、交通情况等，另有部分非旅游投诉方面的纠纷，例如收费高低、门票优惠情况等。整个春节黄金周期间没有发生恶性投诉和故意损害游客权益的恶劣事件，实现了旅游零投诉。

3、旅游市场秩序良好。

由于措施和预案到位，加上节前准备工作充分，在黄金周接待中，我区各单位围绕服务好游客这一宗旨，提供优质服务，使此次黄金周接待达到了“健康、安全、秩序、质量”四统一，“政府、企业、游客”三满意，全区人民度过了一个安全、平稳、祥和的旅游黄金周。

4、旅游综合接待能力和服务质量进一步提高。

黄金周期间，区假日办采取有效措施，帮助旅游企业和游客提供了大量的协调服务，相关单位坚持24小时值班和领导带班制度，各旅游企业注重服务质量和水平，保障了旅游秩序和质量，旅游综合接待能力和服务质量得到进一步提高。

- 1、极少数经营者哄抬物价，出现高价停车费引发投诉。
- 2、春节期间，许多餐馆不营业，给游客造成一定的不便，需要加强对商户进行正确引导。
- 3、周边停车场严重不足，建议在规划中予以体现。

总之春节黄金周在区委、区政府的领导下，在市旅游局的指导下，及区假日办各成员单位通力协作，上下联动共同努力下，黄金周旅游接待工作取得了可喜的成绩。

市区旅游局

x月

工作总结的四个基本结构篇五

本文目录

1. 黄金周工作总结
2. “十一”旅游黄金周工作总结（一）
3. 某景区十一黄金周工作总结
4. 酒店黄金周接待工作总结

“十一”黄金周已经顺利落下帷幕。在自治区党委、政府的高度重视和有力部署下，在全国假日办的指导下，在相关部门和接待单位的大力配合、共同努力下，在各级假日旅游协调机构的精心组织、周密安排和有力此文来源于文秘家园协调下，我区“十一”黄金周取得了良好的成绩，呈现出了气氛欢乐祥和，旅游市场火爆，服务质量不断提高，收入明显增加的可喜局面，比较圆满地实现了“健康、安全、秩序、质量”四统一的目标，接待游客总量和旅游总收入均创历次黄金周最高水平。

（一）出游规模和旅游收入创历次黄金周新高

经自治区假日办统计预报组统计，10月1—7日，累计接待海内外游客20.58万人次，门票收入485.14万元与xx年同期相比分别增长12.0%、32.5%。二、三十万人次的人员大流动，有力地拉动了内需，促进了相关产业的发展。

（二）安全情况总体良好

“安全是旅游业的生命线”，“没有安全就没有旅游”。自治区旅游局局长李春阳对旅游安全工作十分重视，不仅要求有关处室切实做好旅游景区（点）及旅游汽车的安全工作，而且亲自下基层检查旅游安全工作，对检查出来的问题，要求有关部门加强整改，要将安全事故的隐患尽可能地消除在节前，消除了萌芽状态。同时在节前及节中，自治区假日旅游协调领导小组各成员单位，地方各级假日办和各旅游企业，按照党中央、国务院，自治区党委、政府及国家旅游局关于进一步加强旅游安全的指示，协同交通、海事、安监、质检、消防、卫生、公安等部门，对各旅游接待单位有针对性地普遍开展了多次安全大检查工作，细化了旅游接待各个环节上的安全保障和督查工作，有效地保障了黄金周的安全运行。黄金周期间，由于方案可行，制度落实，措施得当，使一些因自然因素或其他原因造成的安全事故均得到了及时、果断、妥善地处理，未影响到正常的旅游接待，可以说黄金周期间我区的旅游安全情况总体良好。

（三）健康保障情况总体令人满意

各级假日协调机构都把防控传染性疾病，预防重大食物中毒事故工作放在突出位置。为此，作为自治区假日旅游协调领导小组成员单位的卫生厅，早在9月初就对黄金周期间疾病预防控制、医疗救治及卫生监督工作做了周密部署；自治区食品药品监督管理局也加强了对银川、中卫等重点旅游城市和旅游景区的食品药品监督管理；交通及旅游接待各个单位，都落

实了预防措施和防控预案；黄金周期间，许多大景区都设立了医疗服务站（点）。同时由于卫生防疫部门加强了对餐馆及饮食摊点餐具洗涤消毒的监控和对食品卫生检测的力度，黄金周期间，全区没有发现1例传染病病例也未出现食物中毒事件。

（四）市场秩序总体健康。经过前9个黄金周的实践，以前容易造成交通拥堵、景区拥堵的薄弱环节得到了加强，为这个黄金周的健康运行创造了条件。黄金周期间，各级假日旅游协调机构组织当地旅游、工商、公安、物价、质量技术监督等部门又开展了联合执法，有的还在景区内联合设立“咨询投诉点”，进一步保障了旅游秩序和质量。总体来看，“十一”黄金周期间，各主要旅游城市和主要景区秩序井然，没有发生恶性拥堵事故，旅游区（点）的游览环境进一步优化。

（五）旅游综合接待能力和服务质量不断提高。“十一”黄金周期间，旅游产品更加丰富多彩，新景点、新项目和旅游活动层出不穷，为游客提供了选择的空间和余地，也极大地丰富了黄金周的旅游内容，旅游服务内容和服务质量有新的改进。

（一）领导重视、周密部署、协调有力、措施得当、落实到位

自治区党委、政府的高度重视，为黄金周的成功举办奠定了坚

实基础。今年的“十一”黄金周正逢建党55周年，自治区党委、政府对此十分重视，自治区假日办于节前下发了《关于做好xx年“十一”黄金周旅游工作的通知》（宁假日办发[]3号），对“十一”黄金周的接待工作进行了专门部署，提出了实现“健康、安全、秩序、质量”四统一”目标的具体措施。郝林海主席助理在节前安全检查时反复强调，要按照“精心组织，周密安排，落实责任，加强协调”的指导方

针，深入扎实抓好“把旅游安全放在首位”、“做好健康安全保障工作”、“加强旅游工作的组织协调和管理”、“统筹安排值班工作”等四件大事。同时各级政府及其假日办认真组织、积极协调指挥，为黄金周的顺畅运行提供了组织保障。自治区假日旅游协调领导小组各成员单位及地方各级政府又狠抓责任落实，从“行业”和“地方”两个方面为做好“十一”黄金周工作提供了组织保障。一些重要旅游城市和景区的主要领导深入黄金周工作第一线协调指挥，及时有效地解决各种矛盾和问题。经过黄金周工作的实践，我区假日协调工作机制进一步完善，驾驭黄金周工作的能力进一步提高。自治区假日旅游协调领导小组已经形成了一套行之有效的工作制度、工作规范和工作方法。经过调整充实，使得工作层面进一步完善，协调指挥能力进一步强化。

（二）旅游促销、成效显著、影响很大、战果丰硕

今年年初以来，我区旅游宣传促销力度不断加大，声势一浪高过一浪，已成为我区旅游的一道靓丽的风景线。按照自治区党委、政府的指示，我们在不断加大旅游宣传促销力度的同时，按照点面结合，重点突出，整体推进的促销工作方针，采取请进来，走出去的办法，取得了实实在在的成果。将外地旅行商、媒体请进来，让他们实地考察宁夏旅游业，从年初到现在，已邀请和接待了青海、甘肃、深圳旅行商、航空公司、媒体考察团，接待了中央电视台、香港无线电视台、香港tvb电视台等媒体的记者总计约70余人。宁夏独特的旅游资源、动感十足的娱乐项目、高水平的旅游服务都给考察团一行留下了深刻的印象。《深圳商报》、《深圳特区报》已分别刊出介绍宁夏旅游的文章，中央电视台12频道旅游黄金线栏目免费为宁夏制作了五集100分钟的专题节目，已经陆续播出。中央电视台1、2、4、8、12等频道集中打造“塞上江南、神奇宁夏”的主题形象，收效良好。从2月份开始，《中国旅游报》“走进宁夏”宣传活动也拉开了帷幕，该报还专为宁夏设置了20个整版的旅游广告专版，如此规模的专版宣传，在中国

旅游报史上也是极少见的，这些都为“十一”黄金周营造了良好的舆论氛围。同时为进一步扩大宁夏对外宣传力度，打造宁夏旅游品牌，宁夏旅游局斥资邀请湖南卫视《快乐大本营》剧组来宁拍摄“冒险你最红”大型娱乐节目，收到了良好的宣传效果。同时，走出去，参加了一系列国内旅游交易会，成果丰硕。从二月份开始由自治区旅游局、各市旅游局、旅行社、景区（点）、宾馆负责人和新闻记者组成促销团北上南下，分别在北京、天津、内蒙、陕西、山西、山东、上海、江苏、江西等省、区、市进行了大规模的宣传促销活动，收效显著，不仅签订了多趟专列及包机合同，还使“塞上江南、神奇宁夏”的主题形象更具影响力，良好的开局，为全面推进我区旅游业的更快发展奠定了雄厚的基础。今年我们又成功地举办了宁夏大漠·黄河国际旅游节、银川国际摩托旅游节、第十三届中国金鸡百花电影节、塞上江南旅游节等在国内外有着广泛影响力的旅游节庆活动。在节庆期间，我区抓住外地客人多的有利时机，掀起了新一轮的旅游促销攻势，收到了事半功倍的效果。假日旅游统计预报和宣传报道，在“十一”黄金周旅游中发挥了积极的引导作用。经过多个旅游“黄金周”的实践，全区假日旅游统计预报系统在今年“十一”旅游黄金周期间得到了进一步的改进和提高。纳入全区旅游信息预报统计系统的重点地、市、县（区）和重点景区，按照自治区旅游局、自治区统计局联合制定的“黄金周”统计制度要求，把进一步提高统计预报信息的准确性和时效性作为重点工作来抓，及时、准确地向上级领导机关报送有关统计信息。通过自治区假日旅游统计预报的引导，区内客流在时间和空间的分布上趋于合理。8期的《宁夏旅游简讯（黄金周专刊）》对接待信息、出游信息和节日期间活动情况的详尽报道，为各级领导了解旅游“黄金周”工作的最新动态，为新闻媒体宣传旅游“黄金周”工作发挥了积极的作用。宣传部门和新闻单位，进一步重视抓好“十一”黄金周旅游宣传报道工作，对“十一”黄金周旅游进行了以引导性为主的宣传报道。中央驻宁新闻单位和宁夏日报、宁夏电视台、宁夏广播电台、新消息报、银川晚报等媒体主动配合自治区假日办的宣传，对全区各地“黄金周”准备工作、

旅游产品特别是旅游新产品的供给、旅游市场秩序、各类旅游接待单位的工作情况等做了全面的宣传报道，不仅为假日旅游的健康发展提供了舆论支持，而且极大地激发了各有关部门和相关单位的工作热情，充分展示了宁夏旅游的新形象。

（三）“塞上江南、神奇宁夏”的美景吸引着众多的海内外游客

今年“十一”黄金周期间，在我区接待的游客中，外地游客所

占的比例之大，是往年所没有的。旅游专列、包机数量明显增加，黄金周期间，我区接待专列4趟，包机6架次，是历次黄金周最多的一次。旅行社对外组团数也大大超过往年，以宁夏中国国际旅行社为例，它们和铁旅、康辉共同接待了成都专列一趟。今年黄金周期间仅接待广东、沈阳、大连方面的包机就有4架次。除国旅外，其他旅行社的生意也异常火爆。“十一”节期间，由旅行社组织来宁的游客近万人，客源分别来自广东、上海、北京、内蒙古、山西、江苏、四川、重庆、湖北、云南、辽宁、陕西等十几个省、市、自治区。以上客源中，除了传统客源市场继续巩固外，其它客源结构也发生着变化。华中、华东、华南的来宁游客有所增加，湖北、福建、安徽、浙江、海南的游客将览胜的目光亦投向了宁夏。其中湖北有几百名游客是从陕西乘专列抵达我区旅游的。在各大旅游景点的茫茫人海之中，耳边听到的几乎都是操着天南海北口音的外地游客，这已经成了今年我区“十一”黄金周的一大亮点。

（四）景区、景点生意火爆，每天游客接待量一再创高

从十月一日开始，我区的旅游景点接待就呈全面的火爆态势，其繁荣景象不仅出现在一些知名的老景点，就连一些新景点也出现了火爆的接待场面，其接待量均超过了往年。从十月一日开始，我区各大此 文来源于文 秘 家 园旅游景点的接

待就连续出现火爆，十月二日沙湖旅游区接待游客7800人次、十月三日达到近万人次，使景点达到了超负荷的接待；镇北堡影视城十月二日接待游客4380人次，十月三日达到6980人次，据了解，一日至七日许多景点的旅游接待多次突破警戒线，由于个别景点内人满为患，不得不采取中断售票的办法，这种现象在宁夏以往“十一”黄金周的旅游接待史上是从未有过的。就连银川东线的兵沟、沙泉寨，西线的万义生态园等一些名不见经传的新景点也出现了游人如织的喜人局面。

（五）旅游新景点、新项目不断涌现，旅游活动丰富多彩

旅游新项目、新活动层出不穷，为游客出游提供了更大的选择空间。为了让来宁夏的游客玩得高兴，游得愉快，我区各地、各主要旅游景区（点），把适应假日旅游需求的产品开发和市场促销作为抓好国内旅游的突破口，在节前都做好了充分的准备，各出奇招，增加新项目，充实新内容，设计新主题吸引了大量游客前往参观游览。由中国电视艺术家协会、旅游电视委员会、全国电视旅游节目协作会、中央电视台《旅游黄金线》共同组织的中国十个最好玩的地方评选活动已经降下帷幕，沙坡头旅游区以其独特的、垄断性的旅游资源及其良好的参与性同四川九寨沟、香港、湖北神农架等十大旅游景区一起获此殊荣。沙坡头旅游区是唯一入选的沙漠景区。作为大漠与黄河结缘的地方，它具有极大的优势。它不但是全国距离中心城市最近的沙漠，而且是最适于人类穿越游玩的地方。在这里不仅可以享受刺激的沙漠冲浪、领略惊险的天下黄河第一索、还可以乘古老的羊皮筏子感受天下黄河第一漂惬意、还可以尝试滑中国四大响沙的酣畅。沙坡头旅游区以此殊荣为契机，在十一黄金周期间推出了一个个新颖别致的旅游项目，如：乘羊皮筏子漂流黄河、沙漠探险、沙漠人家、沙漠越野、大漠降落伞等，吸引了大批的海内外游客。沙湖旅游区推出了乘坐电瓶车观湖赏鸟活动以及龙舟赛等一系列活动。中卫寺口子旅游点推出了苏武断桥、兵营遗址、攀岩等旅游活动；中卫高庙推出了观竹游、观花游旅游项目。西夏陵对陵区整修一新，展出了最新出土的数十件

文物，满足了游客的需求。镇北堡影视城利用第十三届电影金鸡奖、百花奖在银川举办，“影星回家”等系列活动，新增了影星模仿秀，“西北民居一条街”、“饮食一条街”等活动内容，极大地调动了游客的参与兴趣。华西珍奇艺术城推出了“进农家院，干农家活，吃农家饭，住农家店”的华西乡村游、票证展览、野战娱乐及奇石展览。苏峪口国家森林公园不仅全力打造森林游的品牌，而且还投资1200万元建成了西北地区最大的动植物标本博物馆，博物馆的建成为贺兰山东麓旅游线增添了旅游活动的文化内涵，深受游客喜爱。同在贺兰山东麓，又建起了以观赏珍禽异鸟为主要内容的万义生态园，今年“十一”黄金周期间，生态园为减轻镇北堡影视城等景点的接待压力起到了举足轻重的分流作用。金水园旅游区推出了沙滩排球、沙滩足球赛，航模表演、摩托车跳跃障碍赛等活动。青铜峡旅游区推出了漂流黄河及鸟岛经金沙湾-十里长峡-108塔-拦河大坝；牛首山-峡口民俗村；古渠首-庙山湖-风力发电站-明长城等三条精品路线，将青铜峡独特的高峡长河秀美景色、塞上江南田园风光、穆斯林聚集的回乡风情、源远流长的汉唐文化底蕴介绍给八方来客。六盘山旅游区推出了秀美六盘探险旅游项目和回族发展史展览、回族书画及手工艺品展览等文化旅游项目。银川市兴庆区推出了金水园-西夏皇城-龙泉山庄-兵沟汉墓-马兰花生生态大草原等景点为一体的旅游黄金线路，将兴庆区境内的黄河大漠、草原风光、秦汉文化、影视文化、民族风情等有机地结合起来，吸引了成千上万的海内外游客。一大批适应假日旅游市场需求的旅游新产品，极大地丰富和活跃了我区“十一”旅游黄金周市场，在更好地适应旅游者需求的同时，也赢得了良好的经济效益，为进一步在经济结构调整中加快旅游业的发展积累了新的经验。

（六）餐饮红火，客房爆满、游客吃住舒适

据统计，“十一”黄金周七天，银川市旅游饭店出租率均达到了新高，其中银川元亨大酒店、玉皇阁大酒店、大自然宾馆、沙湖宾馆、颐鸿宾馆、长相忆宾馆、宁丰宾馆、隆湖宾

馆、富康大酒店、中卫的逸兴大酒店、中卫宾馆、鸿翔大酒店、固原新世纪宾馆的客房出租率都先后达到了100%。许多酒店不仅爆满，而且千方百计地腾出办公用房，供游客居住。除银川外，外市、县的住宿也呈火爆趋势，中卫、固原两市的住宿率也达到了较高的水平。尤其是中卫市的一些主要星级饭店，在节庆期间住房率先后达到了100%以上。从总体上看，各宾馆在“十一”黄金周期间，都能按照“十一”黄金周的统一部署，努力做到宾客第一，服务至上，为海内外游客提供热情周到的服务，赢得了海内外游客的广泛赞誉。与住宿相对应的是今年的餐饮业也十分火爆，大小酒店、餐馆纷纷推出“团队套餐”、“家庭套餐”等旅游黄金周特色餐饮“大菜单”，使用餐的客人成倍增加，一个正餐时间里，餐桌多次被使用非常普遍。在宁夏玩得高兴、吃得开心、住的舒适已成为来宁游客的共识。

（七）旅游已成为假日经济中的最佳卖点

由于旅游在假日市场中最具有强大的公众亲和力和市场号召力，“旅游”已成为假日中使用频率最高的词汇之一。与旅游联姻，利用旅游业的号召力进行营销和策划，成为今年假日市场中出现的新现象。旅游、商业、文化、体育、交通、信息和各类公共服务业都争相打出“黄金周”服务品牌，出现了全社会关注、全社会参与、全社会保障、全社会受益的良性互动局面。如建设银行推出的“多储蓄，中旅游大奖活动”。银川各房地产商纷纷推出的“十一”黄金周环保绿色概念楼盘，开展有奖销售、假日狂欢及各种社区文化活动，吸引了不少市民利用假期到各处看楼，还参加了免费旅游活动。同时黄金周期间我区各种土特产品、工艺品出现了热销的局面，剪纸、西夏仿古陶盘、绒布骆驼、枸杞系列产品成了海内外游客争购的抢手货。可以说“十一”黄金周的经济链条，有力地拉动了内需，繁荣了地方经济，满足了人民群众日益增长的旅游需求。旅游业作为国民经济新的增长点和服务业中“龙头”产业的形象，在全区各地更加鲜明地树立起来。

响主旋律、歌颂新生活”为主题，科学、有效地制定了假日期间的文化娱乐活动计划，体育馆、博物馆、图书馆、青少年宫等公共场所全部对外开放。自治区工商局发出通知，要求各地、市、县工商局发挥工商行政管理职能，认真做好对黄金周旅游市场的监管。卫生厅发出通知，要求各地卫生检疫机构加强节日期间景区（点）、公共场所和餐饮业的卫生监管。质量技术监督局对全区各主要旅游景点的游乐设施及宾馆饭店的电器设备进行了检查验收。宁夏日报、宁夏电视台、宁夏广播电台等区内新闻媒体以及中央驻宁新闻单位，派出记者采访报道，发布“节日旅游大菜单”，及时把旅游信息传送到千家万户。各地、市、县（区）假日旅游协调机构，认真制定“十一”旅游黄金周整此文来源于文秘家园体工作方案和应急预案，进一步明确了各有关部门、各单位的职责、工作任务和工作进度。所有任务，都做到了领导责任落实，责任单位落实，工作措施落实，时间进度落实。全区各级假日办认真履行指挥协调职能，狠抓各项工作措施的落实，坚守岗位、辛勤工作，及时协调解决各种急难问题，充分发挥了假日旅游指挥部的职能，保证了假日旅游工作的顺利进行。在黄金周里，自治区假日旅游协调领导小组办公室做到24小时值班，认真接听和受理游客的每一个投诉电话，做到态度和蔼、严肃认真，得到了广大游客的一致好评。

（一）旅游配套和接待设施的建设相对滞后

旅游配套和接待设施还不能满足旅游业发展的需要，特别是星级宾馆数量明显不足，“十一”节的七天，银川、中卫、固原的星级宾馆住宿相对紧张，许多外地游客找不到住房，二星、三星级宾馆的床位尤为紧张。另外，我区的一些主要交通道路的路况极差，在某种程度上严重影响了我区旅游业的发展。在银川通往固原的101省道，是银川通往固原地区的最主要通道，其中，三营至固原段，固原至泾源段路况极差，在这两段路上分别连接着须弥山石窟、固原博物馆、西吉火石寨、泾源老龙潭、野荷谷等著名旅游景点，由于路况太差，“十一”黄金周期间，让驾车前往以上景区（点）的游客苦

不堪言，由于道路坑坑洼洼，车速极慢，其中固原至泾源段堵车十分严重，这也是今年黄金周期间游客投诉最多的问题之一。

（二）大交通建设与快速发展的旅游业不相适应

铁路大交通仍然是制约我区假日旅游发展的“瓶颈”，价格低廉的铁路票源比较紧张，旅游团队进不来出不去的问题依然存在。“十一”黄金周期间，各旅行社仅西安方向的车票缺口就有张左右。据预测，现在及未来的二十年里，铁路交通仍然是我区游客出游的主要交通工具，随着未来银川至青岛、银川至太原铁路的修通，人们出行将会变的更加方便快捷，因此，解决铁路大交通问题，已经成为我区发展大旅游的关键，因此，购置一定数量的车体是解决我区铁路交通，尤其是彻底解决节假日游客出行问题的唯一途径。

（三）景点项目建设与其基础设施建设不相配套

我区绚丽多姿的自然景观和独具魅力的风土人情，让无数的中外游客留连往返。然而，美中不足的是我们景点的基础设施不完善、不配套，也就是说我们没有将吃、住、行、游、购、娱六大要素充分调动起来，而其中游客反映最为强烈的问题则是厕所的设施和卫生问题。如：游客反映沙湖旅游区的厕所设施太差，卫生太脏，与沙湖秀美的景色极不协调，沙湖只是一个例子，其实景点的厕所问题是一个长期困扰我区旅游业发展的“老大难”问题，它具有一定的普遍性，许多厕所设施陈旧落后，有的年久失修，有的开放时间分淡季旺季，有的即使开放也没有进行很好的管理，有的根本无人管理，厕内污水遍地，蚊蝇肆虐，游客无法入厕，要从根本上解决这一问题关键是要解放思想，更新观念。因为厕所设施及管理水平如何，标志着一个社会文明进步的发展水平。首先要树立厕所文化与景点文化同等重要，甚至高于景点文化的思想观念，否则，资源再好的景点也只能是一个低档次的景点。而我区目前的旅游厕所建设及管理水平则远远落后

于旅游业的整体发展水平。因此可以说，加强宁夏旅游厕所建设，提高宁夏旅游厕所的整体水平已势在必行。

我区旅游厕所建设和管理可按政府引导、市场化运作的方式进行。就目前来说，我区旅游厕所的数量，分布还远远不能满足游客的需要。本着谁投资，谁受益的原则，走出一条政府投资与民营集资的股份合作方式，加快我区旅游厕所的建设步伐。在建设的同时，我们应把旅游厕所的管理提高到一个更高的水平上。要搞灵活多样的承包制，责任制，将管理水平与经济收入直接挂钩，真正作到旅游淡季一客一开，旅游旺季全天开放，作到设施一流、环境一流、服务质量一流。

（四）安全工作有待进一步加强

“安全是旅游业的生命线”，“安全工作责任重于泰山”。因此，抓好旅游安全是我们旅游工作的重中之重。党中央、国务院、自治区党委、政府都对安全工作提出了很高的要求，自治区假日旅游协调领导小组各成员单位，地方各级假日办和旅游经营企业，按照有关安全管理工作的规定，在黄金周前普遍组织开展了安全大检查，细化了旅游接待各个环节上的安全保障和督查工作。但安全事故既有它的必然性也有它的偶然性，因此，要求我们脑子里时刻要蹦紧旅游安全这根弦，什么时候都来不得半点马虎和存有侥幸心理。黄金周期间发生的三起安全事故再一次给我们敲响了警钟。从中可以寻找出我们工作上的疏漏与不足。尤其是那些对安全工作不够重视，一些制度、措施还只停留在嘴上、纸上的单位和个人，要认真反思，针对安全工作上存在的问题，认真加以整改。我们要从这三起事故此文来源于文秘家园中，认真总结经验教训，进一步完善我们安全管理制度和措施，亡羊补牢，进一步把我们的旅游安全工作做深、做细，将各种安全隐患尽可能地消除在萌芽状态。真正实现国家旅游局提出的“健康、安全、秩序、质量”四统一的目标。

（五）区内直达景点的旅游班车有待进一步规范和提高

目前我区通往各景区（点）的班车一是不固定，二是发车时间经常变动，三是价格没有统一标准，这样，给海内外游客尤其是散客的旅游带来诸多不便，这是我们今后应亟待解决的问题。

（六）服务质量有待进一步提高

“十一”黄金周期间集中暴露和反映了我们在接待环节上还存在服务意识差和服务质量不高的现象。从对今年“十一”黄金周期间接到几起旅游投诉的分析来看，几乎都与此有关。因此，加强职业道德培训和技能培训，全面提高旅游从业人员尤其是导游人员的综合素质是我们现在和将来的一项十分重要而又迫切的任务。目前，我们的部分旅游服务人员不仅服务意识差，而且服务技能十分有限，这一问题突出而又集中地表现在我们一部分导游人员身上，有的导游人员对旅游知识的掌握只停留在表面上，在给客人讲解时，照本宣科，生搬硬套，没有将书本上的知识变成自己的语言，更不可能投入自己的感情；有的社会知识十分贫乏，对客人的提问几乎是一问三不知，有的甚至是所问非所答。导游如此水平，怎么能承担起宁夏旅游业快速发展的重任呢？因此，从现在起我们的从教人员和管理人员就要考虑如何对我们的服务人员进行培训，不仅仅只让他们拿到结业文凭和导游证，更重要的是让他们真正掌握适应旅游发展形势的过硬本领。

xx年10月10日

黄金周工作总结（2） | [返回目录](#)

一、“十一”黄金周的基本情况

（一）出游规模和旅游收入创历次黄金周新高

（二）安全情况总体良好

（三）健康保障情况总体令人满意

黄金周工作总结（3） | 返回目录

某风景区管理委员会 “十一”黄金周工作情况总结 **XX**年“十一”黄金周，景区共接待海内外游客11.6万人次，同比增加5.5%。黄金周期间，景区管委按照市委、市政府工作部署，努力做好山、海、品牌、文化四篇文章，充分发挥某风景区在青岛市旅游发展中的龙头作用，在市假日旅游指挥部的正确领导和各有关方面的大力支持下，景区全体干部职工和各方面工作人员一道坚守工作岗位，认真履行工作职责，严格规范管理，文明热情服务，整个景区环境优美，秩序井然，未发生治安、安全责任事故。

一、旅游高峰进一步缓和，客流分布更趋均衡

今年“十一”黄金周，是长假制度实施以来的第15个黄金周，全国各大旅游景区假日旅游消费更趋成熟，散客比重逐步扩大，自驾车旅游持续升温。风景区客流分布在黄金周中呈现出“三多三少”的新特点，“三多”是散客多、自驾车多、新景点游客增多；“三少”是旅游高峰游客比例减少、旅行社团队减少、传统景点客流减少，出现“高峰不突出，客流更均衡”的趋势，更有利于景区健康有序运行。

（二）时间分布更趋合理。黄金周期间，部分游客和旅行社团体有意规避上午旅游高峰和交通调流时间，选择下午进入景区。2:00以后进入景区的游客人数所占总游客数的比例，由XX年“十一”黄金周的12.5%，上升至这次黄金周的14.6%。

（三）客源结构出现团体减少，散客增加的趋势。随着私家车的普及和景区交通的日趋便利，散客所占游客总量比例明显增加，旅行社团体所占游客总量比例有所下降。黄金周期

间，景区接待旅行社团队人数占总游客数的比例由xx年“十一”黄金周的35%，减少至这次黄金周的31%。

二、交通管制作用弱化，景区容纳能力加强

今年黄金周，假日指挥部根据景区实际情况，采取了灵活的交通调流措施，在10月2日至4日采取交通管制措施，日均管制时间由以往黄金周的5小时减少到这次黄金周的3.5小时，极大方便了自驾车出游的游客。大河东停车场三天累计停放车辆1200余辆次，发送旅游循环车240车次，转运游客6300余人次。转运游客人数占从流清进入景区游客总量的18%，车辆容纳量占从南线进入景区车辆总量的34%。

景区管委针对自驾车增多的情况，积极采取措施，确保景区良好的交通秩序。一是在节前完成仰口停车场、北九水停车场的扩建改建工作，增加停车位800余个。二是在主要游览路沿线增设交通指示牌、导向牌和调流方案说明牌，方便游客游览。三是在新闻媒体加强交通调流方案的宣传，在游客中发放说明交通调流情况的《致游客一封信》，增进游客对景区车辆调流工作的了解和认可。四是在主要游览线路和各车场入口增派工作人员，协助做好车辆的疏导和停放。

三、安全工作措施到位，假日旅游安全得到有效保障

景区管委各部门、各单位认真贯彻落实省、市关于加强黄金周安全保障工作的指示精神，始终把安全保障工作放在最为突出的位置，不折不扣地做好各项安全管理工作。一是责任到位。节前召开黄金周工作动员会，总结分析历次黄金周安全工作成功经验和薄弱环节，有针对性制定了安全工作方案，明确责任分工。根据安全管理标准制定出各游览区安全工作目标，并予以量化、细化，与督查考核相结合，确保安全工作各项措施落实到位。二是检查到位。开展了安全工作大检查，重点检查在台风和强降雨中遭袭的桥梁、游览路、防护栏和索道等旅游设施，对损毁设施及时组织抢修，清除落石、

滑坡等安全隐患，确保不发生安全责任事故。三是教育到位。组织干部职工和经营业户进行安全生产教育，进一步树立“没有安全就没有旅游”的责任意识。在主要游览区内发放致经营业户的一封信，开展旅游安全自查自纠活动，提升景区整体安全工作水平。四是管理到位。节日期间，按照“谁主管、谁负责”和“统一指挥，分级管理”的原则，实行各级领导负责制和岗位安全责任制，在各游览区建立了安全工作领导小组，在景区旅游沿线、车场、主要景点等处设置安全管理员，完善值班、值勤制度，并认真抓好落实，为黄金周旅游安全工作提供有力保障。

四、服务品牌成为新亮点，旅游质量显著提高

黄金周期间，景区广大干部职工结合iso9001质量管理体系的推行，强化优质服务观念，积极开展“山海之约、满意之旅”主题服务活动，进一步完善服务流程，严格服务标准，建立人性化、亲情化、细微化的服务模式。一是流清管理处努力打造“流清快通”服务品牌，改进工作流程，完善工作措施，加快售检票速度，提高车辆通关能力。二是北九水管理处充分发挥国家级“青年文明号”示范带动作用，团员青年佩戴团员服务牌，在三水等处设置旅游服务咨询台，为广大游客提供咨询、救护等服务。三是太清、仰口管理处认真加强“服务无极限”、“情景交融仰口行”等服务品牌建设，组织开展各种便民服务活动，为游客提供开水，帮助游客寻找丢失财物、走失亲友，积极营造温馨的游览环境。黄金周期间，景区品牌服务已成为新亮点，也是景区实现旅游由数量型向质量型转变的重要举措。

五、文化建设成果初现，游览内容极大丰富

近年来，景区管委积极推进“文化某”建设，全面整合文化资源，精心打造文化品牌，为某风景区的长足发展提供了重要文化支撑。节日期间，按照“顺法自然”道家思想修建的北九水游览区九水十八潭，体现“八卦”文化的巨峰环行路、

文化墙，纪念名僧法显的棋盘石法显广场等新景点，吸引了海内外越来越多的游客前往游览，不仅成为游客体验传统文化重要窗口，也已成为景区新的旅游增长点，极大丰富了景区游览内容。

此外，景区管委充分发挥山海特色优势，积极打造精品游览线路，满足游客听山观海、体验自然的需求。一是构建电视、报纸、广播、网络全方位的宣传平台，加强景区特色宣传，积极推介精品旅游景点，并在景区内建设完善的旅游标示导向系统，帮助游客游览。二是在龙潭瀑、潮音瀑等处增设护栏和铁链，完成北九水冷翠峡循环路和沿途景观型水库建设，拓宽八水河游览路，在确保安全的前提下，尽可能满足游客亲近自然的需要。三是增加太清湾游艇班次，充分发挥出这一特色海上游览项目优势。四是加强景区旅游市场多元化建设，丰富旅游纪念品种类，为游客提供体验某茶、海鲜等当地特产的场所。

六、景区执法能力进一步加强，综合协作机制更趋成熟

黄金周期间，景区管委严格执法、文明服务，进一步提高依法行政水平。加强对景区市场监管，取缔了旅游沿线无证经营的商业摊点，杜绝了强拉强卖、围车叫卖、骗客、宰客等现象；对非法营运车辆和无证导游等难点问题集中进行了整治；对部分游览区内存在的封建迷信活动进行了治理；加强对各种逃漏票和倒卖景区门票行为的监管，切实保障广大游客利益；对卫生死角进行了重点清理，进一步净化了景区旅游环境。公安、交警、工商、交通、公交、卫生监督、质监和军车纠察等方面工作人员、部队官兵按时到位，与景区管委工作人员一道，积极协调，密切配合，确保旅游接待管理工作得以有条不紊地进行。

黄金周工作总结（4） | [返回目录](#)

xx年“春节”黄金周旅游接待工作总结

一、接待情况

1、重点旅游区（点）接待情况

2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了3612人，客房平均出租率均在60%以上；遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待2371人，客房平均出租率在55%左右。

二、特点及变化

游客以探亲访友、休闲度假为主。

城乡互动游增多。

6、温泉休闲度假游大幅度增长。

7、城郊游、乡村旅游持续增长。

8、过夜游客量大幅度增加。

9、游客人均花费有较大增长。

三、原因分析

4、南北大交通及景区交通改善。

7、天气晴好，适宜出游。

四、存在问题

1、交通对我市旅游业发展的制约仍然明显。

2、重点旅游产品的开发滞后，不适应市场需求。

3、遵义会址旅游区停车场亟待解决。

xx年一月三十一日

工作总结的四个基本结构篇六

工作总结今年二月份，我很荣幸加入了北京瑞恩钻石郑州销售团队，尽管我有近五年的珠宝销售经验，但进入一个专业销售钻石的公司工作，还是让我感觉到了工作的挑战性。我把自己重新做了定位，将自己的行业经验和卖场经验重新整合，结合王府井卖场的实际情况和客情关系，像个小学生一样重新学习和研究如何做销售。我认为，过去高级员工和店长的工作经历只能代表我获得了原公司的认可，如果在新公司做出一番业绩，需要我有一颗平常心、一颗上进心、一颗持久心和与时俱进的创新精神。

转眼两个多月过去了，在大家的帮助和自己的努力下，我在工作上收获了很多，也有很多的思考和体会。临近转正时间，为了更好地做好今后的各项工作，现对以往的工作做一下总结并为公司提出一些的建议。

1、迅速了解我公司的企业文化、产品定位和销售策略 熟悉一个公司的企业文化和产品定位是做好工作的基本条件。

我原先所在的公司是一个创办时间较长的公司，公司非常注重对员工企业文化的教育和熏陶，使员工能把公司的历史和理念作为自己行为的有机组成部分自觉行动。但各个公司的文化没有高低贵贱之分，只有文化和公司本身融合与匹配程度的区别。新的公司有新的文化理念，我要尽快融入新公司的文化中，克服老公司文化对自己认同新公司上的影响。

通过学习，我知道德瑞恩公司是一个充满新生命力的公司，致力于达到“让每一位渴望拥有钻石的人都能够得到适合自己的钻石”的目标。公司尊尊每一个人的情感独特性和唯一性，就像钻石的每一面都有不同的光泽一样。充分体现了崇高的人文精神和人性关怀，让钻石充满温度，散发着迷人的芳香。

我们公司经过近二十年的发展，通过与国际顶尖钻石生产机构的合作，已经形成了设计、开发、生产包装到销售的一条龙产业模式，让消费者真正享受与世界同步享受全球钻石资源。

这给我们的销售增强了必胜的信心和强大的保障。公司高起点整合资源，在渠道开发、产品设计、价格竞争、质量保证、全程服务、宣传推广等方面都做了很好的顶层设计与思考，使我们的公司的销售策略非常明晰。为我们的努力指明非常准确的目标。

2、提升自己的销售能力和技巧 作为一线销售人员，销售能力和技巧直接关系到公司销售目标的达成。销售能力是一个终端销售顾问综合实力的表现。

在认知上，销售人员要充分了解产品的性质和特征，赋予产品美好的故事，让顾客买产品的同时，获得更多的精神附加值，增加对产品的认同度。

在情感体验上，销售人员要赋予产品不同方式的美感体验，要近乎痴迷的热爱自己的产品，这样才能对顾客进行情感传递，让顾客佩戴钻石的时候，内心充满温暖，充满爱的力量，增加对产品的忠诚度。

在行为表达上，销售员要学会高超的产品展示技巧，要换位考虑对方的佩戴需求并合理展示。销售顾问是消费者最好的镜子，标准完美的展示会让顾客看到自己佩戴钻石高贵的形

象，促成购买并形成连锁购买效应。为消费者设计佩戴方式和传授保养方法，会让消费者成为流动的宣传员，让你的产品无时无刻都在说话，从而增加产品的知名度。

3、认真观察消费者的消费心理 消费心理是消费者在消费前、消费中、消费后的一种动态的心理过程。包括了对产品的直觉判断和理性权衡，也包括产品咨询、试戴和购买全程的情感体验。这些微小的细节我们都必须察觉，及时发现顾客的购买顾虑，引导顾客准确表达需求并及时解决，这样顾客就会放心购买，减少顾客到别的单位对比，引发恶性竞争和跑单现象。

4、加强团队合作与销售配合 团队的整体心理结构与销售业绩的提升关系很大，尤其以女性销售为主的团队里，团队的整体心理相对复杂和微妙。入职以来，我积极与店长沟通，了解整体销售目标和管理目标，自觉遵守各项规章制度，做到以身作则。与其他同事交流销售技巧并共同探讨销售中遇到的问题，使大家的劲往一处使，心往一处想。当然还要合理摆正自己的位路，真正把岗位职责要求的工作做好，与大家做到无缝配合，并在恰当的时候发挥自己的主观能动性。

二、对公司郑州市场发展的一些建议 根据近几年我对行业的理解和观察，在总结自己工作的同时，尽量为公司一些公司提一些小小的建议，希望能对公司决策有参考价值。

(3)有一些的商场本土化较好，跟政府关系密切，进入郑州时进行了充分的市场调研和论证，现在发展势头很猛。主要有丹尼斯、万达商场、大商和永辉，前两者定位较高，后两者定位较低，他们几乎成了郑州的主流业态，吸引了大量的消费群体。根据以往经验，这些商场的奢侈品销售相对来说都比以上其他商场较好。因此，我们选择商场的时候要分梯队分层次地投放人力物力，做到物尽其用，人尽其才。

另外、卖场内展区选择和装修布路也很重要，这些资源往往

比较稀缺，因此业务人员在选择终端的时候要提前规划，要有前瞻性，要熟悉商场里面业务操作的技巧和关系，以便获取有利的位路。还有，关注郑州航空港综合实验区的商业模式和布局，同时关注东区和南区的发展情况并合理布局卖场，将给我们的竞争带来先入为主的优势。

2、销售管理和业务培训 销售管理是基于目标和过程的双向管理过程。

一般商场终端的销售目标都是终端按照以往历史销售情况，结合当前情况上报销售计划，然后公司根据情况调整计划，最后确定销售目标。这样制定方法比较务实，也具有可操作性。销售目标的分解往往是一个很有技巧性的问题，需要店长做多方面的考量，使分配到每个人身上的任务都合理，并且大家都很有信心，这样才是成功的。但事实上很多店长因为一些主观原因往往不能合理分配任务，造成旱涝不均，团队不和谐、互相猜忌、辞职离职频发等问题。当然，任务达成后的奖励也是很必要的，但这些奖励也是店长具体分配，也需要很高的技巧，才能达到奖励的有效性。业务培训对于以上问题的解决具有很重要的作用，可以采用经验交流和内部充分沟通的方法来解决遇到的问题。

培训的目的是提高员工的综合素质，更重要的是提升员工的视野，让员工学习新知识，站在更高角度看问题。

优秀的员工就要有不一样的思维模式，这样培养成的员工才有创造力。

3、假日促销和日常跟单销售目标制定后，利用节假日消费者集中购买进行促销是很重要的一项工作。一般每次的促销都要提前半个月设计方案，准备货源和促销品，布路终端展示区，对员工进行话语标准培训等等。这项工作如果开展较好，往往能很容易超额达成销售目标，但如果准备不好，就会被对手抢占客源。日常跟单是一项很细致的工作，根据以往顾

客信息和购买意愿，采取回访，电话告知活动，饰品保养提醒等方法将潜在客户和犹豫型客户变成立即购买型客户。这需要设计很好的方案，需要细心和耐心，既要用好公司提供的大的销售政策，又要终端在服务上大胆创新，这样才能让所有来访的客户变成购买客户。

以上是我两个多月的工作总结和一些不成熟的建议，并根据自己以往的经验 and 思考谈一些粗浅的认识。

我希望在多了解公司的基础上结合自己所在终端的实际情况，在以后的工作中充分发挥自己的主观能动性，把公司的工作做好并能为公司提供一些合理的建议。

共2页，当前第2页12

工作总结的四个基本结构篇七

今天20xx年即将进入了尾声，“温故而知新”！在此就过去的两个月的工作进行一下回顾和总结。在这里我们回顾一下刚刚过去的两个月里精彩难忘事迹。襄阳分部珠宝部银泰周大生珠宝专柜12月份销售突破万。这些都是值得可喜可贺的事情，是全公司都值得学习和总结的。

开创了全新的市场营销模式。在公司全体员工的努力下，在公司各个部门的通力配合下，公司首届新品展销会暨精英店长培训会取得了圆满成功。这次展销会的成功，开创了公司市场营销的新模式，是对公司原有的营销模式进行的一次大胆的创新！

公司通力合作谱写新篇章。公司物流部全体员工在时间紧，任务重的情况下，无怨无悔，兢兢业业的投入到展销会的货品包装和分发中，公司各个部门发扬了通力合作的精神，全体员工奋力投入到了这次艰巨的任务中，谱写了一曲大合作，大团结的壮丽凯歌。为公司的企业文化注入了强大的精神力

量！

1 2 3 圣诞促销全员参与引爆销售热点，无惧风雪铿锵玫瑰写新篇！

平安夜圣诞节，雪花寒风，你们无畏无惧，坚守工作岗位，“红颜娇美承受雨打风吹，拔剑扬眉豪情快慰，风雨彩虹铿锵玫瑰，芳心似水，激情如火，梦想鼎沸！”董姗，刘晓芳，江添，赵娅，蔡琳，金映红，张金燕，惠熊齐，魏丽，张欣，肖双红，徐艳琴等等，你们用你们的热诚为圣诞节的促销，为20xx年划上了完美的句号。

5、公司团购取得新进展！机遇总是青睐有准备的人！在公司六渡桥店全体员工和店长陈玲的努力下，抢抓一切机会，顺利促成今年冬天的第一笔团购业务，完成二次销售，取得了销售110根银条的良好成绩！因为是今年的第一笔团购业务，所以意义重大！值得表彰！

6、积极引进风险投资，为公司的发展作出了”打基础，管长远”的工作，龚总不遗余力，不顾身体生病，为引进风投不辞辛苦，作出了有益的尝试和探索！这是一件具有重大战略意义的大事情！引进风投，必将为公司的发展打下坚实的基础，推动公司的各项工作朝着“百年品牌，千店连锁”的发展愿景向前一大步。

7、公司的知名度得到了极大的提升！正是因为有公司全体员工兢兢业业的.努力工作，正是因为有一大批员工多年来的忘我付出，才铸就了熊银匠在今日的市场地位，我们的努力得到了社会的肯定，得到了社会的认可！近期我公司荣获了“20xx年最具成长力50强”的荣誉，这是对我们几年来的工作的肯定和鼓舞！使得我们公司能够有机会和九州通这样的行业巨头同台的获奖的荣誉！

工作总结的四个基本结构篇八

本人自去年年底受聘于公司市场营销部以来，在领导的正确领导下，积极展开了市场调查、中心开业及中心推广一系列工作。回首这一年来的工作，尽管市场营销部为公司的贡献微薄，但总算迈出了发展的第一步。在公司工作一年来，完成了一些工作，积累了一些宝贵的经验从中取得了一些收获，也清楚的认识到了自己在工作中的一些不足，以下是自己对一年来工作方面的总结。

一、市场调研

__行业市场信息主要通过网络、媒体中展开收集，主要是通过__行业、__相关行业、__口碑等信息中搜集。渠道包括：__机构、金融机构、公报、物业行业新规；物业协会、机关团体公布资料；物业行业研究机构提供的资料；广告代理、媒体以及公共图书馆、物业行业市场方面相关资料。

项目信息包括拟建、在建工程项目，按照功能分类汇总，并对各个项目信息的建筑概况，开发商，使用者等进一步调查，以确认和完善各项信息，作为业务拓展的一手资料。此外，项目信息需要保证其准确性和时效性。对于市场调研收集到的已经在业务拓展中涉及到的所有信息按照竞争对手、投资商、开发商、业主、各地行业主管部门、物业行业政策等几方面进行分类汇总，整合存档。

市场部应当建立自己的数据库，通过对所收集信息的合理分类和系统整合，市场调研收集到的所有信息及时录入，将为今后的工作提供便利。目前，__市场各方面信息量相对较少，而且不很全面，将在今后的工作中进一步完善。存在不足及改进措施：部分信息错误、过期，影响到推广进程，今后的市场调研工作中应该加强信息的准确性和时效性。市场调研力度不够，需加强，拓展更多的调研渠道，投入更多的精力于调研工作，以获得更多、更全面的市场信息。信息未能系

统整合，不便于查阅，需要建立完善的市场部信息库。

二、中心开业

开业活动今年也做了不少了，开业活动花费费用高且效果不是特别好。我认为不如把开业活动的费用放在宣传或者推广上。存在不足及改进措施：开业活动尽量取消，或者以专家讲座的形式出现。多情媒体，尽量尽可能的在短时间内带来患者。

三、中心推广

1、软文：软文形式相对于其他宣传方式在于把需要宣传的内容以一种具有阅读性的方式进行传播。相对容易取得良好的效果。不过由于线下软文的载体只存在于报纸杂志等形式刊登，所以价格和宣传次数受限制。所以在未来宣传的选择上尽量减少大城市或快节奏生活城市选择该种宣传方式，而在小城市或刊登费用低廉的地区可以采用这种方式。

2、滚动字幕：__广告是今年在多个中小型城市中采用的宣传手段，__宣传价格低廉，宣传面积广泛，且因为通过各地方有线电视台播放，所以在当地具有一定收视的强制性，取得一定的效果。不过由于将来越来越严格的管理和限制，未来这种宣传手段可能随着管制的严格而渐渐取消。

工作总结的四个基本结构篇九

一、理清工作思路，落实目标责任。今年以来，我们按照市委市政府确定的全市经济工作方针，进一步强化黄金工业在全市经济中所占据的位置，坚持“效益第一、地质领先、规模经营和稳中求进”的行业指导方针，明确了今年的奋斗目标，提出了：“高举中国特色社会主义伟大旗帜，以党的xx大精神为指导，深入落实科学发展观，以奋发有为的精神状态和求真务实的工作作风，坚持抓好工作创新、科学发展观

的落实、资源储备、企业升级和安全生产五个工作重点，扎实推进各项工作，开创我市黄金工业又好又快发展的新局面。”的指导思想。在年初黄金工作会议上，把目标任务层层分解，落实到各县(市)黄金局和黄金企业，认真开展“矿山地质、选厂金属平衡、安全环保、科技创新”四项技术指标考核以及“生产统计”工作考核和“增产增效”活动，以制度作保证，向管理要效益。

二、加强行业作风建设，进一步提升了服务水平。工作中，我们围绕市委市政府提出的“项目建设年”和“企业服务年”活动的要求，切实转变工作作风，着力在狠抓落实和优质服务上下功夫，求实效。为确保项目建设年活动在我市黄金行业顺利开展，承担的项目得以顺利实施，局领导和各科室工作人员经常深入到黄金企业和生产一线，对黄金行业重点项目的建设情况和企业经济运行情况进行调研，了解项目进度情况，强化项目督查管理，及时为企业提供技术支持和管理服务，保证了项目建设的顺利实施。而这些项目的逐渐建成投产将为我市黄金工业的发展起到巨大的推动作用。今年我们还结合“企业服务年”活动的开展，我们立足全市黄金产业的可持续发展，充分利用上海黄金交易所灵宝交易中心、桐辉交易所、黄金股份公司交易所三个平台，组织专门人员收集、预测黄金交易走势，总结规律规避市场风险，利用价格杠杆增收增效，全市黄金企业的市场价格预测水平得到了进一步的提升。同时，我们充分利用网络、黄金生产信息等手段，及时向企业分析、预测、发布国际和国内黄金市场行情，指导企业按市场行情售金，增加产品销售效益。

三、坚持科技兴金战略，进一步发展了循环经济。今年，黄金企业在生产过程中，进一步增强了技术创新能力，加大了科技攻关力度，逐步解决了生产过程中的技术难题，尾矿的综合回收等项技术得以应用。灵宝金源矿业有限责任公司成立了研发中心和博士后科研工作站，金渠集团成立了中心实验室。灵宝黄金股份有限公司与中钢集团天津地质研究院合作成立了灵宝黄金天津地院研发中心，同时选送一批优秀青

年到黄金武警学校进行岗位培训。各企业通过引进高科技人才，开展职业培训、岗位培训等措施，初步建立起了一支懂管理、善经营、技术水平过硬的干部职工队伍。同时，在发展循环经济方面，黄金企业利用当前黄金价格一路走高的大好时机，坚持做好废渣坡、老矿柱、老尾矿的重新利用和钼、铜、银、硫等伴生元素的综合利用。在工艺创新方面，积极开展选矿工艺技术改造，积极研究探矿、采矿方面的各项新工艺和新方法，在难选矿和矿石多金属综合回收方面取得了一定的效果。灵宝金源矿业有限责任公司自主研发、自行设计的选冶联合工艺技术，实现了对金矿及伴生的银、铜、钼、铅、硫等资源的联合回收利用。自主研发、自行设计的铜硫分离技术，实现了对硫铁矿中硫、铁、金、银、铜、锌的综合回收利用，产业链条不断拉长，实现资源价值的最大化。目前银、钼、硫、铜、铁等伴生元素均得以综合回收；过去的废弃低品位矿石、老尾矿得以二次回收，进一步提高了黄金资源的利用率。

四、抓好节能减排工作，实现节约发展。目前党中央国务院对节能减排工作非常重视，三门峡市人民政府在年初下发了《三门峡市节能减排实施方案》。我局也成立了“节能减排工作领导小组”，一年来，通过宣传发动，使各企业充分认识了节能减排工作的重要性和紧迫性，我们一方面做好了高耗能设备的更新换代。另一方面通过多碎少磨等技术改造挖潜和加强成本管理、修旧利废等活动，努力降低生产消耗，从现有生产管理中实现节能降耗。第三是采取有效措施实现回水的综合利用，减少废水的外排量。通过处理节能减排与经济增长的关系，实现了节约发展。

五、狠抓安全管理，确保安全生产。紧紧围绕全市“加快发展，维护稳定，狠抓落实”的工作大局，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，狠抓安全生产各项方针、政策和措施的贯彻落实，保证了黄金企业生产经营工作的顺利开展。一是强化安全生产责任制的落实。二是加大黄金安全生产督查工作力度。三是认真整改重大隐患，突出

安全工作重点。四是认真扎实做好黄金矿山的防汛工作。五是认真开展了黄金矿山施工企业安全专项整治工作，通过整治摸清了底数，完善了手续，规范了行为，取缔了不合格坑口，有效遏制了矿山安全事故的发生。六是贯彻落实了三门峡市百日安全大检查及尾矿库安全生产专项检查活动，促进了黄金矿山及尾矿库的安全管理。

建设的部署和要求，分析研究职责范围内的党风廉政状况，研究制定党风廉政建设工作计划，并组织实施。

七、坚持标本兼治、综合治理的原则。努力完善职责范围内单位的管理机制，监督机制，注重从源头上预防和治理腐败。今年从班子成员到内部科室以及二级单位，都层层签订了党风廉政建设责任目标。

八、经常组织党员、干部学习邓小平关于党风廉政重要思想，学习中纪委三次全会、省纪委四次全会和市纪委四次全会精神，学习党风廉政法规，对党员、干部进行党性、党风、党纪和廉政教育。全年召开以党风廉政建设为主要内容的党委会4次，其它会议上讲党风廉政工作多次。为了引导党员干部坚定共产主义理想和中国特色社会主义信念，牢固树立正确的人生观和价值观，打造一支清正廉洁，无私奉献的干部队伍，我局从“条例法规、惩防体系、典型案例、先进事迹”四个方面内容，建立了廉政教育室，对干部职工进行教育，以做到警钟长鸣。

九、履行监督职责，对班子成员和机关干部廉政情况实施了有效监督，并定期检查和考核。