# 社会工作者年度工作总结范文三篇

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-09-29

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。下面是小编为大家整理的社会工作者年度工作总结范文三篇，欢迎大家借鉴与参考，希望对大...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。下面是小编为大家整理的社会工作者年度工作总结范文三篇，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。[\_TAG\_h2]第一篇: 社会工作者年度工作总结

　　各位领导、同事：

　　大家好!

　　转眼间一年就这样过去了，在过去的一年中，我们旅行社的业绩有了质的飞跃，业绩比去年同比增长的一倍多，这是我们全体员工的集体努力换来的，这是需要我们继续按照这个方针工作下去的根本。

　　虽然今年在全球金融危机的影响下，我们国家的经济受到了巨大的影响，可是我们旅行社却在这种经济困难的情况下实现了旅游业绩大大发展，逆势而行，这不能不说是一种奇迹。而这种奇迹就是建立在我们全体员工辛勤努力的情况下实现的，这是十分值得我们总结的地方。

　　我们的旅行社是\_\_\_年10月成立的，真正的做业务是从\_\_\_年4月15日开始至今已有三年半有余，在各位领导的关怀鼓励下，不断学习，自己加压，业务从无到有，从小到大，开拓出一条属于自己的旅游发展新路。

　　旅行社成立之初，我们便确立了一切从游客利益出发，“无投诉、零缺陷，打造\_\_\_旅游绿色通道”的理念。起点高、严要求，要做到让游客全程满意，树立\_\_\_旅游形象，需要从房、餐、门、车、导服各个环节入手，首先我们做了以下工作：

　　一.敢于承担责任，取得组团社及来承游客的信任，更好的开展旅游业务。

　　在旅游业务过程中，最让人怵头的事就是游客对旅游过程中某个环节的投诉，“一票否决”，从不在责任问题上推诿，互相指责，而是敢于承担责任，不给组团社找麻烦，深刻的认识到组团社与地接社间“责任”与“利益”的一致性，用诚信架起了友谊的桥梁，巩固了业务合作成果，人脉，人气不断上升!

　　我们注意到旅行社企业需要赢利，但忽略过程中的某一环节，甚至于急功近利“一槌子买卖”势必是搬起石头砸自己的脚，只注重结果，而不注重过程的办法是不可取的。

　　二.立足长远，把工作落到实处，从细节上做文章。

　　保证高标准严要求，从根本上做到让游客满意为宗旨的服务理念，“无投诉，零缺陷，打造旅游绿色通道”不是空洞的，是每一个游客都能感受到的，不把“游客是上帝”作为口号，而是真正的让游客找到做上帝的感觉，进而树立品牌，树形象，扩大影响。回顾一年半的历程，截至目前接待游客23247人，组团700人次，达到了无投诉，零缺陷，收到游客表扬信500多封，锦旗四面，固定客源及友好协作单位不断增加，发展趋势良好，达到了社会效益、经济效益双丰收。

　　目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员14名，散客导游10名，职责分工明细，全体人员牢固树立不给\_\_\_旅游摸黑，不给\_\_\_丢脸的思想，各尽其责，各司其职每人上岗之初先交质量保证金\_\_\_—5000元不等，保证其为游客提供优质服务，为避免各部门利用职务方便，做出损害游客利益的事件发生，游览过程分段负责，互相监督，引入竞争机制，鼓励开展外联活动，参加全国大中小旅游促销会议10余次，发放各类旅游宣传品\_\_\_0余份。业务的良性开展为形成合力，巩固公司品牌效应，起到了很好的保障作用。

　　三.充分利用网络媒体，积极开展电子商务。

　　随着通讯和计算机技术的发展，因特网的不断普及，使旅游信息的流转不再受时间、空间的限制，旅游资源的经营者和最终的旅游消费者之间能够建立起更直接的关系。

　　我国网民人数的增加为计算机网络信息交流的普及和广泛应用奠定了基础。作为旅游业三大支柱之一的旅行社担负着组合旅游产品、并直接向旅游消费者推介和销售的职能，同时又担负着向旅游产品供应企业及时反馈旅游市场需求的功能。旅行社的这一中介地位决定其收集信息、传递信息、综合利用信息的重要性。因特网将旅行社推向变革的大潮之中。因特网所引发的学习革命必将会对旅行社产生巨大的冲击：一方面，旅行社可以从网上轻而易举地获得超大量的信息，可加强旅行社与旅游供应商和旅游者之间的联系，也可使旅行社的传统经营运作方式信息化、简单化、科学化，促进旅行社经营管理现代化;另一方面，因特网也会把旅游供应商和旅游消费者聚集在一起，互通信息，以致抛开旅行社中介机构，不必依靠旅行社所提供的信息，就可以直接进行买卖活动，旅行社传统的市场将被其他类型的竞争者分割。

　　四.抓思想教育，业务培训经常化。

　　导游是旅游的灵魂。导游在整个旅游过程中的作用不可低估。经过培训考核确立自己的固定导游队伍。从思想上业务上严格要求，使大家意识到自己的责任重大，谁也不愿成为第一个被投诉的导游员，设立委屈奖，鼓励优质服务标兵，奖罚分明，例如：凡我社导游员获得客人表扬信者，免除此导游员所带旅游团的全部人头费，以此作为奖励，让导游和旅行社利益双收、风险共担。每年抓淡季组织导游员进行政策法规，景点的讲解的培训，在培训的过程中大量的引用我社导游员旺季带团中所遇到的大大小小问题，深入剖析问题根源，并本着合理合法的原则，结合客人当时的心理变化分析出最周到有效的解决办法，以供大家分享，从而使得每个导游员可以在别人实战带团中，汲取工作经验，为今后更好的为客人服务、巩固与组团社间互信的关系，都奠定了良好的基础。在导游业务培训过程中，不光要突出讲解内容精彩，更要强调对《旅游心理学》、《市场营销》、《旅行社管理概论》、《公关礼仪》相关知识的培训，因为做为一名合格导游员在带领好客人进行观光游览的同时，还要合理的适当的激发客人的消费动机，从而促进我市经济的发展，拉动我市绿色gdp增长。针对组团社，导游员更是代表着地接社的形象与接待能力，强化导游员对《旅行社管理概论》的学习其意义在于使导游员了解旅行社经营过程中各部门工作内容，充分认清地接社、宾馆、酒店、以及组团社之间的利害关系及利益分配，使得导游员在工作过程中，在满足对客人服务同时，能够配合好所在旅行社各部门的工作，更能照顾到组团社的利益，全陪的利益，从而使自身的工作能够顺利展开，从根本上避免了因导游员不了解旅行社业务原因，造成客人投诉或为我社砸掉老客户等事情的发生。每次培训时间不少于20天，使所掌握的知识能够更好的应用于实际工作中，同时也激发了我社导游员的学习热情，更为来年工作的展开，提供了思想上的保障。年终组织优秀导游员外出旅游，既作为奖励，又作为一次与异地同仁学习交流的好机会。

　　五.建立长期有效的合作机制，保证通道畅通无阻。

　　与我社合作的宾馆、酒店、都经过我们实地考察，听取游客的意见和建议保质保量的为游客提供服务。旅行社总经理和各协作部门经理经常往来了解情况，我社通过举办“\_\_\_\_\_\_旅游联谊会”的形式，一方面可以巩固加强与相关单位的合作关系，对旺季的工作做出总结，另一方面也可以使我社各部门外联过程中的工作透明化，从根本上杜绝了计调吃房差，导游吃餐差现象的发生。让游客真正感受到通道的舒适、温暖与畅通。落实财物制度，不过分给宾馆，餐厅压价，不欠合作单位一分钱。树立了在协作单位中的良好形象，使协作单位领会\_\_\_文化，融入绿色通道，为游客提供绿色优质服务。

　　在即将迎来的一年里，我们还是要继续发扬我们的精神，虽然金融危机的影响还在继续，我们的业绩提高有难度，可是旅游对扩大内需有巨大的帮助，多愿意国家会在政策方面给我们优惠，我们会实现来年业绩的再发展的。

　　只要我们认真学习，认真的将我们之前制定的工作计划实行，认真的学习今年是如何使我们的业绩出现大发展的，我们公司的更大发展还在以后，希望全体员工都要做好准备，迎接我们公司来年业务的繁忙，有业务我们才能发展，我期待着我们旅行社的来年大发展!

　　谢谢大家!

**第二篇: 社会工作者年度工作总结**

　　进驻社区以来，在街道、社区领导的指导下，在社区同志们的帮助下，我在深入政治、业务学习的同时，不断提高为人民服务的自觉性，求真务实、廉洁自律、努力工作。在社区创建“安全生产文化示范社区”、“全国文明城市”等重点任务中，协助社区领导克服困难、迎难而进，各项工作均取得了一定的成绩，也受到了上级领导的表彰。

　　一、遵章守纪，团结友爱，努力学习，不断提高各方面的素质和能力。

　　在社区工作以后，我渐渐认识到，社区是社会的神经未梢，社区工作的好坏直接体现群众的利益得失，同时社区工作千头万绪，牵挂到党的各方面的方针政策，因此，在做好本职工作的基础上，不断加强各方面的学习，从党的会议精神到各方面政策文件，从政治理论学习到街道业务知识学习，通过学习自己的思想政治素质有了长足进步，政策理论水平也有很大提高。更加明确了“为谁干，怎么干”的内涵，平时在工作中，能团结同志，遵章守纪，主动参加社区组织的各项活动，在劳动中、在考察调研中、在过组织生活时，在扶贫帮困活动中都能踊跃带头。主动配合社区工作，圆满完成各项工作任务。

　　二、发挥自身优点，认真完成各级交办的各项工作任务

　　1.本人有一定的社区工作经验和过硬的计算机软硬件技术，在日常工作中，我热心地帮助社区同事解决计算机、网络问题，提高了社区的办公效率。在社区创建安全生产文化示范社区工作中，协助社区综治员完善安全生产制度8项，整理工作资料10余本，组织、主持“庆中秋、迎国庆-安全文化文艺晚会”一场，以有奖问答形式向观看居民宣传文明礼仪、安全知识，受教150余人。

　　2.在创建全国文明城市工作中，我始终以热诚的工作态度，主动参与到社区文明建设、创城宣传、环境卫生治理等工作中，累计协助社区补充、完善《志愿者服务》、《未成年人思想道德教育》工作资料11本;设计、悬挂宣传挂图20余份、宣传横幅(树幅)50余条，发放宣传单200余份;召开以“中国梦”、“文明礼仪”等主题的居民座谈会5场，参与居民180人次，有效的提升了辖区居民对石河子创建问过文明城市的知晓率和支持率;组织、参加各类志愿者服务7次。

　　3.“F惠聚”活动不仅是培养干部群众观念，锤炼干部作风，提升干事能力的有效途径，更是壮大基层工作力量，解决基层热点难点问题的有效举措，是一项利党利民的“双赢”之策。“F民情”是主要途径，“惠民生”是重要举措，“聚民心”才是根本目的。只有以谦虚务实的态度，随时随地心系群众，经常到群众中看一看，听一听、聊一聊，真心实意为群众提供服务，千方百计为群众排忧解难，这样才能听到广大群众反映的民意，才能收到群众的欢迎，才能得到他们的充分信任，才能促进各项工作，更好的开展，才能实现发展与和谐的相互统一。在协助社区完成各类工作之余，我坚持走F入户，到居民家中了解他们对社区工作的意见、生活动中的困难，认真记录《民情日记》，累计走F居民147户;撰写民情日记30篇;参与、调解矛盾纠纷4起;解决6路车车站等居民关心的热点问题5件，得到辖区居民的一致好评。

　　回顾一年的驻社工作，虽然取得了一些成绩，但也存在一些不足。一是社区业务知识还不够精，还需不断加强学习。二是与社区群众交流还不够，因此在今后的工作中，我要扬长避短，不断加强学习，多向老同志请教，进一步加深和居民的了解、沟通，做一名优秀的驻社工作者。

**第三篇: 社会工作者年度工作总结**

　　我们\_\_社区计划生育工作在市计生局和镇计生办的领导下，以科学发展观为统领，以中央《决定》为工作指导思想，紧紧围绕控制人口数量，提高出生人口素质，优化人口结构这一任务， 依靠社区干部和群众，有条不紊地在社区开展了形式多样的计生工作。较好的完成了年初制定的计划，现将上半年工作总结如下：

　　一、认真做好计划生育统计工作

　　信息统计上报及时准确，对迁入迁出的流动人口及时变更，做到人口和计划生育家庭户卡、流入人口计划生育情况登记表和pis中数据一致准确。在五月份的pis数据全市考核中，我社区的逻辑关系准确率达到百分之99.51获得全市第一名;信息录入完整率是百分之98.54.获得全市第二名。截至6月 30日，\_\_社区最新统计数据为总户数：3172户，8091人，其中常住户：2024户，5610人，流动户1079户，2481人，育龄妇女：2677人，已婚育龄妇女2024人，期内出生23人，其中男孩14人，女孩9人。死亡14人、新婚21对。

　　二、创新宣传手段和形式 让计生观念深入人心

　　1.创新宣传手段，利用现代科技手段，开展“零距离”工作

　　为了加大计生法律法规的宣传力度，搭建居民与社区之间的交流平台，今年，我社区充分利用网络平台快捷、便利的特点，继续通过博客、飞信向广大育龄群众传递着计生知识。在飞信上建立了流动人口群、新婚人员群，避孕药具人员群等，定期将计生法律法规、新型婚育观念、优生优育、生殖健康等知识传达给不同群的人员。

　　2.开展形式多样的宣传活动

　　活动一、召开百日宣传活动

　　\_\_上半年\_\_社区共组织开展了7次大型活动。\_\_年2月5日下午，\_\_社区“百日宣传”活动启动仪式在社区办公室内举行。活动中，共发放了计生宣传单、宣传品60余份。启动仪式的开展，为稳定低生育水平，营造我市良好的人口环境，创造了良好的舆论环境。大大的加强了居民群众的参与热情。

　　活动二、庆三八联谊会

　　3月5日上午，在“三八”妇女节来临之际，\_\_社区举办了庆“三八”联谊会，联谊活动中，社区书记带领大家高唱《学习雷峰好榜样》、《革命人永远年轻》等革命歌曲，大家情绪饱满，歌声嘹亮。曹丽梅表演的山东快书《矬大姐》更是赢得了观众们的一阵阵掌声和叫好声. 大家在欢快愉悦地气氛中度过了愉快并有意义的节日。

　　活动三、法律进社区 维护妇女权益

　　4月20日上午绥芬河镇\_\_社区开展的“法律进社区”知识讲座，一改往日法律宣传的讲座模式。而是妇女们围坐在一起，通过讨论真实案例的发生、发展以及最终的处理结果，使大家清楚地认识到对于类似屡次发生的事情，一味的忍让不是办法，要学会用法律的武器来保护自己。为了使辖区的环境更加干净、整洁，营造良好节日氛围。

　　活动四、净化美化环境 计生协会显身手

　　“5.1”节期间绥芬河市绥芬河镇\_\_社区计生协会组织会员30余人开展了以“我为环保出份力”为主题的卫生环境整治活动。活动中，大家手拿扫帚、小铲等工具对联通一条街长达400余米的街道进行了彻底的清理。参加本次活动的协会会员干劲十足，他们不怕苦不怕累个个干得热火朝天。在大家的共同努力下，原本脏乱不堪的街边变得整齐、干净，一处处的“牛皮癣”广告被彻底清除。辖区内的环境有了很大的改观，辛勤劳作的同时每个人的心灵也得到了一次洗礼，路人对此无不交口称赞。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找