# 接待部年终工作总结(通用62篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-06-10

*接待部年终工作总结120xxx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将一年多，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性、通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事...*

**接待部年终工作总结1**

20xxx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将一年多，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性、通过思考，我认为，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、在这9个月的时间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，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20xx年的工作作以下总结、

>一、前台日常工作

1、前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人，从20xx年x月入职至今，我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留

下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近一年多年来，共计接待用户达1800人次左右、

2、电话接听转接、传真复印及信件分发

认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰、复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏、如有信件也及时交给了相关人员、

3、临时事件处理

饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水、前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸怀等、打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨、办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存、如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等、总之，遇到问题都会及时想办法解决、

>二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订

项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免费影响到出差人员行程；到目前为止累计订票70张左右、对于来郑州出差需要订房间的领导或同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王兰莹在OA上发生日祝福，20xx年累计订生日蛋糕xx个、

2、文档归整及办事处资产登记

从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让张利先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有37本；其它的办公设备（如笔记本、光驱、插座等）也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记、

3、考勤统计

每月25号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给王兰莹、

4、组织员工活动

每周三下午5点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方、

>三、其它工作

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作、如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部薛义明，与他一起给客户送礼品，制作标书等、在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识、

>四、工作中的\'不足

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心、

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免、

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与张利商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中、

>五、20xx年工作计划

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作、

2、加强与公司各部门的沟通、了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题、

在过去的将近一年中，我特别要感谢张利对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，辞20xxx迎20xxx，现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

**接待部年终工作总结2**

20xx年以来，在县委县政府的正确领导下，在县有关部门的大力支持下，县委接待办全体干部职工认真遵守党的政治纪律，特别是认真学习《xx接待管理规定》和《xx反对浪费条例规定》。通过学习运用到工作中，充分发挥了接待工作的服务和保障作用，为全县经济社会发展做出了新的贡献。现将20xx年县委接待办的主要工作总结如下：

一年来，面对接待宾客层次高，人员多，任务重，保密性强的特点，县委接待办上下一心，精心组织，周密安排，热情服务，讲政治，讲大局，讲奉献，圆满完成了各项接待任务，共接待各类宾客x批次x人（政务接待x批，商务接待x批），其中省部级领导x人，市厅级领导x人。不仅出色的完成了对省部级领导、外省市领导、重要客商、新闻媒体、专家学者、省直有关部门等来宾的公务接待工作，而且完成了国家信访督导组、省委巡视组等专项接待。同时，接待办与相关单位密切配合，圆满完成了xx现场会、xx会议、xx会、xx区联合调研组等重大活动、大型会议、大型团组的接待任务，在多次接待中，我们本着热情大方，不卑不亢、有礼有节的服务宗旨，赢得了国家及省市客人的好评。

一年来，我们始终按照党政机关公务接待管理规定执行，我们始终坚持“围绕发展搞接待、搞好接待促发展”的接待理念，突出“服务政务、服务经济、服务客商”的主题，在思想观念、机制体制、特色服务上创新，努力丰富接待工作的内涵，全面提升接待水平。

（一）继续抓好制度建设。一是进一步完善了接待工作流程及相应的规章制度体系，从根本上明确了工作纪律、工作职责，规范接待工作流程、接待标准，以实现从经验型、粗放型的管理逐步转变为制度化、规范化的管理；二是加大了对制度的贯彻执行力度，强化督查，明确奖惩，确保制度不折不扣的执行。

（二）继续抓好基地建设。接待任务能否圆满完成，接待基地建设至关重要，我们围绕以“两手抓、两手都要硬”的办法加强接待基地建设，一手抓现有基地的接待能力再提升，一手抓新增基地的接待质量上水平。

（三）继续抓好细节服务。接待工作的重点是责任心，接待工作的品质靠细心。每次接待任务我们通过细化接待流程，强化细节服务，着力培养接待人员细心做事的良好习惯，尽量做到事前想细，事中做细，事后谋细，努力提高接待工作的质量和水平。从这一年的接待实践看，我们从诚实和蔼、文明热情、自然大方三个方面来细抓工作，深得各位嘉宾好评，为推动全县经济社会发展做出了应有贡献。

（四）继续用好公务接待经费。按照县委、县政府及县财政部门关于公务接待经费管理的有关规定，我们始终坚持“勤俭节约、优质服务、从严控制”的原则，对公务接待经费实行统一管理使用，市财政部门核准报销的制度。行动自觉，措施有力，厉行勤俭节约，严格控制了公务接待费中上高档烟酒、超标准接待、赠送土特产、大吃大喝等违规问题，刹住了讲排场、铺张浪费现象，坚持民主集中制原则，重大事项集体研究，不搞一言堂。严格执行财经纪律，没有乱发奖金补贴和实物。严格控制“三公”经费，公务接待费、车辆运行维护费明显下降。我们在原有的基础上，提出了节俭办接待，从严控制接待经费开支，严格按接待标准提供食宿、交通服务，不铺张浪费、超标准接待，圆满完成上级确定的20xx年公务接待费用支出削减的指标。

一年来，在县委、县政府领导的关心支持和各相关部门的大力配合下，我县接待工作的分工协作机制得到不断巩固和加强，重大会议、重要活动的接待工作协调联席会制度日趋完善，部门协作更加紧密，任务落实更加顺畅。“任务受领、领导审批、方案制定、部门分工、衔接落实、督促反馈”的接待工作链基本形成。协助抓好贯彻落实，推动了全县接待工作整体业务水平的提高。

我们以党的群众路线教育活动为契机，深入整治“慵懒散浮拖”的不良行径，开展了以创建和谐、敬业、奉献为主题的机关创建活动。活动中，我们主要抓了以下几个方面。一是坚持不懈地抓好政治理论学习。采取了定期或不定期、集体学或个人学、集中辅导或个人自学相结合的办法，不断加强政治理论学习，二是抓好制度建设。我们先后制定和完善了工作制度和管理制度，使机关的各项工作更加规范，更加有序；三是抓好业务建设，我们除抓好平时的业务培训外，还采取“走出去、请进来”的办法，加强工作交流。目前，全办上下和谐、敬业、奉献的风气已经形成，每一位同志都能任劳任怨，随叫随到，一切以工作为重，不讲条件，不比享受，较好地完成了本职工作，工作中也没有出现大的纰漏和差错，多次受到领导和宾客的表扬和肯定。

廉洁自律是一项经常性的工作，必须坚持经常抓，抓经常。一年来，我们坚持把严格执行廉洁自律有关规定作为班子和队伍建设的一项重要内容，抓实、抓细、抓好，注重把廉政建设理论学习同政治理论学习有机结合起来，不断提高全体接待人员拒腐防变的“免疫力”。在一些重要环节方面做出了明确规定，如与定点酒店均签订了接待协议，实行明折明扣、杜绝暗折暗扣；实行了严格的派单制度；实行了接待与结算分离的办法，严格审核、定期结算、各负其责，有序地堵塞了漏洞，节约了开支。对接待办全体干部提出了“四不廉政规定”：不利用公务接待为私事安排住宿，不利用公务接待为私事安排餐饮，不利用公务接待为私事赠送礼品，不利用公务接待收受他人礼金红包。通过努力工作，使每一位同志充分认识到做好新形势下的公务接待工作，没有永远的尽头，只有永远的开始，没有最好，只有更好。

一年来，虽然我们做了一些工作，仍有不少差距和不足。如部分接待基地硬件设施老化、功能不全，政府信息公开不及时，创新意识还不够强，工作机制还有待改进，特色服务还有差距等等，20xx年，我们将在县委、县政府的领导下，在总结经验、弥补不足中开展新一年的接待工作。

1、强化学习，提高素质。在新的一年里，我们将对接待工作人员提出新要求：一是加强政治理论学习和业务培训；二是增强后勤人员作好后勤服务的危机感、使命感。

2、强化领导，健全组织。虽然只有4人，但是我们将建立科学合理的用人机制，做到有岗有人、有责有职，尽心服务，担负起县委、人大、政府、政协对内对外的行政后勤服务工作，并坚持做到万无一失。

3、转变观念，拓展接待工作服务外延。根据领导要求，宾客特点，以接待为媒介，尽职服务，以接待为窗口，宣传xx，让更多的朋友了解xx，为xx的经济社会发展再上新台阶贡献自己的一份力量。

**接待部年终工作总结3**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx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年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面

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xxxx人次左右。

>二、会议接待方面

1、外部会议接待

参与接待了xx联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省xx经营部工作会议、xx分公司与xx分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

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xxx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。

>三、费用报销、合同录入工作

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xxx余份。合同录入xx余份。

>四、综合事务工作

20xx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x月底，共接待公安查询xxx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，采编联通之窗x期。

**接待部年终工作总结4**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx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xx年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面。

xx年1月至7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1000人次左右。

>二、会议接待方面。

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，以便为本部人员查阅。

**接待部年终工作总结5**

20xx年对于xxx公司物业部来说，可以说是发展的一年，我们在不断改进完善各项管理机能的一年，在这当中，物业部的客服工作得到了公司领导的关心和支持，同时也得到各兄弟部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上，诚信做人，用心做事”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海，新年将至，回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

>一、深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要结合xx国际的实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

>二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对20xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，20xx年xx市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《xx市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为20xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止20xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

>三、20xx年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，20xx年x月份，积极准备了相关的资料，将xx国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

>四、响应国家号召，积极在写字楼宣传节能降耗

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据xx地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

>五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

20xx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了xx等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到xx万余元，停车费、广告费等其他收入xx万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对20xx年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

**接待部年终工作总结6**

一年来，在办公室主任的正确领导下，在同志们的帮助、支持下，我以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的政治素养、业务水平和综合能力等都有了很大提高。现将一年来工作情况汇报如下：

>一、加强学习，注重政治素质和工作能力提高。

坚持把加强学习作为提高自身素质的首要方法。积极参加局机关组织的各种集体学习活动，使自身能力素质有了很大提高，为自己开展各项工作提供了强大的思想武器。在加强理论学习的同时，还加强了工作业务知识和有关专业技能的学习，为完成做好本职工作打下了坚实的基础。

>二、身体力行，深入细致地作好本职工作。

一是做好办公设备采购和维护。

为满足工作需要，为法规处、执法处、执法支队采购了办公电脑、打印机和传真机，配合信息中心采购应急指挥大厅用的电脑20台，协助信息中心做好视频会议室的建设。经常联系经销商经常对局机关各处室计算机、打印机、复印机、传真机等办公设备的保养与维护，保障了国家、省、市各级的多次大项检查和督查。

二是加强局机关公务车辆管理。

按照市政府的总体要求完成公务车辆改革工作，上交市财政公务车辆10台，根据相关文件要求，制定了车改后的局机关车辆管理制度，明确了公务车辆的使用范围和派车程序，严格落实车辆管理规定，节假日按要求封存公务车辆，确保局机关的公务车辆依法合规使用。全年派车320台次，科学制定派车计划和保障方案，保障安委会组织的安全生产巡视和目标考核9次，较好地完成了车辆保障工作。

三是做好服务保障工作。

为新任的局领导安排好办公房间和办公用品，协调人事处、财政局和机关事务局，办理好饭卡升级、申请公车补贴。为局机关新增2名同志配发执法着装，为局机关人员补充损耗的应急装备。

四是做好固定资产实物的登记管理工作。

按照《长春市行政事业单位国有资产管理办法》（市政府64号令）的要求制定〈长春市安监局国有资产管理制度〉，对局机关国有固定资产进行了清理。

五是做好公务接待和大项活动的保障工作。

在今年^v^安委会巡查组来长检查，省长、市长的检查安全生产工作、安全生产咨询日、局机关扶贫帮困活动等大项工作中，承担了服务保障工作。全年共完成国家总局、省局和外地兄弟单位来长检查、考察、交流等公务接待十余次，较好完成了接待任务。

六是完成综治、维稳、民生等工作。

按照市委综治办的要求及时协调应急办按时上报《平安长春建设月报表》，全年上报报表12份、特定时期的维稳形势研判报告5份。在年度绩效考核中综治维稳工作得到了市维稳办的肯定。

七是做好应急值班排班和总结工作。

完成七个节日和两会期间的节日排班、总结通报，采购值班用食品，落实节前安全检查，车辆封存等各项工作。

八是完成其他的临时性作。

协助局机关党总支完成慰问帮扶对象、春节文艺演出等工作。协助信息中心完成视频会议室建设工作。

>三、坚持严于律己，树立良好个人形象。

近一年来我不断加强思想作风建设。严格按照“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的要求，争做一个“爱读书、肯实干、操守正”的新型干部，始终把辛勤耕耘、默默无闻作为自己的准则。始终把增强公仆意识、服务意识作为一切工作的基础。始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地埋头苦干。始终保持青年干部的蓬勃朝气、昂扬锐气和浩然正气。

>四、存在的问题及下步打算。

一是思想觉悟还有待进一步加强，思想上有松懈和对自身约束和管理不够严格的现象。

二是理论学习制度还不够坚持。

三是工作落实上还存在有抓得不够到位的现象。

在下步工作中：

一是要注重加强理论学习，努力提高自身理论水平和业务技能。

二是要加强自身党性修养的锻炼，用一个^v^员的标准严格要求自己，勤奋工作，踏实做人，真正达到思想上有明显进步，政治上有明显提高，作风上有明显转变，纪律上有明显增强。

三是要注重改进工作思路和工作方法，认真履行好自己的岗位职责，努力学习新知识，吸收新思想，克服知识不全面，思想观念陈旧和工作方法不够灵活的现象，克服遇事不冷静，易急燥的问题，主动理顺同事与同事之间的工作关系，力争把各项工作做得更好。

**接待部年终工作总结7**

截止到20xx年x月x日共办理交房手续户。办理二次装修手续户，二次装修验房户，二次装修已退押金户。车位报名户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约多次。运用发送通知累计条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

20xx年x月x日之前共发出份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单份，完成率%。月日以后共递交客户投诉信息日报表份，投诉处理单份。开发公司工程部维修完成回单份，业主投诉报修维修率%。我部门回访份，回访率%，工程维修满意率%。

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年x月x日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访户，并发放物业服务意见表份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达%，接待电话报修的满意率达%，回访工作的满意率达%。

已完善及更新业主档案份，并持续补充整理业主电子档案。

协助街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴户，未交户。水电费预交费用不足业主户，未交户。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

5、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

6、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

7、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、省、市政府有关物业管理的政策、法规及小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

**接待部年终工作总结8**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20XX年年里，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。

>一、前台接待方面

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。

>二、会议接待方面

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。

>三、费用报销、合同录入工作

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。

>四、综合事务工作

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。

**接待部年终工作总结9**

>一、公共电梯厅

1、电梯厅顶面玻璃安装后期需深化分割方案，避免出现小版面玻璃吊顶。

2、电梯厅顶面下挂铝板及墙面铝板饰面均为弧形，二者交接处收头方式后期需深化。

①可考虑下挂弧形铝板与电梯厅墙面石材拼接收头；

②下挂弧形铝板预留与墙面铝板拼接处单元版面，待墙面弧形铝板安装结束后放样定制加工。

3、电梯厅门楣弧形玻璃及弧形不锈钢，后期施工需控制加工，施工顺序根据需要调整；玻璃弧度弧度大，加工工艺要求极高，可待玻璃定尺加工成型后，弧形不锈钢依照玻璃尺寸及弧度放样加工。此次样板区施工工期仓促，门楣弧形玻璃及不锈钢拼接略有瑕疵，后续施工可避免。

4、墙面大理石干挂平整度需加强控制，后续施工需每天不定时巡查、自检，确保将质量偏差控制在合理范围内。

5、消防楼梯防火门铝板包饰因原设计饰面铝板为不同颜色拼接，后期铝板饰面拼接需折边处理，因此防火门板需依尺寸切割后采用方管加固，方能表面包饰铝板，考虑后期消防验收，建议正幅门板采用同色铝板包饰。

6、雅士白石材用于地面易病变（如泛黄、水斑、返碱等现象），出于为业主方考虑，雅士白质地较软，稳定性较差，后期维护保养费用过高，是否考虑替代方案，需确认。

>二、公共卫生间

1、卫生间入口门槛石后期需进一步深化，力求与异形墙面相协调。

2、卫生间地面人造石经镜面处理后较滑，后期研究增加防滑处理。

3、台盆镜基层箱（露水河板材制作）开启后闭合不紧密，考虑增加柜体碰珠以解决此项问题。

4、顶面特色灯饰因异形拼接，导致亚克力灯光片漏光及光线阴影，后期研究具体可行方案，尽可能规避此类问题。

5、小便斗上方背景墙灯带后期深化方案，控制尺寸。

6、卫生间坐便器隔断方案需尽早敲定，我方建议取消原方案玻璃，考虑防火胶板替换方案：

①依据隔断加工厂家计算数据，原方案卫生间隔断板材重量达到325KG；

②由于隔断玻璃为异形版面且版面过大，隔断组装存在安全隐患，受力不均容易自爆；

③因玻璃门板重量达到61kg，铰链长期支撑门板开启摆动容易偏位，同样会引起玻璃爆裂。

>三、中庭走廊

1、防火卷帘底部铝板装饰盖需预留缝隙拼接，且我方建议后期施工中应待防火卷帘消防验收通过后方可进行铝板装饰盖安装施工。因防火卷帘消防验收过程中需不断调试升降防火卷帘，因此可避免卷帘升降过程中水平方向偏差带动铝板变形；安装方式采用预留缝隙拼接也是考虑避免后期防火卷帘使用过程中卷帘升降水平方向偏差带动铝板变形。

2、中庭弧形铝板饰面版面拼接易出现人字形拼缝，后期研讨具体方案加强控制；样板区铝板颜色及肌理需尽早确认。

>四、相关单位配合事宜

1、样板施工工期紧张，针对与相关安装单位协调配合过程中出现的问题，制定相应计划并付诸实施；例：电梯厅地面疏散指示照明，我方多次口头询问，均被告知无此项作业内容，待我方地面施工几近结束又被告知此项作业内容为设计变更增加项，因此，后期施工过程中，我方希望相关配合单位提供书面说明内容，避免返工等不必要的损失。

**接待部年终工作总结10**

>穿衣注意事项

要穿棉衣，天冷时，衬衫外面可穿一件羊毛衫。穿着羊毛衫时，领带应放在羊毛衫内。穿西装一定要穿皮鞋。一般是黑色或棕色皮鞋。皮鞋要上油擦亮，不能蒙满灰尘。西装在日常穿着时可以敞开，也可以扣上第一粒纽扣。西装的衣袋和裤袋里，不宜放太多的东西，以勉显得鼓鼓囊囊。穿西装不扎领带时，衬衫的第一粒纽扣不要扣上。

>打领带注意事项

系领带不宜过长或过短，领带一般在第四、五个纽扣之间，站立时其下端触及腰带为宜。如内穿背心时，领带要放在背心内，领带夹也不要露出背心。生活中有的人把领带夹夹在衬衣的第二个纽扣处，显得十分显眼、难看。在宴会等喜庆的场合，领带颜色可鲜艳一些;参加吊唁活动，一般系黑色或其它素色领带。在日常生活中，只穿衬衣(包括短衬衣)也可系领带，但衬衣下边要放在裤子里。穿茄克衫等翻领衣服，内穿衬衫时，也可系领带。小脸型、高身材的人不要打太窄的领带，胖者不要打太宽的领带。

>餐饮规范

要坐得端正，双腿靠拢，两足平放。双手和手肘部要离开桌子，不要放在、扒在桌上。主人示意开始时，客人才能开始。进餐时要细嚼慢咽，不要发出大的声响，如喝汤时“咕噜咕噜”，吃菜时嘴里“叭叭”作响，都是不文雅的表现。若控制不住要打喷嚏或咳嗽时，要用手帕捂住口鼻，低头转向一旁，尽量避免发出声响。敬酒时，上身挺直，双腿站稳。劝酒要适可而止，切忌饮酒过量，以控制在本人酒量的三分之一为宜。用筷子时，一旦夹上食物，应立即放入口中，不要停留时间过长。夹菜时，筷子不要在盘子里乱搅，也不要把筷子伸到太远的菜盘里。若偶尔掉下一些菜到菜外，也不可重新放回盘内。扒在桌子上就着碗吃是被禁止的。(西餐时，左手持叉，右手持刀。上一道菜，使用相对应的餐具。如临时离座，刀叉在盘内摆成“八”字形，表示尚未用完。如用餐完毕，则将刀叉并排横斜放在盘内，柄朝右。)自助餐时，要按顺序自动取食，不要抢先;取食后可换适当位置坐下慢慢进食;第一次取食不必太多，若需添食，可再次或多次去取;所取食物最好吃完，不要剩余，以免造成浪费。

>关于会务工作按照工作的流程也讲9个问题，即9个如何做

1、如何制发会议通知?这个问题我只提醒一点，通知发出后，一定要确认参会人员有没有接到通知，参不参加会议。对那些兼任多个职务的特殊人员，一定要核实到人，是不是本人参加，以便正确摆放席卡。如在部门兼职的副秘书长，纪委副书记，是核实清楚，是不是本人参加。

2、如何选定会场?主要按照大小适中、条件具备、距离较近、经济实惠来选定。

3、如何确定会标、回头标和宣传标语?会标可以根据会议通知来确定。回头标和宣传标语，要紧扣会议主题，富有号召性、鼓动性。

4、如何排列席卡?主席台的排列。当主席台人数较多时，可设立1排以上的主席台，领导分排就座。市级领导排序总体上按照市委、市人大、市政府、市政协排列(其中市人大、市政协主要领导排在市委副书记后面)。以面向台下来看，当主席台人数为单数时，1号人员居中，2号人员在1号人员左手位置，3号人员在1号人员右手位置，以此类推。当主席台人数为双数时，1号人员在中心点偏右的位置，2号人员在中心点偏左的位置，即1号、2号人员之间的中心点即为主席台的中心点，3号人员在1号人员右手位置，4号人员在2号人员左手位置，以此类推。有发言的要准备“发言席”席卡，会前摆放到位。发言前5分钟，要请发言人员到达主席台后面靠近发言台的一侧，准备发言，发言后回到自己的座位上。

5、如何保证话筒和音响良好?选择好的话筒。反复查看检修，确保稳定运行。会议开始前10分钟还要最后检查一次话筒，确保使用良好。

6、如何发奖?将领奖人员安排靠前相对集中就座，便于组织领奖。对礼仪小姐进行彩排。礼仪小姐从主席台一侧手捧奖品依次上台，前后两人距离相等，走到第一排主席台前，先自然转向台下，展示奖品，然后，转向主席台，将奖品交给发奖领导，自然转身，从另一侧离开主席台。对领奖人员进行彩排。确定每批领奖人数。按照主席台上第一排所坐发奖领导的人数，确定每批上台领奖的人数，要注意领奖人数一般不要超过发奖领导人数，尽量避免一位领导同时颁发1个以上奖项，减少失误的可能。将发奖人姓名与领奖人姓名一一对应排列打印，发到每一位领奖人员手中，让其记住自己走到哪位领导面前领奖。正式上台领奖前，由礼仪小姐引导领奖人员走上主席台，走到对应的发奖领导面前后，所有领奖人先转向台下，约停顿5秒钟，然后向后转向主席台，面带微笑从对应的领导手中领奖，领奖后，再次向后转向台下，约停顿8秒钟，展示奖品，让摄影摄像记者摄影摄像。最后，从另一侧回到座位上。

7、如何签订责任状?将签状人员安排靠前相对集中就座，便于组织签状。准备责任状、签状桌椅、“签状席”卡、签字笔。安排抬签状桌的人员，并要统一服装。礼仪小姐要训练有素。参加签状人员要事先通知，座近要安排座位，留出上下通道，方便行走。签奖时乐曲配套，音量适中。事前要多次彩排，直到心中有数，有十二分把握。

8、如何做好会议的后勤保障(主要是车辆、秩序、电力)?调配会议所需车辆，特别是接送参加会议的市领导的车辆，要座位充足，车内整洁，并准备1台备用车辆。要有工作人员现场服务。安排公安人员维持会场内外秩序，保证车辆停放有序，环境安静。开会之前要检查会场内外，开会时也要关注会场内外，以便及时处置突发情况。准备电力保障车，并有专业人员跟踪服务，确保停电之后立即供电。

9、如何做好节俭工作?遵循必要、简单、方便的原则。

一是会场大小适中、设施设备够用，不要过份追求高档豪华。会场距离较近，方便多数人来往。

二是场内布置都有必要性，以烘托气氛，不能太复杂、太花哨。

三是会议材料要尽量减少。

**接待部年终工作总结11**

根据教学计划的安排，xx年暑假到年底我被安排在南京市丁山花园大宾馆前台实习。

刚到宾馆的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

丁山花园大宾馆南京丁山花园大宾馆座落在丁山之上，是历史古城南京中的一座优雅宾馆，在六朝古都南京的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华宾馆和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原南京香格里拉大宾馆，丁山花园大宾馆是一座集宾馆，公寓，会所于一体的现代化的综合商务旅游中心。其拥有各种类型的客房，还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩，又因靠近南京机场和火车站，中心商务区等客流集聚地，拥有足够的商务客源。丁山花园大宾馆80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人，其中很大一部分是长期选定丁山宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议，其中，日韩美，港澳台等外宾人员也较多。这些商务客人的住宿成为丁山宾馆的重要盈利点。

前台作为宾馆的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家宾馆的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，宾馆对前台的要求都会高一点，通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求。丁山花园宾馆前台的工作主要分成接待及客房销售，预定，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理等业务。由于宾馆前台涉及到的知识比较多，因此按宾馆惯例，一般安排新员工培训两到三个月，然后试着让其独立上岗。

培训都有前台资深老员工带着。我到丁山后，经理安排前台主管带我，先接收两个月的培训，然后试着让我独立上岗。培训期间，要逐步学习宾馆的产品知识，如何帮客人预订客房，入住登记，结算费用，懂得如何识别并登记各种身份证件，及通晓各国货币和人民币之间的汇兑。培训大体为两个月，但因人而异，可稍长或稍可短，培训期间只上早班和晚班。早班为早上七点到下午三点，晚班为下午三点到晚上十一点，培训知识基本掌握后开始上夜班，夜班为晚上十一点到第二天七点。培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作，遇到新的情况师傅都会讲解，操作流程师傅也会讲，忙的时候就帮忙打下手，从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等，并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西，然后抽空记忆。在方面上说我们学的是在前台的技能，可纵观全局前台也练就了我们与客人的沟通的能力。

由于宾馆用的系统是以前香格里拉时期系统，英文版的，， 因此系统操作也是我们要学习的内容之一。该系统有比较合适的房态显示和处理系统，使用起来比较快捷。但是前台登记程序里规定要先做纸制登记，然后再录入系统。由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录，个人觉得既浪费了前台员工和客人的时间，有造成了程序的烦繁，不利于更好的对客服务。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是 如此的复杂，远没有我们想象的美好。在宾馆实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注重的东西。

**接待部年终工作总结12**

时间转瞬即逝，转眼我在公司工作了也近一年，在公司担任前台文员一职，在职期间学到并收获很多，也认识到很多自身的不足。现将一年来的工作情况总结如下：

一、前台是公司对外形象的窗口

一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听电话时要态度和蔼，对待日常工作事务要认真仔细，在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

二、在职期间还担任公司考勤抽查及统计的工作

在统计考勤时要严格按照考勤制度执行，做到不徇私舞弊。严格维护公司所制定的规章制度。

三、认真细致的做好办公用品的入库出库工作

根据办公用品的种类进行归类摆放，消除了仓库凌乱不堪的状况。在改善办公用品存放环境的同时也为后续库存统计工作奠定了基础。保持干净整齐的库容库貌成为仓库管理的一个长期基础工作。

四、存在的不足

1.由于刚接手工作不到一年，很多地方了解不够深入细致，需要继续努力;

2.处理紧急事务时，不够沉着冷静;

3.待人接物时，态度不够热情。

在这一年的工作中有很多问题发生，我们要善于发现问题，把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的工作能力。这也要求我不断的去学习，去提升。争取在下一年度完善自身的不足，把工作做的更好，更专业!

1.继续加强学习，增强对本职工作的了解，创新工作方法，提高工作效益，更好的完成各项工作任务。

2.继续增加待人接物的学识，把过去遇到紧急事务时不够沉着冷静加以改正。

3.严格监督员工外出登记，做好每月考勤报表的统计工作。

4.做好物品入库出库的管理流程，避免经费流失。

5.承办上级领导临时交办的其它事项。

**接待部年终工作总结13**

来酒店工作已经快一年，作为一名前台接待，学到了很多在书本上没有的知识、前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象、现将这段时间的工作总结如下：

>一、保持自己最好的形象

面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情、

>二、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视、我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜、

>三、提供个性化的服务

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他、进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快、

>四、微笑服务

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光、要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重、面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解、多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声、与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释、只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果、我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色、

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的`服务，解决各种各样的问题、有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐、我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

**接待部年终工作总结14**

近几年来，黄梅县发展很快，特别是今年我县被省委省政府纳入到大别山试验区建设范围和小池开放开放上升为“省级战略”后，黄梅迎来难得的发展机遇期。来黄梅考察、调研指导工作的省市领导和兄弟县市领导骤然增多。由此，我县的公务接待活动大幅增加。在繁重的接待工作中，我们认真贯彻落实中办和国办有关国内公务接待的规定，坚持突出黄梅的地方特色，实行优质服务，接待服务水平不断提高，得到了各级领导和各路宾客的充分肯定。我们的主要做法是：

>一、把握自己的特点

中办和国办规定要求，国内公务接待要勤俭节约，使用地方产品，突出地方风格。按照这些要求，怎样搞好黄梅的接待工作，一位管过接待的老领导一番话给我们很大的启示。他说，黄梅的接待搞“洋”的“洋”不过北京，搞“鲜”的“鲜”不过沿海，只有搞“土”的才有优势。这样我们就把黄梅接待工作的基调定在“土”字上，以“土”出奇，以“土”制胜。

吃，是接待安排的重点，也是难点，俗话讲“众口难调”。这几年，我们就在“土菜”上大做文章，“洋”菜土做、小菜“大”做、素菜精做、常菜“怪”做，“土”得新，“土”得怪，“土”得奇，价廉物美，大受欢迎，经常得到客人夸奖。一位省领导来黄梅，我们全部安排地道的土菜，正宗的黄梅鱼面让这位领导赞口不绝。

>二、掌握客人的特需

国内公务接待有严格的纪律和要求，不准高标准、高规格、高消费。我们在接待中也常常见到，并不是高档的东西客人就满意，而是客人所需要的才满意。因此我们在接到接待任务后，都要事先了解掌握客人的个性化需求，以便“投其所好”，实行个性化服务，提高优质服务的水平。我们不仅在接待前了解客人的饮食、起居、兴趣、爱好等情况，在接待中，我们又注意搜集新的信息，按照来宾的需求及时调整接待方式，让宾客满意。我们还注重与来宾的沟通，及时帮助客人解决来黄梅后在饮食起居、交通出行、访亲探友、工作衔接等方面遇到的困难，使客人有宾至如归的感觉。

>三、展示地方的特色

在做好接待工作的同时，我们时时处处都注意体现黄梅特色。我们当黄梅县情的宣传员，在接待中利用各种方式宣传黄梅形象；我们当黄梅文化的推介员，在接待中积极推介黄梅戏和我县的禅宗文化，今年共为客人安排黄梅戏演出58场，组织客人赴我县四祖寺、五祖寺2500人次；我们当黄梅物产的讲解员，在接待中注意介绍黄梅的特色菜肴、黄梅的名牌产品、黄梅的乡土特产。每次接待，我们都突出本地饮食风格，在“土、特、俗、新、鲜、活”上下功夫，讲究色、香、味、形。餐桌上，黄梅鱼面、黄梅青虾等等名菜佳肴争奇斗妍；宴会中，本地名酒千年缘满厅飘香；黄梅荷叶茶等等，一样样洋溢着浓郁黄梅地方特色的食品，令客人赞不绝口。

>四、体现服务的特别

作好接待方案是做好接待工作的基础和前提。在接待工作中，无论是重要接待还是一般接待，我们都要制订详尽的接待预案，每一次接待都提前精心制作接待指南、宴会专用席卡、专用菜谱、会议汇报专用文件夹、随车专用方便盒、洗卫用品专用包等接待物品，力求方便宾客。在今年举办的黄梅一中百年校庆活动中，在接待准备时间紧，来客数量众多，接待能力有限的情况下，我们通过认真制定接待方案，不论来客地位高低，一律用心服务，得到了来宾们的一直好评，为黄梅树立了良好的对外形象。

**接待部年终工作总结15**

在院党组和办公室的正确领导下，在办公室全体同志的支持和帮忙下，我能够及时调整好自我的心态，重新摆正自我的位置，尽快适应自我的主角变化。在工作中，能够时刻严格要求自我，并不断充实和完善自我，工作用心进取。同时，按照法院工作人员的标准严格要求自我，加强学习，努力提高自我的法律业务知识和各项综合素质，较好地完成了领导分配的各项工作任务，现将一年来的工作、生活、学习状况总结如下：

努力学习法律及各项业务知识，不断提高自身综合素质。知识就是力量，知识就是财富，只有不断加强自身学习，才能不断适应时代的发展要求。在工作中我能够不断增强学习理论的主动性、自觉性，强化系统性、条理性，不断提高自身思想文化素质。采用向书本学，向实践学，向同志学的方法，努力做到学有所思、学有所悟、学有所用。透过学习进一步拓宽知识面，更新知识结构，汲取精神食粮，丰富自我，提高自我立足法院干好工作的本领。

用心参加院里组织的政治理论学习，学习党的路线、方针、政策、法律和法规，学习先进人物的先进事迹，并将所学用于指导自我的工作实践。一年来，对全院组织的所有教育和学习我做到了一课不少、一堂不漏，并努力做到学以致用，尤其在先进性教育活动期间，对照标准要求，针对自身存在的问题进行了认真的剖析，做到了从心灵深处查找对党员先进性认识上的不足，从工作态度查摆在工作落实上的不足，从生活态度查看在自身要求上的不足，并制订了切实可行的个人整改措施，有力地指导了自我的工作。活注重加强法律知识和相关知识的学习。在工作之余和节假日时光，能自觉学习法律知识和应用文写作，不断提高驾驭整体工作的潜力。在具体的学习过程中，我始终坚持从中挤时光，少聊闲天、少喝闲酒、少看电视，做到常看、常思、常问、常做，不断巩固学习的效果。

一是虚心向身边的同事学习，提高自身的综合素质。在工作和学习中，我时刻牢记三人行则必有我师的古训，以虚心向身边的同事请教为荣，透过嘴勤、脑勤、手勤，不断地将学习的效果引向深入。透过一年的学习，计算机操作水平，写作水平，及外事接待水平都有了不一样程度的提高，在尽量短的时光内熟悉了工作环境和资料。

二脚踏实地，埋头苦干，认真做好本职工作。脚踏实地，埋头苦干，是每一位机关工作人员，完成本职工作的前提和基础。在法院办公室工作期间，我始终不渝地坚持平心戒燥、与人为善、踏实工作的态度，具有强烈的事业心和职责感，坚持实事求是的原则。做到了自我份内的工作主动干好、上级机关安排的工作务必做好、领导交办的事情想法办好、同事求助的事情尽力帮好：在主任的领导下用心做好法院各部门内部协调工作。法院办公室是法院内部的“枢纽”和对外接待的“窗口”，代表法院糸统的形象。为此，我每一天坚持按时、准点上下班，认真有礼地接待各方当事人和上访群众，真正做到了“三不”即态度不燥、言语不急、法律讲解不断，使当事人来访的过程变成我们宣传法院良好形象和法律知识的过程。同时，主动协调法院内部各部门的工作，做到了及时汇报（向上级机关和领导）、及时反馈（种类状况和信息）、及时通知（各种会议和活动），为有效地促进法院以审判为主的各项工作的顺利开展作出了自我的贡献。

三是从严要求自我，认真接待每一项工作，发挥好领导的参谋助手作用。我始终认为要干好每一项工作，就要象雕琢艺术品一样，认认真真、兢兢业业、一丝不苟。一年来，所负责的印章管理、外事接待工作没有出现任何问题，有时自我还要加班加点、不分昼夜。元至十一月份共使用印章x万余次、安排接待x百余场，为维护我市法院公正司法、一心为民的良好形象，起到了很好的宣传辐射作用。

四时刻严格要求自我，持续一名^v^员应有的严谨作风。在法院工作的一年时光里，我能够正确对待自我，始终做到“三不为”，即不为私心所扰，不为名利所累，不为物欲所动。不计得失，尽力尽心干好每一项工作，做到不抱怨、不计较、不拈轻怕重，待人宽，对己严，勇于奉献，正确对待领导交付任务，持续昂扬向上的精神状态。

五是在生活上坚持不骄不躁，遵章守纪，廉洁自律，不侵占公家一分一厘，不行贿受贿。为人谦虚谨慎，处事公道正派。心胸宽容大度，严以律己，宽以待人，不计较个人得失。待人诚恳、友善，善于听取他人意见，博采众长，不断完善自我。

六是在工作中能够做到尊敬领导，团结同志，较好的处理与领导和同事的关系。对同事求助的任何事情，只要能够做到的都不推辞，而是挤出时光想方设法的去帮忙解决。对一时难以解决的问题也能给予耐心地解释，从不一推了之。

七是严格自身要求，时刻将法律、法规和党的宗旨牢记心中。

不论是在上班时光，还是八小时以外，均能够严格要求，自觉遵守国家的法律、法规，遵守各项规章制度，自觉抵制不良习气。一年来，我虽然在自我的工作岗位上完成了一些工作，取得了必须的成绩，但这些并未给自我带来一丝成就和简单感，反而愈加觉得沉重，总觉得工作起来始终不能称心如意，不如别人游刃有余。同时，工作中大多是处于奉命行事，落实任务，不能做到想领导之未想，超前思考，提前预测，及时准备。尤其是在接待过程中，遇到时光紧、任务重时，往往是兵来将挡，水来土掩，疲于应付。工作的全局性、前瞻性、创新性不够，缺乏全局性把握，不能很好地理解领导意图并融入文稿，与领导要求有相当差距。在今后的工作中，我将进一步坚持勤奋学习，更新知识结构，提高为领导服务水平，既要想领导之所想，也要想领导之未想。全面提高自我综合素质，个性是外事接待工作的水平，尽力把外事接待工作做好、做细、做扎实，使领导满意，自我提高。必须要扑下身子抓落实，做到注重学习、注重积累、注重煅炼、注重提高，不断完善自我，提高自我。

**接待部年终工作总结16**

从20xx年x月来接待办上任以来，我开始接触个新的工作。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。xx部门的接待工作不是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，本质上是种文化现象。“做接待也是做文化”已成为我们当前接待人的种共识。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。

年来，我们在xx市成功举办了第二次xx引资并县域形象展示活动，在xx市xxx举办了在并老乡联谊会，在xxx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。今年年初举办了薄波百诞辰纪念活动，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层楼。

**接待部年终工作总结17**

20x年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来x物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来x物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新;

2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上;

3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈;

5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等;

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20x年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

1、自觉遵守公司的各项管理制度;

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪;

3、加强文案制作能力;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等;

4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性;

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入瑞和物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步!

**接待部年终工作总结18**

20xx年，按照公司年度整体工作部署和部门方针目标立项安排，旅游接待部紧扣部门工作实际，以加强内部管理为切入点，以提高接待服务水平为根本目标，积极转变思想观念，狠抓班组基础管理，切实履行工作职责，截止20xx年11月20日，累计接待国内外游客万人次，在门票迎检、导游服务、投诉处理、科普宣讲等方面较好的完成了各项工作任务，现将年度工作总结如下：

>一、全面做好门票迎检、导游服务等各项基础工作

（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，培育中小学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。

>二、狠抓部门基础管理，强化班组队伍建设。

（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。三是以部门会议为载体，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。

>三、广泛开展技能比武、文明服务创建活动

（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。

**接待部年终工作总结19**

刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。都说前台是公司对外形象的窗口，一年来也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

加入到公司这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，文化的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。在工作的过程中，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量!

**接待部年终工作总结20**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

>一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

>二、前台工作的经验和教训。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

>三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

**接待部年终工作总结21**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年、在即将过去的xx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xx年的工作做一个总结。

xx年1月至7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1000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500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1000余份、合同录入20余份。

xx年7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11月底，共接待公安查询300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90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事、报送信息20篇，采编联通之窗2期、

**接待部年终工作总结22**

转眼又是年末了，从4月来到公司，成为了办公室的一员到现在，也已经有差不多3月的时间了。在这段日子里，我从一个基本什么什么都还不回的毕业生，开始成长为一名合格的办公室人员。

在这一年里，我有多数的时间在学习，学会了很多只有在职场中才知道的东西。但是，作为一名员工，我也一直在努力的发挥自己的作用，让自己在工作中起到些许作用。虽然当时能做的事还是比不上老前辈们。但是我一直在努力让自己变得更好，更可靠。现在对这一年来的工作做一个总结如下：

>一、个人的学习方面

一开始，我的工作也非常的简单，只是跟在同事后面做一些打印、检查公司的环境、器材和统计数据等一些繁琐的小事。虽然是小事，但也正是在做这样琐碎的小工作的时候，我渐渐的了解了公司，也摸清了公司的布局，更加清楚了各部门的分布。

之后就是开始慢慢的从简单的工作提升自己了。在之后的工作中遇上什么事情的时候我总是会被第一个安排出去。一开始还好，但是当事情多了的时候难免有些不满。可是当我回顾自己这些天的成长的时候，我有感谢这段时间的忙碌，至少自己的收获还是很多的。

除了基本的一些工作，我还学会了如何使用打印机、复印机、传真机等，在之后还学会了它们的保养和维护。

>二、工作方面

在之后的工作中，我也开始渐渐步入正轨，从各种资料的收集和整理、各种通知的公布、各种数据的统计、考勤的记录以及每次的会议从准备到记录，都是我们在做。身为一名办公室员工，我也渐渐的看清了自己的职责。虽然做的大多是一些琐碎的工作，但是我们却是公司的枢纽，只有我们在工作中做好，传递好各种消息，公司的才能准确运转！只有我们做好了日常的这些事情，其他的同事们才能专心在工作上。

>三、不足的方面

尽管已经工作了有一段时间了，但是在工作中我不足的地方依旧是很明显。首先是在人际交往上，作为一名办公室人员，我因该更加清楚的了解各位员工才对，尤其是在部门的管理人上。可是到目前为止

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！