# 文员的工作总结

来源：网友投稿 作者：花开彼岸 更新时间：2024-06-11

*文员的工作总结（通用12篇）文员的工作总结 篇1 转眼间又到了年尾了，这一年就要在很充实忙碌的工作中过去了。在这一年里，我收获了很多也积累了不少的 工作经验。同时在两位领导和各位主管的帮助与支持下，我很好的完成了本职工作。作为一名办公室文员...*

文员的工作总结（通用12篇）

文员的工作总结 篇1

转眼间又到了年尾了，这一年就要在很充实忙碌的工作中过去了。在这一年里，我收获了很多也积累了不少的 工作经验。同时在两位领导和各位主管的帮助与支持下，我很好的完成了本职工作。作为一名办公室文员，我深知自己的岗位职责与工作内容，认真地完成领导安排的每一项任务，也是在不断的提升自己的综合能力，力求把自己的工作做到更好的。现把这一年来的工作情况总结如下：

一、要有认真仔细的工作态度

文员日常的工作内容比较琐碎，需要踏踏实实的去做每件任务，仔细谨慎的去完成且不能疏忽大意，否则会产生不必要的麻烦，甚至造成严重后果。记得有次回公司送支票，由于自己的疏忽竟然把给送货商的支票送到了公司，后来产生了很多不必要的麻烦才还了回去。从这件事上我吸取了教训，让我在以后的工作中更要仔细地完成每一项任务。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作任务。

二、要尽心尽责做好人事工作

认真做好本职工作和临时性工作，使各项档案管理日趋正规化、规范化。同时做好后勤保障服务工作，让领导和主管们避免后顾之忧，在经理的直接领导下，积极主动的做好两部门日常内务工作。

1、耐心细致地做好日常工作：负责来电的接听，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关区域主管，不遗漏、延误;负责来访客户的接待工作，保持良好的礼节礼貌;负责领导办公室以及会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;负责各种文件的分类存档及每天收发公司邮件。

2、物资管理工作：制定日常办公用品清单及时订购与发放，确保工作人员的正常使用。每个月10号之前去医院财务处交清洗工服费和电话费并开发票。每月25号左右将各部门支票送至公司，并将签字的复印件拿回存档。

3、员工薪资工作：每月的13号报员工新增，15号报员工考勤，这些工作要求我必须认真仔细地去做，去检查每位主管的手记考勤表，确认正确的加班工时，因为这直接关联到项目的财务情况。

4、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成领导及各位主管交待打印、扫描、复印的文件等，对公司所发放的文件通知做到及时上传下达。对于主管完成的各种检查报告、培训记录、会议记录等已及时进行分类归档，以便查阅和管理。

5、员工档案整理工作：将在职员工和离职员工档案进行分类存档，每月新增报盘之后及时整理新员工档案并及时更新存档。

6、协助工作：协助领导完成新的一年的各项工作计划表格，有《日常保洁培训计划实施表》、《年度沟通计划表》、《年度活动计划表》等等，同时还要协助领导及各位主管做好项目各项会议及年度活动的组织和安排工作，从而更好的完成计划实施和组织活动。

三、不足之处

在这一年的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我现在已经能够较好地处理本岗位的日常工作及其他一些相关工作。当然，工作中也存在不少问题，主要表现在：

1、做事不够细心：办公室文员工作是一项琐碎的工作，因此更考验人的细心。文员的每一项工作都要有条不紊的进行，切不可三心二意，做完每项工作要养成检查的习惯。记得有次填写报销通，当我填写完数据时简单看了下就直接选择了提交，本以为没有问题，结果有个部分数据填写颠倒了，后来得到了领导的批评，当时我明白了是自己做事不够细心才导致了错误的发生。

2、缺乏积极主动性：不能积极主动地去完成工作，而是被动消极地适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但几乎都只是为了完成工作而工作。对于问题的解决只是浮于表面，而没有深入的了解。

3、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精。比如ISIS的使用、PPT的制作等都不是很精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

四、改善方法

作为一名办公室文员，我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我一定严格要求自己，在工作中发挥自己最大的能力为公司服务。希望在以后的工作中，再接再厉，取得更大的成绩。

1、不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

2、端正工作态度：要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作;在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

五、工作计划

1、积极做好日常保障工作：

①维护好办公室的干净整洁工作;

②做好两个部门日常工作的整理归档工作并按照公司标准完善ISIS的建立使用情况;

③做好各类邮件的收发工作;

④认真、按时、高效率做地做好领导交办的其它临时性工作。

2、提高个人修养和工作能力：

①继续加强学习公司的文化理念及系统培训;

②多向领导和同事学习工作经验好的方法，快速提升自身素质，更好的服务于本职工作;

③加强与人的沟通协作能力。

六、总结

感谢两位领导和各位主管在这一年里对于我工作的帮助和支持，今后我将严格要求自己用心做好每一项工作任务，虽然我还有一些经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信努力就会有收获，只要我们彼此多份理解与沟通，相互配合，相信北三的明天会更好。

文员的工作总结 篇2

20\_\_年\_月至\_月期间，我在上海\_\_技术有限公司办公室文员岗位实习。次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不的生活。每天在的班，上班期间要准时地的工作任务，草率敷衍了事。的肩上开始扛着民事责任，凡事得谨慎，随时要为小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价，再也起和一纸道歉书所能解决。是我在实习期间的实习工作总结：

“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从到社会的大环境的转变，身边接触也完全换了角色，老师老板，同学同事，相处完全不同。巨大的转变中，彷徨，迷茫，新的环境。看不惯企业残酷的竞争,忍受同事漠不的眼神和言语。觉得受到重用，所干的无关的杂活，的提议或工作老板的肯定。做不出时，各的，老板的眼色同事的嘲讽。而在，有同学老师的和支持，每日上上课，很。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。月的实习不长，我从中学知识，做人，做事，做学问。

自学能力

“在里学的知识，叫做自学的能力”。参加工作后体会这句话的。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的。我担任文员一职，平时在工作打打电话文件，没用上所学的知识。而同公司的网站开发人员就大不了。计算机知识日新月异，在项目中，经常被在很短的内学新的计算机语言开发设计，在以前的基础上努力自学尽快知识。在爆炸的时代，知识更新太快，靠原一点知识肯定是不行的。在工作中勤于动手琢磨，学习积累。遇到不懂的地方，先想方设法解决，个人工作总结报告，实在不行可以虚心请教他人，而自学能力迟早要被企业和社会所淘汰。

工作很辛苦，还住校，每天7点就得起床去挤公交车，就算再寒冷再差的天气，只要周末，都得去上班，有公司繁忙，或周末得加班，那留给个人支配的更少。克制，随心所欲地上班就不来，而在可以睡睡懒觉，实在上课的可以逃课，自由。

每日重复单调繁琐的工作，久了容易厌倦。象我每天电脑打打字，枯燥乏味。工作简单也马虎，你小小的错误会给公司巨大的麻烦或损失，得。而象同公司的网络推广员每天得打电话，口干舌燥先不说，还要受气，忍受电话接听者不友好的语气有些说要投诉。哪家公司有意向的还处奔波去商谈。而事实上所并交易的，具备坚忍不拔的个性，遭遇挫折时绝就此放弃，犯错遭责骂时赌气就辞职。而网站开发人员就经常得喝咖啡熬夜赶项目。，父母的收入，而有些人则是大手大脚的花钱。工作以后，体会父母挣钱的来之不易。要开始有意识地培养的理财能力，刚毕业，工资不高，除掉房租餐费和日常的开支，有寄点钱

公司期满3个月的员工转正申请报告范文尊敬的公司：我于20\_\_年\_\_月\_\_日公司的试用员工，到试用已满3个月，，自20\_\_年\_\_月\_\_日，我就在公司实习，已有7个月的，公司的规章制度，现申请转为公司正式员工。一名毕业生，初来公司，曾经很担心不知该与人共处，该如何工作;公司宽松融洽的

20\_\_年身为公务员的我，在刚刚公务员的，感到从内到外都焕发着向上的精神，我不懈的努力，我终于一名公务员，这能不令我感到欣喜若狂吗。不过冷静，我决定要努力上进!

文员的工作总结 篇3

\_\_年，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，在我的辛勤工作下，圆满地完成了本年度的工作，完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。现将这一年的学习、工作情况总结如下：

一、踏实的工作态度：

一年来，我坚持工作踏实，任劳任怨，自觉维护公司企业形象，妥善地做好本职工作，尽量避免工作中出现任何纰漏。

办公室文员是属于服务性质的工作，且比较繁杂。

(1)每天我都认真做好各项服务工作，以保障业务部、单证部、船务部、财务部及设计部门工作的正常开展。

(2)文员日常的工作内容比较琐碎，需要细心、谨慎，且不能疏忽大意，更不能马虎潦草。

(3)在行政部经理may的指导下，建立当日备忘录。我将当天的工作列入到备忘录里，一项一项的去完成，以免出现遗漏现象。

二、尽心尽责，做好行政人事工作：

认真做好本职工作和日常事务性工作，协助领导保持良好的工作秩序和工作环境，使各项档案管理日趋正规化、规范化。同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧，在部门经理的直接领导下，积极、主动的做好本部门日常内务工作。

1、日常接待工作：接打电话时，使用文明语言，说话和气、热情，礼貌地接待工厂及国外客户来访人员，对于遇到相关问题来咨询或者要求帮助的人员，我都会尽我所知给予解答或及时转达相关领导给予解决。

2、物资管理工作：制定公司日常办公用品购入和领用表，做好物资的领用管理，根据部门领用情况，进行领用登记。

3、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成各部门交待打印、扫描、复印的文件等，对公司所发放的通知、文件做到及时上传下达。

4、人事档案管理工作：将在职员工和离职员工档案进行分类存档，并做扫描电子存档，新员工评定表按年度排序装订成册保存等。

5、招聘工作：查收邮件阅读简历，预约安排应聘人员进行经理面试以及总经理复试。

文员的工作总结 篇4

今年的工作中，采购部遇到了一定的困难和挑战。但在公司领导的正确指引和大力支持下，我们能够较好的完成全年项目采购任务，按公司规定支付相关款项，做到成本控制有力，供应渠道畅通，在保证公司项目正常实施的同时，维护了公司建立的采购物流渠道，维护了公司的美誉度和信誉度。现将我的工作总结如下：

一、采购部分

1、严格按照公司询价、核价、采购管理制度，严格控制采购成本，保质保量完成项目采购任务。

2、努力学习，不断提高业务技能，征询产品信息，完成新项目的设备采购，我们接洽一些比较新的项目，项目品种十分丰富和复杂，好多设备都是我们以前没有接触过的，这对我们的采购工作提出了一定的挑战，在总公司帮助下，我们经过积极的努力，全面完成了这些项目的采购，保证了项目正常实施，同时锻炼了我的能力拓宽了我的知识面，对后期的工作十分有意义。

3、不断拓宽采购渠道，征询采购信息和最新设备信息，为市场提供产品信息和支持。采购的工作和市场业务工作关联十分紧密，我们根据公司的经营计划和市场部的业务拓展计划，积极拓宽了采购渠道，同时，定期为市场部提供产品信息，保证市场部工作的正常开展，取得了市场部的好评。

4、在项目采购上尽量争取价格优惠和较长的帐期，严格控制款项支付，保证了公司的正常运营，这是我们去年工作中的重心，因为应收款任务比较艰巨，所以应付款这块控制比较严格，这对我们来说真是巨大的挑战和锻炼，通过我们和供应商的良好沟通和多年关系的积累，付款的控制做的比较好。

5、根据公司的需要，参与部分市场业务工作，取得一定的好成绩，我直接负责\_证券的日常设备采购和供应，从商务谈判、到供货以及后期收款等能较好的完成，取得客户的一直好评。同时还参与长沙交行的设备采购项目的商务谈判工作，取得了项目的成功。

二、协助公司完成的其它工作

我协助公司主要完成应收款工作，主要是\_证券的应收款工作，在过去的一年里，我收回欠款\_万元，同时协助公司开展大项目的收款工作，经过我们的努力，收回欠款\_多万元，较好的完成了公司的应收款指标。

三、工作中的缺点和不足

技术水平还需提高，尤其是对产品的具体配置和关键性能指标的理解还要提高，目前，产品的品种越来越丰富，分类也越来越细，采购工作对技术的依赖越来越大，所以提高基本技术能力，对今后的工作具有十分重要的意义。这也是我今后努力的方向。和市场部、工程部门的沟通还需加强和提高，今后要逐步加强和市场部以及工程部门的沟通，严格控制采购供货时间和采购周周期，保证项目的供货的科学合理，争取更低的成本。加强对客户需求的理解，寻求更多的渠道，为客户解决问题，这也是我今后努力的方向。

有成绩也有不足，在公司上市的大好时机鼓励下，我一定会努力学习，不断提高业务水平和综合技能，为公司的发展作出应有的贡献。

文员的工作总结 篇5

20\_年一季度,在\_\_经理的领导和支持下,在\_\_科长及各位同事的配合帮助下,我较好地完成了自己的本职工作及领导和同事交办的一些临时性工作,现简要回顾总结如下:

一、思想政治及学习方面

具备良好的政治和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。所以，我始终把学习放在比较重要的位置上。

1、按照公司领导安排，为应对下半年的秘书资格考试，主要学习了考试相关的教材，并研读了秘书杂志、知识产权报、大众日报、科技日报等相关书籍、报刊资料。

2、在日常工作中不断学习业务知识，参照以往公司所做的申报材料，主要学习了科技项目相关材料的编写,以及日常工作中所涉及项目材料编报的各项程序。在与外单位人员联系的过程中不断锻炼，加强业务知识学习，在待人接物、与人沟通方面取得了长足的进步。

二、工作方面

1、独立完成了\_\_\_\_公司\_\_市科技进步奖材料的编报工作。20\_年1月份开始着手进行相关材料的准备工作，主要是联系\_\_\_\_公司的\_\_经理，备齐材料所需附件，然后逐步逐项完成主体材料的编写，由\_\_科长审核修改，已于3月23日将网络材料提交至\_\_市科技局网站，纸质材料上报至\_\_市科技局。

2、联系人事局\_\_科长，于20\_年2月上旬领取了20\_年下半年申报的助理工程师申报材料及证书，并已及时地发放到个人手中。

3、应中小企业办公室通知，于20\_年2月中旬独立完成了\_\_\_\_有限公司市级“一企一技术”创新企业和研发中心的申报工作，我主要负责联系\_\_\_\_公司的\_\_经理，备齐材料所需附件，然后参考以往材料，完成主体材料的编写，经\_\_科长审核通过，已于2月下旬上报至\_\_市中小企业办公室。

4、独立完成\_\_\_\_有限公司\_\_市科技进步奖材料的编报工作，20\_年2月下旬开始着手进行相关材料的准备工作，我主要负责联系\_\_\_\_公司的董经理，备齐材料所需附件，然后逐步逐项完成主体材料的编写，由\_\_科长审核修改，已于3月23日将网络材料提交至\_\_市科技局网站，纸质材料上报至\_\_市科技局。

5、做好\_\_同志的工商联、总工会等一些临时性材料的编写上报工作。

6、独立完成了\_\_同志的振兴(\_\_省、市)劳动奖章申报材料的编写工作，已于3月20日将电子版材料上报至\_\_市总工会，纸质材料交由工会主席\_\_同志上报至\_\_市总工会。

7、20\_年3月中旬，在\_\_同志的配合帮助下，与\_\_经理共同完成了\_\_\_\_有限公司的注册资本变更工作，我主要负责联系工商局\_\_科长，掌握所需材料的各项要求，领取相关表格，然后经\_\_科长指导，将所需材料准备完善，最终成功变更注册资本，于3月23日领取了新的企业法人营业执照正、副本。

8、联系劳动局培训科\_\_科长，为\_\_\_\_公司员工参加秘书资格考试提供相关的系统工作，现已将上半年报名人员信息交至\_\_科长处。

9、做好技术中心大楼各办公室及车间钥匙的保管、发放工作，以及院士工作站、会议室、接待室的卫生管理和接待工作。

10、目前正在进行\_\_\_\_公司和\_\_\_\_公司的企业年检工作。

三、发现的问题及今后工作计划

1、在不断地工作积累中，我发现自己较之各位同事，在独立完成一项重要工作的能力上仍有待提高。不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海，所以，我还需要在工作实践中不断地积累经验，加强业务知识学习，发挥主观能动性和创造性，在工作实践中积极主动，事无巨细亲力亲为，使自己全面发展，尽量熟练掌握各项材料的编报工作，也希望领导和同事能多提供一些工作的机会，争取让自己可以尽快独立完成一些重要项目的工作。

2、工作中遇到问题往往因计划不够周全，材料组织不够充分而重复修改或装订，这样耗时耗力，工作效率比较低。正如许多成功商业人士所言，做好准备工作常常是使各种努力获得成功的关键所在。所以，在以后的工作中，我要学会在事前做好详细的工作计划，与同事密切配合，突出重点，材料编写、录入后反复检查，确保快、精、准，再装订、上报，以避免产生不必要的麻烦，提高工作效率。

以上就是我20\_年一季度的工作总结，请公司领导和各位同事批评指正。希望在未来的工作和学习中，我们共同发扬成绩，克服不足，创新工作，取得更加优异的成绩。

文员的工作总结 篇6

首先非常感谢各位领导和同志们对办公室工作和我个人工作的支持。一年来，教育局办公室在领导班子的正确领导下，坚持以邓小平理论和三个代表重要思想为指导，全面贯彻落实xx大精神，紧紧围绕我局党委和教育局20\_年中心工作，内练内功，外树形象，充分发挥办公室的枢纽、保障作用，我感到非常高兴的是，办公室全体人员十分团结，对分配的任何工作都没有怨言，全体领导和老师对办公室的工作能够给与充分的理解，各项具体工作按计划推进，各项临时交办工作雷厉风行完成，为总体工作计划的实现发挥了作用，现将办公室工作总结如下：

一、加强学习，提高素质，团结协作，搞好服务

做好办公室工作，争创一流业绩，必须要有较高的政治理论素质和分析解决问题的能力。全体办公室工作人员都能够通过各种途径学习邓小平理论和“三个代表”精神，学习各项教育法律、法规，及时了解、掌握教育发展的新动向、新经验，积极参加机关组织的形式多样的学习教育活动，经常性下基层开展调研，办公室人员的政治理论水平、业务素质和工作能力不断提高。每学期都召开办公室全体人员工作会议和期末总结，明确了每个人的岗位责任，工作任务，做到分工明确，责任清晰。树立高度的服务意识，服务态度和蔼、热情、耐心、细致，为领导基层单位提供良好周到的服务。。本学期在落实各项工作的时候，大家都能够注意态度和方法，和同志们的关系处理得比较和谐，各项工作都得到了各科室、学校同志们的支持，落实顺利。办公室全体人员空前团结，工作气氛融洽，配合默契。每个人都能从教育局工作的大局出发，从教育局整体利益出发，互相支持，工作顺心，大家心情舒畅。

二、分工明确，密切配合，突出重点，工作到位

1、做好办会、办文和办事工作。办公室工作繁琐、复杂，简单的说就是办文、办会、办事。关于办文工作，我们克服人少文多的实际困难，完成局党委、教育局工作计划、工作总结、五年规划以及各种会议大量的材料、领导讲话和各种计划、总结等，以正式文件下文的就有

篇，较为圆满的完成了任务。关于办会，全年圆满完成了庆祝教师节表彰大会、教育局学期工作会议、期末总结大会等各种会议

次。关于办事，主要是督促检查局党委和教育局的部署在基层学校的贯彻落实情况，即使传达领导指示，即使反馈各种信息，做到了快捷和实效，保证全局上下政令畅通。全年没有出现重大失误行为。

2、做好宣传工作。本着宣传工作为教育教学服务、为教育改革服务、为提高学校知名度服务的原则，加强全区教育系统的宣传教育工作，注重通讯员队伍的建设，全年共计在各种报刊、新闻媒体商发表稿件230多篇，被区委宣传部评为通讯报道工作达标单位。

3、信访及人大、政协建议、提案工作。坚持认真、负责处理信访工作，把信访工作作为联系群众民意的一条重要渠道。信访工作对办公室人员素质要求很高，既要不卑不亢、不急不慌，又要对出现的问题处理及时、果断、不留后遗症、不给领导添乱，为此，我们特别强调服务的思想，对待每一个上访人员、来电、来信都能礼貌接待、耐心答复，尤其是在招生等重要时期，每天都要接到大量的来电、来访，有些棘手的问题，我们在向领导汇报的同时，协调科室，都给予了圆满解决。对于人大代表建议和政协委员提案的答复工作，我们由专人协调，及时答复，及时与代表、委员沟通，全年共计答复18件，全部使代表和委员满意，得到了领导的肯定。

4、做好档案归档和教育志的编撰工作。今年，办公室建全了档案收集归档制度，各科室的文件及时收集、归档;建立了学校大事记收集制度，每个月要求学校上交学校大事记;按照省市教育机关的的要求，组织编写了新华区教育志，编入河北省教育志。教育志的编写对编写人员的素质要求高、任务重、时间紧，但是，我们克服了种.种困难，圆满完成了任务，被教育厅评为教育志编写先进单位。

5、做好机关后勤事务的管理。对于办公用品、为生用品及时购置和发放，保证了机关的正常运转;做好机关卫生工作，为领导服好务;做好车辆的调配、使用和管理，司机责任心强、服务质量高，全年没有发生任何事故;做好安全稳定、值班工作，全年没有发生重大安全责任事故。

6、做好各种临时重大工作。今年涉及全局的大事多，如防范“非典”工作、中高考属地管理工作等等，这些工作任务量大、工作繁重、责任重大、涉及面广，为保证高质量完成这

些工作，局领导将重任放在了办公室，办公室全体同志没有怨言，愉快接受任务，迅速开展工作，期间加班加点无数，圆满完成各项任务，受到了领导的肯定和信任，也锻炼了队伍，提高了工作的能力。

三、加强协调，保证沟通，互相补台

办公室全体人员与其他各部门加强沟通，密切配合，互相支持，保证教育局整体工作不出现纰漏。办公室有一条工作原则，属于办公室的工作要完成，不属于办公室系列的工作其他系列找到了也要完成，不属于办公室的工作发现了问题要说话，要及时与其他系列沟通，不能让工作出现真空。一年来，办公室与各科室保持了良好的关系，科室之间的沟通也非常顺畅。

四、完善各项管理制度，落实

“科学管理为主，人本关怀为辅”的科室管理理念。

为了加强对人、财、物的管理，我们完善了过去的各种管理制度，突出制度管理，严格照章办事，以此来贯彻局领导提出的“依法治局”的管理理念。我们进一步明确了工作职责，完善了公章使用、纸张使用、复印机使用、请假、值日等各种常规管理，充分体现了对事不对人的管理思想，各项工作井然有序。一年来，办公室工作取得了一些成绩，但是仍然存在一些不足，管理制度仍需完善、落实力度需要进一步加大;办公室人员整体素质有待进一步提高，工作的责任心和事业心有待进一步提高，服务的观念有待进一步深入;与科室之间、学校的联系有待进一步密切，工作应当更进一步注重成效等等。在新的一年来临之际，我们办公室全体成员将在局领导班子的正确领导下，进一步发扬成绩，克服不足，创新工作，取得更加优异的工作业绩。

(二)

20\_年是辉煌的一年，xx大胜利召开了，学习贯彻xx大精神是20\_年里最重要的一件大事，本机关要本着先学一步,多学一点的原则,深刻理解学习贯彻xx大精神的重大现实意义和深远历史意义,率先解放思想,率先探索科学发展新路径,率先创新科学发展的体制机制,率先转变发展方式,率先提高人民群众的幸福指数,切切实实地把xx大精神传达好,学习好,贯彻落实好,在全市迅速兴起学习贯彻xx大精神的高潮.

在党委领导的支持和有关同志的配合下，经过自己的不懈努力，顺利圆满地完成了自己所承担的各项工作任务，在政治思想觉悟和业务工作能力等方面都取得了一定的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础。20\_年所得的工作成绩主要有以下几项：

一、思想品德方面

在工作和学习中认真学习邓小平建设具有中国特色社会主义的理论和江泽同志关于“三个代表”重要思想，认真学习和贯彻党和国家制定的各项方针、政策。在“三个代表”重要思想学习“回访复查”和立党为公、执政为民“的活动中，自己能够以积极的态度认真参加了科委机关组织的各项活动，按照”三个代表“重要思想对照检查了自己的工作并写出了学习心得。特别是认真学习了xx大精神，让我深深地明白，做为一名党员进一步明确了我们党的下一步工作目标和任务，很有收获，同时，进一步坚定了共产主义信念。

在工作中能够坚持全心全意为人民服务的宗旨，热情接待各方面的人民群众，耐心宣传各项政策和办法、程序，坚持为基层多办事、办实事。对于个别的提出要办一些违反政策法规的现象给予了坚决的抵制，自觉地维护了国家机关饿工作形象，具备了工作岗位及社会活动中应有的职业道德和社会公德。

二、业务知识和工作能力

自己在目前的工作岗位上已工作了3年，经过不断学习、不断积累，具备了比较丰富的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析

能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过多年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，在实施上述各项工作的过程中，没出现过明显失误。

三、工作态度勤奋敬业方面

能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真学习党和国家制定的各项方针、政策并努力贯彻到实际工作中去。积极参加市、区各归口单位组织的业务培训，提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心。认真遵守科委机关制定的各项规章制度，努力提高机关工作效率和工作质量，基本上保证了全科工作的正常开展。

四、工作数量、质量及贡献

按照年初制定的各项工作计划，经过一年的努力，全面完成了各项工作任务，基本上达到了预期效果。在文件起草，提供调研资料，科技培训等方面的数量都要高于往年，为各级领导决策提供一些有益的资料，数据。同时也使自己受到了很好的锻炼，从面向全区的高度上，进一步理解了科学技术对于推动区域经济发展所起到的重要作用。

回顾一年来的工作学习虽然说取得了一定的成绩，但也总结出一定的不足。比如讲，开创性的工作开展的不多，个别的有些工作协调的不是十分到位，这些问题都有待于在今后的工作中不断加强学习，及时改进。在新的一年里，自己有决心认真学习党的xx大精神，认真贯彻实践“三个代表”重要思想，努力提高思想觉悟和业务工作水平，为实现我区的经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。

文员的工作总结 篇7

一、公司及分店的采购订单、收发货单据处理：

不管是供应商直接供货至分店，还是由供应商送到物流仓，在用友系统里的单据处理方式均按公司统一采购处理，流程一律统一为：采购订单-采购入库-销售发货。

(一)公司物流仓的采购、收货及发货单据处理：

1. 采购订单处理：

各分店及中央厨房直接向公司采购下订单，公司采购每天将汇总后的采购订单发至仓管文员，仓管文员根据采购清单，在用友系统里录入《采购订单》。采购单位及部门：

2. 入库单处理：

根据经仓管员签收盖章的供应商送货单，在用友系统里将《采购订单》流转生成《采购入库单》，并打印出一式二联的《采购入库单》，白联和红联与相对应的供应商送货单订在一起，于次日交财务部入帐。入库仓库：仓库

3. 销售发货单处理：

1) 中央厨房领料：

根据中央厨房领料清单，录入用友系统里的《销售发货单》，并打印一式二联的《销售发货单》，经仓管员发货人签字及中央厨房收货人签字后，盖上发货章，红联交中央厨房，白联交公司财务核对入帐。销售部门及单位：

2) 向各分店发货：

根据仓管员交来各分店发货明细清单，录入用友系统里的《销售发货单》，并打印一式二联的《销售发货单》，随货交司机，司机送货至分店，分店负责人在《销售发货单》上签收并盖上收货章，其中红联交分店留存，白联由司机带回交仓库文员，仓库文员收到经签收盖章的《销售发货单》后，按分店整理归档，于次日交公司财务部入帐。销售部门及单位：，客户：各分店

(二)中央厨房半成品的入库与出库的单据处理：

1. 中央厨房半成品入库：

中央厨房加工好的半成品必须填写手工《入库单》，经中央厨房负责人签名及仓管员签收盖章后，交仓管文员录入用友系统的采购入库单，并打印出一式二联的《采购入库单》，白联和红联与手填的《入库单》一起交公司财务部入帐。供应商：中央厨房，采购单位及部门：

2. 向各分店发货：

根据仓管员交来的各分店的发货明细清单，录入用友系统里的《销售发货单》，并打印一式二联的《销售发货单》，随货交司机，司机送货至分店，分店负责人在《销售发货单》上签收并盖章，其中红联交分店留存，白联由司机带回交仓库文员，仓库文员收到经签收的《销售发货单》后，按分店整理归档，于次日交公司财务部入帐。销售部门及仓库：客户;各分店

(三)供应商直接送货至分店的单据处理：

1. 公司统一采购：

根据公司采购向供应商下的采购订单，录入用友系统里的《采购订单》; 采购单位：

2. 采购入库：

收到经分店签收和盖单的送货单，根据实际送货数量在用友系统里将《采购订单》流转生成《采购入库单》;采购单位及入库仓库：

3. 销售发货：

根据《采购入库单》流转生成《销售发货单》; 销售单位：，客户：务分店

4. 单据打印：

将《采购入库单》和《销售发货单》分别打印一式二联，与供应商的送货单一起装订，于次日交公司财务审核入帐。

(四)各分店之间的货物调拨单据处理：

分店之间相互调拨，按分店自行采购处理：

1. 单据录入：

根据各分店的调拨单，在用友系统里的采购入库模块里录入《采购入库单》，采购及入库单位：调入分店，供应商是：调出单位。

2. 单据打印：

录入完毕后，打印出一式二联的《采购入库单》，与调拨单装订在一起，于次日交公司财务部入帐。

(五)薯条仓的单据的单据处理：

1、公司订购薯条时，由采购在用友系统里录入薯条《采购订单》;

2、薯条到货后，由采购在用友系统里，将薯条《采购订单》流转生成《采购入库单》，薯条存入江汇薯条仓;

3、仓库文员根据公司采购交来的各分店的薯条订单，在用友系统里录入《销售订单》;

4、仓库文员收到经各分店签收盖章的江汇薯条送货单，根据送货单的实际送货数量，将用友系统里的《销售订单》流转生成《销售发货单》;

5、录入完毕检查无误后，打印一式二联的《销售发货单》与江汇的送货单装订在一起，于次日交公司财务部入帐。

二、各分店直接采购货物的录入：

各分店的报销单里凡是涉及到货物采购的，均需录入到用友系统的采购管理中，具体操作如下：

1. 单据录入：

根据分店的填写的报销单，录入用友的《采购入库单》;采购单位：各分店，供应商是：分店现金自购

2. 单据打印：

将《采购入库单》打印出来，与报销单一起装订在一起，交公司财务入帐。

三、分店营业数据的核对与统计：

1. 核对：

每天分店交来的收入缴款单、银行存款回单及pos机打印出来的销售汇总单，注意核对《收入缴款单》与pos机打印出来的销售汇总单数据是否一致，如有现金券，收回来的现金券是否相符。

2. 统计：

核对无误后，填写《分店营业额汇总统计表》，并发送至公司财务部。

四、协助仓管员做好收发货及盘点工作。

五、完成公司交付的其他工作。

文员的工作总结 篇8

转眼间，20xx年上半已过去，我在公司的试用期已到。回首两月来的工作，尽管我为公司的贡献微薄，但总算迈出了新区域，跨行业发展的第一步，透过学习工作和其他员工的相互沟通，我已逐渐的容入到这个群众当中。以下是我的个人工作总结报告：

俗话说：隔行如隔山，初来本公司时，由于行业的区别，及工作性质的不一样，确实有过束手无策，好在有同事的帮忙，使我以最快的速度熟悉办公室的工作及对市场操作流程有了必须的了解。在这短暂的两个多月里，透过对必须量客户的拜访，回收货款等工作使我对本行业有了足够的认识和了解，也为后期的办公室工作打下基础。

现将20xx年上半年工作总结如下：

1、思想政治表现、品德素质修养及工作心态。

尊纪守法，爱岗敬业，具有强烈的职责感和事业心，用心主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作潜力和具体工作。

我是十月份来到公司工作，在公司系统集成部门担任办公室后勤和业务工作，协助部门经理做好一些琐碎工作。为了更好的工作，向领导请教、向同事学习、自我摸索实践，在短的时光内理清部门工作，熟悉了业务流程，明确了工作的程序、方向，提高了工作潜力，在具体的工作中构成了一个清晰的工作思路。在来公司后，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，用心圆满的完成领导分配的各项工作，在余限的时光里，和部分政府，各企事业单位的网络部门，采购部门，及主要决策人进行沟通，搜索工程信息，为下一步工作打好基础。

3、认真、按时、高效率地做好公司领导及部门经理交办的其它工作。

为了公司工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，用心配合其他同事做好工作。

4、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自我的本职工作，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，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位。

5、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，到达预期的效果，保质保量的完成工作，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自我，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

总结今年的工作，尽管有了必须的进步，但在很多方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这有待于在今后的工作中加以改善。在下半年里，我将认真学习各项政策规章制度，做好下半年工作计划，努力使工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

文员的工作总结 篇9

今年2月，我通过人才招聘，在x公司得到了自己的第一份工作，带着对事业的激情和对新生活懵懂的情愫，我走上了公司行政人事部的工作岗位。作为一名尚未走出大学校门、专业并不十分对口，且没有任何工作经验大学生来讲，一切都是陌生而新鲜的。工作中，我一直虚心求教，恪尽职守，努力做好本职工作。在过去的一年里，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺，对于每一个追求进步的人来说，都免不了会在年终岁未对自己进行一番 盘点 ，也算是对自己的一种鞭策。现就近一年来的情况向各位领导作年终总结。

一、人事管理方面

1、制定并落实相关人事管理制度

初到公司，适逢结构重组，结合自身环境制定了与公司发展及执行相匹配的一系列人事管理制度，并由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我能够尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，每月初以统计数据为依据，及时为员工饭卡进行充值，为大家做好后勤保障工作。

2、归档人事档案

我知道，及时更新各兄弟公司及相关往来单位的通讯资料对于公司的业务发展有着至关重要的作用，因此我从未把人事档案详尽、准确的归档整理工作当成一般的人事工作来对待。我能够做到分别以纸板和电子版备份，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐，并及时将最新的信息复印并分发给x公司各位领导及办事员备查使用。

3、为员工缴纳社保费及住房公积金，管理人才、社保及公积金帐户

由于我本人也是刚刚参加工作，对社会保险、住房公积金以及人事局人才档案管理工作的具体政策和执行程序可以说完全不熟悉。面对每个月的报表和一年里频繁的人事增减变动，我知道只有做到勤问、勤学、勤动脑、勤动手才能胜任这项工作。社会保险、住房公积金和人事档案工作完成的好坏直接关系到每一位员工切身利益的得失，关系到企业信誉的优劣以及企业与员工之间关系的和谐与否。公司领导将这样举足轻重的工作交给我，是对我工作能力的信任和考验。为了不辜负这份信任，我大胆工作，不懂就问，得到了多位负责人事管理工作和财务管理工作前辈们的指导和帮助。此外，我自己也常常浏览政府服务部门的官方网站或通过现场请教政府办事员的方式学习提高，得以进一步开展工作。如今，我已经能独立并熟练地完成社会保险、住房公积金和人才这三部分人事任务的常规性工作。这是与每位同事地积极配合和热心帮助分不开的。

4、招聘新员工

根据业务部的实际需要，人事部在8月伊始有针对性地、合理地进行了员工招聘工作。回想起半年前的求职经历，我认为自己有义务尊重每一位求职者，以公司的利益和需要为出发点，以公开、公平、公正为选拔原则，把好公司引进人才、择优录用的第一关。我能够做到对每一位应聘者的简历进行认真的筛选，对每一位有机会前来面试的应聘者报以最热情的对待，为公司领导进一步择优录用新职员奠定了良好的基础。

二、行政工作方面

1、办理企业营业执照年审及工商备案资料变更等相关事宜

和办理社保、公积金、人才等人事工作一样，办理与企业有关的工商行政事务也是与政府打交道的一项工作。然而，工商行政办公大厅的设置虽然人性化，但其工作态度和工作方式实在不敢恭维。这对于 初来乍到 的我来讲，在工作之初的确造成了不少困难。好在x公司领导的大力支持和其他负责行政同仁的鼎力协助，才让我有机会在一次次锻炼中逐渐成熟，办事效率也越来越高。现在我已经可以独自完成企业变更的全部流程，并能积极配合财务部、业务部等其他部门办理与工商有关的行政事宜。

2、为公司领导办理出国签证

领导们常因业务需要办理出国签证，从刚接手这项工作开始的一头雾水，到成为公司其他行政工作人员为领导办理签证的 顾问 ，这里凝聚了广大同事们对我的悉心指教与自己的勤奋努力。在她们的提点下,我先后为领导们办理赴新加坡、英国、美国等国签证近十份。填表、翻译原始文件、准备照片及费用、备份资料、递交资料、验证指纹、面试、领取签证 每个国家都有着不同的申请条件和政策、都有着各自不同的申请表格和申请程序;相同的是，完成这项工作需要良好的英语基础和自我更新知识的能力。在为领导们办理签证的过程中，我学习了很多相关的知识，认识到学习英语和尽可能涉猎更广泛领域常识的重要性与必要性。因此，也只有永不倦怠地提高自己，才能胜任看似简单的行政事务工作。

3、其他行政工作

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订餐、租花、发快件、印制名片、续订网站、订阅报刊杂志、车辆文件的保管、简单的计算机维护，大到结算、订房、订机票、办理员工报销、与装修公司就办公家具协商价格、协助领导为希望工程捐款、采购办公用品及对其领用情况进行备案 每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。

作为行政人事部的工作人员，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。正所谓 天下难事始于易，天下大事始于细 。要想协调好一个团队每一件琐碎的小事以保证业务的正常有序发展，首先要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作;其次，要不断提高自己、抓住每一次让自己学习和成长的机会，努力提高业务水平，在业余时间善于发现与工作有关的新事物新知识;最后，以主人翁的姿态发挥所长，为公司分担更多力所能及的工作。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步;感谢每位同事在这一年来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信x公司明天会更好 !

文员的工作总结 篇10

时光飞逝，转眼20\_年已临近7月，而我从事综合办公室文员一职也近一年半时间，无论是从职业生涯刚起步的我还是工作一年半之久的我，始终怀着一颗感恩的心，勤恳兢业，按照公司的要求，严格要求自己，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，我较好地完成了自己20\_年上半年度的本职工作。现将工作情况总结如下：

一、 办公室日常工作(个人总结：每日都在进行，整体情况较为良好，有待继续保持)

1、办公室日常卫生;2、办公室日常生活;3、办公室日常缴费;

二、 档案管理(个人总结：每日都在进行，整体情况较为良好，有待继续加强管理) 与公司有关的所有资料进、出登记、存档、整理、借阅等。

三、 车辆管理(个人总结：每日都在进行，整体情况较为一般，有待加强完善管理制度和管理力度)

1、

2、

3、

四、 公司4台车辆的所有出车情况管理以及私车公用管理; 所有车辆的费用登记及审核; 公车保养、保险、违章等情况管理;考勤管理(个人总结：每日都在进行，整体情况较为一般，有待加强完善考勤制度和考勤力度)

1、员工去向登记;

2、员工出勤统计、汇总;

五、

六、 工资表 办公室所有电话接听事宜(个人总结：每日都在进行，整体情况较为良好，有待继续加强)

七、 高速公路等信息查询及告知工作(个人总结：每日都在进行，个人感觉信息传达较为及时，但还有待加强)

八、

1、

2、

九、 物资台账(个人总结：所有技开部的物资都已及时入台账，其他物资都已入库) 技开部物资入台账; 其他部门采购的工具入、出库管理;文件处理(个人总结：每日都在进行，整体情况较好，但因个人事务较多，建议是：其他同事自己动手能解决的事情自己解决)文档的打印、复印、修改、扫描等;

十、协助强电部工作(个人总结：每日都在进行，整体配合较好，但因强电部门资料较多导致资料比较凌乱和重复打印复印，建议强电部定期进行资料汇总和整理，以便日后的管理和归档)询价、报价、图纸修改等

十一、 办公设备日常维护和整理(个人总结：每日都在进行，整体情况一般，其中办公文具的使用和保管特别差，待提出比较合理的、节约的管理方法)

十二、 办公用品采购

十三、 协助财务部门工作

十四、 贡品二锅头的出库、入库、收款等管理(个人总结：目前酒的出库与库存数量

完全统一)

十五、 网站管理及更新(个人总结：网站更新较慢，待提供素材)

十六、 路政监控的报修事宜(个人总结：每日都在进行，技开部的报修结果需及时告

知办公室)

十七、 招待工作

1、

2、 应聘人员、外来客人的招待; 所有的善后工作。

十八、 其他临时性事务

以上工作有大部分为每日都在进行的工作，有小部分为每月必须完成的工作。而整个上半年我除了完成本职工作外，主要完成的还是配合强电部门的询价、报价、图纸修改等协助工作，以及配合财务部完成一些财务工作。

办公室是企业运转的一个重要枢纽部门,每天都有许多工作需要进行协调、沟通,这就决定了办公室工作繁杂的特点。而作为办公室的一员，每天除了做好本职工作外,还经常有计划之外的事情需要临时处理。而下半年的个人计划便是将本职工作以高效、高质的完成，计划之外的临时性事务则是快速领悟、快速到位、快速提高，为忙碌、充实的20\_作出自己的一份贡献。

文员的工作总结 篇11

这是一篇关于文员试用期工作总结，希望可以帮助到您!20\_\_年\_月至\_月月期间，我在上海\_\_技术有限公司办公室文员岗位实习。次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不的生活。每天在的班，上班期间要准时地的工作任务，草率敷衍了事。的肩上开始扛着民事责任，凡事得谨慎，随时要为小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价，再也起和一纸道歉书所能解决。是我在实习期间的实习工作总结：“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从到社会的大环境的转变，身边接触也完全换了角色，老师老板，同学同事，相处完全不同。巨大的转变中，彷徨，迷茫，新的环境。看不惯企业残酷的竞争,忍受同事漠不的眼神和言语。觉得受到重用，所干的无关的杂活，的提议或工作老板的肯定。做不出时，各的，老板的眼色同事的嘲讽。而在，有同学老师的和支持，每日上上课，很。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。月的实习不长，我从中学知识，做人，做事，做学问。自学能力“在里学的知识，叫做自学的能力”。参加工作后体会这句话的。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的。我担任文员一职，平时在工作打打电话文件，没用上所学的知识。而同公司的网站开发人员就大不了。计算机知识日新月异，在项目中，经常被在很短的内学新的计算机语言开发设计，在以前的基础上努力自学尽快知识。在爆炸的时代，知识更新太快，靠原一点知识肯定是不行的。在工作中勤于动手琢磨，学习积累。遇到不懂的地方，先想方设法解决，个人工作总结报告，实在不行可以虚心请教他人，而自学能力迟早要被企业和社会所淘汰。工作很辛苦，还住校，每天7点就得起床去挤公交车，就算再寒冷再差的天气，只要周末，都得去上班，有公司繁忙，或周末得加班，那留给个人支配的更少。克制，随心所欲地上班就不来，而在可以睡睡懒觉，实在上课的可以逃课，自由。每日重复单调繁琐的工作，久了容易厌倦。象我每天电脑打打字，枯燥乏味。工作简单也马虎，你小小的错误会给公司巨大的麻烦或损失，得。而象同公司的网络推广员每天得打电话，口干舌燥先不说，还要受气，忍受电话接听者不友好的语气有些说要投诉。哪家公司有意向的还处奔波去商谈。而事实上所并交易的，具备坚忍不拔的个性，遭遇挫折时绝就此放弃，犯错遭责骂时赌气就辞职。而网站开发人员就经常得喝咖啡熬夜赶项目。，父母的收入，而有些人则是大手大脚的花钱。工作以后，体会父母挣钱的来之不易。要开始有意识地培养的理财能力，刚毕业，工资不高，除掉房租餐费和日常的开支，有寄点钱。公司期满3个月的员工转正申请报告范文尊敬的公司：我于20\_\_年\_月\_日公司的试用员工，到试用已满3个月，，自20\_\_年\_月\_日，我就在公司实习，已有7个月的，公司的规章制度，现申请转为公司正式员工。一名毕业生，初来公司，曾经很担心不知该与人共处，该如何工作;公司宽松融洽的20\_\_年公务员工作总结身为公务员的我，在刚刚公务员的，感到从内到外都焕发着向上的精神，我不懈的努力，我终于一名公务员，这能不令我感到欣喜若狂吗。不过冷静，我决定要努力。

文员的工作总结 篇12

20\_年我部完成了以下工作：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，在x年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原先的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。

酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在04年客房质量达标率为98%。

执行首问职责制实施首问职责制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变潜力，对客服务需求的解决潜力。

首问职责制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人带给服务。首问职责制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时光使客人生气、投诉事件，今年无一齐。

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