

工作总结文员(精选8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

工作总结文员篇一

回顾过去一年：公司经营走过了艰难的历程，作为财务部主要负责人，没将财务工作进行到位，没有充分有效地去进行财务部管理及协调财务部整体工作，没有充分发挥财务部门在公司管理中的作用，本人深感愧疚，愧对公司领导给予的平台及同事们的热忱支持。深深体会到财务部门作为公司的一个主要职能监督部门，当好家、理好财，更好地服务企业是财务部门应尽的职责，在公司加强管理、规范经济行为、提高企业竞争力等等方面负有很大的义务与责任。

财务部认真的完成了总经办交办的各项事宜，比如融资手续的办理，公司证照的变更、年检、办理，与各大厂商的业务资料等及临时交办的各项事宜，但由于事务烦多，往往重视了这头却忽视了那头，没能全方位地进行管理，虽然事务能完成，但总体上未能及时给总经办带来有用的可支配的各种信息，使得总经办的抉择总是迟后于发生的现实问题。

财务部克服了许多困难通过积极参加银行、财政、税务等各大部门举办的纳税、会计教育培训以及查阅税务资料，探索税收稽核的重点等，顺利通过了x年增值税缴纳工作。通过学习培训，提高了每月纳税申报工作的质量，并且熟练掌握了统计局、财政局、税务局、商务局、经贸局、外管局等各项报表的填制工作。

通过分公司上传的日报表进行分析控制，日常费用开支趋于正常，各项费用开支均能先核批后支付。分公司财务活动在大的方向有序地进行，分公司财务人员也能积极配合财务工作，但在分公司的控制上没有实地进行过内审，下一步的工作中将安排定期到分公司进行全面账务审查。

我们部门时时与销售部颜洪、罗应府进行沟通，销售部门都完全配合做好当中存在的问题，财务也完全配合了销售部做好了财务部门应做和不应做的，使两部门之前的衔接越来越紧密。销售部门，特别是销售员在开具销售单上出现了好几次严重错误，将销售价款少写，后来查账时财务部出纳已将全款收回，未给企业带来损失。在刘会琴的认真学习下，使装饰部财务核算及财务管理正常地开展，装饰部的众多小商品核算也能清晰、明确，各往来业务，成本费用均能准确核算，但在今后的实际工作中还有待加强财务部与装饰部的沟通，使工作更能有序地开展。

1、业务经验不足、业务不够熟练，都是初涉或非专业人员，另外就是本身的事务烦多，这无疑是对加强全面财务管理工作的弊端。

2、对日常办公应用软件各功能不掌握。

3、专业胜任力不强。

4、但能积极配合处理各方面财务工作及财务部其他事项。

5、对于公司债权债务的清理催收力度不够大。

6、未及时进行财务核算，不能及时提供公司经营成果及财务状况，未定期或不定期组织对公司经营活动业绩进行的分析评价会议，未深入开展公司财务的分析评价、发现经营活动过程中的弊端。

7、公司财务管理的首位是加强对公司资产的管理，特别是流动性的货币资金，但在过去一年里没有对公司的资产进行严格的管理，没有专门的制度进行约束，形成了一种随意性的做法，但商品车辆财务部门指定由何媛媛全面进行管理，监督公司商品车收发数量的完整性、完好性，另外：公司应指定专门人员对公司的商品车负责。

1、争对过去一年存在的问题制定一系列措施、完善财务部管理制度，并在实际工作过程中有力地执行；部门职责明确分工，加强责任考核，做到奖罚分明，另一方面对财务人员工作重新组合搭配，进行高效有序的组织。

2、针对出纳帐账款不符的事宜，继续加强业务交流力度与检查监督力度，并制定公司货币资金管理制度，全方位全过程进行监督管理。

3、加强团队建设，充分发挥财务职能部门的作用。

4、加强核算与各大项费用控制的力度，充分发挥财务的核算、监督公司经营活动与抉择信息的功能。

5、搞好财务分析，为领导提供有效的参考依据，为企业决策和管理提供有力的财务信息支持。

6、加强债权债务的管理力度，加强应收账款及垫付款项的清理催收工作，缩短资金占用时间，减少公司资金占用成本，合理应用预收客户资金及应付供应商资金参与公司资金营运活动。

7、充分开展财务交流会议，随时清理工作过程中存在的问题及管理弊端并快速加以改进，努力影响财务部职员积极参与公司经营管理活动并对公司经营活动业绩参与分析评价。

8、继续并充分与各部门、分公司财务部交流学习，使整个财

务工作的开展更加紧密有序进行。

以发展的理念进行工作，根据公司的具体情况及公司领导将公司在整个市场中的定位变化，不断学习、不断更新思路、不断创新思维来适应工作需要及开展财务部工作。

回顾过去一年，财务部略表看法：

- 3、公司业务宣传不够，在一定程度上影响了公司销售，
- 4、公司的全面管理工作不够，影响了公司的盈利能力，
- 5、对员工的影响力不够(学习培训等)，不能让员工素养形成良好的、积极向上的氛围，影响了销售及盈利能力。

工作总结文员篇二

1、配合各专业监理工程师对各施工单位的工程资料作好严格把关。因为工程资料是真实反映工程项目施工的结果，资料就是在工程建设过程中形成各种形式的信息记录，只有和监理工程师、施工单位资料员全力配合才能完成并做好这项工作。

志。监理资料反映监理工作水平，是衡量、评定监理工作的重要依据。

3、按照合同约定，在勘察、设计阶段，对勘察、设计文件的形成、积累、组卷和归档。

4、编制会议记录、监理月报，监理月报是监理部在一个月内在对工程进展和监理工作的总结，也是各有关部门检查、评定监理部工作的重要依据，因此做好这项工作很重要，也很要害。

(1)、首先对于施工单位工程资料的报验有一定的松懈，往往施工单位在施工完毕之后才将工程资料上报监理部。工程资料应随工程进度同步收集、整理并按规定移交。

(2)、对于监督、治理施工单位做好工程资料，使工程资料真实、有效、完整也存在着不足之处，其中施工单位不重视工程资料编制，工程资料没有使用工程资料软件做资料，使资料无法统一治理。

即将开始，我将全力认真做好每一项资料治理工作。在此我也给监理部提一点小小的建议，在接手监理资料以来，目前公司没有治理资料员的领导，缺少一个正规的资料室，很多资料无处堆放，使不少资料丢失。工程资料形成和治理需要一个很长的过程，而且治理资料的人员也更换频繁，这样使下一个接手的很难做好治理工作。监理说话没200x年即将过去，新的一年即将到来之际，总结在过去的半年中，自己所做的本职工作，从接手治理监理资料方面上，均有了不同程度的熟悉和提高。

工作总结文员篇三

从总体上感觉做报关工作还挺有趣味的。做报关工作既锻炼了自己的能力又充实了自己的知识面。首先，你面对的是海关和往来的客户，做为桥梁作用的报关员就要充分发挥两者之间的协调和沟通作用了，这从另一个侧面来看报关工作锻炼你的交际和沟通能力；其次，随时间的推移，海关的法规和海关通关作业的程序也在不断的改变，为适应新的形势的发展需要，能够清楚的了解海关通关程序和法规及其他贸易管制措施，很多东西要靠自己在工作中去学习，积累，和实践，从而不断更新自己的知识面。

从我现在所拥有的这份工作，使我感受颇深的就是我始终坚信的一个恒等式“工作=机会+能力+学习”。工作是一种机会，那要看你去如何把握了。也许机会对每一个人都是平等的，

一定要好好地珍惜。但如果你仅仅把握住了这个机会，而没有相应的知识储备（能力）和后天的学习，也就是说你放弃了能力和学习，那么等式还是不会成功的，因为你只抓住了走向成功的一半（等式成立，得到工作），到最后你不得不承认“机会是为有准备的人而来的”。所以一个人的能力和后天的学习在工作中和机会一样至关重要，“适者生存”也许正是如此吧！当我们拥有一份工作后，一定要好好地珍惜，在实践中根据工作的要求去逐步完善自我。“今天工作不努力，明天努力找工作”，确实如此。

我是一个人从学校直接到深圳来面试的，刚走出校门的我对外面的世界当然是充满着好奇和向往。从大学校园生活直接步入社会，需要你去接触的不再是那些熟悉的面孔，换之而来的是各行各业的人。对他们的了解要从头开始，如何去了解一个人的内心世界，如何去和一个人沟通，这一系列的问题都要你去探索和解答。但是最重要的是切记“人心叵测”，外面的世界固然很诱人，而它不再像校园生活那样单纯了，所以你要时刻留心发生在自己身边的每一件事，处理好发生在自己身边的每一件事，同时搞好自己的人际关系网，与同事，与客户，与海关，树立良好的自我形象。通过在学校知识积累和交际方面的经验的积累，我相信我一定能够成功的。也许正是我的自信，使我向往外面的世界，勇于去接受现实的考验。

实习的第一天我当然是先熟悉工作环境了。在办公室看同事如何的工作，跟他们一起办手续，看他们都需要去哪些地方。

在对环境基本上熟悉后就是实际的业务操作了首先是做进口了。以前在学校基本上对单据很熟悉了，所以操作起来也就相对容易些了。有带我的同事的指点，我很快就掌握了。在随后的几天里我相继对有关的进口的单据，诸如提（运）单，发票，箱单等各类型的都做了学习，因为我们这里海运、空运和陆运都做的。要记的东西很多，起初做单是很慢的，有时候会把一些单弄反了顺序的，不过下一次一定会牢记的。

对进口做的相对熟练后，我开始学做出口和转关了。有了进口的基础，出口和转关就相对简单了，我也很快就掌握了。

实习中我总结了一点小小的经验，这一点对我的作用很大。那就是在实习期间一定要记得实习期间辛苦一点，多做些琐碎的小事，多和同事帮忙，去掌握工作中的每一个细节，每一个细节都掌握了，那么以后你就会轻松一点。把最基本的都掌握了，该做的都会做了，那你就算是真正学到手了。

其实我觉得在工作的一开始，我是从复印资料开始做的，帮我的同事复印一些资料。其实看起来很简单的，但是里面有好多需要你去掌握的。至少你要记得哪些资料是有用的，哪些是没用的，还有需要的份数。随后在看了几次如何装订和盖章后我就开始尝试着自己来装订了，这个时候我又充当了一名装订和盖章的角色了。呵呵，工作的开始就应该从最基本的做起嘛！以后就和同事一起做单递单了，在递单环节也是一个很好的学习机会。因为这个时候你是和海关直接的接触，可以及时了解海关最新的政策和通关的要求；同时，接单的时候也是报关员云集的时候，利用这个机会和他们交流经验或倾听他们讨论工作中的问题，对以后的工作也是十分有用的。

现在的我基本上可以独立了。在以后的工作中，还有好多需要我去学习和掌握的，那我就只有用心去学习和掌握了。

通过实习我体会到在工作中，首先，一定要做个勤学好问的人，只有这样你的业务才能够熟练和精通；然后，就是要积极好动，多和带你工作的同事帮忙，多付出就会有多的收获的；最后，最重要的就是搞好人际关系和塑造自己的形象，因为在以后的工作中你是要经常和人打交道的，尤其是像我们在报关行工作的，与人的关系处的好，而且自己的形象也不错，那就在以后的工作中会受到欢迎的。

在实习当中通过对业务的操作，从中也发现很多的不足。以

前在学校里学的只是理论上的东西，和实际的操作有很大的差别的。就报关单的填制就可以知道的。海关总署只是制定了统一的标准，而具体到每个海关，就有不同的规范了。

工作总结文员篇四

时代是在不断发展变化的，我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，然而适应工作需要的方式就是加强学习。一年来，努力提高自己的理论，用正确的理论来指导自己的工作实践，指导自己树立坚定的共产主义信念，指导自己不断改造自己的世界观、人生观和价值观。其次是努力学习与工作相关的各种知识，使自己在工作中不掉队、不落伍，能够更好地胜任本职工作。通过学习，自己的思想素质、道德品质和工作能力都得到了一定的提高。

办公室是一个工作非常繁杂、任务比较重的部门。作为办公室一员肩负着领导助手的重任，同时又要兼顾机关正常运转的多能手，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是办公室人员不可推卸的职责。一年来，我牢固树立了“办公室无小事”的思想，尽职尽责，努力工作。

1、熟悉本职业业务，进入角色。我工作的时间不太长，对金马镇的方方面面还缺乏应有的了解，而办公室工作又涉及金马镇整个工作的方方面面，所以我有针对性地加强了对镇情的了解认识，通过自己能够找到的一切资料，逐渐增进自己对金马镇的了解，使自己能够做好工作。

2、认真对待本职工作和领导交办的每一件事。办公室是镇党政机关上情下达、下情上报的桥梁，做好办公室工作，对全镇工作的正常运转起着重要的作用，为此，无论是文书档案工作还是后勤管理工作，自己都尽力做到给领导满意。对领导交办的事项，认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍；对职工要自己办的事，只要是原则范围内的，不做样

子、不要滑头、不出难题。

3、注意形象。办公室是镇机关的窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个机关的形象。一年来，在各位领导的关心帮助下，在全体干部职工的理解支持下，通过办公室全体工作人员的努力，整个办公室工作井然有序地开展，促进了整个机关工作的正常开展。

在工作中，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好工作。服从领导分工，不计得失、不挑轻重。对工作上的事，只注轻重大小，不分彼此厚薄，任何工作都力求用最少的时间，做到自己的，自工作以来，没有耽误过任何领导职工交办的任何事情。在生活中，坚持正直、谦虚、朴实的生活作风，摆正自己的位置，尊重领导，团结同志，平等相处，以诚待人，不趋炎附势，也不欺上压下，正确处理好与领导、同事相处的尺与度的关系，大事讲原则，小事讲风格，自觉抵制腐朽思想的侵蚀。

通过一年来的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：

- 1、了解还不够多，还不能完全适应工作需要。
- 2、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。
- 3、由于学习不够，工作中有时会感觉力不从心。
- 4、工作方法上还有待改进。

总之，一年来，通过不断学习和不断摸索，收获很大，我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。

工作总结文员篇五

办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通做到上情下达这就了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急让本人不得不放心手头的工作先去解决，所以这些临时性的事务占用了比较多，工作时间经常是忙忙碌碌的一来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐明天还会有其他工作要去处理，所以本人经常利用休息时间来，]把一些文字工作带回家去写。

办公室人手少工作量大，特别是企业会务工作较多，这就需要部门员工团结协作。在20__年里遇到各类活动与会议，本人都积极配合做好会务工作与部门同事心往一处，想劲往一处使不较干得多干得少只期望把活动圆满完成。

过去的20__年是企业的效益与服务年，而办公室就是个服务性质的部门，本人认真做好各项服务工作以保障工作的正常开展。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档本人都会及时办妥；下属机构遇到相关问题来咨询或者要求帮助本人都会花时间解答与解决。以一颗真诚的心去为大家服务。

(1)传阅归档及时。文件的流转、阅办严格按照企业规章制度及iso标准化流程要求保证各类文件拟办、传阅的时效性并及时将上级文件精神，传达至各基层机构确保政令畅通。待文件阅办完毕后负责文件的归档、保管以及查阅。

(2)下发公文无差错。做好分企业的发文工作负责文件的套打、修改、附件扫描、红文的分发、寄送电子邮件的发送，另外协助各部门发文的核稿。企业发文量较大有时一天有多个文件要下发，本人都是仔细去逐一核对原稿以确保发文质量20__年以来共下发红文__份。另外负责办公室发文的拟稿

以及各类活动会议的拟写。

(3)编写办公会议材料整理会议记录。每个月末对各部门月度计划的执行情况进行核对，催收各部门月度小结、计划并拟写当月工作回顾整理办公会议材料汇编成册供领导室参考。办公会议结束后及时整理会议记录待领导修改后送至各部门传阅。

2、督办工作强力度督办是确保企业政令畅通的有效手段，过去的20__年以来作为督办小组的主要执行人员在修订完善督办工作规程，并以红文的形式将督办工作制度化后通过口头、书面等多种形式加大督办工作力度。抓好企业领导交办与批办的事项、基层单位对上级企业精神贯彻执行进度落实情况，以及领导交办的临时性工作等，并定期向领导室反馈。

3、内外宣传讲效果

宣传工作是企业树立系统内外社会形象的一个重要手段与窗口。过去的20__年在内部宣传方面本人主要是拟写企业简报做好协办的组稿工作，以及协助板报的编发外部宣传方面完成了分企业更名广告、__广告、__贺新年广告的刊登另外每月基本做到了有信息登报。

4、完成办公室文员职责工作

办公室文员工作是一个讲责任心的工作。各个部门的比较多、工作都是经由本人手交给领导室的并且有些还需要保密，这就需要本人在工作中仔细、耐心。20__年以来对于各部门、各机构报送领导室的各类文件都及时递交对领导室交办的各类工作，都及时办妥做到对领导室负责对相关部门负责。因为这个工作的特殊性，为了更好地为领导服务保证各项日常工作的开展，每天本人基本上6点多钟才下班。有时碰到临时性的任务需要加班加点，本人都毫无怨言认真完成工作。

5、活动积极参与

20__年以来积极参与了司庆训练、员工家属会、全省运动会、爬山活动、比学习竞赛活动等多项活动的策划与组织工作，为企业企业文化建设凝聚力工程出了一份力。

20__年以来无论在思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，但差距与不足还是存在的：例如工作总体思路不清晰还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态，对自我的工作还不够钻脑子动得不多，没有想在前做在先；工作热情与主动性还不够有些事情领导交代过后没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性直到领导催了才开始动手造成了工作上的被动。

20__年有新的气象面对新的任务新的压力，本人也应该以新的面貌、更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在工作上发挥更大的作用取得更大的进步。本人将做好20__年办公室，以求更大的进步。

工作总结文员篇六

人力资源部自成立到现今已经x年半时间了，很荣幸本人参与了人力资源部成长的历程，从无到有，从当初的不完善，慢慢成长到今天的成熟。

自20xx年以来，人力资源部的队伍在慢慢壮大，引进了专业人才，专业水平得到了很大的提高，人力资源建设正在逐步走向规范，职能作用也在逐渐得到体现。

公司领导对人力资源部的建设极为关心，这对于人力资源部同事来说无疑是最大的强心剂。过去，大家可能对“人力资源”这个词语感到有点陌生，不知公司设如此部门真正的用意在哪里。通过20xx年大家的同心协力，已慢慢取得了公司各部门绝大多数人的认可与支持。

进行收集及管理，使其更加完善化，保持公司档案的完整性，为保证日后的分析工作提供更准确的信息。

因档案内容涉及公司有关机密，期间我保持着极高的警惕性和很强的保守意识。协助上级掌握人力资源状况。填制和分析各类人事统计报表。为人力资源规划工作提供准确的信息。

到目前为止，劳动合同的签属工作开展的不是特别的顺利，主要因为市场推广部业务人员较散，集中的机会较少，经常都是来去匆匆，致使部分业务人员至今未能签署劳动合同。计划争取过年这个机会，把合同签署工作完成好。

其中员工考勤又是一个难点，公司实行上班刷卡办法已经一年半时间了，由于部份员工一直未能适应新的考勤办法所以效果一直不太好。20xx年人力资源部特意为此问题进行了考勤重申，并与综合管理部技术人员讨论后改善了考勤系统，但因公司许多工作岗位性质的不同，员工工作时间经常需要弹性化管理，还是不能很好的交上令人满意的考勤数据，但为了防止有些员工“言过其实”，造成考勤不公的结束，考勤系统还需更加完善。

对于有些员工不遵守公司规章制度，致使工作上出现较大失误或较大错误，人力资源部通过周密调查之后，给予了合理公正的行政处罚，并对当事人进行了思想教育。本年度共有约十人左右人接受了公司不同程度的行政处罚，均认识到了自身的错误。

比如以往只有市场推广部人员才享有的品牌推广用烟，在本部也得以实现。每月协助行政部人员进行生日活动的策划及实施工作，丰富了员工的业余生活。考虑到员工的安全保障问题，公司也已为全部员工购买了平安团体意外险及医疗险等险种，保险期间有一员工不慎摔伤，我们及时与保险公司取得了联系，并申请了相应的理培，解决了员工的后顾之忧。等等这些都大大调动了员工的工作积极性，从而起到了激励

员工的作用。

自20xx年x月份以来，人力资源部正接手促销人员的管理工作，通过资料收集分析，发现虽然制定了相应的管理制度，但是发现许多市场并没有严格按照制度来执行，随意性较强，人员增长率过高。促销人员是五叶神市场的重要组成部分，加强促销队伍的管理迫在眉睫。下一季度计划尽快重新制定促销人员管理制度，并严格按照规章制度办事。控制好人员的增长速度及提高整体素质水平，为公司的将来储备更多的业务人才。

包括发放招聘启事、收集和汇总应聘资料、安排面试人员、跟踪落实面试人员的情况等。

协调员工与管理层的关系，协助组织员工的各类活动。

此外，在部门领导的指导帮助下，对员工考勤制度、劳动合同管理办法等相关的人事制度进行了修改工作，使其更加人性化，合理化，符合了公司“以人为本”的人才理念。

对个人来讲下一步重要应该在认真工作之余加强学习，不断提高自身专业素质，才能面对更大的挑战，也才不会被时代的潮流所淘汰。珍惜来之不易的机会，扎扎实实做好每份工作。20xx年人力资源部的责任将更加沉重，人力资源部一定安排并实施好新的一年的工作计划，用实际的工作业绩来说话。

最后，祝愿公司在新年里一帆风顺，一年更比一年好！

工作总结文员篇七

办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调：沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让本人不得不放心

手头的工作先去解决，所以这些临时性的事务占用了比较多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐，明天还会有其他工作要去处理，所以，本人经常利用休息时间来进行[补课]，把一些文字工作带回家去写。

办公室人手少，工作量大，特别是企业会务工作较多，这就需要部门员工团结协作。在20__年里，遇到各类活动与会议，本人都积极配合做好会务工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只期望把活动圆满完成。

过去的20__年是企业的效益与服务年，而办公室就是个服务性质的部门，本人认真做好各项服务工作，以保障工作的正常开展。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档，本人都会及时办妥；下属机构遇到相关问题来咨询或者要求帮助，本人都会解答与解决。以一颗真诚的心去为大家服务。

(1)公文传阅归档及时。文件的流转：阅办严格按照企业规章制度及iso标准化流程要求，保证各类文件拟办：传阅的时效性，并及时将上级文件精神传达至各基层机构，确保政令畅通。待文件阅办完毕后，负责文件的归档：保管以及查阅。

(2)下发公文无差错。做好分企业的发文工作，负责文件的套打：修改：附件扫描：红文的分发：寄送，电子邮件的发送，另外协助各部门发文的核稿。企业发文量较大，有时一天有多个文件要下发，本人都是仔细去逐一核对原稿，以确保发文质量，另外负责办公室发文的拟稿，以及各类活动会议通知的拟写。

(3)编写办公会议材料，整理会议记录。每个月末对各部门月度计划的执行情况进行核对，催收各部门月度小结：计划，并拟写当月工作回顾，整理办公会议材料汇编成册，供领导

室参考。办公会议结束后，及时整理会议记录，待领导修改后，送至各部门传阅。

2、督办工作强力度。督办是确保企业政令畅通的有效手段，过去的20__年以来，作为督办小组的主要执行人员，在修订完善督办工作规程，并以红文的形式将督办工作制度化后，通过口头：书面等多种形式加大督办工作力度。抓好企业领导交办与批办的事项：基层单位对上级企业精神贯彻执行进度落实情况以及领导交办的临时性工作等，并定期向领导室反馈。

3、内外宣传讲效果。宣传工作是企业树立系统内外社会形象的一个重要手段与窗口。过去的20__年在内部宣传方面，本人主要是拟写企业简报，做好[办公室报]协办的组稿工作，以及协助板报的编发，外部宣传方面完成了分企业更名广告：司庆祝贺广告：元旦贺新年广告的刊登，另外每月基本做到了有信息登报。

4、完成办公室文员职责工作。办公室文员工作是一个讲责任心的工作。各个部门的比较多请示：工作报告都是经由本人手交给领导室的，并且有些还需要保密，这就需要本人在工作中仔细：耐心。20__年以来，对于各部门：各机构报送领导室的各类文件都及时递交，对领导室交办的各类工作都及时办妥，做到对领导室负责，对相关部门负责。因为这个工作的特殊性，为了更好地为领导服务，保证各项日常工作的开展，每天本人基本上6点多钟才下班。有时碰到临时性的任务，需要加班加点，本人都毫无怨言，认真完成工作。

新的一年有新的气象，面对新的任务新的压力，本人也应该以新的面貌：更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在工作上发挥更大的作用，取得更大的进步。

工作总结文员篇八

通过上半年的努力，我较好地完成了酒店客房部的工作，现对酒店客房部上半年的工作进行总结。

每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。房务和总机人员的交叉培训，从__月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

上半年以来住客率高，特别是在__月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，后来将__楼层划分给__公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

上半年总体服务质量较稳定，集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有

较大的压力，而且__楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑。

__服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果；对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度；组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队的凝聚力。

每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用；在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班kpi考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标；人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。