

办公室接待工作年终总结 办公室工作总结接待(实用6篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

办公室接待工作年终总结 办公室工作总结接待篇一

几年来，##市政府接待办公室紧紧围绕市委、市政府的中心工作，按照“接待也是生产力”的思路，以提高接待服务水平为目标，自觉增强责任意识，充分发挥接待“载体”功能，有效地推进了自身工作登台阶、上水平，较好地履行了接待部门的职能作用，为领导机关顺利开展工作、扩大对外交流、推动经济社会快速发展做出了积极贡献。主要做了以下几方面工作。

- 1、严格把握四项原则。针对接待工作“利害攸关、联系广泛、事无巨细”的特点，努力做到坚持原则，有的放矢。一是坚持服务经济建设，服务机关工作的原则。为经济建设服务是接待工作的首要职能，我们更新思想观念，跳出狭隘封闭的“小接待”圈子，围绕市委、市政府的重大经济活动，改进工作方法，牢牢掌握接待工作的主动权，努力开创“大接待”新格局。近年来，较好地完成了##区奠基典礼、首届##节等重大庆典活动，中央、省、市领导检查、考察活动及俄、日、韩等国官员、客商外事交往的接待工作。二是坚持热情周到，优质服务的原则。工作中，我们努力做到高标准、严要求，慎思慎行、细致周到，满腔热情地为客人服好务。4年以来，对主要接待点的服务员进行了多批次的岗位培训，提高了服务质量和水平，受到了客人广泛好评。三是坚持实事求是，因地制宜的原则。根据我市的实际，注重挖掘民族、地方特色，量力而行，精心接待。如水果，突出了##特产苹

果梨、k9等；纪念品，突出了“八宝山珍”、木耳块等；餐饮，突出了鱼、蟹等；风味，结合了朝鲜、俄罗斯等民族和异国的特点，既体现了特色，又宣传了特产。四是坚持方便务实，勤俭节约的原则。在保证客人必要的工作、生活条件的前提下，坚持一切从实际出发，不摆阔气，不讲排场，严格按照要求办事，既保证了接待工作的圆满完成，又节省了接待支出，减轻了财政压力。

2、突出抓好五个环节。我们着力抓好日常服务各个环节，力求“全面、细致、体贴、周到”。一是抓好迎送服务。迎是接待的起点，送是接待的终点。我们从搞好迎送入手，详细了解情况，进行周密安排，做到热情简节，善始善终，使客人高兴而来，满意而去。二是抓好膳食服务。“民以食为天，客以吃为先”。在膳食服务上我们突出地方风味和民族特色，精心安排饮食菜肴，妥善安排宴会。如在等地设立接待点，让客人品尝到了的特产和特色风味。去年8月省第三次接待工作现场会在召开，与会的省委副书记对工作给予了充分的认可及表扬，认为我市的接待工作细致周到，服务热情，尤其餐饮方面特色独具，给莅临的领导和客人以宾至如归的感受，留下了深刻的印象。三是抓好住宿服务。精等卫生、设施条件好、服务质量高的宾馆为指定接待点，根据客人的不同要求和特点，合理安排住宿地点，营造了舒适住宿环境。四是抓好行车服务。及时协调有关部门，合理安排调动车辆，做到准时、畅通、安全。五是抓好安全服务。突出保密、消防和治安三个关键，注意消除一切不安全因素，保证客人及其物品、信息资料的安全。

3、强化落实三项保证措施。我们把接待工作作为服务经济建设和机关运转的有效手段，树立过紧日子的思想，注重尺度，掌握标准。一是控制总量，严格流程。市五大班子接待客人都要通过接待办，由接待办统一安排。程序是五大班子办公室开具接待通知单，市接待办盖章并确定接待地点和接待标准。反流程接待一律不予报销。特殊情况必须在事前征得接待办同意。二是定https://点接待，严格标准。为了便于管理，

市接待办通过比较鉴别确定固定接待点。市五大班子进行接待时，必须按照接待办指定的接待地点和接待标准进行接待，不得随意更改接待地点或提高接待标准，做到宴请热情而不铺张，高雅而不奢侈，精致而不寒酸。三是定期通报，严格监督。市接待办在严格把关的基础上每季度通报一次接待情况，及时提出存在的问题和解决办法。市接待办经常与五大班子办公室沟通，建立程序规范、协调顺畅的工作关系，共同做好接待工作。由于严格执行了这些措施，近几年，我们的接待水平逐年提高，接待量逐年增长，接待费用却未上升。

近年来，我市的接待工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在着一些未能解决的深层次问题。今后，我们将进一步改进接待方式和方法，努力提高接待水平，为促进##经济社会发展做出应有的贡献。

市场引导计划种植

主攻质量增加效益

——在全县2004年烤烟生产总结表彰

暨2005年烤烟生产工作会议上的发言

烟草专卖局（公司）局长（经理）***（2004年12月日）

各位领导、同志们：

今年的烤烟生产、收购工作，在县委、县政府的高度重视和正确领导下，得到县直各有关部门的大力支持和帮助。烟区乡镇党委、政府也一如既往地烤烟生产的各环节中投入了大量的人力和物力，采取形式多样的措施，调动一切可以调动的力量，在面积的落实、抢节令移栽、科技措施的推广和抗灾夺丰收上发挥了巨大的作用。为全县的烤烟生产努力走出去年的阴影并完成市委、市政府下达的种植目标作出了巨

大的贡献。全县共完成移栽面积22161亩，实现收购总量担，较上年的60534担减少担，实现收购总值万元，较上年的2290万元减少39万元，均价元/公斤，较上年的元/公斤增加元/公斤。在罕见的自然灾害导致收购总量大幅度下降的情况下，烟司顾全大局，紧紧围绕县委、县政府提出的收购目标，始终将烟农利益置于首位，保证了较高的收购均价，在烤烟减产的情况下让烟农不减收，使烟农的根本利益得到较好体现。大灾之年我们能够取得这样的成绩，实属不易。这是县委、政府高度重视的结果，是各乡镇党委、政府、各级干部和广大烟农团结奋斗、辛勤劳动的结果，是县烤烟生产领导小组成员单位共同努力的结果，同时也是烟办、烟司充分发挥职能作用的结果。在此，我谨代表**县烟草专卖局（公司）全体干部员工向多年来一直关心、支持我县烤烟产业发展的各位领导、各级各部门、社会各界人士和广大烟农表示衷心的感谢和崇高的敬意！

下面，我代表**县烟草专卖局（公司）领导班子，讲几点意见。

一、2004年烤烟生产、收购工作的简要回顾

今年的烤烟生产、收购工作，在县委、县政府高度重视下，各乡镇党委、政府狠抓落实，科技措施到位率明显提高。但是由于各种自然灾害交错发生，造成烤烟绝收、减收，使烤烟产质量明显下降。立足于烤烟产业发展的需要，县委、县政府确定了每公斤元的最低保护价目标。为实现这一收购目标，烟办、烟司和各乡镇党委、政府密切配合，精心组织，最终实现收购均价元/公斤，烟农的利于得到体现，受灾烟农得到一定弥补。回顾一年来的烤烟生产、收购工作，主要有以下几点体会。

今年的烤烟生产、收购工作，在县委、县政府的重视和领导下，做到了政策早出台、目标早明确、措施早落实。烟区乡镇党委、政府紧紧围绕既定的各项政策、措施，结合自身实

际，精心组织、狠抓落实。县委、县政府多次召开专题会议，有针对性地研究和解决了烤烟生产、收购中所遇到的各种具体问题，为我县烤烟生产、收购工作的顺利开展提供了有力的组织保障。

（二）、移栽节令总体上较上年有所提前。

（三）、病虫害统防统治工作取得成效。

今年由于改变了烟用农药配供模式，将统防统治农药与专用肥一并纳入以物代金的销售模式，从而实现了100%的农药配供率，预防为主病害防治方针进一步得到落实。通过加强统防统治工作后，除个别乡因品种原因使病害发生严重外，全县烟株病害发生率总体上较上年明显下降，特别是白粉病发病率在雨水偏多、种植株距进一步缩小的情况下较上年反而有所下降，防治效果较为明显。

（四）、揭膜、除草工作迈出了可喜的一步。

今年是我公司团委提出“一年打基础，两年求发展，三上台阶”工作目标进行具体实施的第三年，各项工作以_理论为指导，以_精神为指针，紧紧围绕公司党政工作的中心任务，按照机关党委提出的“双创优工程”保障“双领先战略”的要求，年初下发《团委*年工作要点》对全年工作进行了安排部署，以青年文明号创建活动为主线统揽全局，重点抓好“青年岗位能手”、“青年志愿者”、“青年足球队”三项“青”字号品牌工作，积极开展各种文体活动，带领团员青年发挥突击队和生力军作用，为确保公司圆满完成各项任务做出应有的贡献。

一、思想建设创优，提高团员青年的政治理论水平和思想觉悟

办公室接待工作年终总结 办公室工作总结接待篇二

秘书工作不可避免会接待来访，秘书办公室接待礼仪有哪些？下面是本站小编搜集整理的一些内容，希望对你有帮助。

人们经常会出于各中原因来办公室找秘书，所以秘书人员要掌握接待来访者的礼仪，这不但涉及到组织形象问题，对秘书工作能否顺利开展也有很大关系。

如果因工作繁忙暂时无法接待来访者，应首先致歉然后询问来访者是稍作等待还是另约时间，切不可让他人无故等太久。当来访者是上级或长者时，秘书要站起来握手以示欢迎。来访者是为了说明某些问题，一定要有耐心听完别人的话，而且要用你的表情和行为表明你是在认真的倾听。在交谈过程中，不要随意承诺；当出现矛盾和意见分歧时，要克制自己的情绪，以平和的态度处理。

在交谈处理事务过程中，能立刻解决或答复的问题要及时处理，不能摆架子或故意拖延时间；对于不能马上解决的问题，要向来访者说明理由，另约时间予以解决或商讨。如果来访者来访时间过长而你又有其他事情要做，可以委婉地提醒或以看手表、起身等行为身体语言告诉对方结束谈话。切忌不可以敷衍、不耐烦的生硬态度草草结束谈话，给对方留下不良印象，从而影响组织和单位形象。

在办公室里，秘书人员要树立整洁、端庄的个人形象。如果单位有统一的服装，无论男女都应尽量穿着工作服。如果没有，在办公室里要尽量选择较保守的服装。男士以西装为主，女士以职业装为主。女士的着装要端庄大方，不要过于暴露或前卫。化妆要以淡妆为主。男士夏天切忌在办公室穿拖鞋、短裤和背心等衣服。休闲装、运动装等也不适于办公室的工作环境。

向上级汇报工作是秘书的重要工作内容之一。秘书人员掌握正确的汇报工作的礼仪，一方面可以给上级留下良好的印象，同时也可以畅通无阻地和领导交流，提高办事效率。

由于领导工作繁忙，秘书人员和领导约好的谈话时间一定要严格遵守，不可失约。恪守时间是秘书人员的基本素质要求之一。赴约时不要过早抵达以免领导还没做好准备而出现难堪的局面；也不要迟到，让领导等候。进领导办公室前，要轻轻敲门，经允许后方可入内。如果领导办公室的门是开着的，也要敲门以提醒领导及时调整好自己的状态。

办公室接待工作年终总结 办公室工作总结接待篇三

一、认真履行职责，积极开展工作

努力做好行政管理工作

1、协助领导做好行政管理工作，组织召开全体职工大会、班子会议、职工代表大会26次，全体师生会议2次。会前做好各项准备工作，做好会议记录，及时归档。

2、认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作，确保及时撰写和上报。做好各种文件的收发，复印工作。及时请领导阅办，本学期起草学校各类计划7个，各类汇报材料3个。

3、完成20__年度工作档案的收集、整理和归档工作，完成各项统计报表的上报工作和归档工作，档案工作在主管副校长的支持、年级、后勤的积极配合下，通过了河南省档案规范化三级认证。

4、完成或协助有关单位甲型h1n1疾病防控的日常宣传工作，做好材料的发放和收集。

5、与其他同志一起做好办公室电话业务。

6、能够及时解决和安排上级单位布置的工作和其他单位的协调工作，做到重大问题及时上报。

7、组织教师进行《十不准》、《十条禁令》的政治学习，并收集材料。

8、印制教师聘用合同，完善教师聘用材料。

协助年级、后勤等其他部门做好各项工作

1、印制安全目标责任书、关于h1n1防控的告家长书等文字材料。

2、协助主管副校长搞好“双评一管”材料的收集工作。

3、协助主管卫生的副校长搞好卫生考核评估和迎检的接待工作。

办公室内部工作

做好办公室的日常卫生打扫，起到表率作用。

二、坚持学习，提高觉悟

我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益与集体利益、工作与家庭的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，本学期，经常加班加点连轴转，做到加班加点不叫累、领导批评不言悔、取得成绩不骄傲，从而保证了各项工作的高效运转。

三、积极完成教育教学工作，投身教改

作为初二年级的任课教师，服从年级领导，认真完成教学任

务，积极投入我校的课堂教学改革，努力践行，做到备课认真，作业批改及时。上课不接打电话，争做课堂改革的先锋。

四、存在的问题和建议

自身的问题

- 1、由于工作能力的限制，平时的工作缺乏必要的记录，上级文件没有形成转发的制度，工作不力，有负领导的培养。
- 2、在工作中与领导交流沟通不够，有时候只知道埋头拉车，造成不必要的误解。
- 3、由于自己是年轻，工作中缺乏强有力的管理，开展工作时缺乏魄力和创新能力。
- 4、校长室的卫生一直不够好。
- 5、教学中参与课堂改革的力度不够，成效不大。

今后工作的思路

- 1、“没有规矩，不成方圆。”办公室特殊的地位和工作性质要求办公室必须是一个制度健全、管理严格、纪律严明、号令畅通的战斗集体。要本着“从严、从细、可行”的原则，在原有各项制度的基础上进一步修订完善办公室工作规范、考核制度、档案收集整理制度，从而使办文、办事、办会等各项工作的开展更加规范有序。
- 2、办公室基层的管理者，既是指挥员又是战斗员，是领导意志、意见的体现，也是基层问题的反馈者，因此更要树立起良好的自身形象，在工作中成为同事的榜样，在感情上成为同事信任伙伴。
- 3、工作中要学会开动脑筋，主动思考，充分发挥领导的参谋

作用，积极为领导出谋划策，探索工作的方法和思路。

4、积极与领导进行交流，出现工作上和思想上的问题及时汇报，也希望领导能够及时对我工作的不足进行批评指正，使我的工作能够更加完善。

总之，完美主义和理想主义一直是我工作中的障碍，应当更加清醒地面对现实。在今后年度的工作中，我一定会进一步解放思想，紧跟学校的工作思路，积极配校长、副校长、年级的工作，认真实践“课堂。

办公室接待工作年终总结 办公室工作总结接待篇四

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82批次8736人(政务接待478批，商务接待126批)，其中省部级领导2人，市厅级领导1055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，圆满完成了全省农村公路现场会、**粤**十三市物流会议、重庆市老干部健康休养团、全省重大项目工业流动现场会、上海政协老干部参观团、联合国申遗专家组、**在京人士联谊会、国务院**湖生态经济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。中央关于作风建设“八项规定”及省市县相继出台的贯彻意见下发后，接待办领导在第一时间认真学习领会和研判，并及时组织职工在每周的一三五学习、讨论和贯彻。对与“八项规定”精神不相符合的接待办内部管理制度作了相应修改和完善。积极参与制订了《**县党政机关国内公务接待管理实施办法》。在公务接待活动中，坚持严格按照“八项规定”、“省市县十项规定”和《国内公务接待管理规定》的要求执行，坚持有利公务、务实节俭、严格标准、简化礼仪、高效透明、不

碰触“二十一”个“不”的高压线，不搞变通。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，我们以党的十八届三中、四中全会精神为指导，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，尽心服务，以接待为窗口，宣传**，让更多的朋友了解**，为**的经济社会发展再上新台阶贡献自己的一份力量。

办公室接待工作年终总结 办公室工作总结接待篇五

1、着装

团队活动要求队员统一着装，显示良好的团队精神。

2、站姿

抬头，颈挺直，下颌微收，双肩放松，两腿并拢立直，脚尖分开呈“v”字状。身体重量平均分布在两条腿上。双手交搭贴于腹部，挺胸、收腹。给人以挺拔向上、庄重大方、精力充沛的印象。

3、行姿

行走时步履应自然、轻盈、敏捷、稳健。上身正直，眼平视，挺胸收腹立腰，重心前倾，双肩平稳，不宜左顾右盼，左右摇晃。集体行动时，不得喧笑打闹。

4、坐姿

入坐时要轻稳，走到座位前，转身后退，轻稳坐下。女子裙装入座时，应将裙向前收拢一下再坐下。腰背挺直，两臂自然弯曲放在膝上，双腿并拢。起立时，右脚向后收半步而后站立。

5、蹲姿

1、女士下蹲不要翘臀，上身直，略低头，双腿靠紧，曲膝下蹲，起身时应保持原样，特别穿短裙下蹲时更不要翘臀。

2、对男士没有像对女士那样严格的要求，但也应注意动作的优雅。

意。通常在各种场合用举手、点头、欠身、脱帽等方式向相识的人打招呼。

人际交往中应随时注意使用礼貌用语，是谈话中的基本要求。

1、问候

根据彼此的关系问候“您好!”、“你好”、“早上好”、“晚安”等，初次相识可说“您好，见到您很高兴”。

2、道歉

做了不应该做的事，应及时道歉“对不起，实在抱歉”、“真过意不去”、“真是失礼了”。或者是不经意打扰别人应说：“对不起，打扰了”、“对不起，打断一下”等。

3、应答

“您不必客气”、“没关系，这是我应该做的”、“照顾不周，请多指正”。

4、慰问

“您辛苦了”、“让您受累了”、“给你们添麻烦了”

1、接站

对远道而来的客人，要做好接站工作，掌握客人到达的时间，保证提前迎候，接站时，准备迎客牌，并在客人到达时高举，以便客人辨认。

2、会面

客人到达，应主动迎接，热情打招呼。如果是长者或身体不

太好的应上前挽扶，客人手中提有重物应主动接过来。

3、入室

陪客者应走在客人的左边，或走在主陪人员和客人的身后，到达会客室门口，应打开门，让客人先进，并把客人介绍给在场的有关人员。

4、送客

按照接待时的规格对等送别。离开时，应与客人热情话别。

表情是人的思想感情和内在情绪的外露。脸部则是人体中最能传情达意的部位，可以表现出喜、怒、哀、乐、忧、思等各种复杂的思想感情。应该运用好表情来传达信息。

1、待人热情诚恳，不献媚讨好，不挤眉弄眼，不卑不亢。

2、兴高采烈而不欣喜若狂，不大呼小叫、手舞足蹈。

3、表示厌恶时也不要伤别人的面子，避免脸色难看。

4、遇到烦恼、气愤之事，不忙于动怒悲伤，应控制情绪，让自己平静下来。

5、冷若冰霜的表情相当于拒人千里之外，应通过发自内心的关心和热情来促成双方的沟通与合作。

6、善于运用微笑，微笑能使人的关系融洽，矛盾缓解。

手是体态语中最重要的传播媒介。如：招手、挥手、摆手、握手等都表示不同的意义。人在紧张、兴奋、焦急时，手都会有意无意的表现着。作为仪态的重要组成部分，手势应该正确地使用。

1、谈话时，手势不宜过多，动作不宜过大，更不能手舞足蹈。传达信息时，手应保持静态，给人稳重之感。

2、拍拍打打、推推搡搡，抚摸对方或勾肩搭背，依偎在别人的身体上等形为，会让别人反感，也是不符合礼仪的行为。

3、不能用食指指点别人，更不要用姆指指自己。说到自己时，可以把手掌放在胸口上；说到别人时，一般应用掌心向上，手指并拢伸展开进行表示。

1、尽量用双手递接物品，以表示对对方的尊重。

1、先预约，然后以准确的时间拜访。

2、出访前修饰自身的仪表仪容。

3、无论门是开的还是关的，都应轻声敲门，经允许方可进入。

4、问候及自我介绍：进门后应该说“您好”、“各位好”或者点头致意，进行自我介绍并向接待人递名片，请求与安排会见者见面。

5、初次见面要自我介绍，并主动提及会面事宜，说明来意。

6、谢座后，应有必要的寒暄，然后切入正题。

7、谈话内容简单明了，时间不易过长，以免影响他人工作。

8、恰到好处地告辞。

1、用餐前，服务员送上的热湿毛巾作为擦嘴角、双手用的，用它擦脸、脖子等都是失礼的。

2、用餐时，用餐巾纸擦餐具，是对主人不尊重的表现。

3、喝汤时，中餐放下筷子，西餐放下刀叉，用汤匙喝，不要把碗端起来喝。

4、餐中不能边说边用筷子指指点点或乱翻菜肴。

5、用餐或喝汤时应闭嘴咀嚼。不要发出咀嚼、喝汤的声音。

6、吃到骨、刺时，不要直接外吐，应用餐巾或手掩口，取出放在骨碟里。

7、剔牙应以手遮口，用牙签剔齿缝，不能把方便筷弄断剔牙。

8、餐桌上放着盛玫瑰花或柠檬片的小杯水，是用手取食物前，蘸洗手指用的，切忌当作饮料喝掉。

9、如果不会喝酒的客人，当主人或服务人员为其斟酒时，应用手指轻敲酒杯边缘以示谢绝，不能将酒杯倒置。

10、强行劝酒或把喝在嘴里的酒再吐出来，都是失态无礼的表现。

1、无论打电话还是接电话都应使用礼貌用语。

2、选择适当时间通话。无紧急情况，应在白天8点以后(假日9点以后)，夜间22点以前通话，免得打扰他人休息。

3、通话内容应事先想好，尽量简单扼要。吐字清晰，音量适中，重点内容应重复，必要时应记录下来。

4、如果打错电话应向对方道歉，如果接到错误的电话应向对方耐心解释。

5、接听他人电话时，无论是找人或转告事宜的，都应及时、认真去做。

- 6、不要用办公室电话办私事、唠私嗑，长时间占用电话。
- 7、打移动电话要注意周围环境和场合，声音不要太大，避免妨碍他人。
- 8、请爱护磁卡电话，按操作规程打接电话，放置话筒。
- 9、不要随意借用别人的手机打电话或打长途电话。
- 10、阅览室、剧场、音乐厅、会议室、法庭、课堂等场合不宜用手机通话，以免干扰别人。

寻呼能使人快捷地得到信息，沟通联络，加深感情。同时也呼唤着“寻呼”的文明与秩序。注意使用寻呼机的礼仪要求，才能更好地享受“寻呼”给我们带来的方便。

- 1、与寻呼小姐通话时，要使用文明礼貌用语，语言简明扼要，吐字清晰。
- 3、在特定场所应关闭寻呼机，待离去时再开机。
- 4、不要利用寻呼机传呼一些不健康的内容或开玩笑。
- 5、不要利用不法行为盗取别人寻呼密码加以锁定。

办公室是机关、企业、事业单位文化的“窗口”，办公室工作人员的一举一动都代表着所在单位的整体形象。所以办公室的工作人员必须下一番功夫规范自己的行为。

- 1、爱祖国、爱人民、全心全意地为人民服务，努力干好本职工作，忠诚党的事业。
- 2、提高政治修养，多看党报党刊，正确地理解和掌握党的方针政策，严格遵守，带头执行，维护国家和集体的利益。

3、增强职业道德和法制观念。不利用职权之便谋私利、搞特权，不搞非法活动和交易，应该做到“心底无私天地宽”。

4、摆正领导与被领导的关系，不“越位”、不“越权”。讲究工作方式、方法和艺术；能够正确地对待批评和表扬，并能合理地提出可行性建议或意见。

5、尊重长者，爱护青年，不以职务待人，应该一视同仁，上不恭下不贬，不搞小团体，不互相拆台搬弄是非。

6、团结协作，注意整体形象。互相理解、宽容、谦恭、随和、真诚、友好，互相勉励，公平竞争。

7、工作态度严谨，工作作风扎实，讲究工作质量和效率。非工作关系不要溜、走、串、闲聊、乱侃；杜绝工作中在办公室打牌、打麻将、酗酒。

8、讲究礼貌和礼节。办公楼内做到三轻：走路轻、说话轻、敲门开门轻；互相养成问好、道别的习惯；接人待客，热情礼貌要适度，应恰到好处地运用示意、起身、欠身、让座、倒水等规范动作。

9、提高个人综合素质，遇事勇于承担责任，不纠缠个人利益和私人恩怨。把精力主要用于工作上，刻苦钻研业务、锐意创新进取，不断开拓工作新局面。

10、保守国家机密，严格要求并规范自己。

办公室接待工作年终总结 办公室工作总结接待篇六

一、做好接待，强化服务意识

作为学校的窗口部门，办公室在做好日常工作的同时，精心筹划，周密部署，尽心尽力地组织好每一个会议，协调好每

一次活动，安排好每一次接待，使学校的人力和财力发挥了效益。办公室的日常工作很繁杂，只有紧紧围绕提高工作效率和服务质量，才能在现有人力资源和办公条件下，实现效益的化，从而限度地实现我们为教育教学服务的工作宗旨。在实践中学习，在学习中提高，努力提高适应新形势和完成新任务的能力。

办公室人员也通过学习加强对学校整体发展思路的理解，加深对学校领导工作思路的理解；通过学习，把握工作方向，开拓工作思路，执行好学校各项重要方针政策，与学校保持高度一致。办公室很多事务性的工作都与老师或外界往来较多，因此在工作中强化服务意识，要求本部门的人员做到：礼貌、耐心、细心、诚心，并灵活掌握办事的尺度，对临时性的急件，要特事特办，实实在在为教师做事，跟外界往来过程中做好桥梁作用。

二、加强组织协调能力，顾全大局，保障学校各项工作顺利开展

服从服务于大局是做好办公室工作的基本条件。我们要求每位办公室人员必须树立大局观念，正确处理大局和小局，全局利益与局部利益的关系，要善于从大局的角度思考问题，使办公室工作与学校工作大局协调统一。我们通过认真学习岗位职责后认识到重大会议、活动是学校办公室各项工作的重中之重。对于会议活动组织和协调，明确提出了大型活动必须做到“组织超前、服务周全、勤俭高效”的工作原则，尤其注意活动的细致性、周到性和实效性，同时更加注意各职能部门和相关科室之间的积极合作和沟通，从而保障了各项重大活动的顺利进行。

两个月来学校召开了若干大小会议，接待上级领导视察等。在此期间，学校办公室从会场布置、制作宣传条幅等各个环节加强了组织协调，圆满完成了各项相关工作。

三、强化责任意识，工作落实到人

办公室工作能否创造出一流的业绩，关键在于办公室人员是否具有强烈的事业心，责任感。因此，办公室同志树立责任意识，发扬高度负责的精神，对自己工作勇于负责，敢于负责，自觉做到标准上求高，措施上求严，工作上求实，尽心尽力，尽职尽责，扎扎实实，创造性地开展工作。为此，办公室人员进行了工作分工，责任到人，互相提醒，定期检查，使得各项工作有条不紊地开展。

四、强化奉献意识，切实做好各项工作

甘于奉献，诚实敬业是办公室工作人员的必备素质。办公室工作的无规律性，没有无私奉献，是难以胜任的。因此，办公室每位同志都能做到爱岗敬业，不计名利，不辞劳苦，无私奉献。使得办公室各项工作开展的更加顺利。

1、当好校长的行政助手。根据学校的实际情况，按照行政会议的精神，认真细致地做好各项工作的计划和安排，从而使各项工作有条不紊地开展。认真做好各级各类文件、通知的收转工作，并按文件、通知要求，协调处理好办公室职责范围内的事。

2、精心组织安排会场。我校大小会议、集体活动都由办公室参与。每次会议或活动，办公室在会标设计、照相、新闻报道等方面，都做到科学安排、细致落实，保证了会议、活动的顺利召开。

3、做好教职工的考勤登记管理工作。学校办公室负责教职工的考勤，要求教职工请假必须有请假条，经校长或部门负责人签名后交办公室存档。

4、做好人事档案和文书档案的规范和管理。及时有序地处理上级各种文件和网上文件的收发、传阅和分类归档整理，

学校各种请示与报告的分类呈送，落实了校内文件签阅制，做好了校内各部门工作总结与计划的收集整理。近两个月办公室完成了教育报刊征订、20__年“绿色学校”、国防教育潜力数据库信息采集、20__年中央专项彩票公益金教育助学项目励耕计划等相关材料的上报工作。

5、加强文字材料的加工工作，提高办公室的文字处理和服务能力。协助学校领导针对重要工作部署以及组织拟定以学校名义发布的通知、布告等，起草或参与起草工作报告、总结、计划等。

6、加强党务工作和学校宣传工作。近两个月办公室对创先争优的相关材料进行了充实和整理；十_大期间对在职党员进社区工作进行了安排部署；充分利用学校橱窗、教育局上报信息等，对我校各方面的发展情况进行及时的宣传和推介。

7、精心做好各类保险工作。为了更好地保障学生权益，减轻学生和家庭的经济负担，办公室妥善办理了学生的医保、意外险、校方责任险。

8、其它工作。负责接听电话并作好电话记录，及时将电话通知精神传达给相关人员；做好量化评比工作；组织开展全员培训工作；组织博爱一日捐活动；完成学校领导临时交办的其它各种工作任务。

在今后的工作中办公室要在学校领导的正确领导下，坚持以人为本的原则，围绕学校中心工作和重点工作，建立健全公文处理、督办等规章制度，进一步规范工作程序；继续加强宣传工作，强化咨询和参谋职能；保障工作的正常开展；加强政治理论与业务理论学习和研究，加强和改进工作作风，进一步提高为校领导、为教师服务的能力，为学校跨越式发展做出更大的贡献。