

## 单位秘书文员年度工作总结报告

### 篇1：单位秘书文员年度工作总结报告

在工作的这段时光里，我觉得我已经能够胜任前台这份工作岗位。那里的工作环境我很适应；制度要求我也能够理解。也有信心有潜力把这份工作做好。

既然我选取了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且那里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处；让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时光还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。争取做好以下几点：

一、对前台工作重要性的认识。尽管前台工作没有象公司业务、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。透过思考，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。对前台工作，就应是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象十分重要，所以前台在必须程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑（包括你说的转接电话、收发快件）。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。之后能够讲自我如何注重持续良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自我如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问职责制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习。要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还务必学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中务必要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

四、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资料，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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时光有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、努力打造良好的前台环境。要持续好公司的门面形象，不仅仅要注意自身的形象，还要持续良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

### 篇2：单位秘书文员年度工作总结报告

转眼间又到了年终岁尾，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忙与支持下，我很好的完成了本职工作。作为一名办公室文员，我深知自我的岗位职责与工作资料，认真地完成领导安排的每一项任务，也在不断的提升自我的综合潜力，力求做到更好。现将这一年来的工作状况总结如下

### 一、办公室的日常管理工作。

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。我深知，办公室是总经理室直接领导下属的综合管理机构，是沟通内外、联系四面八方的枢纽。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、收发传真、必需品的采买、招待客人及后勤管理等。应对繁杂琐碎的工作，我从陌生到熟悉，凭着对工作的负责精神，秉持着多问和多学的理念，逐步掌握办公室业务流程。

1、严格遵守办公室的各项制度。谨记领导的指示和批评并付诸于实际，不迟到，不早退，不旷工。做事要谨慎认真，向领导汇报的材料要仔细检查，日常工作要记录并及时上报；待人处事要有礼貌，对待同事要坦诚宽容；严肃办公室纪律，工作不懈怠，不玩游戏、不闲聊、不做与工作资料无关的事情。

2、认真做好公司的文档工作。对于档案室的文件要按照顺序和分类排好，还要在档案袋上清晰写出档案中文件名称，以便管理和查阅，对于一些人员和公司文件要加密放好。正确及时打印各类文件和资料，认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作；公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

3、管理、维护电脑、电话、传真机、复印机等办公设备，准确登记使用状况，及时更换设备耗材。

4、如实做好复印登记工作。对于\_\_\_\_复印客户做到一张不漏，及时收帐，对于所有现金复印客户做到如实登记，及时上交财务部。

5、按时将复印费、传真费、水电费、等各项费用登记在册，随时备查；每月上报一次办公用品库存状况。

6、做好员工的后勤服务工作。确保大家全心投入工作。

### 二、加强自身学习，提高业务水平。

坚持把加强学习作为提高自身素质的关键措施。在工作中，紧紧把握“理论联系实际”这一主线，努力把知识用到工作实践当中，丰富阅历，扩展视野，使自我尽快地适应工作并成为优秀的工作者。用心参加公司组织的培训活动，认真学习规定的学习资料和篇目，坚

持每一天写工作日志，认真记录每一天的工作资料，使自我的素质有了很大的提高，为自我开展各项工作带给了强大的动力支持。

三、存在的问题和今后努力方向。

在这\_个月期间，本人能敬业爱岗、全力以赴地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表此刻第一，工作主动性有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第三，自我的文字功底还需加强练习；

第四，急需练字，才能更好地从事办公室工作。

在下半年里，我想我应努力做到第一，加强学习，拓宽知识面。第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手工作；第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，构成良好的部门工作氛围。不断改善办公室对其他部门的支持潜力、服务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，用心为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

### 篇3：单位秘书文员年度工作总结报告

在大学毕业之后，我就来到了公司工作，至今也已经有一年多的时间了，在过去一年的时间里，我担任的的公司办公室秘书一职，因为我在大学学习的专业就是文秘专业。在我一年多的工作中，我得到了领导和同事的大力帮忙，我成长了很多，对公司业务也是非常的了解了，我相信只要我继续工作下去，我就会在公司中站稳脚跟，更好的为公司的发展做出自我应有的贡献!

转眼间xx年度已过去，回顾过去的一年时间，在公司领导的关怀下，在综合管理部领导的正确带领下，紧紧围绕着集团公司提出的“科技创新年、精益管理年、效益满意年”的目标而努力。我在工作中所负责的主要是公司的相关文字以及宣传工作，一年中虽然取得了一些成绩，但在成绩背后总有疏忽之处，我所做的工作与集团公司以及本公司的“高标准、严要求”的一贯工作作风相比还存在着一些问题与差距，以下几点为自我对照差距反省所存在的问题：

一、对日常劳动纪律要求不是太严格，例如偶尔会发生不穿工作就上班。

二、缺乏创新意识，平时坐办公室的时间多，去车间生产一线了解情况的时间，存在怕吃苦的思想。导致写出来的东西缺乏一定的创新内容以及实质性的内容，总显得太过平泛、太过空洞。

三、工作上不积极主动，缺乏一定主观能动性。总认为把属于自己的事情完

成任务了，不积极主动配合办公室其它事务。导致平时看着人家在忙的团团转，而自己却经常无所事事。

四、平时总是处于一种“要我做”而不是“我要做”的工作状态，工作有拖拉现象，例如集团公司或者其它地方需要稿件或者资料，非要拖到规定的时间，等领导催了，自己才急急忙忙的要赶着做。为此写出的稿件以及收集的资料质量都是不太高。

五、由于自己专业水平的局限，上半年对润浦的企业文化宣传工作还有很多未做到位，没有达到集团公司以及本公司既定的宣传效果。

对以上几点自身所存在的问题，已切实地影响到自己的本职工作，作为一名  
的公司秘书，我感到十分内疚。但过去的都已成为过去，学习先进找差距，总结不足求上进，为此，我将认真总结，实实在在分析原因，找出存在的问题，从中吸取经验和教训，并在以后的工作中不断改进，以下为下半年我决心做好的几个方面：

一、深入实际，多跑现场，掌握车间反映的各种信息，并积极向集团《科讯简报》投稿，及时做好公司对内对外的宣传报道工作。

二、加强专业知识水平的提高，不断拓展自己的知识面，争取在实践中不断积累更多的经验，努力使自己成为一名多面手的人才。

三、遵守厂纪厂规，及时并保质保量的完成上级领导交办的各项任务。

四、充分发挥个人的专业特长，做一名合格的秘书。当好公司领导的助手，充分发挥自己所学。

五、搞好企业文化宣传工作，使润浦的企业文化更深入基层、深入人心，更能体现出企业的特色。

以上为个人xx年度工作总结，对公司的合理化建议本人暂时还没有，因为自己来公司才一年的时间，对公司内部还不是十分的了解，虽然在业务上自己已经没有什么难题了。相信随着时间的推移，我会继续在公司中工作下去的。前进中有很多的方向，我会进步，当然也可能有挫折，不过这些都是我应该做的，我相信我会在今后的工作中做的更好!

## 篇4：单位秘书文员年度工作总结报告

在局领导和部门领导的正确带领下，与同事们的齐心协力、共同努力、大力支持与密切配合下，使我的工作取得了必须的成绩。对于不利于团结的话不说，不力于工作的事不做，对于违法的事坚决不干。现将一年来的工作总结如下：

一、学习方面

深入学习科学发展观，并且认真学习邓小平理论和“三个代表”重要思想、“中央新疆工作座谈会”精神，全面提高了自己的思想道德素质和科学文化素质；全心全意为局里的大事小事服务、处处事事以群众利益为重，增强了职责感和自觉性。在工作中，透过学习和实践科学发展观，以及相关业务知识，不断提高自己的综合素质。

## 二、工作方面

1、电话方面：对待上级部门的来电，问清什么事，什么要求，及时向领导汇报。对待北京的来电，问清什么事，都是让他们透过xx号发邮箱给我，节约了传真纸。对待其他单位或个人来电，问清什么事，礼貌回答，和单位相关的事情及时向部门领导汇报。通知开会，每次都是按照领导的要求及时准确地通知。通知各县（市）上报材料，每次都是先把文件看清楚，准确地回答各县（市）的疑问。

2、接待方面：始终坚持礼貌礼貌待客，做到来有迎声、问有答声、走有送声，为单位树立了良好形象。用心做好接待客人的后勤工作，确保客人的食宿和考察等。

3、协助方面：服从局领导和部门领导安排，用心协助文秘、人事等相关工作；其他单位每次使用我们单位的大厅，按照部门领导的安排用心协助，保障了卫生环境，安全等。

4、外出方面：注意自身安全，礼貌问事，仔细听别人讲文件的要求和目的，不明白的事情，及时给相关负责人打电话问清，有效地落实了工作任务。

5、其它方面：实事求是，从不乱说话，乱造谣。始终坚持以人为本的原则，

## 三、下一步工作计划

（一）用心及时落实局领导和部门领导安排的工作任务。

（二）全力协助部门领导的工作。

（三）继续加强学习和实践，提高办事效率，加强沟通潜力。

（四）维护社会稳定，加强民族团结。

（五）严格遵守单位规章制度。