# 202\_行政前台个人年终工作总结与计划（10篇）

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-03-22

*总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便做好下一步工作。本篇文章是为您整理的《202\_行政前台个人年终工作总结与计划（10篇）》，供大家阅读。>1.202\_行政前台个人年终工作总结与计划　　时间转瞬即逝，...*

总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便做好下一步工作。本篇文章是为您整理的《202\_行政前台个人年终工作总结与计划（10篇）》，供大家阅读。

>1.202\_行政前台个人年终工作总结与计划

　　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。

　　五、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！

　　六、20xx年工作计划

　　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。

>2.202\_行政前台个人年终工作总结与计划

　　暖暖的阳光下，手中的暖茶冒出阵阵热气，在阳光的照射下折射出五彩的绚影，思绪一下子被记忆牵引到了去年的冬天。回首这走来的一年，似乎去年的圣诞歌还在耳边萦绕，实是感叹时间的飞逝啊，让自己的脚步显得如此匆忙。回顾这一年自己的工作，真是有喜又忧，但我以“为了孩子的身心健康，为了孩子的可持续发展，尽心尽责的工作”为宗旨，全身心的投入到工作当中，同时也非常感谢x领导对我的信任和支持。

　　一、学习公司企业文化，提升自我

　　加入到这个大集体，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。

　　二、拓展自己的知识面，不断完善自己

　　这一年的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，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。初入职场，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！

　　四、在日常事物工作中，我将做到以下几点

　　（1）协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

　　（2）做好了各类信件的收发工作。

　　（3）做好低值易耗品的分类整理工作。

　　（4）配合上级领导于各部门做好协助工作。

　　（5）做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

　　（6）做好办公室设备的维护和保养工作，

　　（7）协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假期间公司的安全保卫工作。

　　（8）认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

　　在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

　　在行政工作中，我将做到以下几点

　　（1）做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

　　（2）做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

　　（3）协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

　　3。提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

　　（1）积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

　　（2）向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

　　（3）通过个人自主的学习来提升知识层次。

　　我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人能力，提高自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的价值。

　　五、其他工作

　　（1）协助人力资源部做好各项工作

　　（2）及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

　　公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序；还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验；同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

>3.202\_行政前台个人年终工作总结与计划

　　如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对前台工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为前台工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业前台人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。回顾过来的前台工作，有得有失。下面我就简单总结今年的工作：

　　一、工作内容

　　日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。对库房的管理：领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

　　二、工作心得

　　在完成前台工作的过程中，我学到了很多，也成长了。不少我认为做好前台最重要是：服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

　　三、明年工作计划

　　对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善前台接待的细节。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；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。

　　很幸运刚从学校毕业就可以加入xx物业的团队，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，取得更大的进步！

>4.202\_行政前台个人年终工作总结与计划

　　时间总是转瞬即逝，在智富惠公司工作已经工作一年了，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况总结如下：

　　一、在实践中学习，努力适应工作。

　　这是我毕业之后的第二份工作，作为一个新人，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。也让我很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，一年的工作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，处理办公楼的日常事务要认真仔细，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。

　　二、学习公司企业文化，提升自我。

　　加入到智富惠这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵的精髓，我想也是激励我们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。

　　三、拓展自己的知识面，不断完善自己。

　　一年的工作也让我产生了危机意识，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。初入职场，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!

>5.202\_行政前台个人年终工作总结与计划

　　时光飞逝，不知不觉20xx年已经过去，在这过去的一年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对20xx年来的工作做一个总结。

　　一、前台接待方面

　　前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。

　　每个月月末，将来电记录汇总，一年来共接到来电xx个、去电xxx个，业主有效投诉x宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

　　二、档案管理方面

　　档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。一年共接到各类报修共xx宗，办理放行条xx张，工作联络函xx张。

　　三、各项费用的收缴工作

　　鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。

　　四、经验与收获

　　一年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，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，经过一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，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极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，努力提高工作效率和工作质量。

　　今后我会加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

>6.202\_行政前台个人年终工作总结与计划

　　作为一名前台员工，我时刻知道自己的职责，现在试用期的时间过去，我更加明确，在xx的前台工作是一个的稳定的郭成，虽然这几个月的时间不足决定我以后就是什么样的，但是我觉得这次试用期的时间让我更加坚定了自己，作为前台我的工作经验不是很多，我需要花很多时间去学习，去告诉自己一定要学习一定要建设自己，就是这几个月来的一个工作我更加看到自己需要补充的地方，还有一些需要学习的地方，三个不是很久，但是足以看到这些，也能够看到今后的很多方面，现就这段时间工作总结一番。

　　一、初来乍到

　　作为一名前台我的工作经验不是很多，这里一系列培训就让我加快了对工作的了解，首先我很感激xx能够给我时间培训，能够给我这个工作的机会，来到这里的时候一切都是很陌生，工作上面我没有很高的理解，现在也是对工作充满了信心，这是一个很变化，刚刚来到这里我需要话时间适应，就是热情的同时让我在这里快速的掌握了很多，包括工作的技能欧，通过培训我学习了更多的前台知识，作为一名前台我掌握的技能不是一辈子的，我也不能一直只有这些，这是一个学习的过程，一开始来到这里我就深刻的明白了这一点。

　　二、工作方面

　　面对日常的前台工作，第一我当然是摆好心态，我的心态是我一直需要把握的，心态问题是最直接的，我来到公司之后就一直保持着，现在我已经能够适应下来了，我对前台工作已经能够做到标准化了，这三个月是一个过程，是一个学习与成长共存的过程，只有把这个过程好好的体会才能够看到自身的发光点，现在的我已经很明确工作了，我需要话更多的时间去深入，在日常的工作中我做到了态度认真，我积极的保持一颗心态，这种积极是一定会保持下去的，这三个月来我也做到了这一点，每天的前台工作很多，我都是提前来到工作安排一天的工作，积极的做好工作安排，还有日常公司员工的一些问题，我都会保持好的态度回应。

　　三、不足之处

　　我的不足也很明显，作为一名前台工作者，我实在是少了一种细心，做什么事情都需要细心，前台工作是公司对我的信任，现在这般我实在是羞愧，在工作中我还是不够细心，都说在其位谋其职，这是一点没错，我要做到这一点我就需要纠正缺点，当然每个阶段都会出现不同的缺点，我会一直端平心态，好好纠正缺点。

>7.202\_行政前台个人年终工作总结与计划

　　20xx经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近9个月，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，20xx4月入职至12月以来，从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9个月来，共计接待用户达600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，202\_年累计订生日蛋糕17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，20xx迎20xx，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!

>8.202\_行政前台个人年终工作总结与计划

　　一年来，在\_公司的指导下，在公司\_主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要总结如下：

　　一、提高认识

　　\_行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着\_的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

　　二、扎实工作

　　一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了公司的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

　　三、加强学习

　　扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在\_管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的行业。在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

　　总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为公司的全面发展贡献自己的光和热。

>9.202\_行政前台个人年终工作总结与计划

　　20xx年以来，我主要从事xx酒店前台收银员工作，在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承“客人至上”的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。现将我这一年来的工作情况总结如下：

　　一、加强业务学习，不断提高服务水平

　　在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习宾馆酒店服务礼仪和结账业务知识、收银注意事项等知识，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

　　二、恪尽职守，认真做好本职工作

　　我作为一名酒店前台收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。

　　一是认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。

　　二是坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，没有发生因自己的心情影响对客人服务态度的现象。

　　三是做到微笑服务，针对不同客人提供不同的服务，急客人所急，想客人所想，以最有亲切感的一面让客人体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作中遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎。

　　四是不随意对客人。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。

　　五是坚持原则，婉拒客人的要求。许多客人在前台要求多开发票，我就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加收益，又能满足客人的需求，但绝不为附和客人而违背原则。

　　六是增强缺位补位意识，让客人“高兴而来，满意而归”。

　　三、工作作风方面

　　在工作作风方面，我始终坚持热情周到、主动服务、严谨细致的服务态度和脚踏实地、埋头苦干的服务精神。在工作中，尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见和建议，增强做好收银工作的责任感，以饱满的热情投入到工作中去。在遵守纪律方面，我能够严格遵守各项规章制度，较好地落实请销假制度，严守工作纪律，维护宾馆工作人员的良好形象。

　　在今后的工作和学习中，我将努力做到以下几点：

　　1、自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向自己的工作生活实践学习，逐步提高自己的业务水平和综合素质。

　　2、努力提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善和提高自己。

　　总之，我在今年的工作中取得了一定的成绩，但距离领导和同志们的要求还有不少的差距：主要是对业务知识的学习抓得不够紧，学习的系统性和深度不够等。

　　在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地、尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

>10.202\_行政前台个人年终工作总结与计划

　　时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx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年的工作做一个年终工作总结。

　　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1000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G网经营部工作会议、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。

　　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1000余份。合同录入20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12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。

　　对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

　　五、其他工作

　　在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会;在xx联通诚信演讲活动中获得第一名;xx联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

　　六、工作中的不足

　　在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

　　七、20xx年工作计划

　　1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

　　2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

　　3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

　　4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

　　20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

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！