# 行政主管个人年终工作总结【12篇】

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2025-01-17

*摘要是一种应用性写作，是对已完成工作的理性反思。 以下是为大家整理的关于行政主管个人年终工作总结的文章12篇 ,欢迎品鉴！【篇1】行政主管个人年终工作总结　　好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织...*

摘要是一种应用性写作，是对已完成工作的理性反思。 以下是为大家整理的关于行政主管个人年终工作总结的文章12篇 ,欢迎品鉴！

**【篇1】行政主管个人年终工作总结**

　　好的开始是成功的一半。我觉得，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。

　　1、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20xx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，有回来原来的迹象，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。

　　2、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达到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20xx年客房质量达标率为98%。

　　3、执行首问责任制 实施首问责任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能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，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，以便更好的为客人提供服务。首问责任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间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

　　4、开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。 为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

　　5、建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。 为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

　　6、开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的素质。 近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常(英语、日语)用语的培训;考虑到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活

　　7、开源节流，降本增效，从点滴做起。 客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从

　　自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在： ①管家部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启;查退房后拔掉取电牌;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

　　8、坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

**【篇2】行政主管个人年终工作总结**

　　行政部是学校的综合管理部门，是校领导的参谋助手，也是各职能部门之间联系的纽带，起着沟通上下，协调左右，联系各方，照应内外的作用。一年来，行政部全体同志在校领导的关心指导下，在其他部门的热心支持和大力帮助下，充分发挥团队精神，努力创新，顺利地完成了各项任务。现将工作情况总结如下：

>　　一、增强服务意识，发扬团结协作精神，力促部门工作上台阶

　　一年来，行政部加大了对部门教职工的教育力度，以各种活动为载体，在为学校举行的各种大型会议和活动的服务中，提高教职工的服务意识和协作精神，进一步推动了部门的工作。

>　　二、健全和完善学校的各项规章制度，力求工作规范化

　　1.规范了各种办公文件的收发、登记与处理，做到了学校发文行文规范、表达准确。同时做好来电接听登记、信函处理、来访接待工作，确保上级有关指示、会议文件精神以及基层学校的情况反映得到及时的传达和落实。

　　2.协助校长拟订学校计划和总结，起草各种规章制度。本期以来为迎接重庆市渝中区教研机构建设和教研工作督导评估起草了《学校自查报告》，拟订了《学校引进区外优秀人才实施办法》、《学校教职工奖金、津贴发放办法》、《学校关于规范竞赛组织和资料征订办法》、《xx区教师进修学校保密工作制度》、《学校档案鉴定销毁制度》等一系列规章制度，对学校工作的规范化起到了一定的推动作用。

>　　三、搞好协调和服务工作，力保学校工作顺利开展

　　近两年来，学校的各方面事业发展很快，各种会议、交流考察、考试阅卷、学校设施设备改造等比较频繁。因此协调好学校与上级部门之间、学校各部门之间、学校与基层学校之间的关系，是关系到学校各部门高效运转、学校对外形象和声誉的大事。作为学校的窗口部门和联系纽带，行政部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、财、物发挥出了效益。如搞好xx县教研机构建设和教研工作督导评估的迎检工作、全区教师继续教育工作会等各种会议和迎检工作的服务工作;协助教研部完成了全区高三“一诊”、“二诊”考试，高中“四区联考”、初中毕业暨升学考试、小学调研考试等各项大型考试的前期组织和阅卷、成绩复核、成绩录入工作，教研员申报经费培训活动的会标制作、音响、摄(照)像工作，教研员下校蹲点反馈意见的回收等工作;协助培训部开展教师继续教育评查验收和即将开始的全区新课程师资培训等工作;协助科研部顺利召开全区第三届教育学会换届选举大会。完成了学校图书阅览室、档案室的装修改造工作，使之成为学校硬件设施中的亮点。

>　　四、积极组织和开展对本部门教职工的培训，提高他们的专业技能

　　本期开展了行政部教职工电脑操作培训，支持和外派职工参加微软公司培训会、中国图书馆组织的图书机读目录分类管理培训和区档案局组织的档案管理培训，收效良好。

　　总之，一年来在学校各部门的支持和鞭策下，行政部教职工的服务意识明显增强，工作作风有了进一步的改进，行政部工作质量和效率也得到不断提高。当然行政部工作头绪多，比较繁杂，疏漏之处在所难免。在今后的工作中我们将努力改正不足，锐意进取，不断创新，为全校教职工提供更优质的服务，创设更优良的教育教学环境。

**【篇3】行政主管个人年终工作总结**

　　1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。

　　能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过网络、报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极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、工作能力和具体工作。

　　我是5月份来到公司工作，担任公司行政助理工作，主要是做好行政工作。我认为行政工作比较琐碎，每天都面临着大量的、琐碎的、不起眼的事务，而这些事务又是必不可少的。为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在短时间内熟悉了本职的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展和完成本职工作。

　　在这5个月中，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极的完成了以下本职工作：

　　(1)公司的两次变更手续

　　(2)公司员工联系单、固定资产、办公明细等电子文档的的更新

　　(3)各类杂志、报纸订阅时间的统计及后续工作

　　(4)工作区域的卫生管理及执行

　　(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，满足员工工作的需要

　　(6)办公耗材及办公用品的采购、维护与维修工作

　　(7)认真地做好公司领导及行政经理交办的其它工作

　　(8)为了公司工作的顺利进行与客户之间的工作协调，及时将客户需求反馈给公司领导及设计师。

　　(9)及时将设计任务分配给各个设计师。除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

　　3、工作态度和勤奋敬业方面。

　　热爱自己的本职工作，正确认真的对待每一项工作，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，保证工作能按时完成。

　　概括来说，行政管理在企业中主要有管理、协调、服务三大功能;其中管理是主干，协调是核心，服务是根本。总而言之，行政管理的实质就是服务。

**【篇4】行政主管个人年终工作总结**

　　时间总是转瞬即逝，又是一年即将过去，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，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。

>　　一、日常工作内容：

　　1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率;

　　2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记;

　　3、通讯录更新，鉴于公司人员调动较大，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与公司之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息;

　　4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录;

　　5、记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁;

　　6、每天9：30——10：00开启led大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修;

　　7、做好总经理、董事长办公室的清洁;

　　8、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员;

　　9、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去;

　　10、会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水;会议时要及时添加茶水;会议结束后做好会议室的清洁;

　　11、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录;

　　12、下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

>　　二、存在的问题：

　　做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

　>　三、对自己的建议：

　　1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

　　2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

　　3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果;

　　4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

　　5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

　　以上这些正是我在工作中缺少的。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。对前台工作，应该是“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，而第一印象非常重要，所以前台在一定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。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作!

**【篇5】行政主管个人年终工作总结**

　　20XX年，在集团公司的正确领导及大力支持下，在宁波万达商管公司领导班子的正确指导下，面对激烈的市场竞争之严峻形势，行政部紧紧围绕管理、服务、学习、招聘等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的中心枢纽作用，为公司圆满完成年度各项目标任务作出了积极贡献。现将一年来的工作情况汇报如下：

　>　一、加强基础管理，创造良好工作环境

　　为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

　　如：做到了员工人事档案、培训档案、合同档案、公章管理等工作的清晰明确，严格规范;做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文做到了及时处理，从不拖拉;做到了办公耗材管控及办公设备维护、保养、日常行政业务结算和报销等工作的正常有序。成功组织了室外文化拓展、羽毛球比赛、读书征文、管理学、市场营销学培训课、员工健康体检等活动，做到了活动之前有准备，活动过程有指导，活动之后有成果，受到一致好评;行政部在接人待物、人事管理、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了窗口作用。

　　>二、加强服务，树立良好风气

　　行政部工作的核心就是搞好“三个服务”，即为领导服务、为员工服务、为广场商户服务。一年来，我们围绕中心工作，在服务工作方面做到了以下三点：

　　1、变被动为主动。对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管的食堂、仓库、采购、车辆、办公耗材管控及办公设备维护、保养等日常工作，工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

　　2、在工作计划中，每月都突出1-2个“重点”工作。做到工作有重点有创新，改变行政部工作等待领导来安排的习惯。

　　3、在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应公司发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

　>　三、加强学习，形成良好的学习氛围

　　行政部人员要具备很强的工作能力和保持行政部高效运转，就必须为切实履行好自身职责及时“充电”，做到基本知识笃学、本职业务知识深学、修身知识勤学、急需知识先学，不断补充各等方面的知识和深入钻研行政部业务知识。一年来，我部从加强自身学习入手，认真学习了公司业务流程、集团制度等业务内容，切实加强了理论、业务学习的自觉性，形成了良好的学习氛围。

　　>四、认真履行职责

　　1.狠抓员工礼仪行为规范、办公环境办公秩序的监察工作。

　　严格按照公司要求，在公司员工行为规范和办公环境等员工自律方面加大了监督检查力度，不定期对员工行为礼仪、办公区域清洁卫生进行抽查，营造了良好的办公环境和秩序。

　　2.培训工作：为了能切实提高员工素质,以更好地适应市场竞争,我部积极配合公司把优化人员结构和提高员工素质与企业发展目标紧密结合。在“学习培训月”活动中，成功举办了管理学、营销学等近60课时的培训课，并把培训工作的规划纳入部门整体的工作计划之中，大力加强对员工政治理论和专业技能等方面的培训。

　　3.人力资源管理工作:根据各部门的人员需求，在确保人员编制完全控制在标准编制内，本着网上搜、报纸上招、内部推荐等方法，协助部门完成人员招聘工作。对于新员工，定期与其面谈，发现问题随时沟通，深入的了解，帮助他解决思想上的难题，通过制度培训、企业文化的培训等等手段，让员工喜欢公司的文化、了解企业的发展前景、设计员工的职业发展规划。通过考核，肯定优点，更不保留的指出欠失，使员工在企业中顺利的渡过实习期。完成公司人事档案信息的建立完善、公司员工劳动报酬的监督发放、公司人员进出的人事管理等工作;并按时完成员工月考勤记录、月工资报表的上报工作。

　>　五、存在的不足

　　过去的一年，在公司领导的重视和指导下，得到了各部门的大力协助下，行政部取得了一定的成绩。尽管我们取得了一定成绩但仍存在着很多不足之处，主要表现在以下几个方面：

　　一是由于行政部工作常常事无巨细，每项工作我们主观上都希望能完成得，但由于能力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。

　　二是对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。

　　三是抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，基本检查不到位，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。

　　四是对公司的\'宣传力度有待加强，加大对内对外的宣传力度，成立宣传小组，保障月刊和网站的上稿率。

　　五是对公司其他专业业务学习抓得不够。这些都需要我们在今后的工作中切实加以解决。

**【篇6】行政主管个人年终工作总结**

　　xxx年是报业服务处持续稳定发展的一年，报业服务处各项工作正沿着\"加强质量管理，提高服务水平\"方面健康发展，行政主管年终工作总结。我的工作也是同报业服务处共同成长的一年，总结xxx年的工作之前，我回顾自己在xxx年的248天的工作内容。工作岗位、工作内容该怎么总结呢?很多的事物总不是简单的重复，重复中总有新的发现、新的收获、新的思索。xxx年是忙碌着工作的一年，但大多是被动与忙乱；xxx年是思考着工作的一年，更多的是主动与从容。这应该是xxx年最大的收获。

　　现在，我将自己xxx年的思想和工作汇报如下：

>　　一、思想认识方面

　　报业服务处办公室的一大功能就是服务功能，我个人的职责是这一功能的最终体现者，主要任务是为服务处领导、各部门和员工做好服务工作，确保服务处各项工作正常开展。所以，xxx年工作总的指导思想是\"强化服务功能、增强服务意识、提高服务质量\"。

　　xxx年对工作的思想认识有所提高。我的工作比较庞杂凌乱，甚至有一些琐碎。但其重要性却不容忽视，尤其是在后勤保障方面，有的事情虽小，但其影响面很大，缺少打印纸或墨盒更换不及时可能一份重要档不能及时出稿。这些事情可能简单，人人能做，但我认为不是每个人都能把它做好，我对自己的要求是既然重要，没有理由不把它做好。

>　　二、办事效率方面

　　思想上认识明确，行动上当然有所表现，工作效率对每件工作都很重要。但我之所以把办事效率单独作为一条来总结，是因为工作效率对我这方面工作非常重要，有的事情是高效率才能彰显它的价值和意义。为提高工作效率，我的方法是日常性工作未雨绸缪，偶发性事情高效解决。确保服务处工作不受影响或少受影响。

>　　三、主动性方面

　　许多工作只有积极主动，才能从容自如，要不然会疲于奔命，忙于应付。份内之事，不要领导交办，更不要领导催办。领导交办的事，不推不拖，各部门和个人的事情同样不推委、不敷衍，能解决及时解决，不能解决及时汇报。

　　1、在5.12地震期间与服务处领导积极与业主开展地震相关常识与沟通，做到每日向集团报告房屋有无异常情况。

　　2、在创全国文明城市期间积极与锦江区房管局物业管理极配合与支持，得到外界对新闻物业一致好评。

　　3、奥运期间在安保工作方面着实检查力度，加大楼层日巡工作，积极与书院街道派出所做到有情况及时汇报、协调和沟通工作；

>　　四、工作实绩方面

　　1、创优工作

　　1)服务处的创优工作在公司相关领导的指导下，通过不断完善、积极整改，对不足之处进行整改，在整改过程中，使我一个从未涉世物业的人在报业服务处创\"国家示范\"中，从学习到理解变成掌握最终进行协助，同时也从中学到物业行业在工作要求是细致化、流程化、标准化，对各项档要求均要熟练掌握然后在从实际中去教会员工，工作总结《行政主管年终工作总结》。特别是我自身一开始对创优理解不深，以至在做的过程中很多地方无从下手，最终工作脱节。

　　2)积极学习公司、服务处关于管理新措施、新规定、新办法，对各项管理办法、工作手册深入学习。

　　3)在后期迎检过程中对\"汇报材料\"印刷厂家进行罗列筛选，最终以在行业较低的价格印出我们需要的产品；\"汇报视频短片\"

　　2、后勤保障方面工作

　　1)对打印机、复印机、传真机、计算机等办公设备的维修与维护。服务处建立几年来，部分易耗资产逐步进入老化期，设备问题影响正常工作，部门报修报主任同意后，积极联系厂家或经销商进行维修，确保服务处的工作不受影响。

　　2)办公易耗品的保障。服务处现有13台计算机；2台打印机；复印机1台；传真机1台；各种易耗品打印纸、碳粉、配件等需求较大，积极保障好这些常规易耗品的供应。

　　3)日常办公用品的保障，积极与库管做好衔接，对各部门需要申购的物资进行对接，并上报服务处主任进行审批，在事后做好保存、发放工作。

　　4)做好员工宿舍的管理，对新入职员工进行住宿的安排，事后积极关心，把工作思路变被动为主动,积极主动，争取创造一个高质量的服务体系，保证服务处的各项工作正常进行。

　　4、考勤管理工作

　　08年是我服务处制度建设规范管理不断完善的一年,考勤工作是加强自身建设、加强员工日常管理的重要举措。为此我服务处实行了上下班指纹打卡的考勤制度。在考勤的日常管理中主要作了以下工作：员工的日常公事外出请假以及异常打卡情况进行登记；员工的加班换休登记工作；对日常打卡情况进行监督；不定期对在岗情况进行抽查；对打卡数据进行采集；汇总请假迟到早退旷工等情况,制考勤月报表。由于这项工作涉及每个人的利益。在做这项工作时,力求客观公正、不偏不倚。由于这项工作是从无到有,从出现问题到逐个解决的渐进过程，通过近十个月的磨合,基本上形成较完整的制度.通过这项工作加强了服务处工作纪律。

　　5、人事管理：

　　1)积极做好人力资源的控制，对各部门人事缺员情况下积极与行政部进行协调，并拿出对策和拟定招聘计划。

　　2)人事管理：在职、入职、离职的统计数据如下：xxx年4-12月共计入职54人、离职44人，现有在职共计人员164人，分别为：服务处5人、工程部16人、客户部10人、秩序维护部28人、保洁部31人、停车场28人、餐饮部14人、后厨27人、顺城5人；

　　6、其它工作

　　1)积极参加服务处的各种会议和活动，做好服务工作。做好服务与保障工作。

　　2)协助好主任做好服务处的安全工作。服务处规模不断扩大，给安全工作带来很大困难，依照主任的要求，不间断地为值班人员做好安全思想工作，不定期到大厦、大院、庆云西街停车场检查，同时积极配合辖区派出所，做好安全工作。

　　3)认真完成好领导交办的各项工作。

　　4)办公室的外勤工作。

>　　五、存在的问题与不足

　　xxx年的工作有成绩有不足，自己意识到的问题与不足主要有：工作易情绪化，有时有烦躁情绪，尤其是对待自认为是一些小事的时候，缺乏足够的耐心；工作中有时还存在畏难情绪，对有的事情的困难准备不足，缺乏追根究底的精神；后勤保障工作往往在组织活动和接待过程、其它事务性工作中，由于工作疏忽，细节方面出现严重纰漏。因此，行政工作必须认真反思、重新审视工作态度及工作过程中狠抠细节等问题，需通过认真检讨、反省，避免在以后工作中犯类似错误。这些问题的存在，阻碍着工作的发展，同时与服务处目前良好的发展态势格格不入，都有待坚决克服。同时肯定还有自己没有意识到的缺点和问题，恳请大家提出批评指正。

　　xxx年已经过去，所有对的、错的、成功的、失败的都是宝贵的财富，带着这些财富，投入自己最大的激情和热情到xxx年工作中去，我相信，我的xxx一定会是不平凡的一年。

**【篇7】行政主管个人年终工作总结**

　　过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们xx酒店的差不多一年里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

　　>一、对前台工作的认识

　　前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，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，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一直都严格依照酒店的规定。

　　>二、做好前台工作的要求

　　像所有其他的服务行业一样，做好礼貌，礼仪，怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们xx的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

　　>三、前台业务知识的`培训

　　主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

　　>四、前台英语

　　一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

　　>五、以大局为重，不计较个人得失

　　不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

　　在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和酒店给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**【篇8】行政主管个人年终工作总结**

　　20XX年，在集团公司的正确领导及大力支持下，在宁波万达商管公司领导班子的正确指导下，面对激烈的市场竞争之严峻形势，行政部紧紧围绕管理、服务、学习、招聘等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的中心枢纽作用，为公司圆满完成年度各项目标任务作出了积极贡献。现将一年来的工作情况汇报如下：

　　>一、加强基础管理，创造良好工作环境

　　为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

　　如：做到了员工人事档案、培训档案、合同档案、公章管理等工作的清晰明确，严格规范;做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文做到了及时处理，从不拖拉;做到了办公耗材管控及办公设备维护、保养、日常行政业务结算和报销等工作的正常有序。成功组织了室外文化拓展、羽毛球比赛、读书征文、管理学、市场营销学培训课、员工健康体检等活动，做到了活动之前有准备，活动过程有指导，活动之后有成果，受到一致好评;行政部在接人待物、人事管理、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了窗口作用。

　　>二、加强服务，树立良好风气

　　行政部工作的核心就是搞好“三个服务”，即为领导服务、为员工服务、为广场商户服务。一年来，我们围绕中心工作，在服务工作方面做到了以下三点：

　　1、变被动为主动。对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管的食堂、仓库、采购、车辆、办公耗材管控及办公设备维护、保养等日常工作，工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

　　2、在工作计划中，每月都突出1-2个“重点”工作。做到工作有重点有创新，改变行政部工作等待领导来安排的习惯。

　　3、在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应公司发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

　>　三、加强学习，形成良好的学习氛围

　　行政部人员要具备很强的工作能力和保持行政部高效运转，就必须为切实履行好自身职责及时“充电”，做到基本知识笃学、本职业务知识深学、修身知识勤学、急需知识先学，不断补充各等方面的知识和深入钻研行政部业务知识。一年来，我部从加强自身学习入手，认真学习了公司业务流程、集团制度等业务内容，切实加强了理论、业务学习的自觉性，形成了良好的学习氛围。

　　>四、认真履行职责

　　1.狠抓员工礼仪行为规范、办公环境办公秩序的监察工作。

　　严格按照公司要求，在公司员工行为规范和办公环境等员工自律方面加大了监督检查力度，不定期对员工行为礼仪、办公区域清洁卫生进行抽查，营造了良好的办公环境和秩序。

　　2.培训工作：为了能切实提高员工素质,以更好地适应市场竞争,我部积极配合公司把优化人员结构和提高员工素质与企业发展目标紧密结合。在“学习培训月”活动中，成功举办了管理学、营销学等近60课时的培训课，并把培训工作的规划纳入部门整体的工作计划之中，大力加强对员工政治理论和专业技能等方面的培训。

　　3.人力资源管理工作:根据各部门的人员需求，在确保人员编制完全控制在标准编制内，本着网上搜、报纸上招、内部推荐等方法，协助部门完成人员招聘工作。对于新员工，定期与其面谈，发现问题随时沟通，深入的了解，帮助他解决思想上的难题，通过制度培训、企业文化的培训等等手段，让员工喜欢公司的文化、了解企业的发展前景、设计员工的职业发展规划。通过考核，肯定优点，更不保留的指出欠失，使员工在企业中顺利的渡过实习期。完成公司人事档案信息的建立完善、公司员工劳动报酬的监督发放、公司人员进出的人事管理等工作;并按时完成员工月考勤记录、月工资报表的上报工作。

　>　五、存在的不足

　　过去的一年，在公司领导的重视和指导下，得到了各部门的大力协助下，行政部取得了一定的成绩。尽管我们取得了一定成绩但仍存在着很多不足之处，主要表现在以下几个方面：

　　一是由于行政部工作常常事无巨细，每项工作我们主观上都希望能完成得，但由于能力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。

　　二是对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。

　　三是抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，基本检查不到位，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。

　　四是对公司的\'宣传力度有待加强，加大对内对外的宣传力度，成立宣传小组，保障月刊和网站的上稿率。

　　五是对公司其他专业业务学习抓得不够。这些都需要我们在今后的工作中切实加以解决。

**【篇9】行政主管个人年终工作总结**

　　忙碌而充实202\_年已经过去，我来到公司也有一年的时间了，作为行政主管，一年来我围绕管理、服务、学习等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的枢纽作用，为公司圆满完成年度各项经营目标任务作出了积极贡献。以下为今年的工作总结。

　　>一、工作完成情况及取得的业绩

　　顺利完成了公司经营地址变更后相关证照的更换工作，按时完成了公司证照的年检，更正了企业工商电子信息资料。按照公司财务标准化制度规定，为合理控制企业行政费用支出，行政部每月底制定了下月的费用预算计划，尽量将费用支出控制在计划内。我对公司办公场地租赁费、水电费、办公及劳保用品、固定资产购进、员工及公司通讯费等项目建立了台账，逐月逐笔登记，年底对数据进行汇总分析，以便于来年能够更加准确、细致地进行费用的预算与控制。

　　作为行政部，购进、管理和分配公司固定资产、办公用品及劳保用品是部门的日常重要工作之一，我在进入公司后，首先对公司现有固定资产进行了盘点、登记和贴标，然后结合公司实际情况修订和制订了固定资产、办公用品等管理制度，建立了增设固定资产先提申请相关部门和总经理批示后再采购，办公用品季度统计需求后统一采购分配的流程，规范了公司固定资产、办公用品及劳保用品的管理，也提高了工作的效率。

　　起草和修订了公司印章管理、档案管理和合同管理等制度，规范了公章使用登记流程，并对公司档案和合同进行了整理，鉴于不影响工作效率等因素，合同流转审批流程尚未完全执行，但将合同审批步骤暂时并入了公章使用审批中，在一定程度上避免了风险。

　>　二、取得的进步

　　通过日常工作和与部门间的合作，了解的xx的整体运作流程，感染和学习到了公司的团队协作精神；深切体会到了质量管理体系对一个企业的重要性，对质量管理的作用有了全新的认识；通过独自处理行政人事各项工作，锻炼和提高了自己的应变能力和判断能力。

　　>三、工作的反思

　　也许是因为之前缺乏工作的经验，一开始对企业的运作流程和规则不够熟悉，没有能够很好的满足和提前预见其他部门的需求，今后要更加细致的了解各部门的工作，以利于更好的起到服务和监督作用；个人对xx相关知识了解得还不够，需要加强学习和理解；因个人所负责的工作较杂，有时会没有很好的分清主次和安排时间，以致有些计划实行的工作未能展开。

　　>四、工作的思路及具体措施

　　继续做好公司证照及公章的管理，保持与外部机构的良好沟通；精细化行政费用的预算，严格控制费用的审核支出；做好固定资产、办公用品及劳保用品的管理，优化采购计划；加强对公司档案和合同的管理，在不影响效率的同时逐步细化流程和记录；按计划执行薪酬福利预算，推行并不断完善绩效考核管理制度；建立员工沟通平台，通过招聘、培训、转岗、公司间交流等手段培养公司后备人才；保持与集团总部的联络与沟通，按时完成布置的任务，关注可利用的共享资源；协助质量管理部修订和完善公司质量管理体系，优化人员配置，提高协作效率。

**【篇10】行政主管个人年终工作总结**

　20\_\_\_已经过去，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20\_\_\_年的工作作以下总结。

　　>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，20\_\_\_年4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，20\_\_\_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、20\_\_\_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，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！

**【篇11】行政主管个人年终工作总结**

　　古人带兵作战前期尚有“弦上之箭、蓄势待发”作战后也有“温故而知新”所以我想只有对做过的事情进行总结，才能在往后的工作上能百尺竿头更进一步现将本次总结如下：

>　　一、工作内容

　　1.人事档案整理

　　2.更新通讯录、花名册

　　3.接待客户，为客户倒水

　　4.帮客户订购酒店、火车票

　　5.登记纸质版、电子版考勤表

　　6.每天下班之前通知第二天的早会

　　7.在赶集网上刷新简历/通知面试8.打印资料，包括加盟合同、赠送清单等

　　9.每天早上就餐点数及通知、餐盒清洁及归位

　　10.每月一次到两次清点办公物品、以及购买办公物品

　　11.经常和主管出去办事以及临时吩咐的事情

　>　二、体会

　　(一)从杂乱无章到有条不紊

　　工作阅历浅、认识面窄、课本上所学的理论与工作的实际上存在着一定的差别等等各种因素给我的工作有一定的难度，但是通过一段时间的工作，基本上都能够熟悉前台的工作，例如对于总经理以及招商部同事所需要的客户资料能够立刻打印刚开始对于电脑上存在多份相同的文件，不知道改打印的是哪一份，手忙脚乱、工作内容没能够分主次、轻重、缓急最后找个空闲的时间把以前所学到的文档管理课程的电子档归档方法，判断电脑中的文件是否有用、什么样的分类标准、里面的内容是关于什么方面的等等当把那些一堆堆的文件整理成井然有序的文件夹时，就会有一种油然而生的成就感，自豪感即使是在这段过程当中，会有文件涉及范围广，也由于是新手，心里总觉得任务多，而且是自己的时间安排不合理;常常弄得焦头烂额的20天的工作时间，终于让自己的工作井然有序地进行

　　(二)从囫囵吞枣到不求甚解

　　在行政人事部部门里，由主管带领着我们开展各项的工作刚刚开始的工作，有点囫囵吞枣，像一只无头苍蝇工作中感到头绪乱、心态没有摆正、走马观花所以才会造成工作上的一些小差错，这些的小差错给自己的工作上带来了很大的教训，所以只有不求甚解，才能够准确地、明确地、具体地把握好上级的指示同时也只有主动地向上级问：“还有什么事情需要我去忙的?”“这件事情需要什么样的要求?”也只有这样，才能够更加快速地提高自己的工作效率，工作的成效

　　(三)独挡一面不如团结一致

　　俗话说“滴水不成海，独木不成林”，所以每个项目的圆满的完成必须要有一个“人心齐，泰山移”的团队小组在行政人事部门里，有许许多多琐碎的杂事，例如要注意到前台的饮水机旁边的卫生问题、为客户倒水、购买物品等、喂养鱼食等等整个部门虽然只有三个人那么少，但是任务却也是繁重琐碎有时还需要很及时去处理，在主管的指示下，我们两个下属分工合作，只为了把工作做得更加全面和到位，力争到注意整个公司各个同事的需求，为各个部门提供方便快捷的服务，准备好经常使用到的各种店面资料、结业资料等等这同时也挑战了我们的各种工作和为人处世的能力以及态度为了能够使到每一次的项目、每一步的目标、每一个的计划能够圆满完成，会努力地向公司优秀的同事学习，向上级学习有关的工作能力和工作的态度自己也会牢牢谨记：“三人行，必有我师焉”的名言警句同时也告诫自己一个人在公司中，不可能是孤立的个体，而是要融入到一个公司的文化当中，只有团结一致，才能更好地完成任务

　　又是一年春柳绿走过了三月，迎来了四月总结三月，计划四月，让自己的行程都在计划当中不断地提高自己的职业素养、在不同场合扮演的角色、以及细节等等与此同时，自己也会不断地要求自己达到更好的层次，找出工作中得不足，不满足于现状，不断完善自己，勤于和善于学习，努力提高分析和思考问题的能力，加强自己各方面的能力，工作时会更加主动付出，凡是都会出于真心，以大局为重，共事多沟通，交往相互尊重，相互信任，相互支持，时刻牢记团队的力量

**【篇12】行政主管个人年终工作总结**

　　转眼半个月结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

　　经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

　　1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

　　2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

　　3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办-理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办-理核对信息并与客人交流。

　　4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

　　5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

　　前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

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！