# 办公室主任个人总结严选10篇

作者：青灯古佛 更新时间：2025-06-18

*办公室主任个人总结（精选10篇）总结在一个阶段对工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可以提升我们发现问题的能力，下面是小编整理的关于办公室主任个人总结的内容，欢迎阅读借鉴！办公室主任个人总结（篇1）经济发展迅速，社会竞争的激烈，服...*

办公室主任个人总结（精选10篇）

总结在一个阶段对工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可以提升我们发现问题的能力，下面是小编整理的关于办公室主任个人总结的内容，欢迎阅读借鉴！

**办公室主任个人总结（篇1）**

经济发展迅速，社会竞争的激烈，服务业的质量要求不断提高，我是一个镇江某办公室主任，在今年的2月份我有幸成为了服务质量监督检查办公室主任，虽然公司对服务质量这一块抓到很紧，单是在公司领导和办公室同事们的支持和配合下我们还是很出色的完成了这一年的工作任务，下面就我个人，我作了一个简单的工作小结，向公司汇报一下这一年的工作情况：

我于今年年2月中旬起担任服务质量监督检查办公室主任。

一、本年度近10个月的工作情况

今年，服务工作在市公司领导的严格要求下，服务有了一定的提升。

1、积极配合齐市1860的工作，认真处理1860的咨询、投诉问题。截止11月末，我市1860后台人员共受理咨询、投诉派单520件，均及时处理。截止第三季度末，越级投诉一共只有2件，在全省各地市越级投诉量中是最少的。

2、按照省公司“服务和业务双领先”的要求，认真作好服务提升工作。

1）组织业务和礼仪培训

业务水平的提高是服务提升的基础，今年我组织了多次业务学习培训，并在培训后进行了考试，真正起到了培训的目的——提高。

在业务培训的同时，按照省公司的要求，对全市营业员、大客户经理、营销员分别进行了礼仪培训。对营业员还进行了礼仪服务的操作演示考试，取得了非常理想的效果，人员素质有了明显的提高。

2）坚持业务知识考试

一直在全市范围内坚持“每周一试”的考试，考试内容为业务知识试题。经过“每周一试”的考试，营业员的整体业务水平有了明显提高。

在今年省公司组织的全省星级营业人员的考试中，我市有2名营业员考取了二星级营业员，6名营业员考取了一星级营业员，2名客户经理考取了一星级客户经理，2名12580信息话务员考取了星级话务员。

3、加强服务质量的检查和要求

本年度对全市各单位进行了多次暗查和正式检查，随时发现服务工作中的不足，立即要求整改，并通报全市引以为戒。经过检查和要求，服务有了明显的提升。

在第二季度省公司聘请的“神秘客户”对全省各地市的检查中，我市自有营业厅+合作营业厅的成绩位居全省第二名。

在今年9月份集团公司对全中国各省市服务的专项检查中，我市中心区营业中心被抽检，成绩位居全省第一位、全中国第三位。

二、下一年度工作计划

在省公司“服务领先、业务领先”的精神指引下，在公司领导的正确指导下，今年我们在服务方面取得了一些进步，但上级检查机关的检查反馈表明，我们距离标准的服务还有一定差距。针对各种检查和回访客户满意度情况，我对我市的服务提升工作计划如下：

1、继续加强对营业员礼仪服务的培训及要求

服务质量监督办在检查中对营业员实地再进行培训，营销部主任也要经常组织营业员观看礼仪服务规范光碟，带领员工对照标准找差距。对再次发现不按规范做的营业员，服务质量监督办要对其予以通报批评、罚款、待岗培训等的处理。

2、加强对营业员的业务知识培训和考试

业务知识培训每季度一次，组织全市营业员参加，培训后考试，考试不合格者待岗培训，服务质量监督办负责组织，培训内容和讲课老师由相关人员提供。

3、加强对全市的服务检查力度

1）每月保证对全市各单位检查频次至少一次，检查分正式检查和暗查暗访，暗访时找营业员不认识的人员扮演客户来检验营业员的服务情况

2）开展“每日一题”活动，每天由市场部相关部门（数据中心、大客户中心、计算机中心）提供最新的业务知识和应该掌握的内容，放到1p地址中指定的文件夹中，由各部主任安排员工学习，并要求切实掌握。

3）继续坚持“每周一试”活动，考试内容为营业员应知应会手册内容。每月初公布全月每周考试范围，每周一将试题放到ip地址中，由主任提取并组织员工考试，批阅试卷后存档。

4)实行“每月一考”制度。以后每次检查带试卷下去，对营业员进行现场考试，考试内容为“每日一题“和“每周一试”内容，达到卷面分70%为合格，不合格累计达3次者待岗培训。

5）实行“每月一报”制度。每月向全市通报各单位的服务质量，并根据检查和对客户的回访情况进行全市排名。

6）开展“每季一评”活动。开展创优服务活动，每季度评比一次全市“创优服务先进单位”，并对排名前三位的单位授予“创优服务先进单位”锦旗。

7）开展“每年一赛”活动，为了提高营业员的整体服务水平，在每年的8-9月份，组织一次全市营业员的知识竞赛，竞赛采取笔试和面试相结合的形式，对于优秀的营业员给予物质奖励。

实行“每年一奖”制度，每半年开一次表彰奖励大会，对排名前三位的单位给予物质奖励；年末开年终表彰奖励大会，对全年无任何服务投诉的单位、全年无省级和齐市1860服务投诉的单位给予表彰奖励。

\_\_年，新的一年，服务质量监督检查工作将继续进行，我们更加完善去年的不足之处，会出色完成\_\_年的服务质量监督检查工作。

**办公室主任个人总结（篇2）**

成为办公室主任以来我始终为了物业公司的发展努力工作，在这一年的工作中同样通过自己的努力尽到了办公室主任的职责所在，无论是管理制度的落实还是协调方面的工作都能够得到较好的完成，我也能够认真遵从领导的指示并落实好各项工作方针，现对这一年完成的办公室主任工作进行总结。

能够遵守好公司制度并保证较高的执行力，对我来说工作的完成与自身的综合素质存在着很大联系，毕竟担任办公室主任的职务就要通过努力做好这份工作才行，而我也则能够严谨地对待自身的工作并争取达到领导的期待，因此我在这一年能够遵从领导的指示并做好制度管理以及计划制定方面的工作，尤其是对于工作计划的落实能够分阶段地将其完成，对我来说年初制定的工作计划也是为了能够较好地完成这一年的工作，而我也通过逐步落实从而在工作中取得不错的成就，除此之外我也能够积极承担自己的责任并在工作中保持较高的执行力，每当对工作有所规划的时候都会尽快行动起来以便于将其做好。

做好客户接待以及会议室的布置工作以便于让领导感到满意，其中对于来访人员的接待工作向来都是十分重要的，为了彰显公司的良好形象自然要认真做好接待工作才行，所以我在这项工作中能够服务好每个前来拜访的客户，若是有预约的话也会及时通知领导从而促进相互间的合作，另外我也会负责电话接听以及各类信件的接收，在记录重要信息的同时也会将信件转交给相对应的人手中。会议室的布置方面也能够安排合适的人手进行处理，这样的话公司领导组织会议的时候也能够确保各项工作顺利进行。

负责员工宿舍管理以及办公物资的采购工作，对我来说这部分工作的完成也是办公室职能的重要组成部分，所以我能够加强这方面的管理从而得到公司员工的认同，其中员工宿舍的管理也是为了他们的生活着想自然要予以重视，另外我也会安排人员做好办公用品的采购工作，在节假日期间也会发放员工福利并在这方面遵从领导的指示，而且在卫生检查方面也会予以落实从而营造良好的环境。

办公室主任工作的完成让我在这一年得到了不小的进步，而我也能够始终摆正自身的位置并明白工作中应该如何去做，所以我会牢记领导的指示并在后续的工作中为了物业公司的发展而努力，也希望自己能够成为合格的办公室主任并得到领导的认同。

**办公室主任个人总结（篇3）**

回顾这一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

一、办公室的日常管理工作。

办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

\_\_、理顺关系，办理公司有关证件。自公司成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在\_\_部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的优势，积极为公司办理各类证件。通过多方努力，我只用了月余时间，办好了\_\_证书、项目立项手续\_\_产权证产等。充分发挥综合部门的协调作用。

\_\_、及时了解\_\_情况，为领导决策提供依据。作为\_\_企业，土地交付是重中之重。由于\_\_的拆迁和我公司开发进度有密切关联，为了早日取得土地，公司成立土地交付工作小组。我作小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到\_\_、\_\_拆迁办等单位，积极和有关人员交流、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了\_\_及拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

\_\_、积极响应公司号召，深入开展市场调研工作。根据公司（\_\_x号办公会议精神要求，我针对目前\_\_房地产的发展情况及房屋租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门如\_\_，\_\_又到\_\_花园、\_\_花园、\_\_小区调查这些物业的租售情况。就x号地块区位优势提出“商业为主、住宅为辅、凸现区位、统筹兼顾”开发个人设想。

\_\_、认真做好公司的文字工作。草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关决议的实施。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。

\_\_、落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤控制监督工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保（养老保险、失业保险、医疗保险）的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧；

\_\_、切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作。按照预算审批制度，组织落实公司办公设施、宿舍用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作。办公室装修完毕后，在x月份按照审批权限完成了购置办公用品、通讯、复印机、电脑等设备的配置工作。切实做好公司通讯费、招待费、水电费、车辆使用及馈赠品登记手续，严格按照程序核定使用标准；

\_\_、做好公司董事会及其他各种会议的后勤服务工作。董事会在\_\_召开期间，认真做好会场布置、食宿安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了办公室工作经验，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，经过半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。

三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，办公室主任对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提

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，自己的理论水平还不太适应公司工作的要求。

在下半年里，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；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；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，形成良好的部门工作氛围。不断改进办公室对其他部门的支持能力、服务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩

**办公室主任个人总结（篇4）**

转眼间，我作为办公室主任的试用期就这样结束了，在试用期里，我主要管学校学科学位建设的工作，对于一所学校来说，这项工作是很重要的，我很感激学校领导给我这次机会，把这么重要的事情交给了我，在工作期间，我做好了各项工作，在很多领域有突出性表现。现在，我就试用期内的工作进行总结如下：

一、对岗位的认识

学科建设是高等学校的根本建设，是学校加快发展的平台，是实现“出人才、出成果、出生产力”三大功能的基础，是学校工作的龙头。\_\_年，我校首次实行首席学科带头人负责制，分不同目标组建由学科带头人、学术带头人和学术骨干组成的学科梯队，校领导对学校学科建设工作给予高度重视。在整个“十五”期间，我校学科学位建设取得了突破性成就。实现了博士单位和博士点零的突破，新增博士点2个;硕士点数量由9个增加到32个;省级重点学科由2个增加到6个;成功申请我校成为工程硕士和同等学力人员的授权单位等。学科学位建设工作直接促进了学校各项工作的发展，\_\_年我校实现了省级重点实验室零的突破，我校硕士研究生数量由\_\_年的\_\_多人增加到今天的\_\_多人。通过两期学科建设工作，我校学科得到进一步优化整合，学科实力大大增强，实验室力量得到了进一步改善，涌出了一大批学术骨干和硕导、博导人才，为教学科研工作奠定了良好的基础。\_\_年在我校迎接教育部本科教学工作水平评估中，我校特色鲜明的学科格局和完善的教学实验室给教育部评估专家留下很好的`印象。由上可以看出，学科学位建设是一项非常重要的工作，我所在岗位责任重大，这是我在本部门多年工作中的深刻体会。

二、试用期履行岗位职责情况

一年来，我校学科学位建设工作的进展情况如下：

1、\_\_年x月学科学位办组织召开了我校学科学位建设暨研究生教育工作大会，对下一步我校的学科建设工作做了安排部署并对\_\_年成功申博、申硕学科及单位个人进行了表彰奖励。

2、拟定了《\_\_科技大学学科学位建设“十一五”发展规划》(初稿)，在听取了校内专家的意见并修改后已提交学校领导审议。

3、经专家论证，初步确定我校\_\_年申报新增博士点学科及硕士点学科。

4、在总结我校“十五”期间两期学科学位建设成效与不足的基础上，对校学科梯队组建及考核办法进行了重新修订，完成了新一轮学科梯队的组建工作。按方案对我校学科分校管学科和院管学科进行了重新组建，现分校管学科5个，院管学科21个，并按方案下拨了各学科建设经费和申报经费共计\_\_万元，下拨\_\_年学位点申报奖励硬件建设费\_\_万元。

5、完成了\_\_省学位与研究生教育专家信息管理系统，将全省高校专家信息投入试运行，项目的完成形成了\_\_省高校专家资源的一个庞大的信息库，对各高校学位点评估、学科的评审及学科建设目标与规划的制订等方面工作的开展提供方便、快捷的资源保障。

6、省财政厅对我校\_\_年财政厅经费资助项目进行检查验收，认为我校受资助的5个项目均具有明显特色均被评为优秀。其中有3个项目填补了国内空白。

7、进行了我校第一批博士生导师的遴选工作和硕士生导师的认定及新增工作，使我校博导数量达到15名(新增博导6名，被其他高校评为博导9名)，硕导数量达到153名。\_\_年为扶持文科硕士点建设，经特批新增硕导2名。

8、积极抓好工程硕士和高校教师的招生工作。\_\_年我校工程硕士报名人数98人，上线人数72人，上线率达73.5%，是历年来最好成绩。

9、\_\_年组织申报并争取到省财政厅省重点学科资助项目经费155万元和教育厅省重点学科资助经费60万元。组织了\_\_年财政厅重点学科资助项目的申报，我校有4个学科参加了答辩，现正在审批过程中。

10、组织进行了机械设计及理论学科参评省重点建设学科的评审工作，\_\_年1月，省教育厅已发文，该学科被新增为\_\_省重点建设学科。至此我校现有省重点建设学科6个。

11、组织我校与\_\_省高分子材料检测及研究重点实验室进行了共建研究生培养基地的挂牌并签订了合作培养研究生协议。

12、为迎接\_\_年国家第十一次学位点申报，积极部署安排前期准备工作，及时向各学院(系)通报有关申报信息及动态。目前该项工作正在进行中。

13、积极配合我校本科教学评估工作，在支撑材料及学校特色定位稿件方面做了一定的工作。在本科教学评估工作中，我受学校安排承担了评估组副组长刘汉东教授的接待工作。

三、廉洁自律情况

我深知，在管理工作中，要树立起“依法行政、道德先行”和“求真、务实、诚实、守信”的观念，不断提高服务意识和服务质量，在工作中注意以身作则，身体力行，做到“己所不欲，勿施于人”，树立了良好的形象。我还认真学习了《中共中央纪委关于严格禁止利用职务上的便利谋取不正当利益的若干规定》，工作中廉洁自律，没有辜负党对我的期望。

四、存在的主要问题

我也深知，自己的理论水平和工作业务水平还需要进一步提高，今后，我将会不断学习国内外高校先进的管理经验，并结合我校实际应用到工作中。

**办公室主任个人总结（篇5）**

在20\_\_年以来，我分别在项目部和项目部从事综合办公室工作，在项目部班子成员的领导下，转变思想观念，强化服务意识，提高自身素质和工作质量，紧紧围绕项目部的工作重点及综合办公室工作目标计划，以服务为已任，踏实工作，顺利完成了各项工作目标，较好地发挥了职能作用。现将办公室的工作总结汇报如下：

一、20\_\_年各项工作完成情况

1、做好、两个项目的前站工作，在综合办公室其他同事的协助下，克服诸多困难，搞好安家建点工作。

2、调整组织机构保证各项管理工作的平稳过渡

随着公司精细化管理工作的推进，综合办公室作为一个单位的综合协调部门，在其工作过程中，坚持以民为本，实现实干与干实的统一，及坚持为后勤服务与现场建设的辩证统一。

3、认真做好综合办公室的文件整理工作

认真对待公文处理，做好相关文件的收、发、登记、分发以及文件和督办工作，并对文件资料进行整理，存档。按程序做好文件管理工作，确保文件及时、准确、安全、有效地传递。

4、顺利完成各项会议、接待工作

本着展示企业形象，促进公共关系，扩大宣传效果的原则规范地开展接待工作。尤其对于大型的会务接待，根据来访对象和目的选择合适的接待形式和标准，提前做好安排，不打无准备的仗。对在项目部召开的会议，会前做好会议通知，并做好车辆接送等各项准备工作，保证会议按时召开。对在项目部外召开的会议及接待，及时按照通知要求做好酒店、车辆等预定工作，并做好相关费用的结算工作。

5、提供及时用车服务，实现全年安全行车无事故

车辆管理多年来是办公室工作的重点环节。我们按照公司公务用车管理办法的要求，严格行使管理职能，强化服务意识。综合办公室为了强化驾驶员的服务意识，加强车辆的使用管理,积极为施工生产提供便利的交通服务。按期组织驾驶员参加交通法规教育学习，通过自负违章罚款，奖励安全行车等措施，提高驾驶员的安全意识，促使驾驶员自觉学习交通规则、安全条例、检查车辆状况，确保行车安全。

6、加强信证管理，保证印章的绝对安全

为了确保安全使用印章，综合办公室根据印章登记表，进行了两次监管人的摸底清查。项目部在用印章2枚及财务章1枚，并有专人监管。由于能严格按管理程序提供利用，妥善保管，严格履行批准手续，全年综合办公室从未发生一起盲目盖章或因印信管理不善而被滥用、盗用事件，印章的管理处于受控状态。

7、做好人力资源管理，落实人员培训

综合办公室人事管理工作紧紧围绕项目部工作重点及工程

施工的特点调整工作重心。配合各部门编制了《项目部管理手册汇编》，通过完善这些管理制度，规范了项目部员工的行为，增加了员工的责任心，为顺利开展人力动员工作奠定了基础。同时，加强内部管理，一方面合理调配人力，调整项目人力资源的组成结构，从单纯施工型人力构成向综合管理型人力构成转变，充分有效地利用好现有人力资源;另一方面，严格执行项目部的绩效考核制度，促使各部门以积极的工作态度确保工作目标的实现。

为了提高员工的服务意识、竞争意识、创新意识，综合办公室积极开展员工培训工作，多次组织全体员工参加精细化管理知识培训，促进了项目部员工理论知识的提高，自身素质得到一定程度的改善。

8、以三服务为宗旨，做好后勤保障工作

20\_\_年综合办公室本着服务于工程，服务于现场，服务于职工的三服务宗旨，努力做好各项后勤保障工作。在办公用品的管理方面，坚持少花钱，多办事，以满足工作需要为原则，严格按计划进行行政备品和办公用品的采购和发放;在办公楼、公共区域清洁维护方面采取专人包干、不定期检查的方法，使办公楼、公共区域的卫生状况有了很大改观;主动加强与服务单位的沟通，改善食堂伙食状况，保证职工就餐、饮水及洗澡等生活问题;始终坚持公共区域、办公楼检查制度，消除消防安全隐患;加强水电管理，确保安全用电;做好办公、生活设施的维护管理。由于我们很好地掌握了资源状况，并能根据实际需求及时统筹调配和调拨，使得资源得到充分有效的利用，减少了浪费，降低了成本。

9、围绕施工生产，抓好党、工、团的各项工作

综合办公室按照公司党委的要求，加强干部思想作风建设，组织领导班子成员及党员学习党风廉政建设;积极组织各类慰问及节假日文体活动，篮球赛活动等等，丰富了职工业余文化生活。这些看似微不足道的实事起到了团结人心、稳定职工队伍的作用，从思想上保证了项目部各项工作的平稳过渡和顺利进行，进一步加强了团队凝聚力，激发了员工的战斗力;通过每周绩效考核评比，激发了职工积极向上的热情，形成了良好的竞赛氛围，促进了项目部质量工作方针和服务宗旨的切实贯彻落实。

10.抓好宣传工作，树立形象

20\_\_年的宣传工作主要是配合项目部的重大活动、重要举措、关键节点，充分利用外部的宣传及标语、横幅等适时做好宣传，树立良好形象。20\_\_年我共向各类媒体投稿105篇，采用76篇，起到了较好的宣传鼓动作用，树立了企业形象。

二、存在的问题

虽然能够完成领导的委任及份内业务，但距离上级要求、和兄弟单位的工作相比，在全面发展上，在争先创优上，都还存在一定差距。并且，本人是医务人员改行半路出家，工作中经验不足，需要加强学习的地方还很多，亟待提高业务水平。在今后的工作中，我会认真履行办公室职责，开拓创新，把工作提高到一个新的水平。

**办公室主任个人总结（篇6）**

办公室对我来说，不是一个新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到：办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着年度目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，有企业管理、经济责任制考核、文件起草、提供资料、文书处理、文件批转、打印、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，学习意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，今年基本做到了事事有着落，较好地完成了各项任务。

一、立足服务，提高效率，努力做好各项工作

1、理顺关系，办理公司有关证件。今年公司董事会换届后，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在总经办工作多年，相关部门熟、人际关系较融洽的优势，积极办理各类证件。通过努力，我只用了很短的时间，办好了企业法人更换以及南京保健滋补品厂注销手续。

2、办公室工作具有纷繁复杂，缺少连贯性、随机性大的特点；如果没有规范的工作程序和很高的工作效率，圆满完成任务是难以办到的。我们紧紧围绕建立办事高效、运转协调、行为规范的这个总目标，对办公室的各项工作和制度进行了新的疏理。制定了印章、行文、文印、保密制度等事项的工作程序，并对相关工作做了详细的规定。使办公室每个成员知道哪些能办，哪些不能办；哪些可以表态，哪些不可以表态；哪些可以用印，哪些不该用印；做到办事有规定，不越“雷池”、破规矩。

3、做好公司股东会、董事会及其gmp认证期间的会务服务工作，落实好各种会议的会前准备、会议资料、会议服务等工作。

二、抓住重点，强化管理，协调推进企业管理工作

1、把企业管理向纵深推进。今年公司加大企业管理等各方面的考评工作，我们配合相关职能部门，检查、监督、考核，掌握第一手资料，强化部门工作责任意识，持之以恒抓好公司企业管理工作。紧贴公司年度工作目标及各部门月度工作目标以及领导决策的各项任务指标的有关内容，抓落实。同时与相关部门配合，对考核指标，责任到部门、责任到人，强化督办、检查与情况通报，有力的推动公司各项目标的落实完成。

2、抓住重点降低费用，继续做好降本增效工作，做到“实干”与“干实”的统一。对办公室控制的电话、油耗等费用，我们在使用过程中按月度报计划和领用，对出现异常现象的使用部门、使用者，共同分析查找原因，杜绝不合理的超支，使各项费用一直处于控制状态，各项费用也有一定的降低。

三、加强自身学习，提高业务水平

1、能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作。由于对工作，总是喜欢追求完美，所以总不敢掉以轻心，总在不断学习新的知识、掌握新的技能，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，能够更加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、协调办事能力等方面，都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行。

2、强化形象意识。办公室每个人的一言一行、一举一动都可能影响着公司的形象，反映着公司的素质。为此，我不仅以良好的形象来定位、要求自己，不论在内在外、说话办事、待人接物、处理工作，不论是日常事务管理、政务管理、文字服务，都努力做到有形象、有品位，努力克服自己处理问题的情绪化。

3、认真做好公司的文字工作，对负责草拟的综合性文件、总结和报告、董事会、办公会议的记录以及整理、会议纪要等，都能够按时按要求完成，并负责对会议有关决议的实施。

四、强化奉献意识，努力营造团结向上的环境。

1、办公室工作大部分是“不干有人找，干了看不着”的事情，既专业又烦琐。因此，不计名利、勇于奉献、勇挑重担、乐于吃苦、工作第一，是对办公室人员素质的基本要求。根据办公室实际情况，我不断引导和鼓励其他同志加强对有益于做好办公室工作知识的学习，拓宽知识领域，更新知识结构，提高知识水平。同时，还注意要求他们加强基本技能的培养和锻炼，不断摸索做好本职工作的规律，努力成为行家里手。

2、强化奉献精神教育。办公室入手少、工作忙、头绪多，时常会加班加点，时间一长，总有厌倦情绪。针对这一情况，我通过随机教育与解决实际问题相结合的形式，使办公室人员牢固树立不计名利、任劳任怨、无私奉献、爱岗敬业的精神，

3、强化责任意识。办公室是总揽协调各方的综合办事机构，有着十分特殊的、其他部门不可替代的地位和作用。为此，对待每一项工作，我和我的同事们都努力做到小心小心再小心，细致细致再细致，认真认真再认真，以高度负责的精神对待每一项工作，高标准、严要求、创造性地处理好每一件事情。

今年，虽然自己作了一些工作，也取得了一点成绩，但我清楚地知道，我今后的工作，仍然需要进一步增强创新意识，要认真研究新形势下工作新的特点和情况，努力学习，创新方法，使自己的工作能够有更大的进步。

**办公室主任个人总结（篇7）**

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

一、办公室的日常管理工作。

办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，办理公司有关证件。公司成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在\_\_部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的优势，积极为公司办理各类证件。通过多方努力，我只用了月余时间，办好了\_\_证书、项目立项手续\_\_产权证产等。充分发挥综合部门的协调作用。

2、及时了解\_\_情况，为领导决策提供依据。作为\_\_企业，土地交付是重中之重。由于\_\_的拆迁和我公司开发进度有密切关联，为了早日取得土地，公司成立土地交付工作小组。我作小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到\_\_、\_\_拆迁办等单位，积极和有关人员交流、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了\_\_及拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、积极响应公司号召，深入开展市场调研工作。根据公司（0\_\_号办公会议精神要求，我针对目前\_\_房地产的发展情况及房屋租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门如\_\_，\_\_又到\_\_花园、\_\_花园、\_\_小区调查这些物业的租售情况。就\_号地块区位优势提出“商业为主、住宅为辅、凸现区位、统筹兼顾”开发个人设想。

4、认真做好公司的文工作。草拟综合性文件和报告等文工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关决议的实施。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。

5、落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤控制监督工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保（养老保险、失业保险、医疗保险）的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧；

6、切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作。按照预算审批制度，组织落实公司办公设施、宿舍用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作。办公室装修完毕后，在\_月份按照审批权限完成了购置办公用品、通讯、复印机、电脑等设备的配置工作。切实做好公司通讯费、招待费、水电费、车辆使用及馈赠品登记手续，严格按照程序核定使用标准；

7、做好公司董事会及其他各种会议的后勤服务工作。董事会在\_\_召开期间，认真做好会场布置、食宿安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了办公室工作经验，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、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过半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。

三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，办公室主任对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；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，自己的理论水平还不太适应公司工作的要求。

在下半年里，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；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；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，形成良好的部门工作氛围。不断改进办公室对其他部门的支持能力、服务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**办公室主任个人总结（篇8）**

时光荏苒，回顾20\_\_年自己在\_\_厂综合办公室做的工作,虽然都是很平凡，不需要很高技术含量的工作，但是深刻体会到了对待工作要有很强的责任心，要认真仔细，不能出任何差错。这一年里，在厂领导、部门经理及同事的细心指导和帮助下，我的业务能力和工作水平得到了一定提高，工作中能够严格要求自己，不计较个人得失，认真完成自己本职工作及领导交办的工作任务。20\_\_年我的工作任务是负责公司职工社保、公积金,\_\_厂劳动合同、培训报表和办理职工退休等工作.我的工作性质要求我要经常去社保部门和税务部门办事.通过这一年的锻炼,我的办事能力和办事效率也得到了提高。这一年，我始终以积极的心态去完成自己的工作，保证了公司全体员工五险一金的按时缴纳，每月按时完成各项保险的增减变动。并顺利完成了公司20\_\_年社保和公积金的年度核定工作。

一、20\_\_年工作回顾

(一)办理公司自有职工的社保、公积金核定工作

1、公司自有职工的社保月度核定工作

每月按时办理公司、\_\_分厂、深圳分厂自有职工的基本医疗、养老、失业等保险申报核定和增减变动工作,现公司养老保险在湖北省养老保险局参保，医疗、工伤、生育保险在\_\_市\_\_区社保局参保，失业保在\_\_区社保局参保，社保参保率达到100%; 每月按时缴纳自有职工社保的费用。20\_\_年全年完成公司社保的各项基础管理工作。20\_\_年全年缴纳公司自有职工社保费用共计381.07万元,每月在规定时间内完成社保异动工作，并按要求做好月度增减变动台帐。对于离职人员的社保,按公司要求及时上报社保局办理停保,并根据个人要求，把部分离职人员社保关系转入个人窗口缴费。对内部调动人员的社保,和调入单位对接,把调动人员的社保关系转给现工作单位。虽然这些事情都是比较琐碎的事,但是这两年工作给我的感受是一定要认真仔细,工作上不能出现任何错误；就比如每次去交社保的钱，必须仔细核对清楚，毕竟每个月的社保费用也不是一笔小数目，如果因为自己一时粗心大意,就会导致公司财产受到损失。所以每次我都不断提醒自己，在工作中思想要高度集中，时刻保持严谨的工作作风。

2 公积金工作

目前公司自有职工公积金帐户都在\_\_\_\_区工商银行开户，截止11月，有x名职工在\_\_市参加公积金，每月及时核定公积金费用给公司,由公司统一转帐给开户银行,并做好公积金增减变动等日常工作。为退休职工和部分离职职工办理公积金提取事宜。20\_\_年公积金全年缴纳费用271.68万元；办理公积金启封、封存、新开户等个人变更，做好相关资料备案。

3、认真执行湖北省社保部门和\_\_市公积金中心的政策规定, 于20\_\_年5月份办理公司职工医疗保险20\_\_年年度缴费工资申报核定, 6月份完成职工养老保险20\_\_年缴费工资申报, 7月份办理了公司职工公积金年度缴费基数调整。保证了职工福利基础工作的完成。

4、按三局、公司相关文件要求为分厂125名自有职工申请企业年金，并做好相关备案。

（二）办理职工离退休工作

1、办理20\_\_年公司职工退休审批工作

尽早确定20\_\_年公司退休人员名单，经公司领导审核后上报湖北省人力资源和社会保障厅退休审批处审批。20\_\_年公司共有3人退休，截止11月底，已全部办理，并将已退休人员的档案及时移交给湖北省养老保险局档案管理处。

2、办理退休人员其他工作

20\_\_年共办理4名退休人员的丧葬费事宜，为2名退休人员提取公积金；并及时办理退休人员的医疗费报销和社保卡信息更改事宜。今年8月份，根据湖北省养老保险局28号文和32号文的文件通知，认真学习领会文件精神，已为24名退休职工办理异地养老金发放变更。

（三）办理公司职工医疗费报销，重症申请，工伤认定

20\_\_年为7名职工办理医疗费报销，合计报销费用x元；工伤保险理赔x人，报销费用x元，生育保险报销费用x元。为x名患重病的职工办理了医疗保险门诊重症，办理老工伤申报4人，并做好了相关资料备案。确保职工享有应有的福利。

（四）劳务派遣员工社保的管理

按公司要求及时核对每月中新劳务派遣人员的人数，及时上报每月\_\_厂人员的增减变动。并做好相关记录。为\_\_厂中新劳务派遣人员办理医疗费报销和社保卡。截止11月底，\_\_厂中新劳务派遣人员有128人参保，今年新参保53人，停保24人。

（五）劳动合同的管理

到目前为止，\_\_厂新签合同人员x人，解除合同x人，终止合同x人，签订实习生协议x人。严格按照《中建三局短期用工管理规定》，退休返聘人员7人，其中返聘车间操作人员5人，管理人员1人，后勤服务人员1人；并及时签订退休返聘协议。今年清理自有职工合同到期人员6人，按公司规定，提前两个月组织到期人员办理劳动合同续签申请，及时续签

后移交给公司。清理劳务派遣员工到期人员34人，并联系中新人力资源公司及时续签合同。对新进人员、离职人员及时清理，录入合同台帐，每月更新劳动合同台帐。分厂自有职工劳动合同在公司保存，劳务派遣员工合同全部整理存放在本厂档案柜，便于以后查找需要。

（六）培训工作

1、 20\_\_年\_\_厂培训工作围绕公司人才培养战略和公司人力资源部制定的培训计划, 并结合分厂实际情况,强化员工培训意识。根据各部门的培训需求进行调查，截止11月底，举办管理人员专业技能和综合素质培训共69期，参加培训人数约1000余人。组织内部培训50余次，累计158学时；外部培训19余次，累计744学时。员工教育培训学时全年达到40学时以上有50人，员工教育培训面达57%。20\_\_年分厂通过加大培训力度，不断提高了管理人员的能力和素质，满足分厂快速发展的需要。

2、分厂更加重视对新员工的教育培训工作，今年8月份，组织公司本部分到我厂的11名高校毕业生进行一周的新员工培训。做好集中岗前安全三级教育，并介绍分厂的基本情况，联合团委组织新老员工篮球赛，唱歌比赛等娱乐性活动，使新员工尽快融入分厂的企业氛围。为帮助新员工尽快熟悉分厂环境，早日融入分厂团队文化,今年我厂继续推行导师带徒的培养方法，为每一位新员工指定一名经验丰富的导师，并组织签定师徒协议,使新员工能更快的融入工作，能够在工作中独当一面。对新员工进行职业化心态培训, 培养新员工良好的职业心态，树立明确的职业生涯目标。在新员工入职一个月后，组织召开新员工座谈会，及时了解新员工在工作、生活中存在的问题，并根据新员工提出的问题指定解决方案，解决他们生活中遇到的困难，尽可能满足新员工的要求。

3、结合车间生产情况，制定一线工人培训计划，11月份，与车间31名工人签订导师带徒协议，积极组织技术工人操作技能培训班，加强对新进操作工人技能的培训。

4、培训工作的基础管理方面：每月按时向公司上报培训月报表，每次培训后，及时组织参加培训的人员填写培训效果评价表和培训小结表，及时做好培训学习统计表的，每月对表格进行更新。对员工培训资料进行收集整理，保证各类资料完整备案。

二、工作中存在的不足

一、对专业理论知识还比较缺乏，没有制定长期的学习计划，今后需加强自身学习，多向办公室经验丰富的同事请教。利用公司开通的网络学院，学习专业知识；在条件允许下参加专业教育培训，使自己的专业知识能够胜任岗位工作的要求。

二、 还需提高个人工作素质，提高个人应变协调能力，多向部门同事学习，具备办公室人员应有的综合素质和技能水平。

三、 工作中有些方法和思路不对，工作还不够规范性，在今后的工作中还应该认真总结、思考，提高自己的办事能力，学习公司规范的工作方法和步骤，使自己的本职工作做的更好。

**办公室主任个人总结（篇9）**

回顾这一年的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过一年的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将一年的工作情况总结如下：

一、办公室的日常管理工作。

办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，办理公司有关证件。公司成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在x部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的优势，积极为公司办理各类证件。通过多方努力，我只用了月余时间，办好了\_\_证书、项目立项手续\_\_产权证产等。充分发挥综合部门的协调作用。

2、及时了解\_\_情况，为领导决策提供依据。作为\_\_企业，土地交付是重中之重。由于\_\_的拆迁和我公司开发进度有密切关联，为了早日取得土地，公司成立土地交付工作小组。我作小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到x、x拆迁办等单位，积极和有关人员交流、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了\_\_及拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、积极响应公司号召，深入开展市场调研工作。根据公司(x号办公会议精神要求，我针对目前x房地产的发展情况及房屋租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门如x，x又到x花园、x花园、x小区调查这些物业的租售情况。就x号地块区位优势提出“商业为主、住宅为辅、凸现区位、统筹兼顾”开发个人设想。

4、认真做好公司的文字工作。草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关决议的实施。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。

5、落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤控制监督工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保(养老保险、失业保险、医疗保险)的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧。

6、切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作。按照预算审批制度，组织落实公司办公设施、宿舍用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作。办公室装修完毕后，在x月份按照审批权限完成了购置办公用品、通讯、复印机、电脑等设备的配置工作。切实做好公司通讯费、招待费、水电费、车辆使用及馈赠品登记手续，严格按照程序核定使用标准。

7、做好公司董事会及其他各种会议的后勤服务工作。董事会在\_\_召开期间，认真做好会场布置、食宿安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

二、加强自身学习，提高业务水平。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了办公室工作经验，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。

三、存在的问题和今后努力方向。

一来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，办公室主任对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

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，自己的理论水平还不太适应公司工作的要求。在新的一年里，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。

我想我应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数。

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。

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，形成良好的部门工作氛围。不断改进办公室对其他部门的支持能力、服务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**办公室主任个人总结（篇10）**

一年来，在\_\_物业办公室主任的这份工作中，我一直以积极、热情、严谨、谦虚的态度要求并约束着自己对工作的态度。并在工作严格努力，进一步加强了自我的工作成绩。作为一名办公室的管理者，尽管来到这个岗位并不久，但却深知办公室工作任务的重要性！办公室作为公司信息的传递的中枢，我们的工作就像是连接公司各部门的桥梁！尽管没了我们各部门也能一样运转，但在工作方面，不仅无法及时收到最新的消息，还可能会导致交流不充分，引起在工作中出现错误，可见我们在工作中的重要性！

在这一年来，作为办公室的主任，我在自己的工作中积极的改进了自身的管理模式，不仅提升了自我工作的能力，也更好的改善了整个部门的工作以及人员管理。现对我这一年来的成绩做如下总结：

一、自我的改进上

尽管作为办公室主任，但我非常清楚，自己目前的思想和业务能力都不算完善，并且我们办公司部门几个同事身上，还有许多可以发掘的潜力！为此，我更需要将自己的提升作为责任，积极的改进自身，加强自我，并在工作中以身作则，加强工作的\'要求。

如今在这一年来，我积极的参加公司会议，通过与领导和各个部门管理人的交流充分了解\_\_物业在这一年来的发展和目标。

此外，我也通过每周对自己的回顾和反思来总结自己，尽管有些麻烦，但却给我带来不少的认识，甚至能改进我自身许多顽固的不足。这些都是我的收获。

二、管理的加强

\_\_物业办公室共有x人，尽管大家都有不同的职责，但却有很强的关联性。并且有不少的任务，需要团队一起努力和配合才能做好。为此，在办公室的管理上，我自己的组织员工进行锻炼和培训，在一边加强办公室能力的同时也改进了队员们的配合和默契。这使得工作有了更多的改进。

从今年的工作来看，经过了改变的\_\_办公室在工作中表现的非常出色，不仅不仅在工作的效率和质量上都有了提升，连其他部门对我们的工作也有了不少的称赞。

总的来说，作为一名办公室的管理者，我在这一年里积极的带领着自己的团队努力的做好了工作任务，并取得了一定进步！如今，尽管这一年已经结束了，但我会更加努力的做好工作，为下一年的\_\_物业贡献更好的努力！

经济发展迅速，社会竞争的激烈，服务业的质量要求不断提高，我是一个镇江某办公室主任，在今年的\_\_月份我有幸成为了服务质量监督检查办公室主任，虽然公司对服务质量这一块抓到很紧，单是在公司领导和办公室同事们的支持和配合下我们还是很出色的完成了这一年的工作任务，下面就我个人，我作了一个简单的工作小结，向公司汇报一下这一年的工作情况：

我于今年\_\_月中旬起担任服务质量监督检查办公室主任。

一、本年度近10个月的工作情况今年，服务工作在市公司领导的严格要求下，服务有了一定的提升。

1、积极配合齐市1860的工作，认真处理1860的咨询、投诉问题。截止\_\_月末，我市1860后台人员共受理咨询、投诉派单520件，均及时处理。截止第三季度末，越级投诉一共只有2件，在全省各地市越级投诉量中是最少的。

2、按照省公司“服务和业务双领先”的要求，认真作好服务提升工作。

1）组织业务和礼仪培训业务水平的提高是服务提升的基础，今年我组织了多次业务学习培训，并在培训后进行了考试，真正起到了培训的目的——提高。

在业务培训的同时，按照省公司的要求，对全市营业员、大客户经理、营销员分别进行了礼仪培训。对营业员还进行了礼仪服务的操作演示考试，取得了非常理想的效果，人员素质有了明显的提高。

2）坚持业务知识考试一直在全市范围内坚持“每周一试”的考试，考试内容为业务知识试题。经过“每周一试”的考试，营业员的整体业务水平有了明显提高。

在今年省公司组织的全省星级营业人员的考试中，我市有2名营业员考取了二星级营业员，6名营业员考取了一星级营业员，2名客户经理考取了一星级客户经理，2名12580信息话务员考取了星级话务员。

3、加强服务质量的检查和要求本年度对全市各单位进行了多次暗查和正式检查，随时发现服务工作中的不足，立即要求整改，并通报全市引以为戒。经过检查和要求，服务有了明显的提升。

在第二季度省公司聘请的“神秘客户”对全省各地市的检查中，我市自有营业厅+合作营业厅的成绩位居全省第二名。

在今年\_\_月份集团公司对全中国各省市服务的专项检查中，我市中心区营业中心被抽检，成绩位居全省第一位、全中国第三位。

二、下一年度工作计划在省公司“服务领先、业务领先”的精神指引下，在公司领导的正确指导下，今年我们在服务方面取得了一些进步，但上级检查机关的检查反馈表明，我们距离标准的服务还有一定差距。针对各种检查和回访客户满意度情况，我对我市的服务提升工作计划如下：

1、继续加强对营业员礼仪服务的培训及要求服务质量监督办在检查中对营业员实地再进行培训，营销部主任也要经常组织营业员观看礼仪服务规范光碟，带领员工对照标准找差距。对再次发现不按规范做的营业员，服务质量监督办要对其予以通报批评、罚款、待岗培训等的处理。

2、加强对营业员的业务知识培训和考试业务知识培训每季度一次，组织全市营业员参加，培训后考试，考试不合格者待岗培训，服务质量监督办负责组织，培训内容和讲课老师由相关人员提供。

3、加强对全市的服务检查力度

1）每月保证对全市各单位检查频次至少一次，检查分正式检查和暗查暗访，暗访时找营业员不认识的人员扮演客户来检验营业员的服务情况

2）开展“每日一题”活动，每天由市场部相关部门（数据中心、大客户中心、计算机中心）提供最新的业务知识和应该掌握的内容，放到1p地址中指定的文件夹中，由各部主任安排员工学习，并要求切实掌握。

4、继续坚持“每周一试”活动，考试内容为营业员应知应会手册内容。每月初公布全月每周考试范围，每周一将试题放到ip地址中，由主任提取并组织员工考试，批阅试卷后存档。

5、实行“每月一考”制度。以后每次检查带试卷下去，对营业员进行现场考试，考试内容为“每日一题“和“每周一试”内容，达到卷面分70%为合格，不合格累计达3次者待岗培训。

6、实行“每月一报”制度。每月向全市通报各单位的服务质量，并根据检查和对客户的回访情况进行全市排名。

7、开展“每季一评”活动。开展创优服务活动，每季度评比一次全市“创优服务先进单位”，并对排名前三位的单位授予“创优服务先进单位”锦旗。

8、开展“每年一赛”活动，为了提高营业员的整体服务水平，在每年的8—\_\_月份，组织一次全市营业员的知识竞赛，竞赛采取笔试和面试相结合的形式，对于优秀的营业员给予物质奖励。

实行“每年一奖”制度，每半年开一次表彰奖励大会，对排名前三位的单位给予物质奖励；年末开年终表彰奖励大会，对全年无任何服务投诉的单位、全年无省级和齐市1860服务投诉的单位给予表彰奖励。新的一年，服务质量监督检查工作将继续进行，我们更加完善去年的不足之处，会出色完成的服务质量监督检查工作。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找