

第一季文秘个人工作总结(汇总5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

第一季文秘个人工作总结篇一

照区委要求，现将我局20__年第一季度工作总结和下一阶段工作安排报告如下。

20__年，我局在区委、区政府的领导下，紧紧围绕区委、区政府中心工作，按照年初确定的工作目标和工作实际，认真做好机关事务管理、保障、服务工作，为推进“世界田园城市建设”工作，为机关的正常有序高效运转提供了有力保障。

一、加强作风建设，提升服务水平

(一)进一步改进干部队伍工作作风。按照区委“两查两提升”作风集中教育活动要求，全面加强作风效能建设。发放作风建设活动征求意见表，就思想作风、组织纪律、工作作风、工作效率、服务保障、廉洁自律六方面情况，广泛征求意见；并设置了“民情收集意见箱”，公开民情热线电话。单位主要负责人切实履行“一岗双责”的职责，认真落实好中央、省、市和区委有关干部队伍作风建设的规定和要求，对全局干部要严格要求、严格教育、严格管理、严格监督，分阶段开展好改进工作作风工作，努力建设一支能够用心想事、用心谋事、用心干事的干部队伍。

(二)加强党风廉政建设。以领导干部为重点，进一步开展理

想信念教育、权力观教育和廉洁从政教育，逐步完善制度体系。一是坚持用制度管人、用制度管事、用制度管权。严格执行领导干部廉洁自律的有关规定，充分发挥制度的约束作用，抓好党风廉政责任制的落实。二是完善制度体系。积极推进依法采购进程，完善协议供货、定点采购操作程序和《区政府采购中心廉洁从业制度》、《采购中心财务制度》等规章制度使政府采购管理工作向规范化发展；健全财务管理制度，规范了财务运行行为。

二、围绕中心工作，认真履职尽责

(一) 抓好日常管理，保障机关高效运转。

一是积极做好接待工作。圆满完成了元宵焰火晚会、杏花节、

三是加强食堂管理。派专人深入食堂，加强管理，丰富菜品品种，提高菜肴质量，改善服务态度。严把食品安全关，增强食品卫生安全意识。并认真做好区领导的早、中餐服务工作。

四是规范公务车辆管理。一是做好车辆管理“三定点”工作。委托区政府采购中心招标，对全区公务用车实行“三定点”，确定了2家保险单位、3家维修单位和2家加油单位。二是规范接待车辆管理。合理安排调度，登记使用接待车辆，保障重大活动和领导公务用车，派车400余次。三是为各乡镇、街道、区级党政群机关和事业单位办理车辆编制19辆，办理车辆过户车辆编制2辆，报废注销车辆编制1辆，办理出入市委市政府办公区的车辆通行证13个。

五提升环境服务水平。一是保秩序。加强大院秩序管理，对进出车辆实行刷卡管理，定点定车号停车。二是保净化。对机关大院实行全天候卫生保洁，实行动态管理，确保机关大院四季洁净、卫生。三是保绿化。提高植物档次，增加养护次数和盆花数量，共租摆植物1000余盆。

六是加强社会治安综合治理。一是加强保安队伍的管理和技能训练，提高保安人员素质。严格执行门卫登记制度、院内巡查清场制度、安全生产责任制和社会治安综合治理责任制等工作。二是定期对消防栓、灭火器等设施设备进行检查，消除安全隐患，保证设备始终处于良好的运行状态。三是做好上访和重大活动及大假的安全保卫工作，确保机关安全无事故。

(二) 打造低碳机关，全面推进机关节约。

我局围绕我区《低碳经济发展试验区建设工作方案》，完善节能减排机制，打造低碳机关。一是做好全区机关单位水、电、气、油统计工作。二是抓好节能产品、设备清单内节能产品的采购，严格执行国家有关强制采购或优先采购的规定。三是3月31日，成都市区(市)县机关事务管理局局长工作交流会在我区顺利召开。会议以建设节约型机关为主题，对推进加快建设低碳机关具有重要意义。我局将严格管理减少能耗支出，抓好节能改造，倡导无纸化办公，推进我区低碳经济试验区建设。

(三) 推行政府采购，节约财政资金。

区政府采购中心一季度采购预算为5788.02万元，实际采购金额5436.15万元，节约金额351.87万元，节约率为6.08%。执行政府集中采购规模与历年同期相比呈现大幅增长，樱花节系列工程等重大项目采购优质高效完成，没有出现一次工作失误，没有发生一起投诉事件。

(四) 全力保障首届国际樱花文化节。

按按照成都(青白江)首届国际樱花文化节筹备组的统一安排，积极做好接待服务工作。一是召开了专题工作会，制定了接待工作方案，并落实责任人。成立了以局长黎欣为组长的工作小组，下设车辆停放保障组、现场接待组、休息厅保障组、

餐厅协调组、酒店协调组、物资保障组、安保组、礼仪服务组，全力做好活动期间各项保障工作。二是在全区机关事业单位中抽调90余名工作人员组成接待队，并邀请专业礼仪老师和武装部教官对接待人员进行有针对性的礼仪、队列培训，提高了接待人员礼仪引导、接待服务的基本素质。三是对机关驾驶员进行交通安全知识培训，强化机关驾驶员安全驾驶意识，保障樱花节期间行车安全。四是合理调配人员和物资，确保了国际樱花节开幕式及活动期间的各项接待任务圆满完成。五是积极做好欢乐中国行活动各项接待服务准备工作。

(五) 积极准备全国山地自行车冠军赛。

一是为做好20__年全国山地自行车冠军赛(成都·青白江站)接待工作，我局负责运动员村的后勤保障工作，制定了运动员村工作方案，工作小组下设前台服务组、客房服务组、餐饮服务组、接待服务组、赛车管理服务组、设备保障组、食品卫生监督组、安全保卫组、医疗服务组。二是加强与其他单位的协调沟通，完成了运动员村配套改造、餐厅客房服务外包、车辆保障、酒店联系等前期准备工作，完成了运动员村服务人员及食堂人员投入使用前的培训工作，并做好运动员村的日常管理和接待工作，确保顺利完成冠军赛后勤保障工作。

三、存在问题

我局在时间紧、任务重的情况下，在区委、区政府的正确领导下，圆满完成了各项既定目标任务，但仍存在一些不足之处。一是越来越大的采购规模与采购中心的机构编制、人员数量、队伍建设不相适应，严重制约着政府采购工作向更深层次发展。二是公共机构节能工作压力大、责任重，是一项长期性的工作，要科学规划、分步实施。

第一季文秘个人工作总结篇二

(一)三月下旬存款余额4500万，其中对公：2500万，个人：__万

(五)网点人员素质比较高，人品也非常好，做事非常谨慎，认真，细心，开口量很低，几乎不开口，行长工作非常敬业，做事非常谨慎，由于以往保险银保严重误导，出现过一次很严重的纠纷，(10万趸交给人办成10万期交，银行和保险公司各承担客户50%的损失)，所以对保险宣传相当慎重，经过观察，网点工作人员对保险认同度不高，对保险公司银行客户经理存在比较重的偏见。

二、我的做法

我的做法是放平心态qq超拽分组一点一滴的做，让他们慢慢认同中英人寿由于是新网点，很多人都不知道这个网点，初期网点人流量很少我就给存储的宣传，以后办业务到这个网点办，不要排队，这个网点工作人员服务也非常好，工作认真负责细心，储户慢慢把存款搬家。

1. 办借记卡，网银，信用卡一条龙服务和宣传，例如，__宾馆员工来办卡，一个人我一次把他的借记卡，网银，信用卡办完为银行提供附加服务。

3. 尽可能利用自己的人脉和网点接待了解的资源，帮助银行拉外汇和人民币存款，客户没有保险意向就尽量宣传银行中间业务。对于银行的所有中间业务不遗余力，不记成本的为银行奉献，通过自己高附加值的额外服务，让银行真切感受到你的用心付出和价值。

4. 抓住储户短暂的办业务机会，用心沟通，为银行筛选和挽留大客户，

请大堂经理一起配合，为银行争取大额贷款，存款，基金，黄金等，成功了好几例。对此大堂经理对我的配合和支持也比较满意。

5. 定位好自己的角色，对于银行业务，我是配角，对于保险业务，我是主角。不怕挫折，不怕困难，不畏艰难，不怕歧视，坚实做好每一天工作。

6. 平衡网点工作人员的关系和利益，平衡业务的分配，只要网点安排的事，要不遗余力的去做，不要计较个人得失，魏总常说，吃亏是福，处理好柜台，对公会计，大堂经理，行长之间的关系。只要对银行有利的事，就要多做，哪怕有误解，他们最终会理解的。

7. 根据网点特点，我制定出比较适合网点特点的工作方案，以期交为主，趸交为辅，大单期交和大单趸交为突破点的工作思路。

公司的每一个员工都非常敬业，非常用心，拼尽全力，为公司争取更多的业务，个人考核晋升有了大幅度的提高，我作为新人，在工作的每一个阶段都收到公司各级领导的大力支持，关心和帮助，在此我表示衷心感谢，二季度已经来临，我会一如既往的向公司业绩非常优秀的同事学习，不断勉励自己，勤学苦练期交话术，做好网点深耕，做好售后服务，把自己的期交业务做上去，力争做一名中英的优秀员工。

第一季文秘个人工作总结篇三

本年度第一个季度的工作已经结束了，在领导的指导下，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前一个季度的工作任务。具体工作总结如下：

顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、

投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进，对员工服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境。

卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项。

人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

积极配合公司完成各项工作。从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

总结服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在以后的工作我们会努力提升人员素质，提升工作效率，使顾客可以享受优越的服务文化。

第一季文秘个人工作总结篇四

在今年我成为了__公司的一名正式的员工，在年初，为了更好的发挥出我的作用，制定了一份20_年的年度计划，经过三个月的工作和实验，在第一个季度即将结束的日子里，将我这三个月做一个阶段性的总结。

一、加速学习，加强业务能力

在不断熟悉工作的过程中，完成每天的日常工作之余，我对

自己现在所处的环境有所了解，在这三个月里，不断地深入的学习，扩展自己的知识范围。

首先是对自己的本质工作的学习，经过试用期的考验，我对公司的了解不断加深，对我担任的岗位一天天的熟悉，我认识到自己在这一方面知识的匮乏。为了提高工作的效率，同时为公司贡献出一份力量，我在这三个月里，大量的查找资料，完成对本职工作系统的规划，向同事请教，找出在工作中出现的错误，在这个总结的日子里，交出了一份令人满意的答卷。

二、注重细节，做好总结工作

在每一天的结束时，我总会仔细的一想还有没有什么工作没有做，有什么错误没有更正，有条理的梳理了一遍，有利于日常工作的进行。

细心地处理好每天的工作，完成上级交代的任务，在每一次的任务过程中，对自己没有注意到的地方，听从同事的意见，做好笔记。在完成之后，对自己负责的范围做好总结工作。

整个第一季度以来，我每一个月、每一周都制定了适合自己的计划，并且在完成计划的同时，我在每一周、每一月都做好了总结，争取在每一次的总结过后，我都能吸取之前的经验教训，有所进步。

有成功的喜悦充斥着在我的工作中，也免不了有失败的时候，只有将每一次失败化作养料和动力驱使着我不断进步，才会有之后的每一次成功。在第一季度中，我整体的工作做的还算到位，只是在某些细节方面，还有所疏漏，而且有些我还没有学习到，没有深入了解的地方，问题还有很多，在第二个季度中，在完成工作的同时，我也会竭尽全力将这些问题解决。

第一季文秘个人工作总结篇五

光阴荏苒、时间飞逝，转眼之间20__年的第一季度在紧张而忙碌中已过去了，在这短短的几个月里，虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一段不平凡的考验和磨砺。一直以来，对每一个工程建设项目，我们的宗旨一直是：抓工程质量，抓工程进度，抓安全文明施工。在此，把这几个个月来的自己在工程一部的的工作做一下简要总结：

一、工作态度

无论在工作中还是学习中，我一直都相信一份耕耘，一份收获。所以我一直在不断的努力，努力。热爱自己本职工作，能够认真的对待每一项工作，工作投入，准时上下班，高效的利用工作时间，把每一份工作，做的尽如人意，坚守岗位。面对高温酷暑，我们坚持工作在一线上，保证工程项目的质量过关，确保工人安全，积极的做好预制厂的工作，打造公司现场安全，质量示范点。

二、岗位职责

认真贯彻公司和国家有关标准化、质量化体系标准。对现场所生产的每根预制构件做到符合国家规范质量标准 and 设计要求，对各种原材。我们要经过严格的检验合格才给予使用，并且做好使用台账，便于日后查阅。严格控制混凝土的配合比和塌落度，确保预制构件强度在预定时间内达到设计要求。提前把工作做到位，避免工人不了解，而不符合规范和设计。我们技术员坚持四项原则“贯彻质量方针、落实质量目标、遵守规章制度、全心全意服务于现场”。

三、具体工作

1、钢筋

每天，对预应力方桩主筋对焊进行严格的监管，确保对焊接头对接符合国家规范要求。对钢筋冷拉做好原始的记录，要确保其工人能冷拉到位到点。对于预应力桩的张拉，同时也做好，其张拉原始数据，张拉的伸长量达到我们计算伸长量的要求。

2、混凝土质量控制

对于每天现场浇筑混凝土要在前几斗料浇筑时，现场测试其塌落度，对于不合格的，及时调整其水灰比。确保其塌落度在规定要求之内。保证我们现场浇筑预制构件的混凝土强度符合设计要求的强度。

对于已经成型的构件，根据水运工程质量检验标准要求，对其进行检测，并且做好了其原始数据的记录，确保日后可以方便的进行查询。

3、原材的控制

凡是进场的原材，每批都要出具生产厂家质量保证书、检验合格证，每一批次都按照规范要求数量进行送检。

4、现场安全

对于现场工人，因工作产生的安全隐患，进行及时的提醒，并按照国家安全法进行整改。每天，查看工人工作服和安全帽是否穿戴规范。各种设备操作是否符合安全生产要求，经常性的对工人进行安全指导。确保其现场安全文明施工。

四、不足之处

在这个季度自己尽管经过一些努力，使我的业务水平较以往提高了不少，但还需要进一步的提高。在以后的工作中，要坚持做到五勤，切实履行岗位职责。一是眼勤。每天阅读规

范，看档案，查阅材料。看文件、材料不能像过眼云烟，毫无印象，要认真看。二是手勤。在工作上积极主动，做好各项工作记录和资料的积累，对看到的情况、问题、数据、工作进展，都要根据需要分别摘录。三是嘴勤。在处理日常事务工作中，积极主动地向业务部门和其他同事请教，对不清楚的情况和细节勤问、勤打听，随时向同事了解各方面的工作情况，实事求是，及时全面地向领导汇报。四是腿勤。结合实际，开展调查工作，熟悉掌握各项工作动态。五是脑勤。对各类现场问题，认真分析。对收集的信息，要动脑分析研究，采取归纳、比较、判断和分析，积累和总结工作经验，做到“沉静以深思”才能逐渐提高自己的工作水平。

五、建议

由于砂石堆场没有进行盖棚，下雨天，对于混泥土的塌落度难以调控，影响混泥土强度，所以建议对砂石场盖个钢桁架的棚，保持砂石含水率的稳定性。