# 2025年物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划(十三篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2025-07-29

*物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划一一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。保洁饮用水不够时要及时叫送水。前台所需物品不够...*

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划一**

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。保洁饮用水不够时要及时叫送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、笔、玻璃胶等。登记好网球预约，避免重复时间预约。打印机没有墨时，要电话通知送机送墨。如果前台的物品坏了如：对讲机坏了要叫维修工维修。有什么问题都要想办法解决。

二、接收文件，要注意对方传给谁，以免接收送错文件，接受到文件要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来

访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是引客到负责人办公室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！香梅健身俱乐部！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉俱乐部内部人员的.办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。 在14年上半年里要不断提高自身形象，做好14年上半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

（1）努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

（2）加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，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。

（3）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。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间有人，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俱乐部作宣传。

（4）努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

xx.12.10

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划二**

时间总是转瞬即逝，在广东公司工作的三个月，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。现将三个月来的学习、工作情况总结如下：

这是我之后的第一份工作，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，短短的三个月也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。

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，这是化的精髓，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。

三个月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，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，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！

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划三**

20xx年，客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，物业费收取率提高，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年x月x日，共办理交房手续x户，办理二次装修手续x户，二次装修验房x户，二次装修已退押金x户。车位报名x户。

以下是20xx年重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作。每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作。本年度，客服部共计向客户发放各类书面通知约x多次。运用微信、短信发送通知累计x条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容，做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作。20xx年x月x日之前共发出x份遗漏工程维修工作联系单，xx公司工程部维修完成回单x份，完成率x%。x月x日以后共递交客户投诉信息日报表x份，投诉处理单x份。xx公司工程部维修完成回单x份，业主投诉报修维修率x%。客服部回访x份，回访率x%，工程维修满意率x%。

四、地下室透水事故处理工作。20xx年x月x日，地下室透水事故共造成x户业主财产损失。在公司领导的指挥下，客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作。客服部工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业服务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。截止20xx年x月x日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访x户，并发放物业服务意见表x份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达x%，接待电话报修的满意率达x%，回访工作的满意率达x%。

六、建立健全业主档案工作。已完善及更新业主档案x份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作。协助xx街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为x户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作。在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于客服部均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高;

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范，并合理运用先进的管理软件提高工作效率，规范工作流程。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动，尚未组织开展起来。

20xx年工作计划

客服部在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确;

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20xx年，客服部虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划四**

不知不觉已经加入公司一个月了，刚开始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工作内容，自己的职责所在。在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任前台这份工作岗位。这里的工作环境我很适应；制度要求我也能够接受。在过去的一个月里，虽然没有轰轰烈烈的战果，但也取得了一定的进步。现就进入公司以来的工作情况向领导作简要汇报：

1、负责前台电话的接听和转接，重要事项记录并传达给相关人员，做到不遗漏，不延误；

2、负责监督公司的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

1、行政工作是繁琐的，小到订水、复印、扫描、传真、发快件、印名片、文件的保管等，每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验。

2、办公用品的购买保管，费用申请单、报销单等的填写，公司活动的策划等。

协助人事做招聘事宜，填写《应聘登记表》《入职简历表》等做好、入职员工的档案管理。填写《考勤申请单》《请假条》等做好公司规章制度的贯彻执行。

针对这一个月工作中存在的不足，在未来的工作中，我需要做好以下几个方面的工作：

1、做好办公室内务工作。注意办公室内的清洁、保洁；努力做好自己自己的本职工作。

2、在日常工作中注意收集信息，以备不时之需。例如快递公司的名片等。

3、处理好日常行政管理管理，协助领导不断完善各项规章管理制度，使公司趋于规范化的.管理。

4、加强业务知识的学习，深入了解公司的产品，以便能更好的协助领导及销售人员的工作。作为一名前台行政工作人员，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中，我会努力向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力。最后感谢领导能够提供给我这个工作平台，是我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事对我在这段时间里工作的热情帮助。虽然我还有许多不足，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信公司明天会更好。

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划五**

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

x月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年x月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

（1）服务整顿活动

x月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。

有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的`应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

（2）对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期50天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了（32﹕127）=396%，三部下降了（21﹕137）=652%。

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

（3）员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划六**

自加入公司以来已经一年多的时间了。在那里我从学校的一名学生踏上了工作岗位成为一名员工，学到了更多的知识技能，各方面都有了的提升。在领导的支持和同事们的帮忙下，较好的完成了自我的本职工作。很感激当初公司领导给我这个成长的平台，让我能够在工作中不断成长，不断学习，提升了自身的素质，现将一年的工作总结如下：

1、把事情细节化、条理化、规范化前台的工作比较琐碎，收发传真、邮件、报纸，维护办公设备、送水、接待不一样的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付可是来，显得手忙脚乱。虽然完成了工作，可是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。

经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从细节入手，坚持良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的提高自我，才能胜任看似简单的行政工作。此刻，已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得当。争取给大家最到位的.支持和服务，不断提高自我的业务水平，按职业化的标准时刻要求自我。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、坚持较好的工作状态人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解到每个人的需求，适时地为大家服务。在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司机，也要服务周到，体现出公司的良好的形象。仅有坚持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自我避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自我的位置放到一个适宜的高度，本着为人服务提升自我的态度投入到工作中。这也是一个行政人员必备的素养。

3、学会沟通和团队协作沟通，是一个人生存在这个社会中必不可少的一种本事。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。在这一年的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情景下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间在去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。所以，也浪费了一些时间，降低了工作效率。

这是很不专业的一面，遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅仅能够把工作更好的完成，也能促使自我养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自我，争取把工作完成的更出色。公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团结协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自我，把各项工作都做好。

走出学校，初入职场，在本事和阅历方面都很不足。经过这一年的学习和积累，已能保证本岗位各项工作正常运行，可是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自我的各项本事。目前，我经过学习了相关专业知识，包括了前台的职业素养与本事提升、档案管理、行政统筹管理等相关资料。财务会计方面的知识也很欠缺，也正在学习这方面的知识。经过这些学习，使自我的技能有了必须程度的提高，也更期望能在以后的工作中有机会参加相关的培训，更大程度上提高工作技能。在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不一样优点的教师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自我从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人身上的精华。

1、工作成果。

办公设备、大桶水等各项台账建立完备。餐饮、酒店、订票等各项服务基本完善。每日巡检、各项检修维护顺利进行。各类账目报销流程规范。其他服务、跟进工作有序进行。

2、存在的问题。

（1）工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我还没有做到这一点。在服务支持上，会议室、茶水间、前台大厅，二楼办公大厅的卫生坚持上做的很不到位，没能够及时的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向指示也存在问题，没有给大家供给方便的服务。

（2）执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自我对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

（3）工作效率低下：由于自身知识结构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他一些专业性较强的工作也是如此。以上的问题必会在xx年的工作中加以解决。

一年的工作中，着实学到了很多，十分感激领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机会工作学习，不断成长，再接下来的工作中，我定会再接再厉，争取做得更出色。

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划七**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年、在即将过去的xx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xx年的工作做一个总结。

xx年1月至7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。

1、外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、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、神族分公司与神族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。

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。

xx年7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11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。

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；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

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。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此提升前台员工的服务意识是我们的工作重点，除此我们进行了接听电话语言技巧培训和接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，在培训的过程中，将原来网络培训改为现实中的案例分析进行培训，让大家身临奇境，通俗易懂，并虚心接受。通过培训使让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，客人对前台评价有所好转。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。从一年来的工作观察来看，从收银到接待，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的`错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中，前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

原来洪山店有专门的销售人员，在20xx年已取消销售人员，转为店内营销，那么前台变成了我们店里主销售战场。根据周边市场情况，前厅部积极地推进会员卡销售，将会员优惠政策公示于大厅显眼位置，让客人自己掂量会员卡的优惠政策，同时也注重散客，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：30元代

金券、日用房、凌晨特价房等促销活动。根据原来钟点房入住率差的状况，调整钟点房价格，使钟点房的入住率急速上升。同时依据入住情况将部分优惠的权限下放到值班负责人、前台接待员，因此入住率有所提高。根据20xx年x月起，公安部门联合工商、文教针对住宿等行业严格管理：实名登记，一张身份证只登记一间房，多人入住多人登记，并及时上传的规定对入住率大有阻碍的状况，要求值班负责人、前台接待员要灵活掌握，遇到麻烦及时的上报给我或者戚经理，便于妥善安排，决不放走一个客人同时也接受了公安部门的多次检查，将检查出的问题控制在最小的状态。

前厅部还根据公司制定的目标任务，将重大的节假日、入住高峰时段，调整恢复门市价格，从而保证目标任务的顺利完成

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同客房、工程等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划八**

20xx年6月5日进入xx设计公司任前台秘书一职，不管这是一份什么样的工作，我都觉得自己需要做一下在这半年以来关于工作以及个人成长的一个总结。

这是一家年轻的建筑设计公司，公司规模也不大，堪称“小”，广州总部人稍多些。公司员工相比之前从事过的酒店小4-5倍，我在试用评价上毫不忌讳地说他的小。不论从专业设计水平上还是他的管理上都是相当不成熟的，但小公司的好处在人际关系尚不复杂，人虽年轻没什么经验却单纯。我很羡慕那些设计人员，他们不单能设计房子，更能画漂亮的图画。所以每每坐在前台觉得自己一无是处，更有一无是处的委屈。虽然管理仍待进一步规范，提高，但确能感觉到他在一天天地慢慢成熟，我也相信他会一天天地好起来，业务更加繁忙。

在工作中，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好工作。服从领导安排，不计得失、不挑轻重。对工作上的事，只注轻重大小，不分彼此厚薄，任何工作都力求用最少的时间，做到自己的最好，自工作以来，没有耽误过任何领导交办的任何事情。在生活中，坚持正直、谦虚、朴实的生活作风，摆正自己的位置，尊重领导，团结同志，平等相处，以诚待人，不趋炎附势，也不欺上压下，正确处理好与领导、同事相处的尺与度的关系，大事讲原则，小事讲风格，自觉抵制腐朽思想的侵蚀。

xxxx年是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的开展带来了巨大的变化，虽然作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的.综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈、答复。

件120份，目前，试运行已经结束，推广工作进展顺利，为全面提升风险防控能力，促进业务健康发展奠定了基础，转变工作理念，建立以资本为核心的风险和效益约束机制，加强财务资源管理

我不能说我最初融入工作时是带了些许的情绪的，好在我一向对工作都还算认真，情绪还不至于影响到工作，最简单的文职工作，打印，复印，传真，这些对我来说是再轻松不过的事情，这是我自工作以来做过的最最简单轻松的事，完全没有任何工作压力。但这种太安逸又迫使我必须得重新找出路。

老总是性情中人，年会中表现得更加淋漓，醉酒中除了高兴更多的是辛酸吧。副总更是个性情中人，一看就知道是做行政的，因为脾气。后勤中都是一帮好友，我突然觉得这些美好的友谊中，怎么总是有那么些不能说明的晦暗在里边，笑脸背后总隐藏着些不明的东西。但同事还是好的，整个公司一团和气，大家都和睦相处，小公司的优点就在如此。这是我唯一的收获，相处了一批完全另一行业的朋友，让我有了新的感受。但我又总是心中存了些许的疙瘩，让我不能坦然地去面对个别的同事，这是我迫切地需要做出自我调整的，我相信自己会做好。

年会的餐桌上，老总给我敲了一记警钟，他说没报我的名参加演讲比赛是他的失误，认为我应该多表现自己。这是我的历史问题，什么时候能彻底地根除，我想这是迫在眉睫要解决的事情。

即将过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

企管工作：积极贯彻集团公司“标准化管理推进年”的工作要求，组织28在建项目进行标准化案例的编写。在这些项目中认真比选，推荐三个项目参加集团公司的示范项目部评选。对于此项工作的跟进，能够结合工程进展情况，适时进行材料的督促和检查，确保工作质量。为应对突发事件对公司造成的致命性伤害，加强危机意识，组织机关相关部门，从财务、技术、安全、法律等各个角度，进行突发事件应急预案的编制。

如果说xx年还有什么遗憾，应该就是和我一样坚持在财通、在证券行业的兄弟姐妹们，辛辛苦苦的一整年，没有赚到钱，没有过上有品质的生活，年底了，回家甚至囊中羞涩，但是我坚信我们的付出会有回报，所有的遗憾，只要还在坚持，我们的20xx，不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此提升前台员工的服务意识是我们的工作重点，除此我们进行了接听电话语言技巧培训和接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，在培训的过程中，将原来网络培训改为现实中的案例分析进行培训，让大家身临奇境，通俗易懂，并虚心接受。通过培训使让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，客人对前台评价有所好转。

感谢您的阅读，祝您生活愉快。

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划九**

班组工作取得了长足的进步，由于工作思路清晰，讲究工作方法，效率较高，经常提出合理化建议，比如看到剂量标识的废丝记录格式太小，一旦出现错位没有写正确数的位置，就和领导建议将格式扩；比如看到岗位上的重要数据资料没有东西装，不好好保存很容易丢失，就和领导建议给配了三个资料盒；并且每次四点班都按照日期自己一一整理摆放到资料盒里。

班里发现问题勇于面对，直言不讳的指出来，隔三差五给班员开会，和其他班组人员发生矛盾时绝不偏袒自己人，能够站在一个客观的角度看问题，比如白班叉车来替班时，出现矛盾不是胳膊肘往里扭，而是严厉的指出自己班员的错误做法，严肃了班风，一个班组工作的好坏，不能完全靠班组长一个人，要依靠班组成员的集体力量这点一定要认清，突出个人是很危险的，本人经常告诫自己看到困难一定要往前冲，绝不含糊；可是看到荣誉一定要往后退，绝不争风。

从过去的一年看，自己在库房领导和全体班员的助下，很好的协调了与后处理和纺丝和质检及调度等有关部门的.关系，核算有关报表无差错和误差，带领全体班员能按时完成或提前完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好！

由于本人对班组某些突发事件还有些措手不及，考虑问题有时候欠周到和稳妥，显得不够成熟和稳重！

通过过去一年的努力，班组工作在耐心和细心的程度及工作的合理安排方面得到了锻炼，全体成员学会了在繁忙中找条理，在困难中找希望！

展望邻近的20××年，我们班全体成员会更加努力，认真负责的对待每一项工作，相信我们会更好的完成公司和分厂及库房管理部的各项新任务，迎接更新更严峻的挑战！

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划篇十**

三个月来，在前台主管，领班的指导下，在同事的热心帮助下，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，圆满的完成了工作。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面：

酒店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，也代表着酒店的第一印象。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，面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从

三个月来，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，保证了接待中心的正常营业秩序。

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。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、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酒店行业。

当然，总之，顺利的完成了试用期的工作，在以后的工作中，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，为酒店的全面发展贡献自己的光和热。

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划篇十一**

根据教学计划的安排，20xx年暑假到年底我被安排在xx大酒店实习。刚到酒店的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

xx花园大酒店xx花园大酒店座落在xx之上，是历史古城xx中的一座优雅酒店，在六朝古都xx的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原xx香格里拉大酒店，xx花园大酒店是一座集酒店，公寓，会所于一体的现代化的综合商务旅游中心。其拥有各种类型的客房，还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩，又因靠近xx机场和火车站，中心商务区等客流集聚地，拥有足够的商务客源。xx花园大酒店x%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人，其中很大一部分是长期选定xx宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议，其中，xx，xx等外宾人员也较多。这些商务客人的住宿成为xx宾馆的重要盈利点。

作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对的要求都会高一点，通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求。xx花园酒店的工作主要分成接待及客房销售，预定，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理等业务。由于酒店涉及到的知识比较多，因此按酒店惯例，一般安排新员工培训两到三个月，然后试着让其独立上岗。

培训都有资深老员工带着。我到xx后，经理安排主管带我，先接收两个月的培训，然后试着让我独立上岗。培训期间，要逐步学习酒店的产品知识，如何帮客人预订客房，入住登记，结算费用，懂得如何识别并登记各种身份证件，及通晓各国货币和人民币之间的汇兑。培训大体为两个月，但因人而异，可稍长或稍可短，培训期间只上早班和晚班。

培训每天的任务就是跟着师傅在操作，遇到新的情况师傅都会讲解，操作流程师傅也会讲，忙的时候就帮忙打下手，从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等，并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西，然后抽空记忆。在方面上说我们学的是在的技能，可纵观全局也练就了我们与客人的沟通的能力。

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划篇十二**

漫长与充满激情的20xx年已尽尾声，伴随着热情与澎湃的工作，我们经历了一年的洗礼，也让我们逐渐的成长起来。20xx年我们收获颇丰，心酸，欢笑与哭泣的滋味，我们都曾品尝过。成熟就是这样一点点积累来的，成功与失败在不断地刺激着我们，多少经历已成了真正的教科书。憧憬着未来，虽然我们无法预料，也无法想象，可过去的一切我们应当总结。

回首20xx年，在上级领导的指导关心下，通过姐妹们的配合支持，还有我们全体团队的共同努力下，我从一名普通前台员工，成为了我们院的优秀前台员工，当我接受这一殊荣，我深感到责任的重大，一一个人的成长就是这样一点点积累而来的，成功与失败不断的刺激着我们，使我们走向顶峰。

1。前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人，从入职至今，我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关诊室，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，近一年多年来，共计接待用户达x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，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饮用水公司送水。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。总之，遇到问题都会及时想办法解决;

展望未来，我们还有很长的路去走，我们一定会更加的努力，一起为我们的企业创造出更辉煌的成绩。秉承着“让天下女人更美丽”的良好愿景，给我们的顾客带来更好的服务。

1。努力提高服务质量，做事麻利，有效率，尽量不出差错，服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，给客人留下良好印象，接电话时，要不管提高语言技巧，多学习相关专业知识，多看书。巧妙的回答客人问题，尽量让客户满意;

2。加强礼仪知识学习，如业余时间认真学习礼仪知识、公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配等以及回答客户的技巧;

3。加强与各部门的沟通。了解美容院的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时回答客户的问题，准确的转接电话，另一方面也体现出美容院的办事效率。每个环节都是美容院的一部分，它代表着这个企业的整体给人的印象;

4。注重前台周边的环境卫生，随时注意观察，始终保持整洁大方，这样给员工自己带来舒适的工作环境，也同时给来访的客人一个良好的印象。

企业的发展离不开我们每个人的点滴贡献，在新的一年里，我将做的好继续保持，把做的不好积极改进，保持昂扬的生活、工作态度，为xx美容院的不断发展、个人的不断完善好好努力!

**物业前台的工作总结 前台的工作总结和计划篇十三**

20xx年综合部在公司领导战略思想的指导下，在公司领导教导、支持、关爱下，在各部门负责人的大力配合下，在部门全体员工的努力下，较之去年各项工作有了显著的改变：首先表现在通过加强制度化管理，全面提升了管理水平，增强了员工凝聚力和积极开展各项工作的动力。根据公司的战略思想，把公司目标及部门的各项工作分解到人，部门领导职责明确，个人工作分工明细，作为定位于服务型的公司，加强服务意识，提高服务质量是每个员工的第一职责，作为职能部门，首先是以身作则，严于律己，作好表率，同时在管理中体现“细、实”。

下面将20xx年上半年的工作简要总结如下：

1、根据公司发展需要，及时掌握业务发展对人员的需求，规范招聘流程，制定有效的人员供给、配制计划。自20xx年1月到目前，实际通知面试人数100人以上，有效招聘人数20人，实际转正人数11人，目前试用期员工人数6人，今年离职员工人数10人。

2、根据工作需要和员工特长进行人岗匹配的调整，做到人尽其才，岗得其人，人岗匹配，半年共调动员工8人。

3、结合公司业务特点，针对营销人员需求量大且有一定的流动性，选择经济实惠的招聘渠道，极大的降低了招聘成本。

1、针对今年新入司人员众多，综合部结合公司具体情况编制《员工手册》，截止目前，共培训新员工1场，培训2人。

2、监督、指导、配合业务部门开展业务培训。要求各业务部门每季度上报培训需求，对业务部门的培训工作大力配合，协助完成。

1、加大部门主管的评估力度，每季度按期进行季度考核并及时汇总，为年终的各项评比工作打下了基础，同时针对出现的问题及时与各部门沟通，积极寻找解决办法。

2、每月将业务部、风控部、财务部、综合部月绩效考核结果进行核算后与当月工资挂钩、做到奖勤罚懒。

3、认真兑现考核结果，通过考核对不符合公司要求、违反公司纪律的部分员工进行了处罚，其中辞退4人，罚款2人。

4、结合月考核和季度考核结果，着手进行各部门梯队人员建设，要求各部门选出各自梯队人选。并将此项工作作为今后人力资源管理常抓不懈的重点工作。

1、成功举办公司20xx年春节团拜会和20xx年员工春游活动，通过这两次活动员工清晰地看到公司飞速发展的轨迹和未来发展蓝图，对员工起到了极大的鼓舞和激励作用。

2、进行《20xx年度员工满意度调查表》，全面了解员工在公司管理及各方面的满意程度，为公司决策层改进管理措施，制度公司管理方针提供依据。

3、每月为过生日员工采购生日蛋糕、发放生日礼金，尝试组织丰富多样的生日活动，把公司领导的关怀传达给每一位员工，提高员工满意度和归属感。

1、在公司领导的关怀下，在综合部同事的努力下，公司员工福利体系基本形成，如“三八”妇女节的`慰问金发放；夏季降温品的采购发放；中秋节慰问品的采购发放；生病员工探望；婚嫁祝贺、丧葬吊唁。极大的提高了公司的规范化管理程度和企业形象的宣传力度。

2、加强员工人事档案的管理工作，规范了员工入职手续及建档程序，细化、完善了人员信息，积极配合相关部门对人事档案、信息的查询，截止目前，人事档案数量已达54份。

1、每月对各部门人力资源状况进行分析汇总，结果报公司领导，使领导及时掌握公司人力资源状况。

2、制定符合公司实情的相关规定，为员工办理社会统筹保险。

3、20xx年上半年共制订、修订、收集、汇总公司行之有效的管理制度共计2条，为20xx年下半年全面提高公司整体管理水平奠定了基础。

4、加强车辆管理，为公司车辆的规范化管理奠定基础。

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