

公司前台工作计划 (通用7篇)

篇1：公司前台工作计划

20**年至20**年一贯在**有限公司做前厅总经理一职。我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

帮助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题；

每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并实时采用相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录；制定店内工作表。让前厅员工根据当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能表达工作的透亮度和工作进度；

掌控每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时依据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施；

做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录；

督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满意客人的合理要求；

参与前厅的接待工作，并把在工作中发觉的问题进行记录，同时做出相应的改进方案；

制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发觉的问题进一步的加强，避开以后工作中涌现。帮助员工树立正确的价值观和酒店道德；

与前台收银的紧密协作，要对每天的营业额进行记录。掌控当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账；

对客人投诉的处理。

客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，假如能当面解决的就马上解决。假如解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。假如涌现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解状况，假如在自己的权限能解决的问题，就自己解决，假如超出了自己的工作技能，就应马上请示上级领导，照实汇报状况，与领导商榷解决方案，并提出自己的想法，在第一时间给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理看法，然后给客人进行赔礼，不要让客人带走

不满足的心情走。这样的客诉肯定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

篇2：公司前台工作计划

一、2023年工作计划：

- 1、2023年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。
- 2、三月份开始催缴多层2023年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。
- 3、四月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。
- 4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。
- 5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。
- 6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。
- 7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。
- 8、领导交办的其他工作。

二、2023年工作中存在问题和改进措施：

（一2023年物业费收缴率仅为70%,其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单；

2023年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班时间，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理；

我部门现在采取周10户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，但是收

费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于2023年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。2023年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

（二客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。2023年我部要做好员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

（三客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

2023年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好2023年全部工作。

篇3：公司前台工作计划

20××已经与我们渐行渐远。回望，一些想法与目标在繁忙的事务性工作中被沉没，没能如期完成;年终评优没有取得好的成果也反映出大家对客服工作还有更多的要求和期盼。新世纪的第一个年月在201×年结束时也将划上句号，有突破性的做好客服部的工作，取得公司领导及各部门同事的认可，为公司的稳健发展贡献力量是我们201×年的主要工作方向。结合公司领导和各前台销售部门的要求，我们主要从以下几个方面着手开展工作：

一、细节入手，不断的结合现实状况调整适应记得在公司组织的一次培训中，讲师讲到过一个关于银行的案例：当全部的银行都还在站着排队的时候，有银行已经开头供应

取号机和座位供客户坐着休息等候了;当全部的银行都有座位时,有银已经开头供应免费的饮水供客户享用了;当全部的银行都开头供应饮水时,有银行已经开头放一个美女在大堂为大家主动供应咨询解决问题了.....这就说明,现在是对的或许一年后就是错的;过去是好的;放到现在或许就是个一般。一切都在发生转变,唯一不变的就是世界每天都在变化。只有不断的求索和突破才能跟随、赶超!

1.在部门内部从工作的入手到完成,已经依据实践形成一整套工作指引规范。并在工作过程中不断的依据新要求和新发展进行调整完善。而后言出令行,促使员工在客服部较快节奏工作下能高效的做好各项工作。对新进的同事而言,通过学习工作指引规范,也能尽快的熟识工作方式和方法,降底公司的新人培育成本。

2.随着包销机的无规律的增长及笔记本业务的增加,配送工作也变的更加琐碎而缺乏连续性。新旧业务的转变导致相同甚至更多的时间和精力的付出比原来做的工单要少,这也对配送员工的工作带来了新的考验。经常关注员工的心情及状态,并通过团体活动或谈心等措施失准时疏导(),保证大家的工作积极性。也需要对现有的考核方法做出调整,给大家一个提升和进步的空间让优秀的老员工能长时间的留下来。

3.培训专业技能,提高员工解决问题的能力。公司提到新年让前台销售部门提工作要求,其中客户部提到期望“送货人能和客户对应”。这也从一个侧面反映出部分员工对业务不熟识,处事应变能力不足、内部交流机制不够等客观存在的问题。在现有技术员并不多的状况下,我们应当力争做到让每一个技术员对公司的全部大客户的需求、联系人、地址等都能像“国人通信”一样了然于胸。每一个人都能麻利的处理全部客户的一般性事务。在专业技术方面it行业的发展就象最出名的摩尔定律一样,飞速的转变着。我们只有不断的学习和进步,才能跟得上it行业发展的脚步。所以我们要利用周例会及定期特地的集中学习、联想组织的专业技术培训等各种平台加强专业技术学习。总结在工作遇到的突出问题,有方向有重点的攻关。使大家尽快掌握工作中的技术难点。

4.对于客服部的基本工作,除了能完成每天的配送维护任务外,还要进一步细化。比如像某些信用卡一样,送完货能够短信或联系方式知会一下业务员;不能按配送单要求的时间送达的,准时通知客户及业务员做出跟进处理。

5、尽快学习和掌握科码系统日常运行及维护工作;尽快将新系统中维护模块与客服部的实际工作结合运用起来。促进客服的工作进一步正规化、信息化。

二、开源节流,拓展it外包业务

不负公司的信任和期望,时刻以公司的利益为依归;维护公司的利益,敏捷支配,尽力节省每一分成本。利用和开发觉有的信息资源,做好二次销售和it外包业务。

1.各种配送方式结合,削减配送成本

随着台式机的出货量的削减，相应的是笔记本送货的增加。台式机方面协调相关部门的单据传递及送货时间的支配;多与客户沟通，尽可能将相同或邻近的片区的集中在一起配送。从而降低单趟平均成本。笔记本及一体方面鼓舞和要求员工多采用坐公车、打的等方式来而降底车费的支出;长途还可以利用快递来削减人力成本的支出。

2.科技就是生产力

从最初的用光盘安装到用硬盘单机克隆，再到批量网克，再到pe下移动硬盘克隆。每一次技术的进步都或多或少的提高了我们的工作效率。所以我们应当不断发觉和引入前沿技术，并组织大家学习培训，将之应用到工作中去。促进生产力的发展和提高。

3.支持和促进it外包业务团队的不断发展

从8月份it外包业务团队转到客服部至今，一直保持逐月增长的趋势。第四季度累计系统开单毛利53395元，超额妥当的完成了期初所制定的目标。虽然目前这点业绩对公司来说是微不足道的，但相信在公司领导的指正的帮助下，外包相关业务会按预期的目标取得长足的发展。it外包团队年目标为全年系统开单毛利完成22万元。

三、相互理解，换位体验

目前普遍存在的一个现象，就各部门之间的不理解。店面不理解客服为什么到现在还没有把货送到客户那里;或是不理解商务为什么没有把我要的货调到店面。客服不理解店员为什么要送这么多赠品给客户，为什么总在赶着客服送货;为什么总要答应客户那多么要求。我认为这主要是大家都不了解对方的难处，客服不知道店员为销售一台电脑要负出多少努力;店员不知道客服为了完成配送维护任务有时连中午饭都没有时间吃。而这些光凭换位思是很难体会得到的。所以假如各对口关连部门能够互派员工到对方部门见习，在学习和了解相关业务的过程中也就能理解到对方工作中存在的难处;从而理解对方的行为，更多的和谐的相互协作，而削减相互指责。多与相关部门同事沟通，发觉问题准时提出来并一同找到解决的方法。而不是关起门来各说各做。那一世范文网

四、保持良好的精神状态，积极进取

有人说：“精神状态是个宝，事事到处离不了”。时刻保持良好的心态，有了良好的精神状态，才能做好各项工作，克服各种困难，镇静的应对工作中出现的各种问题。积极向上，在工作保持有一股子拼劲，不甘落后，学习和借鉴先进的方法和经验，努力在公司领导的指导和帮助下把各项工作做好。

五、做好各项日常事务

1、协助行政部做好公司内部日常网络及办公设备的维护保养工作。准时处理各种突发故障，保障大家工作的正常进行。

- 2、经常强调安全意识，督促安全行为。避免出现财物损失。
- 3、定期核查doa及样机库库存，确保账实相符;确保故障机型能准时得到修理清理。
- 4、完成公司领导和相关部门交办的其它工作。

篇4：公司前台工作计划

我个性比较爽朗，办事仔细，信奉"明理解白做人，实实在在做事"的原则。不论在任何时候、做任何事，我都会认仔细真地对待。我仍是个善于学习，敢于挑战困难的人企业前台文员一职，对我而言是一次时机，它可以充足展现自己的理想和抱负。我特别珍惜也特别感谢领导能给我这样一个发挥自己才能的时机。我将把这份感谢之情化为工作的热情，扎实苦干，谨小慎微地达成领导交给我的任务、

1、在平时事物工作中，我将做到以下几点：

(1)辅助各部门做好了各类公函的登记、上报、下发等工作，并把原来没有详细整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信函的收发工作。

(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辅助工作、

(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，准时清点，以便能实时补充办公用品，知足大家工作的需要。

(6)做好办公室设施的维护和保养工作。

(7)辅助上级做好节假日的排班、值班等工作，保证节假日期间企业的安全捍卫工作。

(8)仔细、准时、高效率地做好领导交办的其余工作。

在平时事物工作中，我一定按照精、细、准的原则，精心准备，精美安排，仔细工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2、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交流，系统的、迅速的传达信息，保证信息在企业内部实时正确的传达到位。

(2)做好职工服务：实时的将企业职工的信息向企业领导反应，做好职工与领导交流的桥梁。

(3)辅助企业上级领导完善企业各项规章制度。

3、提高个人涵养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加企业安排的基础性管理培训，提升自己的专业工作技术。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，迅速提升自己素质。

(3)经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，可是一个人的发展时机是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。自然要提升自己，首先要一个优秀的平台，我认为企业就是我最好的平台，我一定会把握这次时机，使工作水平和自己涵养同步提高，实现自我的最高价值。

4、其他工作

(1)辅助人力资源部做好各项工作

(2)实时、仔细、正确的达成其余临时性工作。

企业前台这个工作岗位是琐碎、繁琐的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，仔细落实岗位责任制，保证工作井然有序;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，提供服务而不干预决议，真实成为领导的参谋助手，成为上、下交流的桥梁。

篇5：公司前台工作计划

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。现将二个多月来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我进入公司之后的第一份工作，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，多亏了老板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，短短的二个多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。）

二、学习公司企业文化，提升自我。加入到中孚这个集体，才真正体会了“

勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我想也是激励每个人前进的动力，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|方|案范|文库=整理%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。二个多月的工作也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，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；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。

这段工作经历让我学到了很多，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！

篇6：公司前台工作计划

一、建立并完善客房部各项规章制度，前台的工作计划。

客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况极其不相适应，出现了诸如“同一岗位多套岗位职责并用”、“服务操作无统一规范”、“管理处罚参照标准多样化、随意性大”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。20xx年将建立一整套客房部完整的管理制度，这包括：《客房部组织结构及岗位编制图》、《客房部职务说明书》、《客房部工作内容》、《客房部工作标准及操作流程图》、《客房部奖惩条例》、《客房部岗位考核办法》。通过对以上管理制度的统一制定，让各岗位员工更加明确自己的工作内容，各项工作操作的标准与规范，进一步改进服务质量，提高工作效率，同时有利于各种经营管理工作的深入开展。

二、部门成本费用控制。

20xx年客房部总成本费用必须控制在XX万元以内，即平均每月成本控制在XX万元以内。对客房部每月费用支出项目进行分析，根据20xx年客房部岗位人员编制及实际运转情况估算，每月客房部固定成本支出为XX万元，而变动成本就必须控制在XX万元以内，才能完成全年成本费用指标控制任务，为此客房部将通过制定“节能降耗方案及实施办法”，有效降低营业成本。

1、布草洗涤费用一直是部门变动成本费用的重要组成部分，可以将现行住客房间布草“一日一换”制度更改为“一客一换”制，减少布草更换洗涤次数，一方面大大降低了

布草洗涤费用，另一方面延长了布草的使用寿命，同时缩短了服务员的做房时间，提高了工作效率，经初步估算采取这种方法，一年将节约5万元左右的变动成本费用；

2、严格控制房间内各种耗品的配备使用量。住客房间内各种耗品的配备原则上实行“一客一换”或“使用完才更换”的制度；对客人坚持要求更换的而又未使用完的洗沐用品，必须进行全面回收，在保证卫生质量的前提下，重新填装使用；对于房价低于六折的团队、会议用房，减少洗沐用品的配备数量，只配备“洗发液”和“沐浴液”；经初步估算采取这种方法，一年将节约XX元左右的变动成本费用；

3、“水、电、煤气”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一。

客房部水的消耗主要分为“饮用水”和“生活用水”两种情况，对客房内饮用水进行更换时，在保证卫生条件的前提下，对桶内余水进行合并填充二次使用，杜绝饮用水资源浪费现象；对于“生活用水”，主要是通过仔细检查的方式，防止“跑、冒、漏、滴”现象出现，彻底杜绝客房卫生间内马桶常流水现象、客房及公卫间水管管道连接处漏水现象、客房卫生间淋浴喷头滴水现象、管道井跑冒水现象；另外可进行一些技术革新，例如在保证喷淋压力的情况下，通过对喷头的改进对水流量进行控制；在抽水马桶水箱内填装沙瓶，减少抽水马桶的耗水量 电的节约，首先可通过对清房操作要求的修改和对服务员的培训，增强节能降耗意识，随时关闭楼层公卫间内的各种电器设备，尽量在清扫客房时不使用电器设备；其次客人在房间时，应主动征求客人意见，关闭各种暂时不需使用的电器设备的开关；在符合国家规定的光照标准的前提下，将客房床头灯由现在的40W改为25W，进一步降低房间内的用电量 煤气的节约，主要体现在中央空调的使用上，一定要根据当日客情、气温等实际状况，与工程部密切协作，合理缩短开机运行时间，从而实现煤气总体用量上的节约。经初步估算采取上述方法，一年在“水、电、煤气”的使用上将节约1万左右的变动成本费用。

三、部门培训工作。

客房部要在20xx年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及规范，知道自己应怎么来开展工作，真正做到“有的放矢”；中、后期可根据客房部实际运行状况中出现的问题，开展节能降耗、客房服务英语、提升服务质量等方面的专题性培训工作，将客房部各项服务工作引向深入；逐步建立健全完整的客房岗位培训体系，不断提高客房服务员的综合服务素质，借以提升客房部整体服务水平及工作效率。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交酒店行管部审核，根据审核意见进行修改完善，并在每季度的三个月中挑选一个月来具体组织执行（根据该季度中的经营工作情况而定）。

四、工资、月奖及考核评定工作。

长期以来客房部各项工作缺乏必要的考核评定机制，无论是在工资发放、月奖发放方面，还是在部门优秀评定、选拔晋升方面，都存在严重脱节，互不相干的问题，在员工

中间没有形成良好的竞争机制和发展空间，严重阻碍了客房部可持续发展的进程；为达到“奖勤罚懒，表彰先进”的目的，形成客房部良好的工作作风，在明年的工作中将有针对性地开展以下工作：

1、工资。按照酒店20xx年薪资定级标准，客房部工资标准从领班到服务员，都可定为A、B、C三个级别。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员工资进行定级（A、B、C级），并报酒店行管部审核，审核通过后于每月7号前后，由财务部将定级工资发放到员工工资账户上；

2、部门月奖。根据部门岗位编制及实际工作运转中的人数差，从工资总额中计提资金作为部门月奖发放，用于激励综合表现良好的员工。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员部门月奖进行定级（A、B、C级），原则上当月工资能拿A级的员工就能享受A级部门月奖，以此类推；同时将定级结果报酒店行管部审核，审核通过后于每月20号前后，由财务部将定级奖金以现金或转存工资账户的方式发放给员工个人。

3、工作评定及考核。为每位部门员工建立考核记录本，依照《客房部工作标准及流程》、《客房部奖惩条例》等部门制度的规定，对每位员工每日的劳动纪律、服务质量、工作完成情况等内容进行详细考核并打分，将每日扣罚或奖励分情况进行汇总登记，每月通过分值计算，评定等级，同时与当月工资、部门月奖挂钩起来，形成连动机制；同时每月的考核等级也将作为部门员工个人岗位调整、晋升、年终评优的重要依据。

篇7：公司前台工作计划

我于2023年1月份来到-公司，半年来，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，已具备了前台接待的工作经验，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。

现将下半年的工作计划如下：

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、协调和协调各部门工作，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，要严格按照公司要求，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。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。

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。

三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

四、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。

作为一名前台工作人员，在接下来的半年里，我将以下下几个方面着手工作：

一、在日常事物工作中，我将做好以下几点

(1)协助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，行政前台工作计划。

(2)了信件的收发工作。

(3)低值易耗品的分类整理工作。

(4)于各协助工作。

(5)办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的需要。

(6)办公室设备的和保养工作。

(7)协助节假日的排班、值班等工作，节假日期间公司的安全保卫工作。

(8)按时、高地交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

二、在行政工作中，我将做好以下几点

(1)各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

(2)员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

协助公司公司规章制度。

三、个人修养和能力，我将做好以下三点

(1)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)向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

(3)个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自己的个人能力，自己的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我最好的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的最高价值。

四、工作

(1)协助人力资源部工作

(2)的其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将情况分工、安排，岗位责任制，工作井然有序；还要性地工作，工作的新思路、新办法和新经验；工作性的，我注意办事到位而不越位，服务而不决策，真正的参谋助手，上、下沟通的桥梁。