

2023年前台工作内容和职责样本 前台文员工作内容和工作职责(优质8篇)

意见建议的表达方式多种多样，可以写成文字、口头表达或者通过其他形式传达给相关人士。了解一些其他职位的岗位职责，有助于你更全面地了解组织的运作和协同工作的重要性。

前台工作内容和职责样本篇一

- 2、收发传真，复印文档，收发快递、报刊、文件等；
- 3、负责安排会议室，协调会议时间，下发会议通知；
- 4、负责订餐、订水、出差订票、来宾住宿；
- 5、协助部门经理做好面试接待工作，协助办理新员工入职手续；
- 6、每月按照打卡记录制作考勤表；
- 7、负责行政办公费用（水费、电费、电话费）的缴纳工作；
- 8、根据部门需求购置常用办公用品，统计办公用品库存，管理公司固定资产；
- 9、完成（）领导交办的临时性工作。

前台工作内容和职责样本篇二

[直属上级]：前厅部经理

[岗位职责]：为客人提供接待、预订、问询、结帐等服务。

在任何工作时间，提供主动、热情、耐心、细致、准确、高效的服务，竭诚服务，殷勤待客，严格执行酒店各项服务标准，努力树立酒店良好的品牌和公众形象。

[工作内容]：

1. 严格按照要求为散客、团队、会务客人办理入住登记手续，发放回收房卡及磁卡钥匙。
2. 随时准确掌握和了解客房状态、价格等信息，积极有效地推销客房及服务项目。 3. 负责办理客房的换房手续。4. 保存好住店客人的资料。5. 做好传真的收发、预订确认工作。6. 按规定程序提供客人留言服务。7. 负责办理客人离店结帐手续。
8. 随时熟知当班预订状况，负责散客（电话、上门、网络、协议）的预订服务。 9. 负责酒店电话业务和促销房价的解释工作。10. 为住店客人提供各项商务服务。11. 为客人提供使用保险箱业务。
12. 通过房务中心为住店客人提供物品租用服务。 13. 为住店客人提供行李、物品寄存服务。
14. 正确有效地接待客人问询，提供有关饭店服务设施、市内外交通、旅游景点、娱乐购物等各类信息。
15. 负责前台内的卫生保洁工作及设备设施的维护。 16. 为住店宾客提供叫醒服务。
17. 耐心接受客人投诉，并及时向上级报告客人意见和诉求。
18. 负责提供客人电话和访客查询，办理访客登记手续。不得把住店客人资料轻易泄露。19. 做好客人损坏酒店物品进行赔偿的处理工作。

20. 协助房务中心做好客人遗留物品的登记、保管和核对归还工作。
21. 负责制作酒店的营业日报。
22. 做好交接班工作。
23. 积极参加酒店和公司组织的各类培训活动。
24. 负责按规定程序提供开门服务。
25. 按规定开展催帐工作。
26. 按规定程序核对房态和房帐，发现差异及时更正。
27. 按标准及时准确地将入住宾客信息输入电脑，执行中外宾信息传送。严格按照要求做好客人登记和公安系统传输工作。
28. 熟悉酒店安全有关规范，做好可疑客人的监控，发现问题及时报告。
29. 主动征询和收集客人意见和建议。
30. 加强财产管理和客用品管理，最大限度地减少物品损耗。及时补充前台消耗品。
31. 负责夜间审核，对各类折扣审批权限、发票、转帐单等凭证进行审核，并和实际房态及电脑帐目核对，实施电脑夜审过帐。
32. 负责酒店大堂灯光控制管理；夜班员工负责商务中心卫生清理工作；
33. 负责按时限要求对中宾登记表、临时住宿登记表、预订单、团队名单等客史资料和转帐单、保险箱使用记录等表单完整地归类、装订、分期保管。
34. 做好员工间的协作工作，完成上级指派的其他工作和未尽事宜，不准推诿。

前台工作内容和职责样本篇三

- 2、办公职场的环境维护，保证设备安全及正常运转(包括复印机、空调及门锁等)；
- 3、负责考勤管理，每月按时汇总考勤记录；

- 4、办公资产的管理、办公用品的采购、保管和领用发放、快递的收发等；
- 5、协助员工热餐，安排就餐；
- 6、领导交办的其它事情。

前台工作内容和职责样本篇四

- 1、接待日常到访客人，协助馆内负责人及部门经理做好日常公关工作。
 - 1) 客户进门起身迎接，了解来访者身份和意图。
 - 2) 如是咨询客户，准备相应的宣传资料，
 - 3) 需引导到洽谈区登记《到访客户登记表》，为客户准备饮品，进行简单的中心介绍。
 - 4) 填写完毕后，再转接给相应的课程顾问进行后续跟踪。
 - 5) 客户若来访者是有其他是由未预约或是初次拜访，不得将馆内领导的各种联系方式随意告诉素不相识的人；若有事宜，尽量选用转告方式。
 - 6) 客人离开后2. 分钟以内清理水杯及垃圾整理登记表，整理桌椅、坚持洽谈区的整洁；
 - 8) 及时转告相关工作人员来访者的联系方式以及事由，并确保工作人员及时回复；
 - 9) 及时将用完的《客户来访登记簿》交由行政专员归档。

前台工作内容和职责样本篇五

- 2、推行公司各类规章制度的实施；
- 4、管理劳动合同，办理用工、退工手续；
- 5、执行招聘工作流程，协调、办理员工招聘、入职、离职、调任、升职等手续；
- 6、负责管理人力资源相关文件和档案。
- 7、会议记录的制定，公司文件类别处理，节日通知发放

熟读唐诗三百首，不会做诗也会吟。上面这10篇最新前台文员的工作职责前台文员的主要工作内容就是为您整理的前台文员的工作内容范文模板，希望可以给予您一定的参考价值。

前台工作内容和职责样本篇六

- 2、收发传真、复印文档、收发信件、文件等；
- 3、信件、包裹的寄发，收取及与快递公司联系；
- 4、负责各类活动的安排协调工作；
- 5、协助上级人事招聘等；
- 6、协助上级对各项行政事务的安排及执行；
- 7、完成上级交给的其它事务性工作。

前台工作内容和职责样本篇七

工作概述：

负责文件的汇签、收发管理；对公司级会议进行记录，并整理成文；处理总经理日常行政事务、会议、接待、活动、报销单整理等工作；负责总经理和各部门总监的联络工作；整理总经理的文件；完成部门经理布置的各项工作。

工作职责：

- 1、协助总经理处理公司公文、行政事务。
- 2、执行总经理交办的各事项。
- 3、了解文件管理制度、日常文件的收发程序。
- 4、拟定文件的借阅权限及借阅规定，并严格按照规定借阅。
- 5、负责文件的汇签、收发、管理工作。
- 6、做好公司级会议的记录、并整理成文。
- 7、严格执行保密制度，做好各项保密工作。
- 8、总经理活动、接待方面的安排、报销单的整理、来访的接待，与各部门联系密切。
- 9、有关文稿的撰写及审批。
- 10、公司会议、报告的安排。
- 11、公司所有资料的存档。
- 12、每周一提交上周工作总结和本周工作计划。

技能要求：

- 1、女性，26岁以下。

- 2、文秘、档案管理、中文等专业，大专以上学历。
- 3、形象、气质较好，工作认真细致，工作条理性、逻辑性较强。
- 4、有总经理秘书工作经验，具有良好的服务意识具有良好口头及文字表达能力。
- 5、熟练使用各种办公软件及办公工具。

前台工作内容和职责样本篇八

职务：行政前台

上级主管：行政经理 工作对象：全司人员 主要职责：

1. 日常到访客人的接待，协助公司负责人及所属部门经理做好日常公关协调工作。 2. 公司电话的接听（转接、代接）和记录、转达工作。 3. 公司邮件、邮包的收发及相应费用的结算工作。
4. 公司各类往来文件（电子邮件、传真）的收发、处理和归档。 5. 公司办公环境、家具、装修等的保持、检查、处理。 6. 对保洁、植物株摆租赁等工作的监督和检查。 7. 对设备遥控板、个人办公区域的管理。
13. 库存管理。每季度末，与行政人事专员共同盘点库存。
14. 档案管理。每季度末，向部门经理提报目前的电子文档、文本文档列表；电子文档备存部门经理处。
15. 负责员工保险每日及时登记入网； 16. 负责员工宿舍的安排协调等

17. 公司负责人及部门经理交办的其他工作。

工作流程和工作要求：

一. 接待日常到访客人，协助公司负责人及部门经理做好日常公关工作。

1、工作流程：

1) 客户进门起身迎接并询问来访事由，登记《客户来访登记簿》，了解来访者身份和意图。若来访者未预约或是初次拜访，不得将公司领导的各种联系方式随意告诉素不相识的人；若有事宜，尽量选用转告方式。

5) 每隔15分钟左右添加茶水，来客告辞时起身道别；

6) 客人离开后2分钟以内清理水杯及烟灰缸，整理桌椅、保持会客室的整洁；

者表示下次再来，则需在《客户来访登记簿》上注明；

8) 及时转告相关工作人员来访者的联系方式以及事由，并确保工作人员及时回复； 9) 及时将用完的《客户来访登记簿》交由行政专员归档。

2、注意事项：

1) 接待客户热情周到，及时给客户添加茶水并在客户离开后及时整理会客室； 2) 《客户来访登记簿》的详细记录；并及时将使用完的记录归档； 3) 及时通知相关被访人员，若被访人员不在，要及时转告以确保及时回复； 4) 不得随意把公司领导及其他工作人员的联系方式告诉第三人。

二. 公司电话的接听（转接、代接）和记录、转达工作。

1、工作流程：

7) 记录后5分钟内及时通知被传达人, 通知传达的程序见口头通知流程, 并确认对方接收信息正确无误。

8) 及时将用完的《来电记录表》归档。

2、注意事项：

1) 来电接听迅速，接听电话使用普通话，声音柔和；

3、严禁事项：

1) 来电接听不主动、不及时，接听电话用语粗鲁；

2) 未及时和详细记录来电信息，忘记转达、转达不及时或传达信息错误； 3) 《来电记录表》按年度不及时归档。

三、公司邮件、邮包的收发及相应费用的结算工作。

1、工作流程（邮件签发及费用结算）：

1) 公司各类邮件、物品寄出前应由寄件人自行封好或包装好，在《邮件发送登记表》上登记后，交行政前台统一寄出。

2) 合同、票据等公司重要文件及各类物品的寄送应按《邮件发送登记表》的备注相关规定，填写详细的信息，以备日后跟踪核查。

3) 需要通过长途汽车托运邮件、物品的，寄件人应先按要求填写《邮件发送登记表》，再自行寄出，并在表格“备注”中注明“托 运，自行寄出”。4) 根据邮件发送清单和快递/邮政底单，按月度与快递/邮政公司清算费用，不得出现付款金额与实际发件金额不符的情况。

5) 对未按期收到邮件的情况做以记录，了解原因；月度超过2次事件后应汇报部门经理，提出解决办法。

2、工作流程（邮件签收）：

1) 公司总部收取的各类邮件、物品统一由行政前台签收，再分发至各收件人处。2) 收件人在收到行政前台分发的邮件后，应在《邮件签收登记表》上签字确认。

3) 邮件、物品一经签收，签收人即对公司邮件、物品承担保管责任；如因签收人保管不当造成公司文件、票据、物品等丢失的，签收人承担相应责任。

4) 如行政前台无人在公司时，应交办本部门其他人员代做此项工作。

5) 如收件人不在公司，行政前台应将该文件、物品交于收件人本部门的其他在司同事代为签收；如本部门其他同事也无人在司时，行政人事部应电话告知收件人，按其要求保管邮件、物品或转交他人。

6) 代收文件后，签收人应第一时间通知收件人，及时处理邮件、物品。否则，签收人应承担因此延误的相关责任。

7) 对公司丢失文件情况做以记录，了解原因，马上汇报部门经理，提出解决办法。

3、严禁事项：

1) 收件人未在前台确认，就擅自领走文件。

2) 行政前台在未亲自将文件交予本人或签收人手中前，擅自将文件放置在办公桌上。3) 不得出现付款金额与实际发件金额不符的情况。

四、公司办公环境、家具、装修等的保持、检查、处理。

1、工作流程：

3)保持办公区空气清新，公共办公区域和总经理办公室及各办公室开窗，以便空气流动；

6) .对空调设备遥控板、投影遥控板、个人办公区域的管理

2注意事项：

1)遥控板是否在各办公室使用后没有归还；

2)人员下班后，办公室的电脑、空调、饮水机、灯的电源是否断开；

3)人员下班后，图纸、重要文件不得随意铺在办公桌上没有收捡。

五、公司办公用品、日用品的日常管理工作。（采购、发放、管理）

1、工作流程：

3)保证总经理办公室内的办公用品、日用品的补给，保证正常办公供应；

4)依据《办公用品领用表》员工签字领取办公用品，每个月底30日做好成本分摊表给财务。

5)按季度，与行政人事专员共同盘查办公用品、日用品库存，并签署库存盘查单，及时归档。

6)严禁铺张浪费。

六、日常的打印、复印以及相关设备的检查。

1、工作流程：

1) 每天早上上班时检查打印机、复印机、考勤机、电话机等设备，如出现异常，第一时间要求信息技术专员予以维修。

2) 保证办公区打印纸的及时补充；

3) 做好各类纸张（财务单据、白纸、再生纸、废纸、红头文件）的分类工作；

4) 及时做好废纸的销毁和处理；（带有财务数据和公司重要内容的纸张必须通过碎纸机销毁）。

2、注意事项：

1. 熟练操作打印、复印机，并及时补充用纸；

2. 完成公司日常的打印、复印工作，做到节约资源；

4. 节约资源，爱惜纸张；

七、公司领导、员工、客户的住宿、车辆、用餐的预定和安排；临时性用车的车辆管理和费用结算。

1、工作流程：

1)a 住宿预定：预定前，需要了解住宿人员的住房要求，内容涉及：酒店星级、地理位置、楼层、房间大小、房间配置、有无窗户、是否24小时热水、是否能够上网、是否配备电脑、是否含早餐；客人是否需要无烟房，床大小的要求等；费用支付方式（仅预定或挂账或代垫等）；酒店是否需要现金或刷卡等。

2)酒店预定后确认：最好有纸质（盖章签字）的传真确认，以保证预定成功；

3)酒店预定完毕后，需要短信或邮件告知预定信息□a内容参见第1条;b告知赴前台后报的信息□c如何抵达酒店路线及酒店电话。

4)酒店预订单应及时归档。《酒店预订单》文件夹。

6)车辆使用前确认：必须拿到租赁公司的《派车单》，方可使用车辆。否则，车辆出现任何事故及引起的一切责任将无法确保承担责任 单位。

7)车辆使用后，需要双方补充《车辆使用费用表》。

8)租赁费用结算以双方签字确认的《派车单》和《车辆使用费用表》

9)c 餐厅预订。日常中，多了解当地特色的酒店和餐厅，按酒店级别和菜系等进行分类。预定前，需要了解预订要求，内容涉及：酒店 消费水平、地理位置、楼层、房间大小、房间配置、有无窗户、是否带卫生间、是否有最低消费；酒店是否需要现金或刷卡等。

八、公司后勤管理，及各类费用的支付工作，包含：物业费、水电费、停车费、电话费、网费、家政、保洁等；与对应单位，如保洁公 司、物业公司、家政公司、电信公司等保持良好的合作和沟通。

1、工作流程：

1)了解各类费用结算周期和支付标准；

3)结算时，核对实际使用费用和结算费用是否相符。

九、库存管理。每季度末，与人事专员共同盘点库存。

1、工作流程：

1) 每季度末（月度20日-30日），本人作为盘点人，人事专员作为监盘人，进行库存盘点，签署库存盘点确认表，备行政人事部经理处。

2) 每年末（月度20日-30日），本人作为盘点人，人事专员作为监盘人，部门经理作为审核人，进行库存盘点，签署库存盘点确认表，备行政经理处。

3) 盘点合格标准：库存剩余=购买总数-领用总数

4) 所需文件：《入库单》、《领用单》

十、档案管理。每季度末，向部门经理提报目前的电子文档、文本文档列表；电子文档备存部门经理处。

工作流程：