

前台季度总结(模板5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

前台季度总结篇一

1. 电话转接工作。接听电话时客气礼貌，耐心听客户的来电，给客户留下良好的印象。
2. 来访客户接待。及时通知同事客人来访，带领客户到指定的房间，倒水。尽量热情接待所有客户。
3. 收发传真。接收、发送传真。帮助有需要的部门准确及时地发送传真，收到的传真也及时送交有关部门。
4. 收发信件。收到的普通及快递信件、包裹、印刷品签收后能做到及时转交到本人手上，有不在公司同事的信件，帮其保管，以便同事回公司后查找，如过下班后遇同事需要发急件快递赶紧联系能过来取快递的公司加班等着快递公司来取；催督快递公司取件和送件。
5. 下班前的日检。每天下班之前，检查前台的灯是否关闭，电脑显示屏、空调，每周五做好交换机模式转换工作。
6. 做好每月办公用品及其他台帐统计。每月25号，做好行政费用计划表，上报财务，本季度办公用品领用共计921.9元。
7. 发送快递。提前准备的空白快递单据，请快递公司打印我公司名称及地址，员工在其填完单据后，电话通知快递公司来公司取件，物品寄出后，妥善保存快递底票，以备月底对

帐之需。遇有公司员工反映快递没有及时送达，立即与快递公司取得联系，尽快查明快件去向及未送到原因，找到妥善解决的办法，保护公司员工的利益。对于快件未能及时送达的情况，进行记录，像领导反映情况。遇到同事邮寄私人物品时及时记录并标注记号。以便结账时确认，8、9月快递费合计约600元。

8、影印名片。为需要的同事印制名片，首先向本人确认名片信息，请名片公司传真小样或网上发过模版，确认无误后出名片。名片送达公司后，妥善保存小票，以备月底对帐之用，本季度做名片4盒，共计88元。

9、办公设备的使用、维护与保养。

10、订水。随时观察公司用水情况，及时与送水公司联系好送水本季度订水150桶。

11、订购午餐。每天及时确认订购午餐人数，确保午餐及时送到，本季度餐费共计14080元。

13、配合二部面试接待，配合公司通知面试人员，发短信或邮件告诉面试人员地址时间，面试人员到达后热情接待并准备好相关试题引导到相关地点进行答题，面试人员登记及实到情况做好记录做好文员相关工作。

14、做好办公用品的出入库、节约资本尽量限制办公用品的发放，月底做出办公用品领用与库存报表；电话单明细表经孙经理审核交财务。

15、月底司机值班表的排列。

16、各类月底报表等。

17、经理交代的其他事宜。

以上是我这三个月所做的一些工作，有不足之处希望领导多多指正，我一定会认真改正，在不断改进的同时增强自己的能力。以下为本人在绩效考核表上的自评。

前台季度总结篇二

一、基本工作

1. 电话转接工作。接听电话时客气礼貌，耐心听客户的来电，给客户留下良好的印象。
2. 来访客户接待。及时通知同事客人来访，带领客户到指定的房间，倒水。尽量热情接待所有客户。
3. 收发传真。接收、发送传真。帮助有需要的部门准确及时地发送传真，收到的传真也及时送交有关部门。
4. 收发信件。收到的普通及快递信件、包裹、印刷品签收后能做到及时转交到本人手上，有不在公司同事的信件，帮其保管，以便同事回公司后查找，如过下班后遇同事需要发急件快递赶紧联系能过来取快递的公司加班等着快递公司来取；催督快递公司取件和送件。
5. 下班前的日检。每天下班之前，检查前台的灯是否关闭，电脑显示屏、空调，每周五做好交换机模式转换工作。
6. 做好每月办公用品及其他台帐统计。每月25号，做好行政费用计划表，上报财务，本季度办公用品领用共计921.9元。
7. 发送快递。提前准备的空白快递单据，请快递公司打印我公司名称及地址，员工在其填完单据后，电话通知快递公司来公司取件，物品寄出后，妥善保存快递底票，以备月底对帐之需。遇有公司员工反映快递没有及时送达，立即与快递公司取得联系，尽快查明快件去向及未送到原因，找到妥善

解决的办法，保护公司员工的利益。对于快件未能及时送达的情况，进行记录，像领导反映情况。遇到同事邮寄私人物品时及时记录并标注记号。以便结账时确认，8、9月快递费合计约600元。 8. 影印名片。为需要的同事印制名片，首先向本人确认名片信息，请名片公司传真小样或网上发过模版，确认无误后出名片。名片送达公司后，妥善保存小票，以备月底对帐之用，本季度做名片4盒，共计88元。 9. 办公设备的使用、维护与保养。

10. 订水。随时观察公司用水情况，及时与送水公司联系好送水本季度订水150桶。

11. 订购午餐。每天及时确认订购午餐人数，确保午餐及时送到，本季度餐费共计14080元。

12. 预定火车票。确定出差人出差日期、地点、出票时间，出差人员填写订票申请单经领导审核签字后及时预订火车票，并通知本人火车票的发车时间与票价。 13. 配合二部面试接待，配合公司通知面试人员，发短信或邮件告诉面试人员地址时间，面试人员到达后热情接待并准备好相关试题引导到相关地点进行答题，面试人员登记及实到情况做好记录做好文员相关工作。

14. 做好办公用品的出入库、节约资本尽量限制办公用品的发放，月底做出办公用品领用与库存报表；电话单明细表经孙经理审核交财务。 15. 月底司机值班表的排列。 16. 各类月底报表等。 17. 经理交代的其它事宜。

以上是我这三个月所做的一些工作，有不足之处希望领导多多指正，我一定会认真改正，在不断改进的同时增强自己的能力。 以下为本人在绩效考核表上的自评。

前台接待专员绩效考核表

员工姓名：郝艳霞 职位：前台文员 部门：总经理工作部

地点：

评估日期：自 20xx 年8 月 1 日至 20xx年 11 月 1 日

1. 主要工作完成情况

2. 工作能力

3. 工作态度

请您把合适的分数写在相应方格上，如涂改，请涂改者在涂改处签字，平后准时送交人力资源部。

前台季度总结篇三

__年年底，我司通过公开招标中标__农村商业银行股份有限公司（以下简称__农商行）总行综合大厦物业管理项目，__年1月15日，我司派经理助理__带15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介入农商行物业服务，主要为农商行大厦施工现场提供安全防范和电梯驾驶等。__年5月初正式接管__农商行综合大厦物业管理服务，以__为项目经理的物业服务处正式开始运作。一年来，__农商行物业服务处在公司领导的关心指导下，在业主方__农村商业银行股份有限公司及分管后勤管理中心（现为行政管理部）的大力支持下，根据《物业服务合同》，建立健全服务处各项规章制度，注重内部管理，努力提供良好的物业服务，各项工作有序推进，物业服务工作取得稳中有进，现将__年工作总结如下：

一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高服务质量

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公

司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到__宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客服服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3、__农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，

清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作；宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv□棋x室、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

11、积极协助银行方顺利完成大型活动服务工作。5月份银行进行“新大楼入住及向四川地震灾区捐款仪式”；10月份银行召开“重阳节茶话会”和“大学生合规文化交流会”活动；11月份召开“职工代表大会”，12月份银行方进行大型银企“迎新年座谈会”活动，这些活动中服务处客服部均提供了会前物品准备、礼仪接待，会中茶水服务，会后会场善后

等服务。

二、打牢基础，全面管理，加强培训监督，认真做好安全防范工作。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位职责，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，

了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前（后）会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单（《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》）提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改；保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全法条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》

及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获__农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

前台季度总结篇四

__年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

一、作不推诿，负责到底

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。每周在前台提出一个服务，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都了我们的从业人员需不断地学习，学习该行业的法规及动态，对于搞好我们的工作是很益处

的。前台是与业主打交道最直接的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

2. 提高专业技能除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。主要是结合《物业管理》、《物业管理企业收费管理》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

三、负责组织活动

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

四、不辞辛苦、入户进行满意度调查

根据计划安排，20__年2月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

20__年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善__物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为__物业公司谱写崭新辉煌的一页！

前台季度总结篇五

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉

间来到__花园__物业工作已两年多了。__年对于__物业公司来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。

在这之中，公司的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

一、深化落实认识公司各项规章制度和前台的岗位职责制度

在__的指示精神下，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20__年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训

自__年7月开始交房以来，园区整体一期工程已完工23栋，共计1158户住宅，共60单元。二期工程已完工__栋，共计__户住宅，共__单元。总体上已收楼__栋，办理入住__户，其中具备办理入住条件共__户，未办理入住手续为__户。闲置房屋共计__户，其中空置房__户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备办理入住条件未办理入住__户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握公司基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实前台岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患154起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知58份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有__户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展__—__年b区物业服务费用收取工作（延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内）b5已到期__户，现已催缴收取__户b2已到期__户，现已缴纳__户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自

己性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是x经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20__年是我不断探索，也是自己追寻的一年，在未来20__年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

- 1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。
- 2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。
- 3、进一步改善自己性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
- 4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。