

文件编号	H/XDCG-3.11	前台接待管理制度	编制	行动成功	日期	09-25
版本	A/0		审核		日期	
页码	共 5 页		批准		日期	

1. 目的

为充分展示公司良好的企业形象，保护公司文件的安全，规范公司的进出行为，特制定本制度。

2. 范围

适用于前台接待。

3. 职责

前台全全面负责公司来人来物的接待和处理。

4. 工作规定

内容	标准	时间段	主责/组织	配合 / 协助	工作记录
4.1 岗前准备	4.1.1 前台人员应每天提早十五分钟到岗，并做好上班准备，给他人留下美好的印象。	08: 15	前台		考勤卡
	4.1.2 前台人员在每日到岗后，应按以下程序工作： a、开空调机并准备好工作物品，准备上班。 B、对公司领导的办公室进行清洁整理。 C、对公司公共区域环境进行清洁整理。 D、监督员工打卡情况	08: 15-08: 30	前台	全体人员	
	4.1.3 前台人员应熟悉公司各部门的电话号码及人员，以便联络、转告及控制进出。		前台		

	4.1.4 前台人员应备好留言簿，以便客户留言，对于各留言，前台应及时通知当事人。	上班前	前台		《留言簿》
4.2 服务礼仪	4.2.1 前台人员应时刻注意自己的仪表、形象、着工作服装、化淡妆。		前台		
	4.2.2 前台人员在工作期间对待员工或客人，要礼貌大方，热情周到，自始至终的使用规范的普通话。		前台		
	4.2.3 前台人员在每日迎接礼仪中应遵从以下标准。 A、在公司人员上班前经过前台时：①总监级（含）以上的，前台人员应微笑着说：“姓+职位名称，早上好！”②对于其它工作人员，只须微笑着说：“早上好！” B、在客户（公司以外的任何人）来访时，人员应迅速站立，并微笑着说：“您好！请问您……”		前台		
	4.2.4 前台人员在接待室中接待客人时，应主动送茶水，客人离开后，应及时收拾茶杯。	接待来客时	前台		
	4.2.5 电话接听 A、前台电话由人员负责接听，并对其进行保养，若需维修，应及时通知行政部。 B、电话在铃声三下之前必须拿起话筒，并以标准普通话说：“您好！行动成功！”并根据情况及时转接。 C、对公司传真认真收发，并及时交至接收人手中。	接听电话时	前台		
4.3 人员来访接待规定	4.3.1 来访人面见总经理时，原则上应进行电话预约，可直接让总经理秘书转告总经理，根据重要情况作出时间决定，并由总经理秘书负责时间安排，在必要时间对总经理以及预约人给予提醒。	接待来客时	前台		《客户登记表》
	4.3.2 来访人若面见其他人原则上也应进行预约。		前台		《客户登记表》
	4.3.3 应在前台先由前台人员进行联系，若能很快解决的，被找人应出来在前台接待室解决。若时间较长的，可通知前台由其进入，并在洽谈室洽谈。洽谈完后，由被找人送出大门。	接待来客时	前台	接洽人	《客户登记表》

	4.3.4 公司外人员联系业务，前台人员应热情接待，问清目的后，首先与被找人联系，经许可后，须办理来客登记手续，即可放入，在洽谈室接待客人。来客在拜访结束后，必须由被找人送出，否则，人员应迅速用电话弄清事由，方可放其出来。	接待来客时	前台		《客户登记表》
	4.3.5 对于因私事拜访的公司外人员，前台人员应通知被找人，由被找人出来在接待室接待，无须办理手续。	接待来客时	前台	接洽人	
4.4 其它工作规定	4.4 公司工作人员进出时，前台人员应注意他的工作服和工作证，若不合标准或未戴工作证，前台应马上给予提醒。		前台		
	4.6 前台人员负责纯净水的订购，随时保证公司纯净水有两桶备用。		前台		
	4.7 前台人员若临时有事，应联系办公室其它人员，经其它人员到岗后，方可离开。		前台	接洽人	
	4.8 每天下班前，前台人员把当日未处理完的事情向行政经理交待。下班后检查办公室中的空调机及其它所有设备，并关好窗、灯。	下班前	前台	行政人事经理	
	4.9 前台人员负责在月末统计好员工每月物资领用的总额，并交与财物。	每月 30 日	前台	出纳	
	4.10 前台人员在每月末要做好下月的考请卡。	每月 30 日	前台		
	4.11 前台人员在办公用品不足时应及时到行政经理处领取。		前台		
4.5 赞助管理办法	4.5.1 违反 4.1 条例者，一次赞助 10 元。		行政人事经理	部门经理	《赞助单》
	4.5.2 违反 4.2 条例者，一次赞助 10 元。		行政人事经理	部门经理	《赞助单》
	4.5.3 违反 4.3 条例、4.4 条例者，一次赞助 20 元。		行政人事经理	部门经理	《赞助单》
	4.5.4 除特别注明外，情节严重者，处于规定赞助金额 2—5 倍的赞助。		行政人事经理	部门经理	《赞助单》
	4.5.5 以上条例若有违反，则直接领导承担 80% 的连带责任。		行政人事经理	部门经理	《赞助单》

5. 表格

附件一《客户登记表》

