# 行政前台工作流程

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-07-17

*行政前台工作流程前台是一个公司的脸面和名片。所以，前台工作的专业、规范与适度与否，对塑造单位形象有着非常重要的作用。一、前台人员的穿着及相关仪表要求1、前台人员须每天着淡妆上班。2、头发干净整洁，不油腻不披头散发，烫染夸张的头发须扎好在脑后...*

行政前台工作流程

前台是一个公司的脸面和名片。所以，前台工作的专业、规范与适度与否，对塑造单位形象有着非常重要的作用。

一、前台人员的穿着及相关仪表要求

1、前台人员须每天着淡妆上班。

2、头发干净整洁，不油腻不披头散发，烫染夸张的头发须扎好在脑后。

3、上班期间衣着整洁，整齐。

4、坐姿不得歪斜、懒散，应保持良好的精神状态。

5、不能佩戴过多的首饰，首饰应和着装相互配合。

二、环境卫生、办公设施的保持和检查

1、每天早上9:00打扫卫生，整理前台物品，保持前台环境清新整洁、物品摆放整齐；

2、每三天上午10:00

巡视公司公共区域的绿化状况，保证舒适良好的工作氛围，如有问题及时通知行政管理部部长；

3、下午下班前对公司办公区的巡视，查看门窗、净水机电源、电脑电源等关闭情况并做记录，冷气于下班前检查关机模式。

三、邮件、信件的收发

1、详细记录每日信件、邮件的收发情况，负责送信件、邮件的保安和签收信件、邮件的员工都要做登记并签字；如接收人不在公司，要及时电话通知，并记其返回时间，及时送予并签收；如接收人不是大楼内办公人员，要及时电话通知，与其接洽好签收时间来签收邮件或信件；如无法联系接收人，应及时通知行政管理部部长。

四、接待访客

1、访客出门时起身迎接，应该表示出热情友好和愿意提供服务的态度。面向来访者点头微笑致意：“您好，请问您找哪一位？、请问您是哪家公司？、请问贵姓？”如果正在打字应立即停止，即使是在打电话也要对来客点头示意；

2、登记《客户来访登记薄》，弄清来访者身份和意图。知道找谁后，请来访者稍等，立即帮其联系。如果要找的人正在忙，可以请来访者稍等或引领来访者到洽谈室或会议室等候，用规范的仪态（手势指引或起身带位）引领来访者入座，并倒水给客人。如果等的时间很长，要关照一下来访者并向其说明，然后再向来访者要找的相关人员说明情况。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；

3、如果来访者知道找谁，但未预约来访时，不要直接回答要找的人在或不在，而要告诉对方：让我看看他是否在，要打电话给相关同事或领导。XX单位XX来访，不知道是不是方便接待，处于对来访者的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或领导亲自接，都可以当做是其他人接的电话，再询问。这样在来访者听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他要找的人直接拒绝的，为下一步的处理留下了余地。同时婉转的询问对方来意，如果对方没有通报姓名则必须文明，尽量从客人的回答中充分判断能否让他与同事见面，如果客人要找的是公司领导更应该谨慎处理；

4、若来访者要找的人不在，记录下来访者的联系方式、需转告事宜并在《客户来访登记簿》上登记，及时通知相关人员做回复；若来访者表示下次再来，则需在《客户来访登记簿》上注明；及时转告相关部门来访者的联系方式以及事由，并确保及时回复；

5、每月将《客户来访登记薄》交由行政管理部档案管理员归档。

五、带领客人到达目的地，应该有正确的引导方法和引导姿势

1、在走廊的引导方法：接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧；

2、在楼梯的引导方法：当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼，应该是接待人员走在前面，客人走在后面，上下楼时，接待人员应该注意客人的安全。

六、客人离开后

客人离开后，应立即将客人使用过的一次性杯子整理好，将洽谈室或会议室桌椅整理好，以便接待下一批客人。

七、对内接待

1、早上上班主动向同事问好，下班时也主动向同事告别。

2、有客人来访时，也要注意公司接洽人员的接待问题，比如提供茶水等。

3、前台要随时保持有人在位置上，如遇临时有事要离开，需主动交其他同事帮忙接电话或接待来访客人。

4、每天检查前台桌面清洁，设备的维护和干净整洁。

八、电话的接听和记录

1、接听电话应热情，使用普通话和礼貌用语。声音要适度，并最终保持轻松愉悦的声调，不得在电话中和来电着耍脾气、使性子甚至说粗口。应调整好表情，使用礼貌用语如“谢谢您”“请问有什么可以帮您吗？”“不用谢”等。在电话响铃的第二声和第三声的时候接起电话。首先要说“您好，内蒙古日新投资集团有限公司”要勤说“请问、请稍等”之类的谦词。如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了”。

2、转接电话时，要礼貌的说“请稍等”，并马上转接过去。对方如果要求转接领导，又知道领导的姓名，就要礼貌的询问：对方的姓名、单位。如果是做广告的或变相做广告之类的电话，应用礼貌的借口挂掉电话，或转接到相关部门；

3、在打电话和接电话过程中都应牢记让客户先收线。因为一旦先挂上电话，对方一定会听到“嗒嗒”的声音，这会让客户感到很不舒服。因此，在电话即将结束时，应礼貌的请客户先收线，这时再挂电话；

4、在与客户进行电话沟通过程中需要做必要的文字记录，电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录错误或者偏差而带来的误会，使整个工作的效率更高。例如，应该会面对时间、地点、联系电话、区域号码等各方面的信息进行核查校队，尽可能的避免错误发生；

5、对方所要找的人不在时，应询问对方是否希望留言或留下回电号码并做记录，切忌立即挂断电话；

6、没有接听到的电话应根据来电显示及时回拨，首先致歉，再询问刚才来电的目的；

7、将需要转达的内容及来电人的基本信息及时记录在《电话记录》上；

8、每月将《电话记录》交由行政管理部档案管理员归档。

九、文件的收发

（一）纸质文件的收发

1、前台收/发文件应及时在《收文明细》、《发文明细》中登记文件收、发文件的时间、收/发单位、项目名称、收/发内容等；并签字，发文中还需要求收件人签字；

2、前台向收/发件单位确定所收/发文件需转交对象，并要求收发件人签字；

3、前台复印2份，1份交项目负责人，1份交总经理；

4、前台将原件交档案管理员存档，并要求档案管理员签字确认。

5、发件时要及时通知对方，如需给对方送去，应确定好送件时间、地点，并填写《文件外送单》由收件人签字后返回公司交档案管理员归档。

6、前台根据签收文件人留下的电话致电确认文件的齐全及达到；

7、将《收文明细》/《发文明细》以及《文件外送单》分别按项目分类交档案管理员归档。

8、注意事项

（1）详细填写《收文明细》、《发文明细》或《文件外送单》，并要求相关经办人签字，以便公司能查阅每一份收、发文件的具体内容；

(2）及时转交给相关人员；

(3)按项目分类交档案管理员归档。

（二）电子文件的收发

1、前台需询问所收/发文件的相关内容，项目名称，需转交对象等；

2、在电脑上建立新文件夹，如：“年月日\_收发文件”，在该文件夹中建立一个“收”、“发”的文件夹，然后在“收”、“发”的文件夹中建一个“年月日\_项目名称”的文件夹；

3、将接收/发送文件存放至电脑相关项目文件夹中，并同样在《收文明细》、《发文明细》中记录，收、发方式在备注中注明；

4、及时将文件转传给相关项目负责人，并确认对方收到；

5、当天工作结束后，将接收/发送的文件发至档案管理员，由其整理后存至服务器相应项目文件夹中。

6、注意事项

（1）了解所收、发文件内容，按收、发时间、项目建立相应的文件夹，并做好书面记录，便于查找；

（2）及时将收、发文件转给相关负责人，并确认是否收到；

（3）按时将每天收、发的文件发给档案管理员，由其整理后存至服务器相应项目文件夹中。

十、办公室临时安排的其他工作

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！