# 公司前台工作手册（共5篇）

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2025-02-18

*第一篇：公司前台工作手册前台工作手册一、职位概要：做好公司日常行政事务工作，保证公司信息通讯顺畅，提升公司形象。二、工作职责：1.前台电话的接听；2.来访客人接待，并通报相关部门；3.传真、快递、邮件接收和分发；4.复印机、传真机的管控、...*

**第一篇：公司前台工作手册**

前台工作手册

一、职位概要：

做好公司日常行政事务工作，保证公司信息通讯顺畅，提升公司形象。

二、工作职责：

1.前台电话的接听；

2.来访客人接待，并通报相关部门；

3.传真、快递、邮件接收和分发；

4.复印机、传真机的管控、日常维护和报修；

5.前台区、会议室、接待室区域花草养护；

6.接待用品、清洁用品的申购、管控；

7.完成领导交办的其他工作。

三、工作纪律规定：

1.2.每天上班前10分钟到岗，下班后10分钟离开； 因工作性质，不可随意离开岗位（包括休息时间），离岗前须有人代岗后方可离开；

四、工作行为规范：

1、电话接听

A.听到铃响，至少在第三声铃内接听；

B.接听电话后先问候，并自报公司名。标准语如下：“您好，这里是XX公司！”

C.对方讲述时仔细聆听并记录要点，迅速判断他有何需求？

1)咨询业务

先生（小姐），关于这方面的业务，让我们公司教务部高老师为您服务吧，她可以全面、专业地解释您所想了解的问题，请您留下你的联系方式，我会让她尽快与你联系的。

2)推销产品

与本公司关联的业务则转接相关部门相关人员；

无关联业务，则直接回答：先生/小姐，我们公司暂时没有这方面的需要，请您联系其他公司吧，谢谢！

3)找人

先生/小姐，您找的X先生/小姐名字叫什么？您跟他/她预约了吗？请您稍等。

注：① 不指明的电话，判断自己不能处理时，马上把电话转给能处理的人；

② 通话简明扼要，不应长时间占线。

③ 结束时应说“谢谢！”，礼貌道别，待对方切断电话，再放下听筒；

④ 所有员工的手机号码不得外泄；主管级以上人员的固话号码不得外泄；

⑤ 每月更新一次员工电话联系一览表，及时掌握员工最新电话号码；

2、客户来访

客户或来访者进门，前台马上起身接待，并致以问候或欢迎辞。

A.单个人问候标准语：“先生/小姐，您好！”

B.来者二人，标准问候语则为： “二位先生/小姐好！”或“先生、小姐，你们好！”

C.来者为三人以上，标准问候语则为： “各位好！”或“大家好!”

D.对已知道客户或来访者姓名的，标准问候语如下：“X先生/小姐好！”看到客户点头或听到客户跟说“你好”之后

a)

b)引导客户或来访者到咨询台就座，并随时用手示意； 客户落座后，递上温水，送上公司宣传资料后及时与相关人员联系，并告诉来访人员“我帮您联系，请先坐一下，好吗？

c)在最短时间内通知接待人员，尽量避免来访人员长时间的等待。

注：① 服务过程中实行“微笑服务”，须始终面带微笑，热情主动为用户服务。

② 倒水：在客人来到公司第一时间递上一杯温水，并有礼貌的说：请慢用。看到客人水已

经喝完或接近喝完，可以礼貌的问一下，是否需要再次添加。原则上，倒水次数不超过三次；

③ 如相关人员抽不开身回应，则安抚客户或来访者稍等；

④ 在没有公司员工陪同的情况下，不得允许访客自行进入办公区；

⑤ 客户离去时，应面带微笑道别。

3、快递邮包接收

A.快递邮包在到达10分钟内通知收件人；

B.发票签收须慎重，严防丢失。

4、接待用品管控

A.每月月初及时申请各接待用品，并记录申请台账；

B.每月最后一日盘点各类接待用品数量，统计当月使用量；

C.办公用品缺少时，须提前通知行政人员（采购人员）。

6、办公室管理

A.每天下班后关闭大厅照明、上班前友需要时开启大厅照明；

B.每天下班前半小时关闭大厅空调；

C.每周一更换《来访人员登记表》、《员工外出表》，相关表格及时交于相关部门，便于统计；

D.来访人员离开接待室、会议室后及时清理卫生；

E.各类钥匙妥善保管，重要物资锁入柜子；

F.员工上缴款项妥善保管，避免丢失；

G.空调开关，投影仪开关等要妥善保管，避免丢失。

**第二篇：前台行政工作手册**

前台行政客服工作规范手册

一、职位概要：

做好公司日常行政事务工作，保证公司信息通讯顺畅，提升公司形象。

二、工作职责：

1.前台区、储藏室、副总办公室、总办办公室5S维护；

2.总机电话的转接(按挂机键-拨分机号-挂机)；

3.接到客户电话热情接待并竭尽所能的促成订单达成4.每月考勤的统计，每月5日前上交人事行政经理

5.统计每日阿姨购菜明细和就餐人员名单，每月5日前做好未就餐人员补贴及阿姨的报销

6.配合行政部门做好面试人员的通知与登记

7.来访客人才接待，登记来访人员登记表并通报相关部门；

8.负责会议的记录与整理

9.传真、快递、邮件、报刊接收和分发；

10.复印机、传真机的管控、日常维护和报修；

11.更新和管理员工电话号码等联系方式；

12.接待用品、办公清洁用品的申购、管控；

13.行政部门的报销单据的填写

14.完成领导交办的其他工作。

四、仪容仪表规定：

1.上班时间须穿着整齐不得着装暴露

2.上班时化淡妆；香水应以淡雅为主，不可过于浓烈；

3.保持头发整齐、光泽，勤洗头；不得佩戴款式夸张的首饰、挂饰、耳饰；

4.上班前不得吃异味食品，保持口腔清洁，口气清新；

5.保持手部干净。指甲不得超过指头两毫米，指甲内不得残留污物；

6.禁止穿拖鞋，穿皮鞋时应穿袜（无花纹丝袜，袜口不外露）。

7.上班前应注意检查一下自己的仪表是否得当。

五、工作纪律规定：

1.2.3.4.每天上班前10分钟到岗，下班后10分钟离开； 因工作性质，不可随意离开岗位（包括休息时间），离岗前须有人代岗后方可离开； 就坐时姿态要端正，入坐时要轻缓，上身要笔直，腰部挺起，目光平视，面带微笑。不允许有：在椅上前俯后仰摇腿跷脚；双手抱于胸前；跷二郎腿或半躺半坐；趴在工作桌上；晃动桌椅；玩手机；脱鞋；伸懒腰；哼小调；打哈欠嬉戏打闹等行为。

5.六、常用礼貌用语：

1.2.礼貌语：您好、请、谢谢、再见 道歉语：对不起、打忧了、请原谅 交谈中不讲粗言恶语，使用歧视或侮辱性的语言，不得以任何借口顶撞讽刺客人。

3.4.七、工作行为规范：

1、电话接听

A.听到铃响，至少在第三声铃内接听；

B.接听电话后先问候，并自报公司名。标准语如下：“您好，这里是XX公司！”

C.对方讲述时仔细聆听并记录要点，迅速判断他有何需求？

1)咨询业务

先生（小姐），关于这方面的业务，让我们公司市场应用部为您服务吧，他可以全面、专业地解释您所想了解的问题，我把电话转过去，请稍等。

2)推销产品

与本公司关联的业务则转接相关部门相关人员；

无关联业务，则直接回答：先生/小姐，我们公司暂时没有这方面的需要，请您联系其他公司吧，谢谢！

3)找人

先生/小姐，您找的X先生/小姐名字叫什么？您跟他/她预约了吗？请您稍等。

注：① 不指明的电话，判断自己不能处理时，马上把电话转给能处理的人；

② 通话简明扼要，不应长时间占线。

③ 结束时应说“谢谢！”，礼貌道别，待对方切断电话，再放下听筒；

④ 所有员工的手机号码不得外泄；主管级以上人员的固话号码不得外泄；

⑤ 每月更新一次员工电话联系一览表，及时掌握员工最新电话号码；

2、客户来访

客户或来访者进门，前台马上起身接待，并致以问候或欢迎辞。

单个人问候标准语：“先生/小姐，您好！”

A.B.C.来者二人，标准问候语则为： “二位先生/小姐好！”或“先生、小姐，你们好！” 来者为三人以上，标准问候语则为： “各位好！”或“大家好!” 对已知道客户或来访者姓名的，标准问候语如下：“X先生/小姐好！”征询语：请问我能为您做什么吗？您还有别的事吗？请您„„好吗？ 三声服务：来有迎声，问有答声，走有送声

看到客户点头或听到客户跟说“你好”之后

a)

b)引导客户或来访者到接待室就座，并随时用手示意。途中与同事相遇，点头行礼，表示致意； 客户落座后，递上温水，送上公司宣传资料后及时与被访人联系，并告诉客人“我帮您联系，请先坐

一下，好吗？”

c)

d)电话联系公司相关接待人员，并引导其道接待室，进入房间，要先轻轻敲门；进入后介绍双方（介绍时先介绍主人，后介绍客人），退出。

注：① 服务过程中实行“微笑服务”，须始终面带微笑，热情主动为用户服务。

② 倒水：在客人来到公司第一时间递上一杯温水，并有礼貌的说：请慢用。看到客人水已经喝完或接近

喝完，可以礼貌的问一下，是否需要再次添加。原则上，倒水次数不超过三次；

③ 如相关人员抽不开身回应，则安抚客户或来访者稍等，退出；

④ 在没有公司员工陪同的情况下，不得允许访客自行进入办公区；

⑤ 客户离去时，应面带微笑道别并清理办公室饮用过的水杯等。

3、快递邮包接收

A.快递邮包在到达10分钟内通知收件人；

B.发票签收须慎重，严防丢失；

4、接待用品管控

A.每月月初及时申请各接待用品，并记录申请台账；

B.每月最后一日盘点各类接待用品数量，统计当月使用量；

C.办公用品缺少时，须提前报备行政经理并提出申购；

5、办公室管理

A.每天早上下班后关闭大厅照明、下午上班前开启大厅照明；

B.每天下班前半小时关闭大厅空调；

C.及时补充总办领导办公室内饮用水及干粮；

D.客人离开培训室、接待室、会议室后及时清理卫生； E.各类钥匙妥善保管，重要物资锁入柜子；

F.员工上缴款项妥善保管，避免丢失；

G.空调开关，投影仪开关等要妥善保管，避免丢失。

**第三篇：公司前台辞职报告**

公司前台辞职报告范文1

尊敬的公司领导：

经过再三思考，正式向公司提出辞职。由于诸多原因，现在我不得不向公司提出申请，对于由此给公司造成的不便，我深感歉意。但同时也希望公司能体恤我的个人实际情况，虽有很多的不舍，但还是做出以上的决定，希望公司领导能对我的申请予以考虑并批准。谢谢!在此期间深知背后领导的信任与栽培，同事们的支持与帮助。

转眼在公司已有一年多时间，不管是工作实践还是工作技能培训让我受益颇深，各方面能力都得到了很大的提高，对于公司领导对员工的技能培训表示感谢。在公司的工作很充实、愉快，同事们的支持与帮助在此表示感谢。尤其是杜总平时的教导与栽培，平时工作中的不足，还望谅解。

我希望可以在此辞呈递交之后的2-4周左右离开公司，便于公司在此期间寻找更合适的人选，来填补职位的空缺。在接下来的工作中，我一定会认真做好本职工作。希望批准我的辞请，衷心感谢。祝公司蒸蒸日上!祝各位领导同事工作愉快!

此致

敬礼!

xxx

20xx年xx月xx日

公司前台辞职报告范文2

敬爱的领导：

您好!

我是前台李红。因个人原因我决定今天递交辞职报告，希望领导能够批准我的辞职申请。我在××公司已经工作三年了，一直以来都从事前台岗位。曾经公司说过前台可以有调到其他部门岗位的机会，可是公司一拖再拖，事已至此已经三年了，我已经无法再呆下去了。

其实并不是前台工作不好，只是我想换个岗位，换一种工作岗位。前台每天面对形形色色的人，我已经有点厌倦这样子的工作方式，可是公司不能给我调换工作的，我也只能选择辞职。最后祝愿公司今后发展越来越好，业绩蒸蒸日上，再创佳绩。

此致

敬礼!

xxx

20xx年xx月xx日

公司前台辞职报告范文3

尊敬的公司领导：

由于工作调动，现正式向公司提出调离原工作岗位。

舍不得，舍不得这里的人，舍不得自己曾经的付出。每一次出差、每一次报价、每一次谈判、每一次争吵，在飞机上、在吉普车上、在会议室里、在工地上，所有这一切，都充斥着我的记忆，那么清晰，就像是在昨天。但时间的指针总是忠诚地一步一步往前走，昨天终究会结束。

在公司四年半的时间里，我收获了很多，除了朋友和知识，更重要的是，我体会到了成长的快乐。感谢命运，让我在最青春的年华里遇到了装备公司；感谢公司领导，你们的关注和欣赏让我一直充满自信，你们的指点和教诲让我在成长的路上少走了很多弯路；感谢公司的同事，和你们的沟通，轻松愉悦；感谢我自己，能够一直保持着一份纯净，真诚地付出，真诚地享受每一次收获。

鉴于目前的身体及生活状态，自认为不能够为公司创造更大的价值，现向公司提出辞职。

虽然我不能在这里继续“战斗”下去，但真心的希望，xx公司能够梦想成真，在世界的舞台上舞出属于自己的精彩。

此致

敬礼！

辞职人：xxx

20xx年xx月xx日

公司前台辞职报告范文4

敬爱的领导：

您好！我是前台XXXXX。因个人原因我决定今天递交辞职报告。

我在××公司已经工作三年了，一直以来都从事前台岗位。曾经公司说过前台可以有调到其他部门岗位的机会，可是公司一拖再拖，事已至此已经三年了，我已经无法再呆下去了。其实并不是前台工作不好，只是我想换个岗位，换一种工作岗位。前台每天面对形形色色的人，我已经有点厌倦这样子的工作方式，可是公司不能给我调换工作的，我也只能选择辞职。

最后祝愿公司今后发展越来越好，业绩蒸蒸日上，再创佳绩。

此致

敬礼！

辞职人：xxx

20xx年xx月xx日

公司前台辞职报告范文5

尊敬的领导：

您好！当我写下这封信的时候，内心很矛盾，斟酌再三，还是决定告诉您。很高兴，我能够来到这里，感谢缘分，我已经在人大做了两个月。然而世事无非缘生缘灭，在再三思考之下，我决定辞职考研。离开校园已经有段时间了，似乎我还是忘不了学校里的生活，那种单纯，那种快乐。本以为来这里上班会很忙很快乐，但是并非这样，整日“无所事事”，让我产生了回学校读书的念头，与日递增。

于我，一生难得做一次前台接待员，一生难得地在让我充满留念的庐山度过一段时光，所以无论如何，我都感谢这段经历。说实话，不管我是以什么方式来这里的，我都很感激领导给我的机会，虽然在工作中做的并非那么好，甚至还给您增添烦恼，对此，我十分歉意。这段工作经历，对我来说，影响深远，并伴随着我成长。来庐山的两个月，让我学会了一些做人的道理，也增长了一些工作经验，更可贵的是得到了一些快乐。最让我庆幸地是，我在这里受到了同事和领导的照顾，在此，我万分感谢。不经意间，让我想到了刚来的那天，承蒙虞所长和董经理的盛情宴请，让出来乍到的我，感受到了人大的热情好客，心里十分感激。那将成为一段过去，一段美好而又难忘的回忆。

很抱歉，也许我的辞职是很不好的。我没有能够坚持下去，没有兑现来之前的承诺，没有贡献自己的能力在工作中。因为我是小敏推荐来的，也许正是因为这种因素，我很为难，觉得对不起她以及领导们的信任。可是现实的处境以及自身的原因，又不得不让我做出这样的决定。现实的处境，也许是我的私事，但是令我失去了一些勇气和目标，也没有了动力；自身的原因，就是我的挑食以及自己的笨手笨脚，不但没做到什么，反而还添加了麻烦。希望您可以谅解我，理解我，在此谢谢，衷心的感谢。

无论如何，我必须忏悔自己在这段时间中没有对人大创造什么价值，也没有让自己在社会这部大书中学到期望中那么多。从通常的视角出发，我这次庐山之行是失败的，不过我还是相信被火烧死的布鲁诺同志的一句话：世界是无穷无尽的原因导致的无穷无尽的结果，行为也是。作为一个有神论者，我还是感谢这段缘分，而且我对庐山之“吃”与最动听的庐山话依旧“恋恋不舍”。借用《再别康桥》里的一段话，“轻轻地，我来了，正如我悄悄地走，我挥一挥衣袖，不带走半片云彩”我开心地来，理应开心地走。

对于我的辞职，可能有点匆忙，让您有点意外，很抱歉，我令您失望了。对于何时离去，我听从您的安排，只是先前传达自己的想法，呈现自己的做法。我会在余下的日子里，尽心尽力，站好最后一班岗，贡献自己应有的能力，为人大，为关心我的人。以后有机会我会来庐山的，更会回来入住的。

最后，祝福领导，身体健康，家庭幸福，工作愉快；祝愿人大，生意兴隆，财源滚滚，节节攀升。

此致

敬礼！

\*\*\*

\*\*\*\*年\*\*月\*\*日

公司前台辞职报告范文6

经理：

您好！

首先，非常感谢您从我到公司后对我的支持和关照！

我认真回顾了来公司后的工作情况，觉得来取得这份工作是我的幸运，特别是领导对我的支持，同事们对我的帮助让我心怀感激之情。对于离开公司我只能表示深深的歉意！非常感激公司给予了我这样的工作机会。外面有个发展的机会，我打算试试看，所以我决定辞职！

在短短的.一年时间我们公司已经发生了巨大可喜的变化，我很遗憾不能为公司辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿公司的业绩一路飙升！公司领导及各位同事工作顺利！

此致

敬礼！

辞职人：xxx

20xx年xx月xx日

公司前台辞职报告范文7

敬爱的领导：

您好!

首先，非常感谢您这一年来对我的信任和关照。我认真回顾了这一年来的工作情况，觉得来xx工作是我的幸运，我一直非常珍惜这份工作，这一年多来公司领导对我的关心和教导，同事们对我的帮助让我感激不尽。

在公司工作的一年多时间中，我学到很多东西，无论是从专业技能还是做人方面都有了很大的提高，感谢公司领导对我的关心和培养，对于我此刻的离开我只能表示深深的歉意。非常感激公司给予了我这样的工作和锻炼机会。但同时，我发觉自己从事xx行业的兴趣也减退了，我不希望自己带着这种情绪工作，对不起您也对不起我自己。真得该改行了，刚好此时有个机会，我打算试试看，所以我决定辞职，请您支持。请您谅解我做出的决定，也原谅我采取的暂别方式，我希望我们能再有共事的机会。我会在上交辞职报告后1-2周后离开公司，以便完成工作交接。

在短短的一年时间我们公司已经发生了巨大可喜的变化，我很遗憾不能为公司辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿公司的业绩一路飙升!公司领导及各位同事工作顺利!

此致

敬礼!

xxx

20xx年xx月xx日

公司前台辞职报告范文8

尊敬的领导，您好，非常感谢这一年以来您对我的关心和照顾，让我学到了很多我以前不知道的东西，因为本人的能力有限，经常会造成工作上的失误，给您和公司带来了很大的影响。在这里和你由衷的道歉。

我在前台的这个工作岗位上，每一个举动都代表着酒店的形象，在这一年里面，我没有很好的做好这个职责，不管是思想的政史还是行动上面都有很大的缺陷，经过我自己的深刻反省，辞职的主要原因有以下几点。

一、对自己的本职工作操作机械化，不创新求异。

二、工作时工作怠慢，热情度不高。在服务上缺乏灵活性和主动性。

三、自身调节力差，情绪化严重。

四、缺乏销售意识和销售技巧，客房出租率低。

五、服务意识淡薄，没有真正的把客人的需求放在第一位。

六、缺乏交流和沟通，信息反馈不及时，导致工作不协调。

七、微机改革之后，缺乏责任心，没有及时的数据统计和管理。

今天我提出这样的申请，知道让您很为难，表示深深的道歉，但是为了酒店的形象和利益，我还是决定离开，希望领导能够给予批准。

【公司前台辞职报告范文】相关文章：

1.公司前台人员辞职报告

2.公司前台个人辞职报告

3.公司前台精选辞职报告

4.公司前台员工辞职报告

5.公司前台个人辞职报告

6.公司前台辞职报告

7.公司前台人员个人辞职报告范文

8.公司前台人员辞职报告范文5篇

9.公司前台的辞职报告范文

**第四篇：公司《党务工作手册》(序)**

《党务工作手册》序

一枚党徽就是一份责任，一个党员就是一面红旗。先进和优秀一直是共产党人的特征和追求。

当今世界正处在大发展大变革大调整时期，世界多极化、经济全球化深入发展，各种政治力量纵横捭阖，市场竞争日趋激烈，思想文化交流更加频繁，各种社会思潮不断涌现。面对新形势，党的建设也出现了一些新问题。如部分党员道德失范、诚信缺失、理想信念动摇、宗旨意识淡薄；一些基层党组织软弱涣散、工作方式陈旧、作用发挥不明显。这些问题削弱了党的凝聚力和战斗力，给党的建设工作提出了新的挑战，值得我们高度重视。

国有企业是中国国民经济的主要支柱，是社会主义市场经济的主导力量，是全面建设小康社会的生力军，也是构建社会主义和谐社会的核心内容和重要物质基础。加强和改进国有企业党建工作，是坚持党对国有企业政治领导和巩固社会主义制度的重要保证，是促进企业改革和建立现代企业制度的迫切需要。当前，集团公司正处于转型发展的关键时期，我们在企业规模、资产结构、管理模式、收入分配、人员流动等方面都发生了巨大的变化。如何巩固党在企业的政治核心地位，如何将企业党组织的政治优势转变为竞争优势，如何将党务工作全面融入企业生产经营，是集团公司党务工作面临的新的重要课题。

俗话说：“工欲善其事，必先利其器。”为破解这些难题，集团公司开展了积极有益的尝试和创新。集团公司党群工作部于年初启动了《党务工作手册》的编制工作，目的在于提高党务工作者的自身素质，明确党务工作操作流程，改善党务工作质量。从收集党的重要文件资料、总结集团公司党务工作规范到最终汇编成册，这是一个系统思考、科学分类、辩证分析的探索过程，倾注了集团公司党委大量的心血。可以说，集团公司《党务工作手册》是创新实践与科学思想共同孕育而成的党建成果。

在我看来，这本《党务工作手册》是一本融理论性、操作性与创新性为一体的党务工作“百科全书”。说它具有理论性，是因为手册系统的阐释了党的基本原理、方针政策和最新理论；说它具有操作性，是因为手册有的放矢的解答了党务工作者的各种疑问，并在操作规范上提出了具体、明确的要求；说它具有创新性，是因为手册本身就是集团公司党务工作的一个创新成果，其中的“党内主题活动”更是特色鲜明、独具创意。总之，这本手册为我们党务工作者提供了一把把排忧解难的钥匙，打开了一扇扇全新的党建之窗，一定能为集团公司的党务工作起到重要的指引和借鉴作用。

一流的企业必须有一流的管理。党务工作是国有企业应对复杂经济形势的重要保障，是国有企业政治优势转换为核心竞争力的重要载体，是推动集团公司转型发展的强大动力。《党务工作手册》为提升集团公司党务工作水平奠定了坚实的基础，希望广大党务工作者以此为圭臬，在落实党务工作规范中树立新形象，展现新作为，探索新途径，总结新经验，取得新成绩，为推动集团公司转型发展发挥应有的作用。

**第五篇：物业管理公司工作手册**

行政事务部工作手册目录

部门职能、部门职责-------------------------

2、3

部门经理职责---3

办

公室文员职责3、4

办公室接待员职责----------------------------4

打印工作规程---

4、5

复印、胶印、传真规定----------------------5

公司印章管理规定----------------------------

5、6

公司发文规程---6

公司收文规程---

6、7

归档管理规定---7

档案管理规程---

7、8

档案借阅规定---

8、9

办公用品管理规定----------------------------9

计算机管理规定9、10

公司空调使用管理规定---------------------10

报修接待规程---10

投诉接待规程---

10、11

开票接待规程---11

来客接待规程---11

维修及投诉回访规程-------------------------11

员工食堂管理规定----------------------------

11、12

办公秩序管理准则----------------------------

12、13

部门职能

部门名称：行政事务部（办公室）

部门本职：企业的办公秩序、行政事务管理

主要职能：文件的拟、收、发、存；

召开会议、编写纪要；

掌握好公司印章；

法律事务、申办证照、有关合同的审核；

检查公司的一切程序是否得到执行。

兼管职能：后勤、职工生活、办公区卫生、临时项目后勤工作；

公司大事记；

其他部门不管的事务工作。

部门职责

1、制定公司的办公秩序条

文、行政事务管理规则。

2、召开有关行政会议，检查各部门完成公司下达的计划任务并做好纪要。

3、按总经理室指示精神，负责草拟公司的报告、总结及有关规章制度，处理文书来往，保管整理好文件资料，并做好归档工作。

4、抓好员工的政治教育，不断提高员工的思想觉悟和业务水平。

5、严格掌握好公司的一切对外证照申办，熟悉地方关系。

6、掌握保管好公司印章的使用。

7、检查公司的一切程序是否得到执行，发现问题及时反馈信息，并提出整改意见。

8、做好公司财产的登记、使用工作和各部门办公用品的供应及文件物资管理工作。

9、检查食堂的管理情况。

10、搞好打印工作、文件收发管理等机关行政事务工作。

11、完成总经理室交办的其他行政事务工作及有关重大事项的协调工作。

部门经理职责

1、负责制定公司各项规章制度，并组织落实。

2、负责撰写、审核各类应用文稿，负责宣传、公关接访联络工作。

3、负责安排各种会务及做好记录，编写会议纪要和决议。

4、协助正、副总经理处理日常事务，上传下达，协调部门工作。

5、负责公司考核规程的贯彻执行。

6、负责公司办公用品的采购和管理。

7、负责管理好公司公章的使用和审核盖章。

8、负责做好公司的档案管理。

9、完成公司领导交办的其他工作。

办公室文员职责

1、处理好有关信函、电报、电话，并做好记录，及时上传下达。

2、将当天的报刊杂志分类放好，并负责每天打扫总经理室、会议室和会客室。

3、负责公司各部门日常办公用品的采购和管理。

4、打印、记录有关文件、指示或资料。

5、处理由办公室寄出的函件、包裹等。

6、负责公司公文、资料的收发登记及分类、整理保管工作。

7、负责做好考勤管理工作。

8、负责检查监督《办公守则》的执行贯彻。

9、负责公司的档案管理工作。

10、负责按规程保管和使用公司公章。

11、负责办公设备的使用和保养。

12、完成上级领导交办的其他工作，替部门经理或总经理室处理有关事务。

办公室接待员职责

1、负责做好总线电话的接听和转接工作。

2、负责做好开票接待工作。

3、负责做好报修接待工作。

4、负责做好投诉接待工作。

5、负责做好来客接待工作。

6、负责做好报修、投诉处理结果的回访工作。

7、保管好店铺租赁合同、有关通知书，并负责各店铺钥匙的保管。

8、负责校对各类店房档案，将发生变化的有关资料及时登记有关台帐，并通知输入电脑，确保各类店房档案资料的准确性。

9、负责公司资产的登记和管理。

10、负责按《办公守则》要求，检查监督执行情况。

11、完成上级领导交办的其他工作。

打印工作规程

1、公司发文的打印，需经有批准发文权的领导在《文件签发单》上签字同意后方准打印。一般文件的打印须根据《打印联系单》中本部门负责人签署的意见执行。打印员不得直接接受各部门的打印任务。

2、根据打印材料的不同性质在电脑中予以归类保存，并及时清理电脑中的文档资料（临时性文档资料的保存期为一周）。

3、必须在规定的时间内完成打印任务，不得拖拉，完成后请各部门负责人签收。

4、树立严格的保密观念，不得将打印中有关商业机密或公司管理中须保密的事项透露给他人，不得将文件资料随意摊放，操作中报废的纸张要及时处理，防止过失造成泄密。

5、将打印原件和《打印联系单》一并保存，并在月底作统计总结。

复印、胶印、传真规程

1、文件资料的复印和胶印必须填写《复印、胶印联系单》，经部门负责人同意后安排办理，经办人凭发票和《复印、胶印联系单》报销。

2、文件资料的传真必须办理登记手续。员工私人资料不得在公司传真机递送，特殊情况须经行政事务部负责人同意，收取成本费。

3、应对送来复印、传真的文件资料做好登记，并在月底作统计总结。

公司印章管理规程

1、公司印章的使用和保管由行政事务部专人负责，公章保管人不得委托他人代为盖章，不准在空白纸上盖印。

2、必须根据有效的《用印审批登记表》来盖章。

3、将《用印审批表》及用印文件的复印件一并存档。

4、以下文件资料用印由部门负责人提出，须报总经理审阅或请示总经理同意：以公司名义和外单位签署的协议和各类经济合同；财务部门上报的各类会、统计报表；以公司名义向有关主管机关发送的请示、报告及重要信函；劳动工资、人事调动及人事聘用和劳动合同；在业务往来活动中，向有关业务单位发送的重要信函；公司的正式发文。

5、以下用印由部门负责人提出，经行政事务部负责人审核后盖章：各类已盖章文件资料、报表的复印件或抄件；对外工作联系中需要用印的一般信函；以公司名义上报有关部门宣传用的一般资料；公司员工外出联系工作介绍信及员工情况的有关证明。

6、印章的刻印、更换一律由办公室统一办理，废弃的印章由办公室统一收回保存。

公司发文规定

1、以公司名义发文时，由主办部门起草，填写发文稿，由公司办公室核稿，呈公司领导签发。公司办公室负责登记编号，组织打印外发。以部门名义发文时，公司办公室仅负责打印工作。

2、公文必须一文一事，主送单位只能一个，不得越级行文，行文简明扼要，文字清晰。

3、一切以公司名义上报外发的文件、信函、电文，公司办公室都要留存底稿备查。上报和外发文件有上级来文的要将上级来文一并附后装订归档。

4、各部门之间文件往来、资料供给等由部门间互相递送。

公司收文规程

1、凡上级和外单位发来的文件、信函、电报、内刊等由公司办公室专人负责签收、拆封、分类编号、登记收文登记台帐，送办公室主任审阅后，再送公司领导批阅。

2、各部门从有关部门及业务单位直接带回的文件，在填写《文件资料移交单》后交由办公室按有关收文程序办理并统一登记归档。

3、经公司领导批阅后的文件，办公室要及时收回，按批示迅速准确地送阅和传递。

4、对发送的文件、信函、电报都要随时查询催办，防止办文拖期。

5、要求各部门在文件承办后，将办理结果在文件处理栏内，签署承办结果、承办人姓名、时间等。

6、将承办完毕后的文件立卷、归档。

7、上级下达的业务性文件，承办部门办完后，需要留存的，公司办公室签批后可以复印留用。

归档管理规定

1、凡是反映公司生产经营和企业管理等具有查考利用价值的文件资料均属归档范围，凡属归档范围的文件资料均由公司统一管理，由行政事务部文员专职负责。

2、归档的文件资料，原则上必须是原件，原件用于报批不能归档或有关部门须保留的，保存人必须到办公室登记，办公室保存复印件。

3、凡公司业务活动中收到的文件、函件承办后均要及时归档；以公司名义发出的文件、函件要留底稿及正文备查。

4、业务活动中的有关请示报告及公司领导批复，属付款性质的，由财务部保存原件；其他重要报告，在企业资料归档范围内的，连同有关资料由经办人整理后移交档案室。归档范围外的请示报告由各部门自行保管。

5、由公司对外签订的经济合同，均保留两份原件，办公室、财务部各存一份。特殊情况只有一份原件时，财务部保存原件，办公室保存复印件并注明原件存放处。

6、公司的收文、发文等文书资料在办公室归档。

档案保管规程

1、由行政事务部文员专职负责公司档案的保管。

2、归档资料要进行登记，编制全行目录。

3、科学地编制分类法，根据分类法，编制分类目录；根据需要编制专题目录，完善检索工具，以便提供利用。

4、档案要分类，分卷装订成册，保管要有条理，主次分明，存放科学合理。

5、库存档案必须图物相符，账物相符。

6、档案管理人员要熟悉所负责的档案资料，了解利用者的需求，掌握利用规律。

7、根据有关规定及公司的实际情况，确定档案保管期限，每年年终据此进行整理、剔除。

8、经鉴定需销毁的档案，由档案室编造销毁清册，经公司领导及有关人员会审批准后销毁。销毁的档案清单由档案员永久保存。

9、严格做好档案安全保密制度，做好档案流失的防护工作。

档案借阅规定

1、档案属公司机密，未经许可不得外借、外传。外单位人员未经公司领导批准不得借阅。

2、借阅部门保管的档案、材料，须经档案所属部门负责人批准。借阅档案材料，属借阅部门经办的，由部门负责人批准；借阅非本部门经办的档案、材料须经办公室负责人批准。阅档必须在办公室指定的地方，不得携带外出。需要借出档案的，须经办公室负责人批准。

3、借阅档案，必须履行登记、签收手续。

4、借出档案材料的时间不得超过一周，必要时可以续借。过期由档案员催还。需要长期借出的。须经办公室负责人并报总经理批准。

5、借出档案时，应在借出的档案位置上，放一代替卡，标明卷号、借阅时间、借阅部门或借阅人，以便查阅和催还。

6、调阅或借阅档案者必须妥善保管档案，不得任意转借或复印、不得拆卸、损污文件，归还时保证档案材料完整无损。否则，追究当事人责任。

7、借出档案资料。因保管不慎丢失时，要及时追查，并报告主管部门及时处理。

办公用品管理规定

1、各部门新调入的工作人员，因工作需要可购买以下物品：圆珠笔、水笔各一支，直尺一把，笔记本一本，胶水一瓶，总价值人民币15元左右。

2、以下物品需经领导签字批准后方可购买：计算器、文件夹或因工作需要的其他物品。

3、各部门工作人员所需用的工作记录本、圆珠笔笔心、水笔笔心以旧换新，旧的收回存档。

4、每月办公用品的购买须填写《办公用品申购单》，经财务部审核后，报经总经理批准方可购买。

计算机管理规定

1、不得使用外来软盘，如必需使用，申报办公室检测后，方可使用。

2、每次上机前，应做好必要的上机登记，要按正常步骤，操作使用机器。下机前要先保护好各类信息，然后按顺序退出，关机。

3、不用电脑时，机器要锁死。未经许可不得让外人使用机器，否则造成电脑损坏，当事人照价赔偿损失。

4、公司电脑只能用于各项企业管理，严禁用电脑玩游戏、处理私人文件等。

5、上机时如遇不正常情况，不准做其他不合实际的尝试，应及时登记现象，以便查找原因，排除故障。

6、当天输入电脑的资料、数据，应用软盘备分，防止资料遗失。电脑使用人员应做好保密工作。

7、电脑使用区域严禁闲人如内。每周五下午下班前一个小时为设备维护保养、机房吸尘等工作时间。

公司空调使用和管理规定

1、当天室内温度达30度以上，方可使用空调。

2、空调的除尘、保养责任人为当天的卫生值日人员。

3、办公室负责监督公司空调的使用和管理。

报修接待工作规程

1、接待人员接到报修后，及时登记《报修台帐》，并告知报修人我们将尽快联系维修人员上门维修，同时告知其上门维修的时间。

2、接待人员将记录的内容如报修人姓名、区位、联系电话、报修内容、预约维修时间等填入《维修单》。

3、接待人员将填写好的《维修单》，在15分钟内送达物业部，并请接收人签字接收。

4、对因特殊原因不能在约定时间内到场维修的，应及时与报修人联系，说明原因并向其致歉，同时预约新的上门维修时间。

5、将《维修单》存档。

投诉接待工作规程

1、接待人员在接到投诉后，应首先向投诉人表示歉意，并在《投诉台帐》上做好登记。

2、接待人员根据投诉内容通知相关部门限期解决，特殊情况应向有关领导汇报，按3处理。

3、对重大的投诉事件，接待人员应开出《工作联系单》以书面方式联系相关部门限期处理，对可能引起严重后果的投诉事件，应及时向总经理汇报，由总经理组织相关人员进行检讨，落实解决措施及责任人，限期进行处理。

4、接待人员负责将相关部门所报的处理结果，登记《投诉台帐》，并由具体解决部门的负责人签字认可。

开票接待工作规程

1、接待人员负责审核是否具有开票资格，对不符合条件（没有缴全市场费用）的前来开票的消费者或经营户，应清楚地向其说明情况。

2、审查合格后，提供开票服务；

3、发票上应注明市场经营户的区位号；

来客接待工作规程

1、接待人员对一般来客，在询问来访目的后，将其带至接待区请其稍等（倒水），再联系相关部门的人员予以接洽。

2、接待人员对重要来客，如上级机关领导等，应请其先到会客室就座，泡茶倒水，然后请公司有关领导接待。

维修及投诉回访工作规程

1、接待人员每星期根据上星期的《维修单》，对维修服务进行回访，回访率不低于30。

2、接待人员按照《投诉台帐》，对投诉100进行回访，回访时间按投诉内容具体确定。

3、回访工作可采取与用户交谈，现场查看、检查等方式综合进行；

4、统计分析回访结果，发现存在的不合格项应及时向相关部门经理汇报，督促解决，并再次进行回访，直至投诉人满意。

员工食堂管理规定

1、公司食堂的管理和主副食品的采购由办公室专人负责。

2、每周按计划采购食品，做到价廉物美，进仓验收。

3、要妥善保管好一切单据，做到手续清楚、准时报帐。

4、经常到市场了解物价情况。

5、定期向各部门员工征求意见，以便及时改进工作。

办公秩序管理准则

一、工作纪律

1、严格履行上下班签到制度。

2、补休、病假或事假应履行请假制度。

3、加班必须履行加班审批制度，否则一律不予承认。

4、工作时间在办公室内应按规定佩带工作牌。

5、严禁在工作场所吸烟和进行各种娱乐活动。

6、严禁中午在办公室内午休。

7、非工作需要，不得在办公时间里翻阅报纸和上网。

8、工作时间不得办理私事，特殊情况须向本人的直接领导请假。

9、不得在办公场所高声喧哗，自觉维护办公气氛。

10、除特殊原因外，员工在办公时间内原则上不接待因私来访者。

11、未经有关负责人同意，非相关人员不得随意使用电脑。

12、非因工作需要或得到允许，员工不应在他人工作区域（如：办公桌、电脑）前滞留。

13、一般性来客应在办公室接待区接待，重要来客应安排在会客室接待，不允许在办公桌旁接待来客，以免影响其他同事办公。

14、凡需使用会议室的部门应事先到办公室登记，由办公室统一安排。

二、电话

1、除因特殊原因，员工在上班时间不应打私人电话。

2、接电话时必须使用规范用语：“您好，方天大市场”、“好的，请稍等”、“对不起。他不在，请问需要留言吗？”、“再见”等。

3、在公司正常上班时间内，总机电话由前台接待员负责应接，如因事离开，其他员工应主动应接。

三、办公环境

1、办公区的墙面、门面等不得随意粘贴、张挂任何图表或物品，办公区内不得随意添置或移动桌椅。

2、认真做好卫生值日工作，保持工作环境整洁。

3、卫生标准：公共楼梯间及过道要求：地面、墙面无灰尘、杂物、污迹，窗玻光洁明亮，窗台无灰尘，扶手面无污迹，台阶面无杂物、灰尘、污迹；办公室内要求：地面、墙面无灰尘、杂物、污迹，窗玻光洁明亮，窗台无灰尘；洗手间要求：地面无污迹、水迹、灰尘，面砖、门面无污迹，便器内无杂物、表面光洁，室内无异味，窗台无灰尘，把手光洁无污。

行政事务部

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！