# 酒店大堂副理年终述职报告(六篇)

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2025-03-18

*酒店大堂副理年终总结 酒店大堂副理年终述职报告一当然最重要的是要注意公司的大堂问题了，大堂问题在任何地方都是整个公司的心脏，是最重要的，不能出现任何马虎。一旦有马虎了，那这个公司面对的只能是倒闭了，大堂问题的重要性不用赘言了。我当大堂经理已...*

**酒店大堂副理年终总结 酒店大堂副理年终述职报告一**

当然最重要的是要注意公司的大堂问题了，大堂问题在任何地方都是整个公司的心脏，是最重要的，不能出现任何马虎。一旦有马虎了，那这个公司面对的只能是倒闭了，大堂问题的重要性不用赘言了。

我当大堂经理已经有些年了，酒店没有出现过任何大堂问题的状况，所以我的工作一直是比较好做的，在公司的人气也很高。因为只要公司的的大堂不出现问题，能及时的将员工的工资发下去，这比说一万句好话都重要。我一直信守这个原则，一直这样做，我很相信这就是对的。

下面又到了我的一年的大堂计划了，大堂计划对酒店一年的发展状况尤为重要，每年我都能做好，今年当然不能例外了。

大堂计划是大堂预测所确定的经营目标的系统化和具体化，又是控制大堂收支活动、分析经营成果的依据。大堂计划工作的本身就是运用科学的技术手段和数学方法，对目标进行综合平衡，制定主要计划指标，拟订增产节约措施，协调各项计划指标。它是落实酒店奋斗目标和保证措施的必要环节。

酒店编制的大堂计划主要包括：筹资计划、固定资产增减和折旧汁划、流动资产及其周转计划、成本费用计划、利润及利润分配计划、对外投资计划等。每项计划均由许多大堂指标构成，大堂计划指标是计划期各项大堂活动的奋斗目标，为了实现这些目标，大堂计划还必须列出保证计划完成的主要经营管理措施。

编制大堂计划要做好以下工作：

审视当年的经营情况，分析整个经营条件和目前的竞争形势等与所确定的经营目标有关的各种因素，按照酒店总体经济效益的原则，制定出主要的计划指标。

要合理安排人力、物力、财力，使之与经营目标的要求相适应；在财力平衡方面，要组织资金运用同资金来源的平衡、大堂支出同大堂收入的平衡等。还要努力挖掘酒店内部潜力，从提高经济效益出发，对酒店各部门经营活动提出要求，制定出各部门的增产节约措施，制定和修订各项定额，以保证计划指标的落实。

以经营目标为核心，以平均先进定额为基础，计算酒店计划期内资金占用、成本、费用利润等各项计划指标，编制出大堂计划表，并检查、核对各项有关计划指标是否密切衔接协调平衡。

这就是我这一年的工作计划，对公司大堂的计划都做了很好的计划，相信公司一年的大堂问题不会出现任何问题的。在金融危机的大前提下，酒店的生意也受到了很大的困扰，这就需要每一个公司的员工都能够做到认真负责，积极努力的为公司的生存做出自己应有的力量。

说实话能够当一个酒店的大堂经理，以我个人的能力是不能够完全的胜任的，我靠的就是付出比别人更多的努力和同事、员工的帮助，这就是我为什么要和同事、员工搞好关系的原因。笨鸟先飞，早起的鸟儿有虫吃。我做到这些都是靠努力的来的。

这就是我的一年工作计划，如有不同的意见，请及时和我沟通，我认真改正。

**酒店大堂副理年终总结 酒店大堂副理年终述职报告二**

尊敬的韩总及各位领导：

你们好!我是吴厚诚，来自前厅部，担任大堂副理一职。我是20xx年1月底入职的嘉信国际酒店，时间过的真快转眼间我到嘉信国际酒店工作已经二年了，时间虽说不长，但酒店规范的管理制度，良好的工作氛围让我觉得能成为一名嘉信人而倍感自豪。 20xx年即将过去，一个崭新的20xx年正在向我们招手，在我们充满信心的迎接新年来临之际，有必要回顾总结过去一年的工作成绩、经验及不足，以利于扬长避短、奋发进取，在20xx年里努力再创佳绩。具体如下：首先总体来讲：在我加入嘉信国际酒店这两年的时间里，在酒店韩总及诸位领导的帮助和正确指导下，凭着自己的努力及悟性，一步一个脚印，脚踏实地的尽力做好每一项工作。多年的酒店工作经历，使我对酒店服务行业有了较为深刻的理解，并在实践中获得了比较丰富的经验。多年的一线工作经历，也造就了我敢于面对困难的坚毅品格。前厅岗位是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题，反映情况，提出建议，投诉不满较为集中的地方。每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量能反映出一个酒店的服务水平和管理水平。

身为酒店大堂副理的我，始终秉承着宾客至上，服务第一和客人完全满意的办事风格，妥善处理好大大小小的投诉，及时解决客人的各种疑难问题。处理完后总结经验在部门领导的指导下找出不足加以改正，而我也就是在每次总结改进以后逐渐变得成熟起来。大堂副理代表着酒店的形象，大堂副理的职位作用给予了其工作的特殊性。我工作的最大动力就是在不损失酒店基本利益的前提下，让客人满意而归，为酒店赢得良好的声誉。

再次总结下一年来工作中的不足之处：第一，在酒店的全员促销活动中，月饼未能完成领导分配的任务，为此我深感自责。虽然之后的圣诞票销售任务已顺利完成，但自己还是需要认真思考，俗话说没有做不到的，只有想不到的。在明年的工作中继续注重人脉关系的积累，为以后的酒店销售任务做准备。第二，酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦。前厅部是整个酒店的中枢部门，协调各部门之间的关系是大堂副理的主要工作。协调不好将给工作带来较大的负面影响，激进事件的恶化，在以后的工作中如出现问题，应主动的和该部门沟通协调解决，因为大家的共同目的都是为了酒店。第三，还需继续加强自己的外语能力，虽然能够解决客人提出的简单问题，但是与客人之间的沟通交流还是存在一定的差距。外语词汇的匮乏只会对我的工作有弊而无利。第四，作为前厅部的一名管理干部对前台帐务方面的处理还是我的弱点所在。自己深知自身的弱点，在今后的工作中必须努力提高业务技能。

综上所述，对于发现的问题加以改正，为了日后更好的工作，需制定一下20xx年的工作计划：工作中要以身作则，身先士卒，发挥表率作用。遇到困难要冲在前面，因为员工在尊重你的职位的同时，更尊重你的行动。提高服务质量，以微笑服务为首，礼貌服务为辅。贯彻服务第一的宗旨。加强自身的销售意识及销售技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的各项销售任务。注重维护酒店的新老客户，对酒店承接的大型团队、会议及vip客人提供更加细致、更加周到的服务。给客人宾至如归的感觉。

以上是本人的全年工作总结，我相信我们没有成功与失败，只有进步与退步。我更相信嘉信国际酒店一定会在我们大家的共同努力下更上一层楼。最后，我再次感谢嘉信酒店对我的培养，衷心祝福我们的酒店一路好运!

**酒店大堂副理年终总结 酒店大堂副理年终述职报告三**

xxxx年即将度过，我们充满信心地迎来xxxx年。过去的一年，是推动酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

在这一年里，我在酒店领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提升，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、工作表现、品德素质修养及职业道德。能认真贯彻酒店经营方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习业务理论及专业知识；遵纪守法，认真学习与工作有关的法律知识；爱岗敬业，有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。大堂经理工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向同事学习、自己摸索实践。明确了工作的程序、方向，提升了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：1）代表总经理接受及处理酒店客人对酒店内所有部门（包含个人）的一切投诉，听取客人的各类意见和建议。2）会同有关部门处理客人在酒店内发生的意外事故。3）解答客人的咨询，向客人提供必要的帮助和服务。（4）维护宾客安全。5）维护酒店利益，索赔，催收。（6）收集客人意见并及时向总经理及有关部门反映。（7）维护大堂及附近公共区域的秩序和环境的宁静，整洁。8）督导，检查在大堂工作人员的工作情况及遵守纪律情况。9）协助总经理或代表总经理接待好vip。（10）夜班承担酒店值班经理的工作。（11）协助各部维系酒店与vip客人，熟客，商务客人的不错关系。（12）完成各领导临时指派的各项工作。（13）参与前厅部的内部管理。为了酒店工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能正

确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为宾客服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为酒店及部门工作做出了应有的贡献。

**酒店大堂副理年终总结 酒店大堂副理年终述职报告四**

尊敬的各位领导：

大家好，我是xxx，来xxx的大堂副理，时间飞逝，眼间我来xxx大酒店工作已经9个月了，在这9个月工作里有这高兴、快乐，辛酸尤其有的是辛酸背后的成长、充实，更是在酒店这个大集体里认识到了自己的不足和稚嫩。这段时间感觉到了真切的累，初入社会，刚开始一切都是那地陌生，那地不知所措，不懂得如何好好的去处理每一件事，似乎总是一塌糊涂！一件件不能处理的，或未处理好的，压积在心头，不堪重负！在如此脆弱的情况下接受强烈暴风雨的考验，但在这考验中我得到了充分的成长，并且在这成长过程中不断的健全自己，提升自己的自身素质，准备迎接更高层次的考验。在这里工作时间虽然不长但酒店规范的管理制度以及不错的工作氛围，让我觉得能成为其中一员而倍感自豪，也同时让我感受到了压力背后的温馨，同事们热情、关怀、和帮助更让我感受到了在辛酸背后的安慰。

在接任大堂副理一职前，我一直在前台工作，对该方面比较了解，也让我认识了各部门的员工，并保持着不错的互动关系同时也让我接触到了比较多的客人并且让我能认识到我们酒店的各个部门的协调性以及不可欠缺性，这些部门组成酒店这个完美的整体。，为我在大堂副理这个岗位上提供了相当大的帮助。在过去的5个月时间里，在领导和同事的帮助下，对所有岗位有个更新的认识。大堂副理的主要工作是保证本部门各个岗位日常经营的顺利进行，协调本部门与其他部门之间的关系，使酒店前厅工作通畅，处理宾客投诉，接待上级单位领导与日常宾客。在日常管理中，要尽量地照章办事，避免工作事故与管理漏洞，随时了解前厅各个岗位员工的在岗情况，保证前厅经营和接待的顺利进行。加强与房务中心的联系，了解宾客入住后的情况、房间打扫情况以及在住时间里的各式需求。掌握客人结账情况及对酒店意见的反馈，并及时上报给上司与相关部门。

在这个岗位上感觉每天都是在挑战，因为会碰到不同的客人，不一样的需求；每天都会有不同的感受，会因为成功地与客人尤其是外宾的沟通而欣喜，会因看到满满的客房入住而兴奋，并会因此带来的忙碌工作而充实；也会因设备或条件的限制而无法解决客人的要求而沮丧；更会将笑容挂在脸上，将热情融于行动，以不错的仪容仪表、友好温馨的微笑问候每一个客人。

前厅岗位是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题，反映情况，明确提出建议，投诉不满较为集中的地方。每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量能反映出一个酒店的服务水平和管理。身为酒店大堂副理的我，始终秉承着“宾客至上，服务第一”和“客人完全满意”的办事风格妥善处理好大大小小的投诉，即使解决客人的各种疑难

身为酒店大堂副理的我，始终记着自己的工作格言“凡是客人能看到的地方必须是整洁美观的；凡是客人使用的必须是安全高效的；凡是接待客人的员工必须是亲切礼貌的。 ”我在每日受理宾客投诉后都总结经验，找出不足加以改正。而我也就在每次总结、改善以后逐渐变得成熟起来。

在工作中，我发现存在一些问题，主要表现在以下几个方面：

1、在制度建设中，还存在不尽健全之处，有些制度针对性与操作性与现实有一定差距。

2、员工心理素质有待加强，在接待素质较差的客人时，显得比较稚嫩，对工作不太了解，工作效率有待提升。

3、酒店的续包与否问题给各员工心理造成一定影响，影响酒店各项工作的顺利进行。

在新的一年里万象更新，我的工作也应与时俱进，对20xx年的工作计划如下：

1、及时加强对前厅各岗位工作业务的了解，以加强日常工作管理的同步性。

2、加强与前厅各个岗位员工的沟通，了解各岗位员工心态提升工作效率。

3、加强对前厅各岗位工作流程系统化，熟练化，更好地为客人服务。

4、加强前厅各岗位员工之间的相互合作、相互理解与团结意识，营造和谐快乐轻松地工作环境，并将这样的情绪带给客人，努力使每个入住酒店的客人都感到放松愉悦。

5、加强自身素质，在工作中进行科学化、人性化管理。

6、提升各员工的自身应变能力，及时处理宾客投诉并加强宾客的意见记录，跟踪和反馈。

7、及时向上级领导及相关部门反馈碰到的各种问题，以便更好地解决问题。

同时呢在新的一年里万象更新，我的工作也应与时俱进，对20xx年的工作计划如下：

1、进一步加强对前厅各岗位工作业务的了解，以加强日常工作管理的同步性。

2、加强与前厅各个岗位员工的沟通，了解各个岗位员工心态提升工作效率。

3、加强对前厅部各岗位工作流程的系统化，更好地为客人服务。

4、加强前厅各岗位员工之间的相互合作、相互理解、与团结意识，营造和谐、快乐、轻松的工作环境，并将这样的情绪带给客人，努力使每个客人都感到放松愉悦。

5、整理常住客人、会议团队客人的资料（包含籍贯、工作种类、入住习惯、对房间的要求、正确的打扫时间、各自的价格标准），加强与营销部的沟通，及时更新协议单位的各类型房间价格等资料。

6、加强自身素质，在工作中进行科学化、人性化管理。

7、提升自身的协调能力，在以后工作中与各部门高效沟通。

8、提升自身应变能力，及时处理宾客投诉并加强处理宾客的意见记录，跟踪和反馈。

9、及时地向上级领导及相关部门反馈遇到的各种问题，以便更好地解决问题。

以上便是我的20xx工作总结与20xx工作计划。

**酒店大堂副理年终总结 酒店大堂副理年终述职报告五**

时光飞逝，转眼之间，我已在大堂副理这个岗位上学习了整整一年了，在这一年的时间里，我不断充实自己，更是在这个岗位上让我认识到自己的不足和稚嫩。在充满信心准备迎接新的一年时，有必要回顾总结过去一年的工作不足，以利于扬长避短、奋发进取。

大堂副理的主要工作是保证本部门各个岗位日常经营的顺利进行，协调本部门与其他部门之间的关系，使酒店前厅工作通畅，处理客人投诉，接待vip以及总公司及集团领导与日常宾客。大堂副理代表着宾馆的形象，大堂副理的职位作用给予大堂副理工作的特殊性。在这个岗位上感觉每天都是在挑战，因为会碰到不同的客人，不一样的需求，每天都会有不同的感受。会因为受到客人的表扬而欣喜，也会因设备或条件的限制而无法解决客人的要求而沮丧；更会因前厅的任何一点细微的改变而感到充满希望，我喜欢这样每天下班后有进步的感觉。

如今在日常管理中，尽量地照章办事，避免工作事故与管理漏洞；随时了解前厅各个岗位员工的在岗情况，和明确每天的团队入住及会议情况，保证前厅经营和接待的顺利进行；加强与房务中心的联系，了解宾客入住后的情况、房间打扫情况以及在住时间里的各式需求；掌握客人结账情况及对酒店意见的反馈，并及时上报给上司与相关部门；努力妥善处理与各部门之间的关系，尤其是在团队入住期间，加强与餐饮部、营销部的沟通；并不断地学习如何更好地处理宾客的投诉和适当地安抚宾客。

处理上述的各项工作中，认识到较多自身的缺点和不足，例如面对素质较差的客人时，显得比较稚嫩，这些都是在以后的.工作中需要特别加强的部分。

在新的下一年里万象更新，我的工作也应与时俱进，对20xx年下一年的工作计划如下：

1、充分发挥大堂副理的职能，抓好前台的各项管理工作，通过加强管理进一步提升前台员工的礼节礼貌、仪容仪表、服务意识，更好的处理客人投诉和提升自身的为人处事的能力，树立在员工中的形象；

2、进一步加强对前厅各岗位工作业务的了解，以加强日常工作管理的同步性及更好地为客人服务。

3、加强与前厅各个岗位员工的沟通，了解各岗位员工心态提升工作效率；

4、加强前厅各岗位员工之间（尤其是总台、总机、行李生之间）的相互合作、相互理解与团结意识，营造和谐、快乐、轻松的工作环境，并将这样的情绪带给客人，努力使每个住店客人都感到放松愉悦。

5、积极培养锻炼接人待物、处理问题和认识自身职责的领导能力，做到八面玲珑

6、加强自身素质，在工作中进行科学化、人性化管理；

7、提升自身的协调能力，在以后工作中与各部门高效沟通；

8、提升自身应变能力，及时处理宾客投诉并加强处理宾客的意见记录，跟踪和反馈。

9、及时地向上级领导及相关部门反馈碰到的各种问题，以便更好地解决问题。

大堂副理这一年工作总结主要是对这一年的酒店接待任务做一个简单的总结，总结出在担任大堂副经理酒店接待工作的不足并下一年加以改善。这样可以对下一年的工作起到推动作用。

**酒店大堂副理年终总结 酒店大堂副理年终述职报告六**

张掖华辰国际大酒店开业至此已过八载，20xx年对于酒店来说是一个稳中求进的一年。八年的历练已经让华辰酒店在本地乃至省内已经有了良好的口碑和知名度，员工素质和队伍也稳定成长。为敢应市场要求酒店设施设备也大幅度的更换，因此客人回头入住率也有所提升。在酒店领导的正确抉择下，也与山丹博兴酒店建立了合作关系，这意味着张掖华辰酒店一个新的发展目标的诞生。

在酒店崛起的同时，大堂副理的工作也日益精细化、人性化。在前厅部经理的带领下，前厅部员工协助大堂副理不断努力为客人营造一种和谐温馨的入住感受。

截止本月，大堂副理处理各类投诉共71起，相比去年有所上升，说明在工作中还有很多不足需要大家共同努力改进。投诉类型大致分为：服务及卫生、设施设备、其它三类。其中服务及卫生引起的投诉共29起，内容基本以服务速度慢、服务态度不好、服务过程出现失误、房间卫生打扫不够彻底为主。设施设备引起的投诉共27起，内容基本以使用不方便、洗澡水温度、空调温度、设备失灵为主。其它投诉共15起，如收住宿客人收停车费、蚊虫叮咬等。在酒店领导的大力支持下，今年的处理投诉力度及酒店对投诉的重视度非常高。在前厅部经理的培训下，大堂副理处理投诉的能力也有很好的提高。

截止本月，酒店各类vip接待或会议共14起。与去年相比减少很多，为了响应国家的政策，以及客人的需要酒店接待从规模和力度来说也相比有所降低。但前厅部经理和大堂副理对接待的重视程度丝毫未减，前厅部经理为方便客人特意在商务中心加设电信设备，在客人到店之前为客人发送酒店地理、当地天气预报、房号及温馨提示等内容短信，为客人入住带来了方便。大堂副理依然按照常规，对接待客人的用房物品的摆放和配备进行抽查，并将所有房间的房卡进行试用。接待期间强调前台对客服务态度及重视度，对的行李运送和立岗也对行李生有严格的要求，努力满足客人在酒店的一切合理要求做好客人的问询工作，并每天对用房房号报送洗浴中心禁止打扰。

截止本月大堂副理酒店日常工作发现工程问题20起，数量比去年有所减少。主要内容有网络故障、洗澡水温度问题、顶部漏水、设施设备失灵，检查到的问题第一时间上报有关部门解决，在规定时间基本都可以得到解决。好人好事13起，相比去年数量有所上升，意味着酒店员工素质和服务理念都有好的改变，树立了很好的酒店形象。抽查客房共172间，检查出的问题主要以卫生不达标为主，当时都已经整改。抽查早餐共86次，问题出现最多的为餐具清理不及时和环境卫生，菜品质量较好。宾客回访共1400人/次，客人反应的问题和去年相比仍然以设施设备陈旧、房间温度、房价为主。上报《国家旅游局星级饭店统计调查管理系统》以及《国家旅游局旅游统计系统》报表各10次。

除此之外大堂副理在客流高峰期对大厅进行关注，主动询问客人的需求并及时解决。在前厅部经理的安排下，旅游旺季对客人的旅游线路进行解答并满足客人的租车要求，监督检查行李生立岗、行李运送服务，督促前台人员做好休息区茶水服务。为了让客人有宾至如归的感觉，前厅部经理特意为客人准备了致歉卡、生日卡，在客人对酒店不满意或住店客人生日的情况下由大堂副理为客人赠送果盘和卡片，从而提高客人的满意度，这种人性化的服务也得到了很多客人的肯定，为客人再次入住奠定了很好的基础。

前厅部今年加入新员工6人，做员工培训共15人/次左右。在前厅部经理的安排下对培训资料进行整改，内容更贴近现在的工作，旅游资料更加丰富旅游线路更加明确。对客服务方面依然保留了以往客人反映较好的方面，例如：小毛巾的递送、茶水服务、旅游服务咨询。除此之外，前厅部经理对前台人员的仪容仪表及有声服务进行多次培训，在大堂副理的监督下也有很好的.成效，减少了以往因为对客服务引起的投诉。今年前台人员流动较为稳定，新老员工比例合理，基本上可以达到一带一的情况，所以在业务技能方面游刃有余。入住及退房高峰期，为了不耽误客人的时间，大堂副理严格按照程序和规定时间让前台人员进行操作。大堂吧今年经营共六个月时间，期间大堂副理对物品每月进行盘点交接，对在岗人员的服务和区域卫生进行培训和监督检查，工作期间要求员工熟悉货品本质，主动为客人介绍推荐，运行良好收入稳定。后期前厅部经理为了增加酒店收入，抓住客人的消费心理对现有货品进行了调换和退货，现有货品更加精致适合商务客人消费。根据客人离店入住情况大堂副理对行李生立岗时间进行合理安排，为提高行李生对客行李运送的主动性，部门经理对行李运送进行量化，并由大堂副理监督执行，工作上有了很大的改善。今年前台人员在劳动纪律方面表现较好，违纪情况也相比有所减少，在仪容仪表和有声服务方面尤为突出，这也与部门经理长期培训有很大的关系。

在酒店领导的决策下，今年五月正式与山丹博兴酒店开始合作经营，前厅部六月份开始安排人员到博兴酒店进行前期培训工作。在这五个月时间里，由两名大堂副理和一名主管带领员工轮流培训，并针对博兴酒店制作了相应的培训资料和工作流程。在这期间大堂副理在前厅部经理的指导下将华辰酒店员工良好的工作的精神及面貌灌输到博兴酒店员工中，至此博兴酒店已经开业四个月时间，前台员工已经稳定，业务技能也已熟练。

继续保持监管力度，保持优点，集思广益创新前台个性化服务。克服自身缺点，将大堂副理工作发挥的更加全面。增强行李生主动服务意识。自我学习并完善处理投诉的能力配合部门经理做好前厅部工作。

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！