# 最新前台接待员工作总结(大全13篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-12-24

*围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？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。前台接待员工作总结篇一20xx年已经过去，在这一年里，在酒店领导的有效管理和酒店各...*

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？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。

**前台接待员工作总结篇一**

20xx年已经过去，在这一年里，在酒店领导的有效管理和酒店各部门员工的努力下，取得了成绩。酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋x等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，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反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

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，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

**前台接待员工作总结篇二**

酒店工作各方各面，日常琐事，要做好酒店工作需要的是耐心和仔细，坚持做好自己的工作，完美完成工作任务。

过去的。xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。 所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四、前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**前台接待员工作总结篇三**

20\_\_\_\_年，我局在区委区政府的正确领导下，在市卫计委的指导及有关单位的大力支持下，深入贯彻党的十九大精神，加快推进卫生计生改革步伐，落实“三定方案”，带领全区广大卫生计生工作者紧紧围绕区委区政府提出的卫生计生工作目标和市卫计委的工作部署，不断增强我区卫生计生服务水平。现将20\_\_\_\_年的工作情况总结如下：

一、主要成绩

卫生方面

(一)医药卫生体制改革有序推进。一是巩固完善基本药物制度和基层运行新机制。我区10个卫生院(中心卫生院)、4个社区卫生服务中心及113所政府办村卫生室全面实施基本药物制度。20\_\_\_\_年1-10月,我区基层卫生机构患者住院\_\_万人次,人均费用与去年同期相比下降\_\_门急诊\_\_万人次,人均费用同比下降2.2%。住院人数分别同比下降\_\_门急诊人数分别同比下降\_\_过度医疗得到有效遏制，减轻了人民群众的就诊费用负担。二是落实基本药物实集中付款和供应配送政策。20\_\_\_\_年1-10月基本药物及时配送率达\_\_三是进一步推进乡村卫生服务一体化管理工作。通过对政府举办的村卫生室的督查、自查自纠等措施，落实了各项相关政策，妥善解决乡村医生养老生活补助。四是继续强化基本公共卫生服务项目工作。根据自治区相关文件，按要求每季度对进行基本公共卫生服务项目绩效考核，确保各项基本公卫项目的完成。到20\_\_年10月31日为止，全区为城乡居民纸质建档\_\_份，建档率\_\_规范化电子建档\_\_份，规范化电子建档率\_\_共发放健康教育宣传单\_\_份，定期出版专栏\_\_版;全区65岁以上老年人\_\_人，老年人健康管理\_\_人，健康管理率\_\_高血压患者管理\_\_人，管理率\_\_2型糖尿病患者管理\_\_人，管理率\_\_重性精神病管理\_\_人，健康管理率\_\_各指标任务均达到自治区的要求。

(二)基层服务体系不断完善。一是新农合工作稳步发展。20\_\_\_\_年筹资标准由每人\_\_元提高到\_\_元，(其中个人缴费\_\_元，各级政府补助\_\_元，)，共筹集资金\_\_万元。参合人数\_\_人，参合率\_\_。1-10月使用资金\_\_万元，补偿\_\_人次，参合农民人均住院补偿金额\_\_元。二是积极争取资金，加快基础设施建设。20\_\_\_\_年实施卫生建设项目32项，总计划投资\_\_万元，到今年8月底累计完成投资\_\_万元。20\_\_\_\_年前下达的中央投资卫生基建项目，我区已实现全面开工，在建项目完工率达到\_\_以上。20\_\_\_\_年目前无重大项目立项。三是不断提升医疗服务水平。继续深入开展“服务好、质量好、医德好，群众满意”活动(简称“三好一满意”活动)，努力构建和谐医患关系，积极推进医疗纠纷第三方调处机制的建立。严格执行医师定期考核、医师规范化培训考试制定，规范管理医师，做好继续医学教育工作，加强对医师理论知识和技能的培训，鼓励医务工作者不断提高自身技能和业务素质。

(三)不断加强公共卫生服务。一是扎实开展传染病防控工作。疾病预防控制信息系统报告有15种法定传染病，乙、丙类病例数共\_\_例，总发病率\_\_万，与去年同期上升\_\_病死\_\_例，死亡率\_\_/\_\_万，与去年同期下降\_\_病死率\_\_与去年同期下降\_\_无甲类传染病发生，总发病数中：乙类传染病9种\_\_例，丙类传染病6种\_\_例，其中手足口病\_\_例，重症手足口病\_\_例，无死亡病例。二是严格实施免疫规划。截止20\_\_年10月31日，组织开展常规免疫运转10次，全区上卡\_\_人。各疫苗报告接种率为：卡介苗\_\_糖丸为\_\_百白破\_\_麻疹类疫苗\_\_乙肝疫苗\_\_乙肝疫苗首针及时接种\_\_乙脑疫苗\_\_a群流脑疫苗\_\_，ac群流脑疫苗\_\_甲肝疫苗\_\_均达到自治区要求;上卡儿童1月到10月份上卡7250人。接种率现场调查14个镇、场、社区的14个行政村(居委会)\_\_名儿童(20\_\_年1月1日至20\_\_年12月31日出生的本地儿童)。调查接种率为：卡介苗\_\_脊灰\_\_百白破\_\_麻疹类\_\_乙肝\_\_乙肝首针及时率\_\_“五苗”全程合格率\_\_乙脑\_\_a群流脑\_\_甲肝\_\_除甲肝外其余均达到自治区要求。

(五)开展“重点地方病防治”项目。碘缺乏病监测：将久隆、黄屋屯、康熙岭、那思和沙埠镇定为监测点。采集8～10周岁儿童尿样200份、盐碘200份、孕妇尿样100份及其家中食盐\_\_份。其中非典盐率\_\_碘盐覆概率\_\_碘盐合格率\_\_合格碘盐食用率\_\_儿童尿碘中位数\_\_孕妇尿碘中位数\_\_ug/l。检查儿童甲状腺无肿大情况。水碘监测：将那彭、那丽、康熙岭、大番坡和沙埠镇定为监测点。采集水样88份，其中：水碘10ug/l的\_\_份，水碘在10-150ug/l之间的40份。

(六)落实艾滋病防控工作。20\_\_年1-10月份\_\_\_\_区新增hiv/aids128例(较去年同期156例，下降17.9%)，其中hiv感染者74例(较去年同期86例，下降14.0%)，aids54例(较去年同期70例，下降\_\_本年死亡34例(较去年同期死亡31例，上升9.7%)。截止20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，自愿咨询检测1288人，初筛阳性84人，确证检测57人，确认阳性53人，hiv抗体不确定2人，hiv抗体阴性2人。

(七)不断巩固和提高妇幼卫生工作，扎实推进重大妇幼卫生项目。20\_\_年1月至10月份，我区共发放补助卡\_\_份，农村住院分娩\_\_人，补助\_\_人，补助率86.11为%(其中本辖区农村住院分娩\_\_人，补助\_\_人，补助率\_\_\_\_\_\_港区农村住院分娩\_\_人，补助\_\_人，补助率\_\_任务数\_\_人，任务完成率\_\_经费使用共\_\_万元。

进一步做好增补叶酸项目，使目标人群叶酸服用率达\_\_落实好“降消”、免费婚检、产筛、新筛等项目，使项目真正惠及全区妇女、儿童身心健康。20\_\_年1-10月全区各镇(场)卫生院、社区卫生服务中心开展了妇女儿童保健服务，实施地中海贫血防治工作进展顺利，正常实施母婴健康“一免二补”(即免费婚检、产前筛查、新生儿疾病筛查补助)幸福工程，加强孕产妇系统管理工作达标。辖区活产数\_\_人，产后访视人数\_\_例，产后访视率\_\_结婚登记人数\_\_人,开展免费婚检共\_\_人，婚检率是\_\_大部分指标任务已达到自治区和市的要求。

(八)是探索推行综合监督体制改革。20\_\_\_\_年1-10月，共查处非法行医行为共\_\_起，立案\_\_起，取缔\_\_家无证行医场所，行政处罚金额\_\_万元。共检查\_\_家医疗机构，立案10家，罚款\_\_万元，没收违法所得\_\_万元。，今年共检查美容美发店等公共场所\_\_家，检查发现大部分经营单位均持有《公共场所卫生许可证》;检查从业人员\_\_人次，持有有效健康证\_\_人次;对未取得《公共场所卫生许可证》擅自经营及从业人员未取得健康证上岗的\_\_家经营单位，依据《公共场所卫生管理条例实施细侧》的规定，立案处罚，处罚金额\_\_万元。检查133家学校的公共卫生、\_\_家供水单位、\_\_家医疗机构、药店\_\_家等。

(九)同步推进行政、党建、爱国卫生、红会、安全生产等各项工作。一是转变行业作风。深入开展“三严三实”专题教育活动。坚决贯彻执行“八项规定”和“九不准”规定，深入开展纠正医药购销和、办医行医中和新农合基金管理使用的不正之风、违规收受“红包”、打击涉医违法犯罪等专项整治活动。二是提高行政审批水平。共受理卫生许可\_\_件，承办期限内办结\_\_件，其中(美容美发\_\_件、住宿业\_\_件、沐浴业3件、游泳池2件、商场2件、候车室1件、电影院1件)。三是开展爱国卫生工作，大力协助“创城”活动。认真开展第28个爱国卫生月活动，做好环境卫生综合治理和除“四害”工作;深入开展“清洁乡村?健康同行”活动，做好“美丽\_\_\_\_?清洁乡村”联镇包村(那丽镇和那丽镇芦荻竹村、那丽村)各项工作;围绕创建自治区文明城市、国家园林城市有关目标，组织开展创建工作;圆满完成20\_\_\_\_年中央补助地方健康素养促进行动项目工作任务。四是开展红十字会工作。积极组织“红十字博爱送温暖“、“五.八”世界红十字日纪念、深入开展救灾、救护、救助活动、认真开展防灾救灾准备工作，同时积极选派工作人员参加救护能力等培训，不断提高我区红十字会人员的业务知识。五是安全生产方面。坚持安全生产常抓不懈。严格执行\_\_小时值班制度和领导带班制度，做好医疗安全和医院安全的日常工作，强化节假日和重大会议期间安全生产检查，发现问题及时整改。今年来我区卫生计生系统无重大安全责任事故发生。六是区委区政府中心工作方面。积极配合区委政府开展征地搬迁工作，在任务艰巨、工作时间紧的情况下，坚持局长及班子成员亲自带队，组织本局及区直医疗卫生单位干部职工组成征地工作队，采取“5\_\_2”、“白\_\_黑”工作方式开展工作，加快了征地工作进度。七是党建方面。局党组紧紧围绕党的执政能力建设和党的先进性建设目标，开展各种学习教育活动，不断提高党员干部政治素质，以党建工作服务卫生事业发展，实现党的建设工作整体推进，为我区卫生计生事业的发展提供了坚强的思想和组织保证。

(一)约束性指标执行情况

据统计，从20\_\_\_\_年10月1日至20\_\_\_\_年9月30日，\_\_\_\_区总人口48.16万人，其中已婚育龄妇女\_\_人。全区共计施行计生手术\_\_例，共征收社会抚养费\_\_万元。人口自然增长率：区间内出生\_\_人，死亡\_\_人，自然增长率为\_\_比去年同期增长\_\_个千分点。低于责任指标\_\_个千分点。出生人口性别比：妇幼活产报表区间内出生\_\_人，男孩总计出生\_\_人，女孩\_\_人;性别比\_\_低于责任指标\_\_贫困计划生育家庭脱贫率：计划生育家庭贫困户\_\_户\_\_人，脱贫家庭\_\_户\_\_人，脱贫率\_\_高于责任指标6个百分点。政策外多孩率：区间内政策外多孩出生\_\_人，政策外多孩率为\_\_低于责任指标\_\_个百分点。免费孕前优生健康检查：据统计自20\_\_\_\_年1月至11月23日，共完成孕前优生健康检查夫妇\_\_对，完成覆盖的任务\_\_产前筛查率：区间内产妇数\_\_人，产前筛查人数\_\_人，产前筛查率\_\_计划生育奖励扶助政策对象率：计划生育应奖励扶助\_\_人，已扶助\_\_人，奖励扶助政策兑现率\_\_流动人口免费技术服务率：应享受免费技术服务\_\_人，已享受免费技术服务\_\_人，流动人口免费技术服务率达\_\_全员人口数据库录入及时率、准确率：数据库录入区间内出生\_\_人，区间卫生住院分娩总数\_\_人，平均综合评估率为\_\_高于责任指标\_\_个百分点。

(二)主要工作完成情况和采取的措施

1、坚持“三个到位”，确保人口计生工作顺利开展

领导重视到位。区委、区政府高度重视人口计生工作，坚持“一个领导小组、一次专题会、一把手亲自抓、一票否决制”的“四个一工程”，成立了以区委书记、区长为组长，分管人口计生工作的区委副书记、政府副区长为副组长的计生工作领导小组，各镇(街道)、区直各相关部门也相应成立了领导小组，同时制定了《\_\_\_\_区开展创建新一轮全国计划生育优质服务先进单位活动实施方案》，明确了各部门、各镇(街道)工作职责，形成了部门联动、齐抓共管的局面。区委、区政府先后召开了人口计生专题会议、常务会议以及综合治理联席会议。研究解决计生工作存在的困难和问题。今年初，区委、区政府总结20\_\_\_\_年人口计生工作，对照年度目标管理责任制的要求，与各镇(街道)、区直成员单位，镇(街道)与行政村(居)签订了《人口与计划生育目标管理责任状》，逐项明确责任单位和责任人。严肃“一票否决”制度，镇(街道)或区直相关成员单位受到“重点管理”、“黄牌警告”，将取消其当年各类评先推优工作资格，其主要负责人、分管领导三年内不得调动工作和提拔任用。

政策执行到位。我区以全面实施两孩政策为推手，深入推进计划生育服务管理制度改革。一是加强服务能力建设，合理配置公共服务资源。我区制定下发了《\_\_\_\_区整合优化妇幼保健计划生育技术服务和卫生计生综合监督执法资源工作实施方案》，按照“市县(区)合、乡镇增强、村共享”的要求，机构合并后镇(街道)卫生和计划生育办公室(服务所)按所辖村(居)委会数配齐同等数量的卫生计生工作人员，其中行政执法人员不少于2名。镇(场)卫生院、中心卫生院(妇幼保健计划生育服务站)中卫生计生技术人员比例不低于总人数的90%。原人口和计划生育服务所的人员整合后财政供给制度和拨款渠道(人员经费、公共经费、业务经费)保持不变。保留村计划生育服务室和村卫生室共享共用，村医、村计生专干兼任村卫生计生监督信息员。统一组织，确保挂牌到位、合署办公到位、统一管理到位、职责履行到位。二是编制人口发展规划，把握计生工作方向。组织制订了《\_\_\_\_区“十三五”人口发展规划》，明确年均人口自然增长率20\_\_年控制在11‰以内。《\_\_\_\_区国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》中明确“探索整合公共卫生计生服务资源的有效形式。坚持计划生育基本国策，实施全面两孩政策，做好生育政策调整各项配套政策的衔接，促进人口长期均衡发展。健全全员人口信息数据库，建立户籍人口和流动人口信息数据。全面深化诚信计生，开展诚信计生示范单位和基层计划生育群众自治创建活动。推进生育服务证制度改革和流动人口婚育证明电子化改革。坚持男女平等基本国策，保障妇女、未成年人、老年人及残疾人等特殊群体的合法权益。积极应对人口老龄化，完善社会养老服务体系”。三是强化综合治理，从严整治出生人口性别比偏高问题。我区多次召开全区各镇(场、街道)及成员单位性别比综合治理工作专题会，分析存在的突出问题，明确各镇(场、街道)和成员单位在工作中的职责，对性别比工作和其中的各个环节进行周密的部署，通过设立举报箱，张贴发放有奖举报公告，公布举报电话等措施，同时建立了孕妇b超检查登记制度、胎儿性别鉴定及终止妊娠批准制度、孕情监测和随访服务等8项制度，对提供重要线索并能查实的举报人员最高奖励1万元，加强出生人口性别统计监测，形成综合治理“两非”的强大合力。今年以来，我区组织卫计、公安、工商、药监、妇联等部门开展了4次打击“两非”专项行动，查处“两非”案件1起，发现南珠街道高岭社区黄正初卫生室有非法实施终止孕娠手术，没收卵圆钳、6号吸引管、扩宫器、扩宫棒、卵圆钳等手术器材，没收非法所得\_\_元，罚款\_\_元。四是落实全面二孩政策，提高生育证件办理效率。把全面二孩政策纳入中心组学习任务，第一时间将实施全面两孩政策的法规、政策在门户网站公开，并组织更换相关宣传栏，认真做好政策解读和生育问题咨询答复等工作，引导符合两孩政策的夫妇合理选择再生育时间。我区结合行政审批制度改革，进一步简化和规范生育服务证办理程序，在区计生服务窗口和各镇(街道)计生办服务窗口，实行“一站式管理、一条龙服务”，不断建立健全“首问负责制、服务承诺制、限时办结制和一次性告知制”等工作制度。

经费投入到位。一是我区将计划生育工作经费全面纳入区财政预算，及时拨付到位，保证各种免费基本服务项目及相关经常性工作经费的需要，20\_\_\_\_年1月至10月，我区财政分别投入计生资金\_\_万元，本级财政人均计划生育事业经费为\_\_元，确保免费服务落实率达到100%。二是区、镇、村三级计生工作人员工资报酬落实率达到\_\_计生服务指导站、所全部实行绩效工资。乡镇在编计生人员落实财拨工资待遇，同时为基层计生干部职工办理了计生系列意外伤害保险。

2、加强协会组织建设，发挥协会传、帮、带作用，为计划生育家庭做好事、办实事、解难事。推动人口计生工作的转型发展和各项重点任务的有效落实。

加强协会组织建设，发挥协会传、帮、带作用。一是组织建设只增不减。区计生协会在编人员全部列为参照公务员管理范围，配备了副科级专职副会长，我区8个镇、5个街道已经配备12个专职副会长(享受副科级待遇)和\_\_个专职秘书长。到目前为止，我区共有镇级计生协会\_\_个，村(居)级计生协会\_\_个。各镇(街道)村(居)计生协会做到了有牌子、有班子、有阵地、有制度、有活动、有档案。二是增加计划生育协会影响力。我区依托“5.29”等节日，通过村级文艺队的积极参与，共举办大型文艺活动四场，参加人数总计超过\_\_人，现场共问答\_\_余次，发出纪小念品奖品\_\_多份，宣传折页\_\_多份，围裙环保袋等宣传品\_\_多份，避孕套\_\_多盒。镇(街道)协会也举办了内容丰富，形式多样的宣传活动，开展率\_\_三是加强协会能力建设。目前全区完成20\_\_\_\_年计划生育家庭小额贴息贷款\_\_户，已完成全年任务的\_\_到期贷款贴息52户，贴息\_\_万。为\_\_户独生子女户和\_\_户双女户申购了爱心保险，保险卡发放率\_\_我区目前共赔付\_\_例案件，赔付金额达\_\_元，赔付率45%。“微笑行动方面”为康熙岭镇1名女婴争取到免费修复手术，目前患者已康复。

深入推进诚信计生和基层群众自治。我区把诚信计生作为解决基层人口计生工作的有效手段。一是在宣传倡导上做文章，紧紧围绕群众的关注点和兴奋点，积极引导群众主动参与诚信计生。2月19日在那彭镇开展了“流动人口优质服务宣传活动”;3月28日到那思镇开展以“关爱计生家庭，共享健康人生”为主题的卫生计生集中宣传服务活动。7.11在\_\_\_\_镇开展全面二孩计划生育政策宣传。二是分步实施，实化试点引领工作。择基础较好的镇村重点推进，打造亮点，形成经验。截至目前，我区开展诚信计生的村(居)共\_\_个，成立诚信计生小组\_\_个，参加诚信计生小组的依法生育育龄妇女\_\_人，参与率20\_\_\_\_年我区有7个村获得“自治区诚信计生基层群众自治示范村”称号。三是整合资源，各级人口与计划生育领导小组成员单位发挥职能作用，密切配合，充分利用本部门的政策、资金、项目、技术等优势，制定和落实与诚信计生利益导向政策有效衔接的普惠政策，形成推进诚信计生的工作合力。如：住建部门扶持计划生育特困和诚信计生家庭危房改造共\_\_户;民政部门对实行计划生育的困难农民和城镇居民，符合救济条件的及时予以社会救助并做到应保尽保，区间计生户享受城市低保救助\_\_户\_\_人，累计发放救助金额\_\_万，计生户享受农村低保\_\_户\_\_人，累计发放救助金额\_\_万，计生户享受医疗救助\_\_户\_\_人，享受自然灾害生活救助\_\_户\_\_人;同时，对城镇居民领取独生子女证的贫困户，在办理城市低保待遇时，提高\_\_的生活保障金，对农村实际计划生育的贫困户，在办理农村低保待遇时，提高一个档次的生活保障金予以救助。人社部门为11户独生子女家庭落实了提高基础养老金待遇。

落实计划生育扶助政策，不断完善计划生育特殊家庭扶助关怀政策措施。一是认真抓好人口和计划生育利益导向机制惠民政策的落实，充分发挥利益导向机制在人口和计划生育工作的作用：审核确认20\_\_\_\_年继续享受特别扶助、国家、自治区、市级奖扶对象\_\_人，兑现扶助资金\_\_万元;兑现20\_\_\_\_年独生子女保健费\_\_万元;审核确认并上报20\_\_\_\_年非财拨企业增加5%工资\_\_人，兑现资金\_\_万元;给予\_\_名符合条件的高考生每人加\_\_分，给予x\_\_符合条件的中考生每人加x\_\_;给予10人考上大学的农村独生子女家庭补助x\_\_;给予x\_\_考上高中的农村独生子女家庭补助x\_\_。为诚信计生家庭免费参加新型农村合作医疗x\_\_，代缴参合费x\_\_元。二是组织并确定每户特殊家庭的跟踪联系人，确保每户特殊家庭诉求及时传达，提供身心健康保障。区委区政府牵头，与卫生和计划生育局、区计生协会一起在春节期间带着党的关怀和亲切问候，走访慰问了全区失独家庭、独生子女、双女结扎户共x\_\_，送去慰问金x\_\_元，慰问品x\_\_，折合人民币x\_\_。目前正在为19户、31人申购计划生育特殊家庭保险，提高他们的抗风险能力。

开展幸福家庭创建活动。我区印发《\_\_\_\_区创建幸福家庭活动工作方案》明确指导思想，工作目标，加强统筹，确定大番坡镇和黄屋屯个镇为试点开展幸福家庭创建活动，今年帮助大番坡镇计生贫困户购买鸡苗\_\_羽，共两千多元。

3、全面提高计划生育服务管理水平，争创“新国优”。

扎实推进免费孕前优生健康项目。以育龄群众需求为导向，以计划生育优质服务为宗旨，深入基层、服务群众，全面推进以优质服务为重点的技术服务。一是利用各镇圩日巡回开展生殖健康检查宣传活动\_\_次，向计划怀孕妇女发放《助你生个好宝宝》、《孕前优生指导手册》、《温馨避孕》，《甜蜜新婚》科普知识册子2500多册。发放育龄群众“预防艾滋病”、“生殖道感染防治常识”等折叶资料、环保袋、资料袋、围裙及各种宣传单\_\_多份，接受计生法律法规、优生优育、避孕节育知识咨询达\_\_人次。二是积极开展国家免费优生健康检查试点工作。充分利用“一站式”工作平台，对于计划怀孕的夫妇开展检查，据统计自20\_\_\_\_年1月至12月1日，共完成孕前优生健康检查夫妇\_\_对，完成覆盖的任务\_\_存在妊娠高风险\_\_人，高风险发生率\_\_妊娠结局随访\_\_人;早孕随访\_\_人次，随访率\_\_优生知识知晓率达到\_\_针对孕前检查的高风险人群，优生咨询指导率达到100%。

认真开展免费技术服务工作。一是深入开展“婚育新风进万家”活动。以\_\_会员等活动日为契机，组织各镇(场、街道)计生办干部携带计生宣传品和避孕药具，对产后、术后育龄妇女，进行深入访视，给予生育知识、避孕常识指导，送上避孕药具，提高群众对计划生育的认知度。全区今年查环、查孕\_\_人次、为育龄妇女进行生殖道感染健康检查\_\_人次、节育术后对象随访\_\_人次。上门、门诊咨询服务\_\_人次。二是开展夏季优质服务宣传活动。利用6月至7月一个月时间在全区开展“三查”(查环、查孕、查病)为主的计划生育技术优质服务活动。今年全区落实计生四种手术共\_\_例。术后回访\_\_人次。所有手术均免费。三是认真做好产前筛查和病残鉴定工作。做好产前筛查及产前诊断工作孕期做b超检查和产前唐氏综合征和神经管缺陷筛查。做好产前筛查及产前诊断工作。20\_\_\_\_年1-10月份，产妇数\_\_人，产前筛查人数\_\_人，筛查出高危人数\_\_人，产前筛查率\_\_接受产前诊断\_\_人，确诊3人。20\_\_\_\_年，我区共完成9例鉴定工作。四是认真贯彻落实《广西计划生育药具工作管理实施细则》，免费发放范围逐步扩大。我区增投近10万元安置9台自助式药具及150个免费药具自取箱为育龄人群提供免费避孕药具。

加强信息化建设，认真做好统计监测工作。一是广西妇幼卫生信息管理系统(“桂妇儿”)在我区计生部门应用率高。卫生机构和计生机构分别有不同的账户，计生部门能时时查出人口出生信息。二是不断提升全员(流动)人口信息平台质量。目前全员库总记录数\_\_有身份证人数\_\_有身份证录入率\_\_数据项完整人数\_\_全员人口基本信息数据完整率\_\_三是卫计、公安、统计等各部门均实行相关报表数据报送制度，及时提供区间出生入户、出生医学证明等信息，及时分析对比出生性别比情况，全面落实信息共享。20\_\_\_\_年度，妇幼部门统计出生性别比为\_\_公安出生入户\_\_人，民政新婚登记\_\_对，教育一年级新生入学\_\_人。

全力打造流动人口基本公共服务均等化优质服务品牌。一是开展流动人口均等化服务试点工作。认真贯彻落实\_\_\_\_市七部门下发的《关于切实做好全市流动人口基本公共卫生计生服务工作的通知》精神，区人口计生领导小组及时出台了《\_\_\_\_区流动人口基本公共卫生计生服务均等化工作实施方案的通知》，把此项工作纳入年度人口和计划生育目标管理责任制考核之中，确定南珠街道和南珠社区卫生服务中心为试点单位，落实好六类基本公共服务。将流动人口管理服务纳入年终考核体系，在全区基本形成了组织保障有力、服务载体完善、优质服务提升的流动人口卫生计生基本公共服务均等化的工作格局，流动人口管理服务水平得到提升。二是信息整合，健全档案信息。部门配合，通过办证、办事环节加强对流动人口的监管和服务，登记流动人口主要信息，查验婚育证明，多措并举对流动人口健康档案进行及时更新，实施动态管理和定期分析。全面采集重点人群的人口信息，建立健全流动人口健康档案，促进了流动人口卫生计生服务能力的进一步提升。三是加大婚育证明电子化的推进工作。指导文峰街道江滨社区、中山社区做好流动人口动态监测工作，落实调查员入户问卷调查工作，按时完成调查问卷在国家平台的录入与上报。我区加大对流出育龄妇女的基本信息、配偶信息、计划生育信息、子女信息以及外出管理信息的核实、完善与日常维护，在纸质婚育证明发放的同时在全员平台新建或者完善外出育龄妇女的基础信息，充分利用国家padis系统电子婚育证明查询平台核实流入育龄妇女的基础信息，提升流入育龄妇女服务管理的效率。四是依靠流动人口计生协会支撑，在我区流动人口聚集的蓝天丽都等物业小区和众森医药有限公司为流动人口开展青春期宣传、教育培训、咨询、服务、娱乐活动。20\_\_\_\_年，\_\_\_\_区共有流动人口\_\_人，其中流出人口\_\_人，流入人口\_\_人;我区为居住3个月的0—6岁流动儿童预防接种率达到100 %，流动人口育龄妇女免费技术服务目标人群覆盖率达到100%，共为\_\_对流动人口进行了免费孕前优生健康检查，流动人口计划生育免费服务落实率达到100%。

4、锤炼自身，回应社会关切

强化干部队伍建设。一是认真开展“两学一做”专题学习。把队伍建设与党风廉政教育实践活动有机结合起来，严格程序，禁走过场，认真开展教育活动，边查边议边整改，努力为群众办好事、办实事，二是加强干部队伍职业化建设，加大对计生政策法规及相关业务的培训力度。今年以来，区级共培训了镇分管领导、计生办主任、服务所所长、统计员、政策法规专干、信息员等\_\_期共\_\_人次。

加强对计划生育资金监管，提高资金使用效率。规范社会抚养费征收管理工作，严格“收支两条线”的要求。我区政策外生育人员全部立案，今年年度征收社会抚养费\_\_万元，每笔社会抚养费均开正式机打发票，并上交国库。20\_\_\_\_年，开展2次依法行政、财务工作专项督查，严禁超标准征收、打白条以及截留、挪用等问题;严禁在计划生育管理和服务中违反规定收取违约金、保证金、罚款、搭车收费等问题。

畅通群众信访渠道，提高依法行政水平。以实施全面二孩生育政策为重点，规范和完善了生育服务证办理、再生育审批、社会抚养费征收、行政处罚等行政执法行为，公开阳光计生\_\_热线，设立群众意见箱、评议卡等主动接受群众监督，今年以来，我区共受理群众来信来访和市人口计生委转交的案件3件，服务窗口实现“零投诉”。全区未发生因违法行政导致的恶性案件、越级上访事件，维护了全区人口计生环境的稳定。

二、存在的主要问题

(一)当前我区人口计生工作中存在的主要问题有：一是控制出生性别比压力大。二是控制政策外生育能力不强，长效节育措施落实难到位。三是社会抚养费征收难度大。人口计生行政执法进入了规范化和制度化轨道，但部分农村群众在违法计划生育政策时履行人口计生义务意识十分淡薄，在工作中不支持，不配合。四是我区卫生计生工作队伍相对还比较薄弱，现有的卫生人员、专技人员不足以满足日益增长的健康需求，计生业务骨干缺乏，目前我区4名计生办主任空缺。

(二)乡村卫生服务一体化管理、信息管理系统建设工作有待进一步完善。妇幼网底工作薄弱，疾病预防控制力量、技术手段需不断加强提高，医疗纠纷事件仍有发生。

(三)党风廉政建设和行风建设方面：一是有些工作主动性不够，超前性不强，二是忙于业务性工作多，深入基层和群众调查研究不够;三是支部基础设施薄弱，电教化水平低，适应不了党员教育工作的需要。

(四)安全生产方面：个别单位对医院医疗安全工作做得不够，未能杜绝医患纠纷引起的上访现象发生。

三、20\_\_\_\_卫生计生工作计划

(一)加强行风建设工作，促进卫生计生事业健康发展

1、加强政治理论和业务知识学习，提高广大党员的思想政治素质和科学管理水平。着眼卫生计生事业发展全局，以转变职能为核心，建立健全规章制度，扎实稳妥地推进机构改革。进一步稳定工作队伍，不断加强卫生计生干部队伍培训教育，努力建设一支素质高、业务强、干劲足的卫生计生工作队伍。

2、进一步加强党支部建设和党员教育，积极为群众办实事。深入开展职业道德教育和廉洁教育，提高广大卫生计生人员的职业道德素质。同时进一步提高卫计系统干部职工廉洁自律意识，筑牢思想防线，提高拒腐防变能力。

3、认真抓好党风廉政建设和反腐败工作，积极争取新进展。不断改善医疗服务，严格控制医疗费用，促进合理检查、合理用药、合理治疗，切实减轻患者就医负担。

4、加强对退休党员的教育和关心。定期上门走访慰问生活困难和行动不便的老干部，为他们送去党组织的关怀与问候，鼓励他们战胜困难。

(二)以提高医疗服务质量为重点，进一步加强卫生行业管理

一是做好传染病医疗救治工作。做好传染病、禽流感、手足口病、及登革热、寨卡病毒症、埃博拉出血热等传染病临床诊疗和监测工作，启动发热门诊工作，做好传染病监测和报告工作。二是做好药品医疗器械不良反应。药品不良反应及医疗器械不良事件监测工作是市政府对\_\_\_\_区进行绩效考评内容之一。为做好20\_\_\_\_年药品不良反应及医疗器械不良事件监测工作，将\_\_\_\_市食品药品监督管理局卫生局20\_\_\_\_年药品不良反应及医疗器械不良事件监测工作任务，分配给我区各医疗卫生单位。在20\_\_\_\_年计划对各医疗单位开展药品不良反应及医疗器械不良事件监测工作，进行2次督查。确保完成市政府下达给\_\_\_\_区的药品不良反应及医疗器械不良事件监测工作任务。三是做好中医业务管理工作，建立中医药服务网络。按照《广西壮族自治区乡镇卫生院中医科建设基本标准》的要求，做好中医项目建设、中医科示范单位建设。20\_\_\_\_年继续抓好久隆镇中心卫生院、尖山镇、大番坡镇、康熙岭镇、丽光卫生院中医药民族医药工作示范单位项目建设工作。继续抓好那丽镇、黄屋屯镇中心卫生院、向阳、南珠、文峰社区卫生服务中心的中医诊疗区(中医馆)服务能力建设项目工作。四是加强干部队伍建设。积极发现人才、培养人才和使用人才，强化院长队伍的竞争意识，增强干部队伍的生机和活力。加强后备干部的推荐、考核和培养，建立一支高素质的后备干部队伍。一是稳步推进公立医院综合改革，“资金、人才双下沉”。

(三)加强公共卫生体系建设，提高卫生应急保障能力

一是加强卫生应急能力建设。进一步完善各项应急预案，健全卫生应急管理机制。加强应急队伍建设，做好应急物资储备，确保依法规范、科学有序、快速有效地处置突发公共卫生事件。加强公共卫生体系建设，落实责任追究制度，强化医疗机构在突发公共卫生事件应急处置和突发事件医疗救援中的责任。二是加强传染病防控工作。严格执行疫情监测、报告制度，每日审核和分析医疗机构疫情报告情况。主动加强预警预测工作，认真落实预检分诊制度，加强发热门诊和肠道门诊建设，防范各种传染病，做好疫情的调查及处置工作。认真落实艾滋病、结核病等各重点传染病项目。三是扎实推进免疫规划工作。严格按照相关的要求，加强接种门诊建设，加强冷链管理，认真落实告知制度，保证接种安全有效。四是加强母婴保健工作。加强对妇幼医生的培训，提高人员业务素质。认真落实妇幼工作考评标准，加强对基层妇保、儿保工作的督导，确保孕产妇和儿童系统管理率、孕产妇死亡率、婴儿死亡率等各种管理达到自治区级、市级要求。五是按照要求保质保量完成12项基本公共卫生服务项目的任务指标。加强乡村卫生服务一体化管理工作，加快村卫生室信息管理系统建设工作，推进乡村医生签约服务工作。

(四)加大卫生监督执法力度

一是严厉打击非法行医。加强日常监督执法，严格规范医师执业行为。重点查处超范围行医、擅自购置大型医用设备和非法进行胎儿性别鉴定等行为，严厉打击无证行医。结合换发乡村医生执业许可证工作，认真规范村医执业行为，查处违纪违规村医。二是强化公共场所和职业卫生监督。认真做好公共场所量化分级管理工作，加强公共场所的卫生监督。开展生活饮用水水质卫生监测，全力配合开展“创城”工作。

(五)抓好卫生项目建设，大力推进基层医疗服务体系建设，提升医疗服务能力

一是加强卫生基础设施建设，继续完善村卫生室规范化建设。二是加快项目建设进度，力争卫生监督所业务楼和区疾控中心业务楼建设项目年内投入使用;力争20\_\_\_\_年上半年完成辣椒槌、沙埠和尖山社区卫生服务中心业务楼和\_\_\_\_区农村急救体系建设以及黄屋屯、久隆、康熙岭、大番坡、东场、那彭、那思、龙门港、丽光卫生院(中心卫生院“污垃电”建设任务，全部投入使用。三是积极争取中医建设用房和儿童医疗服务体系等建设项目，完成年度国家、自治区、市下达的和区确定的其他卫生基础设施建设项目。

(六)全力夯实计生基础工作

一是着眼卫生计生事业发展全局，以转变职能为核心，建立健全规章制度，扎实稳妥地推进机构改革。进一步稳定工作队伍，不断加强卫生计生干部队伍培训教育，努力建设一支素质高、业务强、干劲足的卫生计生工作队伍。二是协调推进部门信息交流合作。进一步建立健全部门协作机制，强化部门间信息交流合作平台建设，积极推进卫计、公安、民政、教育、妇联及劳动保障等部门信息交流合作。三是深化优质服务，争取评“新国优”。提高计划生育服务水平，全面落实计划生育家庭奖励扶助制度、特别扶助制度，切实做好计划生育特殊困难家庭扶助服务工作。继续争取相关部门的支持配合，进一步扩大项目范围举办各种类型的培训班，帮助自我发展能力差的家庭提高致富技能。

(七)深化医药卫生体制改革推进计划

一是稳步推进县级公立医院综合改革。积极做好区级公立医院综合改革试点前期准备工作。区人民医院和妇幼保健院完成了岗位设置和合同聘用工作。二是提升县级医院服务能力。加强医院临床专科能力，以提升县级公立医院重大疾病医疗救治能力为重点，完善诊疗规范和临床路径。做好与三级医院的转诊工作。继续实施县级医院骨干医师培训项目，选送2名骨干到三甲医院培训进修。三是建立健全医疗费用增长约束控制机制。我区医保经办机构和卫生监管部门加强对开大处方、重复检查、滥用药品等行为的监管。强化医保对医疗服务的监控作用。加强医疗费用的监管控制，将次均费用和总费用增长率、住院床日以及药占比等控制管理目标纳入公立医院目标管理责任制并作为绩效考核。四是继续推行便民惠民措施。深入推进预约诊疗、优质护理等措施。进一步优化就医流程，简化挂号、就诊、检查、收费、取药等医疗服务流程。加强医疗服务的精细化管理。

(八)着力解决综合治理难题

一是强化打击“两非”工作。落实孕前、孕中及产后全过程跟踪服务，对一些孕情突然消失的情况，抓住线索，及时追查，从源头上预防“两非”行为的发生。加强与药监、公安、妇联等部门的协调联动，强化对辖区医疗机构的监督管理力度，集中力量开展专项整治行动，加大打击力度，形成对违法分子的强力威慑和高压态势。二是进一步提高计生服务效能。继续探索计生服务管理新模式，将工作创新、典型培育作为考核的重要内容。继续抓好优生优育宣传工作，提升群众对生育文化知识知晓率。推进诚信计生、阳光计生工作，落实避孕节育知情选择，倡导育龄妇女实行长效避孕节育措施，充分发挥各级计生协会的作用，推进基层计生群众自治工作。三是协调推进部门信息交流合作。进一步建立健全部门协作机制，强化部门间信息交流合作平台建设，积极推进卫计、公安、民政、教育、妇联及劳动保障等部门信息交流合作。

**前台接待员工作总结篇四**

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x公司的差不多一年，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于公司前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是公司的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一直都严格依照公司的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

注意形象，前台是公司的第一印象，是公司的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护公司的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接-班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还公司的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们公司组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**前台接待员工作总结篇五**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20x年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年xx月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

**前台接待员工作总结篇六**

不知不觉间，来到已经有两个多月时间了，回想起自己的这一个月的工作经历，最多的是历练与收获。身边接触的人也完全换了角色，相处之道完全不同，这感受只有亲身经历过的人才能体会。过去的俩个月里，各位领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

前台接待是展示公司的形象、服务的起点。对于业主来说，前台接待是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台接待在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对业主的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的指引给予电话转接同时做好记录。业主过来办理业务时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答业主提出的问题。认真的为每个业主办理各项业务。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

注意前台的卫生和形象。每日对自己仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时发现和纠正自己的错误，并立即改正，做到。

明确办理各项业务的流程，进行收集、分类、记录及存档。对各个部门的工作人员了解熟知其工作岗位，在以后的`工作中会有很大的帮助。对每个业主的来电报事、报修、投诉及建议及时做好记录，对于相关重要的事情即时上报领导。

以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为益佳的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

前台工作的特点是事无大小、琐碎繁杂。虽然前台的工作有时是比较琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！真诚希望领导和同事们能多给予我帮助，多方督促，使我取得更大进步。明确自己的发展方向正确认识自己纠正自己的缺点。认真听取他人忠恳意见。更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，充分发挥自己的能力让自己真正走上管理道路。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。

**前台接待员工作总结篇七**

不知不觉间，来到已经有两个多月时间了，回想起自己的这一个月的工作经历，最多的是历练与收获。身边接触的人也完全换了角色，相处之道完全不同，这感受只有亲身经历过的人才能体会。过去的俩个月里，各位领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

前台接待是展示公司的形象、服务的起点。对于业主来说，前台接待是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台接待在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对业主的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的指引给予电话转接同时做好记录。业主过来办理业务时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答业主提出的问题。认真的为每个业主办理各项业务。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

注意前台的卫生和形象。每日对自己仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查励志网/，及时发现和纠正自己的错误，并立即改正，做到。

明确办理各项业务的流程，进行收集、分类、记录及存档。对各个部门的工作人员了解熟知其工作岗位，在以后的工作中会有很大的帮助。对每个业主的来电报事、报修、投诉及建议及时做好记录，对于相关重要的事情即时上报领导。

以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为益佳的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

前台工作的特点是事无大小、琐碎繁杂。虽然前台的工作有时是比较琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！真诚希望领导和同事们能多给予我帮助，多方督促，使我取得更大进步。明确自己的发展方向正确认识自己纠正自己的缺点。认真听取他人忠恳意见。更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，充分发挥自己的能力让自己真正走上管理道路。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

**前台接待员工作总结篇八**

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。一年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。以下是我今年的个人年度总结。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。

这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。在这一年我主要做到以下工作：

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反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

提高入住率前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

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，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误

保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。

所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！

酒店前台年度工作总结 | 酒店前台年终工作总结 | 酒店前台个人工作总结

**前台接待员工作总结篇九**

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个业主，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为业主提供了方便。接电话时，做到耐心听业主的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到\_\_物业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、物业前台接待工作总结

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

1、通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老业主的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

2、前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要业主，小到送水员、清洁工，而针对这些不同业主却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一户业主都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为业主服务，让业主对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与业主沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位业主，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

3、前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

**前台接待员工作总结篇十**

在接待中心x主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助， 友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**前台接待员工作总结篇十一**

20xx年在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了必须的成绩，主要体此刻一下几个方面，以下是我对这一年来的工作状况进行的总结：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾带给优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员务必高度认识工作的重要性，始终牢记宾客至上，服务第一和让客人完全满意的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，用心主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和推荐能够耐心解答和虚心理解，并及时与相关单位用心协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习潜力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和用心主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮忙下，取得了一些成绩，但应对新状况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**前台接待员工作总结篇十二**

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。一年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营

格言

，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。在这一年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质前厅部。

作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有透过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率。

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房

促销方案

，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住状况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作。

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，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

四、思考如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明状况，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

作为一名xx酒店的前台员工，在20xx一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

一、在接待工作方面

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢！在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

二、在收银工作上

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

三、总结

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持！我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越！

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。我深知接待人员是展示公司形象的第一人，所以在工作中，我严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训

在到x酒店工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划

作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

基于对前台接待工作的热爱，在新的20xx年里，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与酒店及同事团结一致，为酒店创造更好的工作业绩！

**前台接待员工作总结篇十三**

基于对前台接待工作的热爱，在新的一年里，我会严格要求自己，提高自己，体现自己，实现自己的价值。我会更加努力学好业务知识。不断提高自己的专业理论水平和工作的时间能力，遵守公司的相关工作制度，积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

2024,新的一年是富有挑战的一年，随着工作的深入进行，我有信心展现出自己更高的水平，完成更高的目标。为努力实现公司目标，我已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!最后祝大家在新的一年里，身体健康，万事如意，工作节节高，祝公司的业绩蒸蒸日上，牛气冲天，谢谢大家。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn