
内部文件
注意保密



三胞集团有限公司

公务接待管理办法

2017年11月

三胞集团公务接待管理办法

(三集行[2017]第一版)

第一章 总则

第一条 目的

为规范集团对外接待活动、明确接待标准，本着既满足合理需求又务实节俭的原则，树立周到细致、高效良好的对外企业形象，特制定本办法。

第二条 适用范围

本办法适用于三胞集团，各产业集团应参照本制度拟制与本产业集团实际情况相符的规定报集团总部审定后执行。

第三条 定义与术语

公务接待：是指出席会议、考察调研、参观访问、检查指导、学习交流、执行任务、请示汇报工作等公务活动产生的接待。集团公务接待分为：

- (一) 董事长参加：需董事长参加接待；
- (二) 贵宾级：由集总室领导参与的接待；
- (三) 嘉宾级：由助理总裁及部门总经理参与的接待；
- (四) 一般接待：由部门业务总监及以下人员参与的接待。

第二章 管理原则与职责

第四条 管理原则

(一) 因公接待原则。公司所有公务接待均要符合工作需要，非公务接待活动，不属于公务接待范围。

(二) 规格恰当原则。根据来宾情况安排合适的接待规格。

(三) 对口接待原则。对因公来访的来宾，实行分级负责，对口接待。

第五条 管理职责

(一) 集团公共事务与行政管理中心：

- 1、负责集团总部接待管理办法的制定；

- 2、负责集团总部日常接待工作的统一管理和实施；
- 3、负责统筹安排总部大楼各企业来宾接待工作。

(二) 董事长行政办公室：

负责董事长参加接待的保障落实。

本办法中，“董事长办公室”、“董事长行政办公室”、“公共事务与行政管理中心行政接待组”以下分别简称“董办”、“董行办”、“行政接待组”。

第三章 公务接待分级管理

第六条 董事长参加的接待

(一) 由董办牵头制定接待方案，提交“来宾接待申请”，董行办负责保障落实，行政接待组、其他业务部门协助。

(二) 董行办应及时掌握来宾有关情况，通知行政及其他相关部门做好接待准备工作和配合工作，并做好落实和检查。

第七条 贵宾级接待

(一) 由集团董办总裁室领导秘书提交“来宾接待申请”，提出需行政接待组保障内容；

(二) 根据“来宾接待申请”需求，行政接待组协调各项保障工作。

第八条 嘉宾级、一般接待级客户的接待

(一) 由需求部门提交“来宾接待申请”，提出需行政接待组协调事宜；

(二) 根据“来宾接待申请”需求，行政接待组协调安排参观、接待物资、欢迎屏等，会场由业务部门自行安排。

第九条 会议接待水果标准

(一) 董事长参加和贵宾级接待，按照 25—30 元/人的标准采购（冬、春季标准，夏、秋季在此基础上每人标准可降低 5 元）；

(二) 嘉宾级和一般接待，按照 15—20 元/人的标准采购（冬、春季标准，夏、秋季在此基础上每人标准可降低 5 元）；

(三) 如有特殊需要，经分管领导同意，标准可以适当提高。

第四章 公务接待管理程序

第十条 承接任务

各部门人员凡接到任务通知，必须准确记录好客人的有关资料，内容包括：

- （一）姓名、性别、单位、职务、人数；
- （二）出发地、出发时间、乘坐的交通工具、抵达或衔接地点等；
- （三）来访目的、停留时间、联系人姓名、电话等。

第十一条 接待方案制定

接待负责人根据客人身份、来访时间、目的、意愿和领导的要求等情况，拟制《接待方案》（见附件二）、接待标准（见附件三）、活动安排、接陪领导、礼品标准、是否需要多媒体岗、摄像、用车安排、领导司机或其他陪同人员安排等事宜。

第十二条 接待申请流程

- （一）提交方式：

集团：各需求部门发起 OA “来宾接待申请” 流程；

各产业集团及下属企业：线下填写“来宾接待申请”（模板见附件一）。

- （二）提交时间：

董事长参加和贵宾级接待，原则上至少**提前 48 小时**发起申请流程。

嘉宾级和一般接待，原则上至少**提前 24 小时**发起流程。

流程发起后，及时通知行政接待组负责人，以保证充裕的时间做好相关的准备工作。

（三）有临时接待需求，请及时与行政接待组负责人联系，并于事后 **24 小时**内按本办法规定补办手续。

- （四）如有欢迎屏播放需求，请在“来宾接待申请”中一并申请。

第十三条 接待前准备工作

（一）董行办/行政接待组根据接待需求，提前与参观点（办公区域、三胞之家、Brookstone 概念店、养老服务指挥中心等）联系，落实参观动线、活动内容和解说员、陪同领导、资料简介等工作。

- （二）大型活动或重要客人来访应编制好《嘉宾须知》、《行程安排表》、《会

议议程》和会议、宴席席卡、座次/桌次等，视情况准备互赠礼品。

(三) 根据接待动线检查各场所设施设备及安全卫生，包括但不限于展厅设备、空调、灯光等情况，如有陪同司机需提前考虑休息区、用餐等安排。

(四) 根据需要，落实会场鲜花、水果、茶水、信笺夹、席卡、音响设备、投影设备、横幅、欢迎屏、导引水牌、礼仪人员、摄影、摄像人员等。

(五) 董行办、行政接待组根据情况，统一调度、协调、安排接待所需车辆，保证车辆整洁，安全性能良好。

第十四条 接待中注意事项

客人到达后，接待人员应严格按照接待方案要求，认真组织实施，热情、礼貌、周到，给客人留下良好形象。在接待过程中，应注意以下事项：

(一) 加强请示汇报。接待方案如需调整，需请示接待领导同意后方可修改；

(二) 接待领导临时有特殊原因，无法亲自接待客人，应及时协调好接待负责人。

第十五条 接待完成后注意事项

(一) 各类费用处理

原则上每次用餐完毕后即时结账签单，住房、会场、电话等费用也应在客人离开时立即结帐签单。所有接待费用开支，接待人员在结帐签单时要认真核对，防止费用超支浪费。

(二) 接待现场清理

嘉宾级、一般接待完成后，接待人员应主动将文件、接待物资带出会议室，废弃物投入垃圾桶，保持场所整洁；董事长参加和贵宾级接待，由董行办/行政接待组协同保洁人员清扫会场。

三、相关资料收集整理

董事长接待的重要客人接待资料，由董行办接待人员编入《接待宾客情况表》，作为接待资料归档。如菜单、酒水、客人的身体状况及饮食偏好等内容，以便下次重复接待时参考；重要客人来访期间的照片、题词、讲话录音、记录等资料应及时归口存档。

第五章 公务接待行为规范

第十六条 接待人员仪容仪表

仪表：面容清洁，衣着得体；

举止：稳重端庄，从容大方；

言语：语气温和、礼貌文雅；

态度：诚恳热情，不卑不亢。

第十七条 接待基本规范

（一）接待：来宾进门，总台/前台需立即起身接待，并致以问候或欢迎词，比如：您好、欢迎光临等礼节性敬语；接待过程中，客人如递上名片时，应用双手接。

1. 单人问候标准语为：“您好！”、“您好！欢迎光临三胞集团”

2. 来宾是多人，标准问候语则为：“各位好！”或“各位早上好！”、“各位下午好”“大家好！”或“大家早上好！”“大家下午好！”

3. 对第二次或二次以上来公司的来宾，在沿用“单人标准问候语”并看到来宾点头或听到来宾跟说“您好”之后，还可选用如下标准问候语：

“先生，我记得您前不久（以前）来过我们公司，今天光临，再次表示欢迎！”并礼貌地问候“您好，有什么我可以帮您的吗？”。

（二）问询：礼貌地问清来宾姓名、单位、被访者姓名及来访意图。对任何来宾都应听完对方的姓名、单位、被访对象及来访要求，并请来宾在接待区域稍候，并及时联络被访者后，再作决定。不可直接说“×××在或不在，见还是不见”。

（三）确认：与被访者本人取得联系（公司副总裁以上领导由秘书负责传达）后，按被访者意图（见或不见，或稍候、或改约时间等）区别处理。

（四）引领：

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. 走楼梯的引导方法：上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面；下楼时，接待人员应走在前面，客人在后面；上下楼梯时，接待人员应该注意客

人的安全。

3. 乘坐电梯的引导方法：出入有人控制的电梯，接待人员应后进去后出来，让来宾先进先出；出入无人控制的电梯时，接待人员应先进后出并控制好开关钮。

（五）款待：由被访者秘书或接待人员为访客送上茶水或饮料，放在茶几上。如面谈时间较长，应在适当的时间（一般为每十五分钟）为访客添加茶水。

（六）具体接待规范，另行制定文件并进行上岗培训。

第十八条 其他接待流程规范

（一）被访者为公司领导

1. 要求访问公司领导但无预约的，应按照以下示例执行：

（1）礼貌接待，问清楚来宾工作单位；

（2）通知公司领导的秘书有访者；

（3）根据公司领导的意见做出相应动作：

A. 公司领导同意接待，则将来宾引导至领导接待区；

B. 公司领导无法接待，则告知来宾并礼貌索要来宾联系方式；

C. 公司领导安排他人接待，则礼貌告知来宾并根据其意向作进一步安排：

a. 来宾同意由他人接待，则引导来访者至接待区。

b. 来宾不愿由他人接待，则礼貌索要来宾联系方式。

1. 要求拜访公司领导并已提前预约的，应按照以下示例执行：

（1）礼貌接待，问清楚来宾工作单位；

（2）通知公司领导秘书迎接，做好接待安排。

二、VIP 客人的来访接待

VIP 客人是集总室领导重要的社会关系，在接待方面有特别需要注意的来访人员，集总室领导秘书应提前报备名单和相关资料至公司前台接待处，前台接待岗应熟知上报之所有 VIP 客人资料。具体接待标准可参照贵宾级标准或由集总室领导根据实际情况具体确定。

接待 VIP 客人，接待人员应引领访客前往领导接待区，并及时通知被访领导秘书。

三、特殊到访者的接待处理

所谓特殊到访者指国家公、检、法、司等执法人员、政府职能部门的工

作人员和其他以调查、取证为目的来公司访问的人员。

接待特殊到访者，前台接待应首先礼貌询问来宾所属单位，办理事务；继而引导来宾在接待区休息并送上茶水，立即通知集团公共事务与行政管理中心总经理、法律事务管理中心人员。特殊到访者的接待标准，视来宾的情况具体确定。

第六章 内部责任

第十九条 上述相关岗位人员如出现违反规定的行为，除特别标出扣罚标准的条款外，其余条款均按一人一事扣 2 分处理。

第二十条 来宾到达后，接待人员应至 1 楼大厅引领来宾至会谈地点。违反以上规定且总（前）台接待未予以阻止的，以一人一事扣 5 分处理。

第七章 附则

第二十一条 本制度的执行责任岗、培训责任岗及检查责任岗

- （一）执行责任岗：集团全体职员；
- （二）培训责任岗：集团公共事务与行政管理中心行政接待组；
- （三）检查责任岗：为集团公共事务与行政管理中心总经理。

第二十二条 本制度自下发之日起施行，以下制度废止：

- （一）《三胞集团公务接待管理制度》三集行[2013]3 号；
- （二）《三胞集团接待等级规范制度》三集行[2011]第一版；
- （三）《三胞集团接待行为规范制度》三集行[2011]第一版。

第二十三条 本办法解释权归集团公共事务与行政管理中心。

第八章 附件

附件一：来宾接待申请单 

附件二：接待方案（模板） 

附件三：各级接待标准配置明细表 