

三胞集团公务接待管理制度

发布日期: 2013-07-31

三集行[2013]3 号

第一章 总则

第一条 为规范三胞集团对外接待管理,本着既满足合理需要又体现勤俭节约的原则,树立周到细致、真诚高效的良好风尚和 Company 形象,特制定本制度。

第二条 本制度适用于三胞集团,各管理平台应参照本制度拟制与本公司实际情况相符的规定报集团总部审定后执行。

第三条 接待工作由集团公共关系与行政管理中心统一归口管理,具体由设置在总部大楼的总台接待岗实施。

其中,涉及董事长事务的接待工作由董事长行政办公室具体负责,总台接待岗配合。

各级行政管理中心涉及到来访接待的,统一联系集团总台接待岗统筹安排。

第二章 接待原则

第四条 因公接待原则。Company 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。

第五条 规格恰当原则。根据来宾情况安排合适的接待规格。

第六条 对口接待原则。对因公来访的来宾,实行分级负责,对口接待。

第三章 接待活动的组织及程序

第七条 承接任务。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:姓名、性别、单位、职务、人数;启程地点、出发时间、乘搭何种交通工具、抵达或衔接地点等;来公司的目的,在公司停留的时间;联系人的姓名、电话号码等,并详细填写《来宾接待申请单》(附件一)。

第八条 拟制方案。接待负责人根据客人的身份、来访时间、目的、意愿和领导的要求等情况,围绕以下内容按时间顺序拟制《接待方案》(见附件二):接待标准、活动安排、接陪领导、礼品标准、是否需要多媒体岗采访、录像、用车安排、领导司机或其他陪同人员安排等事宜。

第九条 审定方案。接待方案的审定应遵循以下规定：

贵宾级【副省（部）级（含）以上政府领导、重要商务客户】的接待方案，由董事长行政办公室拟制，报请董事长或分管董事长行政办公室的集总室领导审定；

嘉宾级【（副）厅（局）级政府领导、重要商务客户】的接待方案，由董事长行政办公室拟制，报请董事长或分管董事长行政办公室的集总室领导审定；来宾由分管各产业平台的集总室领导出面接待的，可由该集总室领导审定。

公司级【除董事长或集团总裁室以外的公司领导出面接待的客人】的接待方案，由对口行政管理部门与接待部门共同负责拟制，报请分管对口部门的集总室领导或分管公司领导以上人员审定；

部门级【部门负责人出面接待的客人】的接待方案，由对口部门负责拟制，报请部门负责人审定，交相应行政管理部门配合执行。

第十条 方案交办。方案审定后由提出申请部门（人员）及时交给集团公共关系与行政管理中心总部大楼接待岗（大楼前台），由接待岗协调落实。

总台接待岗应根据接待方案的有关要求，及时安排相关人员承办。承办人员接受任务后，应迅速组织实施方案。如存在不能满足的要求应及时向申请部门（人）反馈，并与申请部门（人）沟通。

申请人应至少提前 24 小时发起申请流程，同时通知集团行政管理中心负责人，以保证行政管理中心有充裕的时间做好相关的准备工作。贵宾级与嘉宾级接待应提前 48 小时发起申请流程。

第十一条 提前做好准备工作（具体职能分工见附件三）：

一、根据审批结果预订车票或机票、住宿、会场、会客厅、宴会厅等。

二、《来宾接待申请单》中含有欢迎牌、电子屏及车位预留申请、是否用餐及用餐标准的，行政管理中心接待岗根据申请部门需求填写《电子屏使用申请单》、《预留车位联系单》，经申请部门（人）所在行政管理中心负责人完成审批后，交由集团接待岗，由集团接待岗交给置业中心处理。

有客人临时来访的，各级行政管理中心总监通过总台接待岗与门卫联系，落实放行车辆车牌、迅速告知是否参观、是否安排用餐、公共区域洽谈室如何安排、是否发放“访客”牌等事项，亲自来总台接待，并于事后 24 小时内按本制度规定补办手续。

三、根据接待方案拟定的参观、活动内容，提前与有关参观点（办公区域、三胞之家等）联系，落实参观动线、活动内容和汇报（介绍）情况人员、场地以及陪同参观的领导、资料简介等工作。

四、大型活动或重要客人来访要编制好《嘉宾须知》、《行程安排表》、《会议议程》和会议、宴席座位水牌及座位先后秩序等，视情况准备互赠礼品。需要在会议室外屏幕显示会议或活动内容的也应当一并申请。

五、提前检查接待客人的各项生活和活动场所设施，如用餐地点、膳食菜单、保安措施、电梯控制、司机陪同安排（有要求时）等情况，酌情安排酒水、香烟、水果、饮料等。如发现问题或客人提出合理要求要及时解决。需要特别注明的是，由于总部大楼整体禁烟，原则上除董事长接待或嘉宾级以上客人高管餐厅餐叙接待外，其他部门会议和活动接待不准备香烟，接待人员应当与客人做好解释，并在指定区域吸烟。

六、根据需要准备安排会场花卉、水果、茶水、香烟、音响设备、投影设备、领导席位、横幅、制作欢迎牌（电子屏）、指示牌、安排礼仪人员，安排摄影、摄像人员等。

七、董事长行政办公室或公共关系与行政管理中心根据情况安排接待所需车辆，保证车辆整洁，安全性能良好，听从负责接待人员的协调安排，统一调度。

第十二条 认真实施方案：

来访客人到达后，接待人员须严格按照方案的要求，认真组织实施，热情、礼貌、周到地接待好客人，使客人留下良好的印象。在实施方案过程中，应注意以下事项：

一、加强请示汇报。一般情况下，如需对接待方案作出修改的，应逐级报原审定方案的领导或出面接待的领导同意后，方能修改方案；在接待过程中，遇到

特殊情况临时改变方案的，要及时报告公共关系与行政管理中心总监或董事长行政办公室主任，并按要求予以解决。

二、接待的公司领导以上人员如有特殊原因，无法亲自出面接待客人的，应立即将客人的具体名单、活动安排等情况，及时协调或报告有关同级或上级领导代为接待并以便代替接待的领导联络和拜访客人。除非分管集团总裁室领导同意，原则上正式的公务接待，上级应当授权下级代为接待。

第十三条 认真做好任务完成后的工作：

一、接待用餐费原则上每次用餐完毕后即时结帐签单，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。签单人员按公司会所、餐厅的有关签单事项的管理规定授权产生。

二、小型接待活动结束后，接待人员应主动将纸杯、文件等接待用品带出会议室、洽谈室或废弃物投入垃圾桶，保持场所整洁；较大规模的接待活动结束后，接待人员应在送客后，即时告知集团接待岗，由接待岗通知保洁人员清扫会场。

三、收集整理资料。每次董事长亲自接待重要客人（指董事长亲自接待的贵宾级客人或董事长指定的五星级客人）的接待资料，由董事长行政办公室接待人员编入《接待宾客情况表》，作为接待资料归档。具体内容包含本章第七条的全部内容和菜单、酒水、客人的身体状况及饮食偏好等内容，由接待部门指定专人根据实际需要，记入《重要宾客接待档案》，以便下次重复接待时参考。重要客人来访活动期间的照片、题词、讲话录音、记录等资料，由经办的接待人员收集并归入本部门接待档案或送交集团档案室存档。

第四章 接待分级

第十四条 贵宾级、嘉宾级客户的接待：

一、由董事长亲自接待的董事长行政办公室负责，集团行政中心和其他业务部门协助。

二、董事长行政办公室应及时掌握来宾有关情况，制定接待方案和费用预算，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。

三、由董事长指定的集团总裁室领导出面接待的，由集团董事长行政办公室与集总领导所在单位行政管理中心共同完成，集团行政接待岗配合

第十五条 公司级客户的接待：

一、由业务对口部门负责资料准备和接待，各级行政管理中心协助安排。

二、事前由业务对口部门制定出接待方案和费用预算，并按权限规定报分管集总室领导批准后执行。

第十六条 部门级客户的接待：

一、由对口部门负责组织和安排，各级行政管理中心协助。

第十七条 会议接待水果标准

一、贵宾级和嘉宾级客人按照 20—25 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、公司级和部门级客人按照 10—15 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、董办、董行办如有特殊需要，经分管领导同意，标准可以适当提高。

第五章 集团总部大楼总台接待岗接待规范

第十八条 仪表：面容清洁，衣着得体。

第十九条 举止：稳重端庄，从容大方。

第二十条 言语：语气温和、礼貌文雅。

第二十一条 态度：诚恳热情，不卑不亢。

第二十二条 接待基本规范：

一、**接待：**客户或来访者进门，总台需立即起身接待，并致以问候或欢迎词（各平台前台参照执行），比如：您好、欢迎光临等礼节性敬语。

二、**问询：**礼貌地问清来访者姓名、单位、被访者姓名及来访意图。对任何来访者都应听完对方的姓名、单位、被访对象及来访要求，并请来访者在接待区域稍候，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**：对公司领导以上的来访者应引领至其办公室或指定的洽谈室。其他人员应当引领或告知客人去哪一个楼层或指定接待区域。

五、**款待**：由被访者秘书或总台接待为来访者送上茶水或饮料，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、总台接待岗的具体接待规范，另行制定并进行上岗培训。

第二十三条 接待流程

一、被访者为公司领导

（一）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，问清楚来访者工作单位；
- 2、通知公司领导的秘书有访者；
- 3、根据公司领导的意见作出相应动作：
 - （1）公司领导同意接待，则将来访者引导至领导接待区；
 - （2）公司领导无法接待，则告知来访者并礼貌索要来访者联系方式；
 - （3）公司领导安排他人接待，则礼貌告知来访者并根据其意向作进一步安排：

A、来访者同意由他人接待，则引导来访者至接待区。

B、来访者不愿由他人接待，则礼貌索要来访者联系方式。

（二）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，问清楚来访者工作单位；
- 2、通知公司领导的秘书有访者，并已预约：
 - （1）如公司领导目前可以接待，则将来访者引导至领导接待区；
 - （2）如公司领导暂时无法接待，则引导来访者在接待区休息。

二、VIP 客人的来访接待

VIP 客人是公司总裁室成员特别重要的社会关系，在接待方面有特别需要注意的来访人员，总裁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。

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。（同时，送上茶水）

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访者所属单位，办理事务；继而引导来访者在接待区休息并送上茶水，立即通知集团行政管理中心总监、法务部人员；如行政总监不在则第一时间联系集团总裁室分管领导，由上级领导安排相关事宜。

第二十四条 其他总（前）台接待秩序

1、离座和外出

总（前）台接待人员离座一般不能超过 10 分钟。总台不能缺人，楼内前台确因有事离开的请指定代岗人员。因缺岗造成外来人员进入办公区域或无人接待或电话无人接听者，每次扣 5 分。

2、严守工作时间

总（前）台接待人员应该严格遵守作息時間。一般情况下，应该提前 5-10 分钟到岗，下午下班应该推迟 5-10 分钟。

3、闲谈与交谈

总（前）台人员应该尽量避免长时间的私人电话占线。更不应该出现在前台与其他同事闲谈的场面。

第六章 注意事项

第二十五条 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罚 2 分处理。

第二十六条 违反以下规定且总（前）台接待未予以阻止的，以一人一事扣5分处理。

一、对于公司高管（不含）以下人员的访客接待（无独立办公室者），一律由公司总（前）台接待安排在接待室等候，由被访者引领至洽谈室接待，不得带入办公区内。

二、任何人在非工作时段进入公司办公区域内必须在前台登记进、出的具体时间，保安人员或总（前）台值班人员必须严格按照上述要求办理进出登记手续。

三、除集团总裁室领导以上人员特别申明，所有来访者应在总台领取临时“访客”牌，以便出入。

第七章 附则

第二十七条 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：为各级行政管理部门负责人；

三、检查责任岗：为集团公共关系与行政管理中心总监岗。

第二十八条 本制度自下发之日起施行，原《三胞集团接待行为规范制度》（三集行[2011]5号），同时废止，以本制度为准。

第二十九条 本制度由集团公共关系与行政管理中心负责解释。

附件：1、来宾接待申请单

2、接待方案样表

3、接待项目与职能分工



签发：

二〇一三年七月三十一日

附件：[1-3](#)（请点击打开）

附件已丢失