

# 三胞集团接待行为规范制度

三集行[2011] 第一版

## 第一条 目的

为规范集团对外接待行为，进一步提高员工精神风貌，特制定本制度。

## 第二条 适用范围

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 管理组织机构

该项工作由集团公共关系和行政管理中心统一归口管理。公司前台接待岗或公共关系和行政管理中心秘书岗人员需具备接待来访者的能力，接待来访者要符合规范。

## 第四条 接待的基本程序及礼仪

### 一、接待：

来访者进门，前台立即起身接待，并致问候或欢迎词。如站着则先于来访者问话而致问候或欢迎词。对方递上名片时，应用双手接，并念出对方的姓名和公司名称。

(1) 单人问候标准语为：“先生，您好！”或“先生，早上好！”、“小姐，您好！”或“小姐，早上好！”、“您好！欢迎来到三胞集团。”

(2) 来者是二人，标准问候语则为：“二位先生好！”、“二位小姐好”、“先生、小姐，你们好！”

(3) 来者为三人以上，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！”

(4) 已知道客户或来访者姓名的，标准问候语为：“X先生好！”、“X小姐好！”

(5) 对第二次或二次以上来公司的来访者，在沿用“单人标准问候语”并看到来访者点头或听到来访者跟说“你好”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！”并礼貌地问候一声“您好，请问您找谁？”或“您好，有什么事需要帮忙吗？”等。

二、问询：应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，并请来访者在接待室稍候，递上茶水，送上公司营销宣传资料，在联络被访者后，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：对公司领导的来访者应引领至其办公室或指定的洽谈室。在引领时要配合访客步调，走在访客右侧前一公尺处，在转弯或上楼梯前应用右手做出指引动作，让访客知道所往去处。

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、在楼梯的引导方法：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、在电梯的引导方法：坐电梯时，接待人员先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门；到达时，接待人员按“开”的钮，让客人先走出电梯。

在到达办公室或洽谈室前，要指明“就在这里”；在打开门之前要先敲门，然后开门让访客进入并说“请进”，进门后应先介绍访客，并对被访者说“××总，这是您的客人”，然后倒走退出，并关上门。如相关人员抽不开身回应，则安抚来访者稍等，退出。

五、款待：由被访者秘书或前台接待为来访者端上茶水或饮料，放在茶几上。如面谈时间较长，应在适当的时间入内为访客添加茶水。

六、善后：当访客离开后，被访者秘书或前台接待应及时进行整理（洽谈室由集团公共关系和行政管理中心安排人员完成），为避免下一位来访者久等，清

理动作应敏捷、利落、轻声。当发现有访客遗忘之物应马上通知被访者告知访客，或交由保安登记处理。

## **第五条 接待流程及规范**

### **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询问公司领导是否接待来访者；
- 3、根据公司领导的意见做出相应动作：
  - (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) 要求访问公司领导并提前预约的，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询问公司领导是否有时间接待来访者：
  - (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，接待人员应引导客人前往领导接待区，并及时通知被访领导秘书。

### **三、特殊到访者的接待处理**

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明确来访者所属单位，办理事务；继而引导来访者在接待区休息并倒水，暂时不要让其进入办公区域；立即通知集团公共关系和行政管理中心总监、法务部人员；如集团公共关系和行政管理中心总监不在，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。

#### 四、前台电话总机转接礼仪规范

（一）电话转接时，应动作迅速、口齿清晰、语调平缓、礼貌尊重。

（二）在电话铃响三声之前应迅速接听，并说“您好，三胞集团”。

（三）接电话时，保持端坐的姿势，不要趴在桌面边缘。同时尽可能左手持听筒、右手拿笔，便于做文字记录。不得将话筒夹在肩膀上面接听。

（四）无论对方语气如何，都应态度诚恳，耐心接听，不可顶撞致电者。对方讲述时留心听并记下要点，未听清时，及时告诉对方。随后根据对方的初次问话，迅速判断出对方有何需求，做出标准回话。通话简明扼要，不应长时间占线。几类问题的标准回答如下：

1、业务咨询类问题回答：“先生（小姐），关于这方面情况，让我们公司XX部门的XX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、业务联系类问题回答：

（1）与本公司关联的业务则转接相关部门相关人员；“先生（小姐），关于这方面的业务，我们公司XX部门的XX可以为您服务，我把电话转过去，请稍等。”如果分机占线，则应向来电者说明“对不起，分机正占线，请过会再拨，可以吗？”如果分机一直无人接听，则应向来电者说明“对不起，分机暂时无人接听，我可以帮您转告他，等他来后与您联系好吗？请您告诉我您贵姓、工作单位及联系电话。”迅速记下后，第一时间转知当事人回电。

（2）非工作电话或推销产品类电话，则直接回答：“先生（小姐），我们公司现在没有这方面需要，请您联系其他公司吧，谢谢！”

3、找人类问题回答：“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。（然后接通本公司 X 先生的电话，询问转接与否。）”

4、无明确意图电话的回答：判断自己不能处理时，可坦白告诉对方，并马上把电话转给能处理的人，在转交前，应先把对方所谈内容简明扼要地告诉接话人。

（五）如对方询问涉及公司机密或有关经营、人事情况时，应保持警惕，不可胡乱应答，可说：“此事我不了解，非常抱歉。”或说：“请您稍等一下，我帮您查询一下。”然后电话至集团公共关系和行政管理中心总监，询问如何处理后解决。不要在未授权的情况下说出指定受话人的行踪或将受话人的手机号码或家庭电话号码告诉来电者。

#### （六）公司总裁电话转接要求

如明确得知对方系 VIP 客人或公司总裁室成员、公司领导及各中心总监，则直接转接。

如对方非 VIP 客人或者身份不确定者，则一律转接至总裁秘书处，由总裁秘书询问总裁，征得同意后可进行转接；如未征得总裁同意，则婉转地请对方留下联系方式或安排其他领导处理。

#### （七）公司总裁室成员电话转接要求

如明确得知对方系 VIP 客人或公司总裁室成员、公司领导及各中心总监，则直接转接。

如对方非 VIP 客人或者身份不确定者，则客气地询问其姓名、单位，并说“请您稍等一下，我帮您转接过去。”同时，电询相关领导后进行转接或回答：“他不在（或他正在开会），请您留下联系电话或过一会儿再打来好吗？”。

（八）电话接听结束时应说“谢谢！”，礼貌道别，待对方切断电话，再放下听筒。不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录错误或者偏差而带来的误会。例如，应该对会面时间、地点、联系电话、区域号码等各方面的信息进行核查校对，尽可能地避免错误。

(九) 当你正在通电话，又碰上客人来访时，原则上应先招待来访客人，此时应尽快和通话对方致歉，得到许可后挂断电话。不过，电话内容很重要而不能马上挂断时，应告知来访的客人稍等，然后继续通话

#### (十) 其他前台接待秩序

##### 1、离座和外出

前台接待人员离座一般不能超过 10 分钟。因工作需要暂时离开前台的，需安排总监指定人员代岗。因缺台造成电话无人接听者，每次扣 5 分。

##### 2、严守工作时间

前台接待人员应该严格遵守作息时间。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

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。

#### 五、为重要来宾安排的大型接待活动

##### (一) 按照来宾重要程度确定接待规格

贵宾级：副省（部）级（含）以上政府领导来访，由董事长出面接待。商务客户可根据需要安排贵宾级接待。

嘉宾级：（副）厅（局）级政府领导来访，由董事长或者董事长指定的公司领导出面接待。商务客户可根据需要安排嘉宾级接待。

公司级：除董事长外的公司领导出面接待的事务。

部门级：部门负责人出面接待的事务。

##### (二) 接待项目与职能分工（部门级接待参照公司级接待标准执行）

接待项目	职能分工	公司级	嘉宾级	贵宾级
董事长办公室区域场地布置	董事长办公室	□	■	■
其它场地布置	公共关系和行	■	■	■

	政管理中心			
矿泉水、茶叶	公共关系和行政管理中心	■	■	■
水果、鲜花、横幅、席卡、签名簿、信笺(夹)、宣传册、铅笔等	公共关系和行政管理中心	□	■	■
红地毯、摆绿	公共关系和行政管理中心	□	□	■
欢迎牌、电子屏	公共关系和行政管理中心	□	■	■
三胞之家参观	公共关系和行政管理中心	□	■	■
摄影、摄像	公共关系和行政管理中心	□	■	■(专业人员)
拟新闻稿	公共关系和行政管理中心	■	■	■
内网与官网新闻发布	公共关系和行政管理中心	□	■	■
联系平面媒体发布	公共关系和行政管理中心	□	□	■
联系电视媒体发布	公共关系和行政管理中心	□	□	■
准备礼品		公共关系和行政管理中心	董事长办公室	董事长办公室
安排用餐		公共关	董事长	董事长

		系和行政管理中心	办公室	办公室
安排住宿		公共关系和行政管理中心	董事长办公室	董事长办公室
调整电梯所停楼层	公共关系和行政管理中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
人为控制电梯	董事长办公室	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
预留停车位	公共关系和行政管理中心	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
安排来宾车辆停放	董事长办公室	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### （三）接待申请工作流程

1、如有重要来宾来访，且需要集团公共关系和行政管理中心配合做好有关接待工作，应在内网接待制度文件中下载来宾接待申请单，填写相关事宜。贵宾级与嘉宾级接待由董事长办公室发起，公司级接待由公司领导秘书发起，部门级接待由部门负责人发起。集团公共关系和行政管理中心总监完成审批后，集团公共关系和行政管理中心接待岗按照申请要求做好相关准备工作，如存在不能满足的要求应及时向申请人反馈，并与申请人沟通。

2、申请人应至少提前 24 小时发起申请流程，同时通知集团公共关系和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。

### （四）申请停车位、设置欢迎牌或使用电子屏

在宏图大厦一楼申请停车位、设置欢迎牌或使用电子屏，联系集团行政人员索要电子屏接待单、停车申请单纸质档或电子档。集团公共关系和行政管理中心

总监完成审批后，集团公共关系和行政管理中心接待岗打印并交给物业公司处理。原《迎宾申请单》、《三胞集团来宾接待申请单》同时停止使用。

## **第六条 注意事项**

一、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。

二、违反以下规定且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（主要指无独立办公室者），一律由公司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）公司前台接待对不戴工作牌或者司徽者（集团董事长、总裁除外）一律视为外单位来访者，不得任由其直接进入公司办公区；对衣冠不整的来访者，原则上安排在接待室，并拒绝其进入办公区。如来访者无理取闹强行进入工作区域，前台接待第一时间向集团公共关系和行政管理中心总监汇报。

（三）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，保安人员或前台值班人员必须严格按照上述要求办理进出登记手续。

（四）特殊来访者（如记者）进办公区域必须戴临时工作牌（VIP 客户及总裁室成员特别交待的人员，可不戴工作牌）。

## **第七条 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：为各部门负责人；

三、检查责任岗：为集团公共关系和行政管理中心总监岗。

## **第八条 附则**

一、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[2009]10 号），同时废止，以本制度为准。

二、本制度由集团公共关系和行政管理中心负责解释。