

# 企业公务接待保障工作介绍

2018年7月

# 目录

## Contents

- 企业公务接待工作的定位
- 企业公务接待工作的一般程序
- 企业公务接待工作的常用礼仪
- 企业公务接待工作的注意事项

---

# 01

## Part One

### 企业公务接待工作的定位

---

## 企业公务接待工作的定位

企业公务接待一般指的是企业在上级主管部门检查、指导、调研、反馈，或商务合作伙伴考察、交流、来访、洽谈等行政事务过程中需要安排的各项工作的总称，一般可分为政务接待和商务接待两类。

企业公务接待是企业行政事务和公关活动的重要组成部分，是外界接触和了解企业的第一渠道，直接影响外界对企业的第一印象。优质高效的接待工作是企业树立良好形象、促进沟通交流、提升品牌美誉度的重要举措。

---

# 02

## Part Two

### 企业公务接待工作的一般程序

---

## 接待工作一般程序

- 接待前——做好充分准备工作
- 接待中——提供优质贴心服务
- 接待后——文明得体礼貌送客

# 企业公务接待工作的一般程序

## 接待前——做好充分准备工作

1

### 面向客户类准备工作

1、了解清楚来宾的基本情况，包括所在单位、姓名、性别、职务、级别及一行人数，到达的时间、地点。

2、根据来宾的具体情况确定具体的接待规格。

特级接待：中央部、委、局、办和省主要领导视察；省级职能部门主要领导视察；

一级接待：国内、外大型企业负责人的考察及参观；市政府主要领导视察；市级党政群机关主要领导视察；市级党政群机关视察；战略投资伙伴、行业知名专家考察接待；新闻媒体发布会；金融机构主要负责人；

二级接待：国内中型企业负责人的考察、参观；县（区）级主要领导参观接待；上游产品供应商业务洽谈；

一般接待：市直部门一般人员带领的人士参观；业内人士、兄弟公司参观、交流接待；公司聘用的顾问、专家的参观、交流接待。

3、根据来宾意图和实际情况，拟出接待**日程安排方案**，报请领导审定。

4、根据来宾的身份和特殊情况，安排具体接待人员、住宿、接待用车、饮食。

5、根据来宾的工作内容，分别作好以下安排：

(1)如来宾要进行参观或学习交流，应根据对方的要求，事先安排好**参观行程**；

(2)通知相关交流人员，准备**交流材料**，筹备好相关情况介绍、现场演示等各项准备工作。

# 企业公务接待工作的一般程序

## ● 来宾级别的确定

一般而言，接待客户前，需和对方工作人员确定来宾职务、级别等事项，政务接待尤为重视级别，商务接待相对而言弱化级别观念；应坚持**事先充分沟通、对等接待**的原则。

**政务级别的确定：** 《中华人民共和国公务员法》明文规定了国家领导干部和工作人员的级别。

**国家级正职（一级干部）：** 中共中央总书记，国家主席，国务院总理，中央军委主席，全国人大常委会委员长，全国政协主席，中央政治局常委。

**国家级副职（二级干部）：** 中央军委副主席，中央政治局委员，候补委员，中央纪委书记，中央书记处书记，全国政协副主席，全国人大常委会副委员长，国务院副总理，国务委员，国家监察委员会主任，最高人民法院院长，最高人民检察院检察长。

**省部级正职（三级干部）：** 包括各个省级行政区的省委书记、省长、省政协主席、省人大常委会主任等、特别行政区行政长官、直辖市市委书记，以及国家各部部长等。

**省部级副职（四级干部）：** 包括各个省级行政区的省委副书记、副省长、省政协副主席、省人大常委会副主任、省人大常委等（直辖市市委副书记，以及国家各部副部长等，还有一些行政级别是正厅但是必须要副部级来兼任的，一般认为那个单位是副部单位，如省宣传部、组织部、纪委等必须由省委常委或者省委副书记任。



# 企业公务接待工作的一般程序

## ● 来宾级别的确定

**地厅级正职（五级干部）：**主要是地级市（各自治州）市委书记、市长、市人大常委会、市政协主席、省级下属单位，如省公安厅厅长、国家各部下属单位，如外交部新闻司司长。

**地厅级副职（六级干部）：**地级市市委副书记、市委常委、市人大常委会、副市长、市政协副主席，省级下属单位，如省委宣传部副部长、国家各部下属单位，如外交部新闻司副司长等，还有一些行政级别是正处但是必须要副厅长来兼任的，一般认为那个单位是副厅长单位，如市政法委，市宣传部、组织部、纪委等必须由市委常委或者市委副书记兼任。

**县处级正职（七级干部）：**包括县（县级市、区、旗等）委书记、（区）县长、（区）县人大、（区）县政协主席、市各单位局长，如市公安局、司法局等，还有厅级各单位下属，如省公安厅X处，省委办公厅主任等。

**县处级副职（八级干部）：**包括县（县级市、区、旗等）委副书记、县（区）委常委、（区）副县长、（区）县人大、（区）县政协副主席、市各单位副局长，如市公安局、司法局等，还有厅级各单位下属，如省公安厅X处，省委办公厅副主任等。

**乡科级正职（九级干部）：**包括乡、镇、办事处党委书记、乡长、镇长、办事处主任、以及镇级人大等，还有处级下属，如县公安局长等。

**乡科级副职（十级干部）：**包括各乡、镇、办事处党委副书记、党委委员、副乡长、副镇长、办事处副主任、以及镇级人大副主任等，还有处级下属，如县公安副局长等。

**所股级正职（十一级干部）：**乡科级再往下，就是所股级，一般是乡里边财政所、派出所的所长的，科员也是该级别。

## 接待前——做好充分准备工作

### 2

#### 面向自身类准备工作

1. 会场椅子数量及摆放位置、窗帘是否整齐；
2. 室内采光是否充足，温度是否适宜；
3. 资料、笔、本、瓶装水、茶（杯）、鲜花、果盘、纸巾等是否齐备、完整；
4. 参会人员坐席及名牌是否正确，资料摆放是否整齐；
5. 相机、摄像机、录音笔等记录工具是否在最佳工作状态，操作人员是否提前通知；
6. 冬天时，与会人员的衣帽等其他物品集中放置安排；

## 接待中——提供优质贴心服务

### 1

### 流程型服务

1、根据来宾的身份和抵达的时间、地点，协调有关领导或接待人员到车站、机场迎接。

2、外地来宾到达并由我方或对方安排好住宿后，双方商定具体的活动日程，尽快将日程安排印发有关领导和部门执行；并协调有关领导看望来宾，事先安排好地点及陪同人员。

本地来宾到达后，按事先约定的流程，依次开展各项沟通交流活动。

3、宴请（根据实际情况和企业领导意图确定是否需要安排宴请）

(1)掌握宴请的人数、时间、地点、方式、标准，并提前通知酒店（内部食堂）；

(2)精心编制宴会菜单，做好宴会设计；摆放席位卡，并核对确认；

(3)接待人员提前一小时到宴会厅，督促检查有关服务；

(4)陪餐领导先到达宴会地点；

(5)接待人员主动引导客户入席、离席；

(6)严格按拟定宴会菜单上菜、上酒水等，特殊情况按主陪领导意图办理，准确把握上菜节奏，不宜过快或过慢。

## 接待中——提供优质贴心服务

1

### 流程型服务

#### 4、会见、会谈安排

- (1) 明确工作会见的基本情况、目的以及会见(谈)人的职位、姓名等基本信息;
- (2) 提前通知我方有关部门和人员做好会见(谈)准备;
- (3) 确定会见(谈)时间,安排好会见(谈)场地、座位;
- (4) 双方进入会议室后,由主持人开场,介绍双方领导、会议主题和会议议程;
- (5) 双方领导先后致辞;
- (6) 发言人员就会议内容进行发言或讨论;
- (7) 相关领导作总结发言;
- (8) 主持人宣布会议结束;

**记录和宣传工作:** 来宾如有重要身份,或活动具有重要意义,接待人员应事先安排记录人员作好记录,并安排宣传人员负责宣传报道。

## 接待中——提供优质贴心服务

1

### 流程型服务

#### 5、参观、考察安排

- (1) 提前准备好一切相关物资、车辆；
- (2) 提前通知协调有关领导和随行陪同人员；
- (3) 有关领导提前至大门口迎接宾客的到来；
- (4) 宾客到达下车后，双方领导交换名片，初步认识；
- (5) 双方进入展示大厅，进行沙盘讲解后，将宾客带至项目参观或会议室；
- (6) 双方进入会议室就项目或其他话题进行座谈；
- (7) 安排好相关人员对接待过程中的突发情况进行现场处理。

#### 6、休闲娱乐活动

征求客户意见，根据客户的喜爱和习惯安排活动项目。

- (1) 安排活动场地、确定活动时间；
- (2) 安排电影、健身、体育等娱乐活动，举办文艺晚会，接待之前应做好相关准备工作；
- (3) 根据客户兴趣灵活掌握活动时间长度；
- (4) 根据领导指示或来宾要求，做好游览风景区和名胜古迹的安排。

## 接待中——提供优质贴心服务

2

### 细节型服务

人员细节：

1. 门卫人员立岗以示对来宾的敬意；
2. 司机泊车后，陪同人员为来宾拉开车门，请来宾下车；
3. 接待人员提前10分钟到达办公楼门口恭候来宾；
4. 接待前，一楼电梯口提前安排专门人员，身着工装，将电梯留置在一楼位置并为来宾提供电梯升降服务；接待后，该工作人员应提前在楼梯口等候，并将电梯留置在该楼层；
4. 接待室或会议室工作人员在来宾到达前1小时布置完毕，确保灯光灯效、话筒完好、PPT放映设备完好。

## 接待中——提供优质贴心服务

2

### 细节型服务

#### 电梯和步梯：

乘坐电梯时，一般由接待人员操作按键，左手按电梯，右手挡门并指引来宾进入电梯，以免电梯夹住来宾，进出电梯时，来宾先进先出，愈靠内侧，是愈最尊贵的位置，较靠电梯门口处，则为第二顺位，进出不站在近门处，面朝门的方向站立，依序进出，尽量避免交谈，到达目标楼层时，接待人员右手按住“开”的按钮，左手挡门并指引请来宾先出电梯，口头提示来宾往哪边走，待所有人都出电梯后，接待组人员快步走到来宾左前方，继续引领。

走步梯时，一般而言，上下楼梯要单行行进，没有特殊情况要靠右侧单行行进；上楼梯时，来宾走前面，陪同者紧跟后面；下楼梯时，陪同者走前面，并将身体转向来宾；男女同行时，上下楼宜令女士居后。

#### 开水保障：

会议每隔15分钟续水一次，续水时应左手拿开水瓶，从来宾右侧，微侧身用右手小指和无名指夹起杯盖，用拇指、食指、中指握住杯把，在来宾身后加水，再轻轻的将茶杯放在桌上，盖上杯盖，杯把朝向来宾的右边。注意续水时不要倒得太满（八分为宜）；续水时应慢，以免开水溅到来宾身上。

## ● 接待后——文明得体礼貌送客

**文明道别：**如来宾提出告辞时，参会主要领导要等来宾起身后再站起来相送，切忌没等来宾起身自己先于来宾起立，这是很不礼貌的。若来宾提出告辞，参会主要领导仍端坐办公桌前，嘴里说再见，而手中却还忙着自己的事，甚至连眼神也没有转到来宾身上，更是不礼貌的行为。

**得体恭送：**“出迎三步，身送七步”是迎送宾客最基本的礼仪。因此，每次见面结束，都要以将再次见面的心情来恭送对方回去。通常当来宾起身告辞时，接待保障人员应马上主动为来宾取下衣帽，参会主要领导应与来宾握手告别，同时选择最合适的言词送别，如希望下次再来等礼貌用语。尤其对初次来访的来宾更应热情、周到、细致。

**礼貌送客：**当来宾带有较多或较重的物品，送客时应帮来宾代提重物。与来宾在门口、电梯口或汽车旁告别时，要与来宾握手，目送来宾上车或离开，要以恭敬真诚的态度，笑容可掬地送客，不要急于返回，应鞠躬挥手致意，待来宾移出视线后，才可结束告别仪式。

**其他情形：**送客时应按照接待时的规格对等送别，不能虎头蛇尾，无论双方目的是否达到，都要按接待规格送客，而且要作好交通方面的安排，如购买车票、船票、机票或者安排车辆等。如果来宾临走时，也应热情恭送，主人如不管不问，那就意味着交往关系破裂，或者表示对来宾的不满。

**礼尚往来：**如果来宾来访时带有礼品，那么在送别时也要准备一些物美价廉，且有象征意义的礼品回馈。



---

# 03

## Part Three

### 企业公务接待工作的常用礼仪

---

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/176025121115010123>