

文件编号	Q/ZDQ-3.08	客户接待管理制度	编制	行动成功	日期	06.09.25
版本	A/0		审核		日期	
页码	共7页		批准		日期	

1. 目的

接待工作是公司窗口式工作，对于塑造企业良好形象具有十分重要的意义。为规范接待工作，提高接待水平，本着“热情、周到、节约”的原则，特制定本制度。

2. 范围

2.1 接待分类

A类：贵宾接待。指公司领导重要客人、公司重要客户及地方政府部门的接待。

B类：业务接待。指营销客户的接待。

C类：普通接待。指一般来客的接待。

2.2 接待场所

除总裁办公室及公司高层领导办公室外其它场所一律不得用做接待场所，待客必须在指定处进行。

3. 职责

3.1 由行政部负责本制度的执行，行政经理对接待工作全面负责。根据来访客户性质，相关部门至少提前一天向行政部提交《接待计划表》，行政部根据计划表内容进行统一安排。

3.2 行政部行政人员负责提供良好的环境及准备好接待用品，定时进行接客室的清洁整理工作。提供信息沟通保障及调度控制和来客记录，需要时向总裁申请后按要求安

排来客食宿。

3.3 相关部门负责全程陪同、洽谈。

4. 工作规定

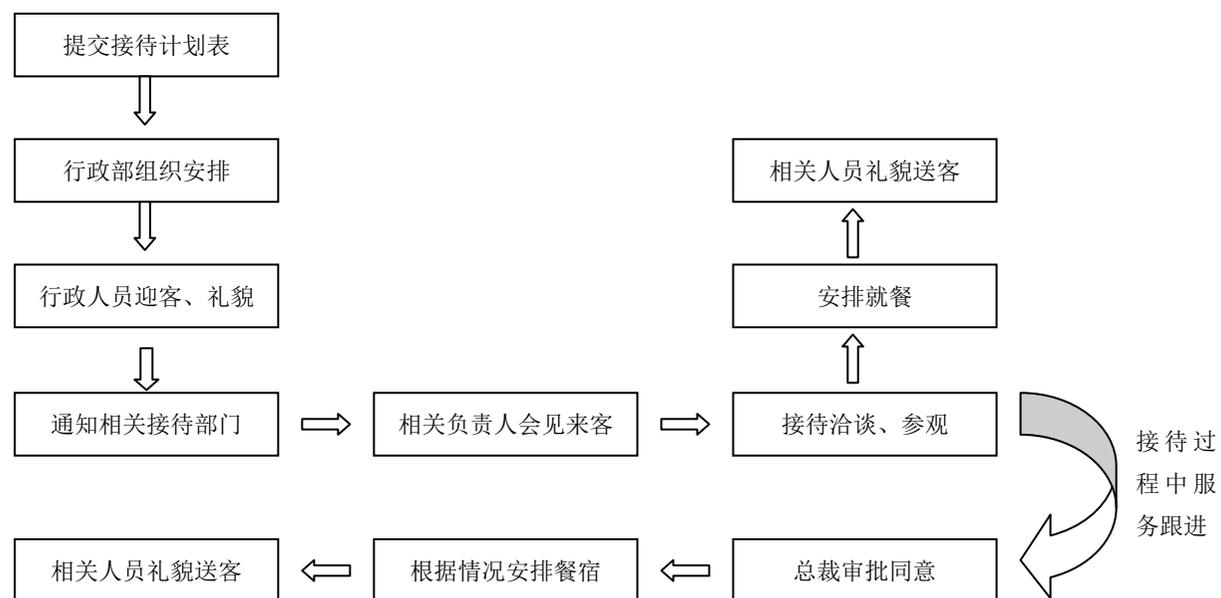
内容	标准	主责/组织	时间段	配合 / 协助	工作记录
4.1 接待方式	4.1.1 贵宾接待：行政人员迎接来客于接待室入座，公司领导陪客接待，以热茶、名烟、水果等方式招待，如须就餐向总裁提交《接待用餐申请表》经审批后，由公司领导或指定专人陪同安排于公司或酒店就餐。如须住宿向总裁提交《接待住宿申请表》经审批后进行安排。	接待负责人	贵宾到达公司后	行政经理 总裁、前台	《接待用餐申请表》 《接待住宿申请表》 《接待标准》
	4.1.2 业务接待：营销部门人员迎接客户于接待室洽谈，行政人员陪同并服务，以烟茶、饮料、水果方式招待。原则上安排工作餐，由营销经办人陪同。如须安排外出就餐，向总裁提交《接待用餐申请表》经审批后，由营销总监或指派人员陪同。如须住宿向总裁提交《接待住宿申请表》经审批后进行安排。	接待负责人	来宾到达公司后	行政经理 总裁、前台	《接待住宿申请表》 《接待标准》
	4.1.3 普通接待：业务部门接待并服务，以普通香烟、茶水方式招待，原则上不安排就餐，如须安排就餐，以工作餐为准。	接待负责人	来宾到达公司后	行政助理	《接待标准》
4.2 接待要点	4.2.1 接待人员须严格遵守公司相关规定，不准有任何越级行为发生。	接待负责人	来宾到达公司后		《接待流程》
	4.2.2 行政人员在接待时，态度须热情、大方，同时应密切注视接待进程，做好服务工作，保证接待工作规范进行。	行政经理	来宾到达公司后		
	4.2.3 接待过程中如有来客提出办理限制事宜，须婉言解释。	接待负责人	来宾到达公司后	行政助理	
	4.2.4 行政部应提前做好接待物品的准备。（包括：烟、水、便笺、笔、夏季冷饮、茶品、水果等）	行政助理	来宾到达公司前	前台	
	4.2.5 保证接待室的环境整洁、干净。	前台	来宾到达公司前		

4.3 来客参观规定	4.3.1 决定参观须请示部门负责人批准。	接待负责人	来宾参观时	部门负责人	
	4.3.2 参观介绍以相关部门主管为主，行政部门配合。	接待负责人	来宾参观时	行政人事部	
	4.3.3 非经总裁批准，来宾不允许在公司进行拍照。	接待负责人	来宾参观时	总裁	
	4.3.4 参观进行时，原则上介绍者在前、接待人员在后。	接待负责人	来宾参观时	行政人事部	
	4.3.5 参观所到之处，其他工作人员须集中精力做事，不得东张西望，更不许与来访人员交谈。如有必要礼貌示意即可。	接待负责人	来宾参观时	全体人员	
4.4 赞助管理办法	4.4.1 违反 4.1 条例者，一次赞助 10 元。	行政人事经理		部门经理	《赞助单》
	4.4.2 违反 4.2 条例者，一次赞助 10 元。	行政人事经理		部门经理	《赞助单》
	4.4.3 违反 4.3 条例者，一次赞助 20 元。	行政人事经理		部门经理	《赞助单》
	4.4.4 除特别注明外，情节严重者，处于规定赞助金额 2—5 倍的赞助。	行政人事经理		部门经理	《赞助单》
	4.4.5 以上条例若有违反，则直接领导承担 80% 的连带责任。	行政人事经理		部门经理	《赞助单》

5. 附件

附件一 《接待流程》

接待流程



附件二 《接待计划表》

接待计划表

来宾公司名称		来宾人数	
来宾负责人		职务	
接待部门		接待负责人	
接待时间		接待地点	
来访事由			
接待标准			
用车规格			
用餐规格			
住宿规格			
其它事宜			
接待物资准备（需要的打勾）			
<input type="checkbox"/> 茶 <input type="checkbox"/> 咖啡 <input type="checkbox"/> 烟 <input type="checkbox"/> 水果 <input type="checkbox"/> 饮料 <input type="checkbox"/> 投影仪 <input type="checkbox"/> 电脑 <input type="checkbox"/> 白板 <input type="checkbox"/> 白纸 <input type="checkbox"/> 白板笔 <input type="checkbox"/> 圆珠笔 <input type="checkbox"/> 插线板 <input type="checkbox"/> 公司资料 <input type="checkbox"/> 公司样品 其它： _____			
申请人：		部门经理：	
副总裁：		总裁：	

附件三《接待用餐申请表》

接待用餐申请表

年 月 日

接待负责人		接待部门		职务	
来宾负责人		公司名称		职务	
来宾人数		陪客人员			
用餐时间		用餐地点			
接待事由					
用餐规格					
总裁签字					

附件四《接待住宿申请表》

接待住宿申请表

年 月 日

接待负责人		接待部门		职务	
来宾负责人		公司名称		职务	
来宾人数		住宿地点			
住宿时间	年 月 日 时至 年 月 日 时				
接待事由					
住宿规格					
总裁签字					