

会务服务方案

1、目标：

伴随物业管理专业化及物业服务需求多元化的发展趋势，会议服务需求逐渐增多。公司通过发挥自己的专业优势，深入挖掘会务服务需求，规范会务接待行为，统一会务服务标准，提高会务服务水平，为参会者创造良好的会议环境。

2、基本原则：

2.1、专业化：会务服务应向规范化、标准化方向发展，以提高会务服务的质量。

2.2、人性化：物业服务组织在提供相应的服务时，应以“以人为本”为出发点，为服务对象提供相应的特色服务和个性化服务。

2.3、信息化：物业服务组织应充分利用信息技术，提升会务服务的效率和质量。

3、会务人员选聘：

选聘会务服务人员时，主要考虑下述事项：

——受教育程度；

——实际工作经验、技能；

——身高、形象；

——沟通表达、应变能力；

——其他行为素质等

4、会务人员培训：

4.1、培训内容应包括但不限于以下方面:

- 组织的服务理念、组织文化；
- 会务管理和会务服务的理论知识；
- 保密制度；
- 会务服务人员仪表、仪态，会务服务人员的仪表、仪态；
- 会务服务人员操作技能；
- 会务服务人员心理素质；
- 应对常见会务突发事件；
- 其他行为素质等。

4.2、培训方式

培训方式应采用但不限于以下方面：

- 利用组织制定的服务手册，聘请教师授课；
- 聘请专业培训机构；
- 组织内部指导；
- 定期进行演练、考试等。

5、会务服务操作规程：

5.1、需求确认：

进行会务需求了解时，针对本组织可以提供的会务服务内容，设计标准问卷以引导会议主办方更准确的提出会务需求。

对会务需求进行书面登记并与会议主办方确认。

5.2 、服务策划：

根据确认的服务需求对会务服务的提供进行全面的策划，形成实施方案，其中宜包含但不限于以下方面：

- 职责分工；
- 时间安排；
- 场地安排；
- 会务用品及硬件设施配备；
- 突发事件应对措施；
- 会议秩序及安全等。

5.3、会前准备

将会务服务过程中可能涉及的服务内容进行细分，并制定相应的标准，以保证每项服务内容都能在合理范围内满足经确认的需求，会务服务中可能涉及的各项服务内容可包含但不限于以下方面：

- 布置导引；
- 布置签到；
- 布置横幅与大背景；
- 检查会议用桌、椅，主席台布置，座位格局和座次安排；
- 布置台布；
- 制作并摆放座席牌；
- 摆放不同类型麦克风；

- 摆放花卉；
- 制作与佩戴胸花；
- 提供纸笔；
- 提供毛巾、纸巾；
- 调试灯光；
- 调试音响；
- 调试投影；
- 调试空调；
- 准备茶具（水）；
- 准备果盘；
- 检查安全、消防设施及疏散通道；
- 了解会议程序及个性化服务需求；
- 备用物品：电源转换插座、万能充电器、插电板等。

5.4 会中服务：

将会中服务涉及的内容进行细分，并制定相应的标准保证会务服务人员按要求提供服务。会中服务涉及的内容宜包含但不限于以下方面：

- 导引；
- 续茶、茶具的准备；
- 会场巡视；

- 会场、洗手间、通道保洁；
- 会议现场温度、灯光、音响等随时进行调节；
- 突发事件处理，突发事件处理程序可参见附录 H；
- 咨询受理。

5.5、会后整理：

将会后整理内容进行细分，并制定相应标准。会后整理内容包含但不限于以下方面：

- 回收可重复使用的用品，清点数量并记录等，将座席牌、桌椅等归位。用品的清洗、存放和消毒要求可参见附录 I；
- 清理会务设施设备，检查有无缺失或损坏，清洁后归位或返还，做好相应记录；
- 检查会议厅（室）是否有客人遗失的物品，如有遗失应立即还送给客人，如未能及时送还，应妥善管理，做好记录，同时立即通知会议主办方；
- 检查会议室及相关的物品是否有缺失或损坏，及时报告会议主办方或业主，协助追补损失，做好记录；
- 对会议期间的丢弃物进行打扫；对会议室洗手间进行适当保洁；
- 关闭会议厅（室）：包括音响、空调、灯光、门、窗、窗帘。

6、会务服务人员仪表、仪态要求：

A.1 仪表要求

A.1.1 服装要求

试读已结束，剩余 * 页未读...

[关注公众号/免费下载 >](#)



在线内容阅读已结束，获取全文需

(关注公众号 文档免费下载特权)

免费专享