

党政机关会议定点场所项目管理机构及人员配置

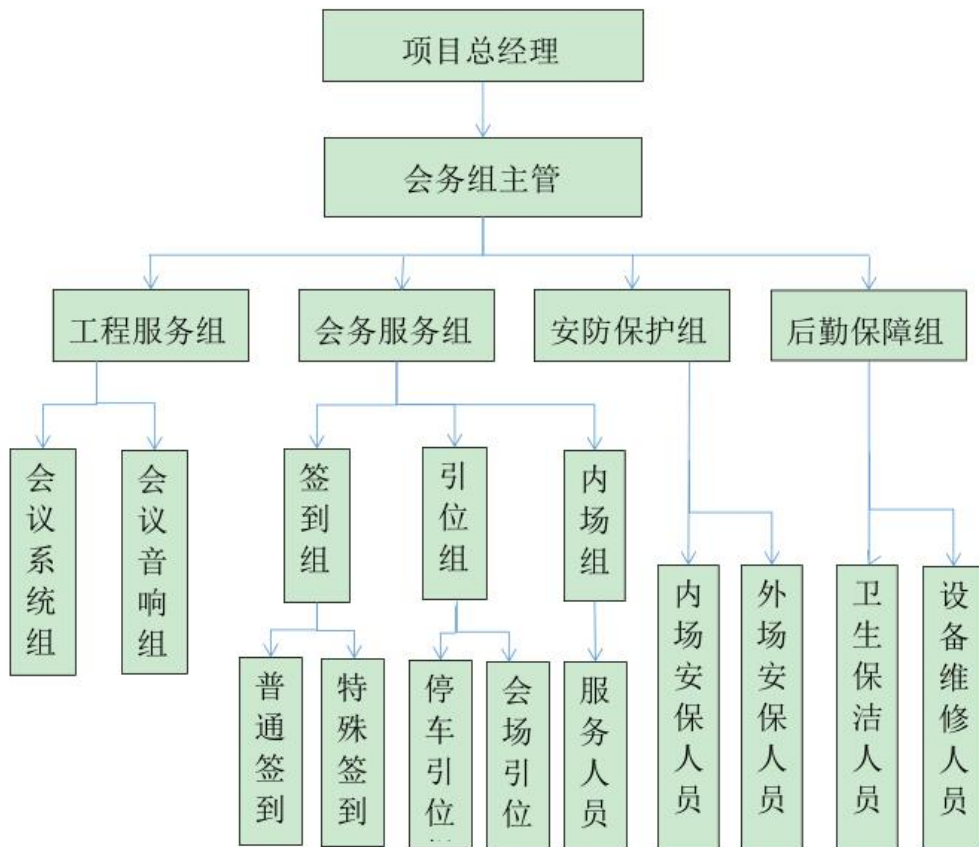
目 录

| | |
|-----------------------------|----|
| 第一节 项目组织机构 | 2 |
| 一、会务组 | 3 |
| 二、后勤保障组 | 4 |
| 三、安防保护组 | 4 |
| 四、工程服务部 | 5 |
| 第二节 人员配置原则 | 5 |
| 一、经济效益原则 | 5 |
| 二、任人唯贤原则 | 6 |
| 三、因事择人原则 | 6 |
| 四、量才使用原则 | 6 |
| 五、程序化、规范化原则..... | 6 |
| 六、因材起用原则 | 7 |
| 七、用人所长原则 | 7 |
| 八、动态平衡原则 | 7 |
| 第三节 会务服务人员岗位职责 | 8 |
| 一、总经理岗位职责 | 8 |
| 二、项目经理岗位职责..... | 9 |
| 三、工程技术部岗位职责..... | 10 |
| 四、安保部门岗位职责..... | 14 |
| 第四节 员工培训 | 23 |
| 一、培训宗旨 | 23 |

| | |
|-------------------------|-----------|
| 二、培训概括 | 23 |
| 三、培训的目的及要求..... | 24 |
| 四、培训计划 | 24 |
| 五、员工培训操作流程..... | 28 |
| 六、培训内容 | 33 |
| 第五节 员工管理 | 41 |
| 一、充分了解企业的员工..... | 41 |
| 二、聆听员工的心声 | 42 |
| 三、德才兼备，量才使用..... | 42 |
| 四、淡化权利，强化权威..... | 42 |
| 五、多表彰员工 | 43 |
| 六、适宜的工作环境 | 43 |
| 七、提高员工士气 | 43 |
| 八、建立优秀的企业文化..... | 51 |
| 第六节 员工工作守则 | 51 |
| 一、严于律己 | 51 |
| 二、工作态度 | 52 |
| 三、员工仪容仪表 | 52 |
| 四、对讲机 | 55 |
| 五、服务的工作程序 | 56 |

第一节 项目组织机构

会务服务机构是为执行 XX 省 XX 市 XX 会议计划和保证 XX 会议顺利进行而设立的。为会议服务的专门机构将在会场附近设立 XX 会议会务运营管理中心，管理中心实行公司领导下的项目总经理负责制，项目总经理对 XX 会议会务管理工作负责。下设设备工程服务组、会务服务组、安防保护组、后勤保障组，四个职能部门，分别负责从会议工程服务、会议秩序、会议安全、会议内部环境、会议外部车辆停放、财务、后勤等方面提供优质服务。具体组织机构图如下：



一、会务组

会务组是对会议活动具体实施组织、协调各项事务的综合性部门。

会务组主要协助会议领导确定会议议程、与会人员、会场和会期；发出会议通知；协同有关部门准备会议所用文件、证件及会议用品；安排会议的日程；对参加会议人员进行编组；安排主席台人员座次和布置会场；会议签到；会议文件的分发；会议值班和会议联络；会议决定事项的传达与催办；会议文书的立卷归档。

二、后勤保障组

后勤保障组为需安排住宿的会议特设的工作机构。后勤保障组的职责是负责会议的生活服务。例如负责接待，安排与会人员的住宿，安排会议膳食，保证会议用车，负责会议的医疗保健，负责会议人员生活用品的发放，负责会议的财务管理。

三、安防保护组

安防保护是对特定的会议实施安全警卫的工作机构。会议是否设立安保组，这要视会议的内容和参加会议的人员等情况而定。

其工作分为两部分：一是会议内部的安全保卫；二是会议外部的治安保卫。

作为内部的安全保卫，在会议召开之前首先要对会议的

会场、与会人员的住地及周围的环境情况进行必要的检查摸底，熟悉基本的情况，及早发现和排除可能出现的隐患。在会议进行过程中，协同会议的有关工作机构，对参加会议的重要领导的人身安全、会议饮食安全、集会安全、娱乐安全、用电安全、防火安全、财务安全和与会人员的个人财物安全提供必要的保证，制定出相应的安全保卫措施。此外，对需要保密的会议文件、资料、图表、仪器、设备等，运用必要的保卫手段，予以严格控制，杜绝任何失密泄密事件的发生。

会议外部的治安保卫，主要是对会议来访人员和会场周围闲散可疑人员进行必要的监督、盘查和清理，防止任何行为不轨的人员进入会场，并与会议的后勤部门密切配合做好对车辆的安全检查和行车安全的工作，在会议组织外出活动时，避免任何形式的交通事故发生。

四、工程服务部

要对音响设备进行仔细检查、试听，并注意各个角落的效果，以保证会议的音响效果；播放音乐时，应事前找准磁带的位置。要作好录音准备，重要的会议，要安排摄影、摄像，以留存资料；某些会议的要求，还应安装多媒体系统，多媒体系统的摆放，应保证主席台的领导和与会人员都能轻松方便的观看。

第二节 人员配置原则

在会议服务机构的组建中，会议服务人员是会议服务工作的内在，是完成高质量会议的关键。对此，在人员配置方面应遵循以下原则。

一、经济效益原则

会务人员配备计划的拟定要以会议服务需要为依据，以保证经济效益的提高为前提；它不是盲目地扩大会务队伍，而是为了保证会议服务效益的提高。

二、任人唯贤原则

在人事选聘方面，大公无私，实事求是地发现人才，爱护人才，本着求贤若渴的精神，重视和使用确有真才实学的人。

三、因事择人原则

因事择人就是员工的选聘应以职位的空缺和实际工作的需要为出发点，以职位对人员的实际要求为标准，选拔、录用各类人员。

四、量才使用原则

量才使用就是根据每个人的能力大小而安排合适的岗位。人的差异是客观存在的，一个人只有处在最能发挥其才能的岗位上，才能干得最好。

五、程序化、规范化原则

员工的选拔必须遵循一定的标准和程序。科学合理地确定组织员工的选拔标准和聘任程序是组织聘任优秀人才的重要保证。只有严格按照规定的程序和标准办事，才能选聘到真正愿为组织的发展作出贡献的人才。

六、因材起用原则

所谓因材起用，是指根据人的能力和素质的不同，去安排不同要求的工作。从组织中人的角度来考虑，只有根据人的特点来安排工作，才能使人的潜能得到最充分的发挥，使人的工作热情得到最大限度的激发。如果学非所用、大材小用或小材大用，不仅会严重影响组织效率，也会造成人力资源计划的失效。

七、用人所长原则

所谓用人所长，是指在用人时不能够求全责备，管理者应注重发挥人的长处。在现实中，由于人的知识、能力、个性发展是不平衡的，组织中的工作任务要求又具有多样性，因此，完全意义上的“通才”，“全才”是不存在的，即使存在，组织也不一定非要选择用这种“通才”，而应该选择最适合空缺职位要求的候选人。有效的管理就是要能够发挥人的长处，并使其弱点减少到最小。

八、动态平衡原则

处在动态环境中的组织，是不断变革和发展的。组织对其成员的要求也是在不断变动的，当然，工作中人的能力和知识也是在不断的提高和丰富的。因此，人与事的配合需要进行不断的协调平衡。所谓动态平衡，就是要使那些能力发展充分的人，去从事组织中更为重要的工作，同时也要使能力平平、不符合职位需要的人得到识别及合理的调整，最终实现人与职位、工作的动态平衡。

第三节 会务服务人员岗位职责

一、总经理岗位职责

受董事会的委托，行使对公司工作全面指导、指挥、监督、管理的权利，并承担执行各项规章制度的义务。管理责任：主持公司全面工作，对所承担工作全面负责。

主要职责：

（一）执行董事会决议，主持全面工作，保证经营目标的实现，及时、足额地完成董事会下达的经营指标。

（二）组织实施经董事会批准的公司年度工作计划与财务预算报告及利润分配、使用方案。审核以公司名义发布的各种文件。

（三）组织实施经董事会批准的新上项目。

（四）组织指挥公司的日常经营管理工作，在董事会委托权限内，代表公司签署有关协议、合同、合约与处理有关事宜。代表公司参加重大的内外活动。

（五）建立健全公司统一、高效的组织体系与工作体系。决定组织体制与人事编制，决定副总经理、总经理助理，各职能部门经理以及其他高级职员的任免、报酬、奖惩，决定派驻下设机构与人员。

（六）领导公司建立各级组织机构，并按公司战略规划进行机构调整，领导公司制定各种规章制度，并深入贯彻落实。

（七）决定对成绩显著的员工予以奖励、调资与晋级，对违纪员工的处分，直至辞退。

（八）审查批准年度计划内的经营、投资、改造项目与流动资金使用的可行性报告。

（九）健全财务管理，严格财经纪律，搞好增收节支与开源节流工作，保证现有资产的保值与增值。

（十）抓好公司的经营、服务工作。搞好员工的思想政治工作，加强员工队伍的建设。

（十一）坚持民主集中制的原则，发挥“领导一班人”的作用，充分发挥员工的积极性和创造性。

（十二）加强企业文化建设，搞好社会公共关系，树立公司良好的社会形象。

（十三）加强廉政建设，搞好精神文明建设，支持各种社团工作。

(十四) 积极完成董事会交办的其它工作任务。

二、项目经理岗位职责

具体实施、执行本公司的管理制度以及相关的规定的权利，并承担与执行各项规章制度的义务。对所管范围内的各项工作负责。

主要职责：

（一）能力要求：

较好的人际沟通能力，良好的语言表达能力，灵活、机智的处事能力；有强烈的工作责任心与团队合作精神，能承担较大的工作压力；极强的方案策划、制作能力及陈述提案能力；能独立担当项目的统筹与运营。

（二）负责策划制定年度、日常公关事件策略及活动执行管理方案并向客户提案。

（三）参与、领导实施新闻发布会、研讨会、巡展会、大型活动等公关、市场促销活动。

（四）负责活动的组织联络等工作；确认与执行项目方案，对活动流程全程监督；与客户进行方案讨论，确定适合客户的活动方案；负责活动执行及后期的总结跟进；对整个活动运营团队进行组织管理，协调内部合作。

（五）管理、培训项目组成员，对项目执行效果负最终责任。

（六）完成领导交办的其它任务。

三、工程技术部岗位职责

工程技术部门包括负责会议现场的技术工作,包括视频、音响、灯光、喇叭、话筒等具体事项。需要服务人员热爱工作,认真完成上级传达的工作,具有良好的沟通能力。

(一) 音响师岗位职责

1. 热爱本职工作,对工作认真负责,礼貌服务;在工作中严格按工作程序进行,熟悉各种规章制度并认真执行,填写工作记录。

2. 严格遵守开关机的程序,必须严格执行上级主管下达的开,停机的指示。

3. 必须严格守岗,上班时间内严禁会客,不做与工作无关的事。

4. 在岗期间必须把手机调整在震动状态,不得在会场接听电话。

5. 严格遵守保密制度。

6. 必须经常检查设备运行情况,发现异常及时汇报,并做好紧急处理。

7. 必须严格填写运行记录,运行记录需保持整洁。

8. 负责会前会后会议场所,所有音响设备的使用、播放、维护保养,以及重要会议的音响操作、监管;检查各种设备是否处于良好状态。

9. 保证会中的音响设备正常使用。

10. 每天班后利用半小时对所有音响设备进行检查调试。

11. 每周对音响设备进行检查,清洁保养一次,做到机房、设备、场地、三干净,并做好记录。

12. 严格操作规程，杜绝操作不规范及维护不及时而造成正常营业，影响服务质量。

13. 认真工作，随时进行巡视，并做好事件处理及设备维修事宜，做到日常工作中随时解决设备出现的故障。

14. 保管好维修工具和设备，以及各种附件，做到工具齐全，设备完好，账物相符。

15. 熟悉设备运行情况，了解项目需求方活动的安排，协助主管合理安排人员，以保证正常运行。

16. 大型宴会、会议、活动的音响设备准备、分配、服务。

17. 在大型宴会、会议、活动前应查验设备是否正常完好，以保证活动顺利进行。

18. 音响师在活动进行过程中，应有值班人员坚守部门，并做到能够迅速排除突发故障。

19. 保证活动过程中，如有突发事件发生，能及时应对。

20. 大型宴会、会议、活动结束后，做好设备清点、回收工作。

21. 定期对新来的员工进行音响设备的开关、操作的培训，达到能够独立操作的基本要求。

22. 认真完成上级安排的工作。

（二）灯光师岗位职责

1. 负责灯光设备的日常调试、维护和保养工作，确保会议灯光的照明效果，在会议开始前，要对灯控设备进行检查、

试运行，确保会议过程中的灯光效果。

2. 负责舞台灯光布置，满足采购方需求的灯光控制和光影效果。

3. 与舞台监督、演出管理人员和舞蹈编排人员及时沟通，根据演出需要，编排出适合舞台的灯光效果，增强演出的感召力。

4. 配合舞台监督对每日演出的灯光效果进行记录，定期汇总，适时调整、维修，并及时跟踪。

5. 制定灯光操作的基本规范和流程，及灯光使用和保养的制度。负责对所有灯控设备进行定期检查和维修，确保演出的灯光效果。

6. 定期以周报形式将灯光设备问题等汇报至直属领导，使遇到的问题能够得到及时解决，不耽误演出，和项目经理做好沟通，对需要采购的灯光设备及时填单上报。

7. 积极配合本项目部其他岗位的工作，在不丢掉本职工作的同时积极参与到本项目部的团队建设中。

（三）摄像人员岗位职责

1. 工作要有高度的责任心和事业心，全心全意地为公司和项目工作服务；

2. 负责会议过程中的所有拍摄任务。做到随时做好拍摄前的准备工作，并认真做好拍摄记录，及时准确地完成每一次栏目拍摄任务；

3. 拍摄时要多视角、多层面地进行选材，以达到整体策划、脚本及后期制作的要求；

4. 负责制作部的申领设备管理工作，对各类申领设备逐一登记。外借设备需主管领导同意借用手续齐全，设备返还时应认真检查，发现问题及时上报；

5. 负责岗位设备管理，定期维护，如有损坏应及时上报

6. 熟练掌握专业技术，不断提高自身的艺术修养；

7. 加强工作规范化，认真做好安全防犯工作，杜绝火灾、盗窃等恶性事故的发生，认真做好工作记录。

（四）会议系统维护员

1. 负责公司网络及其设备的维护、管理、故障排除等日常工作，确保公司网络日常的正常运作。在会务服务项目中，主要负责会议系统及其相关会议设备的维护和管理，确保会议的正常运作。

2. 负责公司办公环境的软硬件和桌面系统的日常维护，同时为其他部门提供软硬件技术支持。在会务服务项目中，主要负责相关软硬件管理。

3. 安装和维护公司计算机、服务器系统软件和应用软件。

4. 负责服务器安全运行和数据备份；internet 对外接口安全以及计算机系统防病毒管理；各种软件的用户密码及权限管理；协助各部门进行数据备份和数据归档。

5. 熟悉电脑周边设备（打印机、扫描仪、传真机、复印机、投影仪、电话等）安装与维护。

6. 维护数据中心，对系统数据进行备份。

7. 其他上级主管交办事项。

四、安保部门岗位职责

（一）安保主管岗位职责

1. 负责安保工作，对管理处经理直接负责。
2. 负责会议场所内外管理区域范围内的安全、消防、交通管理和相关管理服务等工作，协同公安机关处理相关重大刑事案件和火灾事故。
3. 负责制定会议场所的安保工作计划和实施方案，并监督检查落实，对会议场所内外管理区域范围的安全、消防实行全过程控制，包括安全、消防设施标识的安装、管理和维护，发现问题及时提出整改意见，并检查落实情况。
4. 负责制定安全、消防制度及各项应急方案，并定期检查及时对各项制度进行调整、完善。
5. 负责做好安保、消防用品的采购、验证、贮存管理，做好本部门进货物品的检验和记录，对过期或失效的消防器材要及时更换，对需要维修物品提出申请。
6. 负责安排安保员、监控员班次编排、考勤，组织安保员按治安、保卫和消防管理规定上岗执勤，做好治安保卫工作，并准确地做好相关记录。
7. 负责安保员的生活内务管理。
8. 负责安保员业务训练、业务学习和业务考评，并负责召开安保工作会议。
9. 加强安保的精神文明建设，提高安保人员的政治素质，树立良好的道德和会务服务意识。

10. 服从上级领导，完成领导交办的其它事项。

（二）安保班长岗位职责

1. 服从安保主管工作安排并报告有关工作，在做好本职工作同时，负责本班安保管理工作，负责当班期间监控室管理工作。

2. 安保班长上岗前，应先进行自我检查，做到按规定着装，佩戴服务证，个人仪容仪表端庄整洁，并对上岗队员进行仪容仪表检查。

3. 明确了解当班工作任务和要求，做到心中有数。

4. 上岗后，始终保持良好的精神状态，站姿、坐姿、行走端正、正确。

5. 坚守岗位，严格执行值勤管理制度，保持管理区域内正常的公共秩序，发现问题及时协调解决。

6. 监督安保员按操作规程和作业要求做好安保工作和监控工作，发生报警必须迅速到现场察看，如发生刑事案件、治安案件、灾事故等应迅速按照程序上报处理并积极开展现场紧急处理。

7. 负责对各种安保用品和器具的保管工作。

8. 遇到不能解决的问题及时向安保主管或管理处领导汇报。

9. 做好当班工作记录，换岗交接清楚、及时、无误并签字确认。

10. 负责安保当班的交接工作，由当班班长随带交接记录至规定地点等待接班班长。上岗班长带队行进至各岗位，由上、下岗安保互致敬礼后换岗，下岗安保员由下班班长带队从各岗位列队行进带回，并至规定地点召开班后会讲评。交接完毕后由安保班长向上岗安保员布置工作。

11. 负责定期对本班的安保员进行考核，并把考核情况报告主管。

12. 服从上级领导，完成公司领导及主管交办的各项任务。

（三）安保员岗位职责

1. 遵守会议的各项规章制度，服从安保主管的领导，听从安保班长的指挥和监督。

2. 熟悉和掌握治安管理条例、条令和会议的各项管理制度，钻研治安保卫业务，维护会议的治安秩序。

3. 熟悉会议场所周边地形、以及会议主题。

4. 按规定着装，按时上下班，严格执行交接班制度。

5. 工作认真，服务热情，严格按各岗位值班规定做好：

（1）会议场所治安保卫工作

（2）会议场所车辆管理工作

（3）监控中心管理工作

6. 发现违章或不安全因素应及时汇报和处理，预防刑事案件和违章事故的发生，确保会议秩序顺畅。

7. 发生突发事件，要听从指挥。正确果断，灵活机智地

处理并及时发出信号或报警。

8. 熟悉会议场所的消防栓、灭火器的位置分布和使用方法。每位安保均为义务消防员，发现火警及时报告并积极扑救，灾情严重时应及时报警。

9. 做好值班期间的各项记录。

10. 完成公司领导交付的其它工作任务。

五、会议服务人员岗位职责

（一）会议服务组领班岗位职责

1. 全面负责会议部的工作，坚决执行上级的指令，带领全班服务人员依据岗位职责、认真细致做好会议服务工作。

2. 编制会议服务部年度、季度、月份、周工作总结计划。

3. 带领全班员工做好会议服务工作。

4. 每天根据当日会议日程分配相关负责人，检查督促员工每场会议服务工作的完成情况，发现问题及时处理，发现违规违纪行为及时纠正处理并向主管汇报。

5. 定期组织员工进行岗位知识培训，及时了解掌握班员的思想动态及工作情况、做好班员的思想工作。

6. 正确合理安排本班员工的工作，并每天工作情况进行总结讲评，每周的员工例会，总结本周工作情况。

7. 办事公道，言行文明礼貌，对自己工作中的缺点与不足勇于改正，虚心接受工作建议和意见。

8. 完成上级交办的其它任务。

（二）会议服务组员工岗位职责

1. 负责会议前的准备茶水、会议用品等工作。
2. 负责会议室设备及服务用品的检查及报修。
3. 负责保持会议室与服务区的干净整洁。
4. 负责会后的会场整理。
5. 负责会议室条幅，指示牌的摆放及悬挂。
6. 负责杯具的清理及消毒。
7. 负责本岗位绿色植物的养护工作。
8. 负责家具的定期保养工作。
9. 负责客人遗留物品的收集整理并及时上报。
10. 负责使用清洁工具的保养及维护。
11. 负责会议临时更改信息的通知及发放。
12. 完成上级交待的其它工作。

（三）清洁人员岗位职责

1. 遵守我公司各项管理制度，统一着装上岗，严格遵守上下班时间及值班纪律，树立良好形象。
2. 听从上级领导指挥，高质量地完成本人所分管区域内的保洁工作。
3. 遵守职员纪律，坚守工作岗位，认真完成公司临时交办的其他任务。工作时间不准干私活或做与工作无关的事情。

4. 清洁过程若发现异常现象，如发现水龙头、下水道或其他设施设备损坏、故障、隐患和可疑迹象等，要及时报修，并有义务监视事态过程或采取有效措施，控制事态发展。必要时积极协助专业人员排除故障，同时注意节约用水及工作过程中所用到的其他用品（如洁厕液、垃圾袋、洗衣粉、灭虫剂等），爱护会议场所周围的公共设施。

5. 妥善保管清洁工具和用品，不得丢失和认为损坏，不得将清洁工具和用品私借他人使用和带回家中使用。爱护卫生工具，修旧利废，节约开支，工具用毕按规定地点整齐存放，及时清洗。

6. 拾金不昧，拾到物品立即上交或送还给失主。

7. 认真完成区域内的清洁卫生工作，定期拖扫走廊、楼梯，擦洗楼梯扶手、公共部位的门窗、玻璃、油墙、灯具、消防箱等，及时清理垃圾，达到规定的标准，保证负责区域的干净、整洁（并随时保持的清洁）。

8. 根据积垢情况，用清洁剂洗刷一到三楼内的大小便池，做到无尿碱、无水锈。

9. 认真做好季节性卫生清除。特别在夏季，做好消毒、灭蚊、灭蝇工作。定期检查会议区域内的鼠害情况，及时做好灭鼠工作；定期发放蟑螂药，保证无蟑螂危害。

10. 认真完成公司临时交办的其他任务。

六、维修部门岗位职责

维修部是保障设备、设施正常运行的职能部门，其主要工作职责包括执行上级下达的设备维修计划，保证设备在会议开展处于良好工作状态，组织检查设备的完好率、运行状况及安全装置，及时发现隐患并及时排除，为需求方创造最佳的会议环境，同时也为公司的服务工作提供基本保证与坚强后盾。

（一）维修部主管岗位职责

1. 负责维修部全面工作，严格落实各项工作责任制。全面执行公司的各项工作部署；

2. 树立端正的工作态度，逐步培养部门成员树立正确的集体荣誉感；

3. 保证或保持设施、设备、人员等必需的资源配备齐全，满足工作需要；

4. 会前，要进行巡视以检查各个设备工作情况；

5. 定期对维修部维修能力、维修质量情况进行分析，并制定相应的改进措施进行整改，有效提高维修质量；

6. 负责维修部员工培训，通过培训，提高团队维修技术水平；

7. 负责监督和检查部门员工执行公司规章制度情况，依据员工表现，向公司申请奖励或处罚的实施；

8. 负责对专用工具、仪器、设施、设备进行有效管理，并指导、监督维修人员使用和维护设备、工具；

9. 经常性开展安全教育，组织安全检查，落实安全措施，消除安全隐患；

10. 完成公司分配的其他工作。

(二) 维修部人员岗位职责

1. 维修人员必须服从领导安排，负责好会议场所设备的维修工作，按《维修流程记录单》及时做好问题诊断与维修，维修人员必须凭《设备维修记录单》进行维修，完成后将维修记录台帐，并每月交维修记录到行政备案；

2. 按设备保养手册和设备说明书制订《年度设备保养计划》以及建议，并按计划实施保养工作，填写每月《设备保养记录》；

3. 维修主管根据库存情况提交备件采购申购表，操作人员和维修人员无申购权限，有需要报主管申购；

4. 依照《设备保养细则》和《设备安全操作规范》来指导和监督操作工完成常规保养工作，检查设备保养情况；

5. 做好日常设备的检点工作，及时发现问题，处理隐患，查看使用中设备日常保养情况，查看操作者设备运转记录本上设备运转检点部分的填写；

6. 做好预防性保养、维护工作，降低会议时出现故障的可能性；

7. 维修人员在未确准设备故障原因时，不可盲目随意解体设备。

8. 设备维修责任人，必须对承包范围内设备的维修质量和维修速度负全部责任，确保及时有效处理，在额定工作日内完工。

9. 如遇设备搬迁、安装、调试和外协维修等工作时，则必须全程跟踪，详细记录。

10. 禁止员工私拆维修（设备保养作业除外）。

11. 维修人员在设备维修中要注重安全。
12. 完成上级委派的其他任务。

第四节 员工培训

一、培训宗旨

根据实际情况，针对全体会务人员对业务技能和个人素质，进行全方位的会议礼仪、会议知识、消防知识等培训。全面提高公司会务人员综合服务素质，以体现我公司服务宗旨，塑造良好的企业形象。

从而规范会务工作，使会务工作系统化、规范化，最终引导员工将更好的服务带入工作中，特制定本培训方案。

二、培训概括

全部课程分为业务理论知识和技能训练两大科目的培训和讲解。

其中理论知识内容包括：专业理论知识、消防基本知识、职业道德、法律常识、会务礼仪、救护知识等。

工作技能训练内容包括：岗位操作指引、勤务技能、消防技能、会务服务技能等。

其中理论常识以会务服务管理条例、行为规范以及岗位操作流程为重点必须掌握运用（理论考核重点），急救知识和法律常识为了解知识。技能方面主要是了解熟悉不同会议的服务流程，了解一场大型会议，会前会中会后所需的不同服务要点和重点。

三、培训的目的及要求

（一）目的

通过培训使员工熟悉公司的基本情况和要求，明确会务工作的相关规定和制度。掌握会务人员的基本业务技能和职业要求，提高员工个人修养，加强礼貌待人，以客户为中心的服务意识。能按照工作标准化、服务规范化、管理制度化的要求，不断提高服务、安全规范的效率和质量，确保工作任务的完成。

（二）要求

1. 提高全体会务人员综合素质，树立良好的企业形象。
2. 提高全体会务人员工作效率，服务质量，为用人单位提供高效、周到的服务。
3. 提高全体会务人员自我学习、自我约束的能力，实现企业前景。

四、培训计划

根据领导指示和实际情况。负责人对本项目下所有人员全面负责管理和考核。因此这次培训要求全体待上岗人员全部参加，并且在培训过程中实行考核。培训结束后，根据实际情况对现有人员进行筛选和调整。在队员录用、培训、考核、奖惩等队伍管理上形成了一整套规范性强、操作简便的高效运作管理体系。

（一）人员录用

热爱服务行业，虚心好学，身体健康、作风正派，无犯罪前科的录用的原则。

1. 入职培训内容与培训计划

| 日期 | 培训时间 | 培训内容 |
|-----|------|------|
| 第一天 | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 第二天 | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|-----|--|--|
| 第三天 | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|-------|--|--|
| | | |
| | | |
| 第四天 | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

2. 在职培训

会务员在岗培训频率每期不少于一次，培训内容与培训计划：

| 序号 | 培训项目 | 时间 | 落实部门 | 计划执行及安排 |
|----|------------|----|------|---------|
| 1 | 会务相关知识 | | | |
| 2 | 会议常识 | | | |
| 3 | 服务意识及各岗位礼仪 | | | |
| 4 | 各岗位职责 | | | |
| 5 | 消防知识与消防技能 | | | |
| 6 | 法律法规 | | | |
| 7 | 安全分析 | | | |
| 8 | 紧急意外事件处理 | | | |
| 9 | 交通法规及交通礼仪 | | | |

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/788112073125006051>