

# 新时期高校办公室会务接待与服务工作模式研究

张瑞雪

(青岛电影学院, 山东 青岛 266520)

**摘要:** 会务工作是高校办公室业务工作的重要组成部分, 会务接待与服务则是高校行政秘书的主要工作, 有利于提高学校会务工作质量, 帮助学校树立良好形象。高校办公室行政秘书要提升专业能力和会务服务意识, 做好会务接待工作, 做好前期会务安排与沟通工作, 准确传达会务信息, 做好各方参会方会务接待工作, 做好会场布置工作, 耐心做好会议签到、会务服务流程讲解服务, 提升会场服务质量, 及时做好会议总结, 反思会议接待与服务工作中存在的问题, 全面提高会务接待与服务工作质量。

**关键词:** 高校办公室; 行政秘书; 会务接待; 服务工作

高校是国家培养高等人才的摇篮, 也是学术科研工作的重要基地。为了进一步促进高校教学研修、学术和科研交流, 高校开始积极举办各类会议, 促进国内外学术科研交流、国内学者和高校之间的合作, 从而提升自身办学水平和科研工作质量。高校办公室行政秘书要做好会务管理工作, 规范会议前期准备、会议接待、会议现场服务和会议后总结工作路程, 不断提升自身会务接待和服务能力, 做好会议参会方沟通与接待工作, 做好会议现场接待工作, 提供专业化、人性化服务, 为参会方留下良好印象, 从而提升会议接待与服务质量, 为高校学术科研工作顺利开展奠定良好基础。

## 一、新时期高校办公室会务接待工作特点

### (一) 会务接待内容更加广泛

随着“双高”战略的提出, 高校更加注重内涵建设和高质量发展, 各大高校开始纷纷举办高规格会议, 会议主题涵盖了学术交流、科技创新与研发、创新创业等主题, 参会方包括了企业、事业单位、政府机关和培训机构等, 这意味着会务接待工作内容越来越广泛。同时, 高校承办的国际会议逐步增多, 国际交流与合作日益频繁, 国际学术交流、国家项目增多, 会务接待越来越国际化, 这对行政秘书来说是一个新的挑战。

### (二) 会务服务工作复杂化

由于高校会议主题多样化、参会方多, 会务服务工作也越来越多样化, 行政秘书不仅要协助学校管理层选定会场、编写会议宣传材料、制定会议流程, 设计会场接待与服务流程, 还要负责协调参会方用车、住宿、会场签到、座位引导等服务工作, 服务项目多, 会场服务比较复杂。高校会务服务工作要坚持以人为本、科学发展理念, 兼顾参会各方需求, 围绕会议主题开展服务工作, 及时帮助参会方解决问题, 从而提升会务服务工作质量。

### (三) 会务参与方类别多样化

新时代背景下, 高校会议不再局限于教研、学术交流, 逐步向科技成果转化、校企科研基地建设、助力区域经济发展和国际留学项目等方向转型, 邀请的参会方越来越多、企业类型也越来越多样化, 这就要求会务接待要满足各方需求。高校会务接待要根据会议主题、参会方特点来开展工作, 例如根据参会企业产品特色来安排会场位置、会议发言顺序, 做好会议各个环节衔接, 争取达到参会各方的满意, 从而提升会务管理质量。

### (四) 接待与服务工作流程化

为了提升高校会务接待与服务效率与质量, 高校办公室越来越重视会务工作标准化建设, 分为会前准备、会中服务和会后总

结三个环节, 明确每一个环节工作内容、评价标准和责任人, 把会务接待与服务工作落实到个人, 实施精细化管理, 进一步增强会务工作人员服务意识, 规范他们的工作流程, 为参会方留下一个好印象。同时, 高校行政秘书要发挥表率作用, 做好会务接待工作, 耐心引导参会方签到、入座, 安排会议发言顺序, 帮助参会方调试多媒体设备, 进一步提升会议现场接待和服务质量。

## 二、新时期高校办公室会务工作中存在的问题

### (一) 会务接待人员服务意识不到位

高校办公室日常工作比较烦琐, 工作人员忙于日常工作, 忽略了学习会务管理相关知识, 会务跟服务意识不强, 执行力有待提升, 会场接待与服务不够热情, 周到, 影响了参会方对学校 and 会议的第一印象。部分高校会务工作人员缺乏人性化接待服务意识, 没有设身处地的从参会人员角度思考问题, 会议签到与入场指引不到位, 没有做好服务细节, 影响了参会人员对学校 and 会议的影响, 也影响了会议整体效果。

### (二) 会务接待与服务制度有待优化

高校办公室会务接待与服务制度有待完善, 主要体现在以下两个方面: 第一, 会务接待职责划分不太明确, 没有把会务接待前期沟通、参会方住宿与用茶安排、会场布置和会议现场接待工作落实到位, 导致部分工作人员推诿工作, 影响了接待工作质量。第二, 缺乏会务接待与服务标准, 部分会务管理人员只是按部就班按照会议流程开展工作, 缺乏主动服务意识, 会务相关部门之间也缺乏合作, 影响了会务接待与服务工作的衔接。

### (三) 会务相关信息沟通不畅通

高校会议会邀请不同高校教师、学者、企业和政府部门代表等, 参会人员比较多, 部分参会人员身在外地, 这给会务接待工作带来了不小的挑战。部分会务工作人员在与参会人员沟通会议相关信息时, 存在信息传递不及时、不准确、重复通知等问题, 容易覆盖会议重要信息, 给参会人员带来不便。部分高校会务工作人员忽略了及时通知参会人员会议食宿、交通和材料申报等信息的变更, 导致会务信息传递出现问题, 影响了正常会务的连续性。

### (四) 会务接待与服务流程不规范

高校会务工作范围广、涉及单位与参会人员多, 会务工作人员工作任务比较重。由于高校办公室会务接待与服务制度不健全, 导致会务接待与服务流程不规范, 对工作人员监督与管理不到位、接待流程缺乏衔接, 影响了会务接待与服务质量。高校会务接待流程不明确, 会务信息传达、食宿安排、参会人员对接等工作流程缺乏标准, 责任划分不明确, 缺乏会务人性化服务标准, 对会

务工作人员缺乏约束,影响了会务服务质量。

### 三、新时期高校办公室会务接待与服务工作路径

#### (一) 强化责任意识,完善接待与服务制度

高校办公室行政秘书主要负责会务接待与服务工作,要发挥表率作用,增强自身大局意识、责任意识和规矩意识,协助学校管理层制定会务接待与管理制度,进一步完善会务工作体系。首先,高校行政秘书要积极与教研室、行政部门和党组织等部门进行合作,明确本次会议主题,及时向各个部门传达下发会议相关文件,组织各个部门进行研讨,确定会议邀请单位、邀请人员、会议流程、会议场地与参会人员保障工作等,并把相关结果整理成文件,上报学校管理层,为管理层会务决策提供科学数据。例如学校管理层可以根据行政秘书报告制定会务管理制度,明确各个部门会务接待与管理职责以及各项工作做责任,由行政秘书负责传达会务相关制度与文件,开展跨部门会务接待与服务工作。其次,行政秘书要站在全局高度统筹会务接待与服务管理工作,积极学习商务礼仪,耐心与参与企业、教师等进行沟通,坚持热情周到、严谨细致、全心全意服务会务工作理念,做到超前、高效完成会务前期准备、接待与服务工作。行政秘书要严格遵守学校会务接待与服务管理制度,以身作则,及时对会务前期准备、接待等工作进行检查,及时排除工作中存在的问题,进一步提升会务工作质量。

#### (二) 做好会务前期准备,准确传达会务信息

完善周到的会务前期准备工作是保证高校会议圆满闭幕的重要基础,也是开展会务接待与服务工作的标准。第一,高校行政秘书要根据会议主题、会议内容等来设计会务方案(会务手册),清晰简洁地阐述本次会议主题、相关议程、主要内容、拟邀请的领导嘉宾、参会人员、文件材料、食宿行的接待安排、媒体宣传、安全保卫等内容,便于参会企业、人员了解会议内容,并把会议方案及时提交相关领导进行审核,通过后要及时转发会议相关部门,做好会务接待与服务工作划分,保证会务工作顺利推进。第二,行政秘书要及时与相关人员确认会议邀请函寄送情况、确认会议参与人数、食宿问题和会场布置等相关细节,及时搜集参会人员对本次会议内容、接待等工作的建议,灵活调整会议接待与服务流程。同时,秘书还要做好会务对外联络与接待工作,邀请当地媒体报道会议,进一步提升本校会议影响力,从而提升会务前期准备工作质量。

#### (三) 规范会场接待服务,落实精细化管理

会场接待是高校会务管理工作重点,也是衡量行政秘书会务工作能力的重要指标。高校行政秘书要进一步规范会场接待流程,让参会人员感到宾至如归的感觉,为他们留下良好的第一印象,为高校会议圆满落幕奠定良好基础。秘书要对本次会议主题、会议内容、会议流程、各个环节时间点了如指掌,落实精细化管理理念,便于在会议现场解答参会人员问题,利用专业的会务管理能力、热情周到的接待服务赢得参会人员认可。例如行政秘书可以在会场外开展接待工作,认真核对每一位参会人员身份信息、发放会议相关材料、提醒会议重要活动时间点,做好热情大方、不卑不亢、贴心周到的接待。此外,秘书还可以利用微信、手机开展会务接待工作,及时接听参会人员电话,耐心为他们办理酒店入住、参会车辆预约和会议参观等服务,并及时帮助他们在入住期间、参会期间遇到的问题,带给参会人员如沐春风般的人性化服务,进一步提高高校会务接待工作质量。

#### (四) 提供优质会场服务,赢得参会人员认可

高校行政秘书要做好会场接待与服务工作,全程参与会场服务工作,一方面要配合学校管理层维持会场秩序,做好各个会议流程的衔接,保障会议顺利进行。另一方面要帮助参与人员调试多媒体设备,保证会议发言环节的顺利进行。首先,行政秘书可以引导参会人员、重要嘉宾在会场落座,并为他们准备好会议相关资料、参会发言人员资料等,便于他们了解会议流程、会议主题和发言人成果等,并做好各个环节的衔接。例如会议正式开始前秘书要与主持人、会议致辞领导、发言人等确认会议流程,确认会场音响、多媒体设备正常运转,做好会议各个环节衔接,保证会议的顺利开展。其次,秘书可以积极与会议发言人进行沟通,帮助他们调试多媒体设备、控制好发言时间,并把发言人资料及时转交给相关领导,留给发言人充足的讲解、互动和展示之间,控制好每一个发言人的时间。同时,秘书还要安排会务管理人员做好会场茶水供应,及时为参会人员补充矿泉水或茶水,用贴心周到的服务赢得参会人员认可,从而提高会场服务质量。

#### (五) 做好会务总结工作,提升会务接待服务质量

第一,高校行政秘书要做好会务总结工作,准确记录领导发言、各位发言人观点和会议决议等,可以利用录音笔、多媒体设备全程记录会议过程,为后续会务总结提供准确数据,便于发现会务工作中存在的问题,避免下次出现类似问题。同时,秘书还要在会议结束后,安排专家、领导返程,合理安排车辆和司机,并安排参会人员返回酒店,帮助他们办理退房手续,并提供机场、火车站等送站服务,为参会人员留下美好印象。第二,行政秘书还要做好会议相关文件、资料的整理存档,对会议方案、会议资料、接待手册、发言人资料等登记入档,做好会议影响资料的存档和备份,对于保密级别比较高的会议要及时收回文件材料,避免会议成果泄露,并及时反思本次会议前期准备、接待和会场服务等工作中存在的问题,进一步完善高校会务接待与服务管理制度,提升个人综合能力,保障高校会务工作的顺利开展,促进学校教研、学术和科研工作高质量发展。

### 四、结语

总之,高校办公室会务工作要与时俱进,不断完善会务准备、接待和服务管理制度,明确办公室、行政秘书、教研室等部门会务管理工作职责,健全本校会务管理体系,提升办公室管理人员专业能力,打造一支专业素养高、服务意识强的会务管理团队。高校行政秘书要不断学习会务管理新理念,让会务工作标准化、规范化、科学化,秉持热情周到、严谨细致、全心全意的服务理念,避免在会务接待和服务工作中出现失误,不断总结经验,不断提升会务工作水平,从而更好地为学校发展服务。

### 参考文献:

- [1] 朱家骏,刘冬青,许静超.新时期高校办公室信息工作研究[J].办公室业务,2022(4):117-118.
- [2] 王华.新时期高校办公室工作效率提升路径探析[J].办公室业务,2022(10):2.
- [3] 赵梦霖,欣怡,王旭锋.高校党政办公室管理,服务育人研究与实践[J].区域治理,2023(9):0172-0174.
- [4] 孙小程.高校办公室业务管理优化路径研究[J].辽宁开放大学学报,2023(2):62-64.