

# 公务接待标准化管理探讨

叶菊珍

南京工业职业技术学院 江西九江 210023

**[摘要]** 自从2012年12月4日中共中央八项规定发布以来,各地积极响应执行,由江苏省委十项规定到各事业单位的认真执行。公务接待精简,避免过分繁杂的公务接待流程成效显著。本文旨在对公务接待标准化、规范化进行思考和探讨。

**[关键词]** 标准化管理; 公务接待; 公务活动; 标准化方案

近年来,国家对公务接待做出规范,各省也制定了相应的文件,每个事业单位也根据国家和省里的文件要求精简会务,简化流程,规范公务接待标准。并且制定相关的条例规定严格执行。各种层面的公务接待事务是办公室的日常工作之一,制定的标准化流程,规范接待标准,统一执行,提高整个办公室的工作效率和单位形象具有非常重要的意义。

## 1. 目前公务接待存在的问题

### 1.1 人力物力耗费大

在每次的公务接待中,都要花费人力物力迎接陪同,办公室安排相对应的负责同志进行工作交流,对应的负责同志需暂时放下自己的本职工作进行接待。公务接待是单位进行工作洽谈和工作交流的一个非常重要的途径。经此进行思路的共享和探讨,工作的推进和提高,业务的合作与深入。但因公务接待过多,交流内容相似(每周三四次的交流,能做到的只能是温故而知新),耗费时间,降低了工作效率,进而加重相关部门的工作负担。

### 1.2 接待工作无法尽善尽美,细节处理是关键

在接待的过程中保证整体无纰漏是项非常耗费精力的事情。接待过程主要包括会场和前后服务对接部分,会场工作最主要是确定三要素:时间,地点,人物。事前确定好接待的具体时间、地点,参与接待的人员和对方来宾人员,最后就交流内容方面做初步的确认和对接。会场工作要求做到提前沟通,及时调整。在服务对接上,提前和来宾对接行程安排,目前八项规定要求不能迎来送往,但在面对来宾时依然要做到热情,周到,及时响应。做好来宾交流的前站工作。安排好食宿,简单而不失礼数。每一次的公务接待相当于一次微型的会务。在工作人员数量很少的情况下,做到次次尽善尽美,会场收获满满是非常大的挑战。要求工作人员细节把控能力强,责任心强以及对待工作要有热情而认真的态度。

## 2 依据存在的问题提出的标准化管理的建议

### 2.1 加强专业接待人员的定期培训与学习

我们要做到的就是定时地组织相关的专业接待人员进行学习。将最新的要求、相关的规定文件落实到工作人员的头脑中去,使规

范和标准的接待管理深入人心。同时,相关公务接待的人员要定期进行相关的专业化的培训,包括礼仪、专业技能等各个方面,负责接待的每一个人都能够全方位地完成工作,即包括会议安排、场地洽谈、人际交往不同的方面,做到人人能够负责,人人能够承担接待任务,减轻专门负责部门主要人员的压力。

### 2.2 加强廉政思想教育,让合规成为准绳

进行廉政教育,让公务接待的红线变成工作的准绳,不能碰的坚决不操作,让人情和礼数规范到框架中去。具体到细节,可归纳为一切不超标。住宿标准不超标,用餐标准不超标,公务用车不超标,会议室布置不超标。工作人员严守职业道德,不超标安排,不滥用职权,用规范化为单位的事业发展保驾护航。

### 2.3 规范接待费用

公务接待的基本要求都是方向性的,例如“节约不浪费”、“艰苦朴素”等类似的词语。如何将这样的词语量化到合理,究竟什么样的规格叫做节约不浪费呢?这些词语的标准在每个人的心里都是不一样的。如果按照每个人所处的地域和每个人心目中的标准,那么可以演化出各种不同的规格的安排,这样的安排显然是富有极大地弹性。或者说部分地方特别具体明确地规定了公费接待点餐的时候不允许点茅台鱼翅等较贵的菜品,这样细致的规定只治标不治本,除了茅台和鱼翅还有千千万万的名酒名菜。

要做到治标治本关键还在于细致化的量化规范,随着各地的物价水平渐趋水平稳定,所以费用的硬性规定变得可行,譬如具体到用餐人均不得超过120元就是量化,这样的规定既硬性而好执行,在规定的金额内选择合乎接待标准而符合来宾口味的用餐完全可以做到。这样的接待标准简单直接,工作人员统筹灵活安排又不失尊重,适合公务标准化的规定方式。

### 2.4 引入会务公司,接待标准化、流程化、规范化

由于公务接待有大量标准性,重复性,以及流程性的内容,所以在有限的人力资源情况下,引进会务公司,将程式化、简单重复的工作交给公务人员去做,不失为规范性的一大进展。深圳职业技术学院引入明喆公司以及深航会服,滨州职业技术学院引进专职外

聘会务人员,具体做法是每周一安排好一周的会务接待安排,包括预算、会议安排、场地需求、人员邀请等各项事务。利用专业的人员按照既定流程,根据接待需求制定符合规定的接待流程,保证整个接待过程的标准化和规范化。专业的人员能够更好地完成客户的需求,更加善于统筹规划,也能够减少过程中的不少浪费,减轻单位的接待负担。

在引入会务公司进行接待安排的时候,单位的接待负责人可以从中把控好细节,对结果进行检查和完善,避免了重复性的劳动带来的繁忙而顾此失彼,提升了接待的质量。

### 2.5 接待过程认真服务

在公务接待中并不仅仅是餐饮、住宿的安排,还必须安排好公务期间的相关行程。接待中不能够为了接待而接待,要着重于公务期间的工作安排,保证整个行程井然有序,保证能够完成对接,如果行程安排上有所冲突的话要提前告知,提前改变部分行程。最好的是提前2-3天完成行程的核对安排,对于工作上的细节要时刻注意,加强双方的交流,良好的交流是任务顺利实现的基础。

### 2.6 公务接待完成过后进行整个过程的汇总,形成报告材料

每一次的接待都要做详细的记录,包括接待的开销,接待期间的工作任务等各个方面,按照工作和生活进行分类。公务接待期间,所有的花销必须有发票,除了便于报销,还有利于作记录,便于日后查询。可以附上相关的经验的总结,为以后更好地完成接待工作打下基础。

### 2.7 专款专用,保证资金使用规范

根据平时的资金使用情况,每个单位根据资金的使用情况在预算的时候进行资金的具体规划。基本上来看每一个单位都会规划每年或者每个季度的经费,在规划的时候应当具体到每一个项目应当使用的经费,例如文印专项费用、公务接待的费用等等,按照使用频率比较高的项目来设立专门的款项,力争做到专款专用。通过硬性的经费的设定,把项目预算设立在一定的范围内有利于督促公费的正确使用,规范经费使用也包括规范公务接待的流程。

由于项目经费的预算有限,能够进行的公务接待任务也是有限的,主要接待的任务以定点专项接待为主,避免不必要的接待负荷。

## 3 建议公务接待的标准化流程

3.1 公务接待要做到提前联系,被接待者要主动联系接待单位的相关接待负责人或者负责部门,对于到达的地点时间做好交流,保证接待工作的顺利进行。

在接待者和被接待者的联系中可以对于某些特殊的事情进行交代,例如涉及到接待者对某些东西过敏等类似的问题,防止为接待工作带来不便,到时候就要进行临时的变换,对人力物力都是极大的浪费。特殊问题特殊交代有利于接待工作的顺利进行,也是做好

接待细节的关键。

3.2 当相关的部门接受到接待任务的时候根据工作等安排制定接待计划,对接待工作中可能使用到的经费进行预算,包括交通、餐饮住宿等各项经费预算。形成预算单进行申报,申报符合标准通过之后可以进行接待任务。

3.3 公务接待的从被接待者的到达开始,接待部门可以安排对应的人员进行接待,保证顺利到达目的地。到达目的地之后可以进行简单的欢迎仪式。对被接待者进行欢迎。欢迎仪式结束后可以按照接待规定的用餐作陪人员的规定人数进行安排。主要以工作餐为标准。对于即将进行的工作进行简单交流,接待部门负责做好时间的协调和会议场地的安排以及参加会议人员的通知,保证工作的高效地进行。对于被接待者的住宿问题,我们只要按照规定安排定点的宾馆或者是内部的招待所,或按照单位与酒店等签订的合同进行定点的安排,不依据个人的喜好进行安排而应当是按照接待标准进行安排。

3.4 接待任务完成后,可以向被接待者询问接待过程中是否有问题,对于提出的问题接待人员或部门需要对问题的解决提出一定的建议方案,便于作出改进。并且对整个接待过程进行记录,形成一份接待报告,便于审核查询。

3.5 对于接待工作的收尾主要就是费用的报销,根据接待任务之前的预算、接待过程中原始的菜单、最终花费的发票,三者相符合进行报销,并写入最终的接待报告中。使整个流程规范、符合标准。

## 4 结语

公务的接待流程仍然没有具体的流程规范,只有各个单位有内部的大概流程。这就要求我们在进行的过程中不断总结,根据暴露的问题进行改进。未来仍然需要我们不断探索,互相探讨,为标准化接待流程的制定做出贡献。或许在未来的某一天会有全国整体的规范化的公务接待流程。期待更规范化的公务接待流程能够帮助各单位进一步地规范公务接待流程,减少不必要的麻烦提高接待效率。

### [参考文献]

[1] 李华,孟友瑞,龙芬,龙海燕.新时期国有企业基层一线办公室公务接待管理工作探讨——以中国三峡集团乌东德水电站为例[J].水电与新能源,2018,32(02):65-69.

[2] 黄小云.新时期企业做好公务接待工作的策略探讨[J].企业技术开发,2015,34(26):35-36.

[3] 宗和.公务接待,一个标准化作业[J].廉政瞭望,2017(09):30-31.

[4] 邵华.树立新理念做好新时期高职院校公务接待工作[J].辽宁高职学报,2019,2:110-112