# 参观接待工作流程图

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2025-06-23

*第一篇：参观接待工作流程图参观接待工作流程图为了充分展示山西省高速公路运行畅通、安全、信息监控和12122客服对外形象规范和做好外来参观接待工作使各级外来参观人员能够全面、系统了解山西高速公路运行情况和高科技设备在高速公路上的运用特制订外...*

**第一篇：参观接待工作流程图**

参观接待工作流程图

为了充分展示山西省高速公路运行畅通、安全、信息监控和12122客服对外形象规范和做好外来参观接待工作使各级外来参观人员能够全面、系统了解山西高速公路运行情况和高科技设备在高速公路上的运用特制订外来参观接待工作流程如下

一、工作流程：

见流程图

二、工作要求

1、相关工作人员接通知后按规定着装提前一小时进场做好准备。

2、相关工作人员职责 技术人员调试大屏、音响等设备检查运行情况确保所有设备处于完好状态。如遇故障立即排除若故障严重暂时无法修复应汇报领导。

调度人员根据任务要求协同技术人员调试设备配合讲解人员调取所需资料确保任务顺利完成。

讲解人员一是协同技术人员、调度人员调试音响确保音响设备正常运行杜绝异常情况出现二是讲解时精力集中、面带微笑、举止优雅、吐字清晰、语速适中。宣传片播放时讲解人员应缓退至一侧宣传片接近尾声进场继续讲解。

引导人员指挥中心指派两名人员在东西大门执勤负责引导工作。

服务人员指挥中心指派负责主席台的后勤服务工作。

客服人员在做好本职工作的同时配合讲解人员工作应有一名客服人员提前做好准备当介绍到客服席时下达“起立、半面向右转”口令客服人员面带笑容以注目礼向主席台点头致意礼毕下达“半面向左转坐下”口令要求思想端正、态度认真、动作标准、整齐划一客服人员进入本职工作状态。

3、观摩人员未完全离场时相关工作人员不得随意离岗。

4、观摩人员离场后如设备运行正常关闭设备反之技术人员须查找故障予以排除设备运行正常后关闭除客服人员外其他人员离岗。

**第二篇：信访接待工作流程图**

信访接待工作流程图

www.feisuxs

权力运行风险表现：

风险①：没按要求保证工作日举报电话畅通，接待工作不细。风险②：对收到的信访事项不按规定登记或者不按规定程序办理。

风险③：未按规定报主管领导批示擅自处理。

风险④：对信访投诉互相推诿，久拖不办；在查处违纪案件中，坚持原则不够，泄漏检举人、投诉人。

风险⑤：答复意见未经主管领导审批擅自处理，造成不良后果。

风险⑥：没按要求及时将信访处理材料归档。风险防范措施：

1、加强学习教育，增强责任意识。

2、严格执行《信访条例》和《信访工作制度》。

3、接到投诉后，对投诉的内容必须进行认真登记，对于情节严格的问题要及时上报领导。

4、设立监督岗，加大监督力度。

5、严厉查处有关人员向无关人员暴露检举、投诉人的相关信息的违纪行为。

6、对投诉查处的情况必须形成书面材料，向局领导汇报。

7、投诉处理后材料要及时归档。

**第三篇：集团公司参观接待工作流程**

集团公司参观接待工作流程

（讨论稿）

一、目的为树立公司良好形象，规范接待管理，提高工作效率，本着“热情礼貌、服务周到，对口接待、厉行节约，统一管理、严格标准”的原则，特制定本工作流程。

二、范围

本标准适用于公司各部门参观接待工作。

三、管理

办公室为公司接待工作的管理部门，负责讲解员、录像、摄影、新闻媒体的安排，拟定重要来宾的接待计划，协调相关部门落实接待任务，提供后勤保障等接待工作。各部门每月填写参观接待计划表，根据实际情况进行每周调整。

四、参观人员

参观接待事务工作分为接待上级职能部门人员，经销客户、供应厂家、业内厂家、银行人员等重要客户，参观旅游团队及公司会务接待等。

五、陪同人员：

上级机关领导、职能部门领导、一批商老板、重点酒店老板、银行领导、业内厂家领导原则由总经理、分管副总参与陪同；

生产、质检、技术、统计、安全等部门、供应大客户原则由生产副总、相关科室主任参与陪同；

各区域经销商、酒店代表原则有销售副总或销售服务中心主任、片区经理参与陪同；

金融、税务系统由财务副总、相关科室主任参与陪同；

工会、社保、人力资源系统由工会主席、相关科室主任参与陪同。

六、XXXX参观路线：

XXX——XXX——XXX——XXX

七、接待程序

1、上级职能部门领导

（1）政府领导来公司视察，办公室应提前联络明确来宾身份、姓名、职务、随员、时间等具体事项，填写来宾报告单呈送领导批阅后，确定接待规格、主陪人和随员。

（2）办公室提前准备接待所须的资料、车辆和参观现场，通知公司领导和拟现场参观部门做好接待准备，并提前检查准备工作事宜是否就绪。需厂外迎接由办公室安排人员前往。

（3）需要时办公室准备会谈的矿泉水、毛巾、水果和安排食宿等。

2、重要客户人员

（1）由对口部门负责与来宾联络，确认来宾身份、姓名、职务、人数、时间等事项，确定接待规格、主陪人，通知公司分管领导或相关部门做好接待准备。

（2）对口部门提前准备所需的资料、物品，需用车接送、接待室、会议室或食宿，应提前通知办公室准备车辆、会场、食宿地点。

3、客户单位考察、参观及联系工作

客户单位来人参观、考察及联系工作，应事先与对口部门预约。被预约部门根据来客身份、姓名、职务、人数、时间等事项，通知相关部门或公司领导参与接待。

4、会务接待

（1）公司召开的大型涉外活动，由办公室制定详细的方案并拟订费用计划，安排会务接待，各单位积极配合做好相关接待工作。

（2）公司各职能部门组织召开的一般性会议、培训等，由各部

门自行安排接待，办公室根据需要予以配合。如发生费用，由公司总经理、分管领导批准后实施。

八、就餐管理

安排就餐应明确接待对象，本着从减节约的原则，有效控制经费开支。

1、各部门业务往来需内部就餐的，提前填写就餐申请单，由办公室协调安排。

2、需在外进行业务招待的，由招待部门提前书面申请经总经理批准后，由办公室安排。

3、实行先申请后就餐的原则，一单一签，否则办公室不予结算，费用自理。

**第四篇：参观交流接待工作办法**

体系文件 名

称 工作指引 编

号

文件标题 参观交流接待工作办法

1.0 目的 规范公司各部门/科室参观交流接待的操作，体现规范化的管理与良好的企业形象。

2.0 适用范围 适用于公司及各部门/科室的参观、交流接待管理。

3.0 职责 部门/岗位 工作内容 人力资源部职责 负责公司层面各类接待和参观交流工作的具体安排与组织。

负责为其他部门组织的一、二级参观接待提供协助。

各部门/科室/科室职责 各部门/科室负责本部门各类接待、参观和交流的具体安排与实施。

4.0 定义

无 5.0 方法和过程控制 5.1 接待级别 接待级别分为一、二、三级：

一级：各级政府重要官员、公司重要客户的主要负责人、重要企业高层领导的接待、重要项目招标方组织的考察；

二级：一般政府官员、同行企业领导、关联企业人员及其他社会团体的接待； 三级：公司或各部门/科室/科室业务往来的日常接待。

5.2 接待级别的确定 人力资源部参观接待负责人根据参观、交流或外来人员的具体情况确定接待级别，一级接待需报人力资源部负责人审批。各部门/科室可根据参观接待所确定的接待级别安排具体接待工作。

5.3 接待准备 5.3.1 人力资源部接到一、二级接待信息后，准备所需的欢迎标识、资料。

5.3.2 一、二级接待如需参观医院，人力资源部参观接待负责人需填写《参观接待登记表》以邮件/电话形式，至少提前一个工作日通知医院相关科室按参观接待标准做好现场接待准备。

5.4

接待实施 5.4.1.接待地点在公司的，按以下程序进行：

A．一级接待 ①前台工作人员提前 1 小时提醒办公区/各科室内所有人员，做好办公环境整理、保持环境清洁。

②前台工作人员负责提前 30 分钟将欢迎标识放置于指定位置，人力资源部相关工作人员提前 10 分钟将相关设备（电脑及投影仪）调至待机状态，准备公司简介、画册等接待所需资料，并提前 10 分钟调试好接待室的室内空气温度，如室内有异味应提前半个小时进行

气味处理。

③客人到达前 5 分钟通知公司相关接待人员到正门口迎接。

④前台工作人员提前 10 分钟将走廊及公司门厅的照明灯全部打开，并检查该区域环境卫生，发现问题及时提醒保洁员处理或自行处理。

⑤前台工作人员和保洁员提前 15 分钟将会议接待所需的名牌、果盘、茶点、烟灰缸等物品摆放整齐，同时接待负责人应到接待室检查现场布置情况，特别应重点检查主、客位的名牌位置及摆放顺序。

⑥后勤司机接送参观人员时，应主动上前为客人开启车门，示意客人“请”；若到访客人自备车辆，则由后勤司机安排客人的车辆按指定位置停放，车辆停放后，前台工作人员应热情安排客人司机在大厅接待处休息并备好茶水。

⑦接待完毕后，由现场最高负责人及相关人员欢送参观人员直至离开公司。

B．二级接待 ①前台人员提前 10 分钟将门厅照明灯打开，来访客人到达公司大堂时，应及时通知接待人员到大堂迎接客人。

②人力资源部相关负责人员提前 15 分钟将电脑设备安装并调试好，准备所需资料（简介、画册等）。

③前台工作人员及保洁员提前 20 分钟将会议所需名牌、果盘摆放整齐。

④相关部门接待负责人按指定的接待路线带领客人参观；接待结

束后，接待人应将客人送至正门离开。

C．三级接待 ①客人到达公司大堂，前台人员应礼貌地询问客人的要求，让客人在接待大厅等待，并及时通知接待人员。如属简单业务交谈，接待人员可到洽谈室接待，一般不得将客人带入办公区，以免影响其他人办公。

②客人需要参观公司办公区的，在不妨碍其他人员办公的情况下，由接待人员负责安排参观。

③接待结束后，接待人应指引客人从正门离开。

D．重要招标项目招标方现场考察接待 ①接待实施按 5.4.1（A）程序及要求进行。

②人力资源部接到重要招标项目招标方现场考察信息后，应提前半天以上通知公司在岗全体人员，提出相关 BI 要求及注意事项。

③若考察人员询问非参与项目投标人员或参与接待人员有关公司问题，被询问人员应礼貌大方，对基本的简单的问题可作简洁的回答，对把握不准、理解不透或涉及公司发展战略、经营方针、人事变动、薪酬标准等问题可委婉不予正面回答或请客人询问人力资源部/运营中心。

5.4.2 接待地点在医院业务开展区域的由接待部门参照此实施程序。

A．人力资源部接待负责人接到来电、来函、上门要求参观时，应了解参观部门/科室名称、人数、参观时间、路线、联系人及联系

方式等，根据来访人员的职位、重要性确定参观级别，确定是否予以安排参观。如接待需填写《参观接待登记表》以邮件/电话形式至少提前一个工作日通知相关部门/科室负责人。

B．各部门/科室应制定参观路线和参观介绍词，并报人力资源部备案。各部门/科室应对参观接待负责人或临时负责人进行培训，熟悉公司的基本情况和相关基本知识。

C．各部门/科室参观接待需涵盖以下内容：

①门岗礼仪：一、二级接待须安排安全员引导车辆停靠或进入预留停车位；对于一级接待，各部门/科室主任须在办公室/门岗前等候迎接；对于二级接待，各部门/科室须安排礼仪人员迎接并引导客人进入办公室或指定地方。

②车辆指引：出入岗人员应提前 30 分钟了解到公司接待车或客人自有车的车牌号；提前 30 分钟知会车场岗人员预留停车位。

③陪同人员：各部门/科室主任须参加陪同一级接待；各部门/科室副主任参加陪同二级接待；三级接待由各部门/科室人员接待。

④参观路线：各部门/科室应制定参观路线和参观介绍词，并报人力资源部备案。各部门/科室应对参观接待负责人或临时负责人进行培训，熟悉公司的基本情况和医疗管理基本知识。

⑤会务准备：包括清洁卫生、灯光照明、空调、多媒体启动、欢迎标识及名牌的制作、茶水及水果的提供、汇报资料的准备、摄影摄像器材、音响及各节点人员的安排。

D．若客人参观设备房，应提前为参观人员提供安全帽等安全防

护用品，全程须安排专业人员进行讲解介绍。

5.5 接待标准 接待级别 接待地点 参加人员 后勤物资 会务服务 一级 公司 公司总经理或总经理指定人员、职能部门负责人全体 ◆桌上名牌 ◆欢迎标识 ◆水果、茶点（标准：20 元/人）次/15分钟 运营中心 公司总经理或总经理指定人员、部门/科室负责人、其他指定人员 科室 公司总经理或总经理指定人员、相关职能部门负责人、科室主任、其他指定人员 二级 公司 公司职能部门负责人以上人员、其他指定人员 ◆桌上名牌 ◆水果、茶点（标准：10～15 元/人 1 次/30分钟 运营中心 总经理指定人员、运营中心主任、其他指定人员 科室 总经理指定人员、运营中心主任、科室主任和其他指定人员 三级

相关人员 茶水 不定时 5.6 对外参观交流

5.6.1 公司层面对外参观交流活动由人力资源部负责组织进行。

5.6.2 各部门/科室根据需要自行组织的对外参观交流，在报人力资源部备案后，由本部门组织进行，必要时由人力资源部提供协助。

5.6.3 公司及各部门/科室在参观交流活动结束后一周内须填写《对外参观交流活动反馈表》,提交人力资源部备案。

5.6.4 在对外交流参观时，公司参加人员应严格按照公司 BI 要求规范着装及语言，如有其他方面要求，组织者在组织策划方案中应作详细的规定。

5.7.工作交流接待流程 5.7.1.工作交流安排部门包括同行业公司、政府行业主管部门、其他公司等。政府行业主管部门安排的交流一般应予以安排，其他医疗机构提出工作交流要求时，原则上不安排，但可根据其对公司是否有影响和未来是否有联系等情况酌情考虑是否接待。

5.7.2 人力资源部负责接待人员接到来电、来函、上门要求进行工作交流时，应了解工作交流内容、交流部门名称、人数、时间、联系人及联系方式等，确定是否予以安排。

5.7.3 填写《工作交流/实习安排表》，发文/邮件至接待部门/科室，通知其做好接待准备，同时抄送要求工作交流部门或总经办。

5.7.4 各部门/科室接待负责人应根据工作交流内容，确定各岗位引导人。正式交流开始前，部门/科室负责人应先向交流人员介绍医院基本管理情况，接待负责人负责监控交流过程，各岗位引导人对交流人员进行具体内容的培训与交流。

5.8 公司接待人员在接待工作中应注意依据公司相关规定，做好保密工作。

5.9 各部门/科室接待人员负责保留工作交流、参观接待人员相关信息。

6.0 相关文件

WI/751-ZN01-01《媒体采访沟通工作办法》

**第五篇：参观接待、客户接待、客户就餐管理工作流程图**

参观接待管理工作流程图流程名称参观接待管理工作流程图参观者编码执行者行政部流程开始审查参观申请行为实施环节监控者行政部经理否审批总经理否审批确定参观方案出示参观许可证管理领取胸卡行为确定陪同人员说明相关事宜准备接待审核参观许可证组织参观参观记录存档流程结束 客户接待管理工作流程图流程名称客户接待管理工作流程图行为实施环节编码执行者行政部监控者行政部经理流程开始总经理收到访问申请确认来访人员接待来访人员管理行为来访人员到达备案登记是登记否审核 否是审批整理访问申请通知被访者引领会见记录会见信息送客来访记录存档流程结束 客户就餐招待管理工作流程流程名称客户就餐招待管理工作流程各部门流程开始编码执行者行政部行为实施环节监控者行政部经理总经理客户就餐安排否填制用餐申请表管理行为明确用餐标准领取用餐券是审核是是否审批通知备餐用餐汇总费用报送财务部流程结束

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！