

浅谈会务服务保障

——以大型会议为例

局机关党委 梁崇礼

抓好三个环节工作

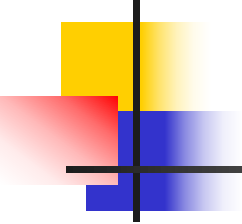


- **会前准备**
- **会中服务**
- **会后工作**

第一个环节：会前准备



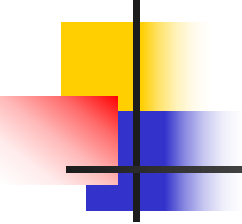
会前准备工作充分与否，
决定会议能否成功召开。
会前准备包括制定计划
、落实细节和会前检查。



第一个环节：会前准备

(一) 制订计划

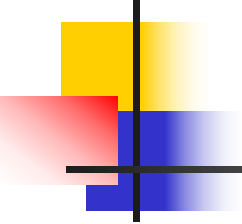
召开大型会议涉及调查研究、拟定议题、会议编组、准备资料、布置会场、会务接待等准备工作，需要制订详细的筹备计划，筹备计划重点包括以下几项内容。



第一个环节：会前准备

(一) 制订计划

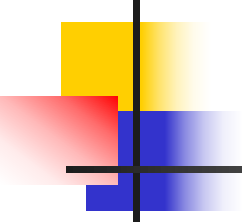
- 1.会议机构。有的会议需成立临时筹办机构，名称大多为“××大会秘书处”或“××大会会务处”，秘书处（会务处）再根据需要设立秘书组、会务组、宣传组、后勤组、安全保卫组等工作小组。
- 2.会议名称。会议名称通常由三个部分组成：会议的主持单位或召集单位；会议的主要内容（即议题）或主体（即与会者）；会议的种类（通常位于会议名称的末尾）。
- 3.会议方案。会议方案一般包括以下内容：召开会议的背景或依据；会议的宗旨；会议的规模（如总人数、与会人员的职务级别等）；与会人员名单；会议时间及地点；会议筹备班子人员名单；对大会发言材料的组织意见；会议议程。会议方案须呈报领导审定。



第一个环节：会前准备

(二) 落实细节

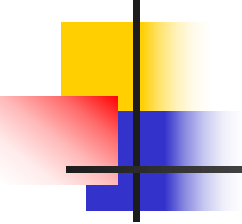
会前准备工作内容较为繁琐，需细分后明确到对应人员。分工落实的事项包括：会议的申报和审批；制发会议通知，通知与会人员；编制会议指南；撰拟、送审和分发会议文件；分组编排与会人员；制作、分发会议证件；选定会场；布置会场。除此之外，还需落实录像、摄影人员和设备，落实会议记录人员，落实与会人员的行程路线和交通工具，落实与会人员的食宿，落实医疗保障工作，落实会议安全保卫工作，落实会场周边交通疏导工作，落实新闻报道工作，落实电力保障工作，等等。现就其中几项工作进行重点描述。



第一个环节：会前准备

(二) 落实细节

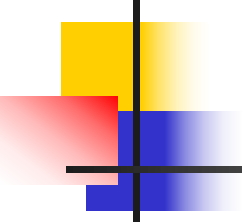
1.制发会议通知。会议通知的内容一般包括：会议名称，会议时间和地点，报到时间和地点，会议议程，与会人员范围，与会人员需要携带的资料，会务工作人员的联络方式，其他特殊要求。会议通知可以通过电话、传真、邮寄、E-mail、网络平台等方式发送，应根据会议的性质、规模等采取相应的方式。会议通知应当提早发出，以便与会人员有比较充裕的时间进行相应准备。重要会议的通知发出后，应对被通知人员是否收到通知、能否参加会议一一确认，并将确认情况及时向领导作汇报。



第一个环节：会前准备

(二) 落实细节

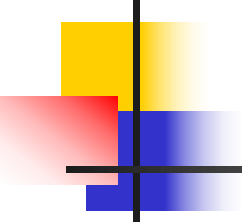
2.准备会议文件。会议所需主要文件、领导讲话稿、典型经验介绍材料、先进单位和个人发言稿等，必须先送领导审核把关，再将修改后的定稿打印出来，会议召开前发给与会人员。会议性质及规模不同，会议文件的种类及数量也不相同。会议文件大体上有：开幕词，领导贺信或讲话稿，会议主题发言或工作报告，各具体部门的发言或报告，来自基层单位的发言、经验介绍或典型材料，拟提交会议讨论通过的制度、办法、规章，拟提交会议讨论通过的决定、决议等的草案，会议闭幕词，会议新闻稿。大型会议的会议文件往往较多，需要事先装入文件袋。



第一个环节：会前准备

(二) 落实细节

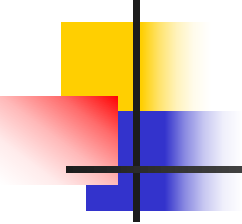
3.制作、分发会议证件。会议证件上应当标明会议名称，使用者的单位、姓名、性别、职务，发证日期，证件号码，等等，有的还要贴照片，加盖印章，以防伪造。会议证件有出席证、代表证、列席证、来宾证、签到证、工作证等种类。与会人员佩戴会议证件，一方面可证明其身份，另一方面便于工作人员统计到会人数及维持会场秩序。日常工作会议无需制发会议证件，有时会议通知也可以代替会议证件。



第一个环节：会前准备

(二) 落实细节

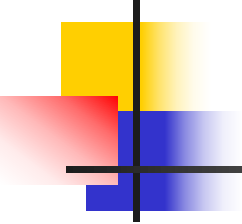
4.准备其他会议用品。会议中可能会用到笔、纸、订书机、文件夹、胶带、图钉、笔记本、姓名牌等，应提前做好。如需向与会者赠送纪念品，向先进个人或集体颁发奖品，有关物品也要提前做好。



第一个环节：会前准备

(二) 落实细节

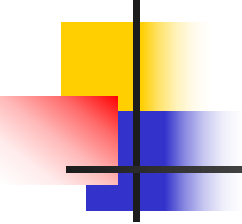
5.排列座次。凡是安排固定座次的，可以在出席证或签到证上注明座位号，或印制座次表发给与会人员。与会人员第一次入场时，会议工作人员应适当引导。与会人员的座次应按照一定的规则排列。（1）如有正式公布的与会人员名单，可按照名单中的顺序排列。（2）主席台座次排列：前排高于后排，中央高于两侧，左侧高于右侧。当领导人数为奇数时，1号领导居中，2号领导排在1号领导左手位置，3号领导排在1号领导右手位置，其他领导依次排列；当领导人数为偶数时，1号领导、2号领导同时居中，2号领导依然排在1号领导左手位置，3号领导依然排在1号领导右手位置，其他领导依次排列。（3）如果领导就座次专门作过交待，按领导的交待进行排列。（4）如有特殊情况，灵活处理，妥善排列。会议主要领导（会议主持人、会议主席）应坐在所有与会人员都能看见的位置。为了清楚地看见发言者，记录员一般坐在发言席的对面。列席人员有发言权，但没有表决权，因此一般坐在正式与会人员的后方。



第一个环节：会前准备

(二) 落实细节

6.落实与会人员食宿。编制食宿预算，做好餐厅、宾馆服务的准备工作，按照与会人员的人数、性别、职位及有关规定预订、分配房间。



第一个环节：会前准备

(三) 会前检查

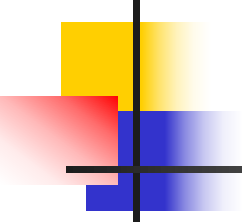
会前检查有助于及时发现并解决问题，防患于未然。会前检查一般有听取秘书处（会务处）的汇报和现场检查两种方式，主要检查会议的筹备计划是否落实到位。具体检查内容包括：是否通知到每一位与会人员，是否收到回执，被通知者是否参加会议，会议文件材料及其他会场用品是否足够，接待工作能否顺利进行，与上级的联系是否成功，其他方面是否存在不足。

根据会前检查情况对会议方案进行调整，使会议目标更加清晰，会议时间更加合理，与会人员 and 会议议题更具相关性，会场布置更加契合会议主题，从而创造出有利于与会人员议事的会场气氛。

第二个环节：会中服务



会中是指从会议签到开始至议程结束的这段时间。会中服务环节包括场前服务、场内服务和场外服务三个方面的工作。

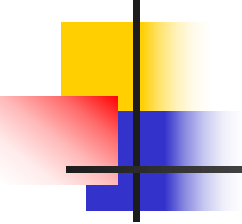


第二个环节：会中服务

(一) 场前服务

场前服务主要包括会议签到、分发会议文件、引导入座等。会议签到有簿式签到、签到证签到、卡片签到、电子签到等方式。负责签到的会务工作人员应即时核对、统计到会人员和未到人员，向领导报告出席情况，并电话提醒未到人员。对会务工作来说，重要领导、主持人、报告人等未准时到会，就是重大事故。

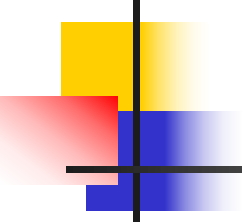
召开大型会议时，为了方便与会人员尽快就座，保持会场秩序，需要会务工作人员做好引导工作。重要与会人员入场时，会务工作人员应陪同入座并做一些介绍。



第二个环节：会中服务

(二) 场内服务

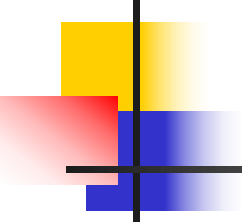
场内服务主要包括会议记录、录像摄影、维持会场秩序、提供会间后勤服务、处理其他事务等。



第二个环节：会中服务

(二) 场内服务

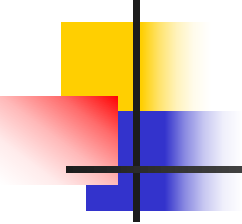
1.会议记录。会议记录是重要的档案材料，也是撰写纪要、会议简报的原始根据和重要素材。会议记录分为摘要记录和详细记录两种方式。摘要记录是只记录发言要点；详细记录是有言必录，忠实于发言者的原话，保持发言者的风格，不随意增删改动。会议记录人员应根据会议内容和领导要求选择适合的记录方式。无论摘要记录还是详细记录，都要求真实、准确，还要做到层次分明，段落清楚，标点符号和断句准确，文字清晰易识。



第二个环节：会中服务

(二) 场内服务

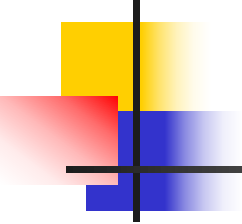
会议记录人员要在会前做好充分的准备工作，包括熟悉会议情况及文件材料，熟悉与会人员，熟悉会议环境，等等。记录时要以记录主要发言者的发言内容为主，同时尽量记下其他人的插话内容，要注意重要插话不可遗漏。如果条件允许，对于重要会议可以安排多人轮流记录，还可辅以录音记录。记录时正确使用省略法，用较为简便的写法代替复杂的写法，会后应及时补充和校正。对不熟悉的或没听清的地名、人名、时间、数字、引文等，应在会后细心核对。会议结束后，根据会议文件和录音，尽快整理会议记录，并提交领导审核、定稿。整理会议记录时要忠实于发言者的原意，保持发言者的风格，并做到完整、全面。



第二个环节：会中服务

(二) 场内服务

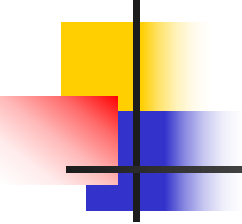
2.会场后勤服务。适时调整会场冷暖和照明情况，保持会场通风，做好会场服务工作。



第二个环节：会中服务

(二) 场内服务

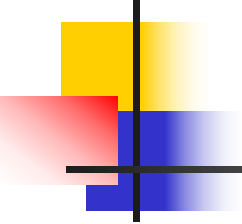
3.人员管控。如果会议讨论事项涉及机密内容，必须严格管控与会人员的出入，与会议无关者严禁入内。



第二个环节：会中服务

(二) 场内服务

4. 来电、来人接待。会议期间如有来电或来人找领导（或其他与会人员），会务工作人员要对其重要性作出判断。如果事情非常紧急，可用便条告知领导（或其他与会人员）；否则，会后转达为宜。



第二个环节：会中服务

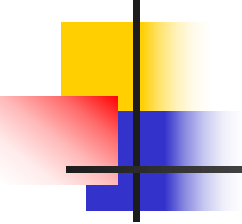
(三) 场外服务

场外服务主要包括暂时保管与会人员的物品、场外安全保卫、预防突发性事件、安排好与会人员的食宿、医疗保障、会议交通保障等。

第三个环节：会后工作



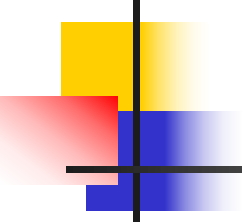
会后工作是保证会议达到预期目的的重要环节。要认真做好会后服务工作，及时总结办会经验，跟踪落实会议议定事项。



第三个环节：会后工作

(一) 会后服务工作

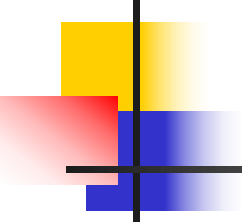
会后服务工作包括会后集体拍照、组织与会人员离会、整理会场、及时回收会议文件并整理归档。



第三个环节：会后工作

(二) 总结办会经验

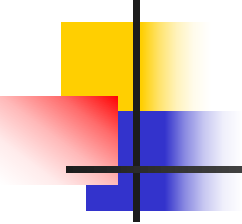
会后应认真总结办会经验，找出存在的问题，讨论进一步完善的方法，使以后办同类会议时有所借鉴。



第三个环节：会后工作

(三) 落实议定事项

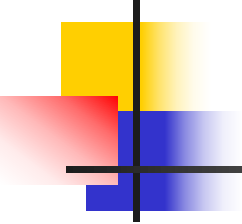
会后应及时起草纪要，编发会议简报，印发领导讲话，发布会议新闻，抓好督查落实。



第三个环节：会后工作

（三）落实议定事项

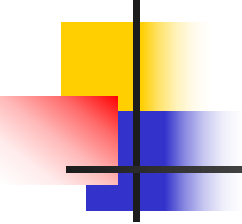
1.起草纪要。根据会议宗旨，用准确精练的语言概括、提炼会议的基本精神，综合记述议事要点和议定事项，提纲挈领地反映会议的主要成果，拟写出纪要。纪要是在会议记录的基础上进一步分析、综合、概括、提炼而成的文稿。经过领导签发的纪要是正式文件，具有沟通情况、交流经验、统一认识、指导工作的作用。纪要可用于向上级汇报会议情况，也可用于向平级或下属单位传达会议精神和议定事项。



第三个环节：会后工作

(三) 落实议定事项

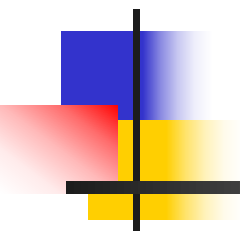
2.编发会议简报。会议简报是用来反映会议进程和主要内容的简要报道。它有三种作用：一是向上级或会议领导汇报会议情况；二是向平级或下属单位传递会议信息；三是用于与会人员进行交流沟通信息。编发会议简报要求内容准确，篇幅短小精悍，拟写、印刷和发送快速。



第三个环节：会后工作

(三) 落实议定事项

3.抓好会后督查。会后应跟踪、监督、落实会议议定事项，这是召开会议的的根本目的，是让会议办出成效的重要环节。



敬请批评指正！

用心工作

快乐生活