

实用

主编◎冯培丽
SHIYONG
BANHUIHUIWU SHOUCE

办会会务手册

会务，从字面上来解释就是对会议进行服务，会务工作是办公室的一项经常性工作，从会前筹备，到会中服务，再到会后整理，层次递进，环环相扣，步步衔接，节奏紧凑，使会务工作有据可依、有章可循。会务工作中，细节的把握尤为重要。



前 言

会议是人们为了解决某个共同的问题或出于一定的目的聚集在一起进行讨论、交流的活动，是现代生活、政治生活、经济生活中一种经常的广泛的活动形式。现实生活中，领导者的相当一部分工作时间都是花在会议上。国外有些会议研究者发现，企业经理在会议上所花费的时间达50%以上。日本效率协会统计表明，全日本科长以上管理干部40%的工作时间是在开会。我国在此方面是有过之而无不及，据调查，某行政机关科长以上的干部，开会占工作时间的60%~80%，会议问题已经成为很多管理者注目的问题。美国和日本都很重视对会议的科学组织和管理。有人预料，会议学可能成为管理学的一个分支脱颖而出。

因此，如何做好会务工作便成为人们愈加重视的一个问题。会务，从字面上来解释就是对会议进行服务，会务工作是办公室的一项经常性工作。会议（特别是大中型会议）的会务工作涉及的内容非常多。一是环节多。会务工作涉及准备材料、会议通知、会场布置、新闻报道、交通安保、餐饮食宿等多个方面。而每个方面的工作又包含众多环节，大到会议主报告的准备和重要参会人员的邀请，小到物品摆放位置和空调温度的设定，千头万绪，非常繁杂。二是人员多。一方面，参会人员众多，相应的会议通知、接待、纪律、协调等方面的工作量就比较大；另一方面，参与会务的工作人员较多，搞材料的、发通知的、跑接待的、布置会场的、抓组织协调的，缺一不可。三是变化多。大型会务工作不一定完全按照主办者预订的方案来运行，有时会临时出现各种各样的变化。例如：领导临时调整会议内容或时间，会议材料需要紧急修改，参会人员提出一些新的要求，会议设备出现故障等等。这些都会相应增加会务工作任务量。

显然，要做好会务工作并不容易，必须以细致的作风，对会务工作中的每一个环节细心观察，潜心把握，精心组织。因此，会务工作中，细节的把握尤为重要。一个通知的发放不到位，一个座位的安排不合理，一个话筒的声音不正常，一个资料的装订不齐全等等细节上的问题，都会使会务工作不到位，给会议的质量和效果带来负面影响。

怎样做才能做好会务工作，确保会议工作有序进行，精益求精地实现办会的目标？我们认为，必须在规范上下工夫。

在对会议工作进行不断探索、总结的基础上，我们修订和完善了相关的会议制度和工作规范，整理出一套规范化、程序化的办会流程和办会机制，使会务工作有据可依、有章可循，更好地提高服务水平，确保办会质量。会务工作在规范流程之下，有方案、有分工、有时间节点要求，规范执行，不能自作主张跳步骤、省程序。例如：会标、鲜花、主席台、桌椅等会场布置要符合规范，席卡、茶杯的摆放应横平竖齐；会议的议程安排和发言顺序要符合规矩；参会人员的就座位置有主次、前后等固定顺序的排列。特别是像党代会和人代会这样重要的会议，不仅应处处讲求规范操作，会议的各项议程还必须符合法律规定和党章要求。

内容上，本书将会议工作分解为“会前”、“会中”、“会后”三部分，并对每一个部分的办会流程进行分解细化。从会前筹备到会中服务，再到会后整理，层次剖析，环环相扣，步步衔接，节奏紧凑，力求服务到位，让参会人员始终在会务安排的框架内行动，始终在良好服务的环境里有序完成会议议程。

具有很强的可操作性是本书的一大亮点，本书不仅总结归纳了会务工作的方法和技巧，涵盖了会务工作的各个程序和方面，而且还提供了会务工作中文书写作的模板及范文，即套即用，方便实用。

总体而言，本书覆盖面广，针对性强，无论举办的是什么性质的会议，都能为各级管理人员迅速提升会议效率，进而将高效会议转化生产力提供极大的帮助，是各级机关、团体、企事业单位工作人员进行会议筹备和组织、公务活动策划和安排、会议文书写作和办理的好帮手。

目 录

第一章 会前筹备工作

第一节 会议方案策划	3
一、会议策划知识点	3
二、会议筹备方案策划	5
三、会议接待方案策划	14
四、会议开幕式/闭幕式方案策划	18
五、签字仪式方案策划	21
第二节 建立会议组织机构	24
一、会务工作机构的设置	25
二、会务人员的职务名称	26
三、常见会议组织机构及其分工	26
四、确定会议对外联络人	29
第三节 确定会议主题	30
一、确定会议名称	30
二、确定会议议题	31
第四节 确定会议的规模和规格	34
第五节 根据议题安排议程和日程	35
一、安排会议议程	35
二、安排会议日程	39
第六节 确定与会人员	41
一、确定与会人员范围及人数	42

二、与会人员编组	44
第七节 确定会议时间和地点	44
一、确定会议时间	44
二、选择会议地点	46
第八节 邀请会议嘉宾	58
一、会议嘉宾的类型	59
二、嘉宾邀请的要求	59
三、会议嘉宾的邀请程序	59
四、会议嘉宾的安全和保卫	60
五、会议嘉宾的接待	61
第九节 制发会议通知与回执	61
一、会议通知	62
二、会议邀请函	64
三、请柬	67
四、制发会议通知的注意事项	68
五、会议回执	69
第十节 发布会议信息	73
一、发布会议信息的工作程序	73
二、发布会议信息的注意事项	75
第十一节 准备会议文件	77
一、会议议程表和日程表	77
二、会议签到表（簿）	77
三、会议须知	79
四、会场座位分区表和座次表	79
五、领导讲话稿	81
六、开幕词	84
七、闭幕词	87
八、会议主持词	93
九、欢迎词	97
十、大会工作报告	100
十一、其他会议材料	107

十二、会议文件的审核、装订、备份	107
第十二节 安排会议食宿	108
一、会议食宿基本常识	108
二、安排会议餐饮	109
三、安排会议住宿	110
第十三节 确定和准备会议所需物品	119
一、会场的器材准备	119
二、会议证件的准备	122
三、会议宣传品及相关资料的印刷	125
四、会议礼品准备	129
五、特殊用品的准备	130
六、会议用品准备的工作要求	130
第十四节 布置会场	131
一、会场整体布局的要求	131
二、会场整体布局工作流程	132
三、会场布置形式与内容	132
第十五节 安排座次	146
一、小型会议座次的排列与艺术	146
二、大型会议座次的排列与艺术	146
三、国际会见与会谈座次的排列	149
第十六节 落实会议安保工作	152
一、制订会议安全保卫工作方案	153
二、会前安全保卫部门应做工作	153
第十七节 制作会议预算	155
一、制作会议预算前期准备	155
二、会议预算项目	156
三、防止突破预算方法	158
第十八节 拟订会议的应急方案	160
一、人员问题及应对方案	161
二、行为问题及应对方案	161
三、健康与安全问题及应对方案	162

第十九节 进行全面的会前检查	165
一、会前检查内容	165
二、会前检查程序	168
三、及时与领导沟通	169
第二章 会中的服务工作	
第一节 现场调配与沟通	173
一、会议前的协调会	173
二、电话、无线对讲机和呼叫器	174
三、服务柜台与留言中心	175
第二节 迎接与会人员	176
一、拟订接待计划	176
二、迎宾工作	178
第三节 会场服务工作	182
一、组织代表签到	182
二、引导代表入座	183
三、发放会议文件	184
四、安排会议发言	184
五、组织分组讨论	185
六、做好会议记录	185
七、维持会场秩序	185
八、处理临时事项	186
九、内外联络工作	186
第四节 会议中的文字工作	187
一、会议录音记录	187
二、会议文字记录	188
三、会议简报	193
第五节 会中生活服务管理	198
一、会议食宿服务	198
二、会议用品供应	199
三、医疗卫生服务	199
四、交通保障工作	200

五、通信保障工作	200
六、组织参观考察	201
七、组织文体活动	201
八、组织集体摄影	201
九、看望与会人员	202
十、通讯录的编印	202
第六节 会议的安全保卫工作	203
一、与会领导的安全保卫工作	203
二、会议场所的安全保卫工作	204
三、会议住所的安全保卫工作	204
四、重要会议的安全保卫制度	204
第七节 会议的保密工作	206
一、会议保密工作的等级	206
二、会议保密工作的内容	207
三、会议保密工作的部署	207
四、会议保密工作的重点	208
五、会议保密工作的制度	210
第八节 会议的值班工作	212
一、会议值班的意义	212
二、会议值班应记录的内容	212
三、会议值班工作程序	213
第九节 接待采访会议的新闻媒体	215
一、接待采访会议的新闻媒体的基本原则	215
二、接待新闻媒体的工作内容	215
三、接待的工作程序	216
四、与新闻媒体沟通的方法	217
五、注意事项	217
第十节 收集会议信息	218
一、会议信息的分类	218
二、收集会议信息的要求	221
三、提供会议信息服务	222

四、收集会议信息的工作程序	222
五、会议信息的作用	224
第十一节 会议信息反馈	227
一、反馈会议信息的内容	227
二、反馈会议信息的工作程序	228
三、注意事项	228
四、会议信息的反馈方式	229
第三章 会议的善后工作	
第一节 完善会后工作	237
一、为会议代表送行	237
二、会场内外善后工作	238
第二节 收集整理会议文件资料	241
一、收集会议文件资料的要求和内容	242
二、会议资料整理的方法与技巧	242
三、会议文件的立卷归档	244
四、其他相关知识介绍	249
第三节 拟发会议纪要	249
一、会议纪要的种类及特点	250
二、会议纪要的工作程序	251
三、拟写会议纪要	251
四、印制分发会议纪要	253
第四节 决议的制作与使用	257
一、决议的特点	257
二、决议的格式及写法	258
第五节 会议质量评估	264
一、不同人员对会议质量的评估	264
二、会议不同阶段的评估	265
三、会议不同角度的效果评估	267
四、会议质量评估的时机	270
五、会议质量评估方法	271
第六节 结算会议经费	272

一、会议的收费与付费方法	273
二、会议经费结算工作程序	274
三、注意事项	274
第七节 会议总结报告	274
一、会议总结的特点	275
二、会议总结的基本要求	275
三、会议总结报告的格式与写法	276



第一章 | 会前筹备工作

HUIQIANCHOUBEIGONGZUO



第一节 会议方案策划

会议策划是会议的生命力所在，独具匠心的会议策划是会议成功的前提，好的会议策划实际已使会议成功了一半。会议策划包括会场预约、酒店预订、会场的布局和会议所需设备安装调控、广告礼品设计制作、礼仪接待、参会者的接送与餐饮、会间及会后相关活动的安排等。

一、会议策划知识点

在做会议筹备策划之前，应该先了解一下会议策划的相关知识点。

不论什么行业的企业或单位举办会议，不论筹划此会议的筹划者经验是否丰富，单纯站在举办方的立场与角度上看问题，都会面临各种问题：

（一）需要做些什么

会议有各种类型，不同的会议需要不同的环境，召开会议是要达到一定的目的和目标。因此第一个重要步骤是收集方方面面的信息，通过收集这些信息可以制定出旨在完成手头众多工作的计划。

（二）谁来筹划会议

从秘书到公司总裁，每个人都可能会多多少少参与会议的筹划，只不过有人是专职从事这项工作，有人是兼任此职。无论是专职还是兼职，最终目的都是使会议顺利完成。他们的工作效率代表着主办单位或公司的工作水平。

1. 会议筹划者的职责。作为会议筹划者，要负责去做各种各样的工作。下列的各项要求能反映会议筹划者这一角色的多面性。

- （1）善于与人共事。
- （2）善于注意小节。
- （3）善于解决问题。
- （4）善于与人协商。

- (5) 能够管理会议财务事宜。
- (6) 熟悉酒店运作。
- (7) 能够安排恰到好处的菜单。
- (8) 能够熟练操作电脑。
- (9) 能够熟练地与视听服务公司打交道。
- (10) 能妥善接待贵宾和外国客人。
- (11) 熟知各种礼仪。
- (12) 行事果断、执著。

2. 会议筹划者的任务。制定计划, 确定必须要做的事项以满足会议的需要并达到会议确定的目标。

- (1) 制定会议议程。
- (2) 了解可供使用的场所和设施情况。
- (3) 选择或提议合适的场所。
- (4) 检查并比较各项设施。
- (5) 安排交通事宜。
- (6) 协调会务工作人员的活动。
- (7) 招收、培训会务人员和广告人员。
- (8) 制定可行的预算或按既定预算安排有关工作。
- (9) 确定各项工作的时间表。
- (10) 视察选定的场所和设施。
- (11) 与各有关方面进行接洽(运输公司、旅行社、视听服务公司)。
- (12) 确定印刷公司。
- (13) 安排食品、饮料等有关事宜。
- (14) 讨价还价。
- (15) 同会议发言人和各位贵宾进行联系。

明确策划责任人和策划人任务之后, 作为会议策划人还应该知道, 会议有各种类型, 不同的会议需要不同的环境, 召开会议是要达到一定的目的和目标。因此会议策划之前的一个重要工作是问清楚会议主办方的想法、目的、预算等方方面面的信息, 通过收集这些信息能避免下一步的策划构思偏离方向。因此在你筹划一个会议时, 你最好向上司、会议主办人或会议主席描述一下会议的目的和要求达到的结果, 如果你们的意见相符, 你才可以做下一步的筹划:

- (1) 预计何时召开会议?
 - (2) 会议预计召开几天?
 - (3) 打算在什么地方召开会议?
 - (4) 会议形式或程序是什么?
 - (5) 需要多大的场地?
 - (6) 以前开过这样的会议吗? 结果如何?
 - (7) 将有多少人到会?
 - (8) 会议预算是多少?
 - (9) 与会者对费用开支很在意吗?
 - (10) 打算选用什么级别的酒店和设施?
 - (11) 打算选用最高级的房间标准是什么?
 - (12) 谁来制作会议邀请函?
 - (13) 会议需要向与会者打印相关资料吗?
 - (14) 会议的发言人有哪些?
 - (15) 会议需要什么样的视听设备?
 - (16) 需要食品、饮料的宴会、招待会有几次?
 - (17) 与会者可以携带家属吗?
 - (18) 打算为与会者安排一些特别活动吗? 打算为与会者及其家属安排一些特别活动吗? 是否打算为与会者的家属安排一些特别活动?
 - (19) 谁来承担这些活动的费用?
- 对上述问题有初步了解后, 正式开展会议筹备策划。

二、会议筹备方案策划

会议筹备方案是对所要举办的会议进行总体安排的策划文案, 是会议预案的一种。

(一) 会议总体方案的基本内容

1. 会议的名称。会议名称的确定一般采用揭示会议主题、主办方、功能、与会者、范围、时间和届次、地点、方式等特征的方法。
2. 会议的目标和指导思想。
3. 会议的主题、议题和议程。

4. 会议的对象、规格和规模。会议对象要分清正式成员、列席成员、特邀成员、旁听成员。

5. 会议的时间。包括会议时机的选择,会议的起讫时间,会期和日程安排。

6. 会议的地点。一是选择合适的举办地,如国际性会议要考虑选择在什么国家(地区)以及什么城市举行;二是选择合适的场馆(包括会场、宾馆的规格及布置要求等)。

7. 主办、协办单位以及拟设立的会议组织机构,如主席团、组织委员会、指导委员会、执行委员会、学术委员会、秘书处、筹备组的构成等。

8. 会议的举行方式、配套活动以及辅助活动的日程安排,如参观、游览、娱乐、聚餐等。

9. 会议的接待、后勤保障措施和技术手段。

10. 会议宣传方式,如召开新闻发布会、编写会议简报、邀请记者采访、发送新闻稿件等。

11. 会议经费的预算以及筹集经费的渠道和方式。

12. 其他应当说明事项。

(二) 会议总体方案的结构与写法

1. 标题。写明会议的全称和策划或方案(预案),如“×国际学术会议筹备(总体)方案”总体二字也可以不写。

2. 主送机关。直接上报上级机关,应当写明上级机关的名称。以请示的附件上报的,可不写主送机关。

3. 正文。正文部分应该逐项载明总体方案的具体内容,结构安排上一般采用序号加上小标题的结构体例。开头部分可用一段文字写明制定方案的目的和依据,然后用序号编排各个层次。表述有两种方法:一种是详述法,详细表述各项具体安排。另一种是简述法,对所涉及的各方面的计划用原则性的安排,具体实施的要求通过各个专题策划文案来表述。直接报请批准的方案,结尾处要写“以上方案请审批”等字样。

正文写作要做总揽全局、目标清楚、思路清晰、分工明确、综合协调。

4. 附件。如有附件,在正文下方写明附件的名称和序号。

5. 落款。署制定机构名称。经审批下发执行的总体方案也可署审批机关的名称。

6. 成文时间。写正式提交的日期。

附：筹备方案范文

会议策划方案系列 ——A 产品营销工作会议策划方案

前 言

×月×日是公司的厂庆日，每年的这一天公司都开展一系列的活动。去年×月×日，公司隆重推出了 A 产品，在市场上刮起了一股旋风，引起了 A 行业不小的震动。一年来，A 产品虽然在市场上产生了一定的影响，但 A 产品的销量却不甚理想。特别是去年 1~3 月，销量持续下降，到 3 月份达到最低的×。虽然 4 月份以后，公司采取了一些奖励政策，加之常规产品停产，A 产品的销量开始逐月回升，但仍未恢复到去年的最好水平，更无法达到支撑公司的销量水平。除了行业的大环境外，经销环节推广 A 产品的积极性不高，是重要原因。加之今年公司广告宣传政策的调整，上半年公司没有组织全国性的 A 产品的推广活动，而各片区开展的活动也参差不齐，这也是原因之一。当然产品线的问题、产品质量的问题也影响了 A 产品销量提升。为此，公司决定在下半年打出一系列组合拳，助推 A 产品销量的提升。在产品上将进一步扩大 A 产品的产品线，并开展 A 产品的全面质量整顿，使 A 产品的质量得到全面提升，产生一个质的飞跃；在政策上将针对代理商和零售商出台一系列奖励政策；在推广上将组织开展 1~2 次全国性的 A 产品的促销活动以及持续开展区域性的促销活动。并决定在×月×日拉开活动的序幕，打响攻坚战的第一枪。

一、会议活动目的

1. 通过分析行业形势，总结上半年的营销工作，找出工作得失，统一思想认识，明确下半年的工作方向。
2. 通过展示和推介 A 产品以及进行了全面质量整改的 A 产品，使代理商对 A 产品的产品线和产品品质有一个新的认识，增强代理商销售 A 产品的信心和决心。
3. 通过宣布下半年 A 产品的相关政策和宣传下半年 A 产品的推广方案，提高代理商推广 A 产品的积极性，并了解和掌握推广 A 产品的方法和手段。

二、会议主题

冬天，让我们的营销活动感动上帝

——×年半年营销工作会议

三、会议时间

×年×月×日～×月×日

四、会议地点

×大酒店

五、参加人员

1. 代理商总经理或操盘手：55人（含×代理商10人）。
2. 代理商财务主管：20人。
3. 公司高层领导：15人。
4. 销售公司：20人（含事务所总经理）。
5. 工作人员：10人。

合计：120人。

六、会议内容

（一）经销商会议

1. 董事长分析行业形势，提出公司下半年工作思路，并介绍销售公司新的领导班子（销售公司新的领导班子亮相）。
2. 销售公司总经理作下半年营销工作规划，并宣布下半年销售政策（各种奖励政策）。
3. 助理总结×年上半年营销工作及下半年营销推广大纲（含广告宣传政策）。
4. ×××宣贯×年B产品上市营销方案。
5. ×××宣贯×年下半年A产品推广策划方案。
6. ×××宣贯×年下半年售后服务活动方案（含售后服务政策）。
7. 分组讨论。

（二）A产品销售表彰及A产品订货会

1. 销售公司总经理宣布对×年×月～×年×月A产品销售先进分子的表彰决定。
2. 董事长给先进分子颁奖。
3. 总工程师介绍A产品和A产品全面质量整改的情况通报。
4. 助理宣布现场订购A产品的奖励办法和年终奖励政策。
5. 代理商现场订购A产品。
6. 销售公司总经理公布代理商获奖结果。

（三）参观公司产品展厅

（四）联欢晚会