

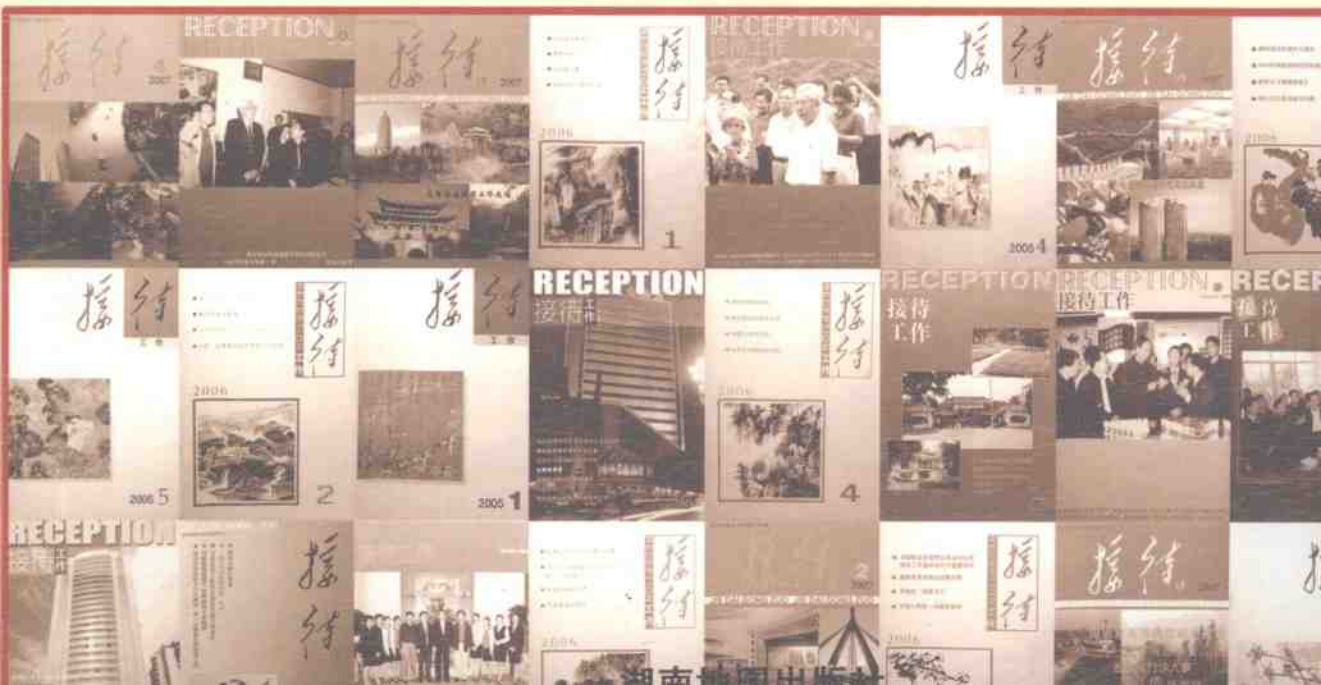
2003-2008

C窗口与桥梁的事业

HUANG KOU YU QIAO LIANG DE SHI YE

《接待工作》(2003-2008)精华本

《接待工作》编委会 编



图书在版编目(CIP)数据

窗口与桥梁的事业 / 《接待工作》编委会编. —长沙:

湖南地图出版社,

2008.5

ISBN 978-7-80552-733-8

I. 窗… II. 接… III. 公共关系学—文集 IV. C912.3-53

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第060225号

窗口与桥梁的事业

CHUANGKOUYUQIAOLIANGDESHIYE

编 著:《接待工作》编委会

责任编辑:银波

出版发行:湖南地图出版社

社 址:长沙市韶山中路693号

邮 编:410007

印 刷 厂:长沙东一印务有限公司

开 本:16

印 张:16.25

版 次:2008年5月第1版

印 次:2008年5月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-80552-733-8/K·729

定 价:29.80元

加强学习
力求进步
好之为人民服
务

毛泽东主席一九六五年为湖南省委接待处接待服务人员的题词

窗口与桥梁的事业

《接待工作》(2003-2008)精华本

《接待工作》编委会 编

湖南地图出版社

《接待工作》编委会

编委会主任：沈万隆

副主任：李兴财

委员：（以姓氏笔画为序）

马健强	艾毕荣	曲建文	向洁	刘红颖
何广辉	李果	李钢	李立衡	李伟平
吉朝发	肖立平	张德秋	陈经国	陈善国
周绍泉	郑会龙	黄纯生	喻文	黎新华

主编：沈万隆

执行主编：谢明德

特约编辑：（以姓氏笔画为序）

王彪	邓其然	兰贵生	刘宗新	安希凯
李万平	李高峰	杨丰连	杨石	杨树俊
苏京平	张培昆	张殿海	查志鸿	陶钧
曾庆祥	董尉勤			

窗口与桥梁

DE事业

CHUANGKOU YU QIAOLIANG

目 录

011. 序言	沈万隆
---------------	-----

接待论坛

013. 切实加强对党委系统接待工作的领导	谢康生
015. 浅谈在新形势下创新公务接待工作	张冰 宇文红
018. 更新观念 强化措施 全面提升党务、政务接待工作水平	任国生
021. 做好接待工作 树立区位形象	杨朝中
023. 接待是人类社会关系实践的重要形式	石 山
026. 接待价值	雪 峰
028. 细节带来的思考	胡 勇
031. 关于做好政务接待工作的几点思考	张松涛
034. 文化制胜与接待品牌的培育	李 易
037. 创建学习型组织	沈万隆
039. 关于建设一支高素质的接待队伍的思考	艾毕荣
041. 加强接待服务企业的文化建设	李兴财
042. 关于公务接待改革的几点思考	王元慎
045. 贯彻科学发展观 构建接待新格局	李 理
048. 行政管理视阈下的公务接待工作创新	陈卫民

经验交流

051. 十六大总务工作纪实 许 洪 邢 静
056. 魅力四射的“窗口” 陈家山
060. 规范公务接待 做好新形势下的公务接待工作 卞 基
061. 公务接待改革新突破 李 易
065. 围绕中心 服务大局 做好新形势下的公务接待工作 山东省政府办公厅
068. 与时俱进 推进接待工作创新 河南省接待办公室
070. 适应新形势 迎接新挑战 广东省人民政府接待办公室
073. 政务接待中的文化之旅 湖南省人民政府接待办
075. 深圳接待工作的特点和基本做法 罗 莉
078. 完善职能 规范服务 优质高效地做好接待工作 王尔智
081. 积极探索建立规范公务接待工作长效机制 王 庆
084. 抓好三大工程 提升接待水平 陈 菁
087. 访李小宝:用科学发展观统领接待工作 兰贵生
089. 做好接待工作的几点启示 王学银
091. 拓展接待工作外延 提升接待工作水平 中共景德镇市委办公室
093. 大力推进工作创新 不断提升接待水平 株洲市委市政府接待处
095. 当好“三员” 提升接待水平 岳阳市市委市政府接待处
097. 突出地方特色 实行优质服务 何广辉
099. 浅谈新形势下接待工作的重新定位 向 洁
101. 以全新的理念创造性地开展接待工作 郑会龙
103. 差距与反思 李 钢
105. 运用“九个坚持九个注重” 做好公务接待工作 李万千
107. 拓宽发展道路 提高接待水平 彭延生
111. 发挥好人大接待服务工作的窗口作用 王文华
113. 围绕“特色”做文章 胡宪林 陈勇

接待手记

- 116. 毛主席最后一次回韶山 肖根如
- 118. 追忆流金岁月 感受伟人风范 谭彭建
- 120. 胡耀邦在九所的题词 陈 平
- 121. 江主席来到咱南岳 衡 接
- 123. 总书记来到伟人故里 张素娥
- 125. 吴邦国视察湘西 彭南科 罗志隆
- 127. 温总理情系灾区人民 曾庆祥
- 130. 要做出高水平的国宴接待外宾 赵庆云
- 132. 我为回乡的朱镕基总理服务 邓 冰

接待艺术

- 135. 来宾类型与需求心理 湘 勤
- 138. 接待方案的策划 雪 峰
- 142. 宴请活动的组织与安排 李 易
- 144. 为领导举办小型宴会技巧点滴 彭万昌
- 146. 考察观光活动的组织和安排 都 梁
- 150. 接待工作中关系的处理与协调 雪 峰
- 154. 怎样撰写接待工作总结 崇 文
- 157. 公务酒店的产品和服务 安 然
- 160. 服务艺术的四个维度 常 新
- 163. 雅间服务的艺术 晓 艺
- 165. 接待服务的交际策略 魏乃昌
- 167. 酒店服务的语言艺术 温庆福

史海钩沉

- 171. 我党井冈山时期的接待服务工作 白振刚

174. 四十年前湖南省委的一份调查报告 白振刚
177. 建国初期公务接待工作改革情况实录 白振刚
185. 周恩来与节约型机关建设 王元慎
188. 彭真餐厅讲“大事” 郝建国
192. 回忆接待西哈努克亲王和宾努首相 高富有
196. 我参与了人民大会堂的厅室布置设计 杨亚人

饮食文化

202. 改革用餐方式 推进餐饮文明 鲍先广
204. 五味调和 雪峰
208. 《吕氏春秋》的健康饮食思想 李易
211. 陆游与美食 刘敬
213. 李渔的“蔬食主义” 雪峰
217. 袁枚与《随园食单》 龙田
221. 新时期湘菜的发展与创新 许菊云
224. 毛泽东谈辣椒和红烧肉 常国强
226. 餐饮企业怎样做文化 崇文

红地毯

230. 《接待原理与实务》序 焦焕成
231. 《湖南公务接待指南》序 于来山
232. 《公务酒店管理规程》前言 编者
233. 《公务接待人员培训手册》前言 沈万隆
235. 从一位省委领导同志的便条所想到的 沈洁
237. 牛玉儒书记二三事 赵志江 胡永贵
239. 我与黄永玉老先生度过的两天 沈万隆

241. 东北三省考察印象	李兴财
243. 常德诗墙	喻 晓
244. 韶山吟	茹 菇
245. 中国亲戚——在缅甸茵丽湖作客	谢 璞
248. 旧金山来客	朱力士
250. 成语宴客忆当年	鹤 翔
252. 一分之差	潘柳清
254. 绍兴, 沧桑古越的水样年华	李继勇
256. 神奇的大草原	董尉勤

目录

MULU

序言

沈万隆

《接待工作》杂志自2003年4月创刊,至今已有5个年头。

随着我国改革开放的不断深入,公务接待工作作为各级党委和政府的一项重要工作,其地位得到提升,任务更繁重,要求更高,从而迫切要求加强对接待工作的理论研究,不断总结接待工作的实践经验,推进接待工作的改革与创新。《接待工作》杂志就是在这种背景下诞生的。正是由于顺应了时代发展的主旋律,反映了接待工作发展与改革实践的新要求,《接待工作》不仅由湖南全省接待部门合力打造,而且得到全国接待同行的热情关注和倾力支持。

五年来,《接待工作》坚持为公务接待工作服务、为公务接待人员服务的办刊宗旨和“做中国最专业的接待杂志”的办刊理念,及时宣传党和国家有关接待工作的方针、政策,交流接待工作经验,探讨接待工作规律,展示接待行业风采,逐渐成为接待人进行文化交流和传播的重要平台。

本书是从杂志创刊5年来所刊发文章遴选而成,计93篇,分7辑:接待论坛、经验交流、接待手记、接待艺术、史海钩沉、饮食文化、红地毯。或深入探讨接待工作的性质、特征、原则和方法,或总结升华接待工作经验与体会,或史海钩沉,或新风彩绘,从一个个侧面见证了我国接待工作发展与创新的历程,凝结了接待人的创造性劳动、思考和智慧。

办杂志的工作是艰辛的,也是愉快的。

5年,只是一个序幕,一个开篇。我们深信,下一个5年,《接待工作》杂志将办得更好更出色。

序言

XUYAN

CHUANGKOUYU QIAOLIANG DESHIYE

接待论坛
JIE DAI LUN TAN



切实加强党委系统接待工作的领导

接待工作是党委系统工作中的一个重要方面,其地位和作用非常重要。在新形势下做好党委系统接待工作的重要意义,我认为应该从以下三个方面来认识。

接待工作无小事。接待工作是为党委中心工作服务的重要环节。党委统揽政治、经济建设工作全局,领导本地区重大政治、经济活动。接待工作承担着重要的桥梁和保障作用,其工作质量的好坏,往往决定政务、商务活动的目的能否圆满达到。在接待工作上,没有一件是小事情,有些看起来似乎很小的事情都有可能影响到大局,所以省委对接待工作从来都是举轻若重,丝毫不敢怠慢,因为接待的很多是领导,是来指导工作、调查研究的。省委主要领导同志对接待工作也是非常重视和非常认真的,在重宾接待和重要会议、活动服务上,很多很小的事情和细节问题我们都得向省委主要领导请示报告。因此,我们要牢固树立“接待工作无小事”的观念,要从大处着眼,小处入手,以细雨润物、周到入微的工作态度,认真做好接待中的每一项工作,真正做到于细微处见精神。

接待工作出效益。接待工作不是简单的事务性服务。虽然接待工作必须从一件件具体的服务事项做起,但它却蕴含着大局,是经济和社会发展不可或缺的一条重要战线。接待工作可以催生机遇,带来效益,发展生产力。随着市场经济的发展和经济全球化进程的加快,一个地方经济和社会发展,越来越多的依赖于对外经济、科技和文化的合作与交流。经济活动的主体是人,经济合作与交流首先表现为人与人之间的交际与联系。有了人流,就会带来物流、资金流、信息流,就会推动经济的繁荣和社会的进步。同时,接待工作直接涉及到上下左右的关系,如果通过我们的接待工作能够把这些关系理好、理顺,对全局工作也能起到很大的促进作用。

接待工作出形象。接待工作质量的高低,直接反映出党委机关的工作作风

和整体素质。接待工作的一举一动,接待人员的一言一行,都折射出一个地方的精神风貌和文化品位,都是这个地方形象的缩影。来湘的领导和考察者、投资者,首先接触的是接待工作。接待是“第一个窗口、第一张面孔、第一个环境、第一项服务”。接待部门给他们的印象怎么样,工作搞得好不好,都影响到他们对湖南或者各州市的看法。他们可以从我们接待工作人员的身上了解我们整个机关运转灵不灵,工作人员素质高不高,工作作风实不实等等。所以说,接待工作搞得不好,对树立湖南的良好形象和湖南党委系统的良好形象是有非常直接和重要的关系的。

要把接待工作列入各级党委办公厅(室)重要的议事日程。加强和改进接待工作,是促进我省大开放格局的形成和加快推进“三化”进程的一项重要工程。各级党委办公厅(室)要采取切实有效的措施,加强领导、周密部署、精心组织、狠抓落实。要建立健全从上到下、层层负责的接待工作目标责任制,要深入接待第一线进行调查研究,摸清接待资源状况,找出接待工作差距,选准突破口,采取硬措施,迅速打开工作局面。要争取党委的重视和支持,解决接待工作存在的实际问题,促进接待工作上层次、上水平。

要加强接待部门的自身建设。一是加强基础设施建设。搞好服务要有必要的条件做保证。要适当地、逐步地来改善条件,适应新形势发展的需要。二是加强接待队伍建设。作为接待人员,除了熟悉接待工作业务外,知识面也要拓宽,对于本地经济、社会发展、历史人文的情况,要能够掌握一些基本的知识。现在领导的水平越来越高,我们服务人员的素质和服务档次也要相应地跟上。三是加强思想作风建设。接待队伍必须要对党的事业绝对忠诚,决不能三心二意。

要加大接待工作整体协调力度。接待工作具有涉及面广、综合性强等特点,需要高效率的统筹协调、联动运作。因此,要重视加强接待工作的协调机制建设,要在总结经验的基础上,进一步健全完善、强化功能,加大协调解决接待工作中的重大问题的力度,要以强化各级接待机构的整体协调功能为核心,建立和健全高效有力、密切衔接的运行机制和相关制度,形成横向联动、纵向通畅的立体型接待工作系统。同时,要积极探索以专门接待机构为主、社会共同参与的接待工作新思路和新途径,在接待部门的统筹安排下,根据接待部门的不同特点,组织相关的部门、单位和企业共同参与,带动合作交流向基层延伸。接待工作在全省现在可以说是形成了“互联网”,已成为一个比较完整的系统,因此我们必须进一步强化整体观念,在加强协作中产生更大的效益。各个地方、部门接待工作做得好,光荣是大家的;一个地方、部门出了问题,大家脸上都无光。因此,我们要互相尊重,互相学习,互相体谅,互相支持,共同把接待工作协调好、规范好,切实提高接待水平。(载《接待工作》2003.1,作者时任中共湖南省委常委、秘书长)

浅谈在新形势下创新公务接待工作

公务接待工作是各级党政机关使用财政性资金接待来本单位办理公务的其他党政机关工作人员的活动。

公务接待工作是各级党政机关日常工作的重要组成部分。通过公务接待工作,可以加强各单位之间的联系、协调和发展各方面的关系,有力推动党政机关公务活动的开展。

当前,我国已经进入全面建设小康社会,加快实现社会主义社会化的发展阶段。在新形势下,公务接待面临以下几种情况:一是公务接待工作的地位和作用逐步得到提升,任务越来越重,要求越来越高;二是随着公务接待工作的进一步规范和党风廉政建设的深入,传统的公务接待工作方式、方法明显滞后;三是由于宾馆、饭店等服务行业的迅猛发展和各行各业对接待工作的重视,公务接待工作正在接受市场竞争的考验;四是长期以来,缺乏理论和行业部门的指导,没有一个统一、明确的接待标准,一直在困扰着公务接待工作。

做好新形势下的公务接待工作,关键是继续坚持为党的中心工作服务的宗旨,解放思想,与时俱进,以创新的精神,开拓公务接待工作的新局面。

一、在思想认识上要创新接待观念

观念创新是一切创新的源泉。在新的形势下,公务接待工作要丰富其内涵,扩大其外延,就要转变观念,拓宽思路,消除因循守旧思想,积极适应社会发展的需要。

一是要从单纯地为接待而接待的观念转换到接待与改革开放、发展经济是一个有机统一体的观念上来,摒弃接待工作只是“迎来送往、管好吃住、领路、开开门”的错误认识。

二是要从被动接待的观念转换到主动参与、积极参谋、注重协调的观念上来,摒弃由于被动接待造成的“任务来了重要,任务没了不要”的错误认识。