

泰明公司商务接待管理制度

第一章 总则

第一条 为规范公司商务接待工作，提升公司形象，促进业务合作，特制定本制度。

第二条 本制度适用于公司所有商务接待活动，包括但不限于客户来访、合作伙伴考察、政府领导视察、行业交流等。

第三条 商务接待应遵循“热情周到、礼貌得体、节约高效”的原则，确保接待工作有序进行。

第二章 接待职责

第四条 公司人力资源部和行政部负责商务接待的统筹安排，各部门应积极配合。特殊情况由公司决策层指定接待负责人。

第五条 接待人员应具备良好的职业素养，熟悉公司业务，能够准确传达公司信息，并时刻以市场营销思维宣传公司。

第六条 接待人员应提前了解来访人员的基本信息、来访目的及行程安排，做好接待准备。

第三章 接待流程

第七条 接待申请：接待部门需提前做好详细的接待方案，并报公司决策层审批后执行。接待方案包括且不限于确定接待议题及客人来访时间、地点；确定接待客人人数、姓名、职位；明确接待日程安排及议程安排；与接待对口人确认接待计划；明确各环节费用预算等。

第八条 接待准备：人力资源部和行政部根据接待级别安排接待场所、车辆、餐饮、礼品等，确保接待工作顺利进行。

第九条 接待级别和标准：

接待级别	来宾	主要接待领导	主要负责部门(人)	参与部门	接待场所	交通安排	餐饮标准	礼品标准
一级	集团公司重要客户群体（供应商高管、大客户、一级经销商等）、重大庆典活动来宾（厂庆等）、国家级政府官员或同等职位政府人员、行业领袖等	董事长、总经理、副总、总监、经理	公司指定	HR、行政部、IT、采购	酒店或高端会议场所 公司级会议室	商务车接送	专项预算	定制礼品

二级	公司重大供应商和重点客户来访（15 人以内），省、市级职能部门厅局级以上、行业专家或知名人士等	总经理、副总、总监、经理	对口部门	HR、行政部	公司级会议室	公车接送	参照经理餐标，特殊情况特批	普通礼品
三级	与部门业务相关的供应商、访客、审核机构、业务机构等	中心总监、经理	对口部门	HR、行政部	公共会议室	根据实际情况安排	无	无

第十条 接待实施：接待人员应准时到达接待地点，按照预定流程进行接待，确保来访人员满意。其中，在客人到访前，主导部门（人）需确认接待人员信息及行程安排，通知行政部提供接机牌，通知 IT 准备欢迎词模板及其它相关部门，并提前预定会议场地。客人到访时，主要接待领导和负责人到综合大厅门口进行接待欢迎，人力资源部进行公司概况介绍、带领参观展厅。生产管理中心进行车间现场参观介绍。行政部提前准备咖啡、水果等茶歇物资。采购部安排接待人员酒店住宿、旅游景点门票、餐饮等工作。IT 部门负责拍摄合影及处理相关图片视频。其他相关部门依据接待职责分工进行各自接待工作。

第十一条 接待总结和宣传：接待结束后，主导接待部门应及时对接待工作进行总结和反馈。人力资源部主导跟进并选择合适的客人接待信息在公司内外部宣传平台宣传。

第四章 接待要求

第十二条 接待场所应根据来访人员级别和接待目的选择合适的场所（具体可参照第九条），确保环境整洁、设施齐全。

第十三条 接待礼品应选择具有公司特色且符合来访人员身份的礼品（具体可参照第九条），避免奢华。

第十四条 接待餐饮应根据来访人员口味和饮食习惯合理安排，避免浪费。

第五章 接待礼仪

第十五条 接待人员应着装得体，最好穿带有公司 LOGO 的上装，言行举止符合商务礼仪规范。

第十六条 接待过程中应保持微笑，主动介绍公司情况，解答来访人员问题。

第十七条 接待结束后应礼貌送别，确保来访人员安全离开。

第六章 接待费用

第十八条 接待费用应严格按照公司财务制度执行，避免超支。

第十九条 接待费用报销需提供正规发票，经审批后方可报销。

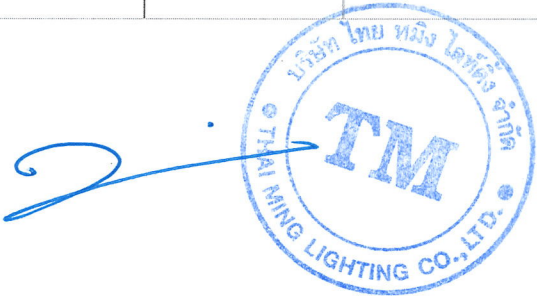
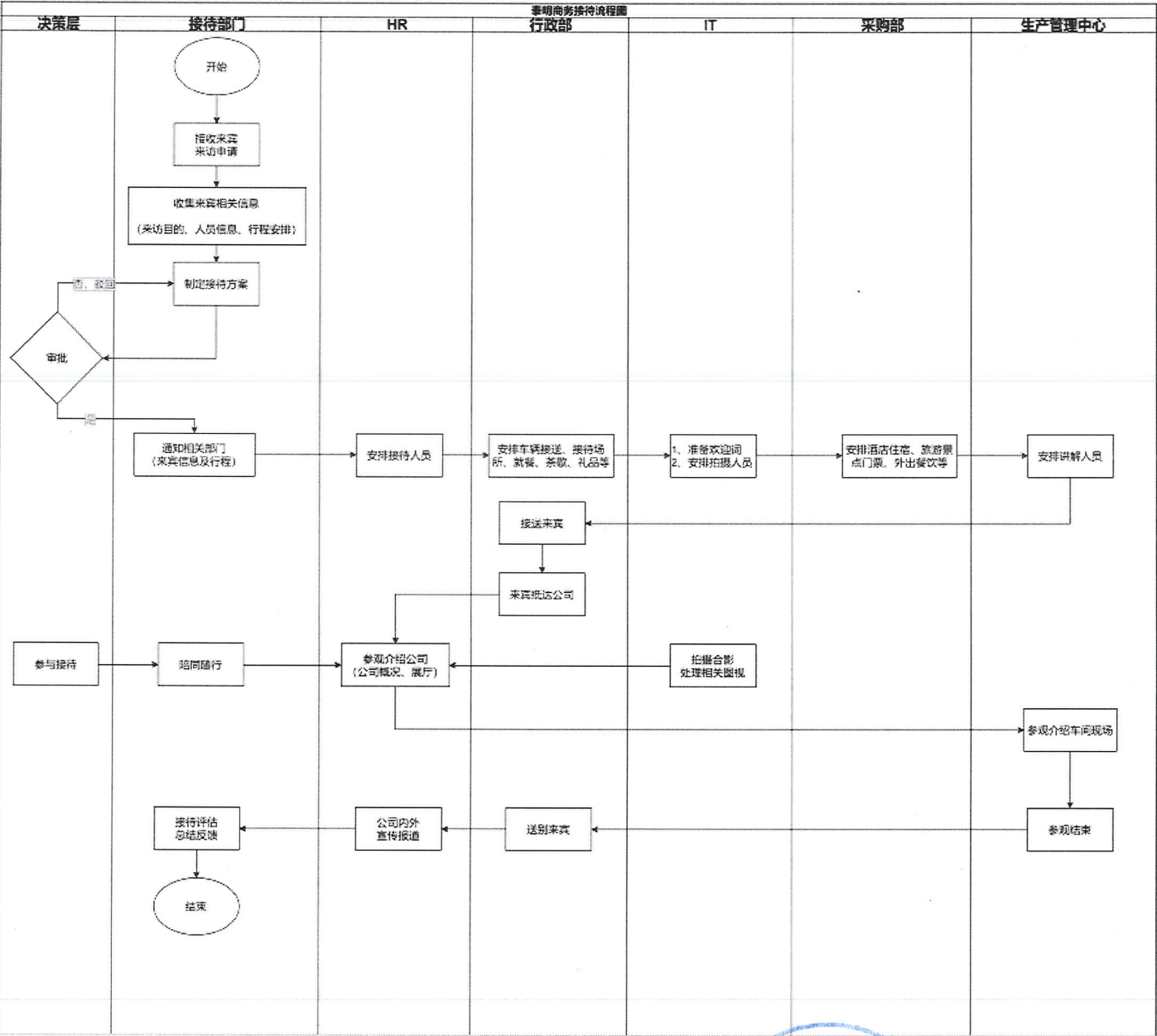
第七章 附则

第二十条 本制度由公司人力资源部负责解释和修订。

第二十一条 本制度自发布之日起实施。

附录：

泰明商务接待流程图



ระเบียบการจัดการการต้อนรับของบริษัท ไทย หมิง ไลท์ติ้ง จำกัด

หมวดที่ 1 บททั่วไป

ข้อที่ 1 ระเบียบฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานด้านการต้อนรับของบริษัท ยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กร และส่งเสริมความร่วมมือทางธุรกิจ

ข้อที่ 2 ระเบียบฉบับนี้ใช้บังคับกับกิจกรรมการต้อนรับทั้งหมดของบริษัท รวมถึงการต้อนรับลูกค้า การต้อนรับคู่ค้าทางธุรกิจ การตรวจเยี่ยมของเจ้าหน้าที่รัฐ และการพบปะแลกเปลี่ยนในแวดวงอุตสาหกรรม เป็นต้น

ข้อที่ 3 การต้อนรับควรยึดหลัก “ให้บริการด้วยความอบอุ่นและใส่ใจ สุภาพเหมาะสม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพสูง” เพื่อให้การต้อนรับดำเนินไปอย่างเป็นระเบียบ

หมวดที่ 2 หน้าที่ในการต้อนรับ

ข้อที่ 4 แผนกทรัพยากรบุคคลและแผนกธุรการรับผิดชอบการวางแผนและประสานงานต้อนรับโดยรวม และทุกแผนกควรให้ความร่วมมืออย่างแข็งขัน ในกรณีพิเศษบริษัทจะมอบหมายผู้รับผิดชอบการต้อนรับโดยฝ่ายบริหารระดับสูง

ข้อที่ 5 พนักงานที่รับหน้าที่ต้อนรับควรมีจรรยาบรรณในวิชาชีพที่ดี มีความเข้าใจธุรกิจของบริษัทอย่างถ่องแท้ สามารถถ่ายทอดข้อมูลของบริษัทได้อย่างถูกต้อง และควรใช้แนวคิดด้านการตลาดในการประชาสัมพันธ์บริษัทอยู่เสมอ

ข้อที่ 6 พนักงานที่รับหน้าที่ต้อนรับควรทราบข้อมูลพื้นฐานของผู้มาเยือนล่วงหน้า เช่น วัตถุประสงค์ในการมาเยือน หรือกำหนดการเดินทาง เพื่อเตรียมการต้อนรับอย่างเหมาะสม

หมวดที่ 3 กระบวนการต้อนรับ

ข้อที่ 7 การยื่นคำขอจัดการการต้อนรับ: แผนกที่รับผิดชอบงานต้อนรับจะต้องจัดทำแผนต้อนรับโดยละเอียดล่วงหน้า และดำเนินการหลังจากได้รับการอนุมัติจากฝ่ายบริหารของบริษัท แผนต้อนรับควรประกอบด้วย

- กำหนดหัวข้อการต้อนรับ วันที่ เวลา และสถานที่ในการมาเยือน

- รายชื่อ ตำแหน่ง และจำนวนผู้มาเยือน
- กำหนดตารางและระเบียบวาระการประชุม
- ยืนยันแผนงานกับผู้ประสานงานการต้อนรับ
- กำหนดงบประมาณในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

ข้อที่ 8 การเตรียมงานต้อนรับ: แผนกทรัพยากรบุคคลและแผนกธุรการจะจัดเตรียมสถานที่ ยานพาหนะ อาหาร และของที่ระลึกตามระดับของการต้อนรับ เพื่อให้การต้อนรับเป็นไปอย่างราบรื่น

ข้อที่ 9 ระดับและมาตรฐานของการต้อนรับ:

ระดับของการต้อนรับ	ผู้มาเยือน	ผู้นำในการต้อนรับ	แผนก (บุคคล) รับผิดชอบหลัก	แผนกที่เกี่ยวข้อง	สถานที่สำหรับการต้อนรับ	การจัดการการเดินทาง	มาตรฐานอาหารและเครื่องดื่ม	มาตรฐานของที่ระลึก
ระดับ 1	กลุ่มลูกค้าสำคัญของ บริษัท (ผู้บริหารระดับ 1 เป็นต้น), แยกงานเฉลิมฉลองสำคัญ (เช่น งานฉลองโรงงาน), เจ้าหน้าที่ของรัฐ, ผู้นำในอุตสาหกรรม ฯลฯ	ประธานบริษัท, ผู้จัดการทั่วไป, รองผู้จัดการทั่วไป, ผู้อำนวยการ, ผู้อำนวยการ	ตามที่บริษัทกำหนด	แผนกทรัพยากรบุคคล, แผนกธุรการ, แผนก IT, แผนกจัดซื้อ	โรงแรม หรือห้องประชุมระดับสูง	รถผู้บริหารรับส่ง	งบประมาณเฉพาะ	ของขวัญ สิ่งทำพิเศษ
ระดับ 2	ซัพพลายเออร์รายใหญ่ และลูกค้าหลักของบริษัท (ไม่เกิน 15 คน), เจ้าหน้าที่ระดับกระทรวงหรือจังหวัด, ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม หรือบุคคลที่มีชื่อเสียง ฯลฯ	ผู้จัดการทั่วไป, รองผู้จัดการทั่วไป, ผู้อำนวยการ, ผู้อำนวยการ	แผนกที่เกี่ยวข้อง	แผนกทรัพยากรบุคคล, แผนกธุรการ	ห้องประชุมบริษัท	รถของบริษัทรับส่ง	ตามมาตรฐานอาหารของผู้จัดการ, กรณีพิเศษต้องได้รับอนุมัติ	ของขวัญทั่วไป

ระดับ 3	ซัพพลายเออร์ที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนก, ผู้มาเยือน, หน่วยงานตรวจสอบ, หน่วยงานธุรกิจ ฯลฯ	ผู้อำนวยการศูนย์, ผู้จัดการ	แผนกที่เกี่ยวข้อง	แผนกทรัพยากรบุคคล, แผนกธุรการ	ห้องประชุม	จัดการตามความเหมาะสมของสถานการณ์	ไม่มี	ไม่มี
---------	--	-----------------------------	-------------------	-------------------------------	------------	----------------------------------	-------	-------

ข้อที่ 10 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานต้อนรับจะต้องเดินทางไปถึงสถานที่ต้อนรับตรงตามเวลาที่กำหนด และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การต้อนรับเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาเยือน โดยมีรายละเอียดดังนี้:

- ก่อนผู้มาเยือนมาถึง แผนกหรือบุคคลที่รับผิดชอบหลักจะต้องยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ต้อนรับและแผนการเดินทาง แจ้งแผนกธุรการเพื่อจัดทำป้ายต้อนรับที่สนามบิน แจ้ง IT ให้เตรียมแม่แบบข้อความต้อนรับ และประสานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจองสถานที่ประชุมล่วงหน้า

- เมื่อผู้มาเยือนมาถึง ผู้นำหลักและผู้รับผิดชอบ จะต้องไปต้อนรับที่ทางเข้าหลักของอาคาร แผนกทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้นำเสนอภาพรวมของบริษัท และพาเยี่ยมชมห้องแสดงนิทรรศการ ศูนย์บริหารการผลิตจะแนะนำและพาเยี่ยมชมพื้นที่การผลิต แผนกธุรการจะเตรียม กาแฟ ผลไม้ และของว่างสำหรับช่วงพักเบรก แผนกจัดซื้อจะจัดเตรียมที่พัก ตัวเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว และอาหาร แผนก IT จะรับผิดชอบในการถ่ายภาพหมู่ และจัดการถ่ายภาพ/วิดีโอที่เกี่ยวข้อง แผนกอื่น ๆ ดำเนินการตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายในแผนการต้อนรับดังกล่าว

ข้อที่ 11 การสรุปและประชาสัมพันธ์การต้อนรับ หลังจากการต้อนรับสิ้นสุดลง แผนกที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการต้อนรับควรดำเนินการสรุปงานและจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการต้อนรับในครั้งนั้นโดยทันที แผนกทรัพยากรบุคคล จะเป็นผู้ติดตามและคัดเลือกข้อมูลการต้อนรับที่เหมาะสมเพื่อนำไปเผยแพร่ในช่องทางประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกของบริษัท

หมวดที่ 4 ข้อกำหนดในการต้อนรับ

ข้อที่ 12 สถานที่ต้อนรับควรเลือกให้เหมาะสมกับระดับของผู้มาเยือนและวัตถุประสงค์ของการต้อนรับ (สามารถอ้างอิงจากข้อที่ 9 ได้) โดยต้องมั่นใจว่าสภาพแวดล้อมสะอาดเรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน

ข้อที่ 13 ของขวัญสำหรับการต้อนรับควรเลือกให้มีลักษณะเฉพาะของบริษัท และเหมาะสมกับสถานะของผู้มาเยือน (สามารถอ้างอิงจากข้อ 9 ได้) โดยหลีกเลี่ยงความหรูหราเกินจำเป็น

ข้อที่ 14 การจัดอาหารและเครื่องดื่มควรคำนึงถึงรสชาติและความเคยชินของผู้มาเยือนอย่างเหมาะสม และหลีกเลี่ยงการสิ้นเปลืองโดยไม่จำเป็น

หมวดที่ 5 มารยาทในการต้อนรับ

ข้อที่ 15 พนักงานที่รับหน้าที่ต้อนรับควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยควรสวมเสื้อที่มีโลโก้บริษัท และปฏิบัติตนให้เหมาะสมตามหลักมารยาททางธุรกิจ

ข้อที่ 16 ระหว่างการต้อนรับควรยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำข้อมูลบริษัทอย่างกระตือรือร้น และตอบคำถามของผู้มาเยือนได้อย่างเหมาะสม

ข้อที่ 17 เมื่อเสร็จสิ้นการต้อนรับ ควรกล่าวคำอำลาอย่างสุภาพ และมั่นใจว่าผู้มาเยือนเดินทางกลับอย่างปลอดภัย

หมวดที่ 6 ค่าใช้จ่ายในการต้อนรับ

ข้อที่ 18 ค่าใช้จ่ายในการต้อนรับต้องปฏิบัติตามระเบียบของแผนกบัญชีอย่างเคร่งครัด เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้จ่ายเกินงบประมาณ

ข้อที่ 19 การเบิกค่าใช้จ่ายในการต้อนรับต้องใช้ใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษีที่ถูกต้อง และสามารถเบิกได้ก็ต่อเมื่อผ่านการอนุมัติแล้วเท่านั้น

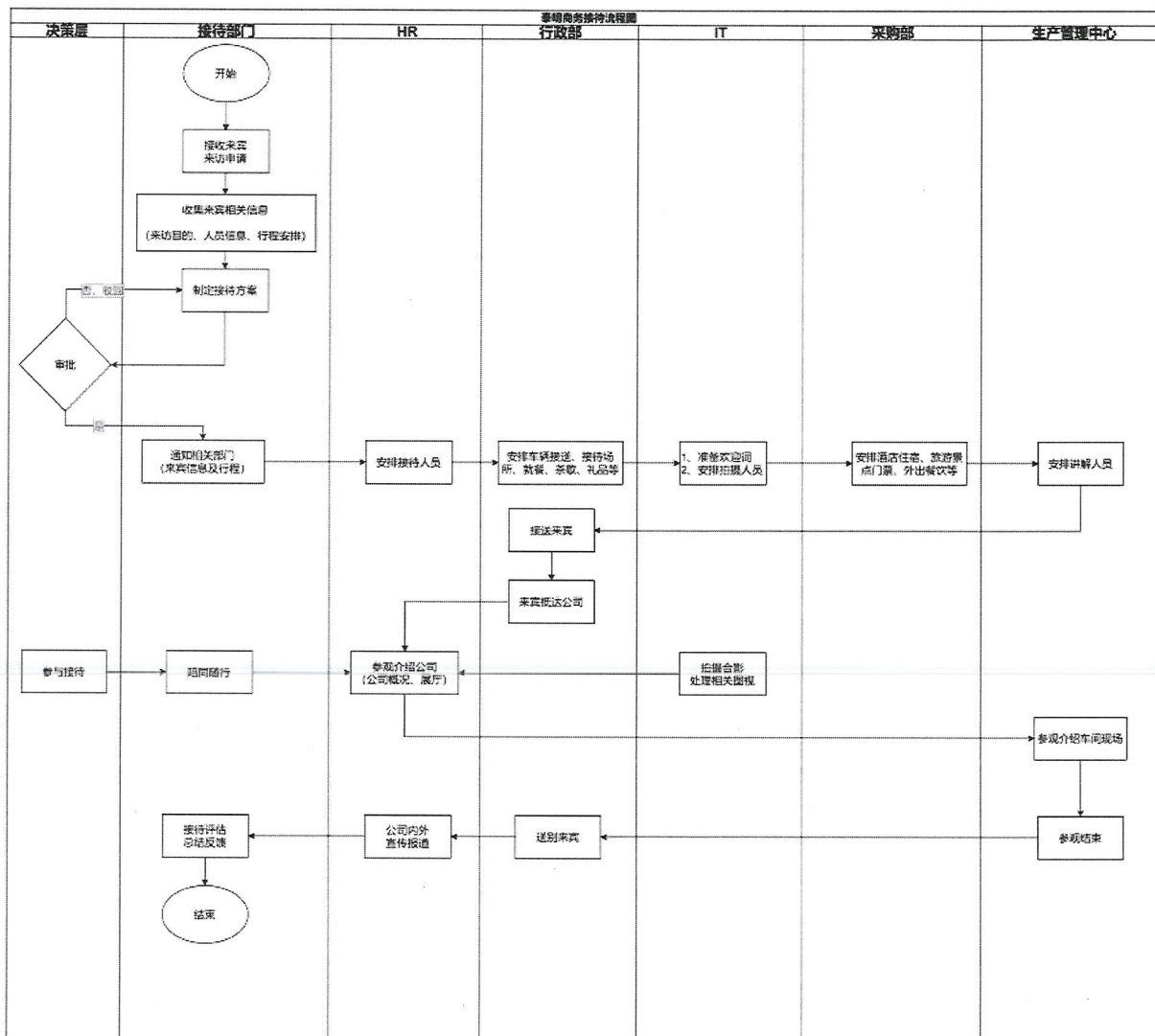
หมวดที่ 7 ภาคผนวก

ข้อ 20 ระเบียบฉบับนี้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของแผนกทรัพยากรบุคคลในการตีความและแก้ไขปรับปรุง

ข้อ 21 ระเบียบฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ประกาศ

ภาคผนวก:

แผนภาพขั้นตอนการต้อนรับของบริษัท ไทย หมีง



[Handwritten signature]