



项目三 会中组织与服务

【学习目标】

会中组织与服务是秘书会务工作的中坚环节，直接决定会议的成功与否，加之会议举行期间的工作头绪繁杂、内容甚多，会中组织与服务就显得尤为重要。做好会中组织与服务，关键是做好会议接待、会议现场管理与服务、会议文件管理、会议后勤服务、会议参观与联谊服务以及会议的突发事件处理工作。



【 知识目标】

了解会议接待的规格与礼仪， 理解会议接待的原则

掌握接待不同身份的参会人员的特点与注意事项

掌握会议现场服务与管理的程序与注意事项

【 能力目标】

具备进行会议接待策划的能力， 学会撰写会议接待方案

能够策划及组织会中的旅游、 参观、 宴会等活动

掌握预防和应对各种会中突发事件的策略



任务二 会议现场服务与管理

一、组织会议签到

为及时、准确地统计到会人数，会议签到环节必不可少。况且，如代表大会等会议只有达到一定人数才能召开，否则会议通过的决议无效。因此，会议签到是一项重要的会务工作。



一、组织会议签到

（一）会议签到的方式

会议签到主要有簿式签到、证卡签到、会务工作人员代为签到、座次表签到、电脑签到等方式。



表 3-2 会议签到表

时间		地点		
主持人		记录人		
会议主题：				
序号	单位(部门)	姓名	职务	电话(手机)



表 3-3 出席会议情况报告表

会议名称	召集单位及 主持人	应到人数		实到人数	批示
会议时间	重要出席人员	列席人数	缺席人数	请假人数	
会议地点	报告人：				
	年 月 日				



一、组织会议签到

（二）签到应注意的事项

1 会前要将签到的相关工具、设备准备好，如签到簿、签到卡、花名册、座次表和签到机等，且准备的数量要充足。还需准备记事本、签字笔等必备文具。

2 会务人员要事先安排好签到处，并提前在签到处等候。如果签到时同时发放会议文件，则应将有关材料袋装好，以免代表签到时等候，显得手忙脚乱。



一、组织会议签到

3 统计到会人数是一项细致工作，领导往往会在开会前一两分钟向会务工作人员要到会人数、缺席人数及其名单，这就需要会务工作人员以最快的速度统计并且不能出现差错。

4 大型会议的签到工作比较麻烦，这就需要会务秘书耐心细致，热情服务，不能因为签到的人数众多而降低服务质量。



二、 发放会议文件

会议文件的发放是会议的一项最基本的工作，大中型会议要发送的文件很多，包括论文集、日程、参会须知、礼品和资料包等，这就要求会务工作人员了解发放会议文件的基本要求，及时、准确地把会议文件发放到参会者手中。会议文件的发放主要有三种形式：

- 1 即在参会人员签到时发放或由会务工作人员在会场入口处分发给参会人员；也可以把材料在开会前按要求摆放在每位参会人员的座位上。



二、 发放会议文件

2 中发放的文件材料一般是会中讨论、交流产生的文件，或者是会前不便发放的机密文件。会中发放材料，会务组可把工作人员分成小组，分头负责某中文件的发放和回收。

3 即在代表签到时发给代表领取会议文件的票证，代表们在会前凭票领取。



三、 引导参会人员入座

参会人员事先可能不熟悉会场，因此，会务工作人员负责将参会者引导到相应的座位，这样既方便参会人员，又维持了会场秩序。一些大中型会议更需要会务人员引导参会人员入座。采用印刷座次表的引导方式，即在会场上设立指示标记、在签到证或出席证上注明座次号码等方式，能让参会人员顺利找到自己的座次，同时也可以减轻会务工作人员的负担。



四、安排开幕式

（一）开幕式的形式

开幕式的形式主要有两类：一类是以致辞为主；另一类是以文艺演出为主。现在很多大型会议的开幕式是兼有致辞和文艺演出。

（二）开幕式的时间

会议的开幕式可以安排在会议正式开始的前一天晚上，也可以安排在会议正式开始的第一天上午。国际会议开幕式的时间安排不尽相同，通常是由东道国来决定。



四、 安排开幕式

（三） 开幕式的地点

开幕式地点的选择取决于参加开幕式的人数。

（四） 开幕式的程序

“好的开始是成功的一半”，开幕式作为会议的第一步，对整个会议起着非常重要的作用。许多大型会议，尤其是国际会议，在开幕式上都会邀请国家领导人出席并致辞，这已成为世界各国举办会议的一种潮流。



五、 安排会议发言

会议发言人的安排一般是有关领导决定，但会务工作人员可能被委托提出安排意见，供领导审定。有的会议尽管事先已经安排好发言者，但由于种种原因，需要临时更换发言者，这也需要会务工作人员及时掌握情况，迅速做好更换发言人的工作。



五、 安排会议发言

（一） 注意国家、地区或部门的平衡

一些大型的国际会议，安排发言者应考虑到参会国家所属的区域。在国际会议上，既要安排来自发达欧美国家的代表发言，又要重视来自亚洲发展中国家的代表，同时还要安排不发达的非洲国家的代表发言，体现全球经济一体化协调发展的精神。



五、 安排会议发言

（二） 注意高层领导与基层领导（或普通会议代表）的平衡高层领导的发言，可能站位高、内容全面、理论性较强；而基层领导或做具体工作的参会人员的发言，可能内容具体，材料丰富生动。将两种发言者的发言适当穿插安排，可使会议发言有起有落，避免单调。



五、 安排会议发言

（三） 注意主题平衡

每个发言者的主题要符合会议主题， 但要避免重复。除非为达到某种效果， 最好不要安排内容相同的会议发言。这就要求会务工作人员提前熟悉发言者的发言稿， 提示发言者应在同一主题的统一领导下反映不同的风格， 避免单调乏味。



六、 组织分组讨论

在大、中型会议中，许多议题往往是先放到小组中讨论，形成初步意见，然后经大会通过。所以，组织分组讨论是会议中的一项重要工作。一般来说，对参会人员分组有两种方法：一是按地区分组；二是按专业分组。不管以哪种方法分组都要事先召集人和确定记录员。为了及时了解各小组的讨论情况，可派会务工作人员分别下到各组了解讨论动态、进展情况等，及时反映到会务组，从而更快地解决所讨论的问题。



七、 做好会议记录

会议记录是记录原始情况和具体内容的文字材料，是会后研究工作、总结经验或编写会议纪要的重要依据，它具有原始性和客观性。每场会议都需要记录，并要妥善保管以备查考。在一些法定会议中，会议记录经发言者和会议领导人签字后，具有法律效力。



七、做好会议记录

（一）会议记录的要求

秘书人员在会议记录时，要遵循以下要求：

1 会议记录应如实记录会议议题、报告、决议、重要发言等，尤其是关键问题或有分歧的意见。会议记录要用速记的方法记录材料，会后应及时转化成规范的文字材料以备查考。

2 会议记录应及时归纳总结，做到有条有理、重点突出。

3 会议记录的内容要做到完整，应包括标题、议题、散会、结束等字样。如果是重要会议，记录完毕后记录人员和主持人要签字。

会议组织与管理



七、做好会议记录

（二）会议记录的基本结构

会议记录一般由标题、基本情况、主体和记录者签字四部分组成。

标题。会议记录的标题比较简单，结构是：会议名称 + 记录，如，“××公司 ××××年 ×月 ×日第 ×次部门经理例会记录”。

基本情况。基本情况即会议记录的开头部分，要分项完整记录会议的有关情况，包括时间、地点、主持者、出席者、缺席者、列席者、记录者七要素。

主体部分。主体部分是会议记录的核心内容，包括议题和发言记录。



八、 内外联络工作

会议信息需要及时传递。所以，会议过程中需要会务工作人员保持内外联系，以便保证信息的畅通。具体而言，会务秘书要掌握会议动态，随时向主持人汇报会议的进展情况、参会人员的建议要求等，同时及时将有关领导和主持人的意见传达下去，做到上通下顺。



九、 安排闭幕式

举办会议要有始有终，因此，大型会议经常会安排闭幕式。一来可以总结会议；二来可以借机感谢相关人员或单位。与开幕式相比，闭幕式的程序相对简单，通常是由一位会议负责人代表会议组委员会对会议进行总结。



十、会场服务

（一）摄影、摄像服务

会议不仅要留有文字性记录资料，而且要留有图片声像资料。这就需要会议主办方提供摄影、摄像服务。



十、会场服务

（二）计算机速记服务

计算机速记是使用计算机对语言、文字等中文信息实时速记并生成电子文本的速记方法。随着科技信息的快速发展，计算机速记在众多会议中成为一种潮流。目前技术最成熟、应用最广泛的计算机速记是亚伟速记。与传统的记录方式相比，计算机速记具有速度快、效率高、强度低等特点。



十、会场服务

（三）外语翻译服务

随着国际化程度的提高，国际会议的召开越来越频繁，对外语翻译的要求也越来越大。这就要求会议组织在选择外语翻译时一定不能马虎，要注重外语翻译服务的质量。首先，外语水平一定要高；其次，专业水平较高；第三，服务意识强。同时，会议组织要让翻译人员事先熟悉会议的相关内容和要求，为会议的同声传译做好充分准备。



十、会场服务

（四）视听设备及其他硬件服务

会议的视听设备既可以是低科技含量的支架或配套挂图，也可以是诸如双投影屏幕这样的高科技含量的装置。其最基本的设备包括：音响系统、投影仪、灯光和录像等。在选择A V（A u d i o V i d e o）设备时一定要注意与会议室布局的配套使用问题，因为会议室或会议场所的布局与A V设备的使用效果有紧密的联系。



二、会议期间的联谊和休闲服务

（四）其他联谊和休闲活动

除了上述联谊和休闲活动，还可以举行联欢晚会、舞会，野餐、钓鱼等野外活动；也可以安排温泉浴、游泳、登山等健身活动；还可以安排网球、篮球、保龄球甚至高尔夫球等体育竞技活动等。