

CÔNG TY CỔ PHẦN ABCD

QUI ĐỊNH TIẾP KHÁCH

Mã tài liệu: HC-07

	QUY ĐỊNH TIẾP KHÁCH	Mã tài liệu: HC-07 Phiên bản: Ver 5.0 Ngày ban hành:
--	----------------------------	--

Chữ ký			
--------	--	--	--

I/ MỤC ĐÍCH:

- Xác định các mức chi phí tiếp khách cho các bộ phận.
- Xác định quy trình đón tiếp khách của công ty.

II/ PHẠM VI:

- Áp dụng cho toàn bộ công ty.

III/ ĐỊNH NGHĨA:

- Không có.

IV/ NỘI DUNG:

1. Trình tự tiếp khách bình thường:

1.1 Quy định chung

- Tiếp khách bình thường là trường hợp tiếp khách đến liên hệ công tác thông thường tại công ty.
- Đối với các trường hợp các bộ phận có hẹn trước với khách thì bộ phận đó có trách nhiệm thông tin cho nhân viên lễ tân biết trước để tiếp khách được chu đáo. Nội dung thông tin bao gồm: tên khách, đơn vị công tác, người cần gặp, giờ hẹn.
- Nhân viên lễ tân ghi nhận thông tin vào sổ thông tin đồng thời thông báo cho bảo vệ biết.

1.2 Trình tự tiếp khách:

- Khi khách đến công ty liên hệ công tác thì nhân viên bảo vệ có trách nhiệm hướng dẫn khách gặp bộ phận lễ tân xử lý thông tin.
- Sau khi nghe yêu cầu từ khách, nhân viên lễ tân xử lý như sau:

a> Khách đã có hẹn trước:

- Khi gặp khách, nhân viên lễ tân hỏi: “dạ, anh chị đến gặp ai ạ?” Khi khách trả lời tên, ví dụ: tôi muốn gặp anh Hoàng, Giám đốc tài chính.
- Nhân viên lễ tân đã xem trước lịch hẹn, và hỏi: dạ, có phải anh là anh Tân bên Công ty cổ phần Savimex không ạ? Việc trả lời như vậy sẽ cho khách biết, bạn là người rất chuyên nghiệp.

	QUY ĐỊNH TIẾP KHÁCH	Mã tài liệu: HC-07 Phiên bản: Ver 5.0 Ngày ban hành:
--	----------------------------	--

- Khi khách trả lời đồng ý, thì nhân viên lễ tân nói: em mời anh ngồi chờ ạ, (chỉ cho khách chỗ ngồi tại phòng/khu vực chờ, rót nước cho khách, sau đó liên hệ với người cần gặp để thông tin.
- Trong trường hợp không thể liên hệ được thì nhân viên lễ tân phải thông báo cho khách biết, ghi nhận thông tin của khách vào cột ghi chú sau đó thông tin lại cho người có trách nhiệm biết.

b> *Khách không hẹn trước:*

- Trường hợp đối với khách không có hẹn trước thì sau khi mời khách ngồi, nhân viên lễ tân phải liên hệ với bộ phận liên quan để gặp khách.
- Nếu khách là đại diện cơ quan nhà nước thì liên hệ Trưởng phòng NSQT để thông tin cho Trưởng phòng xử lý.
- Đối với trường hợp cần gặp giám đốc thì phải liên hệ thư ký để xử lý.
- Đối với trường hợp liên hệ với các quản lý, nhân viên bộ phận khách thì liên hệ trực tiếp với người đó để thông tin.
- Trường hợp người cần gặp không thể liên hệ được hoặc từ chối gặp thì nhân viên cần trả lời khách là không thể liên hệ được, sau đó xin thông tin của khách để liên hệ sau. Sau đó thông tin cho người cần gặp những thông tin của khách. Đối với trường hợp từ chối cần gặp, sau 1 ngày nhân viên lễ tân phải liên hệ với người từ chối để đưa ra lý do phù hợp và thông tin cho khách biết (qua điện thoại).

2. Trình tự tiếp khách quan trọng:

2.1 *Đề xuất yêu cầu*

- Khách quan trọng là các trường hợp các đối tác ký kết các hợp đồng lớn, dự án hoặc các công việc quan trọng khác.... của công ty.
- Yêu cầu tiếp khách quan trọng có thể do các bộ phận đề xuất hoặc do Giám đốc điều hành chỉ định.
- Khi phát sinh yêu cầu tiếp khách đặc biệt thì người yêu cầu phải ghi phiếu yêu cầu tiếp khách trình giám đốc điều hành phê duyệt theo mẫu: NS – 07 – BM01.
- Đối với các trường hợp không tiếp khách quan trọng nhưng phát sinh chi phí thì bộ phận tiếp khách phải làm giấy yêu cầu theo mẫu trên và chuyển cho GD duyệt trước.
- Sau khi giám đốc duyệt, người đề nghị chuyển qua cho phòng NSQT lập kế hoạch tổ chức.

2.2 *Lập kế hoạch*

- Phòng NSQT lập kế hoạch tiếp khách theo mẫu: NS – 07 – BM02

	QUY ĐỊNH TIẾP KHÁCH	Mã tài liệu: HC-07 Phiên bản: Ver 5.0 Ngày ban hành:
--	----------------------------	--

- Phòng NSQT phải chuyển cho người đề nghị tiếp khách cùng trao đổi và thống nhất kế hoạch đón tiếp, sau đó trình GD phê duyệt.
- Kế hoạch tiếp khách phải được chuyển cho thư ký GD lưu, cho người tiếp khách, phòng NSQT lưu để tổ chức thực hiện.

2.3 Chuẩn bị:

- Về nguyên tắc, toàn bộ khâu chuẩn bị theo kế hoạch do phòng HQCT tổ chức thực hiện, tuy nhiên đối với một số công việc đặc thù liên quan đến bộ phận chuyên môn khách thì có thể phối hợp với bộ phận đó để tổ chức thực hiện.
- Trưởng phòng NSQT chịu trách nhiệm kiểm soát tiến độ và các công việc được thực hiện theo kế hoạch đề ra.

2.4 Đón tiếp:

- Trước 2h so với giờ đón tiếp, Trưởng phòng NSQT chịu trách nhiệm kiểm tra trực tiếp các công việc cần chuẩn bị đón tiếp.
- Trong quá trình đón tiếp, Trưởng phòng NS phải cử một nhân viên túc trực để kiểm soát công việc và thực hiện các công việc phát sinh (nếu cần thiết).
- Trường hợp phải chiêu đãi khách, Trưởng phòng NS (hoặc uỷ quyền cho nhân viên khác) chịu trách nhiệm liên hệ các địa điểm chiêu đãi.

2.5 Quyết toán chi phí:

- Phòng Nhân sự chịu trách nhiệm lập thủ tục thanh toán theo phần 3 dưới đây, bao gồm cả việc lấy hoá đơn GTGT.

3. Chi phí tiếp khách:

3.1 Quy định chung:

- Quy định đối tượng thành phần trong quan hệ được mời chiêu đãi, tiếp khách là các đối tác khách hàng, tổ chức kinh tế, cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền có quan hệ giao dịch với công ty.
- Các thành viên HĐQT, BKS, GD khối, KTT, GD nhà máy, Trưởng Văn phòng đại diện chi nhánh và những người khác theo sự phân công của GD điều hành hoặc người được GD điều hành uỷ quyền mới có thẩm quyền quyết định việc chi tiêu chiêu đãi, tiếp khách và thanh toán các chi phí liên quan đến chiêu đãi, tiếp khách.
- Những trường hợp đột xuất, bận công tác không thể trực tiếp mời chiêu đãi, tiếp khách được thì người có thẩm quyền quy định trên đây có thể phân công cho người khác (có quan hệ làm việc trực tiếp với đối tượng được mời chiêu đãi tiếp khách) thay mặt mình mời chiêu đãi, tiếp khách. Trường hợp này người phân công vẫn phải làm thủ tục thanh toán chi phí chiêu đãi, tiếp khách.

	QUY ĐỊNH TIẾP KHÁCH	Mã tài liệu: HC-07 Phiên bản: Ver 5.0 Ngày ban hành:
--	----------------------------	--

và chịu mọi trách nhiệm về các khoản chiêu đãi, tiếp khách đó. Người được phân công thay thế không làm thủ tục thanh toán chiêu đãi, tiếp khách.

- Việc mời chiêu đãi, tiếp khách chỉ phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh, quan hệ đối ngoại, ngoại giao của Công ty với mức chi phí tiết kiệm, hiệu quả. Không phục vụ tiếp khách giải quyết việc riêng, cá nhân, các đối tượng không có quan hệ giao dịch với công ty.
- Các mức khoán quy định dưới đây là mức tối đa, nếu chi phí chiêu đãi, tiếp khách vượt quá định mức đã quy định, người mời chiêu đãi, tiếp khách phải tự thanh toán số tiền vượt trội.

3.2 Định mức thanh toán chiêu đãi, tiếp khách:

- Chiêu đãi, tiếp khách giải quyết công việc bình thường, quan hệ đối ngoại, ngoại giao ... ở mức thông thường được thanh toán mức tối đa: 200.000 đồng/người/lần.
- Chiêu đãi, tiếp khách giải quyết công việc sản xuất kinh doanh, tư vấn kỹ thuật công nghệ, đón tiếp khách hàng, quan hệ đối ngoại, tiếp khách nước ngoài, giải quyết những vấn đề quan trọng, cấp bách ... được thanh toán mức tối đa: 500.000 đồng/người/lần.
- Các trường hợp đặt biệt mời chiêu đãi, tiếp khách là các khách hàng đối tác lớn của Công ty, lãnh đạo cấp cao ở các cơ quan chính quyền nhà nước, các Tổng Công ty, khách là người nước ngoài, chuyên gia cố vấn cao cấp, địa điểm chiêu đãi tiếp khách ở nước ngoài ... mà mức thanh toán nếu vượt quá định mức này thì sẽ do GD điều hành quyết định trên cơ sở xem xét hoá đơn chứng từ thực tế, hợp lý, hợp lệ, hợp pháp.

V/ BIỂU MẪU KÈM THEO:

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| 1. Phiếu yêu cầu tiếp khách | mã số: NS – 07 – BM01 |
| 2. Kế hoạch tiếp khách | mã số: NS – 07 – BM02 |
| 3. Báo cáo tiếp khách | mã số: NS – 07 – BM03 |

----- □ □ □ -----