



項目編號	01-01-01
項目名稱	接待貴賓注意事項業務
承辦單位	秘書室公共關係組
作業程序說明	接待貴賓程序 一、前置作業 (一)詢問貴賓蒞校日期、時間、人數及參訪目的。 (二)若可接待，則借場地及排訂本校接待人員及行程。 1.接待初步評估： (1)依據貴賓單位性質與校內單位分工(國際事務處、各院系...等) (2)若非學術交流或與本校業務相關之單位、人員等，將參訪資訊向上陳報請示，以予分類回絕。 (3)如確認由本組接待，以予分級接待(附件 1)，<u>並依貴賓分級安排校內師長一對一接待</u>。**備註：如校長確定出席，將於 5 天前與校長安排演練實際接待情形。 (三)必要時派車接送，並安排去回接送人員。 (四)申請並安排校內或它國語言導覽同學。 (五)製作行程表、桌卡、海報及雙方名單。 (六)確認並寄送行程表與貴賓及本校人員。 (七)事先連繫本校各參訪教學實習場所。 (八)如人數超過 10 人以上，借用語音導覽設備(旅運系)。 (九)事先預備司儀同學，詢問主管意見。 (十)通知警衛室等同仁來訪貴賓。 二、接待作業 (一)確認歡迎海報、國旗、電子字幕及電視牆貴賓資料無誤。 (二)確認歡迎噴泉運作。 (三)檢查會議室備妥包含茶水、學校簡介、行程表及雙方名單、介紹影片、行程表及設備。 (四)導覽同學事前簡報(briefing)及參訪動線確認。 (五)通知接待主管門口迎賓接待。 (六)議程進行中與導覽同學及待命參訪實習場所保持連繫。 (七)備妥紀念品。 (八)拍照及雙方合影。



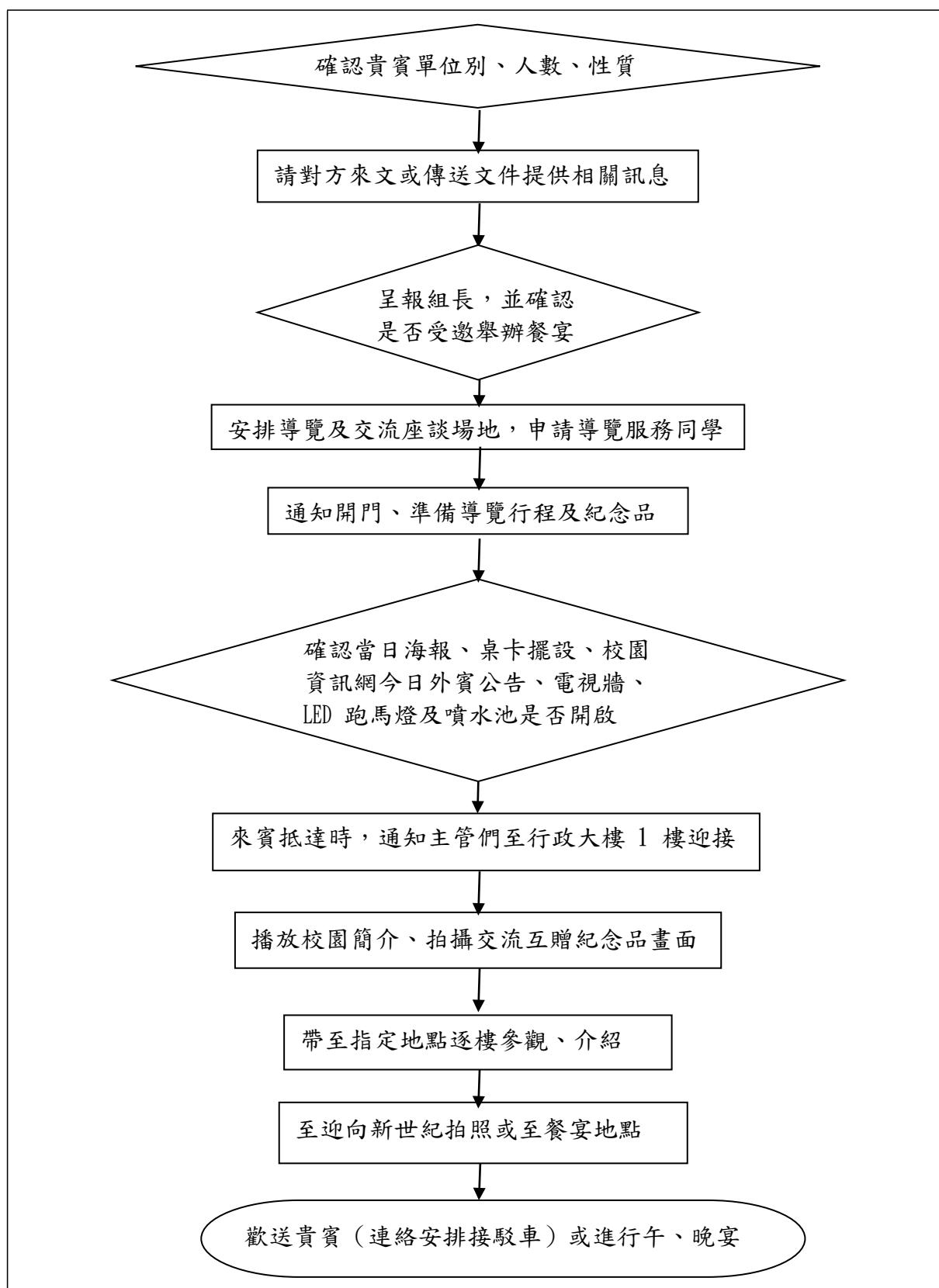
國立高雄餐旅大學標準作業流程

版次
7

文件編號

控制重點	一、注意貴賓分級(附件 1)並依貴賓提出之參訪需求邀請相關單位長官出席。 二、來賓來訪時間及名單需隨時更新，以免交流會議準備之名單及資料與實際情況不符合，造成失禮的窘境。 三、注意來賓是否有司機及車輛的停放，若貴賓有參與宴會或典禮，需注意是否需幫司機安排便當。 四、當日外賓來訪共需檢查：電視牆的跑馬燈行政大樓 1 樓 LED 跑馬燈、行政大樓的海報、宴會場地的電梯口海報、校園資訊網的「今日外賓參訪」及行程表、接待會議室的校園簡介播放系統、交換紀念品、桌卡及流程表等。 五、隨時注意接待當日參訪行程表(附件 2)、時間表，應變修正。
法令依據	無
使用表單	一、分級接待注意事項(附件一) 二、當日交流行程(SOP)(附件二)

接待貴賓注意事項標準作業流程圖





控制重點自行檢查表

115 年度

自行檢查單位：秘書室公共關係組作業類別（項目）：接待貴賓注意事項業務

檢查日期：115 年 09 月 7 日

檢查控制重點	自行檢查情形					改善措施
	落實	部分落實	未落實	未發生	不適用	
一、注意貴賓分級(附件 1)並依貴賓提出之參訪需求邀請相關單位長官出席。	√					
二、來賓來訪時間及名單需隨時更新，以免交流會議準備之名單及資料與實際情況不符合，造成失禮的窘境。	√					
三、注意來賓是否有司機及車輛的停放，若貴賓有參與宴會或典禮，需注意是否需幫司機安排便當。	√					
四、當日外賓來訪共需檢查：電視牆的跑馬燈行政大樓 1 樓 LED 跑馬燈、行政大樓的海報、宴會場地的電梯口海報、校園資訊網的「今日外賓參訪」及行程表、接待會議室的校園簡介播放系統、交換紀念品、桌卡及流程表等。	√					
五、隨時注意接待當日參訪行程表(附件 2)、時間表，應變修正。	√					

填表人：

二級或系所科複核：

學院或一級單位主管：



分級接待注意事項

分級	交流地點	伴手禮	參觀地點	備註
VV-VIP	1.人數低於 20 人: A.行政大樓 6F 圓桌會議室 B.行政大樓 7F 會議室 2.人數多於 20 人: A.行政大樓 6F 國際會議廳 B.行政大樓 6F 行政會議室	1.餐具組 or 圍裙/綠色提袋或金色提袋 2.荔枝蜂蜜酒 or 乃姬荔枝酒 or 25 週年紀念酒/綠色酒袋或金色酒袋 3.單張合照相框	1.第一實習大樓 2.藍帶廚藝卓越中心 3.多功能活動中心 4.通識中心茶藝教室 (依時間及行程做考量)	*相冊(本)贈送 (7-10 個工作天) *依貴賓人數安排校內師長一對一接待
V-VIP	1.人數低於 20 人: A.行政大樓 6F 圓桌會議室 B.行政大樓 7F 會議室 2.人數多於 20 人: A.行政大樓 6F 國際會議廳 B.行政大樓 6F 行政會議室	1.餐具組 or 圍裙/綠色提袋或金色提袋 2.單張合照相框	1.第一實習大樓 2.藍帶廚藝卓越中心 3.多功能活動中心 4.通識中心茶藝教室 (依時間及行程做考量)	*相冊(本)贈送 (7-10 個工作天) *依貴賓人數安排校內師長一對一接待
VIP	1.人數低於 20 人: A.行政大樓 6F 圓桌會議室 B.行政大樓 7F 會議室 2.人數多於 20 人: A.行政大樓 6F 國際會議廳 B.行政大樓 6F 行政會議室	1.雙馬克杯組/綠色提袋	1.第一實習大樓 2.藍帶廚藝卓越中心	
一般	依單位性質做接待決定或另請其他單位主辦	--	--	--

備註:

1.接待主管層級: 依單位性質協請各單位主管出席

2.備車與否: 依人數及參觀地點做路線規劃, 請總務處事務組協助處理



當日交流行程(SOP)

預估時間	活動項目	說明事項	備註
5 分鐘	歡 迎	協請各位主管提早 15 分鐘至貴賓下車地點集合接待	
15 分鐘	致 詞	1.最高長官首先致歡迎詞並介紹校內主管同仁 2.邀請對方單位介紹 3.播放本校簡介約 15 分鐘	
20-40 分鐘	意見交流	1.事先請對方提及交流項目，並發送給各主管做參考 2.致贈伴手禮	
50-60 分鐘	校園導覽	【第一實習大樓】 八樓 群賢會館(前期與群賢會館會知，協助安排導覽學生) 七樓 FORMOSA 實習餐廳(確認燈、門是否開啟) 五樓 中廚示範教室、朱雀廳(確認燈、門是否開啟) 四樓 航空模擬機艙(與航運系申請借用，確認燈、門、冷氣、機艙門是否開啟) 三樓 感恩烘焙坊、喜悅咖啡屋(確認燈、門是否開啟) 二樓 西廚專業教室、艾斯可菲廳、手工窯烤披薩廳(確認燈、門是否開啟) 一樓 食·創域(與食創所申請，確認燈、門是否開啟)、雲端智能酒窖教室、品酒教室、芳香辨識與感官品評訓練教室(與餐管系申請借用，確認燈、門是否開啟，並將鞋套機擺置完成)	
		【藍帶廚藝卓越中心】 1.與單位確認可否前往參觀並安排導覽同仁 2.如需使用下午茶餐點: A.場地佈置 B.詢問是否可製作餐點(藍帶、烘焙系) C.與物流借用需使用餐具及相關內容物	
		【多功能活動中心】 1.與體育組確認參觀時間及地點	
		【茶藝教室】 1.與通識中心確認參觀時間及協助開門	
-	歡 送	1.與貴賓確認回程交通 2.請對方車輛至最後參觀地點接送	