



# 臻和科技2018年会



康辉集团国际会议展览有限公司-北京/上海/成都/广州  
COMFORT INTERNATIONAL MICE SERVICE CO., LTD



# 目 录 CONTENTS

01

公司介绍

康辉与默克

02

03

方案设计

成功案例

04

# 01

章节 PART  
I

## 公司介绍

# 公司概况



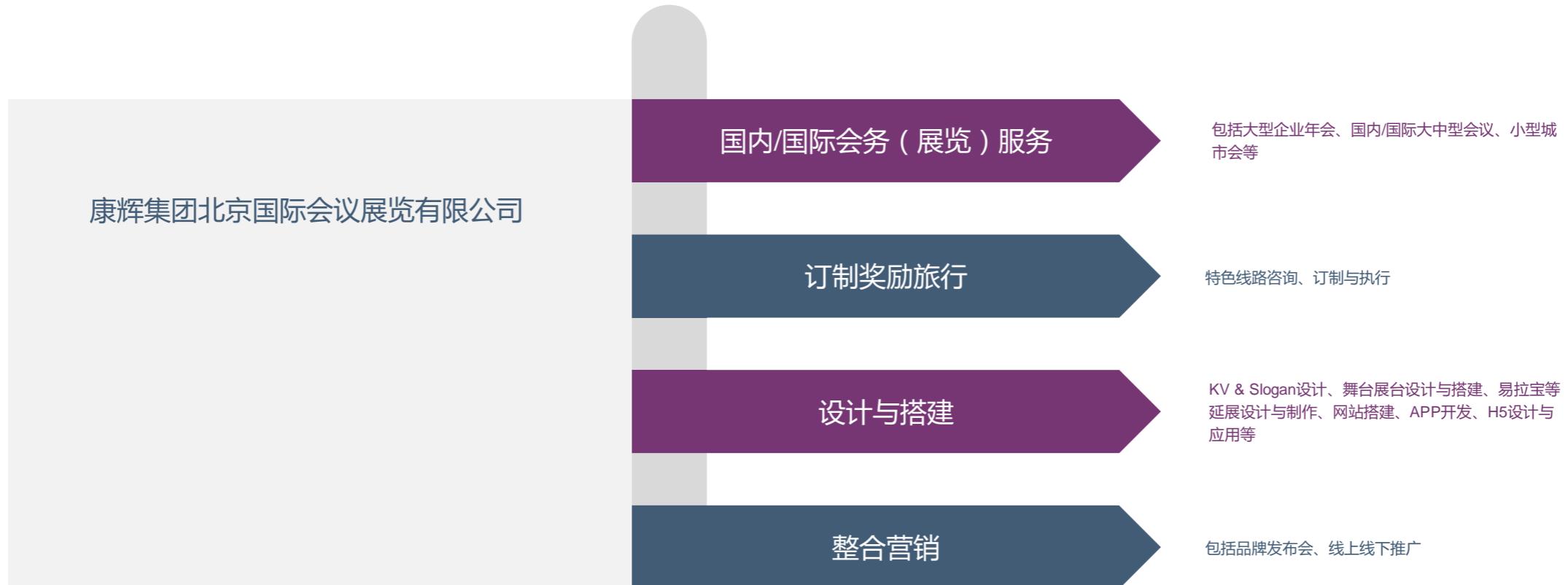
## 中国康辉旅行社集团有限责任公司

- 创建于1984年
- 全国共200家控股分社
- 营业额2015年达到94亿元人民币
- 康辉雇员：全国10500人，北京总部260人
- 2010年1月“康辉”被国家工商总局认定为“中国驰名商标”
- 2013年康辉旅行社被评为5A级旅行社
- 2015年康辉成立30周年，完成市场化资本重组，首旅+东胜集团（00265.HK）强强联合，以“新康辉，大旅游”全新形象亮相

## 康辉集团北京国际会议展览有限公司

- 2002年起，中国康辉旅行社集团有限公司设立专业的会展服务部门
- 签约客户遍及医药/汽车/IT/金融/消费品/政府机关等行业
- 服务内容涵盖：会议、展览、定制商务及公务旅行、奖励旅游、培训活动
- 2016年，康辉会展重新整合，命名为康辉集团国际会议展览有限公司，设立北京（总部）、上海、广州、成都四个直属办公室

# 服务范围



# 核心优势

人

2002年开始涉及医药行业M.I.C.E.业务，操作团队的服务水平及经验属行业顶尖水平

科技

康辉会展公司与科技公司鼎力合作，两百多位顶尖  
网络技术大拿同层办公



资源

首旅、东胜两大股东确保垫资能力

康辉供应商严选系统确保提供最安全合规且性价比最高的目的地资源

# 人员管理及质量把控

## 康辉会议管家

- 培训部定期安排服务培训
- 每个季度的工作会议交流经验
- 每个项目反馈客户满意度调查表  
(重点项目要提交Photo Report)
- 满意度调查计入KPI考核

## 签证

- 有经验的专业签证部
- 签证经理指定每个项目的送签时间表，预留余量
- 与业务人员紧密沟通
- KPI考核出签效率和陪签满意

## 康辉新入职的员工

- 培训部安排详细的入职培训
- 以老人带新人的形式分阶段介入项目操作
- 项目经理实时监管，一切工作都汇总到项目负责人核查后实施

## 地接社

- 严选供应商体系

## 地接上会人员

- 必须持证上岗
- 项目实施前康辉对地接人员培训
- 康辉自有优选导游库

## 地接车辆

- 集团签约确保三年10万公里内新车
- 项目实施前对司机进行礼仪培训

## 酒店、会场、餐厅

- 操作人员提前踩点对有操作难度的环节逐一解决
- 备选方案

## 突发事件应急预案

- 员工手册有完善的应急预案，员工入职时须考核通过
- 集团应急中心设置
- 所有第三方供应商签有安全协议

# 资源优势

## 资金

首旅，东胜两大上市公司股东做后盾，确保康辉M.I.C.E.垫资能力

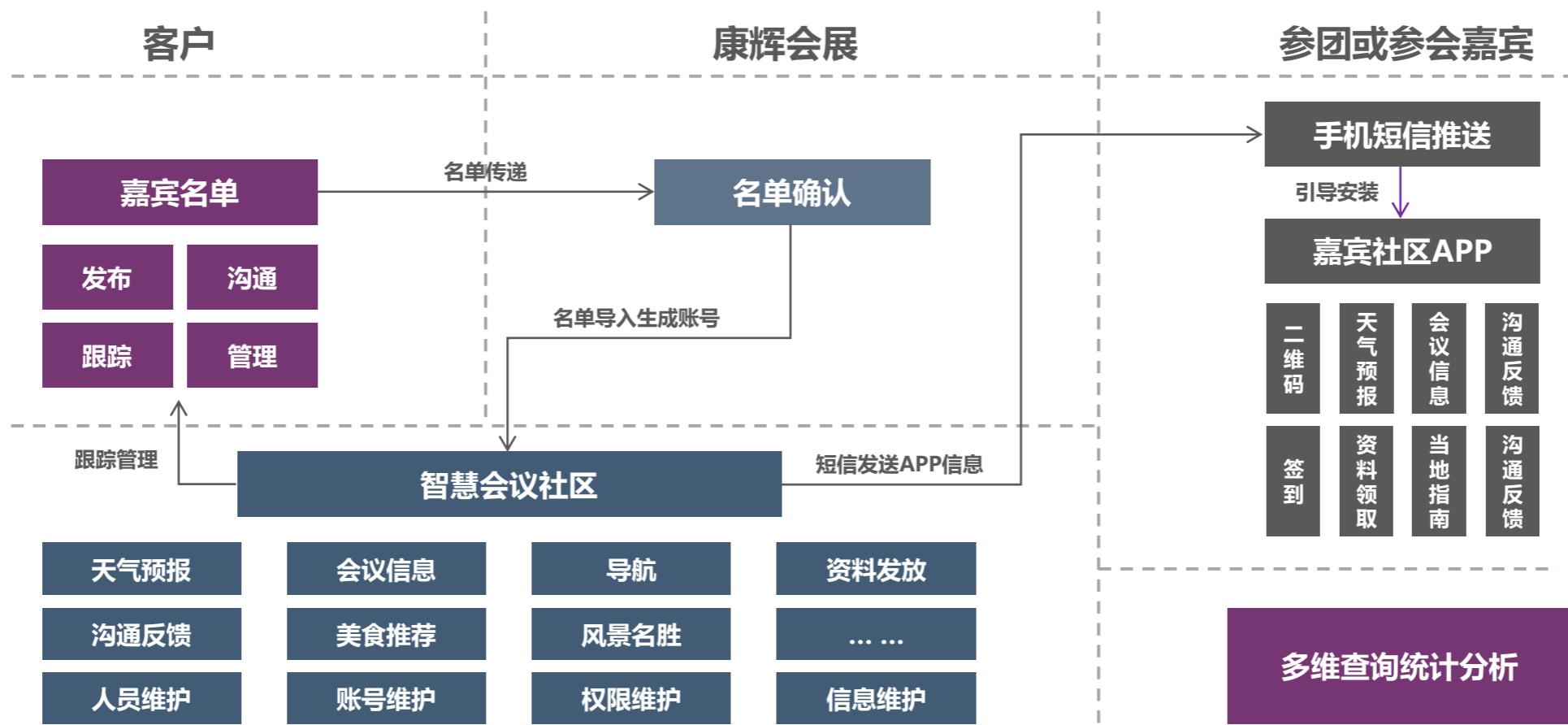


## 目的地资源

康辉拥有严格且缜密的供应商评估体系，确保提供给客户的目的地资源安全合规、服务品质优且性价比高

# 科技应用

## 康辉M.I.C.E.智慧活动管理平台



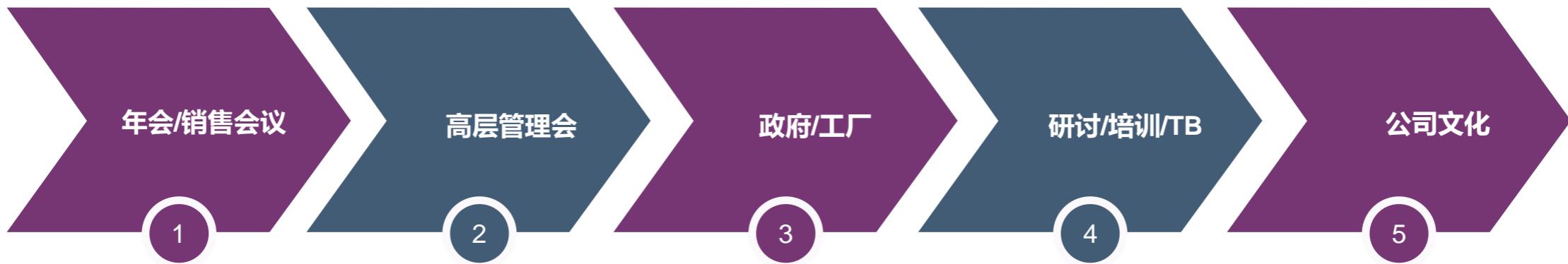
A large, stylized number '02' composed of four dark blue semi-circular segments. The '0' is formed by two segments at the top and two at the bottom. The '2' is formed by two segments on the right side. In the center where the segments overlap, the word 'PART' is written in a bold, white, sans-serif font.

章节 PART 02

康辉与默克

---

# 公司内部会议



# 年会

2010年10月默克雪兰诺年会-1000人-北京温都水城

2011年4月默克雪兰诺销售年会-500人-天津凯越  
9月默克雪兰诺年会-1000-青岛香格里拉等4家

2012年8月默克雪兰诺年会-1200人-三亚天域

2014年9月默克雪兰诺年会-1400人-北京九华+韩国首尔

2015年1月默克雪兰诺年会-1400人-三亚红树林

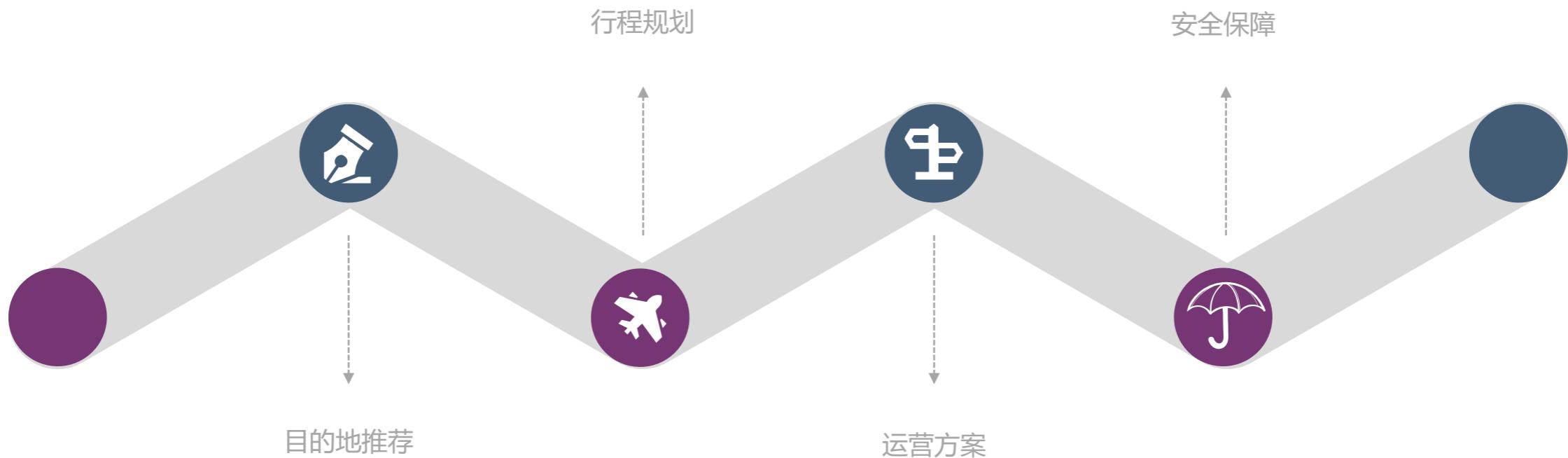
2016年12月默克雪兰诺年会-1400人-苏州





## 方案设计

# 方案设计



# 目的地推荐

## 泰国——清迈

清迈距曼谷约700公里，是泰北地区第一重镇。作为清迈中心的古城为边长不到两公里的一个正方形，700年前由孟莱王建立，与今中国景洪、老挝琅勃拉邦、缅甸景栋并称兰纳王朝四大城市。14世纪来佛教传入并在此兴盛，“南朝四百八十寺，多少楼台烟雨中”正可以描述这个兰纳古都的雨季。古城内外数百座寺庙密布，如果喜欢，花个三两日漫步其间定能有许多收获。几座缅甸风格的寺庙提醒我们，此地在16世纪时曾被缅甸长期控制。

清迈被称为泰北玫瑰，是因其美丽、浪漫，以及淳朴如玫瑰之芬芳沁人心脾的民风。泰北山区海拔和纬度都较泰国其他地区要高一些，气候凉爽，山林葱郁，每年11月至次年2月都是泰国人前来避暑的旺季。古城虽然不大，但近两年来清迈城区正在飞速成长得更像“泰国第二大城市”。



## 马来西亚——吉隆坡

今天的吉隆坡，早已不再是那个“泥泞的河口”，她是马来西亚的首都，也是全马最大的城市。这里终年如夏，灼热的赤道阳光和常常不期而至的落雨，给这座五彩斑斓，活力四射的城市增添了迷人的色彩。如果用一个词来形容吉隆坡，那就是融合。吉隆坡的发展与兴旺的历史，就是融合华人，马来人和印度人三大种族特色与精华的过程。

徜徉在吉隆坡街头，你会嗅到多元文化的气息——操着不同语言、长着不同肤色、身着不同服饰的人们和谐相处；典型的穆斯林拱顶楼群、中式的雕梁画栋以及英国殖民时期建筑星罗棋布；现代化的高楼大厦与历史悠久的马来村、唐人街、印度街并存相依；马来餐、中餐、印度餐、西餐，还有世界各国的美味佳肴应有尽有。匆匆而过的人，有人说它像北京，因为这里高楼林立，有现代化都会的豪华与气派；有人说它有旧上海的味道，可能是因为这里依然保留着南洋风格的老屋和殖民地的西式建筑；也有人说它像极了香港，那一定是他们流连在一座座宏大华美的购物广场里面，享受着血拼购物的快感和狂喜。

# 行程规划

**出行人数:** 每团35人×8团，共计280人

**出行日期:**

2018年1月9日-26日，4天3晚 (TBD)

**目的地：**

东南亚国家，推荐泰国、马来西亚

**日程概览：**

活动安排		
D1	晚	年会晚宴
D2	上	全体会议
	下	自由活动
D3	全	户外团队建设
D4	上	自由活动
	下	返程

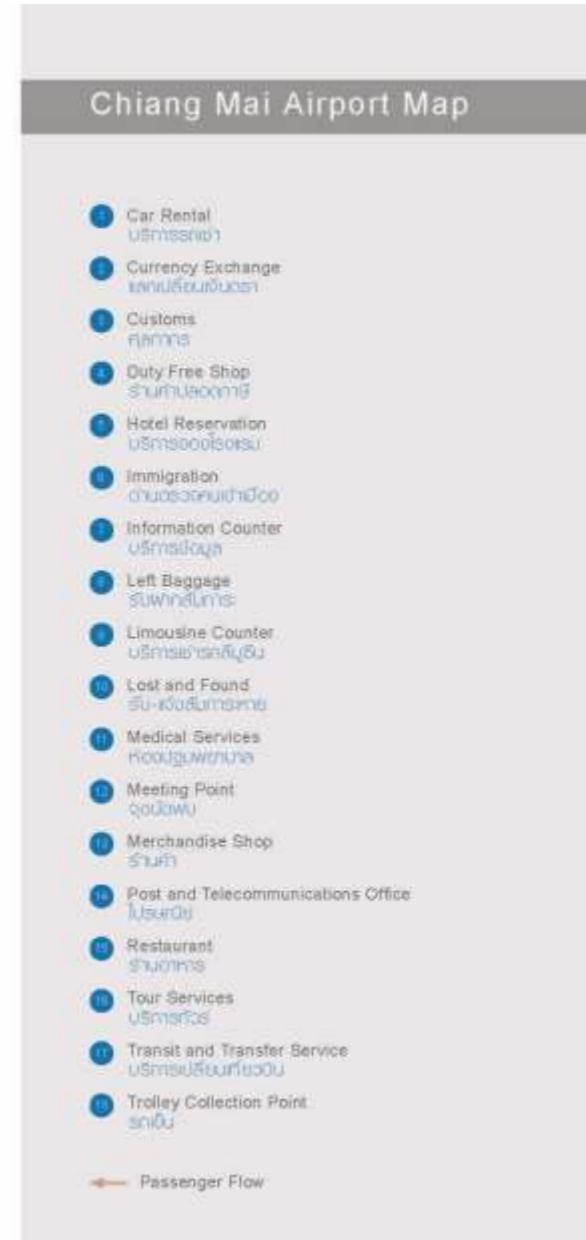
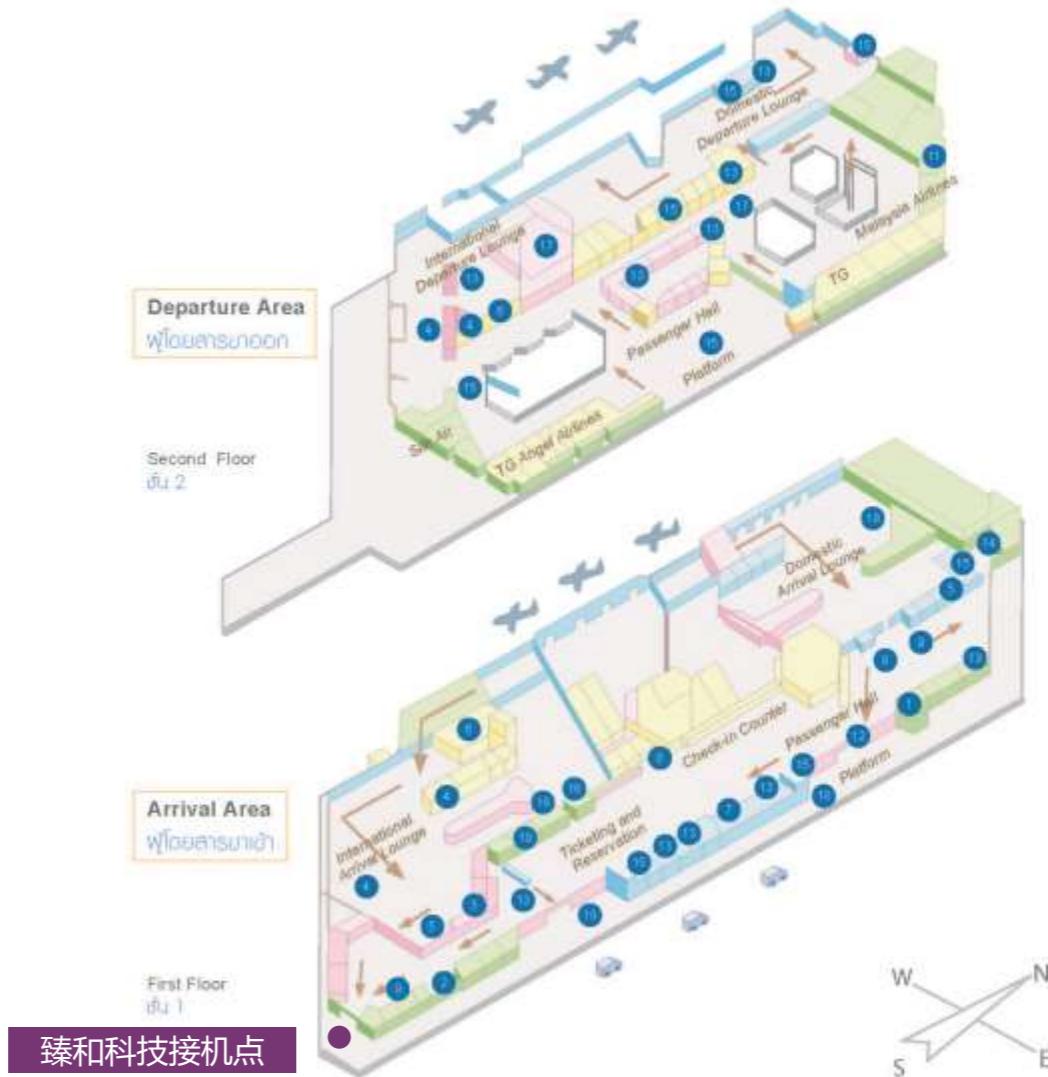


泰国 · 清迈

# 航班运力分析

航程	航空公司	航班号	出发时间	抵达时间	备注
北京 – 清迈	中国航空 	CA723	09:10	13:30	
清迈 – 北京	中国航空 	CA724	14:00	19:30	
北京 – 清迈	东方航空 	MU2569	09:50	16:35	
清迈 – 北京	东方航空 	MU2570	17:50	00:50+1	
上海 – 清迈	东方航空 	MU205	10:10	14:00	
清迈 – 上海	东方航空 	MU206	15:35	20:25	
广州 – 清迈	南方航空 	CZ8327	10:55	13:15	
清迈 – 广州	南方航空 	CZ3034	19:50	22:55	
昆明 – 清迈	东方航空 	MU2595	16:25	17:15	
清迈 – 昆明	东方航空 	MU2596	18:50	21:35	

# 接机方案



# 酒店推荐

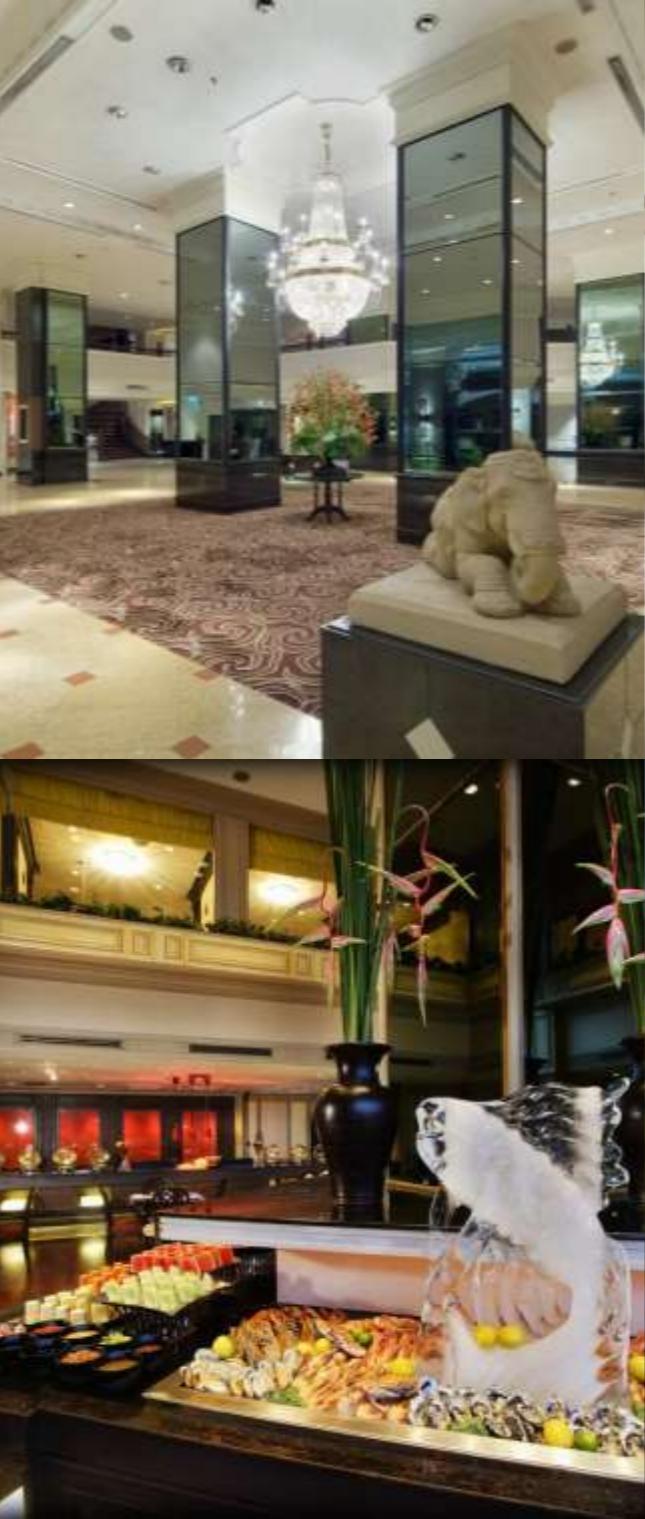
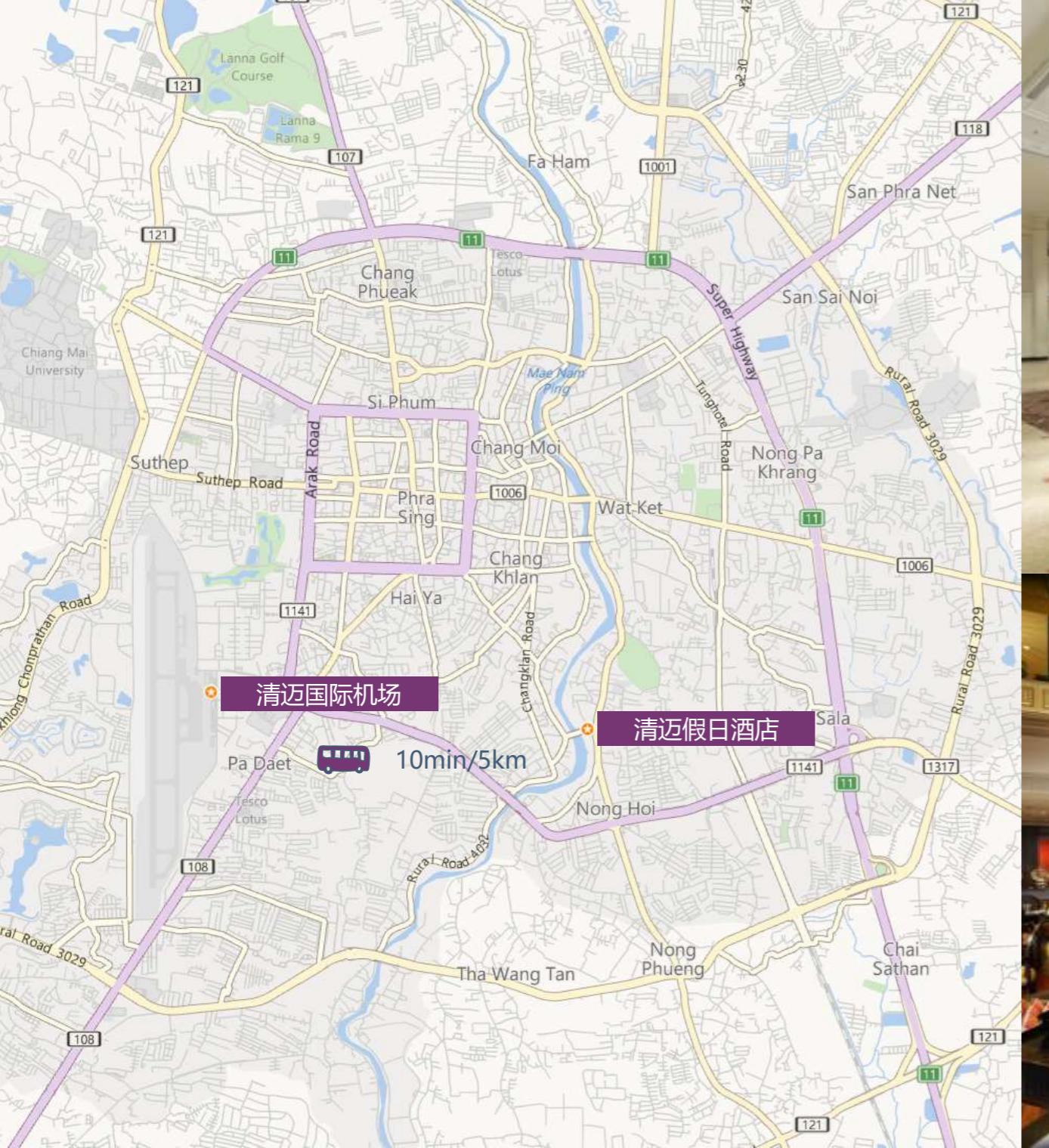
酒店享有湄平河以及素帖山的景致，距离清迈市著名的夜市和寺庙仅有5分钟车程，设有4个餐饮场所和一个室外游泳池，提供前往夜市和周末步行街的免费班车服务。

酒店宽敞的客房配有休息区、带有线频道的平面电视和沏茶/咖啡设施。私人浴室配有现代装潢和浴缸。

客人可以在桑拿浴室放松身心或者在健身房锻炼身体。其他设施包括商务中心和旅游咨询台。酒店还提供客房服务。

River Terrace 餐厅供应受欢迎的泰国和国际美食，让客人选择在室内或户外用餐。China Palace 提供点心菜单和火锅自助餐。





# 嘉宾酒店接待流程

简单、快捷无等候式服务

核对姓名



办理入住



发放资料



签到完毕

- 核对客人名单
- 来宾在签到台签名
- 签到台设置水、薄荷糖等

- 无需等候，直接领取房卡入住

- 发放会议安排及胸卡

- 签到完毕，由服务生或工作人员将来宾行李送进房间
- 由工作人员引领来宾至房间

# VIP接待流程

贴心、便捷专人负责服务

信息统计



到达入住



行程进行



返程安排

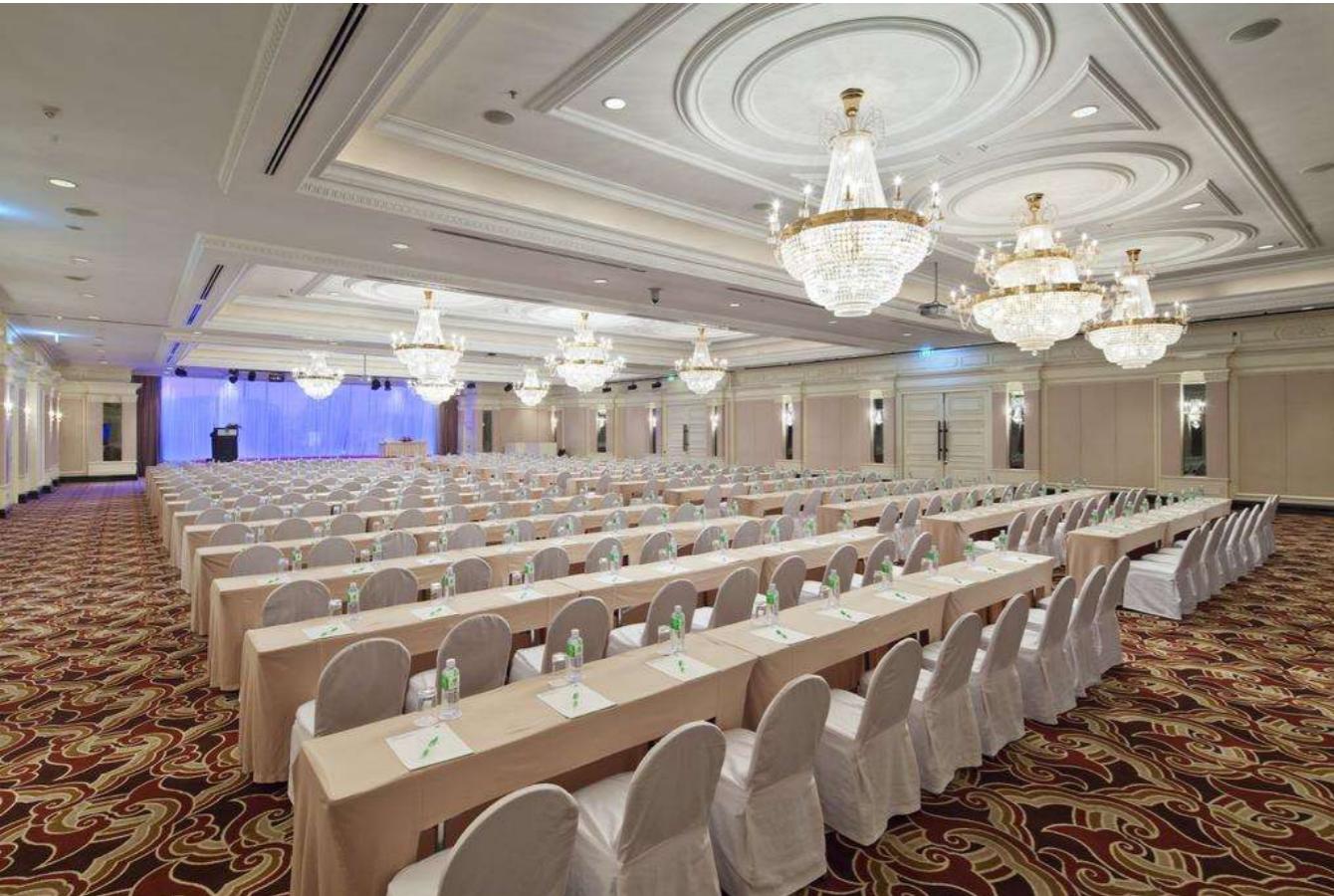
- 前期统计VIP嘉宾信息，包括航班、住宿、饮食喜好等
- 定制最舒适的航班方案
- 定制最舒适的酒店方案
- VIP负责专员专人提前联系

- 酒店领导、康辉会务组大堂接待
- 专属入住办理柜台
- 所有定制化备品提前放入房间，专人查房

- 专属定制行程，专人专车陪同
- 24小时备车，满足VIP随时随地需求
- 定制餐饮安排，包括酒水喜好

- 专人专车送机，专人负责行李托运，安排机场贵宾休息室
- 随时关注航班情况，到达地安排接机

# 酒店会场介绍



会场：

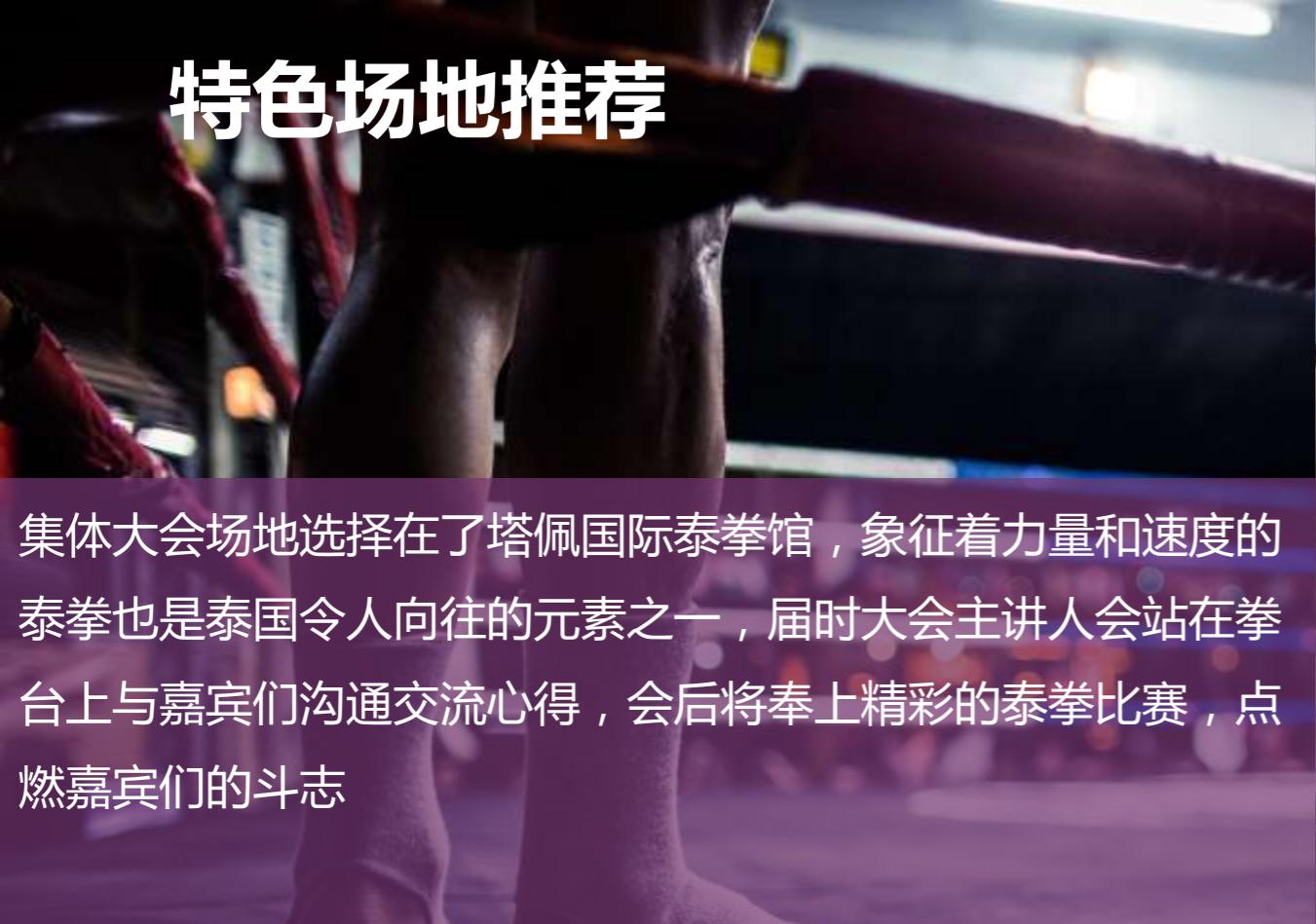
会场面积：

会场尺寸：

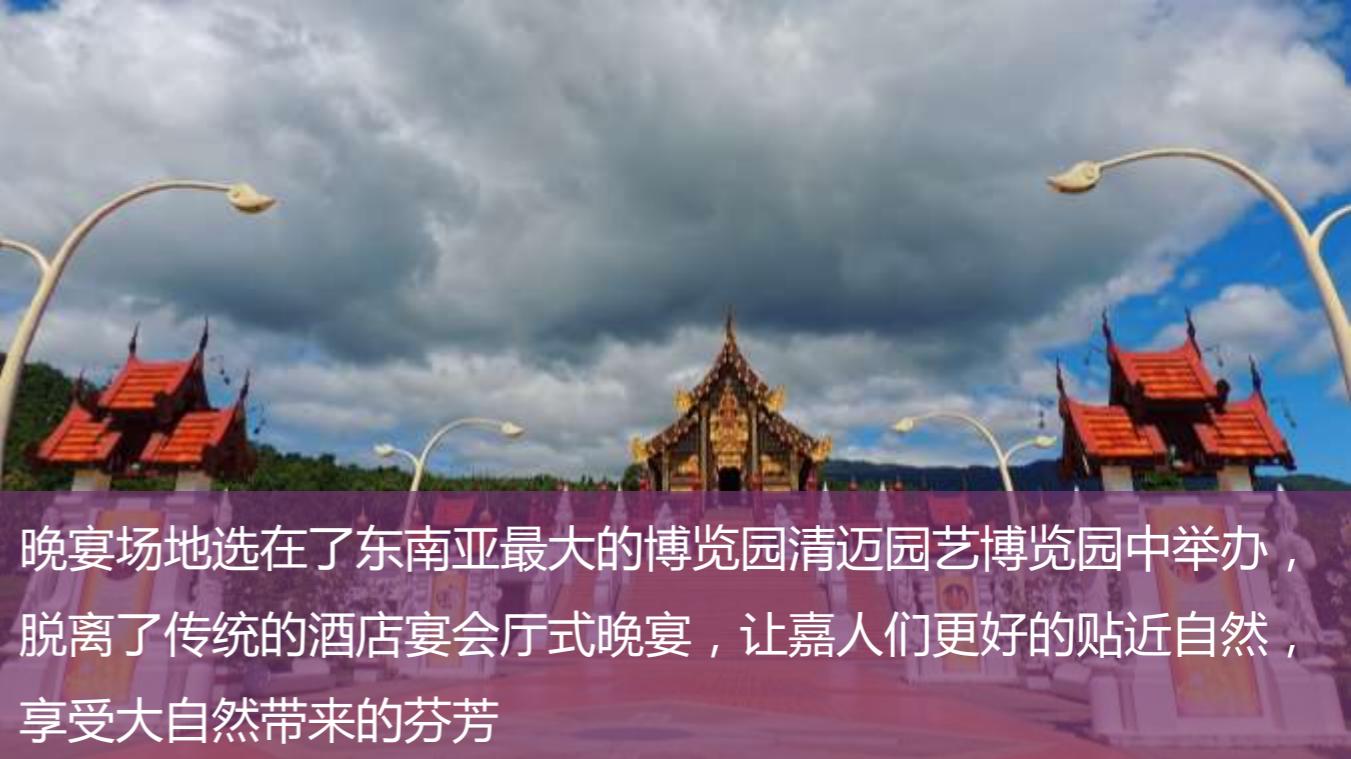
楼层：

视听设备：

# 特色场地推荐



集体大会场地选择在了塔佩国际泰拳馆，象征着力量和速度的泰拳也是泰国令人向往的元素之一，届时大会主讲人会站在拳台上与嘉宾们沟通交流心得，会后将奉上精彩的泰拳比赛，点燃嘉宾们的斗志



晚宴场地选在了东南亚最大的博览园清迈园艺博览园中举办，脱离了传统的酒店宴会厅式晚宴，让嘉人们更好的贴近自然，享受大自然带来的芬芳

会东陶湖是一个悠闲放松的好去处，水面在阳光的倒影下波光粼粼，岸边的成排的茅屋也是一道别致的风景线



# 餐厅推荐

The Service 1921 Restaurant & Bar 隐藏在一片茂密的绿植中，乍看以为是谁家的民居別墅，而走进后才发现内有乾坤。由于人气超夯，即便过了用餐时间依然会有附近的居民在这里吃饭聊天



# 签证支持 & 入境卡填写



Type of Visa:		<input checked="" type="checkbox"/> Visited <input type="checkbox"/> Vacation	Name of visa:		<input type="checkbox"/> Private <input type="checkbox"/> Missing <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Investor <input type="checkbox"/> Student <input type="checkbox"/> Transient <input type="checkbox"/> Employment <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/> Family <input type="checkbox"/> Visa	
Date of Birth / Treatment:		<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	Place of residence:		<input type="checkbox"/> Permanent USA <input type="checkbox"/> Work visa USA <input type="checkbox"/> Study visa USA <input type="checkbox"/> Employment visa USA <input type="checkbox"/> Other USA <input type="checkbox"/> Not in USA	
Traveling on group tour:		<input type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No	Family members:		<input type="checkbox"/> Adult child USA <input type="checkbox"/> Adult child Canada <input type="checkbox"/> Adult relative USA <input type="checkbox"/> Adult relative Canada <input type="checkbox"/> Adult child and spouse <input type="checkbox"/> Not in USA	
Accommodation:				Length of stay:		<input type="checkbox"/> One month or less <input type="checkbox"/> One month to one year <input type="checkbox"/> One year or more
<input type="checkbox"/> Hotel <input type="checkbox"/> Youth Hostel <input type="checkbox"/> Home Stay						
<b>Reverse of Arrival Card</b>						

领区	签证方式	解决方案
北京	提前办理旅游签证	根据名单的收取进度，出行人提前办理签证，避免落地签排队所需时间
上海		
广州		

## 签证材料：

- 1、有效护照原件
  - 2、最近6个月内2寸白底彩色照片2张

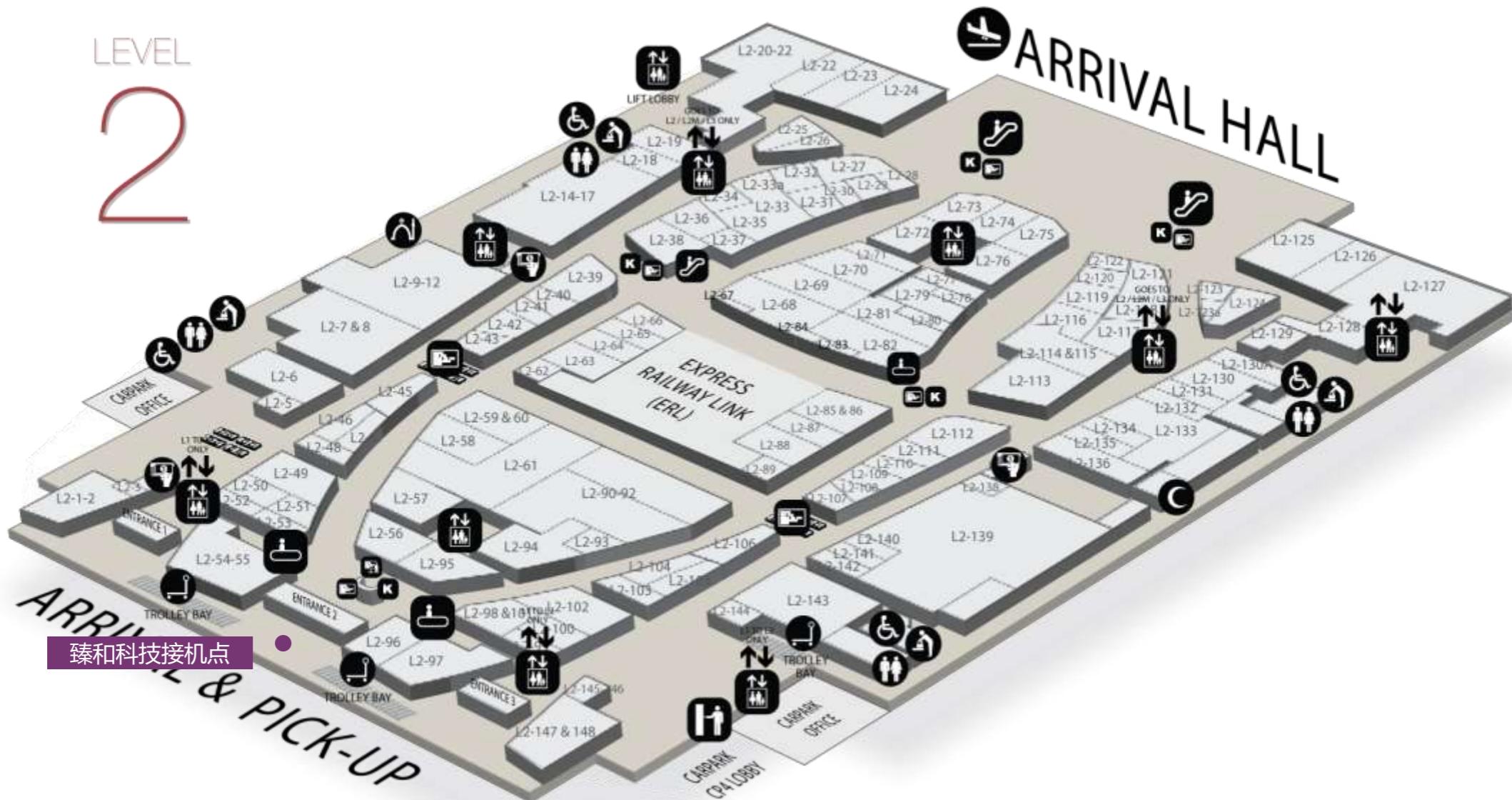
# 马来西亚 · 吉隆坡



# 航班运力分析

航程	航空公司	航班号	出发时间	抵达时间	备注
北京 – 吉隆坡	 亚洲航空	D7317	02:30	08:55	
吉隆坡 – 北京	 亚洲航空	D7316	19:00	01:15+1	
北京 – 吉隆坡	 亚洲航空	D7313	05:50	12:15	
吉隆坡 – 北京	 亚洲航空	D7312	22:25	04:40+1	
上海 – 吉隆坡	 亚洲航空	D7331	01:35	07:10	
吉隆坡 – 上海	 亚洲航空	D7330	19:00	00:20+1	
上海 – 吉隆坡	 亚洲航空	D7333	06:00	11:35	
吉隆坡 – 上海	 亚洲航空	D7332	23:25	04:45+1	
广州 – 吉隆坡	 亚洲航空	AK119	01:35	05:40	
吉隆坡 – 广州	 亚洲航空	AK118	20:20	00:30+1	
广州 – 吉隆坡	 南方航空	CZ349	08:25	12:35	
吉隆坡 – 广州	 南方航空	CZ350	13:35	17:40	
成都 – 吉隆坡	 亚洲航空	D7327	23:55	04:45+1	
吉隆坡 – 成都	 亚洲航空	D7326	18:20	22:40+1	

# 接机方案



# 酒店推荐

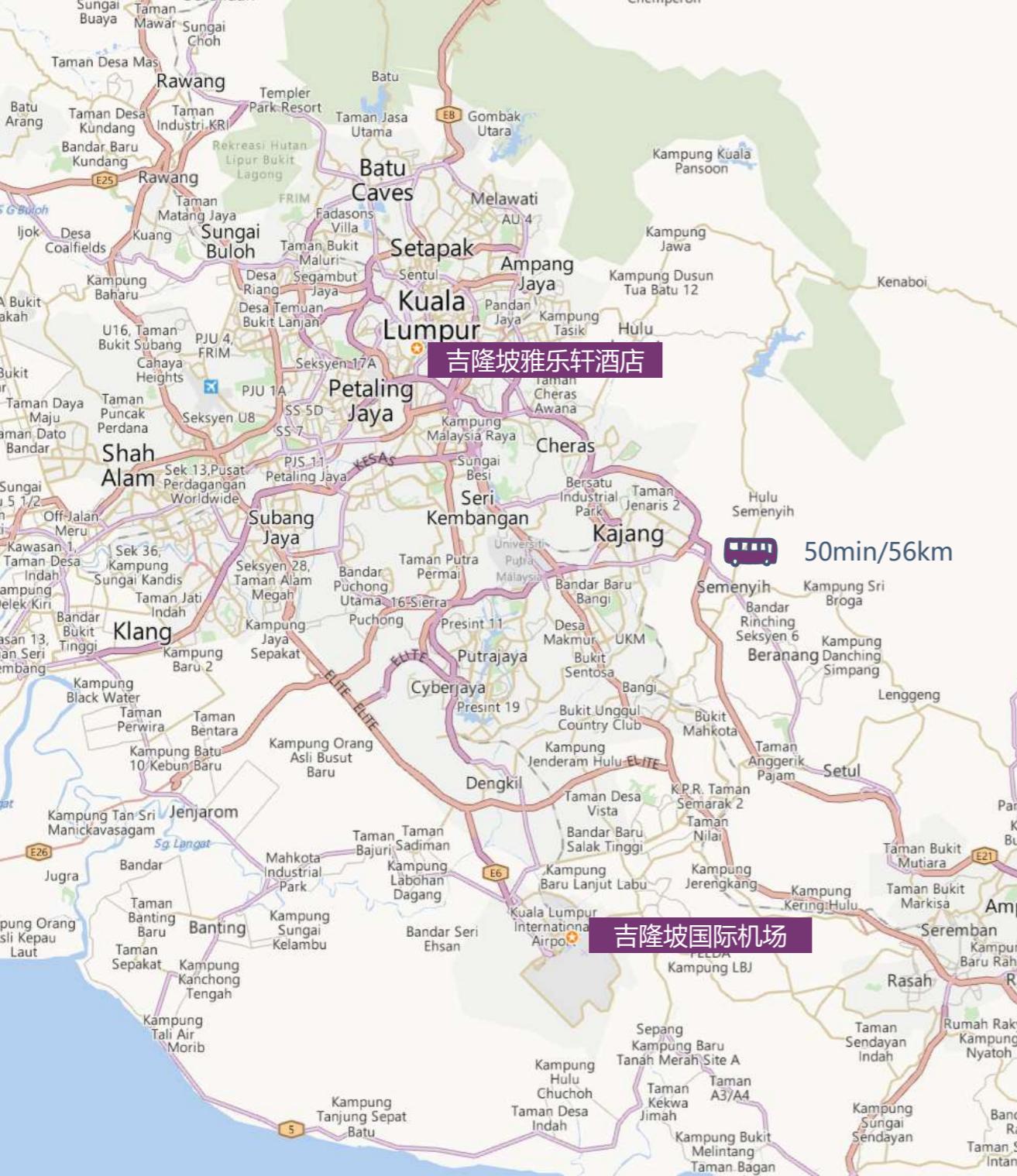
雅乐轩酒店坐落在新中央商务区中心地带的现代化酒店，拥有一座宽敞的室外游泳池和会议设施，并为客人提供配备了免费无线网络连接的典雅客房。

空调客房铺有地毯，配有一张办公桌、一台电视和一个保险箱。私人浴室配有冷/热水淋浴设施和免费洗浴用品。

客人可以在健身中心锻炼体魄。24小时前台则可为客人提供洗衣/熨烫服务、外币兑换服务和客房服务。

Nook Restaurant 餐厅供应各种国际美食，酒店内的 2 间酒吧则提供精选鸡尾酒和葡萄酒。





# 酒店会场介绍



会场：

会场面积：

会场尺寸：

楼层：

视听设备：

# 签证支持 & 入境卡填写



注意：官方表格并不含中文字		注意：官方表格并不含中文字		注意：官方表格并不含中文字	
ARRIVAL CARD 入境表格		DEPARTURE CARD 出境表格		CUSTOMS DECLARATION 海关申报表格	
AA0000000001 PLEASE WRITE CLEARLY - USE BLOCK LETTERS 填以大写字母或铅笔填写 FULL NAME APPEARS IN PASSPORT 全名(护照上之姓名)		AA0000000001 PLEASE WRITE CLEARLY - USE BLOCK LETTERS 填以大写字母或铅笔填写 FULL NAME APPEARS IN PASSPORT 全名(护照上之姓名)		AA0000000001 PLEASE WRITE CLEARLY - USE BLOCK LETTERS 填以大写字母或铅笔填写 FULL NAME APPEARS IN PASSPORT 全名(护照上之姓名)	
DATE OF BIRTH (DD/MM/YY) 出生日期 (日/月/年)		PLACE OF BIRTH 出生地		FOR OFFICER USE 官员使用	
NATIONALITY 国籍		ACCOMMODATION/WORKING STAY 居留/工作情况		DECLARATION 声明	
LAST COUNTRY OF RESIDENCE 历史居住国		ADDRESS IN MALAYSIA 在马来西亚的地址		I HAVE READ THE NOTICE AND CERTIFY THAT THIS DECLARATION IS TRUE 我已阅读此告示并保证此声明为真	
SIGNATURE 签名				SIGNATURE 签名	

领区	签证方式	解决方案
北京	提前办理旅游签证	根据名单的收取进度，出行人提前办理签证，避免落地签排队所需时间
上海		
广州		

## 签证材料：

- 有效护照原件
- 最近6个月内2寸白底彩色照片2张

# 安全保障

## 航班延误现场处理：

1. 领队马上向总控中心（当地）汇报，并与航空公司交涉，为客人争取利益，做好客人的安抚及用餐安排；
2. 领队向航空公司了解其他能转乘的航班机位情况，并向总控中心（当地）汇报，等候安排，同时安抚客人的情绪，协助安排好客人的用餐及住宿（如果当天不能出发）；
3. 抵达后妥善安排入住酒店休息。

## 航班延误预防措施：

1. 提前1天再次确认机位；
2. 提前了解机场的住宿和休息设施，为航班延误可能产生长时间的等待甚至过夜做准备；
3. 与航空公司协商提前打印登机牌；
4. 工作人员提前抵达机场，时刻关注广播通告；
5. 提前在转机目的地机场安排当地紧急联络人

## 航空公司罢工应急处理：

1. 提前与航空公司国内各办事处沟通，提前落实好各个线路的备选航班，提前抵达机场进行对接和换航班的办理工作；
2. 在飞机上联系机长，与地面沟通下一航程的更换航班事宜；
3. 抵达机场后立刻联系地勤负责人员，办理更换航班的登机牌事宜；
4. 如产生行李滞后抵达机场的情况，24小时联系跟踪行李进展，派专车跟踪行李进展，前往提取行李，第一时间送达客户手里

# 安全保障

## 预防措施：

- 1.与航空公司协商打印登机牌，领队将登机牌先发到客人手上，然后由客人自行托运行李，一旦发生行李问题可以根据对应的行李签迅速查到信息；
- 2.提前给客人讲清楚手提和托运行李的相关要求，提示客人贵重物品不要托运；
- 3.适当为每团争取一定的行李超重额度；
- 4.领队在转机机场向航空公司值班柜台确认所有托运行李的转运情况；
- 5.接待社提前与当地机场协商，安排专人在海关内接送机

## 应急处理：

- 1.发生行李遗失时，领队马上向航空公司查询，看是否遗留在机舱内；
- 2.如果确认延迟、丢失或损坏，领队应尽快交给机场组同事处理；到机场内行李处办理登记，进行损坏行李的修理或更换；为客人购买日常所需用品；并对丢失行李的客人进行安抚，慰问；
- 3.领队应尽快带领其他客人办理入境手续，以免让其他客人等待过长时间或耽误之后的行程；
- 4.跟踪询问机场相关部门，跟进此事；如一直未找到行李，回国后帮助客人向航空公司索赔

# 安全保障

## 证件丢失预防措施：

1. “安全提示”是导游和领队必须要履行的责任；
2. 领队随身需携带全团客人的相关证件复印件；
3. 指导客人正确使用酒店内保险箱

## 证件丢失应急处理：

1. 协助客人寻找，确认确实丢失后拿客人证件复印件到移民局或我国驻外国外交代表机关、领事馆报失；
2. 帮助客人补办证件，核实后补发证件

## 生病、意外受伤应急处理：

1. 总控中心收到消息后，马上联系医生或陪同就近医院进行治疗，必要时联系救护车急速送客人前往医院就诊，机动组协助家属办理相关就诊手续并有专人医院全程陪护；
2. 记录抢救过程，保留医生诊断和证明文件；
3. 如果客人因病无法按期回国，帮助客人办理机票延期并制定专人在医院继续陪同客人，医疗费用先由地接社垫付，然后向保险公司申请赔付

## 生病、意外受伤预防措施：

1. 所有团队途径的地区，提前收集就近医疗机构的信息，建立紧急医疗机构联系表；
2. 提示客人带好常用药品；
3. 发生意外，第一时间通知应急指挥中心；
4. 领队需掌握必要的急救小常识；
5. 具有一定危险性的活动或对身体素质有特殊要求的活动，应在客人手册中提示，同时在活动之前反复进行提醒

# 安全保障

## 预防措施：

1. 统计回民用餐要求；
2. 提前考察餐厅并试餐，确认所选用的社会餐厅都符合卫生标准要求；
3. 要求餐厅和酒店均留取食品样本，如有意外。以备检测之用；
4. 提前收集客人信息，了解客人的饮食习惯，特别是食物过敏史

## 应急处理：

1. 总控中心收到消息后，马上联系医生或陪同就近医院进行治疗，必要时联系救护车急速送客人前往医院就诊，机动组协助家属办理相关就诊手续并有专人医院全程陪护；
2. 记录抢救过程，保留医生诊断和证明文件；
3. 如果客人因病无法按期回国，帮助客人办理机票延期并制定专人在医院继续陪同客人，医疗费用先由地接社垫付，然后向保险公司申请赔付；
4. 送检食物样品，找寻原因并做相应的处理

# 安全保障

## 人员走失：

出行前提示客人开通国际漫游功能，便于在境外联系客人，并在境外及时提醒按时集合，如走失后，及时通知警方协助寻找；胸卡上详细注明领队电话及当地报警电话

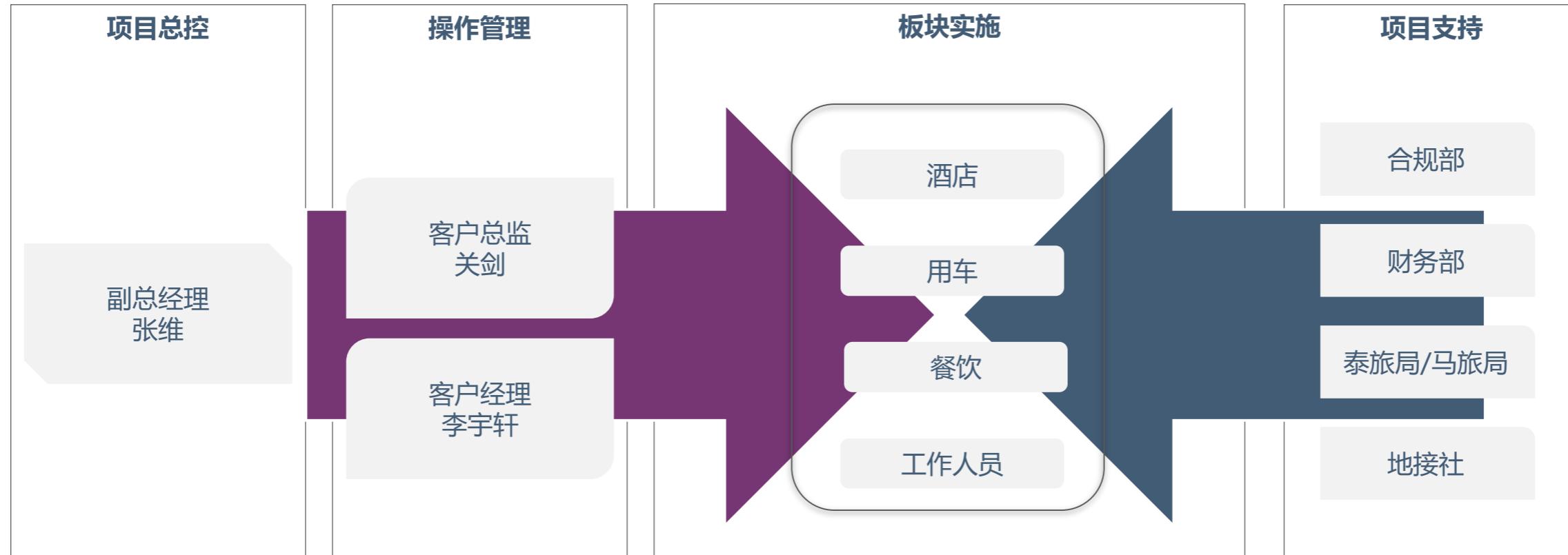
## 自然灾害：

行程开始前，领队详细了解当地天气预报，如遇自然灾害预报，及时调整行程或组织嘉宾室内休息

## 旅行保险：

为每位贵宾购买境外旅游险，出现紧急情况拨打求救电话，申请境外支援

# 服务团队





## 成功案例

# 成功案例



- 1 2012年奥迪经销商泰国年会
- 2 2013年北汽集团芭提雅年会
- 3 2014年三星巴厘岛年会
- 4 2017年真融宝巴厘岛三周年庆典





# 臻和科技2018年会

感谢聆听，批评指导



康辉集团国际会议展览有限公司 - 北京/上海/成都/广州  
COMFORT INTERNATIONAL MICE SERVICE CO., LTD