

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB 3303

温州市地方标准

DB3303/T ××××—××××

## 机关事务 会议服务要求及评价

(征求意见稿)

4.16 版

××××—××—××发布

××××—××—××实施

温州市市场监督管理局 发布



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由温州市机关事务管理局提出并归口。

本标准起草单位：温州市机关事务管理局，温州市标准化研究院。

本标准主要起草人：XXX，XXX，XXX。



# 机关事务 会议服务要求及评价

## 1 范围

本标准规定了行政中心管理与服务范围内的会议服务人员要求和会议服务要求。  
本标准适用于行政中心管理与服务范围内的会议服务。

## 2 会议人员要求

### 2.1 管理人员

管理人员（项目经理、部门经理、会议经理、会议领班、调音领班等）学历应在大专及以上，年龄宜小于40周岁，男身高不低于170厘米，女身高不低于160厘米，要求仪表端庄、举止得体，具有丰富的机关会议或同类物业服务经验：

- 会议经理宜具有5年以上从事会议服务经历；
- 会议领班宜具有2年以上从事会议服务经历；
- 调音领班应具有3年以上音视频技术工作经验，具备职业资格证书三级或专业技术中级以上。

### 2.2 服务人员

2.2.1 服务人员（会议服务员、调音服务员等）学历应在初中及以上，年龄应小于30周岁，男身高不低于170厘米，女身高不低于160厘米，熟练掌握服务专业知识及技能。调音服务员应具有1年以上音视频技术工作经验，具备职业资格证书五级或以上。

2.2.2 服务人员接受礼仪、礼宾、保密、应急等相关培训时间每月不少于1次，且总时长不少于8小时。

### 2.3 人员仪容仪表要求

会议人员的仪容仪表应具备以下基本要求：

- 会议人员着装应统一且干净整洁，胸前佩戴工号牌，着裤装宜穿工鞋，着裙装宜穿丝袜；
- 会议人员男不留长发、长鬓角、小胡子，女刘海不过眉，需盘发；
- 会议人员双手和指甲应干净，不留长指甲，不涂有色指甲油，指甲宜以不超过2毫米；
- 会议人员会议服务期间宜化淡妆，面容清爽，不喷味道过浓的香水；
- 会议人员会议服务期间除手表、婚戒外不应佩戴其他戒指、耳环等其他首饰。

## 3 会议服务要求

### 3.1 会议分级及人员配置

3.1.1 根据会议内容、规模及重要性，分为以下三级：

- 一级：一般指“党员代表大会（简称党代会），人民代表大会、政治协商会议（简称两会）”、上一级范围及以上的特别重大会议；

- 二级：指本级综合性大型会议；
- 三级：一级、二级以外的会议，包括小型会议。

3.1.2 根据会议级别不同进行人员配置，各级别会议的具体人员配置参见附录 A；二级会议及以上的会场应有 1 名会议管理人员；三级会议中小型会议人员配置可只有 1 人进行会议服务。

## 3.2 服务要求

### 3.2.1 基本要求

会议服务应符合以下基本要求：

- 应做好各个级别的会议服务、台卡席签的制作；
- 会前做好检查准备工作，会中服务工作到位，服务操作符合要求，会后检查整理工作到位；
- 每天晚上9点前应确定1位人员在服务区域内，以确保临时紧急会议；
- 会议室（包括工作间、茶水间、储藏室等）应保持整洁有序，定时进行清扫；
- 会议期间，服务人员听从指挥，统一调配，遵守保密要求。

### 3.2.2 会前要求

3.2.2.1 会场的照明系统、音控系统、通讯系统、空调系统等设施设备应准备正常，并做好检查记录

3.2.2.2 根据会议级别不同，会议管理人员与服务人员应按以下时间提前进驻会场准备：

- 一级：管理人员会前 1.5 小时，服务人员会前 1.5 小时；
- 二级：管理人员会前 1.0 小时，服务人员会前 1.5 小时；
- 三级：管理人员会前 0.5 小时，服务人员会前 1.0 小时。

3.2.2.3 会场卫生应符合以下要求：

- 会前 1 小时完成会场清洁工作；
- 地毯铺设平整、干净、美观，无特殊情况，不凸起、不凹陷、没有裂痕，无明显杂物、无明显胶迹，窗帘清洁、悬挂周正美观，玻璃窗洁净；
- 会议室及会场四周无明显灰尘、蜘蛛网，天花板光洁明亮，墙面整洁无明显水渍，墙饰和壁画干净，美观，室内空气新鲜、无虫害，电灯开关无指印或污渍；
- 家具无印迹、无灰尘，桌椅表面光滑，无灰尘、污迹；皮质桌椅面蜡均匀覆盖，无漏打和气泡。

3.2.2.4 会场布置应符合以下要求：

- 主席台及场下长桌拼接时，桌子与桌子之间的衔接要吻合，门窗活动无异响；
- 席签用纸色调统一，表面无墨渍，无缺口，席签壳表面应光洁、干净，无明显污渍及破损；
- 桌椅之间的前后、左右间距应一致，台布、椅套应平整、无破损、中缝分向一致；
- 会场所需用具（托盘、杯垫、茶杯、茶叶、矿泉水、纸、笔等）规格、型号等应一致；
- 沙发、茶几，各种用具摆放位置合理，整齐规范，位置统一，形象美观；
- 桌椅、茶杯、矿泉水、席签等采用拉线摆台，侧看、直看均在一条直线上；
- 座位前右上方按顺序摆放毛巾框、杯垫（花纹及文字放正）茶杯按杯柄朝右（30~45）度摆放，矿泉水（矿泉水瓶上商标对正前方，盖子中心对准线），资料、笔等用品应统一摆放，侧看、直看使其在一条直线上，用品朝向一致。

3.2.2.5 服务人员应做到以下服务：

- 服务人员在会议开始前打开会议室门，场内服务员站立在门旁迎接参会人员；
- 服务人员应及时制止参会人员携带易燃易爆、危险物品入场，如：油漆、香蕉水等；
- 服务人员服务语言亲切，主动迎接、问好、引路、介绍，照顾好老弱病残客人；

——服务人员通常情况下在会前（25～30）分钟准备好毛巾，（0～15）分钟前斟好茶水。

### 3.2.3 会中要求

会中服务应符合以下要求：

- 服务人员及时关闭会场大门，驻守指定岗位，关注参会人员动态，及时提供服务；
- 服务人员会议中途休息期间，不得擅自离开岗位，若特殊情况离开岗位时，应及时做好服务交接；
- 服务人员一般情况下续水间隔在（15～25）分钟之间；多排主席台时，服务人员倒（续）水时应用余光观察前后人员速度，保持一致；
- 服务人员时刻注意会场温度、音响等状况；
- 服务人员若遇视频会议，应灵活操作，尽量避开摄像头进行服务。

### 3.2.4 会后要求

会后收尾应符合以下要求：

- 服务人员打扫会场卫生，恢复会场桌椅、茶怀等摆放；服务用具及其它废弃物，以可回收与不可回收分类处理；
- 服务人员及时确认会场内有无遗留物品，并妥善处理；
- 服务人员及时确认有无设施设备破损或遗失；
- 服务人员按回收或报废方式处理会议资料；
- 服务人员做好当天会议的服务、设备状态等的反馈。

## 4 会议保密要求

会议服务的所有人员应符合以下保密要求：

- 自觉接受监督和管理，积极参加保密教育；
- 不应记录、传播会议的内容，不应对外泄露会议的信息；
- 捡拾到涉密文件、资料或其他涉密载体须及时报告；
- 发现泄密事件或泄密隐患要及时报告。

## 5 会议应急要求

会议服务中出现突发事件时，根据相应情况做好应急处理，具体见附录B。

## 6 会议改进要求

会议主办方对会前设施设备和会场整体准备、会中服务人员精神面貌与服务规范性等进行调查并及时改进，调查表参见附录C。

## 7 会议评价要求

### 7.1 评价方式

对会议服务质量的评价方式可参考以下几个方面：

- 评价宜采用每月一次，应在月初完成上个月的评价；
- 评价应突出日常工作，对发现的问题通过现场打分、现场拍照、现场指导等方式即时记录并书面通知评价对象；
- 评价应实行扣分制，打分时按照检查中发现的问题，归入相应条款打分，在综合分中扣除相应分数，单项扣分一般不超过标准得分，细则中特别注明的除外。

## 7.2 评价应用

### 7.2.1 会议服务评价细则

评价内容包括制度管理、人员管理、会前准备、会中服务、会后检查、物资管理，具体见附录D。

### 7.2.2 第三方满意度测评

宜委托第三方专业机构进行满意度测评，其结果作为服务单位的全年服务质量综合评定。

### 7.2.3 其他要求

对出现的问题，经指正后不按要求整改的、相关部门及领导反映并核查属实的、发生问题后报告不及时，除了按规定直接扣分外，另加倍扣分。



附 录 A  
(资料性附录)  
会议服务人员配置

根据会议级别不同，配置相应的人员数量，见表A.1。

**表 A.1 会议服务人员配置**

序号	岗位名称	岗位地点	各级别会议人员配置数		
			一级	二级	三级
1	部门经理	会议现场	√		
2	部门副经理	会议现场	√	√	
3	质检经理	会议现场	√	√	
4	质检员	会议现场	√	√	√
5	文员	会议现场	√	√	
6	会议主管	会议现场	√	√	√
7	会议领班	会议内场	√	√	√
8	会议服务员	会议内场	√	√	√
9	工程副经理	会议现场	√		
10	工程弱电主管	会议现场	√	√	
11	工程运行主管	值班室	√	√	√
12	工程质检主管	会议现场	√	√	√
13	设备管理员	会议现场	√	√	
14	调音领班	调音室	√	√	
16	工程运行人员	公共区域	√	√	√
17	维保保障人员	消控室	√		
18	工程值班室	值班室	√	√	√
19	保洁主管	公共区域	√	√	
20	保洁领班	公共区域	√	√	√
21	保洁服务员	公共区域	√	√	√

**附 录 B**  
**(规范性附录)**  
**突发事件应急处理要求**

**B.1 停电应急程序**

当紧急停电时，宜采取以下应急处理程序：

- a) 现场服务员立即打开会议室所有的门，运用自然采光；
- b) 服务人员第一时间向现场管理人员报告同时安抚与会人员，直到恢复供电；
- c) 了解情况后，主动向会议主办方说明停电原因。

**B.2 茶水打翻应急程序**

遇到服务过程中茶水打翻时，宜采取如下处理步骤：

- a) 第一时间向与会人员道歉，视情况严重性寻求解决办法；
- b) 如果与会人员衣服湿了，以最快的速度用该客人的毛巾吸干衣服上的水；
- c) 把所有物品用托盘撤下，然后用托盘换上新的茶杯与毛巾，并带餐巾纸以便完全擦干，做好安抚工作；
- d) 遇到严重情况及时向上级汇报，以求帮助。

**B.3 对欲闯会场者的应急处理**

若遇欲闯会场者，宜采取以下处理方式：

- a) 当发现有身份不明的不速来访者硬闯会场时，服务人员应果断拦截，拦截过程中，应注意礼节礼貌，文明用语，避免影响会议进行或激怒来访者，造成不必要的矛盾；
- b) 马上向安保人员报告情况。

**B.4 噪音应急处理**

若遇装修或其他导致会议室附近噪声很大无法进行正常的会议宜采取以下处理方式：

- a) 找到声源，并问明施工单位同时要求避免再发出噪声影响会议；
- b) 通知负责人员，联系相关部门，表明原因并出面协调。

**B.5 新闻媒体擅闯主席台应急处理**

若遇媒体记者擅闯主席台，宜采取以下处理方式：

- a) 未经过授权媒体单位不得私自上台拍照、摄影，服务人员应果断拦截；
- b) 发现擅自站在椅子上拍摄的人员应及时制止，但需要注意礼貌礼节，以免影响会场秩序；
- c) 经过授权的媒体单位应在不影响会议的安全和秩序前提下进行拍照、摄影。

**B.6 突发疾病应急程序**

当会场人员突发疾病时，宜采取以下应急处理程序：

- a) 根据情况采取临时救助措施；
- b) 刀伤：在伤者受伤后仍然清醒的情况下，可及时协助其前往就近医疗室或医院进行处理；
- c) 晕厥：切勿随便转移伤者，及时找医生协助，但医生未到时可用衣、棉制品盖好晕倒病人，以保体温；保持空气通畅，勿围观；
- d) 烫伤：立即察看伤势，及时协助前往就近医疗室或医院进行处理；如属操作失误导致客人烫伤，应立即向客人道歉，并以最快速度报告当值最高负责人；事后如实记录，并及上服；
- e) 安抚其他人员情绪；
- f) 做好急救人员前往突发疾病人员处的引导工作，维护好现场秩序。

附 录 C  
(资料性附录)  
会议服务调查表

《会议服务调查表》内容和格式参见图C.1。

<p>尊敬的主办方：</p> <p>为确保会议服务质量，请您对本次会议服务情况进行评议（在相应栏内打“√”），并对会议服务提出宝贵意见和建议，谢谢！</p>			
<p>您的单位：</p>			
<p>您的姓名：</p>		<p>联系方式：</p>	
序号	会议服务评议内容	评 议 意 见	
		满 意	不 满 意
1	会前准备工作情况		
2	会议期间服务及时、到位、规范情况		
3	会议室内设备设施运行情况		
4	服务人员的精神面貌		
5	您对本次会议服务总体评价		
<p>您的意见与建议：</p>			

图 C.1 会议服务调差表

附 录 D  
(规范性附录)  
会议服务评价细则

会议服务评价细则见表D.1。

表 D.1 会议服务评价细则

内容	考 评 内 容
制度管理	会议安全、操作运行、管理制度规范完善，落实到位
	保密制度完善、交接班轮岗制度完善、会议承接操作规程完善、节能减排管理制度完善，落实到位
	应急预案完善，所有工作人员熟知预案内容，且有演练
人员管理	会议管理人员及服务人员满足各岗位要求，岗位职责完善，落实到位
	会议期间各部门人员配备满足会议要求,各部门、班组相互配合，统一调配
	员工培训记录真实、规范
	人员仪容仪表应符合统一着装、佩戴工号牌等要求
	不同级别会议的人员配置符合要求
基本要求	应做好各个级别的会议服务、台卡席签的制作
	会议室（包括工作间、茶水间、储藏室等）应保持整洁有序，定时进行清扫
	应做到各项制度上墙，所有工作人员应知应会各项制度。
会前准备	会前检查准备到位工作、会场按规定布展等相关记录要以书面形式，由各责任人签字
	会场的照明系统、音控系统、通讯系统、空调系统等设施设备应准备正常，并做好检查记录
	会场卫生应提前准备好，符合会议服务要求
	会场布置应符合会议服务要求
	会前服务应符合会议服务要求
会中服务	服务工作到位,加水服务及时，会场进出及时关开门，服务操作符合规范要求
会后检查	检查、整理工作到位，总结、整改措施及时、到位
	会议（遗留）物品保管及处理规范
	将会议服务调查表分发给主办方，及时进行收回与统计
保密要求	会议服务的所有人员应自觉做好保密工作
会议应急要求	会议服务中出现突发事件时，根据相应情况做好应急处理