

温州市地方标准《机关事务 会议服务要求及评价》 (征求意见稿) 编制说明

一、 项目背景

近年来,随着机关事务项目涵盖面越来越广,事务管理标准制定越发显的重要。虽然我市不断加强机关事务的投入力度,但是多以实践为主,理论研究还不够,相关标准制度稍显欠缺,无法适应不断增长的时代需求。推进机关事务的项目和标准制定,形成统一规范,对于约束政府行为,规范购买具有重要意义。

根据调研,目前已知的会议服务都是内部标准,未出台能统一标准的地方标准。各地会议服务水平参差不齐,会议服务质量难以得到提升,无法满足会议要求。机关事务的会议服务要求的制定是加强机关事务中会议服务管理的有效手段,提高标杆,统一服务标准,能够优化和集约使用机关后勤资源、整理机关会议服务流程、规范及要求,进一步提高效率,对强化机关事务管理,降低运行成本、提高机关会议服务工作效率与水平起到关键作用。

二、 工作简况

1. 任务来源

本标准由温州市机关事务管理局提出并归口。根据国管办下达《关于开展第二批机关事务标准化试点工作的通知》(国管办〔2019〕89号)与温州市市场监督管理局《关于下达 2019 年第二批地方标准制定计划的函》温市监函〔2019〕23 号,制定项目正式立项,完

成时限为 2020 年 10 月。

本标准起草单位为温州市标准化研究院、温州市机关事务管理局、浙江万科物业管理有限公司驻温州市行政中心项目部、温州市维多利亚酒店驻市行政中心项目部等。

2. 编制过程

(1) 资料收集过程

在标准编制过程中，收集了以下现行资料：

《浙江省行政中心会议服务与管理规范》

《温州市行政中心后勤服务考核办法及细则》

(2) 标准起草

主要起草人是机关事务管理局综合处朱恬莹（主要负责行政中心的会议管理）和大会堂主管宋蒙蒙（负责大会堂日常管理与会议服务）。

2019 年 6 月 18 日分管领导刘立锋副局长牵头综合处、三个标段召开机关事务后勤标准化讨论会，确定专人负责制。同时抽调标段相关人员成立后勤服务社会化标准撰写小组成立标准后勤服务社会化标准撰写小组，组长刘立锋，副组长张香梅，文书朱恬莹，下设 8 个专项组：1、会议服务组：陈潇兵、谢爱银、宋蒙蒙；2、绿化服务组：郭锦秀、林国勇；3、卫生保洁组：郭锦秀、冯祥胜、刘益群；4、设施设备组：程子宸、胡丽丽、蔡文静；5、安全保卫组：张香梅、王小康、胡若婷；6、智慧大院组：程子宸、凡昌晶；7、一号通服务中心组：王小康、朱恬莹、张静；8、综合服务组：程子宸、李欢。确定工作计划，明确各参与单位或人员的职责分工，确定标准总体框

架。

后勤服务社会化标准撰写小组根据对后勤服务标段的管理经验，研究后勤服务考核办法与细则，结合大会堂一线服务人员工作情况，邀请温州标准化研究院与浙江省人民大会堂专业人员对《机关事务会议服务要求与评价》指导的基础上，结合温州市行政中心会议服务实际问题，多次开展讨论会，形成讨论稿。

3. 主要参与单位（人员）及其所做的工作等

本标准由温州市机关事务管理局、温州市标准化研究院、浙江万科物业管理有限公司驻温州市行政中心项目部、温州市维多利亚酒店驻市行政中心项目部等单位共同负责起草。

主要成员：张香梅任后勤服务社会化会议服务标准撰写小组组长，主持全面协调工作。朱恬莹为本标准主要持笔人，负责本标准的撰写、修改。宋蒙蒙提供温州市大会堂会议服务标准的初稿形成，谢爱银负责温州市行政中心内会议服务内容的补充。

三、 标准编制原则

1、适用性原则

本标准的服务内容按照兼顾不同地区差异进行编写。在本标准的研制过程中，后勤服务社会化标准撰写小组对不同地区进行了广泛调研，既满足会议配置较高地区的会议服务要求，又兼顾基础较差地区的基本会议服务需求，以保障标准的适用性。

2、操作性原则

本标准的操作内容按照立足实际、强调可操作性进行编写。重点

参考了《浙江省行政中心会议服务与管理规范》、《温州市行政中心后勤服务考核办法及细则》等文件，并深入一线对会议服务的系列操作进行调研。力求以相关文件的要求为指导，结合实际操作，以保障标准的操作性。

3、编写规范性原则

本标准的编写遵循了 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的相关要求。

四、 标准主要内容的确定

《机关事务 会议服务要求与评价》根据《温州市行政中心后勤服务考核办法及细则》中会议服务内容进行编制，确定了地方标准的适用范围、会议服务人员要求、会议服务要求、会议保密要求、会议应急要求、会议改进要求、会议评价要求等内容。

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，适用于行政中心管理与服务范围内的会议服务。

2. 会议服务人员要求

本章给出了行政中心会议服务提供主体的主要职责与要求。根据《浙江省行政中心会议服务与管理规范》和《温州市行政中心后勤服务考核办法及细则》中有关“主要职责”与“人员要求”的内容，给出了行政中心会议服务的岗位要求，形成第二章的会议服务人员要求，其中包括对管理人员的要求、一线服务人员的要求，仪容仪表要求等。

3. 会议服务要求

本章给出了行政中心会议服务的具体要求和操作规范。根据《浙江省行政中心会议服务与管理规范》和《温州市行政中心后勤服务考核办法及细则》中有关“会议服务提供”与“会议分级”的内容，给出了行政中心会议服务要求，形成第三章的会议服务要求，其中包括对会议分级及人员配置，服务要求又细分为基本要求、会前要求、会中要求、会后要求等。

4. 会议保密要求

本章给出了行政中心会议服务的保密要求。根据《浙江省行政中心会议服务与管理规范》和《温州市行政中心后勤服务考核办法及细则》中有关“会议服务保密内容”的内容，给出了行政中心会议服务中的保密要求，形成第四章的会议保密要求，其中包括对保密教育与相关会议保密做法等。

5. 会议应急要求

本章给出了行政中心会议服务的应急要求。根据《浙江省行政中心会议服务与管理规范》和《温州市行政中心后勤服务考核办法及细则》中有关“突发事件应急处理要求”的内容，给出了行政中心会议服务中的应急处置要求，形成第五章的会议应急要求，其中包括对停电应急程序、茶水打翻应急程序、对欲闯会场者应急处理、噪音应急处理、新闻媒体擅闯主席台应急处理、突发疾病应急程序等做了具体要求。

6. 会议改进要求

本章给出了行政中心会议服务的改进要求。根据《浙江省行政中

心会议服务与管理规范》和《温州市行政中心后勤服务考核办法及细则》中有关“服务质量评价与改进”的内容，给出了行政中心会议服务中的改进要求，形成第六章的会议改进要求，要求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。

7. 会议评价要求

本章给出了行政中心会议服务的评价要求。根据《浙江省行政中心会议服务与管理规范》和《温州市行政中心后勤服务考核办法及细则》中有关“服务质量评价与改进”与“温州市行政中心后勤服务考核办法”的内容，给出了行政中心会议服务中的评价要求，形成第七章的会议评价要求，对评价方式、评价应用进行了要求。

五、 重大意见分歧的处理依据和结果

本标准无重大分歧意见。

六、 预期的社会经济效益

机关事务会议服务要求就是针对机关事务中会议服务工作所涉及的不同服务过程，建立一套供后勤服务从业人员共同遵守，后勤服务行业自我约束、自我规范的准则和依据。它具有明确具体、可衡量性的特点。统一的会议服务要求是一种有效的管理工具，服务要求确定后，服务人员操作流程与管理人员的评价要求、管理部门的评判标准和服务单位的自我衡量依据是统一的，可操作的，从而提高整体的会议服务水平。

七、 贯彻实施标准的要求和措施建议

无。

八、 其他应说明的事项

无。