

DB 4416

河 源 市 地 方 标 准

DB 4416/T 14—2022

河源市党政机关会议服务规范

Heyuan Specification for Conference Service of the Party and Government

地方标准信息服务平台

2022 - 12 - 31 发布

2023 - 01 - 15 实施

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 党政机关会议	1
3.2 主办方	1
3.3 承办方	1
3.4 会议服务人员	2
4 会议分类	2
5 总体要求	2
5.1 基本要求	2
5.2 会议承办方资质	2
5.3 会议服务人员	2
6 会议需求确认	3
6.1 需求确认	3
6.2 方案确定	3
6.3 对外协调	4
7 会前准备	4
7.1 会议现场服务人员配备	4
7.2 会议场地布置	4
7.3 会议设施设备布置与调试	6
7.4 会议材料准备	6
7.5 检查验收	6
8 会中服务	6
8.1 引领服务	6
8.2 茶水服务	7
8.3 设备保障	7
8.4 礼仪服务	7
8.5 会场巡查	7
9 会后整理	7
9.1 引导参会人员离场	7
9.2 检查会场	7
9.3 整理清洁会场	8
10 会议安保	8

10.1	会议安全管理	8
10.2	会议医疗卫生保障	8
10.3	会议保密	8
11	会议突发事件处理	9
11.1	制定应急预案	9
11.2	临时更换会议室处理	9
11.3	设施设备故障处理	9
11.4	停电处理	9
11.5	人员拥堵处理	9
11.6	暴力事件处理	10
11.7	火灾处理	10
11.8	突发疾病处理	10
12	服务评价与改进	10
12.1	服务督导	10
12.2	满意度调查	10
12.3	投诉处理	10
12.4	会议评估	11
12.5	持续改进	11
附录 A (资料性)	会议服务岗位设置及职责	12
附录 B (资料性)	会议服务人员职业形象和服务行为规范	13
附录 C (资料性)	党政机关会议需求确认书	20
附录 D (资料性)	会议室桌面物品摆放要求	21
附录 E (资料性)	会议座次排列	23
附录 F (资料性)	会场布置检查表	26
附录 G (资料性)	会议茶水服务规范	27
附录 H (资料性)	会议卫生清洁规范	30
附录 I (资料性)	河源市党政机关会议服务满意度调查表	33
	参考文献	34

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由河源市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：河源职业技术学院、河源市市直行政事业单位物业管理中心、河源市高新区国际会议中心、时代云端酒店管理（河源）有限公司。

本文件主要起草人：曾惠华、谭健萍、余丽、黄蔚红、俞彤、张慧星、吴国标、朱飞燕、游井红、周美琪、李燕响、王活。

地方标准信息服务平台

引 言

2018年，国家机关事务管理局印发了《机关事务标准化发展规划(2018-2020年)》，指出要大力推进机关事务标准化。2021年10月10日，中共中央、国务院印发了《国家标准化发展纲要》，指出标准是国家基础性制度的重要方面，对机关事务标准化工作提出了更高要求。2021年10月21日，国家机关事务管理局、市场监管总局联合印发了《机关事务标准化工作“十四五”规划》，提出要健全机关事务标准体系。推动机关事务地方标准修订，对规范机关事务运行、提升服务保障质量、促进节约型机关建设有重要作用。为树立标准化理念，全面提升党政机关会议服务的保障和管理效能，现制定《河源市党政机关会议服务规范》，形成可复制、可推广的经验范本，为县区党政机关会议服务提供参考和借鉴。

地方标准信息服务平台

河源市党政机关会议服务规范

1 范围

本文件规定了党政机关会议服务的术语和定义、会议分类、总体要求、会议需求确认、会前准备、会中服务、会后整理、会议安保、突发事件处理、会议服务评价与改进。

本文件适用于河源市党政机关会议服务工作，其他性质会议服务可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 30520 会议分类与术语

GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理

GB/T 41568 机关事务管理 术语

3 术语和定义

GB/T 30520和GB/T 41568界定的以及下列术语和定义适用于本文件，为方便使用，以下重复列出了其中部分术语和定义。

3.1

党政机关会议 conference of party and government organizations

党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、审判机关、检察机关，以及各民主党派、工商联、各人民团体、工会、共青团、妇联等人民团体和参照公务员法管理的事业单位主办的会议。

3.2

主办方 organizer

独立或联合发起、举办会议并承担主要法律责任的党政机关。

3.3

承办方 host

具有一定资质，接受主办单位的委托，具体负责所有或部分会务事宜，能独立承担民事责任的各类机构。承办方通常由主办方指定、委托，有时也通过竞标程序获得承办权。

3.4

会议服务人员 conference attendant

根据会议主办方的需求，为保障会议顺利进行而提供服务的人员。

注：会议服务人员包括主办方人员、承办方人员、外协人员。

4 会议分类

按照会议召开主体和参加人员，党政机关会议可分为以下三类：

——一类会议是指市党代会、人代会、政协全体会议、民主党派(工商联)全市代表大会、劳模表彰会和烈军属会议；

——二类会议是指以市委、市政府名义召开的全市性会议，市人大、市政协召开的要求各县区人大、市直各单位负责同志参加的会议，市纪委全会，民主党派(工商联)全体委员会议，经批准召开的各人民团体换届大会；

——三类会议是指除一、二类会议以外的其他会议。

5 总体要求

5.1 基本要求

5.1.1 办会应遵循讲政治、讲规矩、从简、从严、从实的原则。

5.1.2 会议服务应遵循按需服务、按优服务、守时守信、专业规范、用心极致的原则。

5.1.3 会议组织应遵守周密严谨、科学高效、务实节约、低碳环保原则。

5.1.4 建立完善的党政机关会议服务管理制度，包括工作人员保障、会场服务、安全保障、疫情防控等，保证会议顺利开展。

5.1.5 推进会议服务的信息化和智能化，提高会议服务质量及效率。

5.2 会议承办方资质

会议承办方应具备以下条件：

——具备独立法人资格，其经营范围包括会议服务；

——遵守国家法律法规和行业规范，三年内无不诚信记录和安全事故；

——配备能满足各类会议要求的场所和设施设备；

——配备具有良好的服务意识、专业技能和职业道德的从业人员；

——能协调各类供应商资源，为会议的策划、执行和评估提供部分或全部服务；

5.3 会议服务人员

5.3.1 会议服务岗位职责

会议服务主要岗位及职责见附录A。

5.3.2 会议服务人员配备

会议服务人员配备根据会议的规模、规格、场地、服务内容等实际情况调配：

——主办方人员：会议负责人、相关部门抽调人员；

- 承办方人员：会议负责人、音响师、会议系统技术人员、安保人员、会议室服务员、保洁员、巡检员等；
- 外协人员：影像拍摄人员、保障人员（医务、防疫、消防、水电和通信保障）、食宿交通各模块负责人及服务人员、志愿者等。

5.3.3 会议服务人员工作要求

- 5.3.3.1 职业形象和行为规范见附录 B，以饱满的精神状态参与会议接待。
- 5.3.3.2 服从安排，熟悉会议规格、要求，严格按照服务流程和标准提供专业高效服务，积极帮助参会人员解决力所能及的问题。
- 5.3.3.3 举止要庄重、文明，保持会议环境安静和谐，做到“三轻”（说话轻、走路轻、动作轻）、“四勤”（眼勤、嘴勤、手勤、腿勤）、“五心”（精心的安排、细心的观察、热心的态度、贴心的服务、倾心的关注）。
- 5.3.3.4 遵守职业道德，做好会议保密工作。

5.3.4 会议服务人员培训要求

- 5.3.4.1 会议服务人员应参加岗前培训，经所在机构培训考核合格后方可上岗。
- 5.3.4.2 岗前培训内容包括但不限于理论知识：职业道德、会议礼仪、会议接待专业理论知识、救护知识、消防知识、安全分析与检查、紧急突发事件处理、法律常识等；工作技能训练：岗位操作规范、会议服务技能、消防技能、急救技能等。
- 5.3.4.3 会议服务人员每年需参加专业培训不低于 30 课时，不断提高会议接待服务水平。

6 会议需求确认

6.1 需求确认

- 6.1.1 承办方提供多种会议服务受理方式，如现场、电话、网络等，涉密会议应采用内部指定联络方式传达会议需求。
- 6.1.2 承办方应及时受理并了解会议需求，做好登记并填写附录 C，明确会议名称、会议时间、参会领导、会议规模、会议场地、会议密级、会场布置及服务要求、收费标准、主办方和承办方单位名称、联系人及联系方式等信息，核对无误后双方签字确认。
- 6.1.3 主办方如有会议变更、取消等情况，应提前告知承办方。承办方应做好接待方案调整、需求确认等后续跟踪服务，并做好相关登记。

6.2 方案确定

- 6.2.1 承办方应根据确认的会议需求进行会议策划，并与主办方商议确定会议接待方案，方案包括但不限于以下内容：
 - 会议名称、时间；
 - 会议地点、场地布置（含台型设计图）及使用安排；
 - 会议规模、席位牌名单及布置图；
 - 会议设施设备及会议用品要求；
 - 会议宣传用品要求；
 - 会议服务要求；

- 会议保障措施（包括会议防疫措施、会议保密、秩序及安全、供电、供水、消防、医疗保障及突发事件应急处理等）；
- 其他个性化需求。

6.2.2 承办方制定并下发会议通知单，明确会议服务相关部门及职责，做到分工明确、责任到人。

6.3 对外协调

涉及需与其他单位合作承办的会议，应对会议服务任务进行分解，可根据情况成立经费保障组、会场服务组、食宿安排组、车辆服务组、安全保障组，明确任务要求及完成时限，并签订相关责任书、服务合同或协议。必要时可召开筹备工作协调会，协调事项包括但不限于会场及设施设备、卫生安全、车辆及停车方案、防疫、医疗、食宿等保障。

7 会前准备

7.1 会议现场服务人员配备

根据会议分类，承办方可参照“5.3.2 工作人员配备”安排相应的服务人员，以保障会议顺利进行。

7.2 会议场地布置

7.2.1 承办方根据会议主办方的需求布置会议场地，其中一类会议宜提前 1 d 布置完毕；二类会议宜提前 0.5 d 至 1 d 布置完毕；三类会议至少提前 2 h 布置完毕。

7.2.2 会议服务人员根据会议要求要求进行摆台，进行主席台、观众席、签到台、指示牌的布置，并按表 1 的要求执行。

表 1 会场布置要求

序号	项目	布置内容要求	
1	台型	根据会议类型、规模等确定会议台型，常见有课桌型、回字型、U字型、长条桌/椭圆型、会见型等	
2	主席台	地面	1. 主席台地面搭建要牢固、安全（除部分会场设置了固定舞台外），主席台高度、大小应当适当，一般比观众席高20cm左右 2. 视主席台实际高度，两侧增设台阶
		背景	主席台背景根据会议要求可布置电子屏会标，或布置旗帜、会标、横幅标语等会议宣传物品
		桌椅	1. 桌椅一般位于主席台正中央前方，突显会议的庄严 2. 摆放椅子时，应考虑到参会人员的舒适度，避免将椅子放在两张桌子接缝中间，可灵活选用不同规格的长桌拼接或主席台最两端空一个座位 3. 主席台桌面应根据发言人数布置桌式麦克风、席位牌、茶杯、瓶装饮用水、纸笔、纸巾等，有线麦克风线路布置要整齐美观
		发言席	1. 发言席一般位于主席台的右侧，面向观众45°放置，方便会议发言 2. 发言席要考虑发言人身高，必要时放置脚踏

表 1 会场布置要求（续）

序号	项目	布置内容与要求
3	观众席	1. 桌椅摆放平稳、整齐；两排会议桌之间相隔不少于90cm，可根据场地大小和参会人数灵活调整；第一排间距可稍大一点，方便参会人员进出 2. 桌子可选用一体式桌套或分体式台布、台裙，要求颜色统一、干净平整，无污渍，无破损，两边下垂长度相等，粘扣不外露 3. 椅套款式、颜色统一，干净整洁，无污渍，无破损
	会议用品	1. 桌面根据情况可摆放茶杯、茶叶、茶壶、瓶装饮用水、席位牌或座签、纸、笔、纸巾、话筒等，详见附录D 2. 瓶装饮用水及茶叶在同等条件下优先选择本地产品，体现本土特色 3. 根据主办方提供的席位牌名单和布置图，布置好席位牌或座签 4. 所有茶杯及桌面物品横向、纵向成一条线
4	签到台	1. 签到台一般位于会议室门口，根据会议规模合理设置签到台桌椅数量；若布置在大厅，应选择醒目且不影响其他人员通行的位置 2. 签到台物品摆放可根据实际情况可灵活选用：签到本（表）、笔、纸巾、免洗洗手液、口罩等，分类摆放，整齐美观 3. 涉密会议，可在签到台桌面放置“涉密会议禁止带入便携电子设备”的温馨提示
5	指示牌	1. 根据场地实际情况，在大厅、电梯口、拐角处或会议室门口放置会议指示牌 2. 有条件的可在会场入口、会议室门口等地布置会议信息电子指示牌

7.2.3 会议正式开始前 2 h，应完成对会场区域的清洁和消毒，卫生清洁应符合表 2 的要求，并做好卫生检查。

表 2 会议场地卫生要求

序号	会议场地	卫生要求
1	会议室、贵宾室、休息室	1. 地面干爽洁净，无灰尘、纸屑、烟蒂、积垢、杂物 2. 天花板、墙壁及边角无污渍、霉斑、蜘蛛网 3. 会议桌椅、边柜等干净整洁，无污渍，无破损 4. 空气清新，照明、温度、湿度符合要求
2	洗消间	1. 地面干爽洁净，无灰尘、污渍、杂物 2. 清洁工具及清洁剂分类摆放，干净卫生 3. 水池干净无堵塞，水龙头洁净光亮，无污垢、水渍 4. 物品摆放整洁规范，符合卫生要求
3	走廊、楼道	1. 地面及台阶无污渍、霉斑、垃圾 2. 天花板、墙壁及边角无污渍、蜘蛛网 3. 扶手栏杆牢固、洁净，无灰尘、锈迹、污渍 4. 垃圾桶合理摆放，分类清晰、干净整洁
4	电梯	1. 按钮及显示屏干净，无污渍 2. 内壁干净、光亮，无污渍、划痕 3. 地面无垃圾、污渍 4. 照明正常，抽风系统运行正常

表2 会议场地卫生要求（续）

序号	会议场地	卫生要求
5	卫生间	1. 地面、墙壁干爽洁净，无污渍、水渍、垃圾 2. 台盆、台面及水龙头洁净光亮，无污垢、水垢、锈迹 3. 镜面干净，无水渍、斑点、雾气 4. 便池内外洁净，无污渍、黄斑 5. 空气无异味

7.3 会议设施设备布置与调试

承办方安排技术人员根据会议要求提前1 d布置并调试好会议设施设备，符合表3的要求。

表3 会议设备配备与调试要求

序号	会议设施设备	设备调试要求
1	灯光	1. 会前应逐个开关灯，检查照明效果
2	空调	1. 会前1h开空调，确保空调正常运行 2. 会前用温湿度传感器监测会议室温度、湿度，及时调整到舒适状态，夏季空调温度一般不低于26℃，冬季空调温度在20℃左右；湿度保持在60%-80%
3	音频设备	1. 话筒数量满足会议要求，无线话筒应确保电池电量充足 2. 提前1d测试，确保话筒与音响设备正常连接、信号接收能覆盖使用范围 3. 会前1h再次测试话筒 4. 话筒音量适中，音质好，无啸音 5. 会前1h再次调试音频设备，开始播放背景音乐，会前3min停播
4	视频设备	1. 会前1d检查投影机或显示屏能否正常运行，确保画面稳定，画质清晰 2. 会前1d布置并调试设备，确保电视、显示屏、电脑，信号切换频道运行正常，提前1h再次调试设备 3. 有条件的可配备备用设备，并提前调试好
5	线路	1. 线路布局平整、美观、安全 2. 如经过人行通道，应使用压线板固定，保证线路使用安全

7.4 会议材料准备

7.4.1 根据会议需求，承办方可提供会议纸笔、材料打印服务、入场凭证制作服务等。

7.4.2 主办方如自带会议材料，承办方需在会议开始前协助做好材料摆放工作。

7.5 检查验收

7.5.1 建立会场布置检查验收工作制度。会场布置完毕，承办方应对会议摆台、设施设备、会议用品、会场卫生等进行自检；并邀请主办方提前1d或2h到达现场检查验收。

7.5.2 检查验收过程中如发现问题，应及时做好反馈工作，通知相关责任部门立即整改，并再次与主办方确认，直至符合主办方要求。

8 会中服务

8.1 引领服务

- 8.1.1 会场的指示牌、提示标识或智能化引导信息服务应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。
- 8.1.2 会议服务人员规范着装，检查仪容仪表，提前 30min 在电梯门口或会场入口微笑迎候，协助会议签到，引导参会人员进入会议场地或休息室；如是涉密会议，提醒所有参会人员禁止带入便携电子设备，手机应存放在手机屏蔽柜或放入信封代为保管，其他物品寄存在储物柜。

8.2 茶水服务

8.2.1 会前茶水服务

- 8.2.1.1 服务员在茶水服务前应净手；根据会议要求佩戴口罩和手套。
- 8.2.1.2 会前 10-15 min 开始第一次茶水服务，7 分满。
- 8.2.1.3 主办方如要求使用瓶装饮用水，需在会前摆放好。

8.2.2 会中续水服务

- 8.2.2.1 会议开始后一般每隔 20-30 min 续一次茶水，7 分满，具体时间应根据现场情况灵活掌握。所有服务员宜排成一列同步进行，做到步调、动作统一。
- 8.2.2.2 根据瓶装饮用水饮用情况，服务员及时更换瓶装饮用水。
- 8.2.2.3 参会人员如自带咖啡包或茶包，服务员可协助提供冲泡服务。
- 8.2.2.4 参会人员如需要白开水，服务员立即更换并提供续水服务。
- 8.2.2.5 保密会议，服务员在会前提供完第一次茶水服务后应离开会场，可在每两个座位之间放置茶壶，由参会人员自助续水。

8.3 设备保障

会议期间应安排技术人员现场值守，负责会议期间设施设备的保障工作。根据会议情况及时提供音频、视频技术服务，控制会场音量及灯光，并做好设备故障排除、检修或备用设备连接的应急服务。

8.4 礼仪服务

根据会议要求，服务员可提供协助颁奖、签约等礼仪服务。

8.5 会场巡查

- 8.5.1 会场应配备服务员值守。
- 8.5.2 非保密会议，茶水服务结束后，会议服务人员应站在会场后面或侧边，不可随意走动，聚精会神观察所负责区域是否需要提供服务，时刻关注场内温度和风量，合理调节空调。
- 8.5.3 保持通道和逃生线路通畅，安保人员通过监控等方式对走廊、电梯、会场周边等地进行安全巡查，如发现可疑人员或异常情况应立即通知相关人员处理。
- 8.5.4 如遇突发事件应立即启动应急预案，并协助有关单位及时有效处理，保障参会人员安全。

9 会后整理

9.1 引导参会人员离场

会议结束后，服务员打开会议室门，引导参会人员有序离场，并提醒参会人员携带好随身物品及寄存的物品。

9.2 检查会场

组织全体服务人员快速、仔细检查会场。检查内容包括但不限于：

- 有无遗留物品。如发现遗留物品，应立即送还；未能及时送还的，要做好登记并妥善保管，由会议项目负责人联系主办方处理；
- 有无损坏的设施设备及用品。如有损坏，应做好登记并及时报修；
- 有无散落在会场的会议资料。如有遗落，应回收并征求主办方意见进行处理；如有涉密资料，应立即通知主办方前来回收。

9.3 整理清洁会场

9.3.1 关闭会议设施设备、部分灯光和空调，做好节能工作。

9.3.2 回收可重复使用的会议用品（如茶壶、茶杯、毛巾碟及毛巾等），并送至洗消间清洗、消毒，清点好数量后分类码放整齐，登记归还；撤下会议用品（如席位牌、会议桌垫、纸、笔、纸巾等），分类归位。

9.3.3 全面清扫会议室、休息室和洗消间，撤下会议宣传用品。

9.3.4 检查有无安全隐患，确保无误后关闭所有电器，切断电源，关好门窗。

10 会议安保

10.1 会议安全管理

10.1.1 建立健全会议安全管理规定，并建立有效的执行和监督机制。定期组织会议服务人员进行安全知识培训和演练。

10.1.2 建立突发事件应急预案机制，定期进行专项应急预案演练，明确紧急突发事件处置程序。

10.1.3 会议场所（除会议室）安装摄像头，保证实时监控，监控记录保存 30d。

10.1.4 做好安全防范工作，发现异常情况、险情，应立即上报相关领导和部门，并迅速处理。

10.1.5 会议室、办公区、仓库、楼道等地方要安装必要的防火设施，并保证其正常运行。

10.1.6 消防设备和消防防护系统的质量应达到消防要求，并定期检查，合格率应达到 100%。

10.1.7 消防安全标志应符合 GB 13495.1，消防安全管理应符合 GB/T 40248 的要求。

10.1.8 会前应进行安全隐患排查，并及时整改发现的问题。

10.2 会议医疗卫生保障

10.2.1 会议期间宜配备医疗保障物品，重大会议应配备医护人员。

10.2.2 会场饮用水水质应符合 GB 5749 的要求。

10.2.3 杯具清洗后经消毒柜高温消毒 30 min，操作流程及规范可见附件 H。

10.2.4 根据特定时期要求，会议场所定期进行消毒，操作规范可见附件 H。

10.2.5 会议期间如出现食物中毒事件、饮用水安全事件、重大伤亡事件等公共事件时，会议承办方应立即向卫健、市场监督管理、消防公安等相关部门报告，由相关部门按程序启动应急预案，统一调度专业队伍实施现场处置，并按照规定时限和程序向政府和上级主管部门报告。

10.3 会议保密

10.3.1 制定会议保密制度

10.3.1.1 承办方应按照主办方建立的会议保密制度，规范涉密会议管理要求，明确保密纪律，定期开展全员保密专项技能培训，明确违规责任追究。

10.3.1.2 会议服务人员要政治可靠，接受保密教育并签订保密协议，明确保密工作的责任与义务。

10.3.2 会议保密设备保障

10.3.2.1 涉密会议应该安排在会议设施设备符合保密管理要求和保密技术标准的涉密会议室进行。

10.3.2.2 会前，承办方协同主办方对会议室的通讯、音频等设备的保密性进行检查，保密会议不得使用无线话筒，不得使用无线扩音设备。

10.3.2.3 网络会议或电视电话会议使用内部网络，确保网络安全畅通。

10.3.2.4 涉密视频会议应使用专用涉密视频会议系统进行。

10.3.3 会议保密现场管理

10.3.3.1 会前，承办方协助主办方对会议场所、活动地点和驻地进行保密检查，清理无关人员，必要时可在会议室外围设置警戒范围，并增派安保人员加强巡逻，防止无关人员进入涉密场所。

10.3.3.2 会议期间服务人员不得在没有接到指示前随意进入会场，应在门外等候。

10.3.3.3 承办方如发现泄密事件或可疑情况应立即向主办方报告。

10.3.4 会议资料保密

10.3.4.1 主办方对会议内容、文件资料、录音、录像等内容的保密要求，事先做出明确规定。对不准记录或者录音的，所有会议服务人员不得私自记录、录音，不得摘录、摘抄；严禁擅自复印涉密文件。

10.3.4.2 会后，承办方可协助主办方做好涉密文件资料检查工作，严防涉密文件资料遗失。

11 会议突发事件处理

11.1 制定应急预案

承办方制定切实可行的设备设施、消防疏散、医疗救护、疫情防控、自然灾害等突发事件应急预案，成立应急处置小组，做好防御措施。

11.2 临时更换会议室处理

根据主办方更换要求，选择符合要求的会议室。确认更换后，服务人员及时进行摆台布置和检查工作。主办方及时通知参会人员，同时承办方做好引导工作。

11.3 设施设备故障处理

11.3.1 会场设施设备出现故障应及时联系技术人员进行检修，如无法修复，应该立即启用备用设备，或更换到备用会场。

11.3.2 向参会人员做好解释说明。

11.3.3 会后由技术人员进行系统检查与修复。

11.4 停电处理

11.4.1 会场紧急停电应立即启用备用电源。

11.4.2 向参会人员做好解释说明。

11.4.3 会议需要中断，应向主办方说明原因并致歉，并做好参会人员疏散工作。

11.4.4 会后由技术人员进行系统检查与修复。

11.4.5 举办重要会议，主办方应邀请供电部门安排应急保障供电车辆提供供电保障服务。

11.5 人员拥堵处理

11.5.1 根据参会人数设计会议引导路线，指示牌清晰，配备足够服务人员指引。

11.5.2 出现进场或散场拥堵情况，应立即通知门卫和安保人员，安排服务人员按指定路线进行人员疏导，避免人员拥挤。

11.6 暴力事件处理

11.6.1 现场有人寻衅滋事，服务人员应立刻通知安保部门处理，并报告承办方，现场协助维护秩序。

11.6.2 必要时可拨打 110 报警电话，保护好参会人员、工作人员的人身和财产安全。

11.7 火灾处理

11.7.1 会场出现火灾应立即启动应急预案，迅速组织现场人员从消防通道疏散至安全地方，及时拨打 119 火警电话。

11.7.2 发生火灾，应立即切断电源，停止一切设备运转。在明确起火物质后，利用现有相应灭火物品进行扑火。

11.7.3 不同类型的火灾需要使用不同类型的灭火器：

——扑救 A 类火灾即固体燃烧的火灾，应选用水型、泡沫、磷酸铵盐干粉、卤代烷型灭火器、六氟丙烷灭火器；

——扑救 B 类火灾即液体火灾和可熔化的固体物质火灾，应选用干粉、泡沫、卤代烷、二氧化碳型灭火器；

——扑救 C 类火灾即气体燃烧的火灾，应选用干粉、卤代烷、二氧化碳型灭火器；

——扑救 D 类火灾即金属燃烧的火灾，应选用干粉灭火器；

——扑救 E 类带电火灾，应选用卤代烷型灭火器、二氧化碳、干粉型灭火器、六氟丙烷灭火器；

——扑灭 F 类烹饪器具内的烹饪物（如动植物油脂）火灾，应用锅盖扑灭或泡沫灭火器扑灭。

11.8 突发疾病处理

11.8.1 参会人员突发疾病时，服务人员要保持冷静，根据患者病情严重程度进行不同程度的紧急处理。

11.8.2 对轻微症状患者，服务人员将患者扶到休息区，驻场医护人员根据病情迅速进行临时救助；对情况特别严重患者，应立刻拨打 120 急救电话。

11.8.3 如有突发疫情处理按照属地卫生防疫部门的最新要求执行。

12 服务评价与改进

12.1 服务督导

会议主办方与承办方联合开展会前检查、会中巡查、会后总结，及时发现问题、解决问题。

12.2 满意度调查

12.2.1 承办方根据会议特点设计并制作会议满意度调查表或反馈表，听取参会代表和主办方对会议服务的评价和建议。

12.2.2 承办方宜在会议结束后的 3 个工作日内完成满意度调查，须有专人负责回收、统计满意度调查表或反馈表，可持续改进报告宜在会议结束后 10 个工作日内完成。

12.2.3 如主办方需委托第三方机构开展满意度调查，承办方应协助执行。

12.3 投诉处理

12.3.1 承办方公布联系方式和投诉处理流程，妥善处理会议投诉和需求。

12.3.2 对于现场投诉，承办方能立即处理的当场处理；不能现场处理的，应在1个工作日内予以回复。对于电话、网络或邮件投诉，承办方应在3个工作日内予以回复，并妥善处理解决。

12.3.3 对于上级主管部门转发、新闻媒体报道和网络平台发布的投诉，承办方应在信息获知后1个工作日内予以回复，并妥善处理解决。

12.3.4 投诉及处理结果应做好归档工作，对重要投诉认真研究，做好服务改进和员工培训。

12.4 会议评估

应会议主办方要求撰写评估报告，评估内容包括但不限于：

- 会议基本信息；
- 会议场所设施、服务与环境评估；
- 会议主办方和承办方接待工作质量评估；
- 会议宣传评估。

12.5 持续改进

12.5.1 建立并落实服务质量的自我评价，积极吸纳自我评价及第三方机构的评估建议。

12.5.2 制定服务品质保障体系，对服务质量进行持续改进。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
会议服务岗位设置及职责

会议服务岗位设置及其职责见表A.1.

表 A.1 会议服务岗位设置及职责

序号	岗位名称	岗位职责
1	会议负责人	<ol style="list-style-type: none"> 负责会议的组织联络等工作，与主办方进行方案讨论，确定会议服务方案 确认与执行会议方案，对会议流程全程监督 负责会议执行及后期的总结跟进 对整个会议运营团队进行组织管理，协调内部合作 管理、培训会务组成员，对会议执行效果负最终责任
2	巡检员	<ol style="list-style-type: none"> 负责所属区域外围环境、会场布置、设施设备、人员到位情况的巡查，保证设备的正常运转，会议顺畅举行 会前1-2h联合主办方巡检一次，发现问题及时与各部门沟通，及时解决问题，做好记录
3	督导员	<ol style="list-style-type: none"> 负责监督承办方的办会质量、食宿安全、交通安全、廉洁办会 负责监督会议满意度调查、投诉处理、质量报告与改进
4	预订员	<ol style="list-style-type: none"> 受理预订信息，全面准确了解会议需求 做好会议预订记录，根据会议预订需求安排会议室 及时向相关人员传达会议预订信息 保持与会议主办方的沟通，如有变动，及时做好调整
5	会议室服务员	<ol style="list-style-type: none"> 遵守会议服务规范，热情、主动、专业接待参会人员，为参会人员提供满意服务 根据会议要求，做好会前准备、会中服务、会后整理工作 严格遵守保密制度，按照保密要求进行会议服务
6	保洁员	<ol style="list-style-type: none"> 负责完成区域内的清洁卫生工作，定期拖扫走廊、楼梯，擦洗楼梯扶手、公共区域的门窗、玻璃、灯具等，及时清理垃圾，达到卫生标准 按照卫生部门要求做好消杀工作，并补齐公共卫生用品 负责妥善保管清洁工具和用品，爱护卫生工具，修旧利废，节约开支，工具用毕按规定地点整齐存放，及时清洗 拾到物品立即上交或送还失主
7	音响师、系统维护员	<ol style="list-style-type: none"> 负责会议室音响、灯光、投影、电脑、电子显示屏等设备的安装调试、运行管理、日常维护，确保设备完好并正常运行 负责电视电话会议和视频会议设备的安装调试、运行管理、日常维护，确保设备完好并正常运行 负责对音频、视频等会议设备的维修
8	安保员	<ol style="list-style-type: none"> 负责会议场所内外管理区域的安全、消防、交通管理等工作 负责会议场所治安保卫、车辆管理工作、监控中心管理等工作 按操作规程和作业要求做好安保工作和监控工作，发生报警必须迅速到现场察看，如发生刑事案件、治安案件、火灾事故等应迅速按照程序上报并积极开展现场紧急处理 发生突发事件，要听从指挥，灵活处理并及时发出信号或报警

附录 B

(资料性)

会议服务人员职业形象和服务行为规范

根据会议的接待标准和规格，对服务人员的职业形象（面部、手部、发型）和服务行为（站姿、蹲姿、微笑、问候、引领、签到、递接物品、奏唱国歌、会后送别）做出要求和规范。

表 B.1 职业形象规范

项目	内容	
面部	保洁眼睛，眉清目秀；鼻毛不外露；护唇洁齿；口腔洁净、无异味	
手部	女性服务人员可留 2mm 以内的指甲，男性服务人员不能留指甲 双手洁净，高规格会议服务需戴白手套	
发 型	发部	干净整洁、清爽秀美；避免头屑、异物沾在头发上
	男士发型	长短适中、前发不遮眉、侧发不掩耳、后发不过衣领线、鬓角不过中耳朵线，发长3-5cm为宜，不染发
	盘发规范 与要求	刘海不散、不遮眉毛、鬓发不垂，将两侧头发捋到耳后，夹起或者扎起，两鬓光洁、无耳发；发髻盘于后脑勺，不宜太高或太低，用发网网住发髻，用发胶喷雾定型。一丝不苟、一丝不乱、一丝不散
	女士发型	

表 B.2 站姿礼仪

项目	内容		
男士站姿	基本站姿	前腹式站姿	单手后背式站姿
	双臂自然下垂,手指自然弯曲,中指对准裤缝,双膝并拢,两腿绷直,八字脚位或平行脚位	双手交叉于小腹前,右手握住左手手背,身体重心落于两脚之间,八字脚位或平行脚位	左手交叉于背后,自然放置于尾骨处,左脚后虚点,右手呈服务状态,八字脚位或平行脚位
			
女士站姿	双臂自然下垂,手指自然弯曲,双膝并拢,两腿绷直;八字脚位,两脚尖呈“V”字形,张开角度30°	双手交叉于小腹处,右手握住左手手背,呈爱心状,可应用V字脚位或丁字步脚位	双手交叉于肚脐眼处,右手握住左手手背,呈爱心状,可用V字脚位或丁字步脚位
			

表 B.3 蹲姿礼仪

项目	内容	
蹲姿	高低式蹲姿	下蹲时一般是左脚在前,右脚稍后;左脚完全着地,小腿基本上垂直于地面;右脚应脚掌着地,脚跟提起;右膝需低于左膝,左膝内侧可靠于右小腿的内侧,形成右膝高、左膝低的姿态;女士男士都可用,女士应两膝靠拢,男士则可以适度分开
	交叉式蹲姿	下蹲时,一般左脚在右前、右脚在左后,两者交叉重叠,左腿在上,右腿在下;左小腿垂直于地面,全脚着地;右膝由后下方伸向左侧,右脚脚跟抬起,并且脚掌踮起;两腿紧靠,使身体保持平衡;上身略向前倾,臀部朝下

表 B.4 微笑礼仪

项目	内容		
微笑礼仪	微笑表达规范	眉头舒展 目光柔和 眼角上扬 脸颊上提 唇略弧形 嘴角上翘 口念“美”字 微笑定形	
	微笑内涵表现	亲切、和蔼 温暖、真诚 热情、友爱 自然、自信	

表 B.5 问候礼仪

项目	内容		
问候礼仪	称呼	职务称呼	如“徐处长”“潘校长”“王主任”等
		职业称呼	如“老师”“医生”“律师” 也可在前面加上姓氏或者姓名，如“赵医生”“王敏老师”等
	问好礼仪	通用问好	你好；您好；你们好；大家好；上午好；中午好；下午好；晚上好
	致意礼仪	微笑致意	通用，且伴随着其他的致意方式同时进行，当对方与自己还有一段距离时，5m左右，宜使用
		欠身致意	在标准站姿的基础上，上身以髋关节为轴向前倾，一般幅度为15°，目视对方。
		鞠躬致意	在欠身致意的基础上，将自己的目光由目视他人转为目视地面，完成鞠躬致意。鞠躬致意的幅度有15°、30°等
		起身致意	当服务员坐着时，有人到来或离去时，要起身致意。
		点头致意	会议工作中遇到同事，可以采取点头致意的方式表示肯定与问候
举手致意	距离同事或熟悉的参会人员比较远时，可使用举手致意		

表 B.6 引领礼仪

项目	内容		
引领礼仪	单 手 引 领	<p>面带微笑，目视参会人员，右手五指伸直并拢，手掌自然平直，与小臂成一条直线，且掌心倾斜向上，肘关节自然弯曲，以140°左右为宜</p> <p>以右手引导展示：手从腹前抬起向右摆动至身体右前方，向要引领的方向伸出前臂引导，刚开始时身体微侧前倾，头略转向指示方向，目光沿着手指尖方向</p> <p>各种需要引领的场合都适用</p>	
	双 手 引 领	<p>面带微笑，目视参会人员，右手五指伸直并拢，手掌自然平直，与小臂成一条直线，且掌心倾斜向上，肘关节自然弯曲，以140°左右为宜。</p> <p>以右侧引导展示：在单手引领的基础上，加上左手，左手五指并拢，掌心朝上，以肘部为折点，横摆于腰前，指尖指向右手指尖方向</p> <p>高规格场合，起始引领可选择双手引领</p>	
	引 领 参 会 人 员 时	<p>单手引领</p> <p>应遵循“以右为尊”的原则，服务人员应处在左侧；如双方单行进时，服务人员应居于参会人员左前方约1m左右的位置</p> <p>行进过程中，身体保持侧身引领，始终保持1m左右的距离；中途适时跟参会人员进行交流</p> <p>途经拐角、楼梯等处，及时给参会人员以关照和提醒：“您好，请您小心”</p>	
	引 领 参 会 人 员 进 入 会 场 或 休 息 室	<p>单手引领或双手引领</p> <p>站于参会人员的左侧前方1m左右的距离</p> <p>实际应用时方位根据现场情况可以灵活调整</p> <p>语言：“您好，这边请，我带您去休息室”</p>	

表 B.6 引领礼仪（续）

项目	内容	
引领礼仪	引领参会人员上下楼梯	<p>在引领参会人员上下楼梯时，应坚持“以右为上”“高处为上”“安全为上”的原则</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上楼梯时：引领人员位于参会人员左后侧，参会人员位于右前方 2. 下楼梯时：引领人员位于参会人员左后侧，参会人员位于右后方 3. 引领过程中遇到其他参会人员，应靠右，让其先行通过
		
	引领参会人员进电梯	<ol style="list-style-type: none"> 1. 陪同引领参会人员来到电梯厅门前，应先按电梯按钮 2. 等电梯门打开，一手按“开门”按钮，另一手按住电梯一侧门 3. 礼貌地说“先生，您请进！”，请参会人员先进入电梯，服务员后进入电梯，立于门口靠按钮处，方便及时服务 4. 进入电梯后，按下要去楼层按钮。若电梯行进期间有其他人员进入，可主动询问要到达的楼层，并帮忙按下按钮
引领参会人员出电梯	<ol style="list-style-type: none"> 1. 到达目的楼层后，应一只手按住“开门”按钮，另一只手做出请出的动作可说“X楼到了，您先请！” 2. 当电梯里人数较少，空间比较大，可以引领与会人员先出，自己再出 3. 当电梯里人数较多，空间很少，自己可以先出电梯，再引领与会人员出电梯 	

表 B.7 签到礼仪

项目	内容	
签到礼仪	签到处等候礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提前至少30min达到签到处，高规格会议提前至少60min到达签到处 2. 检查签到所需要物品是否完整、有无遗漏 3. 做好形象准备、仪态准备，调整好精神和情绪状态 4. 微笑等候，时刻关注参会人员到达情况
	签到时礼仪	当服务员将参会人员引领至签到台时： <ol style="list-style-type: none"> 1. 问候礼仪：主动微笑问候参会人员 2. 引导参会人员签到：双手递接签到笔，右手指示签到位置并表达感谢 3. 双手奉上会议资料，并递送给参会人员；语言：“请您拿好！” 4. 介绍会议要求和需要嘱咐事宜 5. 指引会议场地方向、会议室所在位置及会议室名称

表 B.8 递接物品礼仪

项目	内容
递接物品礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 表情：保持微笑；如会议庄严肃穆，表情保持平和自然 2. 眼神：递接物品时，眼神先关注服务对象的三角区域，然后下移到物品 3. 仪态：保持基本站姿，递接时使用欠身礼仪 4. 手势：双手持物，礼貌递接；切忌使用单手 5. 语言：“请您收好！”
	

表 B.9 奏唱国歌礼仪

项目	内容	
奏唱国歌礼仪	表情	表情平和、肃穆、坚定
	眼神	行注目礼：目视正前方，神态严肃 如有升挂国旗时，应目视徐徐上升的国旗，向其行注目礼

表 B.9 奏唱国歌礼仪（续）

项目	内容	
奏唱国歌礼仪	仪态	奏国歌开始前，应起身肃立 姿势端正，仪态庄重，精神饱满 双脚立正，不能稍息，不能随意打开
	举止	肃立致敬，具有仪式感和庄重感 不提拿物品、不扶持他物、不端起双臂、不叉手或者凹造型 不抖腿，不走动，不倚靠桌子或者墙壁等
	服装	除按规定穿制服戴帽子者之外，其他人皆应脱帽 除眼睛视力问题或者其他眼疾佩戴眼镜外，不得佩戴太阳镜
	奏唱	自始至终跟唱，吐字清晰，紧跟节奏，歌词准确 会议主持人宣布国歌奏唱完毕，方可离开会场或做其他事情

表 B.10 会后送别礼仪

项目	内容	
会后送别礼仪	等候	提前了解和关注会议结束时间 会议结束前15分钟，应在会场门口等候，以便随时做好送别参会人员服务
	示意	服务员站立门口两侧 手势示意参会人员离开会场 根据场地离开大门的方向做指引
	提醒	及时提醒参会人员拿齐会议材料和随身物品 温馨提示参会人员从保密柜中拿取手机等电子通讯类设备
	引领	根据实际场地情况，引导参会人员离开
	道别	有条件有时间的情况下，送至大门处 道别语言：“请慢走”“再见”
	目送	有条件有时间的情况下，一般应将参会人员送到门口、电梯口、楼下或其乘坐车辆的驶离之外 目送参会人员离开，待对方完全离开视线后，再返回

附录 C

(资料性)

党政机关会议需求确认书

党政机关会议需求确认书内容见表C.1

表 C.1 党政机关会议需求确认书

项目	内容		
会议名称			
会议日期	年 月 日至 年 月 日		
会议时间	时 分至 时 分； 会期： <input type="checkbox"/> 半天 <input type="checkbox"/> 一天 <input type="checkbox"/> 其他：___天		
会议密级	是否涉密会议： <input type="checkbox"/> 是（ <input type="checkbox"/> 绝密 <input type="checkbox"/> 机密 <input type="checkbox"/> 秘密）； <input type="checkbox"/> 否		
会议规模	会议场地		
会议主办方	联系人及联系方式		
会议承办方	联系人及联系方式		
会场布置	会议台型	<input type="checkbox"/> 课桌型 <input type="checkbox"/> 剧院型 <input type="checkbox"/> 回字型 <input type="checkbox"/> U字型 <input type="checkbox"/> 椭圆型 <input type="checkbox"/> 会见型 <input type="checkbox"/> 其他：_____	
	会务用品	<input type="checkbox"/> 茶水 <input type="checkbox"/> 瓶装饮用水 <input type="checkbox"/> 纸、笔 <input type="checkbox"/> 席位牌 席位牌名单： <input type="checkbox"/> 主办方自带 <input type="checkbox"/> 打印服务 席位牌布置图： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
	主席台布置	<input type="checkbox"/> 发言席 <input type="checkbox"/> 主席台（_____人；麦克风_____个） 签约仪式： <input type="checkbox"/> 签约本 <input type="checkbox"/> 签约笔 <input type="checkbox"/> 席位牌 <input type="checkbox"/> 旗帜 <input type="checkbox"/> 背景	
	签到台	位置： <input type="checkbox"/> 会场门口 <input type="checkbox"/> 大堂 布置： <input type="checkbox"/> 长条桌（ ）张 <input type="checkbox"/> 椅子（ ）把 <input type="checkbox"/> 签到本（表） <input type="checkbox"/> 签到笔 <input type="checkbox"/> 消毒物资：免洗洗手液、口罩、纸巾	
	设施设备	音频设备： <input type="checkbox"/> 手持话筒（ ）个 <input type="checkbox"/> 会议话筒（ ）个 <input type="checkbox"/> 电子投票设备（ ）个 视频设备： <input type="checkbox"/> 投影仪 <input type="checkbox"/> 显示屏 <input type="checkbox"/> 视频会议 <input type="checkbox"/> 电视电话会议 <input type="checkbox"/> 其他：主办方自带设备	
会议宣传物资	会标： <input type="checkbox"/> 有，会标内容：_____； <input type="checkbox"/> 无 横幅： <input type="checkbox"/> 有，横幅内容：_____； <input type="checkbox"/> 无		
指示牌	位置： <input type="checkbox"/> 大堂 <input type="checkbox"/> 会议室门口 <input type="checkbox"/> 其他地点： 材质： <input type="checkbox"/> 会议指示牌 <input type="checkbox"/> 智能化电子指示牌		
贵宾/休息室	是否使用： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 人数： 人		
会场服务	会议期间是否需要会议室服务员在场内提供服务： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 服务项目： <input type="checkbox"/> 茶水服务 <input type="checkbox"/> 颁奖服务 <input type="checkbox"/> 签约服务 <input type="checkbox"/> 背景音乐服务 <input type="checkbox"/> 设备技术服务 <input type="checkbox"/> 其他：		
会议费用：	主办单位		承办单位
	签字：		签字：
总计：	元（含税）	年 月 日	年 月 日



附 录 D
(资料性)
会议室桌面物品摆放要求

会议室桌面物品摆放要求见表D.1

表 D.1 会议室桌面物品摆放要求

类型	示意图	说明
常规 桌面布置		<p>方法一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 将会议材料放于椅子正前方，与桌子边缘平齐或相距 2cm 2. 茶杯放于会议材料右上方或右侧相距2cm，可放置茶杯垫，杯把朝右45° 摆放
		<p>方法二：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 将会议材料放于椅子正前方，与桌子边缘平齐或相距2cm 2. 笔尖朝上，直立于会议材料右侧边缘 3. 茶杯放于会议材料右上方2cm，杯把朝右45° 摆放 4. 瓶装饮用水位于茶杯左侧2cm
		<p>方法三：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 会议材料与桌子边缘平齐或相距 2cm 2. 笔尖朝上，直立于会议材料右侧边缘 3. 席位牌位于会议材料正上方，右侧依次摆放瓶装饮用水和茶杯 4. 杯把朝右45° 摆放，瓶装饮用水商标正对参会人员
		<p>方法四：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 会议桌垫放于椅子正前方，与桌子边缘平齐或相距2cm 2. 杯托放于桌垫正上方，依次从右往左摆放茶杯、瓶装饮用水 3. 杯把朝右45° 摆放，瓶装饮用水商标正对参会人员，笔可固定在桌垫右侧或放于杯托

表 D.1 会议室桌面物品摆放要求（续）

类型	示意图	说明
主席台 桌面布置		<p>方法一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 会议材料与桌子边缘平齐或相距 2cm，笔尖朝上，直立于会议材料右侧边缘 2. 话筒位于会议材料正上方，话筒天鹅颈居中面向参会人员 3. 席位牌位于话筒正上方 4. 席位牌右侧依次摆放瓶装饮用水、带杯托的茶杯
		<p>方法二：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 会议材料与桌子边缘平齐或相距 2cm，笔尖朝上，直立于会议材料右侧边缘 2. 话筒位于会议材料正上方，话筒天鹅颈朝向左侧、与桌面平行 3. 席位牌位于话筒左侧 4. 席位牌右侧依次摆放瓶装饮用水、带杯托的茶杯
保密会议 桌面布置		<ol style="list-style-type: none"> 1. 在常规摆台的基础上，可在每两个座位之间放1个茶壶和1叠（盒）纸巾 2. 茶壶把居中摆放，方便参会人员保密会议期间自助茶水
贵宾室/休息 室桌面布置		<p>用作休息室：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 带茶托的茶杯位于桌子前端，杯把呈45° 摆放，两侧距离一致 2. 瓶装饮用水位于茶杯后侧，商标正向前方 3. 纸巾碟或盒装纸巾放于最后方，居中摆放
		<p>用作会见：</p> <p>常规会见参考休息室桌面布置，高规格会见可参考以下方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 标有双方姓名的席位牌位于桌子正前方，距离桌边2cm，两侧距离一致 2. 带茶托的茶杯位于席位牌后方，杯把呈45° 摆放，两侧距离一致 3. 无线会议话筒位于茶杯后方，朝两侧45° 摆放 4. 纸巾碟或盒装纸巾放于最后方，居中摆放

附 录 E
(资料性)
会议座次排列

党政机关会议座次排列一般遵循以左为上、居中为上、前排为上、面门为上的原则。

E.1 主席台的座次排列

当主席台座位为奇数时，1号领导居中，2号领导在1号领导的左手位置，3号领导在1号领导的右手位置，以此类推，如图E.1所示。



图 E.1 主席台座位为奇数的座次排列示意图

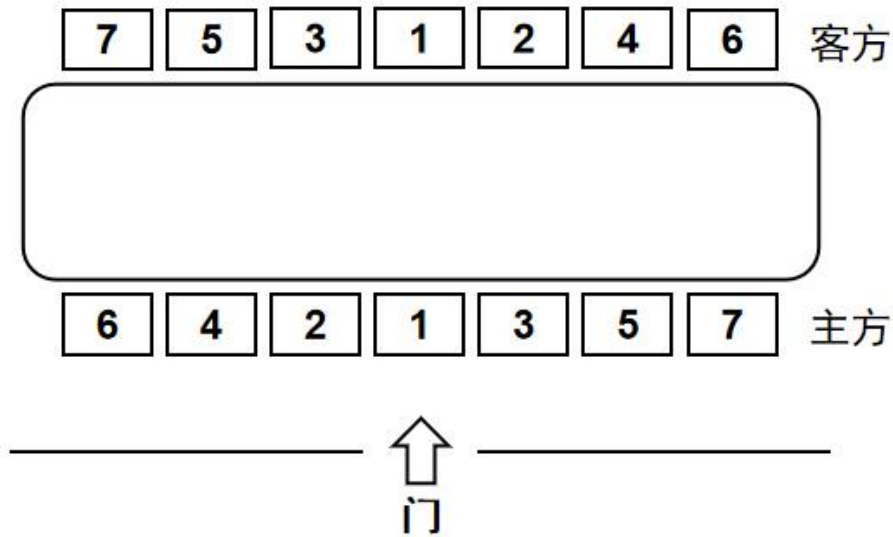
当主席台座位为偶数时，1、2号领导同时居中，2号领导依然在1号领导的左手位置，3号领导在1号领导的右手位置，以此类推，如图E.2所示。



图 E.2 主席台座位为偶数的座次排列示意图

E.2 长条桌或椭圆型会议桌座次排列

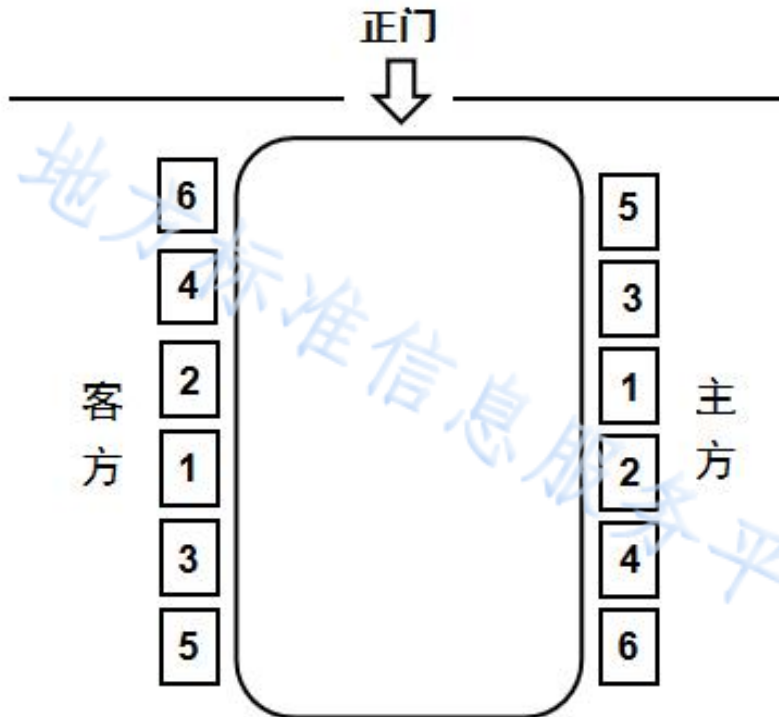
向上级领导汇报工作或外来单位开座谈会，长条会议桌横对正门时，则客方坐面向门一侧，主方坐背门一侧，如图E.3所示。



注：客方为上级领导或外来单位

图 E.3 长条会议桌横对正门的座次排列示意图

向上级领导汇报工作或外来单位开座谈会，长条会议桌竖对正门时，则面对正门，左侧是客方，右侧是主方，如图E.4所示。

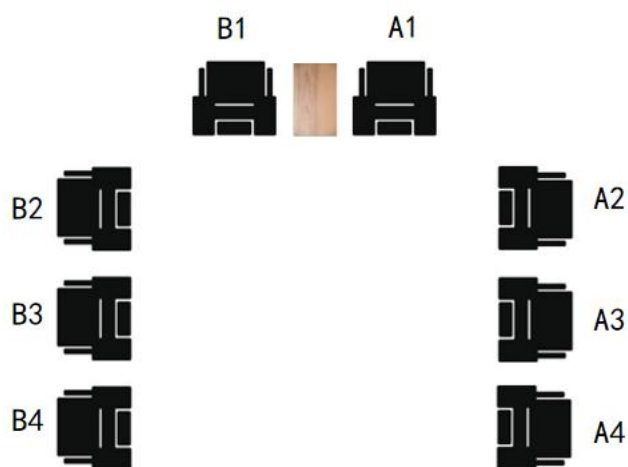


注：客方为上级领导或外来单位

图 E.4 长条会议桌竖对正门的座次排列示意图

E.3 会见型座次排列

与上级领导座谈，则上级领导位于左侧，主方领导位于右侧，如图E.5所示。



注：A 为上级领导，B 为主方领导

图 E.5 与上级领导座谈的座次排列示意图

与外宾会谈，按国际礼仪，则客方位于右侧，主方位于左侧。如需译员，则分别安排在1号客方和主方的身后或侧边，如图E.6所示。



图 E.6 与外宾会谈的座次排列示意图

附 录 F
(资料性)
会场布置检查表

会场布置检查见表F.1

表 F.1 会场布置检查表

楼层/会议室名称：

日期：

时间：

检查人：

序号	检查项目	检查内容	是否符合要求		备注
			是	否	
1	签到台	布置位置是否准确			
		桌椅数量是否充足			
		台裙、椅套是否干净整洁			
		会议信息指示牌是否准确			
2	台型布置	讲台或主席台布置			
		桌椅布置及数量			
3	会议用品摆放	茶杯、茶叶、茶壶			
		瓶装饮用水			
		席位牌			
		纸、笔			
4	会议宣传用品	纸巾			
		背景板、会标、横幅等			
5	设施设备布置及调试	话筒			
		音响			
		投影仪			
		显示屏			
		电视电话会议设备			
		视频会议设备			
6	会场环境	电子投票设备			
		灯光			
		温度			
		湿度			
7	会场卫生	空气清新程度			
		会议室、休息室、贵宾室			
		走廊、楼道			
		电梯			
8	消防设备	卫生间			
		消防设备配备及检查记录			
		参会人员进场路线是否保持畅通			

附录 G
(资料性)
会议茶水服务规范

G.1 会前茶水服务

G.1.1 会议至少提前1h到达会议室，放掉水箱中的过夜水，清洗后注入新水烧开；

G.1.2 提前用茶壶泡好茶水，并过滤好茶汤；

G.1.3 为提高效率，可站在会议桌前左手拿盖、右手拿茶壶斟倒茶水，7分满。

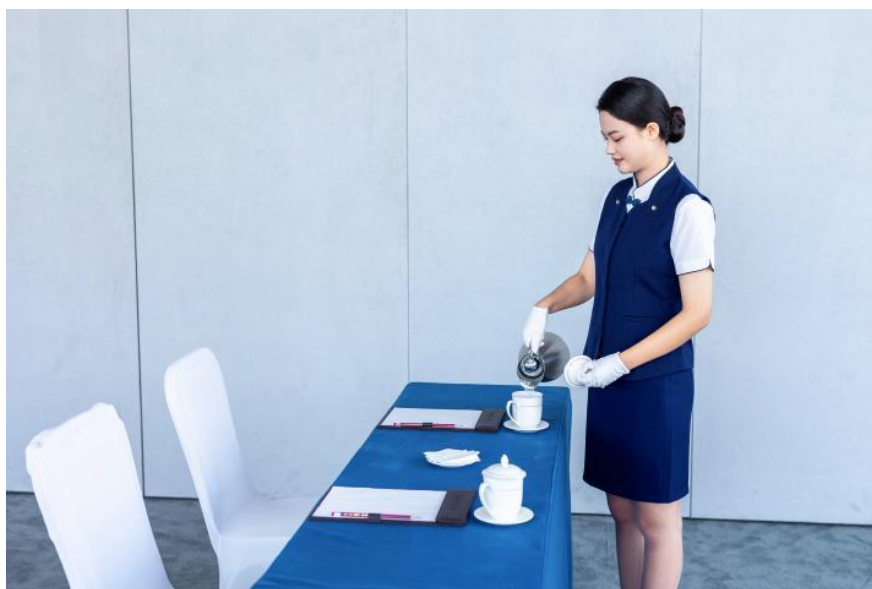


图 G.1 会前茶水服务

G.2 会中续水服务

G.2.1 续瓶装饮用水

G.2.1.1 会议室服务员用托盘盛瓶装饮用水；

G.2.1.2 右脚站于两张相邻座椅空隙处，身体侧前倾，腰略弯曲，撤走空瓶；

G.2.1.3 更换新的瓶装饮用水，瓶装饮用水商标要面向参会人员；

G.2.1.4 服务完毕做“请”的手势。





图 G. 2 续瓶装饮用水服务

G. 2. 2 续茶水服务

G. 2. 2. 1 会议室服务员左手拿茶壶，右脚站于两张相邻座椅的空隙处，身体侧前倾，腰略弯曲，右手小指和无名指夹起杯盖，轻轻抬起，然后用大拇指、食指和中指握住杯把，将茶杯端起；

G. 2. 2. 2 转到参会人员身后倒茶，7分满；

G. 2. 2. 3 倒完水将茶杯端放在杯垫上，盖上杯盖，将杯把朝向参会人员右侧，方便参会人员拿取；

G. 2. 2. 4 服务完毕做“请”的手势。



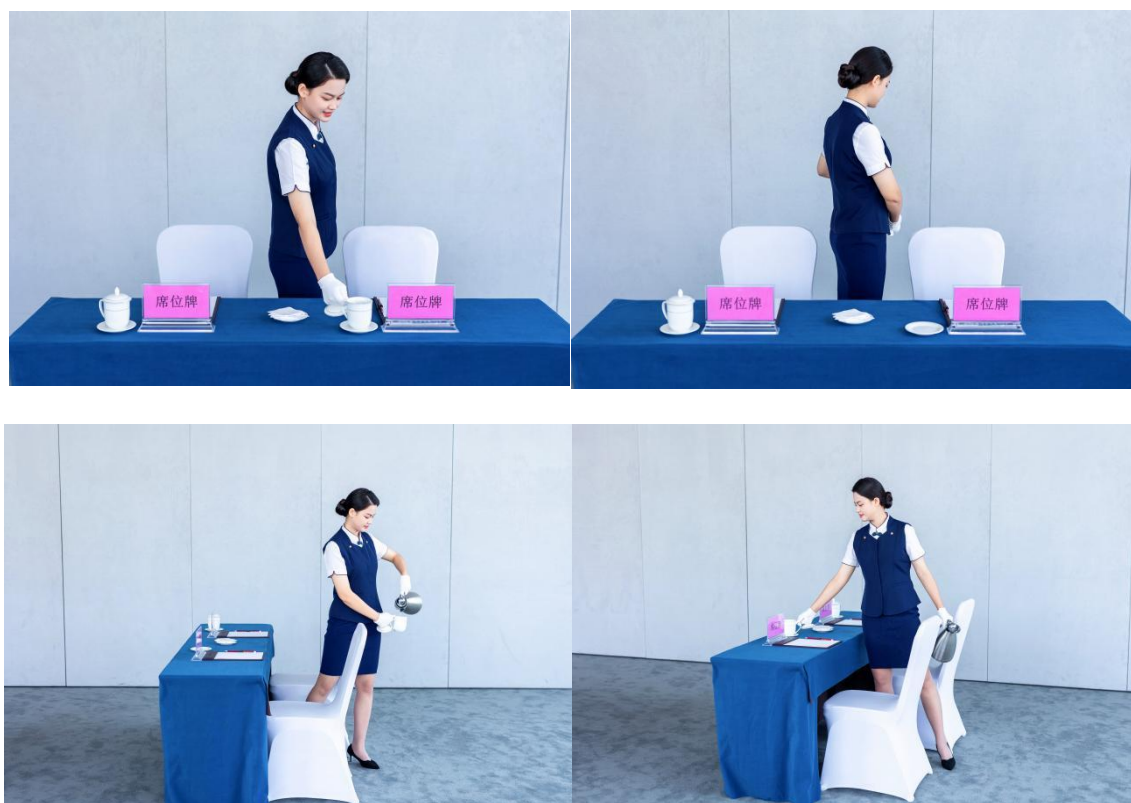


图 G. 3 续茶水服务

地方标准信息服务平台

附录 H
(资料性)
会议卫生清洁规范

会议卫生清洁规范可参见图H. 1-图H. 5，其中，清洁中使用的消毒液浓度规范可参考“国卫办监督函〔2020〕147号 消毒剂使用指南”。



图 H. 1 会议公共用品（消毒用品、公用文具、医疗药箱）



图 H. 2 公共场所定时消杀（有条件可使用消杀机器人）



图 H.3 杯具清洁消毒步骤：一清二洗三消毒



图 H.4 会议室物品消毒



图 H. 5 会议公共区域重点消毒

地方标准信息服务平台

附录 I

(资料性)

河源市党政机关会议服务满意度调查表

河源市党政机关会议服务满意度调查内容见表 I.1

表 I.1 河源市党政机关会议服务满意度调查表

会议名称			
主办单位		承办单位	
调查内容	1. 会议通知服务	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	2. 会场指引服务	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	3. 会场布置效果	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	4. 会议服务人员职业形象	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	5. 会议服务人员服务行为规范	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	6. 会议茶水服务	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	7. 会议服务的专业性	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	8. 会议服务的及时性	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	9. 会场/贵宾休息室环境、卫生	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	10. 会场设施设备配备	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	11. 会场音视频效果	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	12. 会议安保	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	13. 会议用餐安排 (选填)	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	14. 会议住宿安排 (选填)	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	15. 会议交通安排 (选填)	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
请您对本次会议服务提出宝贵意见和建议:			
备注			

参 考 文 献

- [1] 国卫办监督函（2020）147号消毒剂使用指南
 - [2] 河源市《市直党政机关和事业单位会议费管理办法》（河财行〔2018〕192号）
-

地方标准信息服务平台