标准体系编号：BG

文件类型：制度

|  |
| --- |
|  |

邢JG

邢台市机关后勤服务标准

邢JG BG.410.009—2022

|  |
| --- |
|       |

会议服务制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2022 - 10 - 31发布

2022 - 11 - 01实施

邢台市机关后勤服务中心 发布

 前  言

本文件参照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。

本文件归口部门： 办公室 。

本文件起草部门： 办公室 。

本文件主要起草人： 薛绍鹏、李丹 ，日期： 2022 年 8 月 1 日 。

本文件主要审核人： 刘朝生 ，日期： 2022 年 8 月 15 日 。

本文件批准人： 陈德礼 ，日期： 2022 年 8 月 31 日 。

文件履历：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 日期 | 创建/更改 | 修改内容简介 |
| 1.0 | 2020年8月31日 | 创建 |  |
| 2.0 | 2022年9月1日 | 更改 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

会议服务制度

1. 范围

本文件规定了会议服务的基本要求、会前准备、会中服务、会后整理和评价与改进要求。

本文件适用于邢台市机关后勤服务中心会议服务工作。

1. 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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 12982 国旗

GB 15093 国徽

GB/T 26373 醇类消毒剂卫生要求

GB/T 41568 机关事务管理 术语）

1. 术语和定义

GB/T 41568界定的术语和定义适用于本文件。

1. 基本要求
	1. 服务组织

办公室承担会议服务工作，宜建立承担会议服务临时性组织，或将会议服务外包给有资质的会议服务机构。会议服务外包流程见附录A。

会议服务应明确各人员岗位，制定岗位职责及说明书。岗位设置及其职责见附录B。

* 1. 服务人员

选聘服务人员应考虑以下方面：

—— 通过背景审查；

—— 文化教育程度；

—— 身体健康状况；

—— 年龄、身高、形象、气质；

—— 沟通表达、随机应变能力；

—— 工作技能；

—— 政治素质及其他行为素质等。

对服务人员定期开展持续、系统的培训。包括：

1. 培训内容：
	* 会议服务理论知识；
	* 仪表、仪容、仪态、规范用语，会议服务员礼仪见附录C；
	* 保密要求及工作制度；
	* 安全管理与安全检查；
	* 技术人员专业技能；
	* 服务技能；
	* 会议突发事件应急处置，会议突发事件应急处置程序见附录D；
	* 普通话、当地语言及常用外语等。

——培训形式包括：

* + 岗前培训；
	+ 定期培训；
	+ 专项培训。
	1. 制度建设

应建立相关管理与服务制度，包括但不限于：

—— 培训制度；

—— 人事制度；

—— 保密制度；

—— 档案管理制度；

—— 会场与用品管理制度；

—— 会场清洁制度；

—— 会场布置与验收制度；

—— 会务服务制度。

1. 会前准备
	1. 预定确认

接到预订通知后，应做好会议登记，包括会议名称、会议时间、会议地点、会议布局、参会领导、参会人数、会议性质、联系人、联系方式、会议信息发布、茶水种类等，并向会议主办方确认。

宜提前对可能影响会议顺利召开的因素进行预判，必要时与会议主办方再次沟通确认。

* 1. 制定方案

制定会议服务保障工作方案，明确各岗位分工、服务人员数量、时间安排等事项。

* 1. 对外协调

涉及需与外部门协调的会议，应对会议服务任务进行分解，明确任务要求及完成时限。必要时，宜召开会议服务保障协调会，协调事项包括但不限于：车辆停放、环境卫生、秩序维护、交通保畅、会场指引等。

如会议主办方有需求变更的，应及时将变更信息通报各会务服务岗位。

* 1. 会场引导

会场的引导标识、指示牌和智能化信息服务应符合GB/T 10001.1的要求。

会场电梯大堂和会场入口处可安排迎宾人员，提供引导服务。

* 1. 会场清洁

布置会场前应对会场区域进行清洁，清洁卫生应符合以下要求。

—— 会议室、候会室：

* + 地面，保持干燥清洁，无纸屑、无水迹、无污渍；砖面及拼缝、边沿线等处洁净，无积垢、灰尘、纸屑、水迹和胶粘物等；
	+ 内墙面、天花、顶角、转角及墙踢脚等处无积尘、霉斑和蜘蛛网；
	+ 门面、门框、门背等保持本色光泽、花纹清晰、无油迹和灰尘，金属门饰、门锁、门附件等保持金属光亮，无锈斑、污迹和水迹；
	+ 玻璃窗表面洁净、明亮，无水迹、指印和张贴物等；
	+ 窗台及上下四周接缝处光洁，无灰尘、水迹和霉斑；
	+ 墙壁装饰画无鼓泡、无发霉，画框无脱落、无霉斑。

—— 休息区：

* + 地面保持干燥清洁，无烟蒂、杂物；
	+ 座椅保持清洁，无水迹、污迹。

—— 洗手间：

* + 地面无污秽物、水迹和脚印；
	+ 镜面明净，无水迹、指印和雾水；
	+ 台盆和台面有光泽，无积垢、锈迹和毛发；
	+ 水龙头保持光亮，无水迹和污垢；
	+ 便斗洁净，无黄斑、锈迹和污垢；
	+ 便池外部无污垢，内部无黄斑；
	+ 废纸篓无污迹和臭味。
	1. 会场布置

会议服务人员宜提前2 h完成会议用品准备和会场布置，每类会议用品规格和样式应分别统一。会场布置主要包括：

1. 布局，一般包括课桌式、中空型、U型等；
2. 主席台，位于会场前方正中央，位置突出；单主宾主位居中，双主宾则在主席台正中央的中心线两侧各布置一个主位；
3. 桌椅，桌椅摆放整齐，椅子摆放间距均匀且不少于20 cm；
4. 台布，台布铺设平整，中线居于桌中，两边下垂长度相等；
5. 会标，会标字体、大小与会场或电子屏匹配，悬挂在主席台正上方；
6. 会议文件，统一放置于座位对应桌面的中间位置，文件与桌面下边缘距离3 cm为宜；
7. 桌签，根据座次安排摆放桌签，摆放距桌外沿3 cm处，座次安排见附录E；
8. 杯碟，紧靠桌签，横呈一条直线；桌签和杯碟之间中缝对应桌面 1/2（双人桌 1/4）处；若放置麦克风，则桌签摆放于麦克风左侧，杯碟摆放于麦克风右侧；
9. 茶杯，放置在杯碟中心，杯耳朝向参会人员，呈45°角摆放。

如需悬挂党徽、党旗、国徽、国旗，应仔细熨烫每一张旗帜，对旗头、旗面、旗穗进行梳理，保证清爽、整洁；会场党徽、党旗的使用见《中国共产党党徽党旗条例》，国徽尺寸应符合GB 15093的要求，国旗材质及尺寸应符合GB 12982要求。

技术人员应至少提前1 h完成对会议使用的线路、麦克风、音响、视频等设备的布置，布置要求应符合表1的规定。应配有备份的线路及设备。举办涉外会议时，宜提供同声传译设备。

1. 设施设备布置要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 要求 |
| 1 | 线路 | 1.做到整齐、安全、美观 2.经过人行通道的，做好安全固定，防止线路缠结、绊脚 |
| 2 | 麦克风 | 1.麦克风数量满足会议需要，有线麦克风摆放整齐 2.无线麦克风信号接收器充分考虑信号覆盖范围，确保电量充足 |
| 3 | 音响 | 1.会议室音箱科学合理布局，保证会议室全覆盖 2.面对主席台应设置反听音响 |
| 4 | 视频设备 | 1.视频设备放置于所有参会人员可见处 2.与信号源正确连接，画面显示正常 |

布置完成后，应对灯光、空调、音控设备、音频设备、视频设备、备份设备等进行调试，调试要求应符合表2的规定。

1. 设施设备布置要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 要求 |
| 1 | 灯光 | 灯光亮度与颜色正常，无损坏，应单独检查投影使用时的灯光效果 |
| 2 | 空调 | 空调运行正常，夏季温度控制不低于26℃，冬季应不高于20℃，可根据会场情况调整 |
| 3 | 音控设备 | 时序电源、调音台、混音器、音频处理器、功放、扬声器、会议电脑、高清混合矩阵运行参数正常 |
| 4 | 音频设备 | 1.音响设备与麦克风正确连接，避免出现杂音、电流声、音频干扰等 2.每个麦克风都应试音，以不同位置、最远距离可以听清、音量适中为准 3.无线麦克风电池电量充足并配有备用电池 |
| 5 | 视频设备 | 1.LED 屏启动正常，投影机及配套幕布运行正常 2.电视机运行状态正常 3.信号无缝切换台运行状态正常 4.网络及信号线路正常 5.音视频素材正常 6.会场使用笔记本电脑运行正常 |
| 6 | 备份设备 | 1.UPS 运行状态正常 2.备用设备启动运行正常 3.备份设备切换正常 4.备用无线麦克风到位 |
| 7 | 其他设施设备 | 1.地插、强弱电线路正常 2.电动幕布运行正常 |

若是视频会议、网络会议，应协同相关部门做好准备和保障工作。技术人员在会议前2 h对设施设备等进行调试。作为分会场使用时，会议前1 h配合主会场进行声音、图像测试；作为主会场使用时，提前2 h开机，会议前1 h对分会场进行点名测试。

设备设施调试完毕后应由专人看管，并应在明显处张贴标识，防止误撞、误扯。

邀请媒体的会议，宜设置摄影摄像和采访区域。

会前暖场音乐按主办方要求，宜播放适宜主题且具有广东特色的背景音乐。

保密会议会前准备还应满足附录F.1的要求。

公共卫生事件防控阶段会议会前准备见附录G.1。

* 1. 检查验收

会务主管对会场清洁卫生、会场布置、设备设施布置和调试情况进行检查验收，检查验收应符合本文件中5.5和5.6的规定。

会议开始前1 h，会务主管邀请会议主办方对会前准备工作进行验收并确认。

1. 会中服务
	1. 引领服务

会议服务员应着统一工作服提前30 min在会场门口迎候，指引参会人员签到并引领领导至候会室。会议服务员应提醒参会人员将手机调至静音状态。

会议即将开始前应关闭暖场音乐，临会前3 min宜提供提醒服务，临会前1 min引领领导出席。

会议服务员配合安保人员做好参会人员车辆通行、停放等工作。如遇下雨应配备雨具并提供存放雨具场所。

* 1. 茶水服务
		1. 斟茶

根据气候变化和场内温度斟茶，夏季宜在临会前30 min斟倒第1次茶水，冬季宜在临会前15 min 斟倒第1次茶水，斟7分满。

* + 1. 续茶

会议开始后宜每隔30 min续1次茶水。可根据饮茶速度或会议主办方要求，适当调整续茶间隔时间。

会议服务员宜按照先上级再下级、先客后主依次进行续茶。续茶时，壶口不应正对参会人员，不应使茶具发出响声，沏茶续水以7分满为宜。续茶后，杯盖留有适当缝隙，将杯耳转向参会人员45°放好。

会议过程中有参会人员迟到或者更换人员情况，5 min内更换相应的茶水。

续茶后，会议服务员有序退出会场，并关好会场大门。

* 1. 设备保障

临会前应启动备用设备。会议期间，技术人员应现场值守，根据会议情况及时调节音响、音频、视频等设备。

技术人员按照主办方需求做好会议的录音录像。

* 1. 会场巡查

会场内外应分别安排会议服务员值守。会场内，会议服务员应站立在会场后方，面朝会场方向，对会场进行巡视，确保：

1. 室内温度恒定；
2. 音响声音适中，将麦克风调整到最佳位置；
3. 如有临时参加会议人员，为其提供座椅；
4. 及时添加茶水；
5. 满足与会人员的合理需求（如传递资料、传递麦克风等）。

值守人员应负责保持会场通道、洗手间等公共场所清洁，如遇突发事件应立即启动应急预案，同时协助相关部门及时处置。

中途如更换会议服务员，应做好交接班工作。简短休息时，会议服务员应辅助会议主办方整理会场，补充和更换相应物品。整理时不应翻动参会人员的文件、物品等。

保密会议会中服务还应满足附录F.2的要求。

公共卫生事件防控阶段会议会中服务见附录G.2。

1. 会后整理

会议结束后，会议服务员应及时有序引导参会人员离开，并仔细检查会场。检查内容包括但不限于：

1. 有无参会人员遗留的物品，如有，应立即送还，未能及时送还的，应做好登记并妥善保管，并及时联系会议主办方；
2. 有无损坏的设备设施及物品，如有损坏，应记录设备设施及物品的名称、数目及损坏情况，并报会务主管；
3. 有无散落在会场的会议资料，如有遗落，应及时与会议主办方确认处理方式。

会议结束后应及时整理会场。整理内容包括但不限于：

1. 回收茶具等可重复使用的物品，清点数量并清洗入消毒柜；
2. 整理党徽、党旗、国徽、国旗等；
3. 收拾桌面，清扫会场，归位桌椅，撤除会标；
4. 关闭设施设备，切断电源。

条件允许的，可使用紫外线消毒灯进行会场消毒。

做好会后整理记录，确认无误后关闭会场。

定期清洗、熨烫台布、幕布、窗帘等。

保密会议会后整理还应满足附录F.3的要求。

公共卫生事件防控阶段会议会后整理见附录G.3。

1. 评价与改进
	1. 投诉管理

机关事务管理部门应建立投诉平台，畅通投诉渠道，并应按以下要求处理投诉：

1. 受理投诉并予以记录；
2. 能够现场解决的，协调相关人员现场解决；不能现场解决的，在约定时间内解决，作出处理 意见，及时向投诉人反馈处理意见，必要时回访投诉人；
3. 记录投诉处理结果。
	1. 服务评价

机关事务管理部门应建立全面有效的服务评价管理制度。

评价指标应包括但不限于：

1. 服务对象满意度；
2. 有效投诉处理满意率。

评价途径包括但不限于：

1. 征求会议主办方意见和建议，开展会议服务满意度调查；
2. 走访参会人员，征求对会议服务的意见和要求；
3. 设立投诉电话、意见簿等；
4. 网络反馈。
	1. 服务改进

机关事务管理部门应根据投诉记录、回访记录和服务评价结果中的不合格项制定整改措施，跟踪整改措施的落实情况。

通过信息收集与分析，持续改进服务质量。

1. （资料性）
附录标题

A.1 确定会议服务外包事项和范围

机关事务管理部门根据自身的职能定位、规划，全面、科学评估会议服务事项性质和外包风险，分析会议服务事项外包的必要性和可行性，确定适宜外包的事项和范围。

A.2 确定会议服务外包要求

机关事务管理部门根据会议服务外包的性质、监管要求和风险特征，确定会议服务的资质要求、能力要求、资源要求、合规要求和风险管理等要求。

A.3 评价准则

机关事务管理部门根据国家法律法规、业务需要及其管理要求，确定拟接包会议服务机构的评价准

则。对拟接包会议服务机构评价准则包括但不限于：

—— 应为依法注册的法人，具有独立承担民事责任的能力；

—— 应具有履行会议服务所必需的服务能力、资源和行业声誉等；

—— 保密制度完善；

—— 核心管理人员和服务人员的稳定性；

—— 健全的内部控制和质量管理体系；

—— 突发事件的应对预案和处置能力。

A.4 确定外包会议服务机构

A.4.1 机关事务管理部门确定适宜的采购方式，选择合适的会议服务机构。

A.4.2 执行采购程序，确定合适的会议服务机构。

A.4.3 对于初次合作的接包方，必要时，在签订合同前，机关事务管理部门应开展背景调查以核实会

议服务机构满足评价准则（A.3）的情况。

A.5 签订合同

确定会议服务公司后，机关事务管理部门应与会议服务机构签订书面合同，形成正式的委托与被委托的法律关系。

1. （资料性）
会议服务岗位设置及其职责

B.1 会议预订员

B.1.1 受理预订信息，全面准确了解会议需求。

B.1.2 做好会议预订记录，根据会议预订情况安排会议室。

B.1.3 按照相关规定和会议需求，通知会务主管做好会务人员、物品等相关准备。

B.1.4 保持与会议主办方的沟通联系，如有变动，及时做好调整。

B.2 会务主管

B.2.1 进行日常管理，带领服务人员、技术人员完成工作。

B.2.2 负责服务人员、技术人员思想政治教育和日常业务培训。

B.2.3 督促检查规章制度落实情况，及时发现和纠正问题。

B.2.4 做好新进员工的招聘及培训工作。

B.2.5 负责服务人员、技术人员的绩效考核。

B.2.6 对违纪违规人员按权限进行处罚或提出处罚意见。

B.3 技术人员

B.3.1 负责会议室音响、投影、电脑、电子显示屏等音频、视频设备的安装调试、运行管理、日常维护，确保设备完好并正常运行。

B.3.2 负责对音响、音频、视频等会议设备的维修、保养、采购提出建议。

B.4 会议服务员

B.4.1 遵守服务程序和服务规范，热情、主动、有礼貌地接待参会人员，为参会人员提供满意的服务 B.4.2 根据会议预订相关内容，做好会前准备、会中服务、会后整理工作。

B.4.3 严格遵守保密工作要求，按照统一要求进行会议服务。

参 考 文 献

* 1. 参考文献著录信息
	2. 参考文献著录信息