

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB3301/T 0298—2019

机关事务管理 会议服务规范

地方标准信息服务平台

2019-11-15 发布

2019-12-15 实施

杭州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	1
5 管理要求.....	2
6 服务要求.....	3
7 安全与应急管理.....	4
8 服务质量评价与改进.....	4
附录 A（资料性附录） 会议分类.....	5
附录 B（资料性附录） 会议服务机构.....	6
附录 C（资料性附录） 会议服务保密管理制度.....	7
附录 D（资料性附录） 会议服务人员的行为礼仪.....	8
附录 E（资料性附录） 设施设备和用品管理.....	9
附录 F（资料性附录） 会议服务流程.....	10
附录 G（资料性附录） 会议预约流程.....	11
附录 H（资料性附录） 会前准备工作检查.....	12
附录 I（资料性附录） 会场布置及环境要求.....	13
附录 J（资料性附录） 设施设备检查.....	16
附录 K（规范性附录） 应急预案定制办法.....	17
附录 L（资料性附录） 服务满意率评价.....	18

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由杭州市机关事务管理局提出并归口。

本标准起草单位：杭州市机关事务管理局、杭州市标准化研究院、杭州市市府大楼后勤服务中心。

本标准主要起草人：胡继明、王健华、陈璐、马国锋、郭旭璜、汪建淳、林雯雯、张晶、张胜权。

本标准首次发布。

地方标准信息服务平台

机关事务管理 会议服务规范

1 范围

本标准规定了会议服务的术语和定义、基本原则、管理要求、服务要求、安全与应急管理和服务质量评价与改进等要求。

本标准适用于机关会议服务与管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 30520 会议分类和术语

DB3301/T 0299-2019 机关事务管理 物业服务规范

3 术语和定义

GB/T 30520中界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

会议服务

在服务范围内，利用场地、设施、人员配备等资源，提供贯穿会前、会中、会后，保证会议顺利开展配套的配套服务。

3.2

会议服务人员

在提供会议服务的整个过程中所投入的人员，包括会务服务专职人员以及其他辅助服务人员。

4 基本原则

4.1 节约原则

提倡节俭办会理念，应严格控制会议规模，力求会议服务务实高效。

4.2 分类服务原则

按会议类别提供会议服务，识别不同需求，做好会前准备工作，保障会议顺利进行。会议分类参见附录A。

4.3 专业化原则

应向规范化、标准化方向发展，以提高服务质量。

4.4 信息化原则

应充分利用信息技术，提升服务效率和质量。

4.5 人性化原则

在提供服务时，应以“以人为本”为出发点，为服务对象提供相应的特色服务和个性化服务。

5 管理要求

5.1 服务机构

5.1.1 应根据会议分类和场地建立规章制度并形成管理文件，包括场地管理、人员配备、岗位职责、工作规程等，并将其纳入质量管理体系。

5.1.2 可根据需要，采用政府购买服务形式，选择会议服务机构承担全部或部分会议相关服务，会议服务机构资质要求及管理参见附录 B。

5.1.3 主动接受相关部门的监管。

5.2 人员管理

5.2.1 应配备会议服务管理人员，负责工作对接、会议监管和设备管理。

5.2.2 应根据会议管理和服务岗位的需要配置相应的专职人员，人员选聘需综合考量应聘者的身体健康程度、受教育程度、工作经验、外在形象、年龄、沟通应变能力等各项内容。

5.2.3 会议服务人员上岗前需接受系统培训，培训内容应包括但不限于以下方面：

- 服务理念和组织文化；
- 会议服务和管理的理论知识；
- 会议服务的保密管理制度，要求参见附录 C；
- 会议服务人员的行为礼仪，要求参见附录 D；
- 常见会议突发事件的应对。

5.2.4 会议服务人员培训合格后上岗，需了解会议服务政策法规、熟悉会议场地及其他基本情况。

5.2.5 每年至少开展 1 次培训，可采用专家授课、定期演练、考试等多种形式。

5.2.6 会议服务人员着装规范、标识鲜明、用语礼貌，熟悉会议礼仪和礼宾常识。

5.2.7 应对会议服务人员定期开展评价考核，持续改进服务质量。

5.3 设施设备与用品管理

5.3.1 设施设备包括但不限于：

- 扩音系统；
- 视频系统；
- 线缆；
- 预约信息平台。

5.3.2 设施设备应按设备登记台账定期进行检查和记录，按规定做好维修和保养，确保安全使用，参见附录 E。

5.3.3 会议用品包括但不限于：

- 茶具、茶叶；

- 小毛巾、毛巾垫；
- 热水瓶；
- 文具；
- 纸巾、瓶装水；
- 桌布。

5.3.4 所有会议用品应规范存放，做到无污染、无灰尘，包装完好，确保使用的有效性，参见附录 E。

6 服务要求

6.1 服务程序

会议服务程序一般包括需求确认、会前准备、会中服务、会后整理等步骤，服务程序图参见附录 F。

6.2 需求确认

6.2.1 会议服务预约受理方式包括信息平台模式和人工模式（电话预约或现场预约）。宜采用信息平台，平台预约流程参见附录 G。

6.2.2 应仔细核对会议预约登记情况，明确会议的时间、地点、名称、人数及其他特殊要求。

6.2.3 应及时通知需要配合的部门，确保会议前各项准备工作的落实。

6.3 会前准备

6.3.1 会前明确当天会议的岗位安排、会议情况和主要事项。

6.3.2 会场主要通道和各功能区应设立指示或引导标识，图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。

6.3.3 会议管理人员提前到岗，检查落实服务保障工作，会前准备工作参见附录 H。

6.3.4 会议服务人员根据会议时间要求提前 1~2 小时到岗布置，会场布置及环境要求参见附录 I，设施设备检查参见附录 J。会议服务人员在会前 5~10 分钟倒好主席台的茶水。

6.3.5 服务人员仪表自查，衣着整洁，微笑服务并使用礼貌用语。

6.3.6 服务人员对各类突发情况和需变更事项及时按程序要求逐级上报管理人员。

6.3.7 必要时，向行动不便人员等特殊群体提供个性化服务。

6.4 会中服务

6.4.1 入场管理

6.4.1.1 根据会议安排，帮助参会人员找到相应座位。

6.4.1.2 迎接参会人员时，服务人员走在前方并与参会人员保持 1 米距离，做到“三步一回头”。站定后不随意变更站位。

6.4.2 会中保障

6.4.2.1 会议开始后，服务人员婉拒任何与会议无关的来访行为，特殊情况与会议组联系，并根据会议的要求，在会议室门上悬挂“会议中请安静”的提示牌。

6.4.2.2 参会人员就座后，服务人员应随时观察用水状况，及时续水，一般续水时间应控制在 20 分钟以内（以上次续水结束时间为准）。

6.4.2.3 音控服务应随时注意观察、监听音响设备运行状况，发现异常及时处理。

- 6.4.2.4 服务人员应随时观察场内人员来往情况，协助保卫人员做好安全保卫工作。如有违规现象发生时应及时劝阻，发现异常状况随时向保卫部门或其他相关部门报告。
- 6.4.2.5 服务人员应随时观察会场情况，尽可能满足参会人员要求，若无法满足，应向客人解释清楚。
- 6.4.2.6 服务人员或服务间歇要注意自身形象，不得谈天说笑、大声喧哗，以免影响会议效果。
- 6.4.2.7 全体服务保障人员须严格遵守保密规定，不得泄露会议内容，不得翻录和私留会议材料。

6.5 会后整理

- 6.5.1 会议结束前及时打开门，热情、礼貌引导参会人员退场。
- 6.5.2 会后及时查看有无客人遗留物品，若发现须及时上报，转交并做好记录。
- 6.5.3 回收会场材料，统一做好保密材料处理。
- 6.5.4 清洁会场、复原桌椅，收集整理提供的服务用品及设施设备，关闭设备，锁好门窗。

7 安全与应急管理

7.1 安全管理

- 7.1.1 安全服务要求应符合 DB 3301/T 0299-2019 中 5.4 的规定。
- 7.1.2 配备完善的消防设施和器材，定期开展巡查。消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的要求。
- 7.1.3 召开重大会议前，应协助安全保卫、设备维护、物业服务部门做好安全隐患排查工作。结合会议具体要求，督促认真做好设备的测试与保养工作、网络安全维护工作及各类应急准备工作。

7.2 应急处理

- 7.2.1 应根据国家法律法规，制定应对突发情况应急预案，应急预案定制办法见附录 K。
- 7.2.2 对参会人员提出的合理需求应第一时间予以处理。若事项暂时无法处理，应及时向上级或有关人员请示后，答复参会人员。
- 7.2.3 涉密会议根据相关制度文件要求进行处理。

8 服务质量评价与改进

8.1 投诉

- 8.1.1 应制定投诉处理制度，妥善处理会前、会中及会后投诉和需求。
- 8.1.2 可采用投诉箱、意见簿等多种投诉方式，对外公布投诉电话，确保投诉渠道畅通及时。
- 8.1.3 根据相关制度，对投诉应及时妥善处理。
- 8.1.4 投诉处理率应达到 100%，投诉及处理过程和结果应记录存档，重要投诉宜进行回访。

8.2 评价

- 8.2.1 应建立服务质量评价机制，每年至少开展 1 次评价。
- 8.2.2 服务满意率应达到 90%。服务满意率测评方法参见附录 L。

8.3 改进

- 8.3.1 应根据投诉处理和评价结果进行汇总分析，采取纠正措施，并持续跟踪改进实施效果。

8.3.2 应建立有效的培训计划，定期组织相关人员进行技能培训。

地方标准信息服务平台

附录 A
(资料性附录)
会议分类

A.1 会议分类依据

- A.1.1 按照会议形式的不同，可以划分为常规会议、电话会议和视频会议。
A.1.2 按照会议密级的不同，可以划分为非涉密会议和涉密会议。
A.1.3 按照会议级别的不同，可以划分为一类会议、二类会议和三类会议。

A.2 会议分类表

不同划分依据下的会议分类见表A.1。

表 A.1 会议分类表

分类依据	会议类型	定义
按会议形式划分	常规会议	参会人员同一时间和空间内，通过发言、讨论、演示、商议、表决等多种形式以达到议事协调、交流信息、传播知识、推介联络等目的的一定人群的集体活动。
	电话会议	基于电话线路，将一个会场的声音信号传送到其他会议，确保多个会场的人员同时收听而召开的会议。
	视频会议	基于网络通信技术，利用远程视频设备把不同地点的人员无需物理移动而集合起来召开的会议。
按会议密级划分	非涉密会议	机关、单位召开的议题、内容或者文件不涉及国家秘密的会议。
	涉密会议	机关、单位召开的议题、内容或者文件涉及国家秘密的会议。
按会议级别划分	一类会议	依据党章、法律法规等规定，定期举行的全市性会议；由市委、市政府召开，各区、县（市）党委、政府和市直部门主要负责人或分管负责人等参加的会议。
	二类会议	以市委、市政府名义召开，由市直部门主办，各区、县（市）党委、政府和有关市直部门分管负责人等参加的会议。
	三类会议	由市直部门召开，各区、县（市）对口部门负责人或本系统有关人员参加的会议。

附 录 B
(资料性附录)
会议服务机构

B.1 资质要求

- B.1.1 应取得工商营业执照、法人证书或依法获得其他执业资质，其营业范围包括会议服务。
- B.1.2 应有健全的生产经营组织结构和规章制度。
- B.1.3 应具有丰富的会议服务从业经验，正式开展会议经营与服务业务应不少于2年。
- B.1.4 近两年内未发生重大安全责任事故，未因侵犯消费者合法权益受到罚款及以上行政处罚。
- B.1.5 具有承担会议组织活动风险的能力。鼓励通过GB/T 19001、GB/T 28001等管理体系认证。
- B.1.6 从业人员应具有良好的服务意识与专业技能，恪守职业道德。

B.2 管理要求

- B.2.1 可根据会议需求，通过政府购买服务的形式，选择会议服务机构并签订合同。
- B.2.2 对会议服务机构的服务质量和风险进行定期监督和管理，建立评估或招标机制。
- B.2.3 宜根据市场需求，更新会议服务机构数据库。

B.3 考核要求

- B.3.1 根据会议分类和场地差异制定考核管理评分细则，开展月度考核和年度考核。
- B.3.2 会议服务机构主动接受监督、检查及考核，及时整改问题，确保圆满完成会议服务保障任务。
- B.3.3 对会议服务机构实行服务质量考核与服务费用给付挂钩的原则。

B.4 评价方法

- B.4.1 考核管理评分体系包含2个层次，根据评价内容设置一级指标和二级指标，一级指标分为基础管理、服务流程监督、专项技能、场馆设施、用品卫生和消防安全、环境卫生以及表扬和投诉，二级指标对应于一级指标中的具体评价内容。指标内容可根据实际情况进行增补或调整。
- B.4.2 根据实际设定评价指标体系权重，并根据权重赋予各层次指标相应分值。
- B.4.3 二级指标得分加总即为对应一级指标的得分，各一级指标加总即为总得分。
- B.4.4 根据得分划分优秀、良好、合格、不合格四个等级，作为考核管理依据。

附 录 C
(资料性附录)
会议服务保密管理制度

C.1 会议服务保密管理

- C.1.1 认真贯彻落实国家保密法规，严格执行保密法规和各项制度，加强对会议服务机构会议服务保密制度的落实和检查。
- C.1.2 按照上级保密部门要求，每年对会议服务人员进行保密知识培训。定期检查保密工作落实情况。
- C.1.3 开展各种形式的保密宣传教育工作，增强会议服务人员的保密意识。
- C.1.4 开展保密调研，总结保密工作经验，及时提出加强和改进保密工作的意见。
- C.1.5 及时开展保密检查，防止发生泄密事件。未经涉密会议主办方批准，严禁进入涉密会议会场。
- C.1.6 组织、协助、参与追查各种失泄密和窃密事件，并按规定配合有关部门做好处理工作。

C.2 服务人员涉密守则

- C.2.1 会议前进行岗前保密要求的提醒教育和任务布置，记录服务人员姓名及相关注意事项。
- C.2.2 服务人员在会议服务中，不得携带手机及录音录像设备上岗，不得向外透露会议相关内容。会议管理人员应做好会场内的检查工作。
- C.2.3 配合保密工作人员做好保密工作，提醒参会人员遵守涉密会议相关要求。
- C.2.4 做好会后遗留会议资料的回收，及时与主办方联系，做好交接手续。如无人领取，及时按涉密材料处理，不得向外泄密。
- C.2.5 定期做好会场相关电子设备的保密检查和系统维护，除会议主办方人员外，未经批准，任何人不得将外来设备接入会场电子设备。

地方标准信息服务平台

附 录 D
(资料性附录)
会议服务人员的行为礼仪

D.1 语言规范

- D.1.1 迎来送往和岗位服务时做到面带微笑、语气亲切、彬彬有礼。
- D.1.2 做到服务首问责任制。
- D.1.3 正确使用礼貌用语。

D.2 举止规范

D.2.1 站姿

- D.2.1.1 挺胸、收腹、抬头，两眼平视前方，面带微笑。
- D.2.1.2 双臂自然下垂或在体前交叉，左手叠在右手上。
- D.2.1.3 女服务员站立时，双脚往外微微打开，右脚后跟靠向左脚的中间位置，双膝紧靠。男服务员站立时双脚分开与肩同宽，两手交叉放在身前。

D.2.2 坐姿

- D.2.2.1 坐时身体挺直重心垂直向下，双臂放松，双膝并拢，手自然放在膝上。双目平视、面带微笑。
- D.2.2.2 坐时应坐椅子的三分之二，不要靠在椅子上。
- D.2.2.3 坐时不应双手抱在胸前，不应翘二郎腿，不应抖腿，也不应半躺半坐。

D.2.3 走姿

- D.2.3.1 走路时昂首挺胸，两臂自然下垂，在身体前后两侧摆动。行走时，女服务员走一字步，男服务员双脚跟平行。
- D.2.3.2 行走时如有参会人员面对面走来，需靠边站定，主动让路。
- D.2.3.3 行走时，不应三五成群、勾肩搭背。

D.3 着装规范

- D.3.1 按规定统一着装，并佩戴工号牌。党团员应按规定佩戴徽章。
- D.3.2 内衣下摆不得外露，袖不过肩，领口不低于衬衫第二颗扣子的高度，裙不高于膝盖，长袜不得有破洞，统一着肤色长袜，女服务员裙装所配长袜袜口不得露出裙装。

D.4 妆容规范

- D.4.1 工作期间按要求梳理发型，短发不过肩，刘海不过眉，长发必须盘起。
- D.4.2 上岗人员淡妆上岗，时刻保持指甲整洁，不得涂指甲油、养长指甲，不得佩戴任何饰品。

附 录 E
(资料性附录)
设施设备和用品管理

E.1 设施设备

E.1.1 扩音系统

E.1.1.1 话筒注意轻拿轻放，避免从高处掉下。不要对话筒用力吹气或用手拍打头部试音。无线话筒长期不用，应取出电池待使用时再安装，并根据需要及时更新。

E.1.1.2 调音台及机柜紧固件不得松动，运行时应达到规定的性能指标。调音台调节旋钮、推杆转动、输出正常，无震荡或波动现象。调音台指示刻度应清晰，机柜设备应保持干净、无锈蚀。

E.1.1.3 音响设备铭牌应清晰无误。

E.1.2 视频系统

E.1.2.1 及时调整摄像头的焦距和方向，保证安装牢固。做好防潮、防尘的维护工作，定期清理。

E.1.2.2 确保显示设备的电源导线、接插件、闸门开关的接触良好。

E.1.2.3 定期对视频矩阵和显示屏进行通电测试和保养。

E.1.3 线缆

E.1.3.1 音控线路敷设整齐、无缠绕，标号应齐全、清晰、准确。

E.1.3.2 音频线缆和网线做好标示、分类单独存放、专线专用，表面无灰尘、无缠绕。

E.1.4 会议预约信息平台

E.1.4.1 会议预约信息平台为会议提供会场在线预定服务，功能设置合理，预约流程清晰。

E.1.4.2 平台宜由专业技术人员进行技术维护与更新。

E.1.4.3 如遇平台系统故障，可及时联系工作人员。

E.2 会议用品

E.2.1 茶杯使用后应按有关规定清洗消毒。

E.2.2 茶叶和小毛巾存放于冰箱内，定期检查，发现破损或过期应及时处置。

E.2.3 毛巾垫使用前应使用纱布或纸巾洗净擦干。

E.2.4 热水瓶长期未使用，需在使用前冲水洗净。使用过后沥干瓶中剩余水分，备下次使用。

E.2.5 瓶装水需统一存放于储藏室并做好标注。

E.2.6 文具存放于服务间柜子内，笔、胶带、剪刀等无破损，可供正常使用。

E.2.7 纸巾存放于服务间柜子内干燥处并做好标注，发现过期情况不得使用并及时上报处置。

E.2.8 桌布整齐分类叠放，统一存放于储藏室，如有污渍及时上报处置。

附录 F
(资料性附录)
会议服务流程

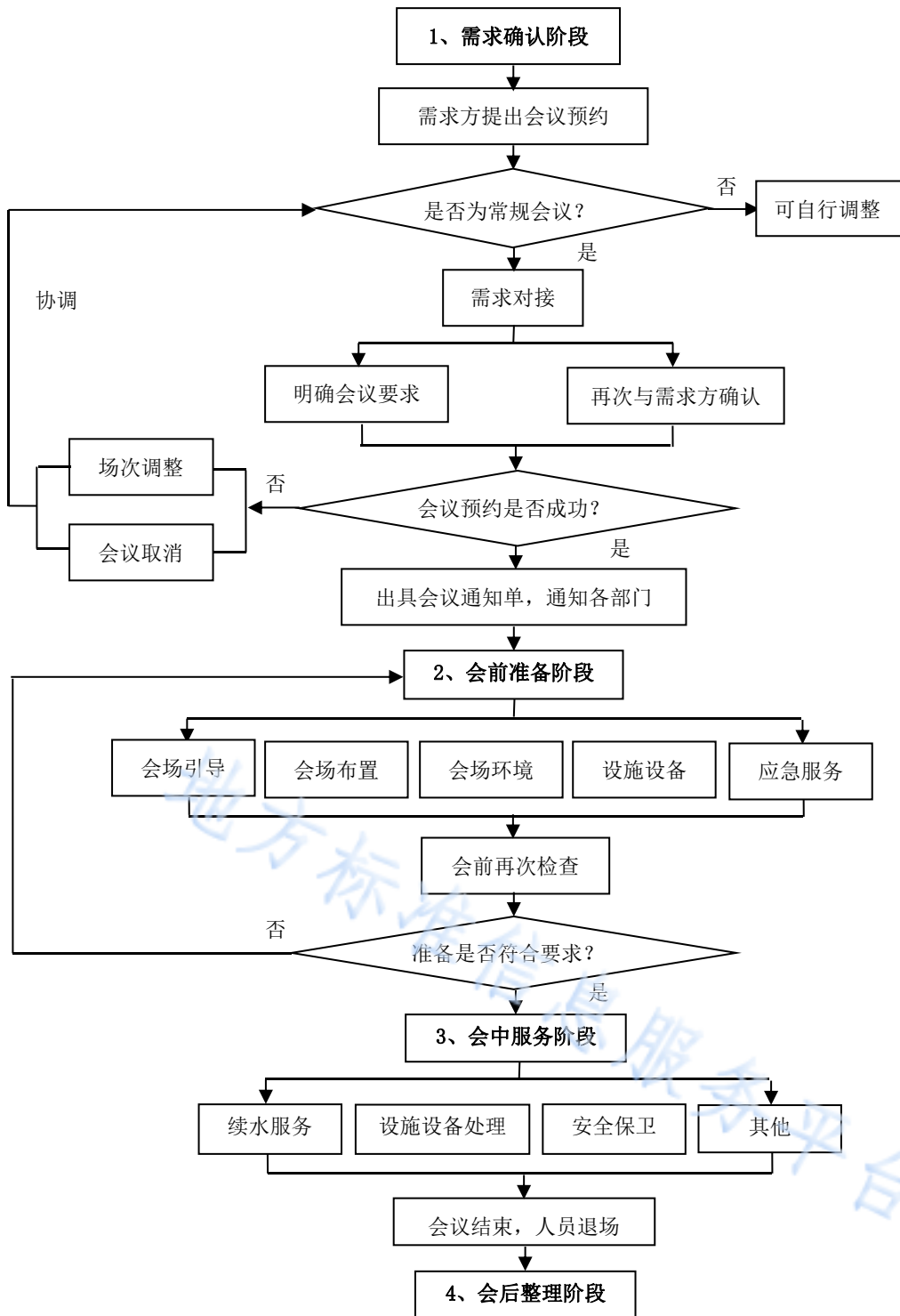


图 F.1 会议服务流程图

附 录 G
(资料性附录)
会议预约流程

G.1 会议预订

- G.1.1 会议主办方提前进入会议预约信息平台，通过单位账户、密码登录，进行会场预订。
- G.1.2 根据需求选择会议厅及场次后，填写订单并提交，等待会议登记调度员对接审核。
- G.1.3 如临时变动导致会议取消或需调整场地，应及时更改会场预订并告知。
- G.1.4 紧急情况下可采用电话预约或现场预约等人工模式。

G.2 会议登记

- G.2.1 会议登记调度员收到平台预约信息后，提前与会议组织者对接，确认会议的使用需求，并通过审核确认（紧急会议除外）。
- G.2.2 根据会议需求提出的有关需求，会议审核人员打印派发会议通知单，分别送会议服务机构、保卫部门、设备维护管理部门等相关单位、部门，并做好会议通知单发放的登记工作（紧急会议除外）。
- G.2.3 如遇会议场次发生冲突，按会议规格和轻重缓急协助会议主办方做好会议调整的相关工作。
- G.2.4 根据会议通知单要求，协作处理各项会议保障工作。

地方标准信息服务平台

附 录 H
(资料性附录)
会前准备工作检查

表 H.1 会议检查登记表

日期： 年 月 日 检查人： 检查时合格的打“√” 不合格的打“×”

厅号	会前检查									会中检查		会后检查			存在的问题
	会议时间	工作场所卫生	摆台	服务人员			音控与灯光			服务规范	环境控制	收台	设备设施	物品	
				人数	礼仪	技能	音控师	设备设施	灯光						

注1：会前检查包括：1.会议时间：是指上午、下午、晚上。2.工作场所卫生：是指服务间、音控室卫生情况。3.摆台：一是检查茶杯是否清洁和消毒；二是检查茶杯是否按规范放置到位，茶叶数量是否适中；三是检查话筒摆放是否到位，能否正常使用等。4.服务员：一是检查服务员人数是否按规定到位；二是检查服务人员是否按规定着装，衣服是否整洁。三是检查服务人员对参会人员的礼节礼貌情况。5.音控与灯光：一是检查音控师是否到位；二是检查音控设备是否正常；三是检查灯光能否正常使用。

注2：会中检查（涉密会议除外）包括：1.规范：检查服务人员倒水的间隔时间是否符合要求，倒水顺序是否合理，动作是否规范。2.音质：检查厅内音控设备、话筒音质、图像是否良好。

注3：会后检查包括：1.收台：检查茶杯是否收拾干净，音频、视频、话筒是否关闭并有序放置。2.设施设备：除应急灯和需继续工作之外（如保洁、维修、调试等），检查是否关闭电源。3.物品：检查参会人员是否有遗留物品，如果捡到遗留物品统一交会议登记调度室，由调度室通知开会单位前来领取物品。

注4：存在的问题：当场能整改的立即整改，不能当场整改的填入该栏目。

附 录 I
(资料性附录)
会场布置及环境要求

1.1 会场布置要求

1.1.1 台型布置规范

1.1.1.1 课桌型

1.1.1.1.1 主席台（除固定式会议厅外）按人数摆放相对应的桌椅，单数中间摆放一张一人位的会议桌，两侧摆放双人位会议桌。双数一般情况下按两人一张会议桌摆放。会议桌摆放成一直线，且齐平不留缝。前椅脚与桌边垂直，座椅与座椅之间间距相等。

1.1.1.1.2 观众席（除固定式会议厅外）按会议厅实际情况摆放桌椅，要求横竖要在一直线上，且齐平不留缝，间距相等。

1.1.1.2 回字型（U字）

1.1.1.2.1 口字型内（除固定式会议厅外）两排会议桌并排摆放，按实际场地情况选择内外拼接摆放，要求桌椅摆放成一直线，会议桌之间不留缝隙，且交接处对齐，座椅摆放尽量避开夹脚处，间距相等，前椅脚与桌边垂直。口字型后侧与课桌式台型摆放相同。

1.1.1.2.2 其他桌椅按主办方要求和会议厅实际情况摆放，要求横竖都要在一直线上，且齐平不留缝，间距相等。

1.1.1.3 其他说明

1.1.1.3.1 签到桌摆放应与座椅对齐。一体台裙光洁、无灰尘、无破损，要求四面对齐、按缝铺设。

1.1.1.3.2 签约桌摆放一般放置于面向主席台右侧，且与主席台桌子齐平或靠前。

1.1.1.3.3 立式讲台摆放一般放置在面向主席台的左侧，且向左前方倾斜15度，讲台表面清洁美观。

1.1.2 摆台规范（以参会人员入座后的视角为准）

1.1.2.1 茶杯（瓶装饮料）

1.1.2.1.1 茶具洁净无破损，以摆放后的座椅位置为基础，茶杯统一放在座椅右侧，根据桌子的宽度，距离桌边一个手掌或两个手指的宽度，且杯柄朝右，杯盖平稳的放置杯子上方。

1.1.2.1.2 如有矿泉水（瓶装饮料），摆放在杯子的左侧，且与茶杯的中心点在同一直线上。

1.1.2.2 小毛巾（纸巾）

小毛巾（纸巾）统一摆放在茶杯的右侧，中心点在同一直线上，毛巾垫间距杯柄一个手指的宽度，且与杯子最上方在同一直线上。

1.1.2.3 席签席签垫

席签摆放应醒目、无遮挡，以摆放后的座椅位置为基础，统一放在座椅左侧，且距离桌边两个手指的宽度。

1.1.2.4 话筒

如有话筒需要摆放，一般以摆放后的座椅位置为基础，话筒统一放在座椅最中间。

1.1.2.5 桌布

1.1.2.5.1 在铺设前要检查台尼是否清洁、有无破损，要求台尼平整挺括、干净卫生。

1.1.2.5.2 口字型内台尼铺设要求接缝处与桌边对齐，内侧用卡扣固定，会议桌外侧下垂部分台尼与地面垂直，距地面1cm，靠近座位处用两端留出的台尼均匀的塞到会议桌的重叠处内。留在外侧的两端台尼长度相等，折叠后包住桌脚（口字型后排课桌外侧用大头针固定折叠包住桌脚边），使之不易脱落，外形整洁美观。

1.1.2.6 文具

1.1.2.6.1 文件或A4纸摆放要求平整无污迹，中心线与座椅的中心线在一条直线上，统一与桌边齐平。

1.1.2.6.2 笔放在A4纸或文件中心点，笔尖统一朝左上角倾斜45度。

1.1.2.7 水壶

如提供自助茶水服务，水壶以2~3人一把，依次排开，壶柄朝右，横竖排均在同一直线上，并与茶杯对齐。

1.1.2.8 茶叶

茶叶应在会议前摆放（一般提前时间不超过2小时），茶叶量铺满整个杯子底部。

1.1.2.9 主席台桌位顺序

1.1.2.9.1 单数桌位

面向观众席，主要领导居中为1号，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置。依次左右、左右排序。

1.1.2.9.2 偶数桌位

面向观众席，1、2号领导同时居中，右为1号，左为2号，依次右左、右左排序。

1.1.2.10 桌椅

要求桌椅横竖排在同一水平直线上，且椅子前脚与桌边成90度直角，并按桌子宽度居中摆放，避开夹角处。

1.1.2.11 便携式电脑（主办方自带电脑）

一般放在话筒的右侧，尽量避开茶杯，靠近座椅右侧摆放，保持电脑表面无灰尘。

1.1.2.12 植物摆放

根据主办单位要求和会场实际，配合会场绿色植物摆放工作。

1.2 会场环境要求

1.2.1 卫生

1.2.1.1 地面

地毯铺设平整美观、无污渍，地板平滑光亮、干燥无水渍、无杂物等。

1.2.1.2 立面

墙面软包整洁、干净，色彩淡雅。

1.2.1.3 天花板

天花板光洁明亮，无灰尘、无污痕、无蜘蛛网。

1.2.1.4 帷幕

无灰尘、无污渍、无破损。

1.2.1.5 设备设施

设备仪器、机柜、操作台、电脑等表面光洁无尘、无污痕。

1.2.1.6 门窗

门窗玻璃干净，无污迹、无灰尘。

1.2.1.7 桌椅

桌椅整齐美观，无灰尘、无污渍、无破损。

1.2.2 空气

1.2.2.1 温度

保持室内恒温，温度设置在人体适宜温度。

1.2.2.2 湿度

湿度指数控制在50%~60%之间。

1.2.2.3 空气质量

提前1~2小时打开会议场所大门、配套休息室及通风设备，通风换气，保持空气流通无异味。

1.2.3 照明

1.2.3.1 灯光照度

提前打开厅室内所有照明光源进行检查，根据会议需要适当调整至最佳，发现故障灯源及时报修。

1.2.3.2 补充（专用）光源

根据会议厅照明设备实际性能，做到灯光柔和、不刺眼、不晦暗。

附录 J
(资料性附录)
设施设备检查

表 J.1 会议设施设备检查登记表

年 月 日

检查人：

序号	检查项目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	电源时序器																															
2	拼接主机																															
3	功放																															
4	调音台																															
5	音响																															
6	视频设备																															
7	显示设备																															
8	手拉手中控																															
9	视频矩阵																															
10	音频处理器																															
11	话筒																															
12	电脑																															
13	灯光																															
14	弱电																															
备注	正常打“√”，非正常打“×”。若有问题立即处理，不能处理立即报告。																															

附录 K
(规范性附录)
应急预案定制办法

K.1 电梯困人应急救援预案制定方法

- K.1.1 应当明确会议的应急联络人，负责电梯困人救援中的协调工作。
- K.1.2 应当明确各相关方职责，做好应急救援工作。
- K.1.3 根据实际情况，须明确电梯困人报警、情况确认、初期处置、被困人员情绪安抚与注意事项告知、规范救援、事故处理与记录等具体程序与措施。
- K.1.4 应当在预案制定完成后，每年至少组织1次演练，并及时优化处置预案。

K.2 紧急会议应急处理预案制定方法

- K.2.1 应当明确会议的紧急会议联络人，负责紧急会议处理中的突发事件处理和协调工作。
- K.2.2 应当明确各相关方职责，做好紧急会议保障工作。
- K.2.3 根据实际情况，须明确紧急会议的需求确认、会前准备、会中服务、会后整理等具体程序与措施，保证会议期间的治安安全，确保会议按时有序开展。

K.3 火灾处置和应急疏散预案制定方法

- K.3.1 应当明确义务消防员，负责火灾处置中的协调工作。
- K.3.2 会议期间，须明确该会议室的疏散引导员，在应急情况下履行组织疏散的法律义务。
- K.3.3 根据实际情况，须明确火灾预警、火灾确认、报警、初期处置、组织疏散及内部信息传递等具体程序与措施。

地方标准信息服务平台

附 录 L
(资料性附录)
服务满意率评价

L.1 原则

服务满意率是衡量服务质量优劣的一个指标。服务满意率调查应坚持全面、客观、尊重服务对象意见的原则，使调查结果切实反映服务质量状况。

L.2 调查范围

- L.2.1 调查范围为直接接受服务的个人或单位，适合于服务机构或第三方开展调查。
L.2.2 在本次会议结束、下次预定前须进入会议预约信息平台，对会议服务进行评价。
L.2.3 宜委托第三方开展服务满意率抽样测评，评价表见表L.1。

L.3 调查方法

采用随机抽样调查的方法，通过访谈、发放或在会议预约信息平台填写《服务满意度调查评价表》等方式获得调查结果。调查内容设置要全面、客观地反映服务质量。抽样样本应具有代表性，样本大小以一段时间（一天、一个月或一年等）内接受服务的服务对象的数量为基数，按（L.1）式计算。

$$n = 10 + 5\%N \quad \dots\dots\dots (L.1)$$

式中：

- n——样本大小；
N——基数。

L.4 服务满意率计算

对服务质量满意率可通过设定多个项目来进行测评。对每一项目的调查结果分五档次并量化打分，第一档为“很满意（很好）”，得10分；第二档为“比较满意（较好）”，得8分；第三档为“满意（一般）”，得6分；第四档为“不满意（较差）”，得3分；第五档为“非常不满意（很差）”，得0分。n个抽样样本对某一调查测评项目分别打分，其平均值即为该项目的得分，按（L.2）式计算。

$$q_i = \sum_{j=1}^m q_j \quad \dots\dots\dots (L.2)$$

式中：

- q_j ——n个样本中第j个顾客对第i个调查测评项目的打分；
 q_i ——n个抽样样本对第i个调查测评项目打分的平均值（满分为10分）；
n——样本大小。

服务满意度按（L.3）式计算。

$$M = \sum_{i=1}^m q_i / (10 \times m) \times 100\% \quad \dots\dots\dots (L.3)$$

式中：

M——服务质量满意率，%；

m——调查表中所列调查测评项数。

L.5 服务满意率调查评价表

服务满意率调查评价表见表L.1。

表 L.1 服务满意率调查评价表

服务对象/部门		填表人		填表日期	
调查内容	会场环境卫生	<input type="checkbox"/> 很好	<input type="checkbox"/> 较好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
	会场指引引导	<input type="checkbox"/> 很好	<input type="checkbox"/> 较好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
	会场服务及时性	<input type="checkbox"/> 很好	<input type="checkbox"/> 较好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
	会场服务态度	<input type="checkbox"/> 很好	<input type="checkbox"/> 较好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
	会场音响、视频等效果	<input type="checkbox"/> 很好	<input type="checkbox"/> 较好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
	会场温度、灯光等效果	<input type="checkbox"/> 很好	<input type="checkbox"/> 较好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
您对本次会议服务有何建议和意见：					
备注					

地方标准信息服务平台