

广西壮族自治区地方标准

DB 45/T XXXX—XXXX

党政机关会议服务规范

Specification for conference services of party and government organs

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广西壮族自治区机关事务管理局提出、归口和宣贯。

本文件起草单位：广西壮族自治区机关事务管理局、桂林市机关事务管理局、广西华保盛物业服务集团有限公司、桂林市政勤会议服务有限公司、桂林市市场监督管理局、桂林市机关后勤服务中心、广西标准化协会。

本文件主要起草人：吴殷丹、罗斌、梁朝阳、何剑、韩克军、陈建华、吴军、周文祥、潘增茂、陈治享、陈二华、杨克春、黄文婷、林艳梅、李连荣、刘小平、卢秋云、赵强、齐斌、王敏丹、谢宏昭。

党政机关会议服务规范

1 范围

本文件界定了党政机关会议服务所涉及的术语和定义，规定了基本要求、服务内容及要求、管理要求、服务评价与改进的要求。

本文件适用于党政机关后勤服务中的会议服务管理。

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 2893 安全色

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 30520 会议分类与术语

3 术语和定义

GB/T 30520界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

党政机关会议 meeting 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、各人民团体和事业单位主办的会议。

3.2

会议服务 conference service

根据会议主办单位的需求，为保证会议顺利有序进行提供的综合性服务。

4 基本要求

4.1 总则

4.1.1 建立与会议服务相对应的各类组织机构，明确各部门和岗位工作职责和权限。

- 4.1.2 建立良好的业务接待沟通渠道、沟通方式。
- 4.1.3 为各岗位建立服务流程和技术规范，并在工作中贯彻落实。
- 4.1.4 建立科学、合理的服务质量体系，对服务资源、服务过程、服务监督与改进进行管理。

4.2 机构资质

4.2.1 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。会议服务机构资质包括：

- 应具有独立法人资格，能够承担民事责任；
- 经营范围包含会务服务内容；
- 应符合国家有关安全、消防、食品、卫生、防疫、环保、节约、规划等法律法规的要求；
- 应有健全的生产经营组织结构和规章制度；
- 具有承担会议组织活动风险的能力。

4.3 人员要求

- 4.3.1 应配备会议负责人，负责工作对接、会议监管和设备管理等。
- 4.3.2 应根据会议服务岗位的需要配置相应的专职人员，服务人员身体健康状况、年龄、文化水平、工作经验、政治面貌、外在形象、沟通应变能力等应符合岗位要求。根据不同等级会议，设置不同服务岗位的人数及要求。
- 4.3.3 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及实操训练；
 - 会议服务的保密管理制度；
 - 会议服务人员的行为礼仪；
 - 常见会议突发事件的应对；
 - 会议室及相关设施设备情况。
- 4.3.4 会议服务人员统一着装、标识鲜明，熟悉会议礼仪，会议服务人员行为规范见附录 A。
- 4.3.5 应对会议服务人员每季度开展评价考核，持续改进服务质量，考核内容包括但不限于：服务品质、工作创新、服务形象、工作纪律、学习能力等。

4.4 设施设备

根据会议主办方的需求，配置或布置与会议规模、规格等相适的会议室。应配置或布置与会议规模和形式相适宜的设施，包括但不限于：

- 满足会议使用要求的桌椅、音视频设备、网络设备等；
- 配置或布置符合要求的节能灯具进行照明并实行分区控制，色温应满足摄影摄像要求；
- 符合国家能效限定值及能效等级的温控系统；
- 满足会议使用要求的插座、网络接口、视频接口、音频接口等；
- 在会议区域适当位置设置贴有分类标志的垃圾箱。

4.5 辅助系统

- 4.5.1 根据会议规模，宜设置满足参会人员基本需求的停车场及配套设施，并设置引导标识。
- 4.5.2 会议场所设置的公共信息导向系统，在会场主入口处设置楼层分布平面示意图、导向标志、会

场分布平面示意图、会议室位置指示标志等,导向系统设置应符合 GB/T 15566.1,导向标志应符合 GB/T 10001.1 的规定,宜在每个会议室门口设置电子导视屏。

4.5.3 在疏散通道、安全出口、消防通道、应急照明等应急设施宜设置醒目的安全指示标志,安全标志应符合 GB 2893、GB 2894 和 GB 13495.1 的规定,导向标志指示连续、清晰,安全通道不应堵塞。

4.5.4 宜在会议场所所有出入口、主要通道等位置安装监控系统,设置提示标志,并实行 24h 监控管理,监控录像资料建议保存期不少于 90 d。

4.5.5 宜在重要会议会场设置通信信号屏蔽系统,防止重要会议信息泄露。

4.6 服务用品

按需提供服务用品,包括但不限于:记录用纸张、铅笔、橡皮、签字笔、席卡、茶具、饮用水、毛巾、纸巾、消毒液、洗手液等。

5 服务内容及要求

5.1 会前服务

5.1.1 接洽

5.1.1.1 接洽会议主办单位,确定会议的规模、规格、需求等,并填写会务服务需求确认表(见附录 B)。

5.1.1.2 与会议主办单位确认以下事项:

- a) 会场设施功能及服务流程;
- b) 会议厅室接待能力和硬件设施;
- c) 会议主办单位的名称、通讯地址及电话;
- d) 开会时间、会议日程、参会人数、服务项目、会议宣传用品和设备要求等;
- e) 若主办单位会议方案发生人数、场所、日期等重大变更等,应以其书面通知为准。

5.1.1.3 按照合同的要求分解会议服务内容,下达工作任务。

5.1.2 会前准备

5.1.2.1 会场布置

5.1.2.1.1 会议主办单位提前 1d 向会议服务保障单位提供会标、宣传横幅、会议水牌、席卡、贴条、会议主持词和会议议程等具体内容。

5.1.2.1.2 根据会议主办单位的需求布置会场,其中重要会议宜提前 0.5 d 布置完毕;一般会议宜提前 2 h 布置完毕,日常会议宜提前 1 h 布置完毕。

5.1.2.1.3 布置会场前应对会场区域进行清洁,清洁卫生要求应符合附录 C 的相关规定。

5.1.2.1.4 服务人员应对会场的布局、主席台、桌椅、桌布、物品、会标、席卡等进行布置,并符合附录 D 的相关规定。

5.1.2.1.5 布置结束后,会议保障服务单位负责人进行现场检查,并填写会场准备工作检查表,签字确认(见附录 E)。

5.1.2.2 设备调试

5.1.2.2.1 设备技术人员应提前 1 h 到岗,根据发言情况配置和调试话筒;根据会议模式,合理调整

灯光亮度和音响音量，如召开视频会议，需提前做好视频信号对接、电视机（显示屏）摆放、调试工作。如有播放国际歌、国歌、音乐、录像等要求，要提前进行试播，设备调试要求见表 1。

5.1.2.2.2 保证电力、通讯等供给正常，必要时通知供电、通讯、消防等部门到场，提供现场服务。

表 1 设备调试要求

项目	要求
灯光	逐个开关灯光，检查其照明效果。对主席台灯光，应单独检查开放投影时的灯光效果，同时还应检查灯光对主席台人员的照射。灯盏应无损，亮度与颜色应协调一致。
音响	音响宜提前1h打开，并将所有有关的音响设备连接，正式会议前15min再次检查确认，测试声音是否正常、音量是否适中。如有无线麦克风，应检查电池电量及备用电池情况；如有播放音乐或视频，检查播放是否正常；如需录音，检查录音设备是否正常。
投影	一般用笔记本电脑HDMI或VGA接口输出信号，注意电脑输出信号分辨率的设置要和投影分辨率一致，才能达到最佳效果。为达到最佳效果，要合理调整灯光亮度。保证投影无花屏、抖动现象。
空调	会议开始前，根据天气情况提前1h~2h打开空调，夏季将温度调控在26℃，冬季控制在20℃。未开启空调时，应打开新风机。
LED显示屏	1. 打开LED显示屏时先打开主控计算机，后打开LED显示屏；关闭LED显示屏时先关闭LED显示屏电源，后关闭主控计算机。 2. LED屏亮度要根据会场照度适当调整。 3. LED横幅屏的背景色和字体色根据会议主办方的要求设置。一般采用红底黄字或白字。

5.1.2.3 检查验收

5.1.2.3.1 会议服务人员在会议召开前 45min 再次检查会场布置情况，查缺补漏，确保桌椅、会议用品摆放正确、到位。

5.1.2.3.2 检查验收过程中发现的问题应及时指出，并由相关责任部门现场立即纠正。

5.1.2.4 安保及车辆保障

与会议主办方对接，确认会议期间车辆、人员出入方案，会场安全保障措施等，重要或涉密会议提前与特勤局联系对接相关工作。如有车辆保障需求，与主办方对接好车辆数量、车型，制定行车路线等。

5.2 会中服务

5.2.1 引领服务

5.2.1.1 维护好会场秩序。会前至少提前 30min 打开会议室门，安排服务员站在门口迎接、引导参会人员进入会场，会议开始后，负责关好门。不应让无关人员进入会场，保持会场周边安静、有序。

5.2.1.2 会议即将开始可提供打铃提醒服务，宜临会前 5min 提醒一次，临会前 1min 再次提醒并引领领导出席，有主席台的将领导引领至主席台。

5.2.1.3 会前统一做好参会人员车辆通行、停放等安排。如遇下雨应配备雨具并提供存放雨具的场所。

5.2.2 茶水服务

5.2.2.1 茶叶检查

检查茶叶质量，无潮湿、无霉变、无异味。

5.2.2.2 斟茶、续茶

5.2.2.2.1 应根据气候变化和会场内温度为茶杯加水，夏季提前 20min，冬天提前 15min 斟倒第一次茶水，斟 7 分满。

5.2.2.2.2 每隔 30 min 续一次茶水，可根据饮茶速度，适当调整续茶间隔时间。

5.2.2.2.3 续茶水时视情况分为前侧续水和后侧续水，续茶水时，用左手的小指和无名指夹起杯盖，用大拇指、食指、中指握住杯把，将茶杯端起。右手握住暖瓶，瓶口不应正对宾客，侧身略弯腰将水倒入杯中；可同时拿一块小布，及时擦拭桌上的茶水。沏茶续水以 7~8 分满为宜。续水后盖上杯盖，并流出一条缝隙，将杯把转向宾客右侧放好。续茶水时，应轻拿轻放，不应使茶具发出响声、茶水不应溅出水杯。续茶水要领见图 1。



图 1 续茶水要领示意图

5.2.2.3 会场上茶

5.2.2.3.1 会议服务员一手端壶，另一只手五指并拢扶壶身入场，从主位开始依次在与会人员的右后方倒茶。

5.2.2.3.2 如是阶梯式会场，会议服务员从主席台右侧排列，整齐统一进入会场。主席台第一排上茶：两名服务员同时步入会场，行至 1、2 号主要领导的右后方，先后开始倒茶，随后分别给左右两边的领导依次倒茶。主席台第二排起，同时从每排右侧第一位领导依次倒茶。

5.2.3 设备保障

5.2.3.1 会前 30 min 播放暖场音乐，会前 5 min 停播暖场音乐，可根据会议主办单位要求适当调整。

5.2.3.2 照明灯光宜在会议开始前 30 min 开启，参会人员全部离场，关闭灯光。

5.2.3.3 应做好音响、灯光、视频操作的全程跟踪，根据现场情况控制会场音量及灯光效果，音视频技术人员做好会议的录音、录像。

5.2.4 会场巡查

应密切关注主席台及会场内动态，发现问题及时处理。随时注意观察主席台领导的服务需要，及时提供服务。如：续水、递送资料、引导去卫生间等。

5.3 会后服务

- 5.3.1 会议结束时，要及时打开会议室大门，服务员站在门口、欢送参会领导和参会人员，并提醒大家带好随身物品。
- 5.3.2 参会人员全部离开会场后，服务员要检查会场有无客人遗忘的物品。如发现参会人员的遗留物品要及时与会议主办单位联系，尽快转交失主。
- 5.3.3 根据会议要求，向会议主办单位提供相应会议录音、录像资料。
- 5.3.4 会议结束后及时清洗消毒茶杯和毛巾等会议用品，纸巾、纸笔等按类别回收整齐装箱，填写会议用品盘点记录表（附录 F）。
- 5.3.5 定期做好回访工作。

6 安全管理

- 6.1 建立健全安全管理制度，严格执行安全管理制度。
- 6.2 制定切实可行的消防疏散应急预案和突发事件应急处理程序，突发事件应急处理程序参见附录 G。
- 6.3 定期开展安全隐患排查，督促整改。
- 6.4 做好各项季节性安全事故和自然性灾害的防控措施。
- 6.5 定期组织工作人员进行安全知识、应急救援知识教育和实地演练。
- 6.6 工作人员当值时，不应擅自离岗位，不应在岗会友、聊天等做与执勤无关的事，文明执勤、礼貌待客、态度温和、言语亲切，指挥动作准确。使用普通话，不说脏话、俚语。
- 6.7 进行安全巡查时应按规矩路线行进，两个人以上巡逻时要保持队形整齐。发现问题时要采取有效措施处置或控制并及时报告，事后要做好记录。
- 6.8 监控岗应严格按照规定时间、范围，集中精力严密观察，对异常可疑情况作好记录并录像。
- 6.9 监控岗应严守工作纪律，无关人员不应进入监控室，其他部门确因工作需进入监控室的人员应做好记录。
- 6.10 服务人员通过政治审查，并参加保密知识培训，具体内容如下：
 - a) 认真贯彻执行党和国家有关保密工作的法规和制度，确保涉密文件、会议及有关事项安全；
 - b) 服务人员不应向无关人员谈论和提供会议内容；
 - c) 服务人员不应将会议文件、资料带出会场；
 - d) 服务人员对遗留在会议室和音控室的会议资料、文件不应私下复印、处理，应交办会单位统一收回处理；
 - e) 服务人员不应私下谈论、谈论会议内容，不该说的不说；不该看的不看；不该问的不问；不该记录的不记录；
 - f) 服务人员未经允许，不应用手机记录会场布置、会议过程，也不应在网络上发布；
 - g) 音控人员未经允许，不应私自对会议进行录音、录像。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

- 7.1.1 应建立全面有效的服务评价管理制度，会务服务满意度评价表参见附录 H。
- 7.1.2 评价指标应包括但不限于：

- a) 服务对象满意度;
- b) 服务时间准确率;
- c) 服务项目完成率;
- d) 有效投诉结案率。

7.1.3 评价途径应包括但不限于:

- a) 征求会议主办方意见和建议,填写《意见反馈表》(附录 I);
- b) 走访参会人员,征求对会议服务的意见和要求;
- c) 设立投诉箱、意见簿;
- d) 互联网反馈。

7.1.4 妥善处理会前、现场及会后投诉和需求,并在 3 个工作日内回复。

7.1.5 投诉及处理结果应及时反馈,督促整改,并做好记录。

7.2 服务改进

7.2.1 采取措施,对出现的不合格服务进行纠正,消除或降低不合格服务造成的不良影响。

7.2.2 分析产生不合格服务的原因,制定整改措施,并跟踪整改措施的落实情况。

7.2.3 通过信息的收集与分析,持续改进服务质量。

附录 A

(资料性)

会务服务人员仪容、仪表、仪态

A.1 仪容

A.1.1 发式简洁，面容清爽。女服务员长发应束起，统一佩戴发网，不应染彩发，面部化淡妆，以清新、自然、淡雅为主；男服务员发长前不覆额，侧不掩耳，后不及领，面部干净整洁，禁止留胡子。精神饱满，面部保持自然亲切的微笑。

A.1.2 指甲修剪整齐洁净，不宜过长，不涂指甲油。

A.1.3 保持头发、口腔、手部、身体干净整洁无异味，不纹身。

A.1.4 领导近身服务人员不应擦拭香水。

A.2 仪表

A.2.1 一般要求

A.2.1.1 根据实际情况选择与制作工作人员服装与配饰，选择款式相同的工鞋。保证工作人员的服装、配饰的颜色、样式统一。

A.2.1.2 工装外不应显露个人物品，衣袋、裤袋整理平整，勿显鼓起。保持工装干净、平整，无明显污迹、破损。

A.2.2 着装要求

A.2.2.1 女士着装应统一，着裙装时，直筒裙宜配连体裤袜和工鞋；着裤装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面。

A.2.2.2 男士着装应统一，着西装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面；衬衫领口应扣好，不应敞开；着长袖时，袖口应扣好，不应挽袖。

A.2.3 工作牌佩戴要求

工作牌宜佩戴在左胸，锁骨下方3~4指位置，工牌应平直，不应斜戴。

A.2.4 工鞋

着黑色工鞋（以软底鞋为宜），皮鞋款式为船型，女士鞋高宜为3cm，鞋面光滑，不宜有饰品，皮鞋表面保持光亮。

A.2.5 丝袜

A.2.5.1 女士着直筒裙时宜穿浅咖色透明连体裤袜，并保持丝袜干净、完好，不宜穿短袜。

A.2.5.2 男士宜穿深蓝色或黑色长筒袜，不应着浅色短筒袜。

A.2.6 饰品

除佩戴手表外，不宜佩戴其他饰品。

A.3 仪态

A.3.1 站姿

A.3.1.1 女士站姿

上身正直，头正目平，挺胸收腹，腰直肩平，双手搭握，稍向上提，放于小腹前，一脚跨出另一脚的三分之一，呈丁字步或“V”字步，不同场景下站姿手位不同。见图A.1。

A.3.1.2 男士站姿

双眼平视前方，余光关注四方，肩膀自然打开平展，收腹挺胸，双臂自然下垂，处于身体两侧，脚尖打开 45° ~ 60° ，脚后跟并拢或打开，打开时是一个脚掌的宽度，不同场景下站姿手位不同。



图 A.1 会务服务人员站姿示意图

A.3.2 行姿

身体重心应稍向前，头朝正前方，眼睛平视，面带微笑；上身正直不动，两肩相平不摇，两臂摆动自然，步幅适中、匀速，步履轻盈。会务服务人员行姿可参见图A.2。



图 A.2 会务服务人员行姿示意图

A.3.3 坐姿

A.3.3.1 女士坐姿

女士坐姿分正襟危坐式、前伸后曲式、双腿斜放式，坐于椅子 1/3 处，挺胸立腰收腹，下颌微收，双目平视，肩平头正，双手自然摆放在双腿上。会务服务人员坐姿可参见图A.3。

A.3.3.2 男士坐姿

上体挺直，下颌微收，双目平视，两腿分开，不超肩宽，两脚平行，两手分别放在双膝上。



图 A.3 会务服务人员坐姿示意图

A.3.4 蹲姿

左脚在前，右脚在后，左小腿垂直于地面，右膝靠于左小腿内侧，前脚掌着地，屈膝蹲下形成左膝高右膝低的姿态，上身挺直，侧身捡物，不应低头弓背。会务服务人员蹲姿可参见图A.4。



图 A.4 会务服务人员蹲姿示意图

A.3.5 鞠躬

A.3.5.1 招呼礼，头点致意。

A.3.5.2 感谢礼，上身向下倾斜角度为 15° 或 30° ，目视对方脚面。会务服务人员感谢礼可参见图A.5。



图 A.5 会务服务人员感谢礼示意图

A.3.5.3 道歉礼，上身倾斜角度为 90° ，目视脚面。会务服务人员道歉礼可参见图A.6。



图 A.6 会务服务人员道歉礼示意图

A.3.6 导引

A.3.6.1 为宾客导引时，服务人员引导手臂抬起，大臂与身体夹角为 45° ，四指并拢，距离保持 1.5m。

A.3.6.2 遇拐弯或台阶处，应回头向宾客示意说“请当心”。

A.3.6.3 引领客人时，宜用“有请”、“恭请”等礼貌用语，注意语调低缓轻柔。

A.3.6.4 为宾客送行时，应在宾客的后方，距离约半步。会务服务人员导引示意图可参见图 A.7。



图 A.7 会务服务人员导引示意图

A.3.7 笑容

面部保持自然亲切的微笑。

A.3.8 规范用语

使用规范用语“您好、再见、请慢走、对不起、抱歉、请原谅、谢谢、非常感谢、不客气、没关系、请问您需要什么”等。

附 录 B
(资料性)
会务服务需求确认表

见表B.1。

表 B.1 会务服务需求确认表

会议名称			
会议时间			会议使用部门
			联系人及联系方式
会议地点	会议形式		参会人数
参会主要领导			
安全管理类	1. 参会人员是否凭证件入场		<input type="checkbox"/> 证件 <input type="checkbox"/> 票证 <input type="checkbox"/> 通知 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 无
	2. 车辆停放要求		<input type="checkbox"/> 是, 小车数量: 辆; 中巴车数量: 辆; 大巴车数量: 辆。 <input type="checkbox"/> 否
	3. 是否需要配合保密要求		<input type="checkbox"/> 是, 具体要求: <input type="checkbox"/> 否
	4. 是否需要配合特勤安保工作		<input type="checkbox"/> 是, 具体要求: <input type="checkbox"/> 否
设施设备类	1. 话筒		<input type="checkbox"/> 是, 有线话筒 个; 无线话筒 个。 <input type="checkbox"/> 否
	2. 会议期间是否需要录音		<input type="checkbox"/> 是, 具体要求: <input type="checkbox"/> 否
	3. 会议期间是否需要音乐		<input type="checkbox"/> 是, 具体要求: <input type="checkbox"/> 否
	4. 是否需要使用投影(电子大屏幕)		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
会场服务类 (会场布置)	1. 是否需要引导牌		<input type="checkbox"/> 是, 需要数量: <input type="checkbox"/> 否
	2. 是否需要签到台		<input type="checkbox"/> 是, 需要数量: <input type="checkbox"/> 否
	3. 是否需要席卡		<input type="checkbox"/> 是, 需要数量: <input type="checkbox"/> 否
	4. 茶水服务		<input type="checkbox"/> 绿茶 <input type="checkbox"/> 红茶 <input type="checkbox"/> 瓶装水
	5. 颁奖服务		<input type="checkbox"/> 引导 <input type="checkbox"/> 递送奖牌证书 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 否
	6. 会场、舞台背景		<input type="checkbox"/> 背板 <input type="checkbox"/> 红旗 <input type="checkbox"/> 会徽 <input type="checkbox"/> 地毯 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 否
	7. 是否需要会标横幅		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	8. 横幅内容:		
	9. 桌椅的摆放方式:		
备注(其他会议需求)			

附录 C
(资料性)
清洁卫生要求

C.1 会场卫生要求

- C.1.1 建立保洁消毒管理制度和保洁消毒服务方案，对保洁消毒服务工作做好记录。
- C.1.2 配置保洁服务人员，明确保洁责任范围，保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合，保持会议厅室整洁、干净，不堆放杂物。
- C.1.3 会前、会后进行会议厅室清扫，不定期巡视，保持无垃圾、无杂物、无污迹。大理石地面晶面处理后光泽均匀，防滑条缝无藏污；木地板表面光亮，四周边角无积灰；地面砖色泽均一；地毯色泽均一、图案均一、纤维方向一致。
- C.1.4 墙面定期清洁，保持墙面目视无灰尘、污渍，表面光滑、明亮。
- C.1.5 保持窗台、门框、窗套及其上下部的缝隙处无灰尘、印迹、污垢；金属框架拉手洁净；玻璃干净明亮，无浮尘；门底无污迹。
- C.1.6 日常垃圾专人负责、日产日清，定点倾倒、分类倾倒入指定专用容器，定时收集、定时清运。
- C.1.7 桌椅内外面、接缝处干净亮洁，无灰尘，无污迹，无擦痕。
- C.1.8 雨雪天气应采取防滑措施，摆放“小心地滑”牌，做好安全防护。

C.2 操作间（工作间）卫生要求

- C.2.1 开窗通风，保持室内空气清晰，舒适，无异味。
- C.2.2 操作台无杂物，保持干净亮洁。
- C.2.3 开水炉、开水壶、保温桶无污渍及水垢，开水炉定期清洁内胆，按维护要求更换净水器滤芯。
- C.2.4 水池使用后及时清洗，保持干净，定期进行消毒。
- C.2.5 消毒柜保持表面无积尘、无污渍，内壁和架子定期擦拭、清洗。
- C.2.6 会议用品储存箱使用后立即擦拭、整理，物品分类整齐摆放。

C.3 洗手间卫生要求

- C.3.1 会前对洗手间设施设备进行检查，确保便池冲水阀、面盆水龙头、烘手器、抽风机等正常使用。
- C.3.2 洗手间面盆、水龙头、镜子光亮无水渍、水垢。
- C.3.3 洗手间干净整洁，便池无水渍、无水垢、无异味。
- C.3.4 洗手间应放置洗手液、擦手纸、卫生纸等卫生用品，宜用绿植点缀。

C.4 会场周边卫生

- C.4.1 会场周边天面无蜘蛛网，地面干净光亮、无垃圾，窗台、窗框无污渍、积尘。
- C.4.2 垃圾桶做好分类标识，保持干净清洁。
- C.4.3 消防设施定期清洁，保持消防栓、消防箱、报警器、火警通讯、灭火器、烟感器、扬声器表面光亮，无积尘、无污渍。

C.4.4 绿植应按照规定要求统一摆放，摆放整齐、美观，未经允许，不应擅自更改摆放位置。保持绿植的美观、鲜绿。

附录 D
(资料性)
会场布置要求

D.1 会议桌椅摆放形式

D.1.1 大会式

主席台为奇数的桌椅摆放见图D.1。主席台为偶数的桌椅摆放见图D.2。

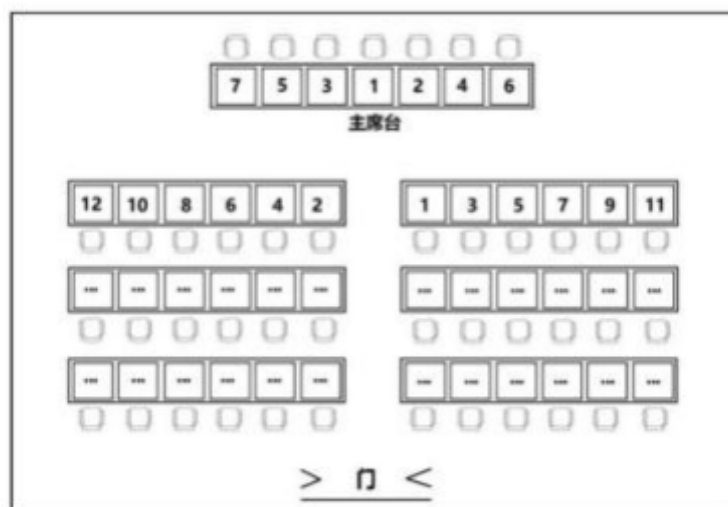


图 D.1 主席台为奇数桌椅摆放示意图

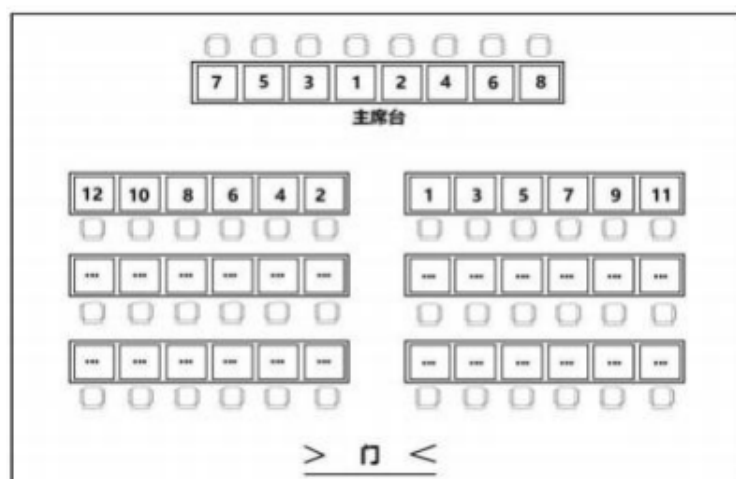


图 D.2 主席台为偶数桌椅摆放示意图

D.1.2 座谈式

见图D.3。

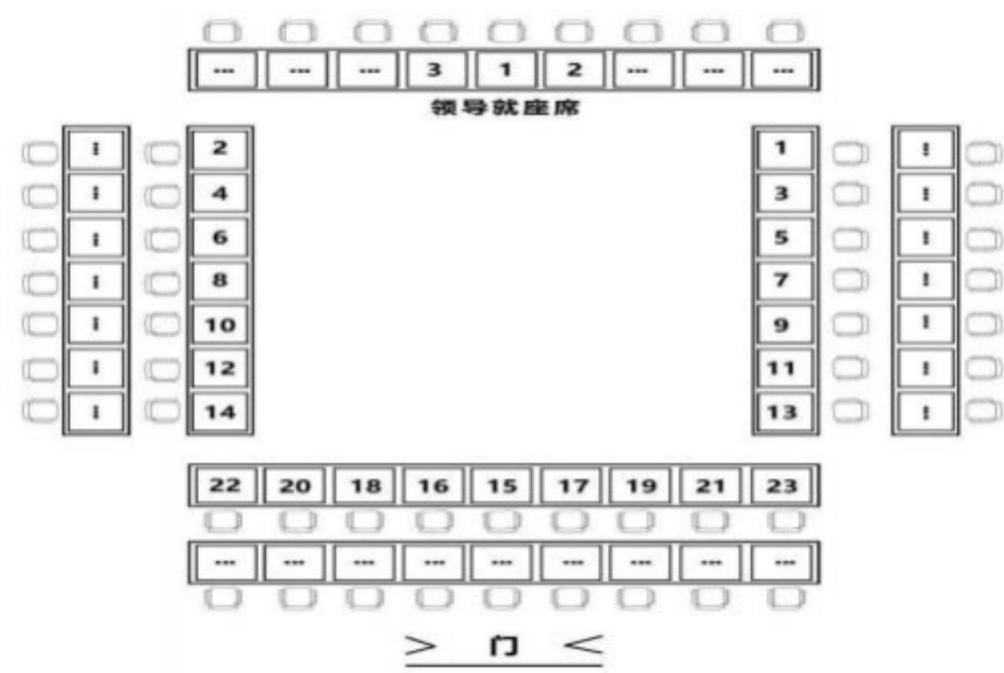


图 D.3 座谈式桌椅摆放示意图

D.1.3 会见式

见图D.4。

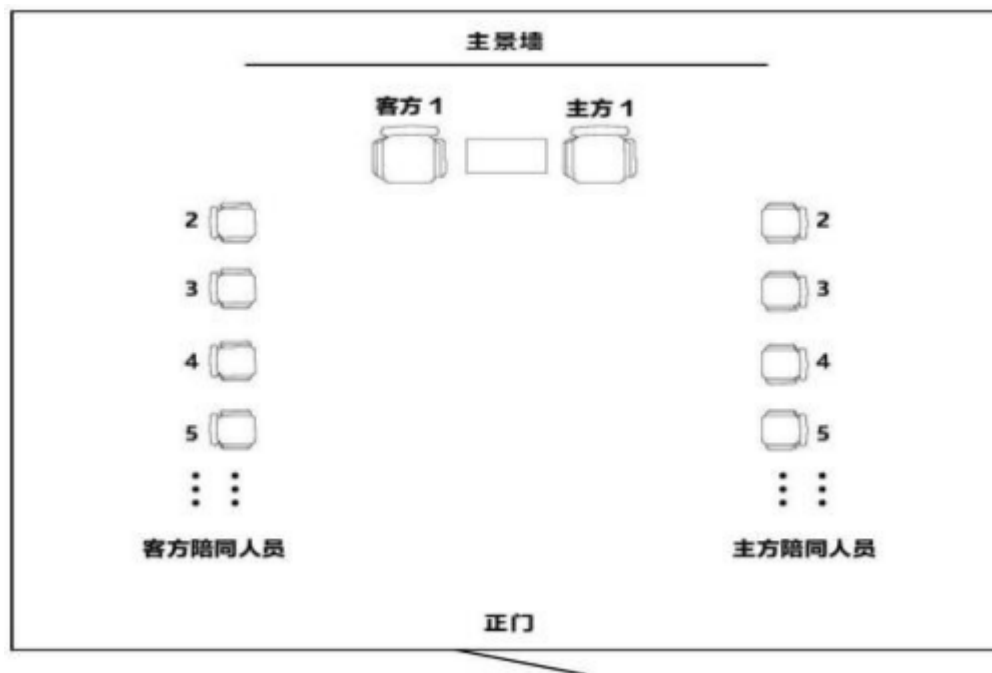


图 D.4 会见式桌椅摆放示意图

D.1.4 会谈式

见图D.5。

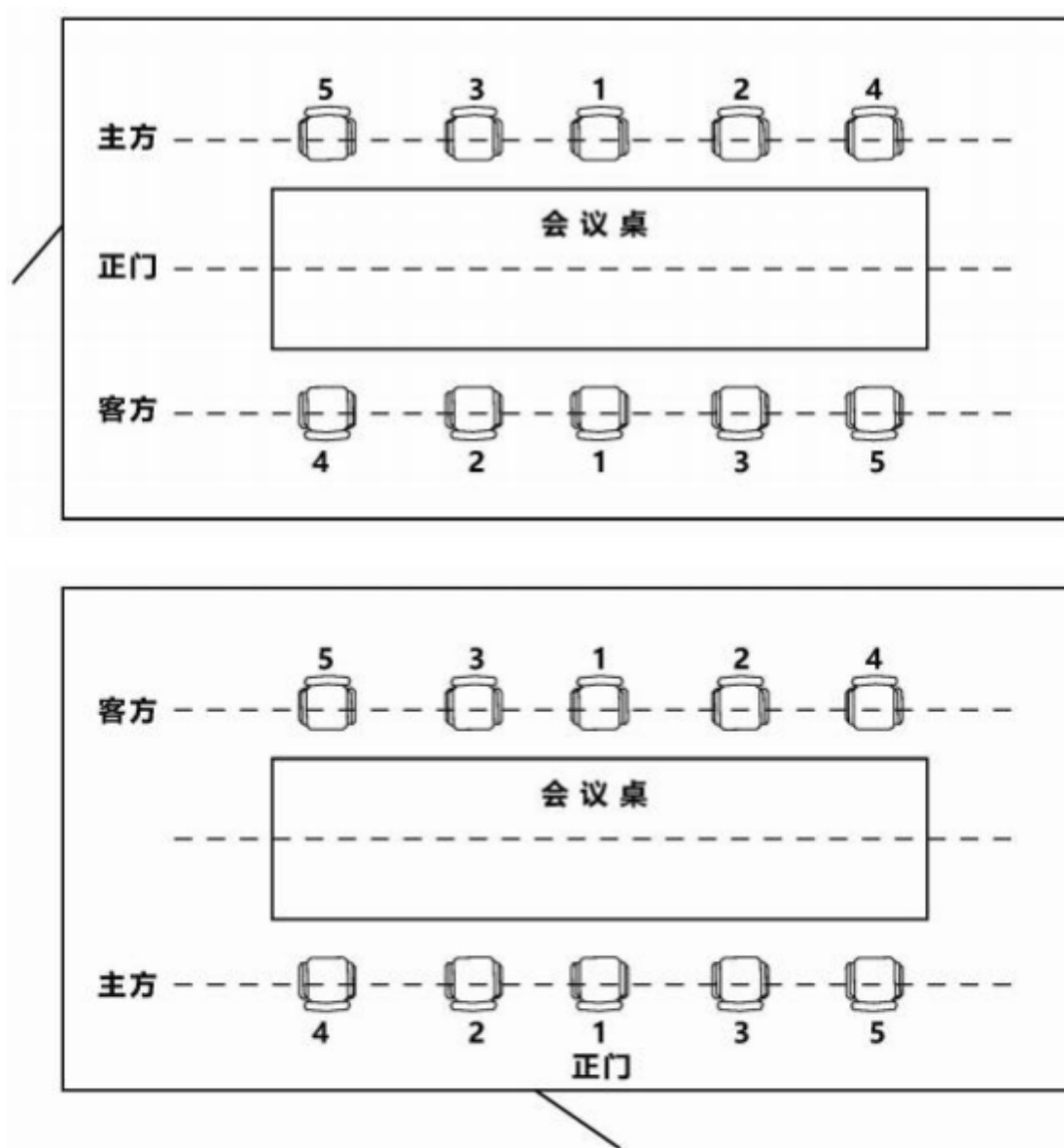


图 D.5 会谈式桌椅摆放示意图

D.1.5 主题演讲式

见图D.6。

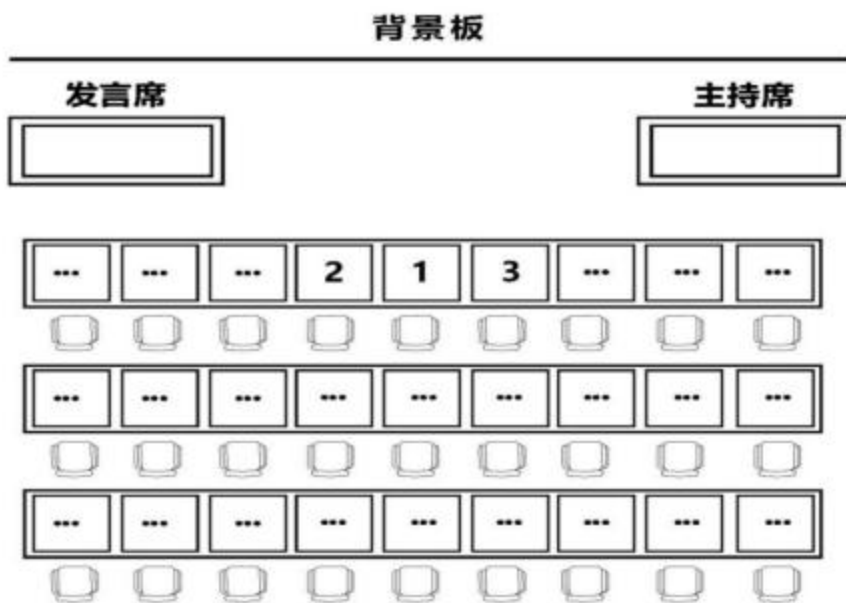


图 D. 6 主题演讲式桌椅摆放示意图

D. 1. 6 圆桌式

见图D. 7。

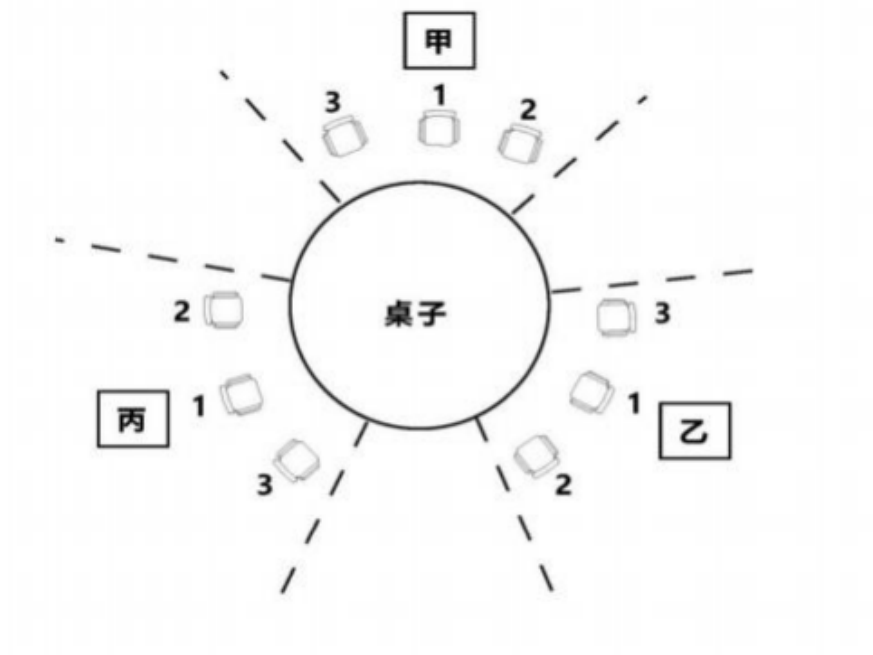


图 D. 7 圆桌式桌椅摆放示意图

D.1.7 签约仪式

见图D.8。

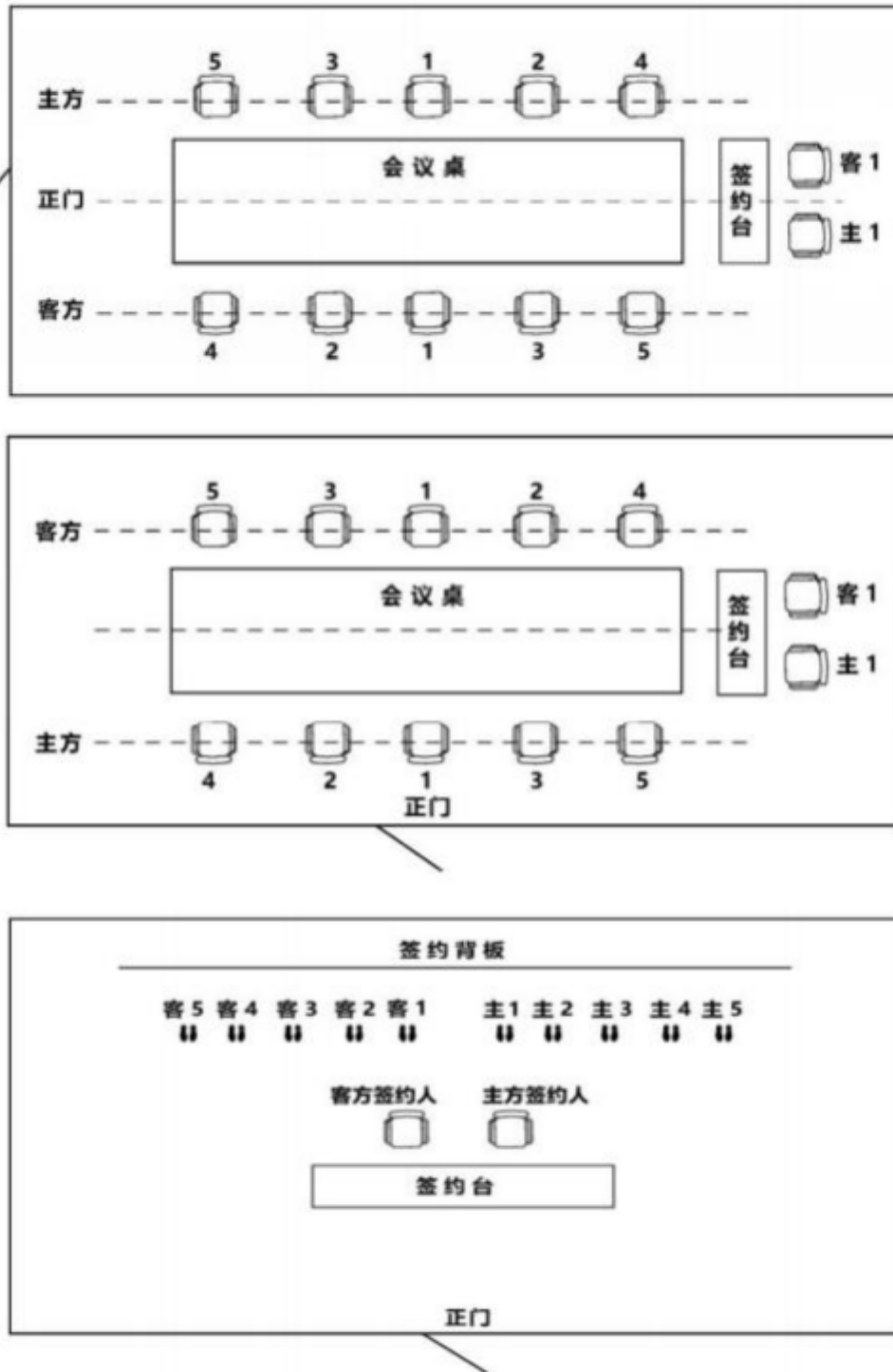


图 D.8 签约仪式桌椅摆放示意图

D.2 会议指示牌制作

根据会议要求，制作会议指示牌，放置在指定位置。见图D.9。



图 D.9 会议指示牌图示

D.3 席卡制作

D.3.1 席卡选择

见表D.1。

表 D.1 席卡准备要求

席卡规格		适用场合
大卡 (22 cm×11 cm)	有党徽	党代会、市委全会、纪委全会使用，字体宜为方正魏碑，红底黑字
	有国徽	人民代表大会、人大常委会使用，字体宜为方正魏碑，红底黑字
	有政协徽	政协委员会、政协常委会使用，字体宜为方正魏碑，红底黑字
	其他	大礼堂、小礼堂主席台使用，字体宜为隶书，粉红底黑字
中卡 (18 cm×10 cm)	大礼堂、小礼堂池座及其他会议室使用，字体宜为方正大黑简体，粉红底黑字	
小卡 (15 cm×8 cm)	会见室使用，字体宜为方正大黑简体，粉红底黑字	

D.3.2 席卡检查

制作完成的席卡要和办会单位提供的参会名单进行核对，确保正确。使用前应对席卡进行检查，确保字迹清楚、规范，无污渍、无破损。

D.3.3 席卡保管

会议结束后，将席卡收回服务间，取出席卡芯，分门别类放入席卡保管柜，见图D.10。



图 D.10 席卡归类示例

D.4 横幅制作

D.4.1 横幅要求

布质横幅为红底白字，字体宜为宋体或黑体；电子横幅为红底黄字或红底白字。

D.4.2 横幅检查

制作完成的横幅要和办会单位提供的会标内容进行核对，确保正确。

D.5 会议物品摆放

D.5.1 桌椅应摆放整齐。主席台布置（单、双居中）座位以左边为尊原则，椅子摆放置桌子1/2（双人桌1/4）处，带扶手椅距桌子25 cm±5 cm，不带扶手椅距桌子15 cm±5 cm，多排座次中间走道间距95 cm±5 cm，每排桌与桌间距95 cm±5 cm。可视会场实际情况适当调整。

D.5.2 会议资料和便签统一整齐摆放在桌子居中位置。桌宽45 cm，席卡、话筒、杯碟、毛巾碟沿桌内沿从左至右摆放。桌宽67 cm，笔盒、话筒、席卡从左至右紧靠桌外沿摆放，茶杯、毛巾碟距桌内沿35 cm±5 cm处整齐摆放，话筒、毛巾碟、笔盒可视会议要求摆放。笔盒应配置橡皮擦、回形针、资料夹、铅笔1支、红笔1支、黑色中性笔1支。如主办单位有要求，可配置红蓝铅笔。

D.5.3 茶杯放杯垫、杯碟，会前将茶杯杯把向右呈180°角摆放，第一次加水后杯把变成向右呈40°～50°放置。纸巾、矿泉水从左至右统一摆放桌子下方抽屉右侧，瓶盖朝外，以看见瓶盖为准。

D. 5.4 话筒摆放高度、弧度、边距呈一条直线。若摆放2个话筒，鹅颈话筒之间底座相距不超过3 cm，底座距桌子前沿10 cm±3 cm，话筒咪头平行距桌面25 cm±5 cm，座式话筒之间底座相距不超过5 cm，底座距桌子前沿10 cm±3 cm，话筒咪头与桌面角度 $45^{\circ} \pm 5^{\circ}$ ，立式话筒之间咪头相距不超过20 cm±5 cm，咪头与地面角度 $55^{\circ} \pm 15^{\circ}$ 。具体可根据会场需求作调整。话筒线的布线宜隐藏，不能隐藏时走线横平竖直直线布置，用胶带粘贴。

D. 5.5 物品摆放示意图见D. 11和图D. 12。



图 D. 11 桌宽 45 cm 的物品摆放示意图



图 D. 12 桌宽 67 cm 的物品摆放示意图

附 录 E
(资料性)
会场准备工作检查表

见表E. 1。

表 E. 1 会场准备工作检查表

会议室：			日期：			
检查内容			会务事项记录			会务检查确认
大类	序号	小类	需求情况	是否完成	未完成原因	
设施设备类	1	话筒	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	2	录音	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	3	会场音乐	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	4	投影仪	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	5	空调	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	6	其他要求	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
会场服务人员签字：			会场检查负责人签字：			
会场布置类	7	桌椅摆放方式	<input type="checkbox"/> 已按要求改变 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	8	会议指引牌	<input type="checkbox"/> 要求 数量 个 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	9	签到台	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	10	报告席	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	11	横幅/会标	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	12	与会人员位置	<input type="checkbox"/> 座位已改变 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	13	纸笔	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	14	茶水配置	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	15	毛巾配置	<input type="checkbox"/> 要求 数量 条 <input type="checkbox"/> 不要求	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
其他	16	其他特殊要求	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
会场服务人员签字：			会场检查负责人签字：			

附 录 F
(资料性)
会议用品盘点记录表

见表F.1。

表 F.1 会议用品盘点记录表

	名称	数量	存放地点	名称	数量	存放地点
	用具	托盘			保温壶	
保温桶				杯垫		
XX杯				其他		
XX杯						
XX杯盖						
XX杯盖						
XX杯碟						
XX杯碟						
毛巾碟						
文具		黑色水性笔			笔盒	
	红色水性笔			橡皮擦		
	红色铅笔			资料夹		
	红蓝铅笔			回形针		
	黑色铅笔			其他		
饮用品	绿茶茶叶			瓶装水		
	红茶茶叶			其他		
卫生用品	梳子			护手霜		
	啫喱水			棉签		
	针线包			洗漱品 盒子		
	毛巾			其他		
	湿纸巾					
	干纸巾					
盘点人：		会议组长：			部门负责人：	
备注：						

附 录 G
(资料性)
突发事件应急处理程序

G.1 紧急停电处理

G.1.1 当会议中突发停电时，会场设备技术人员马上检查事故原因及时处理，同时向上一级负责人报告，协助查明解决。

G.1.2 会场服务工作人员就停电情况向与会人员说明及安抚。

G.1.3 如不能及时恢复供电，立即与会议主办方商议是否中断会议或移步其他会议室继续开会。

G.2 火情处理

G.2.1 会议中发生火情，现场工作人员马上使用消防器材处置，同时向消防安保部门、上一级负责人报告。

G.2.2 如无法迅速扑灭火情，立即按灭火和应急疏散预案进行处置，组织人员维护现场秩序，安抚与会人员情绪，打开所有会议室门，指引人员撤离现场。

G.3 话筒或音响故障处理

G.3.1 立即检查设备，查找原因，进行调试。

G.3.2 如短时间内不能有效调试或解除设备故障原因，把有线话筒静音，将备用无线话筒递于发言人面前代替有线话筒。

G.3.3 及时联系会议主办方负责人，做好沟通工作。

G.3.4 会议结束后，由音响负责人进行系统检查，处理故障。

G.4 会场秩序维护

如会场及会场周围有人寻滋闹事，会务人员应通知安保人员迅速将其带离现场，同时通知相关部门协助处理。

附 录 H
(资料性)
会务服务满意度评价表

满意度评价表见表H.1

表 H.1 满意度评价表见表

服务对象		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
	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
	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
	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
	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
	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
您对本次会务服务有何建议和意见：					
备注：					

附 录 I
(资料性)
会议服务意见反馈表

见表I.1。

表 I.1 会议服务意见反馈表

年 月 日					
会议主办部门		联系人		联系电话	
调查内容	会议服务态度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意			
	会议服务质量	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意			
	会场环境卫生	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意			
	会场音响效果	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意			
	会场灯光效果	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意			
	会场空调效果	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意			
您对本次会议服务有何建议和意见：					