

# 广西地方标准《党政机关会议服务规范 (征求意见稿)》编制说明

## 一、项目来源

根据《广西壮族自治区市场监督管理局关于下达2021年第二批广西地方标准制修订项目计划的通知》（桂市监函〔2021〕2199）要求，由广西壮族自治区机关事务管理局提出，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、广西标准化协会共同起草广西地方标准《党政机关会议服务规范》（项目编号：2021-2176，以下简称《规范》）。

## 二、项目背景及目的意义

机关事务标准化是国家治理体系现代化的重要组成部分，受到了党和国家的高度重视。近年来，国管局引发的《机关事务工作“十四五”规划》《机关事务标准化工作“十四五”规划》关于推进新时代机关事务工作的指导意见》均指出要推进机关事务领域的标准化建设，要注重运用标准化理念和方法，梳理机关事务领域标准现状和需求，构建涵盖机关运行经费、资产、服务管理和能源资源消费等方面的标准体系，发挥标准在机关事务工作中的规范、调节、约束和控制功能，并且提出要推进地方机关事务标准化工作。鼓励地方机关事务管理部门制定或参与制定机关事务标准，支持地方机关事务管理部门与当地标准化行政主管部门进行合作，推动内部标准申请立项为地方标准，促进机关事务领域标准

层级提升。

党政机关会议是党政机关推动内部工作、协调外部沟通的重要手段，是开展工作的主要方式之一，在贯彻党的路线方针政策、传达学习上级重要文件精神、研究专项工作、决议决策、推动落实等方面起着不可替代的作用。因此，会议的成功与否往往决定工作是否能够高效高质有序地推进，做好党政机关会议服务工作既展示了党政机关的形象，又展现了党政机关办事效率高、工作能力强等方面的工作能力。据不完全统计，全区每年党政机关大小会议达上万场次。

因此，制定《规范》一是提升广西各级党政机关会议服务水平，使机关事务会议服务科学化、规范化、程序化。二是以标准为抓手，指导广西各级党政机关做好会议服务工作，提升党政机关会议服务专业化水准，提高服务对象的满意度。

### 三、项目编制过程

#### （一）成立标准编制工作组

《规范》项目任务下达后，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、广西标准化协会成立了标准编制工作组，制定了标准编写方案，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作。

编制工作组下设三个组，分别是资料收集组、草案编写组、标准实施组。

资料收集组负责国内外有关党政机关会议服务的文献

资料的查询、收集和整理工作，对党政机关会议服务研究成果进行系统总结，查阅目前对党政机关会议服务的研究进展。

草案编写组负责起草标准草案、征求意见稿和标准编制说明、送审稿及编制说明的编写工作，包括后期召开征求意见会、网上征求意见，以及标准的不断修改和完善。

标准实施组负责《规范》发布后，组织相关单位开展标准宣贯培训会，让相关工作人员了解和熟练掌握标准，并运用到工作实践中，通过工作实践不断总结和修改完善标准。

## （二）收集整理文献资料

标准编制工作组收集了国内有关党政机关会议服务的相关技术文献资料。主要有：

- DB12/T 969—2020 党政机关会议服务规范
- DB15/T 2008—2020 党政机关会议服务规范
- DB1501/T 0019—2021 党政机关会议服务评价规范
- DB32/T 3833-2020 党政机关会议服务工作规范
- DB3701/T 25—2021 党政机关会议服务规范
- DB42/T 1487-2018 党政机关会议服务管理规范
- DB4201/T 634-2020 武汉市党政机关会议服务规范
- DB51/T 2616-2019 机关会议服务规范
- DB5301/T 60-2021 党政机关会议服务规范
- DB61/T 1469-2021 党政机关会议服务规范

## （三）研讨确定标准主体内容

标准编制工作组对收集的资料进行整理研究后，及时召开标准编制会议，对标准的整体框架结构进行了研究，并对

标准的关键性内容进行了初步探讨。经过研究，标准的主体内容确定为基本要求、服务内容及要求、管理要求、服务评价与改进。

#### （四）调研及形成征求意见稿、送审稿

2021年5—7月，标准起草工作小组进行了广泛实地调研工作，查阅大量的国内外文献资料，并进行了系统的分析和总结。形成了标准的基本构架，对主要内容进行了讨论并对项目的工作进行了部署和安排。

2021年8—9月，在前期工作的基础之上，通过理清逻辑脉络，整合已有的参考资料中有关党政机关会议服务管理要求，并结合区内党政机关会议服务及管理实际要求的基础上，按照简化、统一等原则编制完成《规范》（草案）。

2021年10月，根据广西壮族自治区市场监督管理局《关于下达2021年第二批广西地方标准制修订项目计划的通知》，《规范》获立项批准。

2021年10月—2022年4月，标准起草工作组不断研究党政机关会议服务的相关管理规定及文献资料，深入区内各大党政机关单位对党政机关会议的服务及管理情况进行实地调研，征求各党政机关单位的意见建议。通过收集反馈的大量意见，标准编制工作组多次召开会议，对标准草案进行了反复修改和研究讨论，最终形成了《规范（征求意见稿）》和编制说明。

## 四、标准制定原则

### （一）实用性原则

《规范》是在充分收集相关文献资料，分析当前党政机关会议服务及管理现状，调研党政机关会议服务及管理市场情况，在现有国家、行业标准相关党政机关会议服务及管理要求的基础上，总结多年经验而起草的。符合当前党政机关会议服务及管理的方向与需求，有利于行业的长远发展，具有较强的实用性和可操作性。

## （二）协调性原则

在编写《规范》过程中，注意党政机关会议服务及管理相关法律法规的协调问题，在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

## （三）规范性原则

本文件严格按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

## （四）前瞻性原则

《规范》在兼顾当前区内各市党政机关会议服务及管理现实情况的同时，还考虑到了党政机关会议服务及管理快速发展的趋势和需要，在标准中体现了个别特色性、前瞻性和先进性条款，作为对党政机关会议服务及管理的指导。

## 五、标准主要章节内容及确定依据

《规范》主要内容包括党政机关会议服务的基本要求、会议场所、服务内容及要求、安全管理、服务评价与改进。

目前国内其他地区有关于党政机关会议服务及管理的地方标准，但广西未制定相关的地方标准。因此《规范》的整体内容主要依据广西壮族自治区机关事务管理局印发的

《会议服务统一规范（试行）》的有关规定以及广西区内党政机关会议的实际情况和管理经验确定。

### （一）术语与定义

党政机关会议主要依据《广西壮族自治区本级会议费管理办法》中对党政机关会议的划分进行确定。

|   |
|---|
| <b>第二章 会议分类和经费审核</b>  |
| <b>第六条</b> 自治区本级会议分类如下：<br>（一）一类会议。自治区党代会及其全会；自治区人代会；自治区政府全会；自治区政协全会；自治区纪委全会。<br>（二）二类会议。自治区人大常委会；自治区政协常委会；自治区各民主党派、工商联和群众团体代表大会；自治区党委、政府召开的会议；自治区各单位以自治区党委和政府名义召开的、要求设区市或自治区本级各部门负责同志参加的会议。<br>（三）三类会议。自治区各单位召开的全区性工作会议。<br>（四）四类会议。是指除上述一、二、三类会议以外的其他业务性会议，包括自治区各单位及其所属内设机构召开的小型研讨会、座谈会等。 |

会议服务主要根据《会议服务统一规范（试行）》中对会议服务保障工作要求进行总结。

### （二）基本要求

基本要求是供应方的通用标准和最低要求，包括机构资质、人员、设施设备、辅助系统、服务用品。

#### 1. 机构与人员要求

机构要求应按照会议需求，可通过政府购买服务的形式选择会议场所，机构场所的要求，主要参照 SB/T 10851 的要求，结合目前广西党政机关会议服务对服务部门及机构的要求。

### 3.1 资质要求

- 3.1.1 应具有独立法人资格,能够承担民事责任。
- 3.1.2 应自有或租赁有与经营规模相适应的会议中心场地及相关设施。
- 3.1.3 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。
- 3.1.4 应有健全的生产经营组织结构和规章制度。
- 3.1.5 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。

人员要求是根据《会议服务统一规范(试行)》的要求,选聘和培训会议服务工作人员,选聘工作人员时应要求其具备相应的业务知识与技能,接受相关岗位培训,并通过聘请专业培训机构、内部指导或定期实操的方式帮助服务工作人员进行岗前培训,提升并加强其职业道德、职业技能,树立其职业形象。并对会议服务人员统一着装、标识鲜明,熟悉会议礼仪。礼仪包括仪容仪表、仪态。仪容仪表从着装、头发、化妆、指甲、鞋袜方面进行要求,仪态从站姿、坐姿、蹲姿三方面进行要求,主要依据《会议服务统一规范(试行)》和实际工作总结确定。

## 2. 设施设备及辅助系统

根据会议实际需要,配置相应规模的会议室,以及配套的设施设备。相应会议场所设置基本需求的停车场及配套设施,同时公共信息导向系统设置按照 GB/T 15566.1 要求,导向标志按照 GB/T 10001.1 设置,安全标志应符合 GB 2894、GB 2893 和 GB 13495.1 的要求设置,以及进行实时监控,保障会议正常有序、安全的开展。

### 3.2 安全要求

- 3.2.1 应符合 GA 654 规定的要求。
- 3.2.2 应设置疏散通道、安全出口、消防车通道、应急广播、应急照明等应急设施,并应配有显著、醒目的疏散指示标志,标志应符合 GB 2894 和 GB 13495 的规定。
- 3.2.3 会议中心所有出入口、主要通道、重要会议室、停车场出入口以及卸货区等处均应安装监控摄像机,不得存在盲区。
- 3.2.4 应配置监控设备、安检门或 X 光物品检测仪等安全检测仪器。
- 3.2.5 消防设施应符合 GB 50222 的要求。
- 3.2.6 应建立和健全安全管理制度和安全保卫工作方案,并建立有效的执行和监督机制。

## 3. 服务用品

根据《会议服务统一规范(试行)》和会议所需提供服务用品,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。

|       |    |        |   |      |  |                                 |
|-------|----|--------|---|------|--|---------------------------------|
| 会场布置类 | 7  | 桌椅摆放方式 | <input type="checkbox"/> 已按要求改变<br><input type="checkbox"/> 不要求 | 是□否□ |  | <input type="checkbox"/> 完成□未完成 |
|       | 8  | 会议指引牌  | <input type="checkbox"/> 要求数量<br><input type="checkbox"/> 不要求   | 是□否□ |  | <input type="checkbox"/> 完成□未完成 |
|       | 9  | 签到台    | <input type="checkbox"/> 要求□不要求                                 | 是□否□ |  | <input type="checkbox"/> 完成□未完成 |
|       | 10 | 报告席    | <input type="checkbox"/> 要求□不要求                                 | 是□否□ |  | <input type="checkbox"/> 完成□未完成 |
|       | 11 | 横幅/会标  | <input type="checkbox"/> 要求□不要求                                 | 是□否□ |  | <input type="checkbox"/> 完成□未完成 |
|       | 12 | 与会人员位置 | <input type="checkbox"/> 座位已改变<br><input type="checkbox"/> 不要求  | 是□否□ |  | <input type="checkbox"/> 完成□未完成 |
|       | 13 | 纸笔     | <input type="checkbox"/> 要求□不要求                                 | 是□否□ |  | <input type="checkbox"/> 完成□未完成 |
|       | 14 | 茶水配置   | <input type="checkbox"/> 要求□不要求                                 | 是□否□ |  | <input type="checkbox"/> 完成□未完成 |
|       | 15 | 毛巾配置   | <input type="checkbox"/> 要求数量<br><input type="checkbox"/> 不要求   | 是□否□ |  | <input type="checkbox"/> 完成□未完成 |
| 其他    | 16 | 其他特殊要求 | <input type="checkbox"/> 需要<br><input type="checkbox"/> 不需要     | 是□否□ |  | <input type="checkbox"/> 完成□未完成 |

## (三) 服务内容及要求

### 1. 会前服务

#### (1) 会场布置

根据《会议服务统一规范(试行)》以及自治区、桂林

市机关事务管理局和华保盛物业集团等开展会务服务的实际经验总结。为提高会议服务质量，根据前期与主办单位的沟通，确定举办单位实际需要，提供会标、宣传横幅、桌卡、会议水牌、贴条、会议主持词和会议议程等。会场的布置应在主要通道及各功能区按要求设立引导标识及办公区指示牌，以便与会人员找到会场。摆放会议签到台，悬挂会议横幅或设置电子横幅。根据会方要求和实际参会人数布置会议台型、摆放会议桌椅。根据会方要求摆放话筒，铺设会议话筒音响线。

(二) 做好会前准备（根据会议要求开展准备工作）。

1. 会场布置。

(1) 会场主要通道及各功能区按要求设立引导标识和自治区机关事务管理局四家班子办公区指示牌。

(2) 摆放会议签到台，悬挂会议横幅或设置电子横幅。

(3) 根据会方要求和实际参会人数布置会议台型、摆放会议桌椅。

(4) 根据会方要求摆放话筒，铺设会议话筒音响线； 摆放席卡、笔、便签、茶杯等会议用品（见附件 2）。

根据会议的重要程度，并保证具有充足时间进行差缺补漏。重要会议宜提前 0.5d 布置完毕；一般会议宜提前 2h 布置完毕，日常会议宜提前 1h 布置完毕。

(2) 设备调试

会前对会场灯光、音响、空调进行调试，保障灯光照明设备运行正常，音响设备正常使用。根据《国务院关于加强节能工作的决定》的要求，夏季室内空调温度不低于 26℃，冬季室内空调供暖温度不高于 20℃。因此会场温度保证夏季制冷处于 26℃、冬季供暖处于 20℃的舒适温度。

(3) 检查验收、安保及车辆保障

根据《会议服务统一规范（试行）》的要求，会议开始前对会场的布置和设施设备进行检查。重要会议需提前与供电局对接，提供发电车，保障用电。定时检查消防设施设施，消除安全隐患。

## **2. 会中服务**

主要依据《会议服务统一规范（试行）》要求，在会议开始前要求服务员站立于会议厅（室）门口迎接与会人员进入会场。会议开始前 15 分钟（夏季 20 分钟）上茶水，按先宾后主、先上级后下级的顺序顺时针上茶，每隔 30 分钟续茶水一次。服务员会中站立于会场门口，密切关注会场内动态，发现问题及时处理并汇报。临时增加参会人员，应及时为其提供座椅、茶水、瓶装水等；根据与会人员要求递送文件、传递麦克风等；中途有与会人员进出，应主动帮其开关门，指引洗手间等位置。与会人员临时提出的相关会议服务需求应积极落实，重要情况应及时向会议服务部门负责人报告。做好音响、灯光、视频操作的全程跟踪，安排人员值守，现场巡查。根据会场情况控制会场音量、灯光效果、会场温度等，按需求随时进行调节。做好突发事件处理工作。

## **3. 会后服务**

主要依据《会议服务统一规范（试行）》要求，在会议结束后，迅速打开会场大门，引导与会人员离场。会议服务员应站立于会场出口处，目送参会人员离开。检查会场是否有遗失的物品，如有遗失的物品应立即送还给与会人员，如未能及时送还，应妥善管理，做好记录，同时通知会议主办方；失物归还须做好交接登记，谨慎处理，以防冒领、错领。

设施设备归位，检查有无缺失或损坏，及时报备。对使用过的会场进行打扫、通风。

#### **（四）安全管理**

根据党政机关会议实际开展经验确定。为保证党政机关会议正常有序的进行，党政机关会议建立并严格执行安全管理制度，制定了有效可行的突发事件应急程序，要求定期组织工作人员参加安全知识、应急救援知识教育及保密知识培训等。会议进行过程中，各监控岗位严格按照规定观察、巡查，确保会议的照常进行。安全管理要求可根据会议等级的划分而有所不同。

#### **（五）服务评价与改进**

依据党政机关会议的实际工作流程确定。为提高党政机关会议的服务水平，保证党政机关会议的服务质量，党政机关会议需要建立监督检查制度、投诉处理机制，主动接受有关部门的监督检查和客人的投诉，并且定期开展服务质量满意度测评，及时改进服务过程中存在的问题。

### **六、国内同类标准制修订情况及与法律法规、强制性标准关系**

经查阅，国内与党政机关会议服务及管理有关的国标、行标以及地方标准有《DB12/T 969—2020 党政机关会议服务规范》、《DB15/T 2008—2020 党政机关会议服务规范》、《DB1501/T 0019—2021 党政机关会议服务评价规范》、《DB32/T 3833-2020 党政机关会议服务工作规范》、《DB3701/T 25—2021 党政机关会议服务规范》、《DB42/T

1487-2018 党政机关会议服务管理规范》、《DB4201/T 634-2020 武汉市党政机关会议服务规范》、《DB51/T 2616-2019 机关会议服务规范》、《DB5301/T 60-2021 党政机关会议服务规范》、《DB61/T 1469-2021 党政机关会议服务规范》。以上标准主要是从各省实际出发，规定该省机关会议服务具体事项，不适用于广西党政机关会议服务管理，广西未制定《党政机关会议服务规范》。

本标准的内容与现行的法律、法规及强制性标准无冲突，标准的编写符合 GB/T 1.1—2020 的要求。

## **七、重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准编制过程中无重大分歧意见。

## **八、自我承诺**

本标准内容与各项指标不低于国家强制性标准、推荐性国家标准和行业标准。

广西地方标准《党政机关会议服务规范》

标准编制工作组

2022年5月 日