

# DB3304

嘉 兴 市 地 方 标 准

DB 3304/T 043—2017

---

## 机关事务管理 会务服务规范

Office management:Conference service standard

2017 - 10 - 31 发布

2017 - 11 - 30 实施

---

嘉兴市质量技术监督局 发布

# 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语与定义 .....	1
4 基本原则 .....	1
4.1 专业化 .....	1
4.2 人性化 .....	1
4.3 信息化 .....	2
5 资源管理 .....	2
5.1 概述 .....	2
5.2 基础设施管理 .....	2
5.3 人力资源管理 .....	2
6 制度建设 .....	3
6.1 岗位职责 .....	3
6.2 工作规程 .....	3
7 会务服务提供 .....	3
7.1 需求确认 .....	3
7.2 策划 .....	3
7.3 会前准备 .....	4
7.4 会中服务 .....	4
7.5 会后整理 .....	5
8 服务质量的评价与改进 .....	5
8.1 概述 .....	5
8.2 信息的收集 .....	5
8.3 信息的分析 .....	5
8.4 改进服务质量 .....	5
附录 A (规范性附录) 会务服务人员的仪容、仪表、仪态 .....	7
附录 B (资料性附录) 会务服务需求确认 .....	12
附录 C (资料性附录) 会前准备工作检查 .....	15
附录 D (规范性附录) 会场布置相关要求 .....	16
附录 E (规范性附录) 大型会议主席台座次的安排 .....	19
附录 F (规范性附录) 座谈会座位安排 .....	21

附录 G（规范性附录）	设备调试.....	24
附录 H（规范性附录）	茶具准备、续茶规范.....	26
附录 I（规范性附录）	突发事件处理程序.....	28
附录 J（规范性附录）	会务用品管理规范要求.....	30
附录 K（资料性附录）	满意度评价表.....	31

## 前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规定起草。

本标准由嘉兴市机关事务服务中心提出并归口。

本标准起草单位：嘉兴市机关事务服务中心、嘉兴市标准化促进中心。

本标准主要起草人：邬亚甫、戴金荣、李昌卫、朱群峰、张宏生、谢丽莉、张征军、张涌、丁阳、江萍、周俊、陈艳、章嘉。

本标准为首次发布。

# 机关事务管理 会务服务规范

## 1 范围

本标准规定了对机关事业单位进行会务服务(供应方提供的组织形式、制度建设、资源提供、培训、服务的方法和要求)的术语和定义、基本原则、资源管理、制度建设、会务服务提供、服务质量的评价与改进。

本标准适用于嘉兴市机关事业单位会务服务工作的服务管理。

## 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 20647.9 社区服务指南 第9部分:物业服务

GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐具

## 3 术语与定义

GB/T 20647.9 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 供应方 supplier

提供会务服务的组织。

### 3.2 需求方 demander

要求会务服务的组织。

### 3.3 会务服务 conference service

对会议房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维护,维护相关区域内的环境和秩序的活动。

### 3.4 会务服务管理 conference service management

对人员、设备设施、服务质量的管理。

## 4 基本原则

### 4.1 专业化

会务服务应向规范化、标准化方向发展。

### 4.2 人性化

在提供相应的会务服务时，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。

### 4.3 信息化

会务服务应充分利用信息技术，提升会务服务的效率和质量。

## 5 资源管理

### 5.1 概述

供应方应按照会务服务合同要求，对提供的会议场所进行整体管理，管理内容形成文件，实行制度化、管理，管理的范围应包括但不限于以下几方面：

- 具有系统的工作机制和管理制度，工作人员岗位职责明晰；
- 依据会议规模和服务要求设定人员；
- 车辆停放管理；
- 环境卫生管理；
- 会场秩序维护、安全防范等事项的协助管理；
- 档案资料管理。

### 5.2 基础设施管理

供应方应对会议房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维护。

供应方应对会务服务所用硬件资源的保管、使用、维护等管理内容形成文件，实行制度化、管理。

### 5.3 人力资源管理

#### 5.3.1 选聘

供应方应根据会务的管理和服务岗位的需要配置相应的专职人员，在选聘会务服务人员时，宜考虑下述事项：

- 受教育程度；
- 实际工作经验、技能；
- 身高、形象、年龄；
- 沟通表达、应变能力；
- 其他行为素质等。

#### 5.3.2 培训

##### 5.3.2.1 概述

供应方应对会务服务人员进行系统性的培训，以帮助其培养职业道德、提升职业技能、树立职业形象。

##### 5.3.2.2 培训内容

- 培训内容应包括但不限于以下方面：
- 组织的服务理念、组织文化；
  - 会务服务和会务管理的理论知识；

- 保密制度；
- 会务服务人员的仪容、仪表、仪态，会务服务人员的仪容、仪表、仪态要求见附录A；
- 会务服务人员操作技能；
- 会务服务人员心理素质；
- 应对常见会务突发事件；
- 其他相关内容等。

### 5.3.2.3 培训方式

培训方式应采用但不限于以下方面：

- 利用组织制定的服务手册，聘请教师授课；
- 聘请专业培训机构；
- 组织内部指导；
- 定期进行演练、考试等。

## 6 制度建设

### 6.1 岗位职责

供应方应设立合适的会务服务工作岗位、明确岗位职责，形成相应文件，并将其纳入供应方质量管理体系中。

### 6.2 工作规程

供应方应制定会务服务工作规程，且形成相应文件，并将其纳入供应方质量管理体系中。

制定工作规程时，宜考虑但不限于以下要素：

- 识别服务对象的不同需求；
- 确定可用的软硬件资源；
- 确立可量化的服务项目；
- 确定会务服务人员需要具备的能力；
- 确立会务服务人员行为、仪表、仪态规范等。

## 7 会务服务提供

### 7.1 需求确认

7.1.1 供应方应建立科学高效的会务服务受理方式，并保证受理过程的流畅快捷。

7.1.2 供应方与需求方应保持高效沟通。

7.1.3 需求确定后，书面登记并再次确认。

会务服务需求确认见附录B。

### 7.2 策划

供应方应根据确认的服务需求对会务服务的提供进行全面的策划，形成实施方案，其中宜包含但不限于以下方面：

- 职责分工；
- 时间安排；
- 场地安排；
- 会务用品及硬件设施配备；
- 突发事件应对措施；
- 会议秩序及安全等。

### 7.3 会前准备

供应方应将会务服务过程中可能涉及的服务内容进行细分，并制定相应的标准，以保证每项服务内容都能在合理范围内满足经确认的需求，会务服务中可能涉及的各项服务内容可包含但不限于以下方面：

- 人员健康检查；
- 布置导引；
- 布置签到；
- 布置横幅与大背景；
- 检查会议用桌、椅，主席台布置，座位格局和座次安排；
- 布置台布；
- 制作并摆放坐席牌；
- 摆放不同类型麦克风；
- 摆放花卉；
- 制作与佩戴胸花；
- 提供纸笔；
- 提供毛巾、纸巾；
- 调试灯光；
- 调试音响；
- 调试投影；
- 调试空调；
- 准备茶具（水）；
- 准备果盘；
- 检查安全、消防设施及疏散通道；
- 了解会议程序及个性化服务需求；
- 备用物品：电源转换插座、万能充电器、插电板等。

根据会议需求方要求，确定会议主席台或会议台座次安排、会议横幅主题，供应方应负责会场布置。会场布置完成后应由会议需求方对会前准备工作进行检查确认。

会前准备工作检查见附录C。

会场布置相关要求见附录D。

大型会议主席台座次的安排见附录E。

座谈会座位安排见附录F。

设备调试见附录G。

### 7.4 会中服务

供应方应将会中服务涉及的内容进行细分，并制定相应的标准保证会务服务人员按要求提供服务。会中服务涉及的内容宜包含但不限于以下方面：



- 导引；
- 续茶、茶具的准备，茶具准备、续茶规范可参见附录H；
- 会场巡视；
- 会场、洗手间、通道保洁；
- 会议现场温度、灯光、音响等随时进行调节；
- 突发事件处理，突发事件处理程序可参见附录I；
- 咨询受理。

## 7.5 会后整理

供应方应将会后整理内容进行细分，并制定相应标准。会后整理内容包含但不限于以下方面：

- 切换成清理模式进行清扫；
- 检查会议厅（室）是否有客人遗失的物品，如有遗失应立即还送给客人，如未能及时送还，应妥善管理，做好记录，同时立即通知会议需求方；
- 回收可重复使用的用品，清点数量并记录，将坐席牌、桌椅归位。会务用品管理规范要求见附录J；
- 清理会务设施设备，检查有无缺失或损坏，清洁后归位或返还，做好相应记录；
- 检查会议室及相关的物品是否有缺失或损坏，及时报告会议需求方，协助追补损失，做好记录；
- 对会议期间的丢弃物进行打扫；对会议室洗手间进行保洁；
- 切断电源，关闭会议厅（室）。

## 8 服务质量的评价与改进

### 8.1 概述

供应方应对改进服务质量的效果和效率制定计划，提出改进服务质量和降低成本的措施；同时应对会务管理和服务的全过程进行评价。

### 8.2 信息的收集

宜考虑以下途径并识别有效性：

- 对供应方的满意度评价；
- 对需求方的满意度评价；
- 对与会人员的满意度评价；
- 会议活动参加人员的意见、建议、投诉；
- 管理体系审核等。

满意度评价表见附录K。

### 8.3 信息的分析

对收集的信息进行分析评估。

服务质量分析应注意考虑：

- 信息的有效性；
- 有关服务质量的问题；
- 优先考虑对服务质量产生不良影响的大因素。

### 8.4 改进服务质量

- 8.4.1 针对性采取措施，提升服务质量。
- 8.4.2 及时向有关方面反馈投诉办理情况。

**附 录 A**  
**(规范性附录)**  
**会务服务人员的仪容、仪表、仪态**

## A.1 仪容

### A.1.1 妆容

发式简洁，面容清爽；女性可着淡妆，不可涂抹艳丽/显眼的指甲油，长发应束起，统一佩戴头花网。

## A.2 仪表

### A.2.1 一般要求

根据实际情况选择与制作会务人员服装与配饰，选择款式相同的工鞋；保证会务人员的服装、配饰的颜色、样式统一。

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

女士着装应统一，着裙装时，西裙宜配长袜和工鞋，西裙长度于膝盖上3cm；着裤装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面。

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

工作牌宜佩带在左胸；工作牌距离肩缝18cm，距中线5cm，不应斜戴。

### A.2.4 工鞋

着黑色工鞋(以软底鞋为宜)；鞋上饰品不宜过多，皮鞋表面保持光亮。

### A.2.5 丝袜

女士着西裙时宜穿长筒肉色丝袜，并保持丝袜干净、完好，不宜穿短袜或不穿。

男士宜穿深色长袜，禁止着浅色短筒袜。

### A.2.6 饰品

女士不宜佩戴夸张饰品、彩绳；可佩戴耳钉、黄金或白金项链等饰品，佩饰不宜过多。

男士除佩戴手表、婚戒之外，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，呈小丁字步。

#### A.3.1.2 男士站姿

双眼平视前方，颈部挺直。双肩自然放松端平且收腹挺胸。双臂自然下垂，处于身体两侧，脚跟并拢，脚呈“V”字型分开，两脚尖间距约一个拳头的宽度；或双脚平行分开，与肩同宽。会务服务人员站姿可参见图A.1。



女士站姿示意图



男士站姿示意图

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。



女士行姿示意图



男士行姿示意图

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

背对座椅轻坐，后腿能够碰到椅子；两个膝盖合并，腿可放中间或两边。

#### A.3.3.2 男士坐姿

上身挺直，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。会务服务人员坐姿可参见图 A.3。



女士坐姿示意图



男士坐姿示意图

图A.3 会务服务人员坐姿示意图

#### A.3.4 导引

A.3.4.1 为宾客导引时，应走在宾客侧方45°，距离保持2~3步。

A.3.4.2 遇拐弯或台阶处，应回头向宾客示意说“请当心”。

A.3.4.3 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.3.4.4 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.4。



女士导引示意图



男士导引示意图

图A.4 会务服务人员导引示意图

#### A.3.5 笑容

面部保持自然亲切的微笑。

#### A.3.6 规范用语

使用规范用语“您好、请、谢谢、对不起、再见”。

附 录 B  
(资料性附录)  
会务服务需求确认

B.1 会务服务需求确认见表B.1。

表B.1 会务服务需求确认表

类别	项目	备注
会议名称		
会议类型	<input type="checkbox"/> 座谈会 <input type="checkbox"/> 报告会 <input type="checkbox"/> 其他	
会议日期	年 月 日	
会议时间	上午: : ~ :	
	下午: : ~ :	
	晚上: : ~ :	
会议地点		
参会领导		
参会人数		
安全管理类	1. 预留贵宾车位；贵宾专车路线（重要接待）	<input type="checkbox"/> 是 贵宾车位（ ）位 <input type="checkbox"/> 否
	2. 是否需要特别安保	<input type="checkbox"/> 是 需要人数（ ） <input type="checkbox"/> 否
	3. 参会人员是否凭证件入场	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	4. 是否有保密要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
设施设备类	1. 是否需要大功率电源	电压负荷（ ）伏 电源连接线（ ）条
	2. 会议期间是否需要音乐	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 国歌 <input type="checkbox"/> 颁奖进行曲 <input type="checkbox"/> 其他（ ） <input type="checkbox"/> 否
	3. 是否需要使用投影	<input type="checkbox"/> 是 使用时间（ ） <input type="checkbox"/> 否
	4. 是否需要视频会议系统	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	5. 是否需要电源转换插座、万能充电器、插电板等	<input type="checkbox"/> 是 需要的设备：（ ） <input type="checkbox"/> 否
会务服务类	1. 是否需要合影	<input type="checkbox"/> 是 合影时间：（ ） 合影座椅数量：（ ） <input type="checkbox"/> 否



表 B.1 会务服务需求确认表（续）

类别	项目	内容	备注
会务服务类	2. 是否有外宾参加	<input type="checkbox"/> 是 外宾使用语言：（ ）	
		<input type="checkbox"/> 否	
	3. 是否需要预留宣传牌	<input type="checkbox"/> 是 数 量：（ ）	
		摆放时间：（ ）	
	<input type="checkbox"/> 否		
	4. 是否需要协助制作与悬挂横幅	<input type="checkbox"/> 是 横幅内容：（ ）	
		<input type="checkbox"/> 否	
	5. 是否需要协助制作与悬挂大背景	<input type="checkbox"/> 是 背景主题：（ ）	
		背景尺寸：（ ）	
		悬挂位置：（ ）	
	<input type="checkbox"/> 否		
	6. 是否需要签到台	<input type="checkbox"/> 是 摆放位置：（ ）	
		摆放数量：（ ）	
		摆放物品：（ ）	
<input type="checkbox"/> 否			
7. 是否对桌椅的摆放有特别要求	<input type="checkbox"/> 是 摆放方式：（ ）		
	<input type="checkbox"/> 否		
8. 是否需要白板	<input type="checkbox"/> 是 摆放位置：（ ）		
	摆放数量：（ ）		
	白板笔：（ ）		
<input type="checkbox"/> 否			
9. 是否需要配发会议资料	<input type="checkbox"/> 是 发放方式：（ ）		
	<input type="checkbox"/> 否		
10. 是否需要打印与摆放坐席牌、胸牌、准备胸花	<input type="checkbox"/> 是 坐席牌：（ ）		
	胸牌：（ ）		
	胸花：（ ）		
<input type="checkbox"/> 否			
11. 麦克风种类	<input type="checkbox"/> 有线话筒 数 量：（ ）		
	摆放位置：（ ）		
	<input type="checkbox"/> 无线话筒 数 量：（ ）		
<input type="checkbox"/> 头戴麦克风 数 量：（ ）			
12. 是否需要提供纸笔	<input type="checkbox"/> 是 数 量：（ ）		
	<input type="checkbox"/> 否		
13. 是否需要提供果盘/茶歇	<input type="checkbox"/> 是 水果种类：（ ）		
	茶歇：饮品：（ ）		
	食品：（ ）		
<input type="checkbox"/> 否			
14. 会中由服务人员续水，还是位上摆放瓶装水	<input type="checkbox"/> 人员续水		
	<input type="checkbox"/> 瓶装水		

表 B.1 会务服务需求确认表（续）

类别	项目	内容	备注
环境类	1. 是否需要摆放会议花台	<input type="checkbox"/> 是 会议桌花数量：（     ）	
		特别需求：（     ）	
		<input type="checkbox"/> 否	
	2. 是否需要摆放会议盆花或绿色植物	<input type="checkbox"/> 是 盆花数量：（     ）	
		绿色植物：种类：（     ）	
		数量：（     ）	
		位置：（     ）	
其他	1. 是否需要使用会标	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	2. 特殊需求		
确认签字：		日期：	核对人：

附 录 C  
(资料性附录)  
会前准备工作检查

C.1 会前准备工作检查见表C.1。

表C.1 会前准备工作检查

会议室：			会务领班：		需求方联系人及联系方式：	
检查内容			服务员记录			会务领班检查确认
大类	序号	小类	需求情况	是否完成	未完成原因	
安全管理类	01	会场屏蔽	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	02	保密措施	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	03	其他要求	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
设施设备类	04	大功率电源	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	05	会场音乐	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	06	话筒	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	07	电脑连接线	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	08	投影仪	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	09	激光教鞭笔	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	10	视频会议系统	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	11	转换插座	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	12	空调/新风	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	13	其他要求	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
会场布置类	14	桌型		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	15	会议指引牌	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	16	签到台	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	17	演讲台	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	18	横幅/字幕	<input type="checkbox"/> 要求 <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	19	参会人数	<input type="checkbox"/> 座位数量_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	20	坐席牌摆放	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	21	白板及笔	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	22	配发资料	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	23	茶水配置	数量_____ 品种_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	24	毛巾配置	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	25	其他要求				
特殊需求	26	特殊座位	<input type="checkbox"/> 要求 数量_____ <input type="checkbox"/> 不要求	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
	27	其他特殊要求		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成
各责任人签字			服务员：	会务领班：	需求方：	年 月 日

**附 录 D**  
**(规范性附录)**  
**会场布置相关要求**

### D.1 坐席牌

宜选择三角形坐席牌，一般长15cm~20cm，宽7.5cm~10cm，双面展示。

坐席牌字体格式统一、大小合理。

根据座次要求安排摆放坐席牌。不同场合的摆放要求参见表D.1。

**表D.1 坐席牌摆放要求**

场合	摆放要求
贵宾厅	距沙发扶手前缘5cm~6cm处摆放。
圆桌会议室	距麦克风右侧3cm~4cm、距客人座位桌边50cm~60cm处摆放。
报告厅/礼堂	摆放靠近麦克风右侧3cm~4cm、距离客人座位桌边50cm~60cm处摆放。

### D.2 麦克风摆放要求

对于有线麦克风，麦头高度距桌面20cm；鼠标有线麦距离桌边20cm摆放。

对于无线麦克风（使用麦克风架），高度距离桌面20cm，麦架距离演讲人20cm。

多人使用麦克风时，主持人、主讲人或最高领导位置应固定摆放一个麦克风。

### D.3 电池管理

对于无线麦克风，每次充电时间为10h~12h之间（具体可根据电池充电计算公式：电池容量除以充电电流计算），电池一般使用期限为一年。

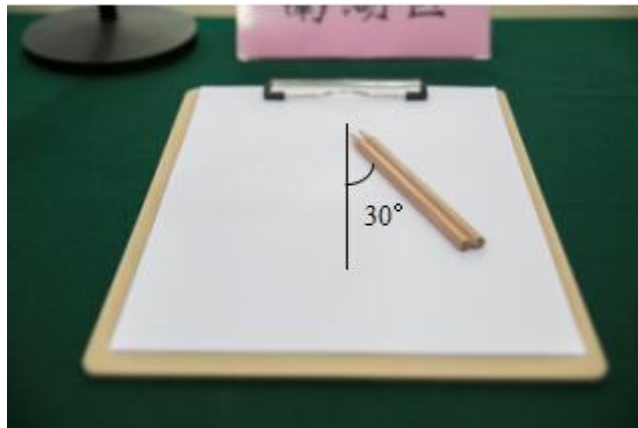
电池应存放在干燥凉爽的地方。

### D.4 记录纸、笔

记录纸宜选用80g的A4纸3张；如桌子铺有桌布，则需要加厚到5张或加写字板。

记录笔宜选用HB铅笔、黑色签字笔。

会议资料与记录纸摆放在一起。宜配备两支记录笔，记录笔摆放在记录纸的右侧或者记录纸上，与记录纸呈30°，笔尖朝前。具体摆放要求可参见图D.1。



图D.1 记录笔摆放示意图

#### D.5 饮用水

宜选择350ml或550ml瓶装饮用水（以下简称“饮用水”）。

饮用水摆放时，标识应统一面向客人、呈直线、靠近茶杯的左侧摆放（无茶杯的，距离客人右侧12cm~15cm处摆放）。

贵宾厅摆放饮用水时宜配放瓷杯。

#### D.6 演讲台

演讲台高度一般为1.2m左右，适合身高超过170cm的嘉宾，如需要可增加垫脚。

麦克风头与演讲人下颌距离保持在30cm，垂直距离地面1.5m为宜。

当设有主席台时，演讲台宜摆放在主席台右侧，与观众席呈60°。

当设有投影时，演讲台宜摆放在主席台右侧，与观众席呈60°摆放；无投影或投影安置在两侧时，演讲台可摆放在主席台中央，与观众席呈直角。演讲台摆放位置可参见图D.2。



有投影时演讲台摆放示意图



无投影时演讲台摆放示意图

图D.2 演讲台摆放示意图

#### D.7 其他

音响关闭后，方可卸除有线麦克风，无线麦克风使用完毕及时卸除内部电池。  
提前准备备用电池，并记录电池和投影仪的使用频率。  
场内张贴禁烟标识，场地须达到防滑要求。

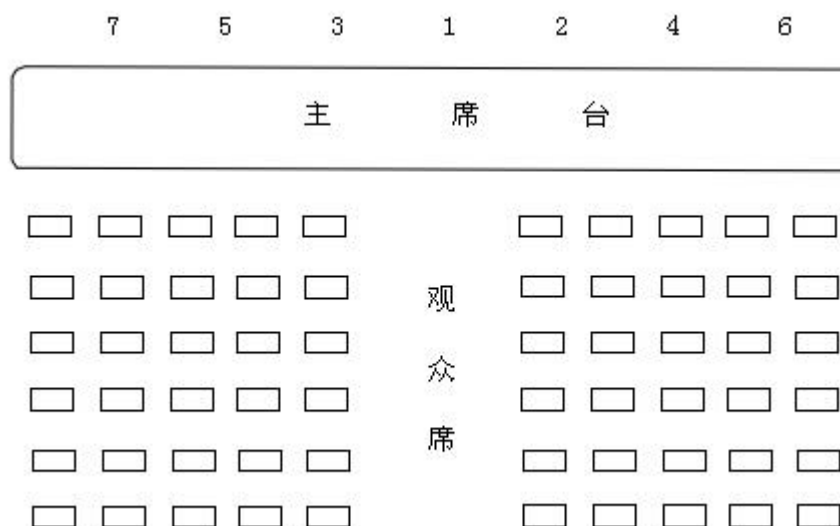
附 录 E  
(规范性附录)  
大型会议主席台座次的安排

E.1 主席台一般应排定座次、放好坐席牌。

E.2 领导为单数时，主要领导居中，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，见图E.1。

E.3 领导为偶数时，1、2号领导同时居中，2号领导依然在1号领导左手位置，3号领导依然在1号领导右手位置，见图E.2。

E.4 其他情况下，按会议主办方意见排列座次，最终由主办方（牵头方）检查确认。



图E.1 主席台人数为奇数时座次的安排



图E.2 主席台人数为偶数时座次的安排

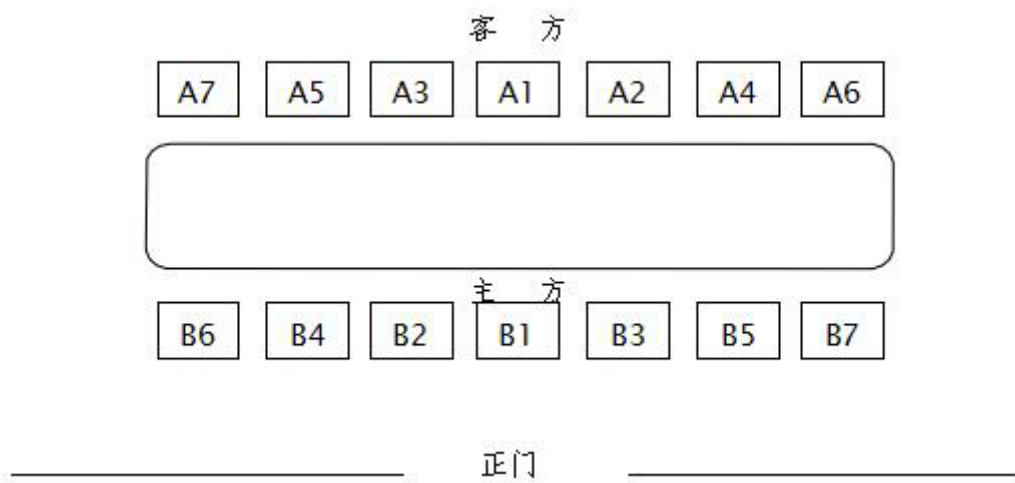


附 录 F  
(规范性附录)  
座谈会座位安排

F.1 长条桌

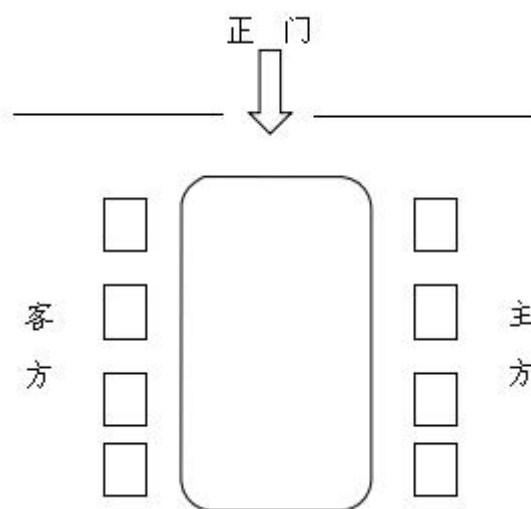
F.1.1 长条桌与正门正对时，会议座位安排参见图F.1。

F.1.2 长条桌与正门侧对时，会议座位安排参见图F.2。



注：A为客方（或上级领导），B为主方。

图F.1 长条桌与正门正对时会议座位安排



注：进门右为客方，左为主方。

图F.2 长条桌与正门侧对时会议座位安排

## F.2 沙发席

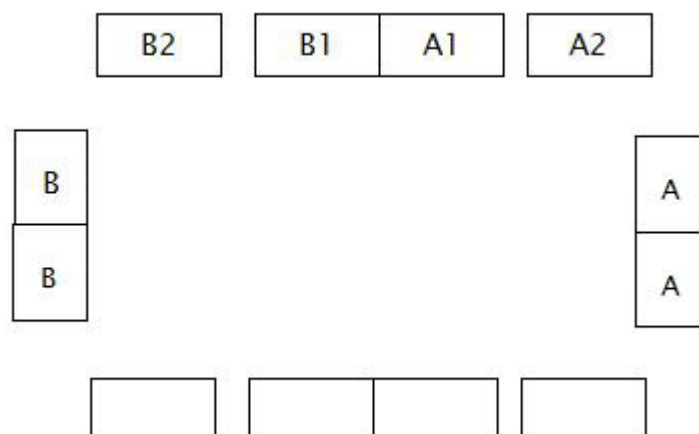
F.2.1 与外宾会谈时，会议座位安排参见图F.3。

F.2.2 与上级领导座谈时，会议座位安排参见图F.4。



注：A为主方，B为客方。

图F.3 与外宾会谈时座位安排示意图



注：A为上级领导，B为主方领导。

图F.4 与上级领导座谈时会议座位安排

### F.3 圆桌会议

圆桌会议是一种平等、对话的协商会议形式，旨在体现参加各方地位平等，其座次安排一般无主次之分。

## 附 录 G

### (规范性附录)

#### 设备调试

#### G.1 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。

#### G.2 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。抖动连接线及移动底座，摇动麦克风接口，测试音箱与麦克风接口处，测试声音是否正常；逐个调试麦克风音量，以不同位置、最远的距离可以听清、并感觉音量适中为准；检查麦克风电池电量及备用电池情况。

把音频连接线连接电脑，测试是否有声音，声音效果是否正常。音响应避免杂音、电流声、音频干扰等。

无线麦克风应调试完整。

#### G.3 投影

电脑切换的方法一般用Fn+F1~F8(有电脑标志)键电脑切换，检查电脑是否兼容，不兼容时可尝试设置电脑的分辨率或更换电脑加以解决。

投影应无花屏、抖动、声响等影响投影效果的现象。

#### G.4 激光笔

激光笔电池电量应充足，使用完毕后，应及时将电池拆除。

激光笔上下换页键与光束应正常，激光笔在10m范围内应可正常使用。

#### G.5 空调

会议室内温度高于26℃时，宜开启空调；温度低于26℃时，可根据现场情况及视要求开启空调。

会议开始前30min打开空调，将温度调控在26℃。

未开启空调时，应打开新风机。

#### G.6 LED显示屏

LED显示屏电源开关顺序：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，后关闭计算机。

打开计算机时，待计算机操作系统进入主控软件后，方可打开LED显示屏电源，避免在全白屏幕状态下开启LED显示屏。

下列情况不应开启LED:

- LED显示屏主控计算机没有进入控制软件等程序;
- LED显示屏主控计算机未通电;
- LED显示屏主控制部分电源未打开。

LED显示屏屏体部分出现一行非常亮的区域时,不应长时间打开LED显示屏,应注意及时关闭显示屏电源。

LED显示屏的电源出现开关频繁跳闸时,应及时检查LED显示屏屏体或更换电源开关。

根据LED显示屏屏体、控制部分所处环境情况,避免虫咬,必要时应放置防鼠药。

**附 录 H**  
(规范性附录)  
**茶具准备、续茶规范**

## H.1 茶具的准备

### H.1.1 茶具的选择

各种茶具的选择见表H.1。

**表H.1 茶具准备要求**

茶具	适用场合
一次性纸杯	普通会务时使用。
瓷杯	贵宾厅选用；圆桌会议选用；报告厅、礼堂主席台选用。
饮用水	非正式场合使用或者与茶杯搭配使用。

### H.1.2 茶具检查

使用前应对瓷杯应进行检查，茶具清洁、无破损，且经过消毒。

### H.1.3 茶水温度

茶水温度要求如下：

- a) 绿茶水温控制在 80℃左右为宜：水煮沸之后，在室温下（26℃）放置 8 min 左右；
- b) 红茶水温控制在 95℃左右为宜：水煮沸之后，在室温下（26℃）放置 2 min 左右；
- c) 咖啡水温控制在 85℃左右为宜：水煮沸之后，在室温下（26℃）放置 5 min 左右。

### H.1.4 茶具摆放

茶具统一摆放客人右侧，整体保持整齐一致；水杯距离客人12cm~15cm；瓷杯的杯耳朝向客人，呈 45°。

### H.1.5 续茶要求

H.1.5.1 会务开始15min为客人续第一次茶水；之后每隔30min续一次茶水。可根据饮茶速度，适当调整续茶间隔时间。

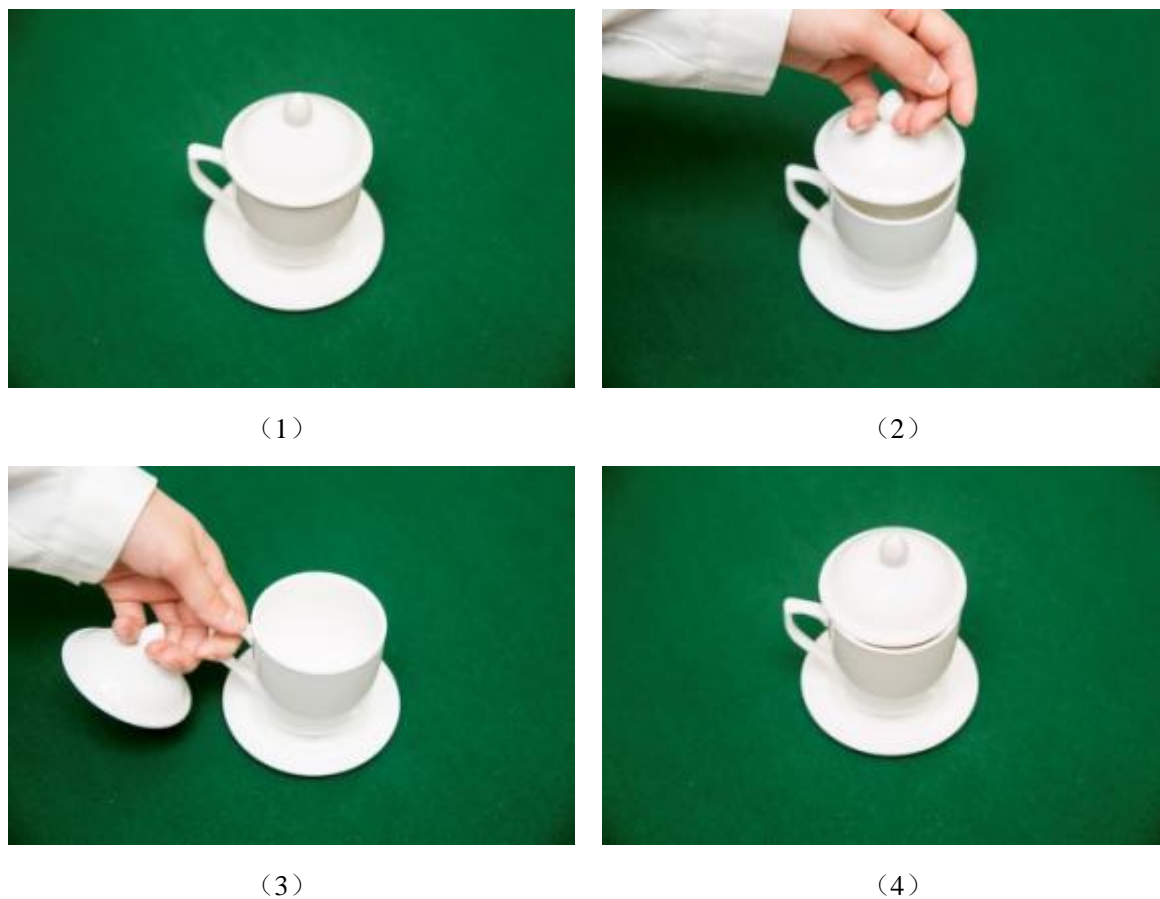
H.1.5.2 当宾客喝水时，水杯与下巴呈 $\leq 15^\circ$ ，不需要续水；当宾客喝水，水杯与下巴呈 $15^\circ \sim 30^\circ$ ，可稍缓续水。

H.1.5.3 一般情况下，续茶水时视情况分为前侧续水和后侧续水，先用“请”的手势提示客人注意，后将客人茶杯放到托盘里，侧背客人。

H.1.5.4 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。续水后盖好杯盖，仍将杯把转向宾客右侧放好，并将杯盖留一条小缝。续茶水要领参见图G.1所示。

H.1.5.5 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。



图H.1 续茶水要领示意图

#### H.1.6 会场巡视

在会议期间，每10min~15min会务人员应对会场进行巡视，应做到但不限于以下几方面：

- 室内气温恒定，空调温度控制在26℃左右；
- 音响声音适中，将麦克风调整到最佳位置；无线麦根据使用情况及时更换电池；
- 投影无抖动、无花屏、无色差；
- 灯光亮度与投影互相协调，保证观众能清晰地看清屏幕与主讲人；
- 如有临时参加会议人员，及时为其提供座椅；
- 及时增添茶水或替换已饮用的矿泉水；
- 满足与会人员其他需求（传递纸条、传递麦克风等）；
- 一切正常时，会务人员会场门口站立等候。

**附 录 I**  
**(规范性附录)**  
**突发事件处理程序**

### 1.1 紧急停电处理程序

当紧急停电时，宜采取以下应急处理程序：

第一步：通知中控室，联系工程人员并启动应急预案；

第二步：安抚情绪；

第三步：如不能恢复供电，应与会议主持人商议是否中断会议，组织人员疏散；

第四步：联系会议负责人说明情况并表示歉意。

### 1.2 火灾事故处理程序

当发生火灾事故时，宜采取以下应急处理程序：

第一步：通知中控室，联系119，突发事件处理小组启动应急预案；

第二步：打开所有会议室门，指引人员使用衣物蒙鼻、弯腰有秩序的撤离现场；

第三步：安抚情绪；

第四步：联系会议负责人说明情况并表示歉意。

### 1.3 疾病处理程序

当会场人员突发疾病时，宜采取以下应急处理程序：

第一步：通知中控室，联系120急救中心并启动应急预案；

第二步：设法维护好现场秩序，保持周围空气流通；

第三步：询问在场是否有医护工作者，寻求帮助；

第四步：做好急救人员前往疾病突发人员处的引导工作。

### 1.4 设备故障处理程序

#### 1.4.1 麦克风（有线话筒）和音响

##### 1.4.1.1 麦克风啸叫

麦克风出现啸叫时，宜采取以下处理程序：

第一步：（1）将有线麦克风音量降低2db；

（2）将话筒与主讲人移开5cm~10cm；

第二步：及时联系会议主办方负责人，做好沟通工作；

第三步：会议结束后，由音响负责人进行系统检查，将音响调整至最佳位置；

第四步：做好服务记录。

##### 1.4.1.2 音响出现杂音



当音响出现杂音时，可采取以下处理程序：

第一步：将有线话筒静音；

第二步：将带有麦架的无线话筒摆在演讲人面前代替有线话筒；

第三步：及时联系会议主办方负责人，做好沟通工作；

第四步：会议结束后，由音响负责人进行系统检查，如不能即时处理，则写明情况，上报会议主办方；

第五步：做好相关服务记录。

#### 1.4.2 投影仪

投影仪无法使用时，可采取以下处理程序：

第一步：设备负责人员及时检修；

第二步：如无法马上恢复，启用备用投影仪，或更换到满足参会人数的会议室；

第三步：及时联系会议主办方负责人，做好解释与安抚工作；

第四步：做好服务记录。

#### 1.5 会场秩序维护

如有人寻滋闹事，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 J  
(规范性附录)  
会务用品管理规范要求

- J.1 仔细清洗茶杯，完毕后，用消毒干毛巾擦拭干净，放入消毒柜，进行消毒处理。
- J.2 宜用去污粉沾水擦洗瓷杯的茶垢，清洁后再消毒，消毒标准参照GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐具。
- J.3 根据领用的数量放回仓库，根据不同类别（一次性、盘类、壶类）分类集中摆放，定期盘点。
- J.4 会议结束后将耗损类会务用品，如纸巾、湿巾、纸笔进行盘点、登记台账，并根据库存量与使用期限选择性地采购。

附 录 K  
(资料性附录)  
满意度评价表

K.1 满意度评价表见表K.1。

表K.1 满意度评价表

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
	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					