

ICS 03.080
A 16
备案号：70264-2020

DB21

辽宁省地方标准

DB21/T 3235—2020

机关事务管理会议服务规范

2020 - 01 - 30 发布

2020 - 03 - 01 实施

辽宁省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由辽宁省机关事务管理局提出并归口。

本标准起草单位：盘锦市市直机关综合事务中心、大连领澳圣方企业管理咨询有限公司、辽宁省检验检测认证中心。

本标准主要起草人：魏旭阳、李思文、郑琦婧、安保成。

本标准发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址和联系电话：辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-9号，024-86893061

标准起草单位通讯地址和联系电话：辽宁省盘锦市辽东湾新区宏冠大厦，0427-2220015。

引 言

会议的有效组织和管理是及时传递上级领导的指示精神、执行和保存正确信息，会议组织策划、会议服务要求、会议管理都是会议成功的基本保障。因此为进一步提高辽宁省内机关事务管理有关的会议服务质量，提升会议服务水平，优化会议服务环节，减少浪费并提升服务效率，同时为加强会议服务管理科学化、规范化、程序化，盘锦市市直机关综合事务中心全权委托盘锦政通物业管理集团有限公司制定该标准，特此鸣谢。

机关事务管理会议服务规范

1 范围

本标准规定了机关事务管理会议服务的基本要求、服务内容、礼仪、安全要求，评价与改进等内容。本标准适用于辽宁省设区市及以上行政机关的会议服务工作，其他机关或单位可参照执行。

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 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游设施与服务符号

GB/T 30520 会议分类与术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关事务

经费、资产、服务和节能等保障机关正常运行的相关事项。

注：活动范围限定为我省各级人民政府及其部门的机关事务管理活动。

4 基本要求

4.1 服务组织

4.1.1 应具备独立法人资格。

4.1.2 经营范围应包含会议服务事项。

4.2 服务人员

4.2.1 应通过政治审查，并进行保密培训。

4.2.2 应进行岗前培训，试用期满经考核合格后方可上岗。

4.2.3 应接受定期培训，培训效果应做出评价。

4.2.4 身体健康，满足会议服务工作的要求。

5 服务内容

5.1 会前准备

5.1.1 会场预定

会场举办有关会议应提前接收预定,并在会前一天对会议场地、桌型、人数等进行对接与确认。

5.1.2 会场引导

5.1.2.1 会场的引导标识和指示牌或智能化信息服务应符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的要求。

5.1.2.2 会场电梯口和会场入口处可安排迎宾人员,并提供引导服务。

5.1.3 会场布置

5.1.3.1 会场布局参照GB/T 30520执行。

5.1.3.2 服务人员应至少提前1小时完成按照会议的规模、等级和要求完成会议用品及会议设施设备等工作,主要包括:

- a) 应前一天检查音响设备及灯光,会前至少1小时调试音响设备和灯光,以确保设施设备可正常使用。光线柔和,音量适中,无杂音,无回声;
- b) 如有投影设施,相关人员应前一天检查好设施设备,会前至少2小时调试设施设备,以确保设施设备可正常使用;
- c) 会场空调温度,夏季应不低于26℃,冬季应不高于20℃,并可根据会场情况进行及时调整;
- d) 会议桌椅应摆放整齐,椅子摆放间距统一均匀且不少于20cm;
- e) 台布宜选用深色调,且无褶皱,无污渍;
- f) 会议文件应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3cm为宜;
- g) 根据会议需要,如摆放茶具等物品应间距2cm,且距离桌前边沿20cm,茶杯应放置在杯垫中心,杯把朝客人右侧45°角摆放,各物品的摆放呈直线、整齐美观;
- h) 桌签应摆在距桌前边沿10cm的位置。话筒应摆在桌签左侧正对椅子正中间位置,要求话筒麦头之间高度、弧度等保持整齐、美观。

5.1.3.3 邀请媒体的会议,宜设置摄影摄像和采访区域。

5.2 会场服务

5.2.1 会议期间,应设立专门的服务小组或负责人,协调会议期间的服务保障、技术、VIP贵宾会议服务等工作。

5.2.2 服务人员应在会议开始前20分钟依次进入场内倒水,水加八分满即可,注意及时续水。

5.2.3 应指派会议保障人员做好会议期间的音响、灯光、视频操作的工作,确保各个设施设备会议期间正常运行。

5.2.4 会议结束后,相关服务人员应及时完成会议室的清洁和整理工作。应快速仔细检查是否有遗漏物品,如发现遗漏物品应及时物归原主或上报负责人,做好相关记录。

5.3 卫生要求

5.3.1 会场及通道不得堆放任何杂物。

5.3.2 保持门、门框、会议桌椅、空调、水柜、窗台、墙面等干净无灰尘,地面清洁无杂物。

6 礼仪

6.1 服务人员工作期间应进行统一着装,服装应干净整洁。

6.2 男性服务人员应留短发,发型整洁,不留胡须、鬓角。

6.3 女性服务人员应按标准佩戴丝巾，宜施淡妆上岗，指甲修剪整齐干净，不得涂指甲油，不宜使用气味浓烈香水，不得佩戴饰品。

6.4 服务人员应讲普通话，注重文明礼貌。

7 安全要求

7.1 应建立健全安全应急预案，对消防、救护、通信故障等做好防控措施。与会场沟通协调并配备足够的应急设施设备且能够正常运行。

7.2 会前确保会场设施设备正常运行，无安全隐患。如发现问题，及时上报。

7.3 会前对服务人员进行安全与应急方面的安全知识培训和实战演练。

8 评价与改进

8.1 投诉管理

8.1.1 服务组织应建立健全投诉管理制度，并有专人或部门负责。

8.1.2 做好投诉记录，及时了解服务的需求和意见并传达给相关人员。能够现场解决的投诉，协调相关部门或人员当场解决；不能现场解决的投诉，在约定时间内解决并及时反馈给客人，同时做好投诉处理结果记录。

8.1.3 应定期对投诉意见进行汇总和分析研究，并做出整改措施。

8.2 服务评价

8.2.1 应定期开展服务满意度调查工作，由专人负责并对满意度调查反馈和回访做好相应记录。

8.2.2 应根据服务满意度调查反馈和回访的记录发现其中的不合格项进行整改，并及时传达给相关部门或人员。

8.2.3 评价途径应多样化、多角度、多方面进行。

8.3 服务改进

应根据满意度调查和投诉记录形成改进报告，制定整改措施，落实整改情况。

参 考 文 献

- [1] 《机关事务管理条例》（2017年5月15日）.
 - [2] 《机关事务标准化发展规划》（2018-2020年）.
 - [3] 《辽宁省机关事务管理办法》（2019年4月16日起实施）.
-