

ICS 03.080.01

CCS A 16

DB3715

聊 城 市 地 方 标 准

DB 3715/T 26—2022

党政机关会务服务规范

Service specification for conference affair of party and government organizations

2022 - 10 - 09 发布

2022 - 11 - 09 实施

聊城市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
4.1 总则	2
4.2 服务机构	2
4.3 会议场所	2
4.4 制度建设	2
4.5 人员管理	3
5 服务流程及内容	3
5.1 服务流程	3
5.2 会议预定	4
5.3 会前准备	4
5.4 会中服务	6
5.5 会后整理	7
6 服务保障	7
6.1 卫生管理	7
6.2 疫情防控	7
6.3 设施设备	8
6.4 安全与应急	8
6.5 保密管理	8
6.6 厉行节约	8
7 服务评价与改进	8
7.1 服务评价	8
7.2 投诉处理	9
7.3 服务改进	9
附录 A (资料性) 会务服务岗位设置及职责	10
A.1 综合协调岗位职责	10
A.2 设备管理岗位职责	10
A.3 会中服务岗位职责	10
A.4 物业管理岗位职责	11
附录 B (资料性) 会务服务礼仪规范	12
B.1 基本要求	12
B.2 礼节礼貌	12
B.3 仪容仪表	12

B.4 行为举止	13
附录 C (规范性) 会务服务礼仪人员考核表	16
附录 D (资料性) 会务服务流程	18
附录 E (资料性) 会务服务申请表	19
附录 F (资料性) 会议分类	20
附录 G (资料性) 会议物品摆台规范	21
G.1 座次安排	21
G.2 桌椅	22
G.3 茶杯	23
G.4 毛巾	24
附录 H (规范性) 党政机关视频会议分会场工作规范	25
H.1 适用范围	25
H.2 会议室布置规范	25
H.3 设备调试规范	25
H.4 日常管理规范	25
附录 I (资料性) 奉茶续茶服务规范	26
附录 J (资料性) 疫情防控消杀记录表	27
附录 K (规范性) 会务服务满意度调查表	28
参考文献	29

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。

本文件由聊城市机关事务管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：聊城市机关事务管理局、莘县机关事务服务中心。

本文件主要起草人：郭建、卢萍、张哲、王玉武、李勇、初雪妍、王帅龙、刘艾迎。

党政机关会务服务规范

1 范围

本文件规定了党政机关会务服务术语和定义、基本要求、服务流程及内容、服务保障、服务评价与改进等内容。

本文件适用于聊城市各级党政机关以及工会、共青团、妇联等人民团体和参照公务员法管理的事业单位，其他机构可参照执行。

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/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB/T 30520-2014 会议分类和术语
- GB 50034 建筑照明设计标准

3 术语和定义

GB/T 30520-2014界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

会议 conference

在特定的时间和空间，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数的群体活动。

[来源：GB/T 30520-2014，3.1.1]

3.2

党政机关会议 conference affair 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，党政机关派出机构、直属事业单位，以及工会、共青团、妇联等人民团体主办的会议。

3.3

会务服务 conference service

在服务范围内，利用场地、设施、人员配备等资源，开展全过程策划、执行各类会议或团队活动的综合性服务项目。

3.4

会议主办单位 organizer

独立或联合发起、举办会议并承担主要法律责任的组织。

[来源：GB/T 30520-2014, 3.2.1]

3.5

会议议程 conference agenda

载有会议时间、地点、议题、演讲人、社交活动等会议安排的程序表。

[来源：GB/T 30520-2014, 3.4.1]

4 基本要求

4.1 总则

4.1.1 遵循绿色、专业、科学、高效、节约的原则，可通过购买社会服务引入第三方机构开展党政机关会务服务工作。

4.1.2 充分运用大数据技术和信息化、智能化手段，提高智慧会务服务水平。

4.1.3 导入“五常管理法”等管理手段，实现常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律，改变会务工作人员行为习惯，提高会务服务质量和效能。

4.1.4 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。

4.2 服务机构

4.2.1 依法获得相关执业资质，其主营业务或兼营业务包括会务服务，应具有党政机关会议定点场所资格。

4.2.2 具备会务服务能力，能提供与会议等级相适应的会务服务。

4.3 会议场所

4.3.1 设施设备

4.3.1.1 根据会议主办单位的需求，配置与会议规模、规格相宜的会议室，且会议室的数量、类型、功能结构合理。会议场所具备基本的音响设备、灯光系统、电子屏系统、电视电话会议系统，足够的插座、网络接口及视频接口、手机屏蔽柜等基本设施。

4.3.1.2 会议场所具备完善的视频监控系统、消防设施设备和安全设施设备（弱电、备用电源）。

4.3.1.3 为会议配备休息室和会客室，并做好相关准备。

4.3.2 辅助设施

4.3.2.1 公共信息导向系统规范、清晰、连续、醒目，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、导向标志应用符合 GB/T 15566.1、GB/T 10001.1 的规定，宜在会议室门口设置电子导视屏。

4.3.2.2 在疏散通道、安全出口、消防通道、应急照明等应急设施的部位设置醒目的安全指示标志，安全标志符合 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、安全门不应关闭。

4.3.2.3 会议场所出入口、主要通道等位置安装监控系统，设置提示标志，并实行 24 h 监控管理，监控录像资料按规定期限归档保存，保存期不少于 90 d。

4.4 制度建设

4.4.1 建立完善的会务服务管理制度，包括但不限于：人员管理、设施设备运行维护管理、服务质量

管理、档案管理、安全应急管理、会议保密管理等。

4.4.2 建立与相关部门有效的沟通机制，确保会议有序进行。

4.4.3 设置与会务服务相对应的岗位，配备相应专职人员，明确各岗位工作职责和权限（见附录 A），实行岗位责任制。

4.4.4 为各岗位建立服务流程和技术规范，并在工作中贯穿实施。

4.5 人员管理

4.5.1 人员选聘

宜从以下方面选聘会务服务人员：

- a) 身高、形象、年龄；
- b) 政治面貌；
- c) 文化教育程度；
- d) 实际工作经验、技能；
- e) 沟通表达、应变能力；
- f) 设备人员具有相应的职业资格、职业技能或专业技术任职资格等。

4.5.2 人员培训

4.5.2.1 根据岗位职责对会务服务人员“常组织”定期和不定期业务培训，培训内容包括但不限于：

- a) 服务理念和组织文化；
- b) 会务服务和会务管理的理论知识；
- c) 会务服务人员礼仪要求（见附录 B）；
- d) 设备操作人员专业技能；
- e) 卫生防疫知识培训；
- f) 保密政策文件及相关要求；
- g) 应对会议突发事件处理能力；
- h) 其他相关内容。

4.5.2.2 培训方式包括但不限于：

- a) 聘请专业培训机构；
- b) 组织内部评比和实训；
- c) 定期进行演练、考试等。

4.5.3 人员考核

4.5.3.1 根据岗位职责对会务服务人员进行考核考评，制定考核方案对培训效果进行评价，考核形式包括但不限于：

- a) 入职考核；
- b) 日常考核；
- c) 定期考核等。

4.5.3.2 会务服务人员经培训考核合格后方可上岗，考核内容见附录 C。

5 服务流程及内容

5.1 服务流程

会务服务流程见附录D。

5.2 会议预定

5.2.1 预定方式

主要有：

- a) 电话预定：接听电话后主动询问，详细记录相关信息，将会议信息填写至《会务服务申请表》（见附录E）；
- b) 现场预定：与会议主办单位充分沟通，在《会务服务申请表》记录会议需求等信息；
- c) 信息化预订：可通过开发会务预定小程序或在公众号上进行会议预定，提高订会效能。

5.2.2 预定要求

提前对可能影响会议顺利召开的因素进行预判，必要时可与会议主办方再次沟通确认，并根据会议规模、规格、紧急程度科学合理协调会议。

5.2.3 需求确认

5.2.3.1 根据会议预订信息与会议主办单位确认会务服务的需求，书面登记后双方签字确定，并复核下列信息：

- a) 会议议程及日程；
- b) 会议类别（会议分类见附录F）；
- c) 参会人数；
- d) 会务服务项目及会议用品需求；
- e) 音视频需求；
- f) 其他需求等。

5.2.3.2 会议需求发生变更时，以会议主办单位的通知为准，由专人负责变更。

5.2.4 制定方案

制定会务服务保障方案，明确各岗位职责、服务人员数量、会务服务项目、时间安排、会议用品及硬件设施配备等事项，做到分工明确、职责清晰、落实到人。严格执行保障方案，按时间节点及时完成相关工作。

5.2.5 沟通协调

涉及需与外单位协调的会议，对会务服务任务进行分解，明确任务要求及完成时限。必要时召开会务服务保障协调会。协调事项包括但不限于：

- a) 安全检查；
- b) 医疗保障；
- c) 疫情防控；
- d) 设施设备保障；
- e) 秩序维护；
- f) 车辆保障。

5.3 会前准备

5.3.1 会议导引

在会场入口处、电梯出入口、各楼层拐角处设置会议导引标识，重要会议宜安排迎宾人员提供导引服务。

5.3.2 会场布置

5.3.2.1 基本要求

根据《会务服务申请表》确定参会人数、会议室及会议用品。规制不同的会场，物品布置应结合实际，总体宜规范有序、整齐划一。会议物品摆台要求见附录G。

5.3.2.2 会议用品

会前准备纸、笔、茶杯、茶叶、饮用水、方巾、会议垫板、抽纸、湿巾、防疫用品等。

5.3.2.3 桌椅

5.3.2.3.1 主席台布置座位遵循左侧为尊原则，桌子宜选用统一规格，尺寸长度根据主席台人数及会议特点确定。

5.3.2.3.2 椅子宜选用统一规格，椅子前端与前桌距离 $20\text{ cm} \pm 5\text{ cm}$ ，椅子靠背与后桌距离 $30\text{ cm} \pm 5\text{ cm}$ ；两侧过道间距 $120\text{ cm} \pm 5\text{ cm}$ 。

5.3.2.4 摆台

席签、茶杯、毛巾碟宜从左至右距桌外沿 $1\text{ cm} \sim 3\text{ cm}$ 处摆放，横呈一条直线。杯把手朝右下 45° 方向，下放杯垫。若放置话筒，则席签宜摆放于话筒前侧，毛巾碟、茶杯摆放于话筒右侧。同类物品，前后左右呈直线为宜。具体摆放根据会议现场情况调整。

5.3.3 设备布置与调试

5.3.3.1 线路布置

宜采用隐蔽式布线、走线，无法隐藏时走线宜横平竖直，可用线卡、胶带等工具规范固定。

5.3.3.2 话筒摆放

高度、弧度、边距宜呈一条直线；话筒分为两路信号，采取一主一备工作模式，具体可根据会场需求作调整；无线话筒信号接收器摆放位置宜考虑信号覆盖范围。

5.3.3.3 音箱摆放

音箱左右对称摆放，科学合理布局，实现音域全覆盖。

5.3.3.4 视频设备

视频显示设备宜布置于全体参会人员可见处，与前后端设备规范连接，画面显示正常，信号传输稳定。

5.3.3.5 调试灯光

会议室日常维护时，灯光调至中等偏暗；布置会场时，灯光调至中等偏亮。会前开启全部灯光，保证会场照明灯全部亮起，光线柔和不刺眼，照度适宜；根据不同情况调试灯光，检查视频设备使用时的灯光效果。

5.3.3.6 调试音频设备

时序电源、调音台、混音器、音频处理器、功放、音响、会议电脑、高清混合矩阵运行参数正常；音响设备与话筒正确连接，避免出现杂音、电流声、音频干扰等；对每个话筒进行试音，以不同位置、最远距离可以听清、音量适中为宜；无线话筒电池电量充足并有备用电池。

5.3.3.7 调试视频设备

投影仪、LED显示屏、电视机、信号无缝切换台、会场笔记本电脑、网络及信号线路等设施设备使用正常，视频素材测试正常。

5.3.3.8 调试视频会议信号

举办重要视频会议时，会议主办方宜提前与服务提供单位协商确定会议方案，并进行全流程预演。服务提供单位宜提前检查会议弱电设备，与专属线路、设备提供单位共同完成设备调试和分会场点名。视频会议分会场应遵循统一操作规范，设置参数配置，测试主会场与分会场声光画面效果，测试网络稳定性，确保显示设备电源导线、接插线、闸门开关的接触良好。视频会议分会场工作要求见附录H。

5.3.3.9 备份设备

确保UPS运行状态正常，备用设备启动运行正常，主用系统与冗余备份系统切换正常，切换过程无感知。

5.3.3.10 调试空调

会议室内温度高于26℃时，开启空调制冷，温度设置不低于26℃；温度低于20℃时，视情况开启空调，温度设置不高于20℃。以体感舒适为宜。

5.3.4 会前检查

会前检查内容包括但不限于：

- a) 安全、消防设施及疏散通道；
- b) 会议室、接待室、洗手间、茶水、走廊等场所卫生情况；
- c) 摆台、座位布局和座次安排；
- d) 会场各种设备设施运转情况，包括电梯、照明、空调、音视频设备等；
- e) 其他事项是否符合会议流程及个性化服务需求。

5.4 会中服务

5.4.1 宜将会中服务内容及相应的言行举止进行细分，确保服务人员按照要求提供。

5.4.2 会中服务内容包括但不限于以下方面：

- a) 迎宾：会议开始前 30 min 会务服务人员在会议室正门迎宾，迎接参会人员，并用手势指引方向；
- b) 奉茶、续茶：宜根据季节变化和场内温度为茶杯加水，夏季提前 30 min，冬季提前 20 min，茶水以杯高 2/3 为宜；宜会中每隔 15 min~20 min 续水一次，根据会议情况可调整时间；宜从一侧到另一侧逐个进行，以七八分满为宜，服务要求见附录 I；
- c) 会议期间如需递送文件或遇突发事件，宜及时与会议主办单位联系，中途如更换服务人员，宜做好交接班工作。简短休息时，会务服务人员可辅助整理会场，补充和更换相应物品；

- d) 安排专人维护会场内外秩序，重要会议宜安排专人值守并对会场周边进行安全巡查，保持通道、洗手间等公共场所清洁；
- e) 观察参会人员动态，满足参会人员需求，如传递麦克风、提供记录用纸和笔等；
- f) 巡查会场现场温度、灯光、音响情况，按要求进行会议录音，做好相应会议保障；
- g) 电视电话会议宜协调移动、联通或电信等通信运营商及相关部门，安排专人做好电视电话会议信号保障等工作；
- h) 会议期间宜有专业技术人员值守，根据会议情况及时调节音视频等设备。如正在使用的设备出现故障，应立即切换备用设备或备用系统，迅速排除故障。

5.5 会后整理

会后整理内容包括但不限于以下方面：

- a) 会议结束及时打开会场大门，引导参会人员退场；
- b) 检查会议室是否有参会人员遗失物品，如有遗失立即送还，无法及时送还的，做好客遗记录，并妥善处理；
- c) 会议设施设备复位，扩声、灯光、空调、音视频等设备按正常程序关闭，检查有无缺失或损坏，做好防尘处理；
- d) 回收可重复使用物品，检查会议室及相关物品是否有损坏，及时报修；
- e) 将回收的水杯等进行清洗、消毒；对走廊、洗手间等进行清洁、消杀；对会场进行打扫，将桌椅等归位；
- f) 关闭会议室门窗、电子设备等。

6 服务保障

6.1 卫生管理

会场内外“常清洁”，保持环境卫生整洁，物品陈列摆放整齐，做到：

- a) 会场内外空气清新，场内温度适宜，室内无蚊虫，会议厅室及通道无杂物堆放；
- b) 桌椅内外面、接缝处干净亮洁，用手或白手套擦拭无灰尘；
- c) 地面、墙面、墙角、墙裙、窗台、窗框、门板面、门框、空调出风口等区域洁净、光亮，无垃圾、灰尘、蜘蛛网；
- d) 卫生间干净整洁，面盆、水龙头、镜子、开水炉、保温壶内外等光亮无污渍、水渍、水垢，消毒后使用，确保水质干净无杂质；便池无水渍、污垢、异味、垃圾，消毒后使用，除必备物品外，不堆放其他杂物；放置洗手液、擦手纸、卫生纸、速干手消毒剂等卫生用品并及时补充。

6.2 疫情防控

- 6.2.1 根据国家疫情防控要求及当地实际情况做好会务防疫相关工作，并适时调整防疫措施。
- 6.2.2 会议室配有工作间和消毒区域，安排专人负责。工作间配置常用消毒工具和消毒剂，分类存放。
- 6.2.3 配合会议主办单位履行会议活动审批报备程序，压缩规模、控制参会人数，提倡线上举办会议活动。
- 6.2.4 落实日常消杀。做好会议室、接待室清洁消毒，对桌面、座椅、门把手等重点部位擦拭消毒。做好会场内外公共区域日常消杀工作，设置废弃口罩回收专用箱（桶）。落实设备间、卫生间、垃圾投放处等重点区域以及室内空调出风口定期消毒，开展会后消杀，做好消杀登记，填写《疫情防控消杀记

录表》（见附录 J）。

6.2.5 会务服务人员做好如下疫情防控工作：

- a) 会前进行健康登记，建立健康档案，及时做核酸检测，佩戴口罩上岗，工作服定期洗涤、消毒；
- b) 合理布置测温区、扫码区、留观区等区域，落实隔离防范相关措施；
- c) 配备防疫用品，根据疫情防控需要，宜做好相关疫情防控工作，如口罩、洗手液、消毒液、速干手消毒剂、手套、消毒湿巾等。

6.3 设施设备

6.3.1 会议场所配备扩声、灯光、电子屏系统，特定场所配备投票、表决、报到和电视电话会议系统。

6.3.2 会议场所提供垃圾分类设施并张贴标识。

6.3.3 会议场所设施设备应符合国家和行业规定的设计标准，设施设备供应商应具备质量管理体系认证和环境管理体系资格证书。

6.3.4 对会议场所及配套水、电、空调、弱电等设施、设备进行管理、检查、维护、保养，明确维保责任，做到“常整顿”，并做好相应记录，保证维护保养设施的安全技术性能符合安全要求。

6.4 安全与应急

6.4.1 建立安全管理制度，加强安全巡查，配备应急处置队伍和应急装备、器材。

6.4.2 制定消防疏散应急预案、断水断电应急预案、疫情防控应急预案、设备保障应急预案等突发事件应急预案，成立应急处置小组，做好安全事故的防控措施。

6.4.3 定期开展安全隐患排查，及时整改；定期组织会务服务人员安全知识、应急救援知识教育和实战演练，安全工作做到“常规范”。

6.4.4 加强与主办单位、主管部门的协作，强化协调联动，建立疫情防控、疫情监测和信息报送机制。

6.5 保密管理

6.5.1 建立会议保密制度，确定保密责任人，定期开展全员保密教育，明确保密纪律。

6.5.2 配备必要的保密设施设备，重要、涉密会议应遵守相关规定。

6.5.3 会务服务人员应通过政治审查，入职前签订保密协议，不应透露会议内容和参会人员信息。

6.5.4 会议结束后，资料统一回收交予主管单位或会议主办单位。

6.6 厉行节约

6.6.1 所有耗能设备应符合国家相关能效限定值及能效等级的要求，节约能源，降低消耗，制止浪费。

6.6.2 宜推广使用高效节能照明灯具，照明节能应符合 GB 50034 的规定。

6.6.3 会议室空闲期间及会议结束时及时关闭用电设备电源，减少待机电耗；会议室日常保洁工作时，灯光采用节能模式。

6.6.4 在用水处统一粘贴“节约用水”标志，采取措施避免设施“跑冒滴漏”。

6.6.5 推行双面复印、打印，控制公文、资料印制数量，减少纸张消耗。

6.6.6 减少使用一次性中性笔、签字笔、圆珠笔，使用再生笔或可替换内芯的笔。

6.6.7 禁止使用不可降解一次性塑料杯、饮料杯、超薄塑料购物袋和含塑料微粒的日化产品。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 完善服务质量监督和评价管理制度，建立质量监管评价管理档案。

7.1.2 开展会务服务满意度调查（《会务服务满意度调查表》见附录 K），及时发现会议服务存在的问题，做到“常自律”。评价途径包括但不限于：

- a) 征求会议主办单位意见和建议；
- b) 征求参会人员对手务服务的意见和要求；
- c) 线上满意度调查问卷；
- d) 设立投诉箱、意见簿；
- e) 会务服务提供单位自我评价。

7.1.3 评价指标包括如下：

- 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。

7.2 投诉处理

符合GB/T 19012的要求，及时响应参会人员意见或投诉，在规定的时间内按以下要求进行处置：

- a) 受理投诉并予以记录；
- b) 在规定时间内进行调查了解，并做出处理意见；
- c) 及时反馈处理意见，记录投诉处理结果；
- d) 妥善处理会前、现场及会后投诉和需求，应于 1 个工作日内回复处理结果，最长不应超过 3 个工作日；
- e) 投诉及处理结果及时反馈，督促整改，并做好记录。

7.3 服务改进

7.3.1 根据服务评价、建议和满意度调查等信息分析，分析查找服务投诉原因，制定整改措施，对不合格的服务进行纠正，并跟踪整改措施的落实情况，持续改进服务质量。

7.3.2 对新的服务需求进行分析，根据实施可行性做出改进方案，持续改进服务质量。

附 录 A
(资料性)
会务服务岗位设置及职责

A.1 综合协调岗位职责

- A.1.1 接受会议室预定，核实内容并通知会务值班人员。
- A.1.2 根据《会务服务流程》，检查会前、会中、会后责任落实。
- A.1.3 督导模拟演练，解决演练发现的问题。
- A.1.4 沟通外部关联单位，保障会务有序顺畅进行。
- A.1.5 协调处理会议突发事件。
- A.1.6 做好领导交办的其他工作。

A.2 设备管理岗位职责

A.2.1 设备责任人

- A.2.1.1 负责管理会议室所有音视频设备。
- A.2.1.2 每月组织设施设备全面检修，定期维保。
- A.2.1.3 主持召开技术交底会、技术交流会。
- A.2.1.4 组织开展技术培训。
- A.2.1.5 做好领导交办的其他工作。

A.2.2 技术工程师

- A.2.2.1 负责会议室音视频设备检修、维保。
- A.2.2.2 负责编写设备操作流程、设备拓扑结构图。
- A.2.2.3 负责开展设备操作培训。
- A.2.2.4 重大会议全过程保障。
- A.2.2.5 做好领导交办的其他工作。

A.2.3 设备操作员

- A.2.3.1 负责各类会议音视频设备操作，会前调试、会中处理、会后复位。
- A.2.3.2 熟练掌握设备操作流程，熟悉设备拓扑结构图及运行原理。
- A.2.3.3 做好上级视频会议信号保障。
- A.2.3.4 做好领导交办的其他工作。

A.3 会中服务岗位职责

A.3.1 管理岗

- A.3.1.1 协助综合协调责任人做好会场布置工作。
- A.3.1.2 负责组织会务服务人员礼仪培训、技能培训。

- A. 3. 1. 3 编写各类服务规范。
- A. 3. 1. 4 督导服务岗职责落实。
- A. 3. 1. 5 做好领导交办的其他工作。

A. 3. 2 服务岗

- A. 3. 2. 1 负责会场内非音视频设施设备的使用管理。
- A. 3. 2. 2 做好会场布置、会中续水、礼宾迎送、卫生检查等相关工作。
- A. 3. 2. 3 灵活处理会中突发情况，及时答复领导、参会人员提出的要求和帮助。
- A. 3. 2. 4 配合综合协调岗、物业管理岗、技术岗做好会场内外各类物品及设备检查检修。
- A. 3. 2. 5 做好领导交办的其他工作。

A. 4 物业管理岗职责

A. 4. 1 管理岗

- A. 4. 1. 1 负责会场各类物品耗材发放及登记。
- A. 4. 1. 2 负责保洁管理，检查会场环境卫生，保障会务环境整洁。
- A. 4. 1. 3 负责会场非音视频设备检修保养。
- A. 4. 1. 4 负责会场水电暖消防安全定期检修检查。
- A. 4. 1. 5 做好领导交办的其他工作。

A. 4. 2 保洁岗

- A. 4. 2. 1 负责会场内外保洁，做到地面整洁无垃圾、卫生间无异味、洗手池无水渍、垃圾及时清理、物品及时更换等。
- A. 4. 2. 2 重要会议提前 1 h~2 h，一般会议提前 0.5 小时完成保洁工作。
- A. 4. 2. 3 会中按要求清理，会后及时清理。
- A. 4. 2. 4 做好领导交办的其他工作。

附 录 B
(资料性)
会务服务礼仪规范

B.1 基本要求

B.1.1 礼仪是礼节礼貌、仪容仪表和行为举止的统称，是服务人员做好服务工作的基本条件和必备素质。服务人员应讲究礼节礼貌，注重仪容仪表仪态，展现良好的职业形象和精神风貌。

B.1.2 服务礼仪的基本原则：仪表端庄、仪容整洁、举止优雅、态度热情、谈吐文明。

B.2 礼节礼貌

B.2.1 概述

是服务人员应遵守的日常行为和语言规范，应根据时机和场合正确选择使用。

B.2.2 握手礼

通常在见面和道别时使用。握手时，应目视对方，微笑致意或问好，握手不宜太紧太久，不应主动与服务对象和女性握手。

B.2.3 致意礼

是一种常用的问候礼节，可用于多种场合。通常采用点头、招手、欠身等形式。

B.2.4 礼貌用语

服务人员在工作中应使用礼貌用语，做到来有迎声，问有答声、走有送声。礼貌用语包括：问候语、征求语、感谢语、道别语、致歉语等，注意声音大小适宜，语调平和沉稳。常用礼貌用语包括但不限于：“您好、请、谢谢、对不起、再见”。

B.3 仪容仪表

B.3.1 概述

是服务人员外在形象的具体体现，应时刻保持规范整洁。

B.3.2 仪容规范

B.3.2.1 头发：发型朴实大方，发色保持自然，不应染彩色，经常清洁梳理。男子不应留长发，女子将头发盘于脑后，佩戴统一发饰。

B.3.2.2 面部：保持面部清洁，不应有异物和创伤。男子应理净胡须，剪短鼻毛，女子应化淡妆。

B.3.2.3 手部：经常修剪清洗，不应留长指甲，不应涂有色指甲油。

B.3.2.4 表情：面色温润，面带微笑，自然大方，眼神与服务对象自然接触，不应上下打量，左顾右盼。

B.3.3 妆容规范

服务人员宜淡妆上岗，具体要求：

- a) 面部化妆宜接近肤色，粉底宜淡，不宜过白、过红、过厚。腮红宜涂匀，以额骨为中心，向四周逐渐淡开；
- b) 眉毛以黑、褐色为宜，不宜整修过细，眼影不宜过浓，睫毛用睫毛夹理顺，不应粘假睫毛；
- c) 唇膏要与肤色相配，不宜反差过大。肤色较白者，宜用浅红色，肤色偏黄者，宜用偏红色。唇膏涂好后，应检查是否均匀，有无漏点。

B.3.4 着装规范

按照规定着工装，经常换洗、熨烫，保持干净平整，做到无褶皱、掉扣、破损。皮鞋宜经常擦拭，保持清洁光亮。上岗时，应佩戴工牌，不戴项链、手镯（环）、戒指、耳环、胸针等饰物。

B.4 行为举止

B.4.1 概述

是日常服务工作实践中的行为规范，应举止端庄、自然大方、不卑不亢。

B.4.2 站姿要求

站姿上体正直，头正目平，下颌微收，肩平胸挺，直腰收腹，两腿相靠直立，肌肉略有收缩。站立时，男子两臂自然下垂，女子双手合起，置于腹前。不耸肩驼背，东倒西歪，倚靠它物。站姿示意图见图B.1。



图B.1 站姿示意图

B.4.3 坐姿要求

坐姿头正、颈直、肩平。坐下时，右脚先向后退半步，缓慢入座，坐在椅面2/3处。坐下后，双膝并拢，双手自然放于膝上或扶手上，不靠椅背。女子坐下时，切忌两膝分开，不跷腿、摇腿。坐姿示意图见图B.2。



图B.2 坐姿示意图

B.4.4 走姿要求

走姿抬头挺胸，两眼平视，不低头后仰。走路时，步速适中，脚步宜轻，富有弹性和节奏感，步幅约为75 cm，脚尖不呈“八字”。走姿示意图见图B.3。



图B.3 走姿示意图

B.4.5 其他要求

B.4.5.1 工作前不应吸烟、饮酒，或吃葱、蒜等刺激性气味食品。

B.4.5.2 在服务对象面前不修指甲、剔牙、挖鼻、掏耳、搔痒、抓头、打嗝、伸懒腰、打哈欠等。

- B. 4. 5. 3 做到说话轻、走路轻、操作轻，不随意发出声音。
- B. 4. 5. 4 引导时，做到迎客走在前，送客走在后。服务对象迎面而来，宜微笑致意、主动让道。
- B. 4. 5. 5 指引方向时掌心向上，五指并拢，指向相应位置，不用手指指引。指引见图 B. 4。
- B. 4. 5. 6 取低矮物品时，不俯身弯腰，宜蹲下拾起。蹲姿示意图见图 B. 5。



图B. 4 指引示意图



图B. 5 蹲姿示意图

附 录 C
(规范性)
会务服务礼仪人员考核表

表C.1给出了会务服务礼仪人员考核表。

表C.1 会务服务礼仪人员考核表

项 目	评分标准	分值	备注
自我 介绍 (5分)	内容：符合自我介绍礼仪的基本要素（姓名、单位、身份）。	2	总分 100
	时间：力求简练，以 1min内为宜。	1	
	态度：友善，随和，自信，正视对方。	2	
走姿 站姿 蹲姿 (20分)	站立体态：头正，颈直，沉肩，挺胸，拔背，立腰，收腹，提臀；线条优美，精神焕发。	2	
	站姿总体评价：女子要求优美，庄重大方，体现柔和轻盈。男子要求稳健，刚毅洒脱，体现阳刚之美。	2	
	身体姿态：控制身体状态，不左右摇摆。	3	
	采用蹲姿：女性靠紧双腿，男性可适度分开。可采用高低式、交叉式等。下蹲过程：下蹲、起身动作流畅。总体评价：起立动作要流畅、轻柔、文雅，姿态优美。	5	
	步位：（女）两脚在一条直线上走，脚尖正对前方；步频：均匀，平衡。	3	
	摆臂：双肩平衡，以肩关节为轴，大臂带动小臂，手掌向着体内，前后自然摆动，摆幅为30-35°左右。	3	
	总体评价：自然优美，风度潇洒，富有节奏感。（女）轻盈，优雅，（男）稳健、有力。	2	
递接物 摆台 (30分)	接递物：双腿并拢，成立正姿势，身体稍前倾。双手递物（五指并拢），物品正面对向客人，两臂夹紧，自然伸出双手；使用礼貌用语（如：您好，请拿好您的资料）。	10	
	摆台：摆台标准，操作规范，动作娴熟。	15	
	总体评价：动作娴熟，自然流畅，姿态优美。	5	
	迎候礼：运用“321”规范服务，3 m时目光致意，2 m时微笑问候，1 m时语言亲切问候，表示对宾客的热情。	5	
	问候语：可用普通话或外语；语言标准，吐字清晰、音量适中；语调亲切，语速适中。	5	

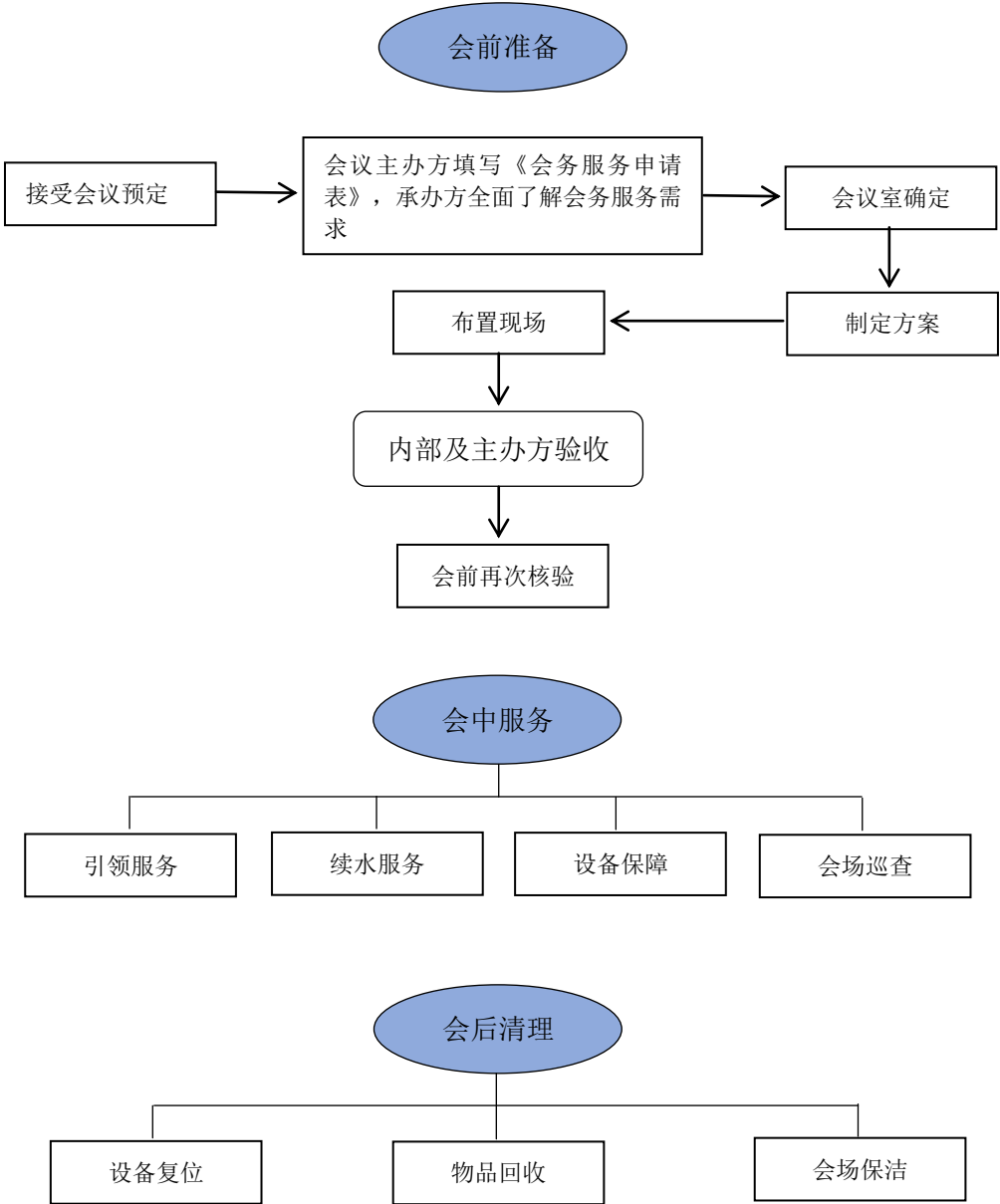
表C.1 会务服务礼仪人员考核表（续）

项目	评分标准	分值	备注
迎宾 引导 会服 送别 (35分)	引导：引导时手势运用妥当，面带微笑，目视宾客，表示对宾客的热情。	5	总分 100
	会议服务：会务服务规范、周到细致，注意操作手法和卫生。	10	
	送别礼（45°），面带微笑，眼睛看着离脚1米远的地方。	5	
	总体评价：动作轻盈，优雅。	5	
总体印象（10分）	仪容、仪表符合行业规范，面部表情相互协调，富有亲和力。	3	
	各项姿态优雅、大方、得体。	2	
	注重礼节礼貌。	3	
	各项操作规范。	2	
综合评价			

评分人：

附录 D
(资料性)
会务服务流程

会务服务流程见图D.1。



图D.1 服务流程图

附 录 E
(资料性)
会务服务申请表

表E.1给出了会务服务申请表。

表E.1 会务服务申请表

类 别	项 目	内 容	备 注
会议名称			
会议类别		报告会 <input type="checkbox"/> 座谈会 <input type="checkbox"/> 视频会 <input type="checkbox"/> 汇报会 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>	
会议日期			
会议时间			
会议地点			
参会领导			
参会人数			
会议议程			
会标内容			
会 务 服 务 项 目	1. 是否需要签到台	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	2. 是否需要会中服务	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	3. 麦克风种类	<input type="checkbox"/> 有线话筒 <input type="checkbox"/> 无线话筒	
	4. 是否需要使用电子会标	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	5. 是否需要视频会议系统	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	6. 是否需要播放文件 如：视频、PPT图片等	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	会前一天首次调试，会议当天 提前一小时再次调试。
	7. 会中是否需要音乐	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 国歌 <input type="checkbox"/> 颁奖进行曲 <input type="checkbox"/> 其他	
主办单位名称		联系人	联系方式
主办方签字：		会议承接方签字：	
领导签批：			

附 录 F
(资料性)
会议分类

根据聊城市会议费管理办法相关规定，党政机关会议分类和相关要求如下：

- a) 一类会议：
- 1) 主要包括：
 - 市党代表大会、市党代表会议、市委全体会议、市委工作会议、县委书记会议；
 - 市人大会议和市人大常委会；
 - 市政府工作会议、全市经济工作会议；
 - 市政协全委会和常委会议；
 - 市纪委全会；
 - 市级各民主党派、工商联和人民团体代表大会；
 - 全市劳模表彰大会。
 - 2) 一类会议参会人员按照批准文件，根据会议性质和主要内容确定，严格限定会议代表和工作人员数量。
- b) 二类会议：
- 1) 主要包括以市委、市政府名义召开的、县党政负责人参加的、除一类会议之外的工作会议以及市委、市政府确定召开的其他重要会议；
 - 2) 二类会议参会人员一般不超过 200 人，其中工作人员控制在会议代表人数的 15%以内。
- c) 三类会议：
- 1) 三类会议为各单位召开的综合性工作会议；
 - 2) 三类会议参会人员一般不超过 150 人，其中工作人员控制在会议代表人数的 10%以内。

附 录 G
(资料性)
会议物品摆台规范

G.1 座次安排

G.1.1 主席台座次

G.1.1.1 大型会议主席台应排定座次，座次应布置于会场前方正中央，位置突出。

G.1.1.2 领导为奇数时，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，如图G.1所示。

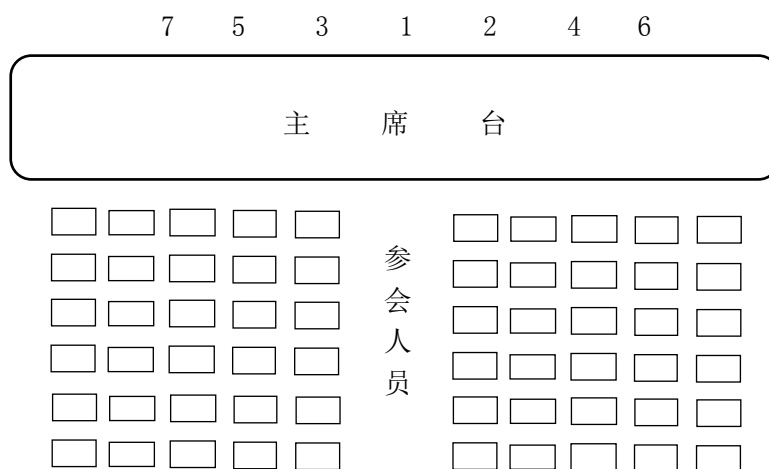


图 G.1 主席台人数为奇数时座次安排示意图

G.1.1.3 领导为偶数时，1、2号领导同时居中，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，如图G.2所示。

G.1.1.4 其他情况下，按会议主办方意见排列座次。

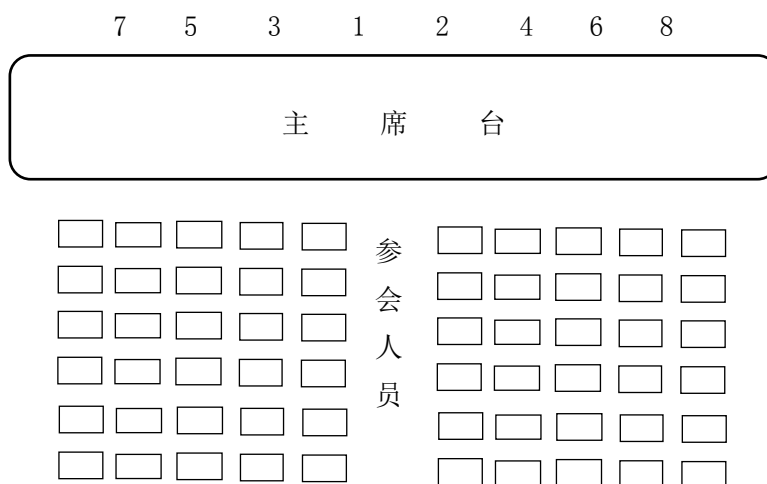


图 G.2 主席台人数为偶数时座次安排示意图

G.1.2 回型（U型）场内座次

G. 1.2.1 会议桌与正门正对时，座位安排参见图 G. 3。

G. 1.2.2 会议桌与正门侧对时，座位安排参见图 G. 4。

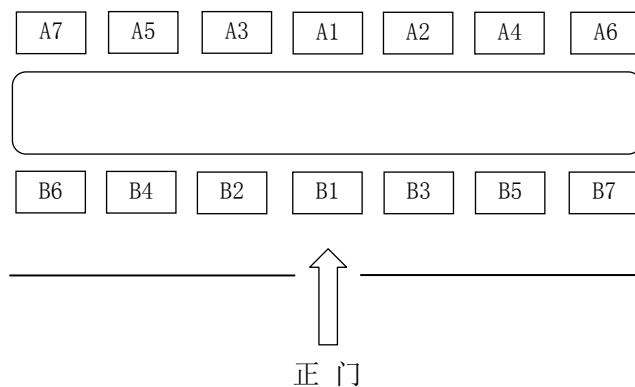


图 G. 3 会议桌与正门正对时座位安排图

注：A为客方（或上级领导），B为主方。

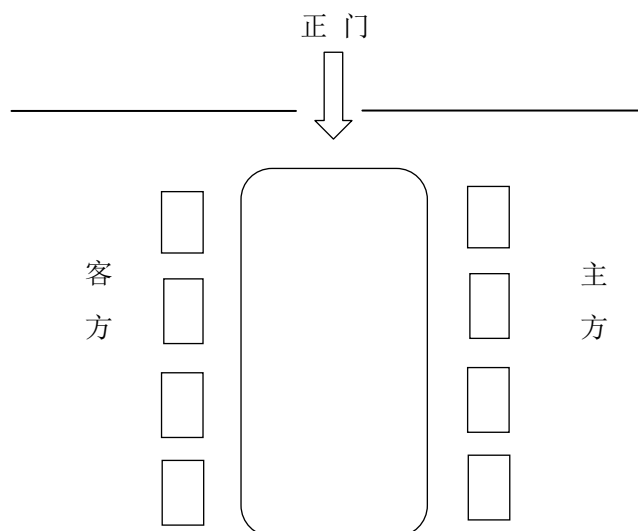


图 G. 4 会议桌与正门侧对时座位安排示意图

注：进门右为客方，左为主方。

G. 2 桌椅

G. 2.1 检查会场内每张桌椅是否损坏，根据参会总人数按比例摆放桌椅。桌子摆放示意图见图G. 5。

G. 2.2 桌椅摆放完后宜采用拉线方式进行确认。桌椅拉线确认示意图见图G. 6。

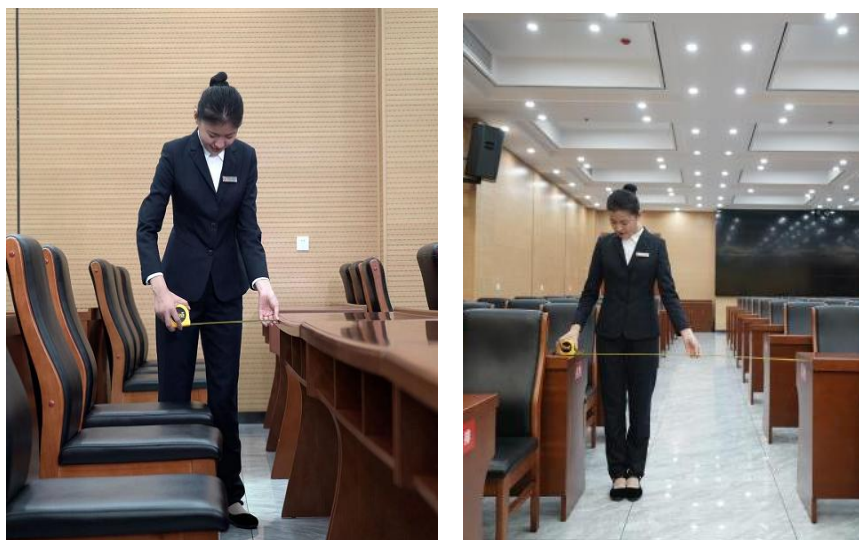


图 G. 5 桌子摆放示意图



图 G. 6 桌椅拉线确认示意图

G. 3 茶杯

G. 3.1 摆放前宜仔细检查每个茶杯是否有破损或污渍，发现破损的茶杯及时回收。茶杯摆放示意图见图G. 7。



图 G. 7 茶杯摆放示意图

G.3.2 茶杯摆放完后宜采用拉线方式进行确认。茶杯拉线确认示意图见图G.8。



图 G.8 茶杯拉线确认示意图

G.4 毛巾

重要及特殊会议宜在主席台摆放毛巾，毛巾用热水浸泡10 min，清洗拧干后折成长方形，将折好的热毛巾放入消毒柜消毒30 min，会前5 min取出，放入毛巾碟中间位置。毛巾摆放示意图见图G.9。



图 G.9 毛巾摆放示意图

附 录 H
(规范性)
党政机关视频会议分会场工作规范

H.1 适用范围

聊城市党政机关召开各类视频会议。

H.2 会议室布置规范

H.2.1 视频设备宜放在固定位置，防止偏转、移动，不应随意拆装，宜设置安全可靠电源和网络接口，做好设备防尘工作。

H.2.2 席牌、席签摆放规范，会标准确无错字、漏字、乱码。

H.2.3 参会人员坐席、席签宜位于镜头中心位置或适当位置，镜头无偏斜。

H.2.4 宜具备良好照明条件，保持环境清洁，桌椅等设施摆放整齐，桌面无杂物。

H.3 设备调试规范

H.3.1 根据会议需求和现场实际情况，及时调整视频摄像镜头，设置预定位。建立有效沟通机制，随时关注会议信息，遇特殊情况及时与主办方、主会场管理员联系。

H.3.2 各分会场宜按照会议通知要求提前开机、试机，按操作流程开启设备并进行调试，确保会议正常召开。

H.3.3 分会场发言时宜按时打开全向麦，发言人注意与麦克风保持一定距离，避免全向麦与扩音设备距离过近（宜距离3 m以上），造成回传音量过大、音质嘈杂，影响主会场视听效果。发言结束后，宜立即关闭全向麦。

H.3.4 根据会议要求，分会场系统操作员需提前调整好参会人员及汇报人员镜头。分会场宜设置主要负责人、发言人独立镜头。

H.4 日常管理规范

H.4.1 宜明确2名会议管理人员。1名为系统操作员，负责设备管理、系统联调、排查隐患、应急保障等工作；另1名为会议责任人员，负责会议组织、会场安排、会议纪律等工作。

H.4.2 会议期间设备操作员和网络保障人员宜全程在会场，保持联络畅通。

H.4.3 定期检查网络线路、设施设备运行状况，认真排查故障隐患，确保视频会议系统安全稳定运行。

附 录 I
(资料性)
奉茶续茶服务规范

动作要求：以右手为例，行至宾客右后侧，微侧身上前，右腿向前迈步，同时伸右手示意拿杯，左手拿水壶于左腿侧，斜口向外，右手无名指及小指夹杯盖翻向上，其余手指握紧杯把，右腿退回两步，平稳地将茶杯端至小腹前，双臂自然下垂，斟水时上身保持正直，将水徐徐斟入杯中，七八分满为宜，之后侧身右腿向前迈步将杯子轻放到垫盘上，轻盖上杯盖，杯盖留有适当缝隙，调整杯把至45°角，做“请”的手势示意用茶，右腿退回，转身撤回。奉茶示意图见图I.1。



图 I.1 奉茶示意图

附录 J
(资料性)
疫情防控消杀记录表

表J.1给出了疫情防控消杀记录表。

表 J.1 疫情防控消杀记录表

序号	日期	消杀地点	消杀方式	消杀人员	消杀时间

附 录 K
(规范性)
会务服务满意度调查表

表K.1给出了会务服务满意度调查表。

表 K.1 会务服务满意度调查表

尊敬的参会领导： 为进一步提高会务服务质量，改善服务水平，全力保障会务工作运转流畅、高效有序，特请您对我们的服务提出宝贵意见和建议。谢谢！					
单位名称				填表日期	
填表人				联系方式	
评价 内容	会场布置	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	基本满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
	会场环境	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	基本满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
	场地卫生	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	基本满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
	会议用品	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	基本满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
	设施设备	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	基本满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
	服务态度	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	基本满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
	总体服务	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	基本满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
您 对 本 次 会 议 服 务 有 何 意 见 建 议					

参 考 文 献

- [1] 《党政机关厉行节约反对浪费条例》（中发〔2013〕13号）
 - [2] 《中华人民共和国节约能源法》（2018年第十三届全国人大常委会第六次会议修正）
 - [3] 《公共机构节能条例》（中华人民共和国国务院令531号）
 - [4] 《机关事务管理条例》（中华人民共和国国务院令621号）
 - [5] 《关于推进新时代机关事务工作的指导意见》（国管办〔2018〕116号）
 - [6] 《机关事务工作指南》（2020版）
 - [7] 《机关事务标准化工作“十四五”规划》（国管办发〔2021〕36号）
 - [8] 《“十四五”公共机构节约能源资源工作规划》（国管节能〔2021〕195号）
 - [9] 《机关事务工作“十四五”规划》（国管办〔2021〕259号）
 - [10] 《山东省机关事务管理办法》（山东省人民政府令282号）
 - [11] 《山东省公共机构节约能源资源“十四五”规划》（鲁事管发〔2021〕29号）
 - [12] 《山东省机关事务工作“十四五”规划》（鲁事管发〔2021〕30号）
 - [13] 《聊城市党政机关国内公务接待管理办法》（聊办发〔2014〕12号）
 - [14] 《聊城市直机关会议费管理办法》（聊办发〔2014〕12号）
 - [15] 《聊城市机关事务管理办法》（聊政发〔2017〕69号）
 - [16] 《关于加强和规范国内公务接待管理工作的通知》（聊事管发〔2021〕6号）
 - [17] 《聊城市公共机构节约能源资源“十四五”规划》（聊事管发〔2021〕7号）
 - [18] 《公共机构绿色办公指南》（DB3715/T 24-2022）
-