

Q/JGSW

上海机关事务管理标准

Q/JGSW. GL7. 1-2019

市级机关会务服务管理规范

2019-02-25 发布

2019-04-01 实施

上海市机关事务管理局 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
5 承办单位综合要求	2
6 制度建设	4
7 会务服务	4
8 服务监管评价与改进	7
附录 A（资料性附录） 会务服务人员仪表、仪态要求	8
附录 B（资料性附录） 会议用品相关要求	10
附录 C（资料性附录） 设备保障	12
附录 D（资料性附录） 会场巡视、茶水服务	14
附录 E（资料性附录） 突发事件处理程序	16
附录 F（资料性附录） 仪式服务	18
附录 G（资料性附录） 贵宾服务	20
附录 H（资料性附录） 会务服务考核评价指标	24
参考文献	25

前 言

本标准按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本标准由上海机关事务标准化建设领导小组办公室提出并归口。

本标准起草单位：上海市机关事务管理局服务监管处(后勤改革指导处)。

本标准主要起草人：张晓卯、都丽、刘群、赵力蓉、陈治中、王婧、徐亮、朱宇晨。

市级机关会务服务管理规范

1 范围

本标准规定了机关会务服务的基本原则、承办单位综合要求、制度建设、服务内容与项目、服务监管评价与改进等要求。

本标准适用于上海市市级机关会务服务的规范化管理，市级机关下属单位和各区级机关可参照执行。

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 30520 会议分类与术语

DB31/T 636.1 会议经营与服务规范 第1部分：会议服务机构

DB31/T 636.2 会议经营与服务规范 第2部分：会议场所服务机构

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。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 30520中的某些术语和定义。

3.1

市级机关

本标准市级机关包括本市市级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关、人民团体、民主党派和工商联等。

3.2

主办单位

独立或联合发起、举办会议并承担主要法律责任的组织。

3.3

承办单位

具有一定资质、接受主办单位的委托，具体负责所有或部分会务事宜，能够独立承担民事责任的组织。

3.4

会务服务

会议承办单位为主办单位提供保证会议顺利有序开展及配套服务。

3.5

会务服务人员

会议承办单位在提供会务服务的整个过程中所投入的人员,包括专职于会务服务的人员以及其他辅助服务人员。

3.6

茶歇

休会期间为参会人员提供咖啡、茶水、点心和水果,以会间休息、交流联谊为目的的活动。

4 基本原则

4.1 专业化

会务服务应规范化、标准化,保证会务服务的质量。

4.2 精简化

会务服务应注重会议效果,务实从简,精简流程、形式。

4.3 保密化

会务服务应遵循机关会议特性,注重相关信息的保密,必要时应当签订保密责任书。

5 承办单位综合要求

5.1 基本要求

5.1.1 依法获得相关执业资质,其主营业务或兼营业务包括会议服务。

5.1.2 遵守国家法律法规和行业规范,遵守商业道德。

5.1.3 从业人员应具有良好的服务意识与专业技能,恪守职业道德。

5.2 基础设施管理

承办单位应采取合理的方式对可用于会务服务的软硬件资源进行有效管理,对涉及软硬件资源管理的内容应形成相应的制度标准文件。

5.3 人力资源管理

5.3.1 选聘

承办单位应根据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,应考虑以下事项:

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

5.3.2 培训

5.3.2.1 总体要求

承办单位应对会务服务人员进行系统性的培训,以帮助其获得提供优质会务服务应具有的职业道德、职业技能和职业形象。重大会议服务前应对服务人员进行专题培训。

5.3.2.2 培训内容

培训内容应包括但不限于以下方面：

- 会务管理和会务服务的理论知识；
- 保密制度；
- 会务服务人员仪表、仪态（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；
- 其他行为素质等。

5.3.2.3 培训方式

应采用但不限于以下培训方式：

- 聘请专业培训机构；
- 内部指导；
- 定期进行演练、考试等。

5.4 信息系统管理

5.4.1 总体要求

承办单位应建立会议服务信息系统，对会议服务实行信息化管理。

5.4.2 计算机要求

安装信息系统的计算机不得处理与工作无关信息，每月进行病毒查杀，以确保信息安全和防止病毒。

5.4.3 人员资格

承办单位项目主管以及其他经授权的人员可以使用该信息系统。

5.4.4 登录方式

操作人员使用用户名和密码进行系统登录，如无特殊情况，不得擅自将用户名外借，以及修改登录密码。

5.4.5 信息系统数据保管

除司法机关为办案需要或者有关单位根据国家规定依法查询外，不得向任何单位和个人提供承办会议的相关信息。

5.4.6 网络与信息安全突发事件

5.4.6.1 对于可能发生或已经发生的网络与信息安全突发事件，操作人员应立即采取防火墙隔断、断开网络等措施控制事态，同时向承办单位主管领导汇报。

5.4.6.2 迅速汇报收集的相关信息，掌握现场处置工作状态，分析事件发展趋势。配合专家小组和应急支援单位，调动必需的物资、设备，支援应急工作，协助开展处置行动。

5.4.6.3 在应急处置工作结束后，尽快恢复正常工作，统计各种数据，对事件发生及其处置过程进行全面的调查，查清事件发生的原因及财产损失状况和总结经验教训。

5.5 保密管理

- 5.5.1 定期进行保密教育，提高会议服务人员的保密意识，并不定期开展保密检查。
- 5.5.2 会议服务人员接触机要事务时，不得过问会议内容、秘密文件、电文资料等，因工作需要必须知道的，要注意严格保密。
- 5.5.3 会议服务人员不得议论和散播会议内容和领导讲话内容，不得私自收集、保管会议资料。
- 5.5.4 对于违反保密规定，发生失泄密事件的会议服务人员，应给予相应的处分处理。

6 制度建设

6.1 岗位职责

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，并将其纳入承办单位质量管理体系予以控制。

6.2 工作规程

制定会务服务工作规程，且形成相应文件，并将其纳入会议承办单位质量管理体系中予以控制。制定工作规程时，应考虑但不限于：

- 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。

6.3 协同机制

承办单位在进行会务服务的过程中，应加强与餐饮、安保、保洁、设备、信息等服务单位的协同，按照DB31/T 636.2的规定，明确职责分工和工作界面，并将其纳入会议承办单位质量管理体系中予以控制。

7 会务服务

7.1 需求确认

- 7.1.1 承办单位应建立适当的会务服务受理方式，包括电话、邮件、网页、微信等方式，并保证受理过程的流畅快捷。
- 7.1.2 承办单位受理会务服务后，应与主办单位确认会务需求，并出具任务单。

7.2 方案制定

承办单位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，其中包含但不限于：

- 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；
- 个性化服务等。

7.3 会前准备

7.3.1 总体要求

承办单位应根据会议主办单位要求，完成会场布置。一般会议应在会议召开前 30 分钟完成会场布置，重要会议应在会议召开前 60 分钟完成会场布置，完成后应由会议主办单位对会前准备工作进行检查确认。

7.3.2 服务内容

承办单位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，并满足 DB31/T 636.1 的相关要求。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：

- 布置导引；
- 布置签到；
- 布置横幅与大背景；
- 检查会议用桌、椅，主席台位置，座位格局和座次安排；
- 布置台布；
- 制作并摆放坐席牌；
- 排放不同类型麦克风；
- 摆放绿植；
- 制作与佩戴胸花；
- 提供纸笔、橡皮、回形针等文具；
- 提供毛巾、纸巾；
- 调试灯光；
- 调试音响、投影、视频系统；
- 调试通讯、网络、WiFi 设备；
- 调试空调；
- 准备茶具（水）；
- 准备茶歇；
- 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；
- 准备电源转换插座、万能充电器、插电板等备用物品。

7.3.3 自查及复查

7.3.3.1 在会前 30 分钟由承办单位项目主管依照任务单完成自查工作。如遇重要会议，承办单位主管领导也需进行现场巡查和督导，以确保服务质量。

7.3.3.2 承办单位自查结束后，应请主办单位进行会场复查。

7.3.4 会议用品

会议用品应符合附录 B 相关要求。

7.3.5 设备保障

设备保障应符合附录 C 相关要求。

7.4 会中服务

会议承办单位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包括:

- 迎宾;
- 引导(见附录A);
- 续茶(见附录D);
- 会场巡视(见附录D);
- 会议现场温度、灯光、音响等随时进行调节;
- 突发事件处理(见附录E);
- 咨询受理;
- 其他服务,如资料影印、手机充电等。

7.5 会后整理

承办单位应将会后整理内容进行细分,并制定相应的标准。会后整理内容包含但不限于:

- 回收可重复使用的用品,清点数量并记录。将座椅等归位。用品的清洗、存放和消毒要求见附录B;
- 清理设施设备,检查有无缺失或损坏,清洁后归位或返还,做好相应记录;
- 回收会议资料、记录纸、席卡纸,一并交主办单位,不得留存、复印;
- 检查会议室是否有参会人员遗失的物品,如有遗失应妥善管理,做好记录,同时立即通知主办单位;
- 检查会议室及相关物品是否有缺失或损坏,及时报告主办单位,协助追补损失,做好记录;
- 关闭会议室:包括音响、投影、空调、灯光、门、窗、窗帘等;
- 其他服务。

7.6 仪式服务

仪式服务应符合附录F相关要求。

7.7 贵宾服务

贵宾服务应符合附录G相关要求。

7.8 个性化服务

会议承办单位应根据会议特点,设置适当的个性化服务,主要包括:

- 临时文件资料影印服务;
- 有外宾参会的,准备外语翻译器;
- 对于桌椅摆放有特别要求的,在确认需求后,制定专属方案,并于会前安排妥当;
- 为有需要的参会人员提供车票、机票预订服务;
- 提供无障碍设施服务。

8 服务监管评价与改进

8.1 服务监管评价

8.1.1 会议主办单位的监管考核

主办单位应根据会议的服务情况，对照要求，对承办单位进行考核评价，考核评价指标见附录 H。

8.1.2 服务满意度评价

承办方根据会议特点设计制作会议满意度调查表，并经主办方确认，听取参会人员、服务对象对会议的组织和服务的满意度评价和意见征询。

8.2 服务质量的改进

承办单位应对收集的服务反馈信息进行分析处理，找出产生不合格服务项的根本原因，制定并实施整改措施，对提出的新需求进行分析，识别改进机会，提高服务质量。

附 录 A
(资料性附录)
会务服务人员仪表、仪态要求

A. 1 仪表要求

A. 1.1 服装要求

A. 1.1.1 一般要求

A. 1.1.1.1 根据实际情况，选择会务服务人员服装、配饰，选择款式相同的工鞋；保证会务服务人员的服装、配饰的颜色、样式统一。

A. 1.1.1.2 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. 1.1.2 着装要求

A. 1.1.2.1 女士应统一着装，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。

A. 1.1.2.2 男士应统一着装，干净整洁，制服不得敞开，纽扣扣合完整，衬衫不拖沓在外，制服口袋内不摆放物品。按要求佩戴统一领带或领结，领带下端处于皮带扣中间，领结佩戴端正。

A. 1.2 服务号牌佩戴要求

服务人员应统一佩戴服务号牌；服务号牌应端正佩戴于左胸襟处，不应斜戴。

A. 1.3 工鞋

宜着统一深色工作皮鞋，皮鞋干净无破损。

A. 1.4 丝袜

A. 1.4.1 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。着裤装时，宜穿肉色短筒袜。

A. 1.4.2 男士宜穿深色长袜，禁止着浅色短筒袜。

A. 1.5 饰品

不宜佩戴各类饰品，可按工作场合要求统一佩戴党徽、团徽等相关标识。

A. 1.6 妆容

A. 1.6.1 女士发型整齐，无散发、染发，盘发至统一位置并统一发饰。不留长指甲，保持指甲清洁，不涂有色指甲油。面部整洁、化淡妆。不喷香水，无浓烈气味。

A. 1.6.2 男士发型整齐，不留长发及怪异发型，不染发，鬓角不过耳。不留长指甲，保持指甲整洁。不喷香水，无浓烈气味。

A. 2 仪态要求

A. 2.1 站姿

A. 2.1.1 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，置于小腹前，双脚前后略分，右脚略前，左脚略后，前脚脚跟向后脚脚背处靠拢。

A. 2.1.2 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，两手自然后背，一手握拳，另一手轻握腕部，双脚平行分开，与肩同宽。

A. 2.2 行姿

身体重心应稍向前，头朝正前方，目光平视，面带微笑，上身正直不动，两肩水平不摇，两臂摆动自然，步幅适中，匀速。

A. 2.3 坐姿

A. 2.3.1 女士坐姿

上身挺直，两腿并拢，两脚合并置于中间或两边，双手叠放，置于左腿或右腿上。

A. 2.3.2 男士坐姿

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

A. 2.4 导引

A. 2.4.1 五指伸直并拢，掌心斜向上方，与地面呈45°角，手臂略弯曲，身体略向前倾。

A. 2.4.2 为参会人员导引时，应走在参会人员左前方，保持二步距离。

A. 2.4.3 遇拐弯或台阶处，应回头向参会人员示意说“请当心”。

A. 2.4.4 引领参会人员时，宜用“这边请”、“里边请”等礼貌用语。

A. 2.4.5 走廊中遇到参会人员时，应主动侧身礼让。

A. 2.4.6 为参会人员送行时，应在参会人员的后方，距离约半步。

A. 2.5 笑容

面部保持自然亲切的微笑。

A. 2.6 服务用语

A. 2.6.1 使用服务用语“您好、请、谢谢、对不起、再见”。

A. 2.6.2 做到有问必答，不得用“三不”回答，如“不知道、不会做、不该我做”。

A. 2.6.3 规范用语，力求完整准确，语音清晰，语气平和，语调热情，语速平稳，语境专业，语言简洁明了。

A. 2.6.4 宜使用普通话服务，具备简单的英语对话能力。

附 录 B
(资料性附录)
会议用品相关要求

B. 1 原则要求

B. 1. 1 在台面上摆放的会议用品应整齐干净、方便使用。

B. 1. 2 在台面上摆放的会议用品应规范合理、横齐竖直。

B. 2 会议用品使用

B. 2. 1 杯具

B. 2. 1. 1 茶杯应摆放在台面的右上方，下面应放杯垫。杯柄统一朝右平行摆放，每个茶杯要等距离。

B. 2. 1. 2 会议提供矿泉水时，矿泉水应放在茶杯左边，与茶杯平行摆放。

B. 2. 2 文具

B. 2. 2. 1 会务服务提供的文具包括记录纸、笔、橡皮、回形针、便签纸、纸质笔记本等。

B. 2. 2. 2 记录纸宜选用A4纸或会议主办单位抬头稿纸，叠放于会议资料下面。

B. 2. 2. 3 记录笔宜选用HB铅笔、黑色签字笔，铅笔笔尖呈圆锥形，应于会议前削好。记录笔应摆放在会议材料之上、中间位置。

B. 2. 2. 4 其他文具应集中放于会议室固定位置处，如参会人员需要，可从会议服务人员处取用。

B. 2. 3 会议材料

会议材料由会议主办单位提供，正面向上摆放在每个座位正前方的桌面上，下端与桌沿重合。

B. 2. 4 席卡

B. 2. 4. 1 宜选择三角形席卡，一般长15cm~20cm，宽7.5cm~10cm，双面展示。

B. 2. 4. 2 会议主办单位确定席卡的座次安排。不同场合的摆放要求参见表B. 1。

表 B. 1 席卡摆放要求

场合	摆放要求
贵宾厅	距沙发扶手边缘5cm~6cm处摆放。
会议室	距麦克风右侧3cm~4cm、距参会人员作为桌边50cm~60cm处摆放。
报告厅/礼堂	摆放靠近麦克风右侧3cm~4cm、距参会人员作为桌边50cm~60cm处摆放。

B. 2. 4. 3 席卡应摆放在茶杯的左侧，平行放置。

B. 2. 4. 4 席卡纸宜选择粉红色，字体宜选择黑色。

B. 2. 4. 5 席卡字体应格式统一、大小合理。

B. 2. 5 纸巾

- B. 2. 5. 1 会议服务中使用的纸巾宜选用抽纸，摆放在统一的纸巾盒中。
- B. 2. 5. 2 纸巾盒应摆放在相邻两个座位中间、桌子中缝上。
- B. 2. 5. 3 纸巾盒内纸巾应折叠成三角型立在抽纸口。

B. 2. 6 毛巾

- B. 2. 6. 1 会议用毛巾应遵循冬暖夏凉的原则，会议前应完成清洗、消毒。
- B. 2. 6. 2 毛巾应统一折叠放入毛巾托中，毛巾开口方向朝右，毛边朝下。
- B. 2. 6. 3 毛巾托横放在杯托左侧3cm处，上边缘与杯托上边缘呈一条直线。

B. 3 会议用品会后整理

- B. 3. 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。
- B. 3. 2 宜用消毒水擦洗瓷杯的茶垢，彻底清洁干净后再消毒。
- B. 3. 3 耗损类会议用品如纸巾、纸笔等应记录耗损情况，并及时补充。

附 录 C
(资料性附录)
设备保障

C. 1 设备调试

C. 1.1 灯光调试

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的灯光效果，同时还应检查灯光对主席台人员的照射。确保灯盏无损，亮度与颜色协调一致。

C. 1.2 音响调试

C. 1.2.1 音响宜提前1小时打开，并将所有有关的音响设备连接。抖动连接线与移动底座，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；准备无线麦克风电池电量及备用电池情况。

C. 1.2.2 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。

C. 1.2.3 对于无线麦克风，应在会议室每个音箱试音，确保其工作正常。

C. 1.3 投影调试

C. 1.3.1 电脑切换的方法一般用Fn+F1至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。

C. 1.3.2 确保投影无花屏、抖动、声响等影响投影效果的现象。

C. 1.4 激光笔调试

C. 1.4.1 确保激光笔电池电量充足，使用完毕后，应及时将电池拆除。

C. 1.4.2 确保激光笔上下换页键与光束正常，保证激光笔在一定范围内可正常使用。

C. 1.5 空调调试

C. 1.5.1 会议开始前1小时打开空调，以保持场内的空气清新。

C. 1.5.2 会场内应根据季节变化调节气温和湿度，一般夏季温度为24℃~26℃，冬季温度为18℃~20℃，春秋两季温度为21℃~23℃。会场内相对湿度夏季为60%，冬季为40%，春秋两季为45%。可根据现场情况及参会人员要求调节会场内温度、湿度。

C. 1.5.3 未开启空调时，应打开换风设备。

C. 1.6 LED显示屏调试

C. 1.6.1 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。

C. 1.6.2 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。

C. 1.6.3 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。

C. 1. 6. 4 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。

C. 1. 6. 5 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。

C. 1. 6. 6 根据LED显示屏屏体、控制部分所处环境情况, 避免虫咬, 必要时应采取防鼠防蟑措施。

C. 2 会中保障

C. 2. 1 根据麦克风使用者的发声状况调节有关设备。

C. 2. 2 会中监视多媒体播出质量。

C. 2. 3 根据会议的进度, 调整机房电脑的内容和切换会场电脑以及外接电脑的信号以及音量。

C. 2. 4 会场音视频设备需双备份, 确保一路设备故障时, 另一路设备可动态切换至工作状态。

C. 3 会后保障

会议结束后, 关闭投影机、功放、处理器、媒体矩阵、电脑电源等会议设备电源, 记录使用情况。

附 录 D
(资料性附录)
会场巡视、茶水服务

D. 1 茶具的准备**D. 1. 1 茶具选择**

各种茶具的选择参见表D. 1。

表 D. 1 茶具准备要求

茶具	适用场合
瓷杯	普通会务时使用
瓷盖杯	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

D. 1. 2 茶具检查

使用前应对瓷杯进行检查，确保茶具清洁、无破损且经过消毒。

D. 1. 3 茶水温度

茶水温度要求如下：

- 绿茶水温控制在 80° 左右为宜：水煮沸之后，在室温下（25℃）放置 8 分钟左右；
- 红茶水温控制在 95° 左右为宜：水煮沸之后，在室温下（25℃）放置 2 分钟左右；
- 咖啡水温控制在 85° 左右为宜：水煮沸之后，在室温下（25℃）放置 5 分钟左右。

D. 1. 4 茶具摆放

茶具统一摆放参会人员右侧，整体保持整齐一致；水杯距离参会人员12cm~15cm的距离；瓷杯杯柄统一朝右平行摆放。

D. 2 续茶要求

D. 2. 1 会务开始20分钟为客人续第一次茶水；之后每隔30分钟续一次茶水。

D. 2. 2 续茶水时，右手拿水瓶，左手托瓶底，面带微笑，进入会场。续水按领导排位依次进行。

D. 2. 3 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。右手握住水瓶，立于参会人员身后，侧身略弯腰将水倒入杯中。沏茶续水以7~8分满为宜。续水后盖好杯盖，仍将杯把转向参会人员右侧放好。

D. 2. 4 续茶水时，应轻拿轻放，茶水不应溅出水杯，如有滴水须用随身纸巾吸干。

D. 3 会场巡视

在会议期间，会务人员应对会场进行巡视，确保：

- 节约能源资源，合理设定空调温度；
- 音响声音适中，将麦克风调整到最佳位置；无线麦克风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，保证观众清晰的看清屏幕与主讲人；
- 有临时参加会议人员，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（传递文件资料、无线麦克风等）。

附 录 E
(资料性附录)
突发事件处理程序

E. 1 紧急停电处理程序

紧急停电时，应采取以下应急处理程序：

- 通知中控室联系工程人员并启动应急预案；
- 安抚参会人员情绪；
- 如不能恢复供电，经主办单位同意后中断会议，组织人员疏散；
- 联系会议负责人说明情况并表示歉意。

E. 2 火灾事故处理程序

发生火灾事故时，应采取以下应急处理程序：

- 通知中控室，联系 119，突发事件处理小组启动应急预案；
- 打开所有会议室门，指引人员使用衣服蒙鼻、弯腰有秩序的撤离现场；
- 安抚参会人员情绪；
- 联系会议负责人说明情况并表示歉意。

E. 3 疾病处理程序

E. 3.1 应急处理程序

- E. 3.1.1 通知中控室，联系120急救中心。
- E. 3.1.2 根据情况，在专业指导下采取临时救助措施。
- E. 3.1.3 安抚其他人员情绪。
- E. 3.1.4 做好急救人员前往突发疾病人员处的引导工作，维护好现场秩序。

E. 3.2 临时救助措施

E. 3.2.1 昏厥

取头低脚高姿势的卧位，解开衣领和腰带，保持周围空气流通，保持现场环境安静，如患者苏醒，可提供热茶促进其恢复。

E. 3.2.2 中暑

应当立即将患者移到阴凉处，并保持周围通风；解开衣扣，用各种方法帮助身体散热；帮助服用解暑药物，并按压人中、虎口等穴位帮助恢复意识。

E. 3.2.3 心脏病突发

让患者深呼吸，保持患者周围安静和空气流通，安抚患者情绪，协助患者服药；

E. 3. 2. 4 癫痫

病人强直期张口时，放入折叠的毛巾，阵挛期不要强行放入，以免伤害病人。发作期使患者平卧，松开衣领，头转向一侧，以利于呼吸道分泌物及呕吐物排出，防止流入气管引起呛咳窒息。

E. 4 设备故障处理程序

E. 4. 1 麦克风和音响

E. 4. 1. 1 麦克风啸叫

麦克风出现啸叫时，应采取以下处理程序：

- 将麦克风音量降低两分贝；
- 将麦克风与主讲人移开 5cm~10cm；
- 及时联系会议主办方负责人，做好沟通工作；
- 会议结束后，由音响负责人系统检查，将音响调整至最佳位置；
- 做好服务记录。

E. 4. 1. 2 音响出现杂音

音响出现杂音，应采取以下处理程序：

- 将有线麦克风静音；
- 将带有麦架的无线麦克风摆在发言人面前代替有线麦克风；
- 及时联系主办单位负责人，做好沟通工作；
- 会议结束后，由音响负责人系统检查，如不能即时处理，则写明情况，上报主办单位；
- 做好相关服务记录。

E. 4. 2 投影仪无法使用

投影仪无法使用时，应采取以下处理程序：

- 设备负责人员及时检修；
- 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；
- 及时联系主办单位负责人，做好解释与安抚工作；
- 使用书面报告向主办单位相关部门说明情况；
- 做好相关服务记录。

E. 5 会场秩序维护

E. 5. 1 场内人员声音过大时，会务人员应给予轻声提醒。

E. 5. 2 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 F
(资料性附录)
仪式服务

F.1 仪式前准备

F.1.1 签字仪式

- F.1.1.1 承办单位应确认仪式需求信息，并制定方案。
- F.1.1.2 根据仪式的具体情况安排相应的服务人员，并进行培训。
- F.1.1.3 签字桌面铺台布，台布平整，无污迹；桌后放上主签人座椅，座椅整洁，摆放到位。
- F.1.1.4 桌子上端分别放置签字专用笔架、签字笔、文本、席卡，签字用具摆放在一条直线上。
- F.1.1.5 根据活动人数，放置相应距离的护栏。
- F.1.1.6 准备托盘和红色丝绒布。
- F.1.1.7 国际间的活动，应准备各国国旗架和微型国旗。
- F.1.1.8 仪式前30分钟完成音响及多媒体调试，开始播放背景轻音乐。
- F.1.1.9 会场内喷洒空气清新剂，包括休息室、正门、洗手间。
- F.1.1.10 签字台两侧各有一名服务员提供助签服务。

F.1.2 颁奖、揭牌仪式

- F.1.2.1 承办单位应确认仪式需求信息，并制定方案。
- F.1.2.2 根据仪式的具体情况安排相应的服务人员，并进行培训。
- F.1.2.3 准备托盘和红色丝绒布。
- F.1.2.4 根据活动人数，放置相应距离的护栏。
- F.1.2.5 仪式前30分钟完成音响及多媒体调试，开始播放背景轻音乐。
- F.1.2.6 会场内喷洒空气清新剂，包括休息室、正门、洗手间。
- F.1.2.7 重要的颁奖仪式，应于仪式开始前一天安排服务人员进行彩排。

F.2 仪式中服务

F.2.1 签字仪式

F.2.1.1 助签

- F.2.1.2 签字仪式开始后，助签服务员应主动上前示意主签人入座，拉椅让座，然后分别站立两位主签人两侧，为主签人打开文本，用手势引领主签人取笔及所签位置，签完后收回文本，然后退至主签人后方互换文本，并再次打开文本递给主签人（重复以上操作）。
- F.2.1.3 签字完成后应迅速撤去文本及所坐椅子，最后将文本递于主签人。

F.2.2 颁奖仪式

- F.2.2.1 当主持人宣布仪式开始时，服务人员引导领导、获奖人员站位。
- F.2.2.2 服务人员应及时为颁奖人递上奖牌、奖金、荣誉证书、鲜花等。

F. 2. 2. 3 进行获奖人员更换时，由服务人员进行指引位置。

F. 2. 2. 4 每次颁奖结束后，提示领导和获奖人员进行合影留念。

F. 2. 3 揭牌仪式

服务人员应将揭牌领导引导至揭牌处，并将领导揭下的红布放入托盘中。

F. 3 仪式后整理

F. 3. 1 送宾

签字仪式结束后，厅内服务员及时打开正门，站位，微笑相送来宾，门口迎宾服务员及时按下电梯送宾至指定楼层。

F. 3. 2 检查遗留物品

一经发现遗留物品应及时归还，如来宾已离去，应及时汇报上交并做好记录，同时立即通知会议主办单位。

F. 3. 3 仪式用品回收

收回签字用具、麦克风、护栏、签字台等，并做好清洁整理工作。

附 录 G
(资料性附录)
贵宾服务

G. 1 准备工作

G. 1.1 信息确认

承办单位应确认贵宾接待服务需求信息，并准备服务过程中所需的用品。

G. 1.2 人员配备

G. 1.2.1 根据接待贵宾的具体情况安排具有相应特长的工作人员提供贵宾服务，如外语讲解服务员、手语讲解服务员等。

G. 1.2.2 贵宾接待人员应具备的专业知识如下：

- 了解场馆周边交通路线、旅游景点、酒店及周边相关场所、服务设施的信息；
- 掌握场馆功能区域及配套设施情况、场馆开放项目、重大活动的安排情况以及主要服务产品的信息；
- 熟悉各类突发事件的处置流程；掌握基本的消防知识、急救知识；
- 掌握岗位所需的语言技能，普通话水平应在二级乙等或以上；
- 掌握商务礼仪的基本知识，如握手、交换名片等；
- 了解各地的风俗习惯，能够自如的进行各种礼节的应对。

G. 2 迎宾服务

G. 2.1 着装

G. 2.1.1 承办单位应根据实际情况策划迎宾服务员的礼仪着装，着装应统一。

G. 2.1.2 环境温度高于25℃ 着短袖礼仪服。

G. 2.1.3 环境温度在25℃~10℃之间时着长袖礼仪服。

G. 2.1.4 环境温度低于10℃时在礼仪服外配以合适的礼仪保暖服饰。

G. 2.1.5 当周边环境主要为冷色调时选用暖色调礼仪服。

G. 2.1.6 当周边环境主要为暖色调时选用冷色调礼仪服。

G. 2.2 妆容

发型、妆容保持互相一致，避免出现差别过大的现象。

G. 2.3 站位

位于贵宾入口处外侧或内侧，根据礼仪迎宾员的人数进行具体的站位安排：

——双位迎宾排列式要求如下：

- 分列礼仪迎宾门（贵宾入口处）的两侧，面对面呈丁字步站立。
- 迎向贵宾分别转 15° 角。

- 两人之间的距离应为礼仪迎宾门宽度加 40cm 为宜，距礼仪迎宾门门框 45° 角方向 30cm 为宜。

——多位迎宾排列式要求如下：

- 第 1、2 位迎宾服务员站位同双位迎宾排列式。
- 第 3、4 位迎宾服务员站位在第 1、2 位距礼仪迎宾门较远的一侧，与其之间的间距 20cm 为宜，呈“八”字形排列。
- 4 位以上的迎宾服务员排列方式以此类推。

G.2.4 服务规范

- G.2.4.1 贵宾到达时，鞠躬（30°左右）并致欢迎词：“您好！欢迎光临！”音量适中，发音标准、整齐。
- G.2.4.2 贵宾通过礼仪迎宾门时，随着贵宾的行进，面向贵宾慢慢转身，微笑，行注目礼。
- G.2.4.3 在贵宾离开场馆前15分钟在贵宾出口处待命，准备送宾。
- G.2.4.4 面向贵宾行进的方向，在贵宾通过出口处时鞠躬（30°左右）并致意“谢谢光临”。
- G.2.4.5 随着贵宾的行进，面向贵宾慢慢转身。微笑目送贵宾离去。

G.3 讲解服务

承办单位提供讲解服务的内容如下：

- 事先了解与贵宾有关的个性化信息，以便能够根据贵宾的特点做好讲解服务；
- 贵宾抵达后微笑致意“欢迎光临 XXX”，以手势指引贵宾前进的方向；
- 遵循事先设定的路线全程引导贵宾，控制好节奏和时间，在既定的时间段内完成接待任务；
- 讲解服务员在引导贵宾行进的过程中，按事先设定的方案引导贵宾参与活动或摄影留念。

G.4 茶水服务

茶水服务应符合附录E相关要求。

G.5 签字服务

G.5.1 签字台布置

- G.5.1.1 贵宾在到达场馆后立即签字/题词，签字台设置在贵宾入口处内侧，签字台面对贵宾行进的方向。
- G.5.1.2 贵宾在离开场馆时签字/题词，签字台设置在贵宾出口处内侧，签字台面对贵宾行进的方向。

G.5.2 备妥签字用品

完成准备工作后，在签字台一侧面对贵宾行进的方向待命。

G.5.3 服务提供

- G.5.3.1 在贵宾向签字台走来时，面带微笑迎接贵宾，并示意贵宾“请您签字/题词留念”。
- G.5.3.2 在贵宾距离签字台2m~3m时摘下签字笔笔帽，用双手的大拇指和食指托住签字笔两端，笔尖向右，右手低左手高使签字笔呈45°角，递向贵宾，如为毛笔则先蘸饱墨汁。

- G. 5. 3. 3 签字/题词过程中, 在不影响服务提供的前提下为摄影摄像留出空间。
- G. 5. 3. 4 贵宾签字时协助翻页、吸墨和配合移动宣纸。
- G. 5. 3. 5 遇贵宾签字/题词内容属外文, 请随行翻译或其他陪同人员将签字内容进行翻译, 并做好记录。
- G. 5. 3. 6 贵宾签字/题词结束后, 及时用双手将签字笔接下, 并向贵宾微笑致意“谢谢”。

G. 6 其他服务

G. 6. 1 摄影摄像服务

- G. 6. 1. 1 摄影摄像服务员应备妥摄影/像器材, 准备足够的内存卡、胶卷、电池。
- G. 6. 1. 2 摄影时宜采用近景拍摄, 以拍摄人物/场面为主, 主要拍摄对象或场景包括贵宾或宾主合影、贵宾主要活动场景; 贵宾签字/题词情景等。
- G. 6. 1. 3 摄影摄像时以不打扰贵宾活动为准, 在贵宾前方3m~4m开外, 并随贵宾行进方向移动。
- G. 6. 1. 4 在近距离拍摄完毕后, 立即避让, 并须随时配合警卫人员的安保工作、媒体摄影采访工作以及其他贵宾接待工作人员的服务工作。

G. 6. 2 司梯服务

- G. 6. 2. 1 司梯服务指驾驶厢式电梯, 司梯服务员持有上岗证书方可进行电梯的手动档操作, 否则仅可进行电梯的自动档操作。
- G. 6. 2. 2 与技术部门联系, 准备好指定电梯。
- G. 6. 2. 3 对电梯进行试运行操作, 将电梯从目标楼层至待命楼层之间来回运行三次, 将电梯停在待命楼层等候。
- G. 6. 2. 4 等候时站立在电梯轿厢外侧, 面对贵宾行进方向, 微笑迎宾。
- G. 6. 2. 5 在贵宾距电梯2m~3m处时, 面向贵宾微笑鞠躬(15°左右)。
- G. 6. 2. 6 在贵宾距电梯1m~2m左右时致意: “您好! 请从这边走”, 同时使用近电梯的手进行手势指引。
- G. 6. 2. 7 引导贵宾进入轿厢, 在贵宾全部进入轿厢后关闭电梯门, 进行电梯操作。
- G. 6. 2. 8 贵宾与电梯门之间的距离小于10cm时, 提示“关门请小心”。
- G. 6. 2. 9 在电梯行驶过程中, 视情况提供讲解服务。
- G. 6. 2. 10 电梯到达目标楼层后, 电梯门开启之前, 提示“XX楼到了”, 引导贵宾前行。
- G. 6. 2. 11 完成当次司梯服务后立即返回待命楼层, 准备再次提供司梯服务, 直至贵宾全部到达目标楼层。
- G. 6. 2. 12 完成司梯服务任务后联系技术部门, 将电梯恢复原状。

G. 6. 3 雨雪天服务

- G. 6. 3. 1 室内场馆在雨雪天可准备适当的伞具, 并在贵宾出入口右侧设置伞架, 伞具应当摆放整齐。数量应符合下列要求之一:
 - 按主宾人数备伞;
 - 按贵宾团队总人数10%备伞;
 - 按照贵宾停车位至场馆入口处的距离备伞(1柄/5m)。
- G. 6. 3. 2 撑伞时使用双手, 伞面的高度以高于贵宾头顶约20cm为宜。
- G. 6. 3. 3 遇弯柄伞, 弯柄应朝向接待工作人员。
- G. 6. 3. 4 伞面迎向雨势倾斜, 不宜超过15°。
- G. 6. 3. 5 将贵宾送入场馆后, 手势指引贵宾前进方向。

G. 6. 3. 6 离开时不得将雨水滴在贵宾身上。

G. 6. 3. 7 露天场馆的雨雪天服务除提供撑伞服务外，还可安排观光游览车等代步工具供贵宾在雨雪天活动时使用。

G. 7 后续服务

G. 7. 1 在摄影摄像服务过程中形成的有价值的摄影摄像资料，可视贵宾需要向其提供。

G. 7. 2 向贵宾赠送的礼品或贵宾购买的商品，因故无法现场提取的，应在事后负责送达。

G. 8 收尾工作

G. 8. 1 贵宾接待工作人员目送贵宾离开场馆，在接到主管上级的通知后撤岗并开始收尾工作。

G. 8. 2 接待服务的收尾工作主要包括对服务用品（工具）的清洁、整理、恢复原状、服务信息收集以及服务工作记录。

G. 8. 3 贵宾签字/题词的宣纸应装裱后归档。

G. 8. 4 贵宾签字/题词的签字本由专人妥善保管，并在该签字本题满后归档。

G. 9 紧急事件处置

G. 9. 1 如发生突发事件，贵宾接待工作人员应按附录F要求进行处置。

G. 9. 2 如发生其他紧急事件，主要包括客流动态、环境状态发生异常状况等，贵宾接待工作人员应及时将信息反馈至主管上级，并协助处理。

附 录 H
(资料性附录)
会务服务考核评价指标

表H. 1给出了可参考的会务服务考核评价指标，承办方可根据主办方意见及会务服务特点对表中指标进行增减或修改。

表 H. 1 会务服务考核评价指标

序号	项目	评价内容
一	会见接见	礼仪服务人员仪表、仪容符合规定要求。
		服务中要做到“一笑”、“二礼”、“三轻”、“四勤”。
		会前30分钟做好准备工作（如茶具、纸笔、鲜花等准备到位）。
		会前30分钟检查各项设备设施和厅内环境，确保设备设施正常运行，环境整洁，并做好记录。
		礼仪服务人员在会前规定时间内到岗服务，不脱岗。
		会中按规定上茶续水。
		会中按要求提供音响服务，并确保音响设备正常使用。
		工作时不翻看与提供服务内容无关的资料、文件。
二	会务服务	礼仪服务人员仪表、仪容符合规定要求。
		服务中要做到主动热情，文明“一笑”、“二礼”、“三轻”、“四勤”。
		按要求提前布置会场、桌椅、麦克风、茶杯、杯垫、矿泉水等准备齐全，摆放整齐，环境整洁。
		按要求会前15分钟站位迎宾，正确引位入座，会议期间不擅自离岗。
		会场音响、空调、照明等设备设施使用正常。
		上茶后20分钟第一次续水，随后会间每30分钟续水一次。
		桶装水应定期调换，并有日期标识。
		会议室日历、时钟显示准确。
		会议结束，提前站位相送。
		会务服务时不得翻看、移动会议室内任何资料、文件。
三	大型活动（签字、揭牌等）	礼仪服务人员仪表、仪容符合规定要求。
		服务中要做到“一笑”、“二礼”、“三轻”、“四勤”。
		活动前30分钟按要求提前布置好会场，准备好各种物品。
		活动前30分钟检查设备设施和环境，确保设备设施正常运行，环境整洁。
		礼仪服务人员在活动前规定时间内到岗服务，不脱岗。
		活动中保证各项操作正确，衔接顺畅。
		活动中按要求提供音响服务，并确保音响设备正常使用。
四	应急管理	有明确的应急预案。
		建立应急指挥网络，并标明联络点及其负责人和联系电话。
		编制并正式发布应急作业程序。应急事件有记录，并及时总结。

参 考 文 献

- [1] 上海市财政局、上海市机关事务管理局 《关于印发〈上海市市级机关会议费管理办法〉的通知》（沪财行〔2017〕46号）
- [2] 上海市委办公厅、上海市人民政府办公厅 《关于进一步精简会议活动和文件简报的通知》
- [3] 上海市人民政府机关事务管理局 《关于印发〈上海市市级机关后勤服务质量监督考核评价暂行办法〉的通知》（沪府机管〔2011〕237号）
-