

陕西省地方标准
《会议现场服务规范(征求意见稿)》
编制说明

《会议现场服务规范》起草工作组

2022年11月30日

西安曲江国际会展（集团）有限公司 《会议现场服务规范（征求意见稿）》 地方标准编制说明

一、任务来源

根据陕市监函〔2021〕424号《陕西省质量技术监督局关于下达2021年第一批地方标准制修订项目计划的通知》，由西安曲江国际会展（集团）有限公司（以下简称“会展集团”）与陕西省标准化研究院（以下简称“省标院”）共同承担的《会议现场服务规范》（计划编号：SDBXM91-2021）已被正式列入我省地方标准制定计划。

计划下达后，会展集团给予高度重视，即刻组织标准的研制起草工作。严格按照《地方标准管理办法》及DB61/T 1214-2020《地方标准制定规范》要求，成立标准起草工作组，开展资料文献研究、行业现状调研、标准要素分析、方案讨论和意见征求等工作。历时一年多的认真工作，经过多次内部讨论稿，目前已完成征求意见稿。

二、编制目的和意义

近年来，我国会议行业步入加速发展时期，会议数量、规模及质量不断提升，呈现出健康、可持续的发展态势，为提升城市形象、促进城市招商能力和城市总体经济发展发挥了积极的支撑作用。但目前我国整个会议行业尚未建立起一套科学完整的标准体系，缺少全面配套的标准规范指导行业有序发展。在我省，对于会议现场服务尚没有统一的地方标

准，缺少对会议现场服务的有效指导文件，对于我省会议行业服务水平、服务能力及品牌价值的提升造成一定制约。

本标准根据我省会议行业发展现状以及会议现场服务需求，总结凝练行业科学和先进经验，会议现场组织流程和服务要求提出了规范性和指南性要求。该标准将为促进我省会议服务机构规范化运营、提升会议服务整体质量水平、支撑我省会议服务行业高质量发展具有积极意义。

三、主要起草工作阶段

（一）资料收集，开展项目调研（2021.8-2022.2）

收集、分析整理国家、行业、地方相关方针政策、法律法规，相关国际标准、国家标准、行业及地方标准；选取国内有代表性会议服务机构开展实地调研，了解掌握会议现场服务业务现状、先进的服务理念、优秀的管理经验及服务模式等内容。拟就以下问题开展仔细调查和分析：

- 1.会议现场服务管理涉及的服务项目；
- 2.会议现场服务管理的服务内容及要求；
- 3.会议现场服务管理的服务流程及标准；
- 4.会议现场服务管理相关的配套设施、标识等内容及要求；
- 5.会议现场服务人员的基本要求；
- 6.会议现场服务的评价与持续改进方式；
- 7.会议现场服务相关实践经验、存在问题及解决方法等。

（二）构建框架，编制标准草案（2022.3-2022.6）

根据收集的相关资料及调研结论，结合我省实际情况构

建标准框架，起草标准内容。标准内容应符合国家法律法规要求，与会议行业发展方向保持一致，数据指标要求应科学合理，便于操作实施，能够对我省会议现场服务管理方面起到规范化、科学化的指导作用。

（三）修正完善，形成征求意见稿（2022.7—2022.10）

基于以上工作基础，分析研究我国其他省市发布实施的相关标准，并进一步分析我省会议现场服务要求，完善调整标准草案内容和相关评定指标要求，召开工作组内部讨论会议，综合小组成员意见后对标准草案进行修订完善，同时可邀请相关行业专家及业内企业代表参与，进行充分深入讨论，经标准起草工作组集体讨论修改后形成地方标准征求意见稿以及标准编制说明，标准编写应符合 GB/T 1.1-2020 要求。

四、制定原则和主要内容

（一）编制原则

1.目的性原则。编制本标准的目的即为统一规范我省会议现场服务的基本要求、服务项目、服务内容与管理要求。

2.科学性原则。本标准的内容以国内具有代表性的会议服务企业的调查实践经验为基础，并经过严格的科学论证，提炼升华而成。

3.一致性原则。本规范的编写，与国家有关法律、法令和法规相一致，与现行的上级、同级有关规范协调一致，规范的表达方式始终统一。

4.准确性原则：本规范内容措辞准确、清楚、符合逻辑，

语句结构紧凑严密，规范的内容简洁明了、通俗易懂。

(二) 本标准主要包括以下内容

- 1.——范围；
- 2.——规范性引用文件；
- 3.——术语和定义；
- 4.——基本要求；
- 5.——会场预定；
- 6.——会前准备；
- 7.——会间服务；
- 8.——会后服务；
- 9.——配套服务；
- 10.——安全与应急保障；
- 11.——服务质量改进；

(1) 本标准首先给出了“会议现场服务”的内容和范围。规定了会议现场服务基本要求、会场预定、会前准备、会间服务、会后服务、配套服务、安全与应急保障、服务质量评价改进。适用于会议中心、商务酒店等会议接待服务，其他服务组织的服务接待运营方或会议服务机构。

(2) “规范性引用文件”一章中，引用一下标准：

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号

GB 13495.1 消防安全标志

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 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则

GB/T 30520 会议分类与术语

SB/T 10851 会议中心运营服务规范

(3) “术语和定义”一章中，GB/T 30520 会议分类与术语适用于本标准。

(4) “基本要求”一章中，对承接会议活动的机构要求、会议活动配套设施、会议服务人员等相关要求予以说明。

(5) “会场预订”一章中，会议服务机构提前与会议主承办方对接需确定，预定会议活动规模、等级、规格及相关要求等。

(6) “会前准备”一章中，在会前准备工作中为会议活动制定会议服务方案包含会议相关信息及会议期间相关活动对接，会议活动的人员组织、会议活动的会场布置、会议活动前的环境保洁、会前的检查工作的提出相关要求。

(7) “会间服务”一章中，包含会议期间的指引服务、茶水服务、现场协调服务、设备保障服务四个部分，在会议活动期间服务。

(8) “会后服务”一章中。包含会议结束后送客、会后宾客物品检查、设施设备检查、会议服务用品检查、会后清场保洁等相关服务要求。

(9) “配套服务”一章中。包含了会议活动期间的茶歇服务、餐饮服务、物品寄存服务、物资代收服务、无障碍服务。

(10) “安全与应急保障”一章中。包含会议活动期间的安全、针对突发事件处理的应急预案。

(11) “服务质量改进”一章中。涉及服务响应时间内处置、反馈；服务质量监督和评价管理的内容，客户回访和满意度调查的内容，并对，不合格服务原因分析，制定整改方案并跟踪落实情况。

参照相关国家与行业标准的要求，通过附录给出了会议服务期间礼仪、会议摆台各类台型、台面物品摆放说明。

五、知识产权说明

无。

六、采标情况

无。

七、重大意见分歧的处理

尚无。

八、标准性质的建议说明

建议审批发布为推荐性地方标准。

九、其他应予说明的事项

无。

西安曲江国际会展（集团）有限公司
《会议现场服务规范》起草工作组

2022年11月30日