

DB61

陕 西 省 地 方 标 准

DB 61/T XXXXX—XXXX

会议现场服务规范

Specification for Conference site service

（征求意见稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

陕西省市场监督管理局 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 基本要求 1

5 会场预订 2

6 会前准备 2

7 会间服务 3

8 会后服务 4

9 配套服务 4

10 安全与应急保障 5

11 服务质量改进 5

附录 A（规范性） 会议服务礼仪 6

附录 B（资料性） 会议摆台 9

附录 C（规范性） 台面物品摆放 14

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定》的规定起草。

本文件由陕西省商务厅归口。

本文件起草单位：西安曲江国际会展（集团）有限公司、陕西省标准化研究院。

本文件主要起草人：许英姿、于津津、张玉华、张瑾、马明、骆红、何晓芳、唐擎、康庄。

本文件由西安曲江国际会展（集团）有限公司负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：西安曲江国际会展（集团）有限公司

电话：029-87655248

地址：西安曲江新区汇新路15号

邮编：710061

会议现场服务规范

1 范围

本文件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、服务质量评改进。

本文件适用于会议中心、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

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 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 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 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

GB/T 30520 界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 具有独立法人资格，具备承接会议活动能力的会议服务场所。

4.1.2 具有完整的生产经营组织机构，内设部门合理。

4.1.3 应建立与实际相符的会议服务标准管理体系，制定相应操作流程、服务规范、管理标准，满足会议运营与服务要求。包含但不限于以下内容：

- a) 会议接待；
- b) 培训、绩效考核；
- c) 设施设备管理、特种设备操作；
- d) 安全管理；
- e) 应急预案；
- f) 档案管理；

g) 保密管理。

4.2 配套设施

4.2.1 会场设立标识标牌，明确会议名称、时间、地点，给出方向指示。

4.2.2 会场应具备基本灯光、音响、扩声等音视频系统及网络系统；特殊场所应具备表决、电视电话会议系统等。

4.2.3 会场应具备完善的视频监控系统、消防。

4.2.4 会场应规范设置信息导向标识系统，导向系统及要素设置应符合 GB/T 15566.1、GB/T 2050.1 的要求，公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。

4.3 服务人员

4.3.1 应根据会议规模配备满足服务需求的服务、安保等工作人员。

4.3.2 工作人员应具备相应的政治素质、身体素质、保密意识、职业道德，具有相应业务技能与知识。

4.3.3 应根据岗位职责开展工作人员岗前专项培训，考核合格后方可上岗。

4.3.4 特种设备操作技术人员应具备相应职业资格证书与处理突发状况应变能力。

4.3.5 工作人员应规范着装，佩戴工牌，仪容仪表端庄、大方。工作期间使用普通话，做到语言文明、表述清晰、语调亲切、谈吐自然。服务仪礼应符合附录 A 要求。

5 会场预订

5.1 会议服务机构应提前与会议主承办方对接，确定会议规模、等级、规格及相关要求等，按照客户意向预留活动档期，安排场地，建立场地预订信息。

5.2 销售人员应与主承办方对接确认相关事宜，包括但不限于：

- a) 会议主承办方单位名称、通讯地址、对接人及联系方式；
- b) 会议时间、会议日程、会议议程、参会人数、参会人员、会议资料、宣传内容等信息；
- c) 服务项目、会议物资及设备要求等。

5.3 如参会人数、场所、日期等发生重大变更，应以会议主承办方正式通知为准，销售人员应及时更新预订信息并做好变更记录，同时告知相关部门。

6 会前准备

6.1 服务方案

6.1.1 应制定详细会议服务方案，包括但不限于下列内容：

- a) 会议名称；
- b) 会议日期、时间、人数；
- c) 会场使用安排、台型、座位图；
- d) 参会人员（或嘉宾、主席台）名单；
- e) 宣传品要求；
- f) 用品、设施设备；
- g) 记录、拍摄、录音等需求；
- h) 停车、会议秩序、突发应急安全保障；
- i) 主承办方名称、联系人；

j) 会议服务团队、人员组成、工作职责；

k) 会前、会中、会后服务项目。

6.1.2 应根据会议形式、规模，明确方案中的会议服务所涉及保障部门。

6.1.3 会议服务机构确定会议服务方案后，应组织主承办方、搭建商等会议保障活动相关单位召开会议对接会，确认会议服务方案内容，协商包含但不限于会前、会中、会后关于布撤场场地保护、服务项目提供、安全保卫人员提供等相关事宜。

6.2 人员组织

按照会议服务方案，组织会议服务工作组，明确会议负责人。落实会议期间物资调配与摆台、环境卫生、设施设备、安全保卫、服务保障等工作。

6.3 会场布置

6.3.1 应提前调试音频设备（如：无线麦克风、鹅颈麦克风等）、灯光、空调、视频设备，确保设备完好，能够正常运行。

6.3.2 按照会议方案完成会议摆台、用品摆放、资料准备、物资调配等。

6.3.3 会议摆台应符合下列要求：

a) 根据会议类型、内容，摆台形式可参见附录 B。

b) 桌椅摆放应横平竖直，整齐划一，桌椅之间距离应保证人员通行顺畅。

c) 桌面物品摆放，位置统一、规范，摆放标准应符合附录 B 要求。

d) 台布应熨烫平整，颜色统一，无破损。

6.3.4 搭建方应提前搭建完成电子大屏、音响、舞台等设备。

6.3.5 会场主要通道与各功能区域应按照会议要求设立会议指示牌、引导牌标识。

6.3.6 全面做好会议场所卫生清洁、消毒工作，确保会场整洁、无异味，消毒包括公共区域的地面、墙壁、电梯以及经常使用或接触的物体表面。

6.4 环境保洁

6.4.1 会前 1 天完成会场门窗、墙面、地面、桌椅及公共区域通道、卫生间等卫生清洁，并保持干净整洁、无异味；

6.4.2 检查会场及沿途绿植状态，更换枯萎绿植；

6.4.3 会议开始前 1h，对会场进行全面消毒，包括但不限于公共区域的地面、门把手、桌、椅、电梯及经常使用或接触的物体表面。

6.5 会前检查

会议负责人应组织各相关部门负责人检查会议摆台、物品摆放、设备运行、环境卫生、车辆停放区域、后勤保障等各环节是否按照会议服务方案准备到位，对需要调整事宜需在主承办方限定时间内完成整改。

7 会间服务

7.1 指引服务

服务人员按照服务方案提前站至电梯口、会议室门口等点位，指引宾客至会议室或座位落座。

7.2 茶水服务

会前15分钟将茶水斟好，会中每隔15分钟续一次水。

7.3 现场协调

会议负责人按照会议服务方案要求，全程跟踪会议进程，建立与会议主承办方的联系，根据需要协调现场服务人员。

7.4 设备保障

7.4.1 检查会场照明，保障会议期间场灯控制。

7.4.2 调整音视频设备，确保设备正常运行满足会议需求。

7.4.3 调节空调系统，确保会议场所室内温度适宜，会议期间做好通风换气服务。

8 会后服务

8.1 会议结束，服务人员打开会场门，站在门口送客并致送客语。

8.2 参会人员离场后，会场灯光开启节能模式，检查是否有客人遗留物品，检查会场物资有无损坏。

8.3 工程人员关闭音视频设备，回收提供的音视频设备，再次确认会场电源、空调关闭（如：麦克风、会场扶梯、照明、空调设备等）。

8.4 服务人员回收可用服务用品、清洗服务物资并归整到指定位置，桌椅摆放整齐。

8.5 保洁人员对会场垃圾进行分类整理、回收，清洁地面、地毯，对会场进行全面消毒。

9 配套服务

9.1 茶歇服务

根据会议需求准备茶歇品类、数量等，会间休息前20分钟准备好，期间做好食品防护，保持餐台整洁、干净。

9.2 餐饮服务

根据会议要求可提供快餐配送、自助餐、宴会等餐饮服务。

9.3 物品寄存

应设置物品寄存处。寄存物品编码应与客人手牌号码一致，领取寄存物品时，服务人员应核对手牌号码及物品。

9.4 物资代收

9.4.1 如会议资料由快递公司送达，服务人员与送货人员、会议负责人共同清点物品数量及品种，填写收货单据与明细，经会议负责人与客人核实后，并将三方签字后的交接单以照片形式发送至客人确认无误后，留存交接单。

9.4.2 如已有客人到达会场，代收物资由服务人员、会议负责人与客人现场共同清点物品数量及品种，经三方确认签字后留存单据。

9.4.3 待客人领取寄存物品时，客人出示寄货、收货单据及物品明细单，与服务人员现场核对寄存信息，确认无误后交接物品，并留存交接单。

9.4 无障碍服务

会议场所入口处应摆放轮椅、雨伞等日常用具，为客户提供便利服务。

10 安全与应急保障

10.1 服务安全

10.1.1 音频视频连接线、电源连接线应进行固定，线路应整齐、美观，应不影响参会人员正常行走。

10.1.2 会议服务期间注意斟茶、挪移桌椅、开关门等安全，在实施前应提醒客人注意安全。

10.2 突发事件处理

制定会议突发事件应急预案，明确相关职责及程序，如遇火灾、疫情、地震、食品、治安等情况，应按应急预案执行。

11 服务质量改进

11.1 及时响应参会人员意见，受理投诉，并在规定时间内处置、反馈。

11.2 应建立全面有效的服务质量监督和评价管理制度，定期开展客户回访和满意度调查活动。

11.3 对评价、反馈意见进行总结梳理，分析不合格服务原因，制定整改方案并跟踪落实情况。

附 录 A
(规范性)
会议服务礼仪

A.1 仪容仪表

A.1.1 统一着装，保持干净整洁、无破损。

A.1.2 着黑色皮鞋，鞋面洁净光亮，无尘土、无污渍。

A.1.3 头发干净整洁，无头屑；女士长发盘起，短发齐肩，不得有鲜亮彩色染发和奇异发型；男士头发前不过眉，后不过已领，侧边不盖耳。

A.1.4 仪容应当以干净、整洁、素雅、大方，女士着淡妆，男士洁净清爽，不留胡须。

A.1.5 双手干净卫生，不留长指甲，不涂有色指甲油。

A.2 常用礼貌服务用语

A.2.1 打招呼用语

- a) 同志、先生/女士；
- b) 您好/早上好/中午好/晚上好；
- c) 请/请问/请坐；
- d) 没关系/对不起/别客气；
- e) 请问您贵姓、请问怎么称呼您？

A.2.2 征询应答用语

- a) 请问您有什么事情？
- b) 我能为您做些什么？
- c) 请问您还有别的需要吗？
- d) 不好意思，刚才没有听清楚。请您再重复一遍好吗？
- e) 不客气，这是我应该做的。

A.2.3 道歉语

- a) 这是我的工作上的失误，向您道歉。
- b) 我刚才的表达方式让您产生不愉快，请您谅解。
- c) 这个问题我不清楚，但我可以联系负责该项工作的相关人员向您解释，您看可以吗？
- d) 感谢您提出的宝贵意见，我们会结合我们实际工作采纳并改进。

A.2.4 电话接听用语

- a) 您好，某某公司，请问有什么可以帮到您？
- b) 好的。不好意思，请您讲慢一点/请您再说一遍。
- c) 您反馈的问题我已经记录在册，并向相关部门反馈。稍后给您回复，感谢您的来电。

A.3 服务礼仪

A.3.1 站姿

- a) 女员工：挺胸收腹，目光平视，两腿挺直，膝盖自然并拢，右脚稍向前，脚尖分开约 60°角，呈“丁”字型站立。右手握住左手，双手虎口交叉叠握，放于腹前。
- b) 男员工：以跨立姿势站立，挺胸收腹，目光平视，两腿挺直，双脚自然分开与肩同宽，左手手背后握住右手手腕。
- c) 安保门岗：两脚跟靠拢并齐，两脚尖向外分开约 60°，两腿挺直；小腹微收，上体正直，两肩要平，两臂自然下垂，手指并拢自然微屈，头正颈直，下颌微收，双唇微闭，两眼向前平视。

A.3.2 坐姿

入座轻缓，上身正直，双膝并拢，坐于椅子三分之二处，坐下时用手拨动裙边。腰部挺直，双腿斜侧于右边，双脚合拢，双目平视。双手虎口交叉叠握，右手握住左手，放于腿前并挡住裙边。

A.3.3 走姿

- a) 服务走姿：上身正直，抬头挺胸，肩部放松，手指并拢。两臂自然前后摆动，双眼平视前方，行走时脚尖对正前方。
- b) 安保员走姿：上身正直，微向前倾。手指轻轻握拢，拇指贴于食指第二关节；两臂自然摆动。向前摆动时肘部弯曲，小臂自然向里合，手心向内且稍向下，拇指根部对正衣扣。并与最下方衣扣同高，离身体约 25cm；行进速度约每分钟 116~122 步，行进步幅约 75cm。

A.3.4 蹲姿

拨动裙边，保持裙边整齐，先撤右腿，双腿内侧紧闭，自然弯曲，身体正直。

A.3.5 手势指引

- a) 横摆式手势：手臂向外侧横向摆动，指尖向外侧引导，指尖指示方向（该手势适用于指示方向）。
- b) 直臂式手势：手臂向外侧横向摆动，指尖指向前方，手臂抬至肩高（该手势适用于指示物品所在位置）。

A.3.6 递接物

- a) 鞠躬礼：稍稍弯腰，将文字正面朝向对方，双手相递，并附上符合当时情节的礼貌用语。
- b) 迎宾礼：迎宾应记住“五步目迎，三步问候”原则。当注意到客人迎面而来，服务人员应立于会议室/餐厅门口，微笑行注目礼。注目礼距离以五步为宜。

A.4 服务操作

A.4.1 会议斟茶

会议开始前 15 分钟，服务人员将茶水冲泡好。右手拿起水壶，左手托住水壶底部，站于客人座位右后方，茶水温度 80 为宜，水倒 8 分满即可，杯柄朝向客人右手边 55°角。

A.4.2 拉椅开位

- a) 当客人到达台位时，服务人员主动为客人拉椅让座。首先为主宾拉椅，其次为主人（视入座先后顺序）。
- b) 站于椅子后，双手握住椅子两侧，左腿在前，右腿在后。左腿弓、右腿蹬，轻轻将椅子搬起（注意不要拖），后移约 30cm。当客人有下坐动作时，将椅子轻轻送上。

A. 4. 3 倒酒服务

斟倒红酒时用专业启瓶器开启红酒，服务人员左手背于后边，右手持酒瓶后部，站于客人一侧。将酒瓶口伸向客人酒杯，斟倒时商标朝向客人，待酒倒置合适满度后将酒瓶旋转一个角度，转瓶后抬起，退回酒瓶即可。

A. 4. 4 托盘服务

左手托盘，左手向上自然弯曲，大臂与小臂成90°角，小臂垂直于胸部；五指自然张开，掌心向上，成凹形，掌心不与盘底接触，托住盘中心；托盘平托于胸部，略低于胸部，肘部离腰部一拳远；托盘边缘不得触碰身体。

A. 4. 5 停车服务

保持立正姿势，抬起双手平肩并与身体成90°角，同时掌心向上。用小臂用力带动手掌，屈臂成90°角，掌心向脸，与身体成平行线。小臂用力在与手臂与小臂成90°角的基础上，前后15°角示意。

附 录 B
(资料性)
会议摆台

B. 1 会议台型

常用会议台型主要有：回型、U型、课桌型、剧院型、鱼骨型。

B. 2 回型

回型台适用于研讨会、董事会或座谈会等。一般由IBM桌、台呢和宴会椅进行摆放。回型摆台如图A. 1、图A. 2、图A. 3所示。

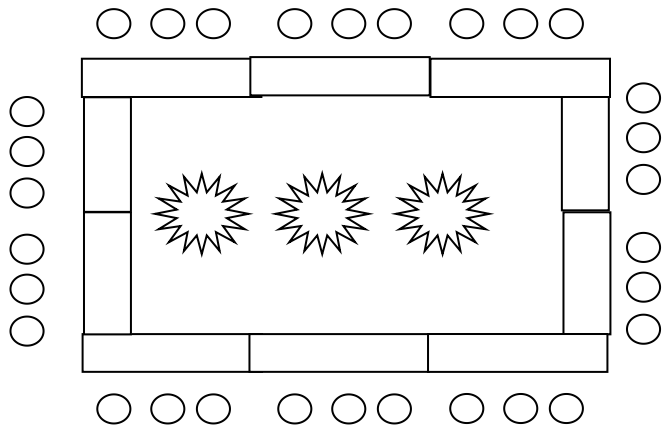


图 A. 1 a) 回型台型图

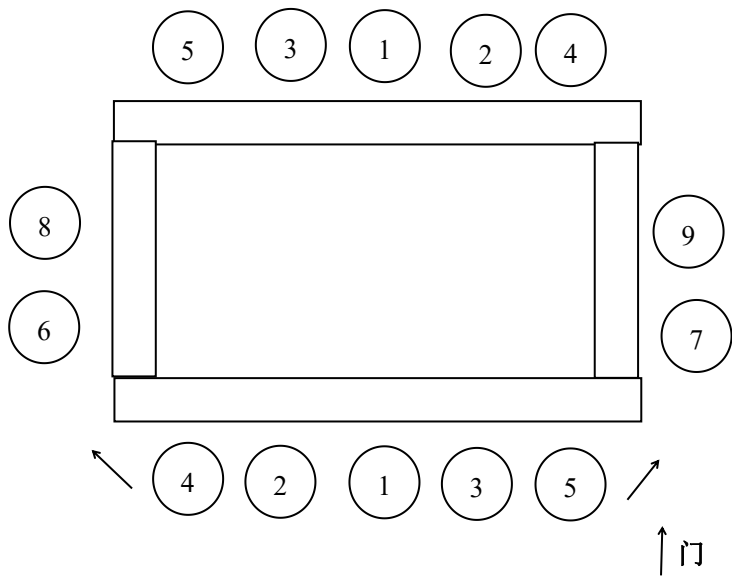


图 A. 1 b) 回型台型图

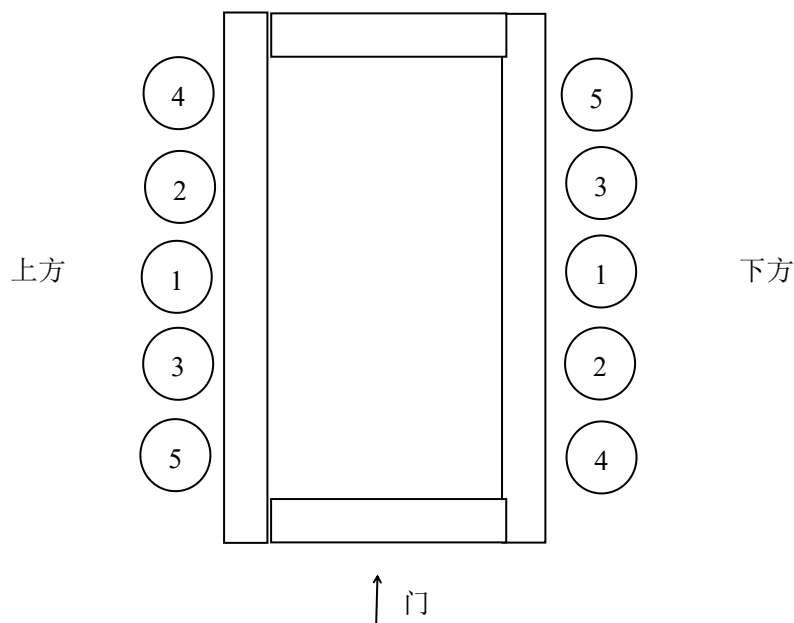


图 A. 1 c) 回型台型图

B. 3 U 型

B. 3.1 U 型台一般为需要使用幕布、投影等的说明会、项目推介会等。分单 U 和双 U 两种。U 型摆台如图 B. 2 所示。

B. 3.2 台型布置应做到横向与纵向桌子接口处对齐、对正，整体台型方正。双 U 型台型内圈与外圈课桌间距为 1m。

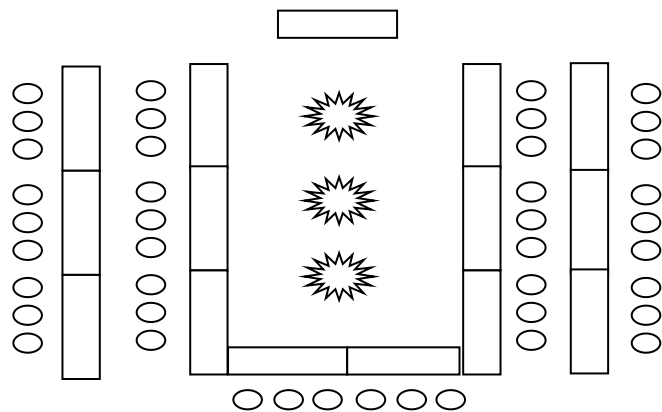


图 A. 2 U 型台型图

B. 4 课桌型

B. 4.1 主要适用于授课等需要用笔记录的会议。一般用 IBM 桌进行摆放。课桌型摆台如图 3 所示。

B. 4.2 会场台型布置可根据会场大小进行方阵分列，方阵之间主通道间距至少保留 1m 两侧副通道至少保留 70cm。布置做到整场台型横平竖直，桌与桌之间间距为 80cm，椅子与桌沿间距为 10cm。

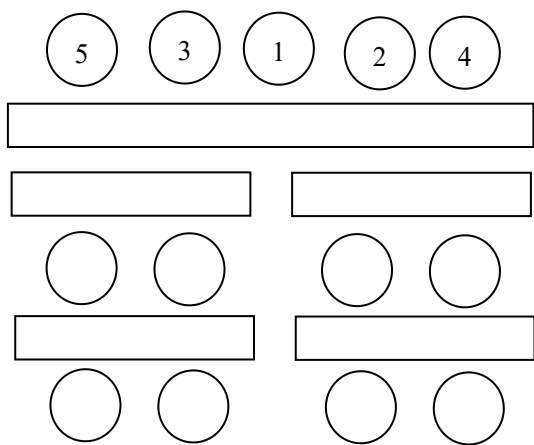


图 B. 3 课桌型台型图

B. 5 剧院型

B. 5. 1 人数较多，不需作记录的会议，如：报告会（报告会主席台一般会就坐领导，需做 VIP 的招待）大型会议、新闻发布会、新品发布会等，一般由主席台和宴会椅组成。剧院型摆台如图 B. 4 所示。

B. 5. 2 会场台型布置可根据会场大小进行方阵分列，方阵之间主通道间距至少保留 1m 两侧通道至少保留 70cm。布置做到整场台型横平竖直，保证整体台型方正，排与排之间间距为 50cm，最后一排课桌与第一排剧院间距为 1m, 椅子与桌沿间距为 10cm。

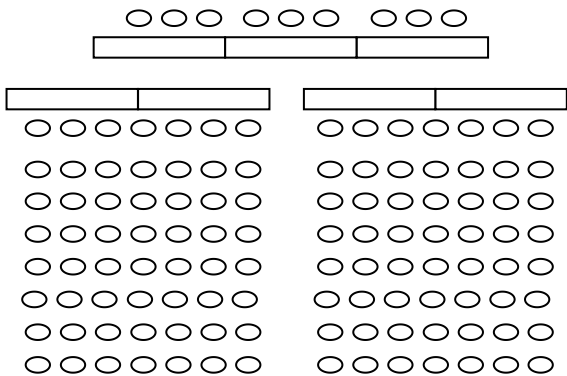


图 B. 4 剧院型台型图

B. 6 鱼骨型

B. 6. 1 鱼骨型会议通常用在问题分析会议、培训会议、决策会议中，台型形似鱼骨。鱼骨型摆台如图 B. 5 所示。

B. 6. 2 台型布置中，排与排之间成“八”字型。2 张 IBM 桌斜放成 45° 角并在一起摆放为一组。

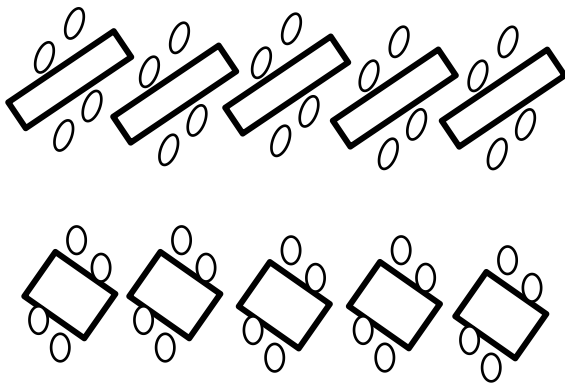


图 B. 5 鱼骨型台型图

B. 7 其他

B. 7. 1 见面会

见面会回型摆台如图 B. 6 所示。

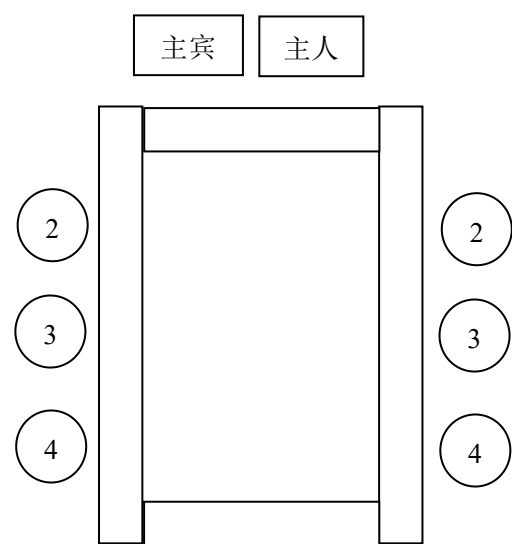


图 B. 6 见面会

B. 7. 2 签约会

签约会摆台如图B. 7所示

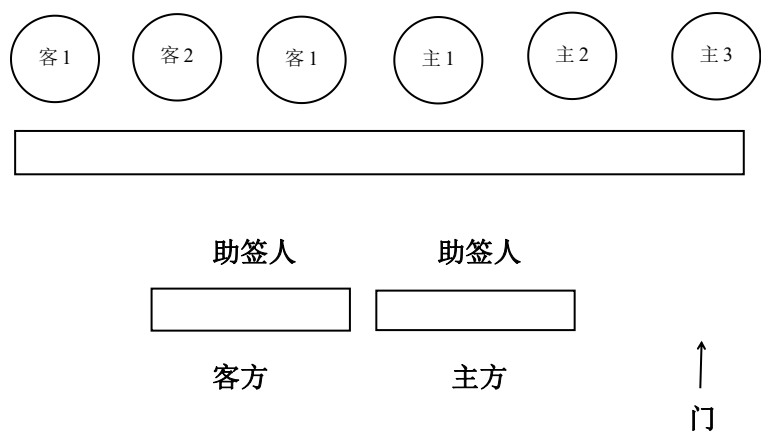
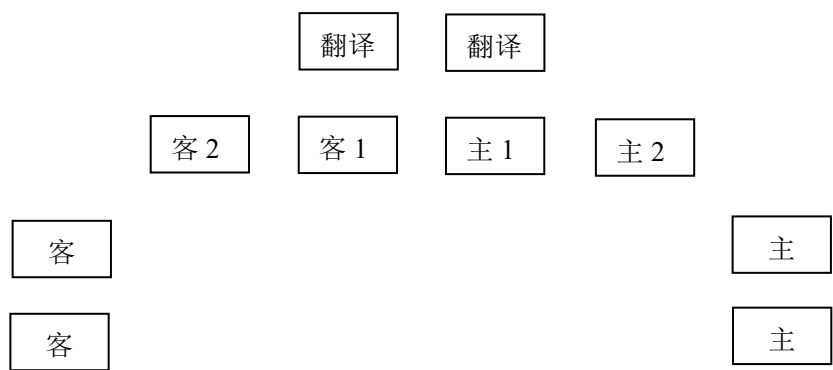


图 B. 7 见面会

B. 7. 3 沙发席座谈

沙发席座谈摆台如图B. 8所示



图B. 8 沙发席座谈

附 录 C
(规范性)
台面物品摆放

C.1 台面要求

- C.1 会议垫摆放至座椅正前方桌面上，与桌边平行；会议垫与座椅保持垂直；
- C.2 矿泉水摆放至会议垫右圆槽，中文商标朝向座椅；
- C.3 会议水杯摆放至会议垫左侧圆槽内，盖一次性杯盖，杯盖上方 LOGO 底端朝向座椅；
- C.4 杯垫摆放至距会议垫右上方 1cm 处，杯垫 LOGO 底端朝向座椅；
- C.5 会议茶杯摆放至杯垫上方，杯柄朝右呈 180°；
- C.6 毛巾碟平行摆放至会议垫左上方，距会议垫 1cm，毛巾碟内摆放一次性消毒湿巾 1 片；
- C.7 会议纸摆放至会议垫中间处，纸张（2 张）要求干净、无折痕、无污渍、无破损、LOGO 底端朝向座椅；
- C.8 铅笔摆放至会议垫右侧笔槽，笔尖向前，LOGO 朝上。
- C.9 台面摆放如图 C.1 所示。



图 C.1 台面物品摆放示意图