

DB61

陕 西 省 地 方 标 准

DB61/T 1738—2023

会议现场服务规范

Service specification for conference on-site

2023 - 08 - 28 发布

2023 - 09 - 28 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 2

5 会前准备 2

6 会中服务 3

7 会后服务 3

8 配套服务 4

9 环境保洁 4

10 安全保障 4

11 服务质量评价改进 5

附录 A（资料性）服务礼仪 6

附录 B（资料性）会议摆台 9

附录 C（资料性）台面物品摆放 13

附录 D（资料性）会议服务满意度调查表 14

参考文献 15

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提出并归口。

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、苏晓勇、张玉华、张瑾、李静、刘争位、吴刚、闫伟、韦玮、常燕萍、李欣、马明、何晓芳。

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的基本要求、会前准备、会中服务、会后服务、配套服务、环境保洁、安全保障、服务质量评价改进等内容。

本文件适用于会议中心及其他会议场所提供的会议现场服务。

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/T 10001.1-2012 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 15566.1-2020 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 20501.1-2013 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 50016 建筑设计防火规范
- GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范
- SB/T 10426-2007 餐饮企业经营规范
- SB/T 10851-2012 会议中心运营服务规范
- SB/T 10857-2012 餐饮配送服务规范
- SB/T 11167-2016 餐饮点餐服务规范

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

主办方 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]

3.3

承办方 host

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。

[来源：GB/T 30520-2014，3.2.2]

3.4

承建方 construction contractor

为会议现场提供临时舞台、展台、专用设备搭建施工的组织。

3.5

宾客 guest

参与会议活动的服务对象，包括会议主（承）办方人员、参会代表、随行人员等。

4 基本要求

4.1 机构要求

- 4.1.1 应具有独立法人资格，具备会议活动承接能力。
- 4.1.2 应具有完整的生产经营组织机构，内设部门合理。
- 4.1.3 应有健全的生产经营规章制度，制定会议服务规范和管理标准。

4.2 配套设施

- 4.2.1 应按照 SB/T 10851-2012 第 5 章的要求合理配置会议场地与配套设施。
- 4.2.2 根据需求配备专业灯光系统，音响、扩声、投影等音视频系统，网络通讯系统，电视电话会议系统，电子表决系统，同声传译系统等设备。
- 4.2.3 应按照 GB 50395 和 GB 50016 等标准规范的要求，配置完备的安防监控系统和消防系统。
- 4.2.4 应按照 GB/T 15566.1-2020、GB/T 20501.1-2013 的要求设置功能明确的标识导向系统，如指路标、导视牌、会议室分布图、楼层分布图等。公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1-2012 等要求。

4.3 服务人员

- 4.3.1 应根据会议现场服务需求合理配备相应的服务人员。
- 4.3.2 服务人员应接受岗前专项培训，掌握业务技能与专业知识，考核合格后上岗。有特殊要求的岗位应具备相应职业资格。
- 4.3.3 服务人员应着工装，佩戴工牌，仪容仪表规范，用语文明，态度热情。服务礼仪可参照附录 A。

5 会前准备

5.1 服务方案

- 5.1.1 应根据会议预订信息制定会议服务方案，包括但不限于下列内容：
 - a) 会议基本信息（如会议名称、主办方、承办方、联系人、联系方式等）；
 - b) 会议档期安排（如召开日期、会议时长、会议场地、参会人数等）；

- c) 所需服务项目与要求;
- d) 会议服务的组织与实施安排。

5.1.2 必要时应组织主（承）办方、承建方等相关方召开对接会，确认会议服务方案。

5.1.3 组建会议服务工作组，确定会议服务负责人，明确各部门与岗位的服务分工。

5.2 会场布置

5.2.1 应配合承建方完成电子大屏、音响、临时舞台等设施的搭建，并对施工现场实施监管。

5.2.2 检查调试会议现场设备，并确保其安全、完好，功能正常。

5.2.3 按照会议服务方案完成会议摆台、用品摆放、资料准备、物资调配等工作，会议摆台形式参见附录 B，台面物品摆放参见附录 C。

5.2.4 布置摆放鲜花、绿植。

5.2.5 在会场主要通道与各功能区域设置会议指示牌、引导牌标识。

5.3 会前检查

对照会议服务方案要求对会议现场进行逐一检查，如需调整应在限定时间内完成。

6 会中服务

6.1 指引服务

服务人员应在停车场入口、电梯口、会场入口等点位指引和迎接宾客。

6.2 茶水服务

会前15 min斟好茶水，会中每隔15 min~30 min续水1次。

6.3 现场协调

会议服务负责人应全程跟踪会议进程，主动与会议主（承）办方保持沟通，根据需要及时协调现场服务。

6.4 设备保障

6.4.1 根据会议服务需求和会议流程保障设备的正常运行，及时排除会议期间线路和设备故障。

6.4.2 调节空调系统，确保会议场所室内温度适宜，夏季温度宜 23℃~26℃，冬季温度宜 20℃~23℃，会议期间应适时通风换气。

7 会后服务

7.1 会议结束时，服务人员应在会场出口送客，提醒携带随身物品并致送客语。

7.2 检查会场物资有无损坏，现场如有宾客遗留物品应及时处置。

7.3 收回和清点设备，检查有无缺失和损坏，无误后及时入库。

7.4 收回并清洗服务用品，将桌椅归位并摆放整齐。

7.5 出具会议费用明细，核对无误后与主（承）办方确认、结算。

8 配套服务

8.1 茶歇服务

根据会议需求提前准备茶歇所需物资及食品，会间休息前20 min摆放到位。茶歇期间应做好食品防护，保持餐台整洁。

8.2 餐饮服务

8.2.1 根据会议需求提供宴会、酒会、冷餐会、中西式套餐、自助餐等餐饮服务。餐饮服务应执行 SB/T 10426-2007、SB/T 10857-2012、SB/T 11167-2016 等要求。

8.2.2 应确保食品安全，所提供的餐饮食品应留样不少于 100 g，时间不少于 48 h。

8.3 物品寄存

应设置物品寄存处或物品寄存柜，提供物品暂时寄存服务。

8.4 物资代收

8.4.1 提供物资代收服务，代收时确认物资种类、数量，填写代收记录。

8.4.2 宾客领取物资时应核对信息，确认无误后签字交接。

8.5 无障碍服务

应为老、弱、病、残、孕等特殊人群提供关照服务。

8.6 商务服务

应提供打印、传真、邮件收发等商务服务。

8.7 便民服务

宜提供雨伞、移动电源等物品租用，为宾客提供便民服务。

9 环境保洁

9.1 会前应完成会议场所及公共区域卫生保洁，确保场所干净整洁、无异味。

9.2 会后应及时分类收集会场垃圾，并清洁地面。

9.3 应对会议场所地面、门把手、桌椅、电梯及经常使用或接触的物体表面进行全面消毒，特殊时期应对通风换气系统进行消毒。

10 安全保障

10.1 会前应对会场进行安全检查，按照主（承）办方要求提供参会人员安检服务。

10.2 应按规定配置消防设施和器材，并确保完好，规范设置消防安全标识，应符合 GB 13495.1 等相关要求。

10.3 应与承建方签订安全责任书，对现场施工安全和人员出入进行全面监管。

10.4 应根据会议级别制定相应的会议保密措施。

10.5 临时铺设的音频、视频、电源等线路应固定于地面或墙面，不影响人员正常走动。

10.6 应明确服务过程中斟茶、挪移桌椅、开关门等行为的安全注意事项。

10.7 应对火灾、地震、公共卫生、食品、治安等突发情况制定突发事件应急预案，明确相关职责及处置程序。

11 服务质量评价改进

11.1 及时响应参会人员意见，受理投诉，并在规定时间处置、反馈。

11.2 应建立服务质量监督和评价制度，定期开展客户回访和满意度调查活动,会议服务满意度调查表参见附录 D。

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,相关记录应及时存档。

附 录 A
(资料性)
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，不染彩发，不做奇异发型。女士长发盘起，短发不过肩。男士头发前不过眉，后不过衣领，侧边不掩耳。
- A.1.4 仪容应干净、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，不宜佩戴首饰。

A.2 仪态

A.2.1 站姿

- A.2.1.1 女员工：挺胸收腹，目光平视，下颌微收。双腿挺直，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。
- A.2.1.2 男员工：挺胸收腹，目光平视，腰直肩平。右手握拳，左手轻握右手腕部，双腿挺直，双脚自然分开与肩同宽，呈跨立式站姿。
- A.2.1.3 安保员：脚跟靠拢并齐，脚尖向外分开约 60°角，双腿挺直；小腹微收，自然挺胸；腰直肩平，双臂自然下垂，手指并拢自然微屈，拇指尖贴于食指第二节，中指贴于裤缝；头正颈直，下颌微收，双唇微闭，目光平视。

A.2.2 坐姿

- A.2.2.1 女员工：入座轻缓，上身正直，双膝并拢，坐于椅子三分之二处。双腿斜侧于右边，双脚合拢，双手虎口交叉叠握，右手握住左手，目光平视。
- A.2.2.1 男员工：入座轻缓，上身正直，双手握拳，自然放于大腿上。双脚自然分开与肩同宽，目光平视，坐于椅子三分之二处。

A.2.3 走姿

- A.2.3.1 服务走姿：上身正直，抬头挺胸，目光平视，肩部放松，手指并拢，两臂自然前后摆动，行走时脚尖对正前方，步幅适中，匀速。
- A.2.3.2 安保员走姿：上体正直，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 25 cm；行进步数约每分钟 116 步~122 步，行进步幅约 75 cm。

A.2.4 蹲姿

保持服装整齐，先撤右腿，双腿内侧紧闭，自然弯曲，身体正直。

A.3 会议服务礼仪

A.3.1 手势指引

A.3.1.1 横摆式：指示较近方向或物品时，手臂向外侧横向摆动，指尖指向被引导或指示的方向。

A.3.1.2 直臂式：指示较远方向或物品时，手臂向外侧横向摆动，指尖指向前方，手臂抬至肩高。

A.3.1.3 斜臂式：指引宾客入座及提示脚下安全时，手臂由上向下斜伸摆动。

A.3.2 递接物

身体稍向前倾，将物品（卡片、书籍、资料等）正面朝向对方，双手相递，目光平视，面带微笑，并附上礼貌用语：“请您拿好”。

A.3.3 鞠躬礼

双腿为“丁”字步，右手握住左手，双手虎口交叉叠握，放于腹前。身体上半身自然前倾，幅度为45°。

A.3.4 迎宾礼

应遵循“五步目迎，三步问候”原则。当注意到宾客迎面而来，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，在距离三步时应向宾客弯腰鞠躬并问候“您好”。

A.3.5 会议斟茶

会议开始前15min，服务人员将茶水冲泡好。右手拿起水壶，左手托住水壶底部，站于宾客座位右后方或课桌正前方，茶水温度以80℃为宜，水倒8分满即可，杯柄朝向宾客右手边45°角。

A.3.6 拉椅让座

A.3.6.1 当宾客到达台位时，服务人员主动为宾客拉椅让座。

A.3.6.2 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（切勿拖动），后移约30cm。当宾客有下坐动作时，将椅子轻轻送上。

A.3.7 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。托盘平托并略低于胸部；托盘边缘不接触身体。

A.3.8 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。大臂与小臂成90°角，前后15°角摆臂示意。

A.4 常用服务用语

A.4.1 打招呼用语

A.4.1.1 同志、先生/女士；

A.4.1.2 您好/早上好/中午好/晚上好；

A.4.1.3 请/请问/请坐；

A. 4. 1. 4 没关系/对不起/别客气；

A. 4. 1. 5 请问您贵姓、请问怎么称呼您？

A. 4. 1. 6 请慢走/欢迎下次光临/期待您的下次光临。

A. 4. 2 征询应答用语

A. 4. 2. 1 请问有什么可以帮您？

A. 4. 2. 2 我能为您做点什么？

A. 4. 2. 3 请问您还有别的需要吗？

A. 4. 2. 4 不好意思，刚才没有听清楚。请您再重复一遍好吗？

A. 4. 2. 5 不客气，这是我应该做的。

A. 4. 3 道歉语

A. 4. 3. 1 对不起/不好意思，对于我们工作失误造成的不便，向您道歉。

A. 4. 3. 1 我刚才的表达方式让您产生不愉快，请您谅解。

A. 4. 3. 1 这个问题我不太确定，但我可以联系负责该项工作的人员向您解释，您看可以吗？

A. 4. 3. 1 感谢您提出的宝贵意见，我们会及时采纳和改进。

A. 4. 4 电话接听用语

A. 4. 4. 1 您好，这里是 XX，请问有什么可以帮到您？

A. 4. 4. 2 好的。不好意思，请您讲慢一点/请您再说一遍。

A. 4. 4. 3 您反映的问题我已经记录在册，并向相关部门反馈。稍后会有专人在 24h 内给您回复，感谢您的来电。

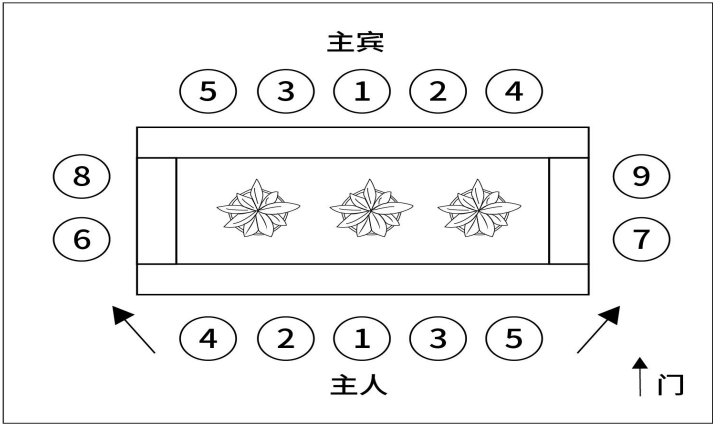
附 录 B
(资料性)
会议摆台

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.1.1 回型

回型台适用于研讨会、董事会或座谈会等。一般由会议条桌、台呢和宴会椅进行摆放。回型摆台如图B.1所示。



图B.1 回型台型图

B.1.2 U型

B.1.2.1 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.1.2.2 台型布置应做到横向与纵向桌接口处对齐、对正，整体台型方正。双U型台内圈椅与外圈桌间距为1m。

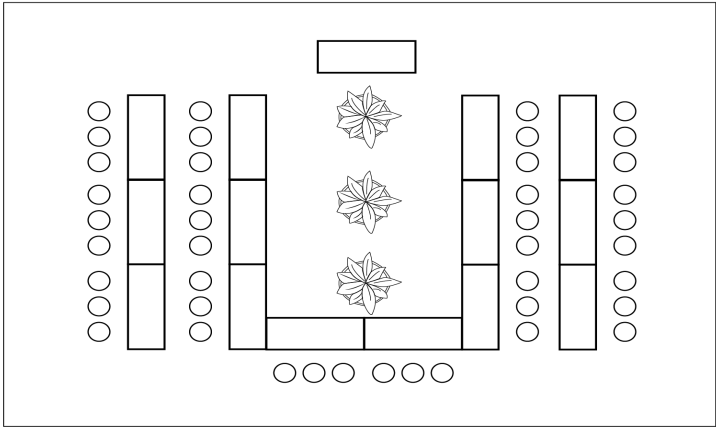


图 B.2 U 型台型图

B.1.3 课桌型

B.1.3.1 主要适用于需要用笔记录的会议。一般用会议条桌进行摆放。课桌型摆台如图 B.3 所示。

B.1.3.2 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 100 cm，两侧副通道至少保留 70 cm。布置做到整场台型横平竖直，桌与桌之间间距为 80 cm，椅子与桌沿间距为 10 cm。

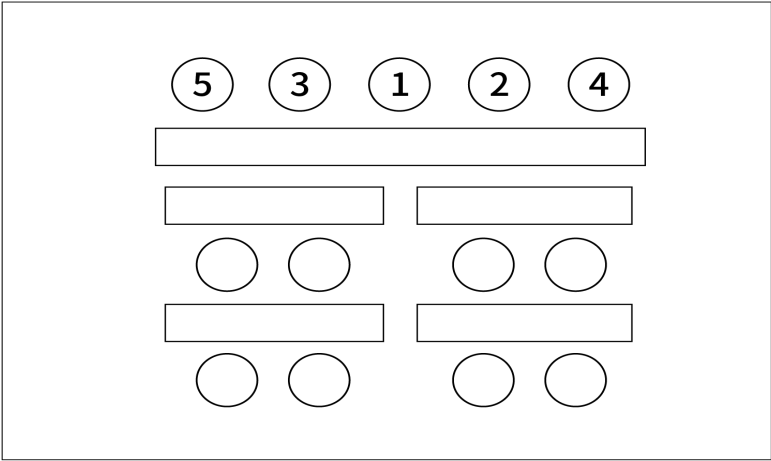


图 B.3 课桌型台型图

B.1.4 剧院型

B.1.4.1 主要适用于人数较多，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.1.4.2 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 100 cm，两侧通道至少保留 70 cm。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 50 cm，最后一排课桌与第一排剧院间距为 100 cm，椅子与桌沿间距为 10 cm。

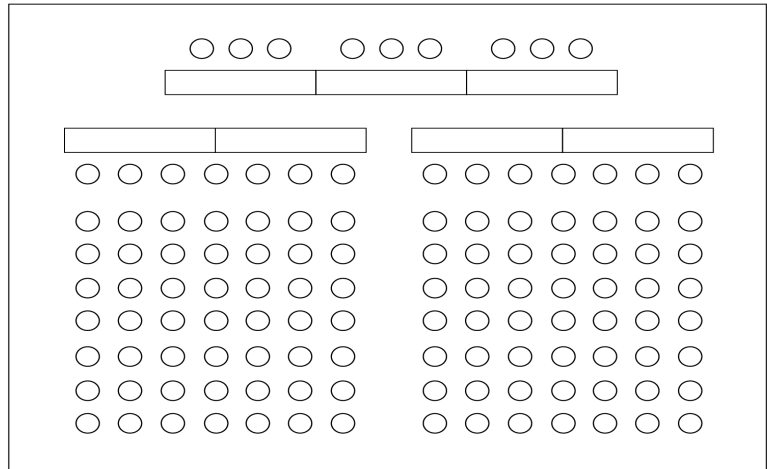


图 B.4 剧院型台型图

B. 1. 5 鱼骨型

B. 1. 5. 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. 1. 5. 2 台型布置中，排与排之间成“八”字型。2 张会议条桌斜放成 45°角并在一起摆放为一组。

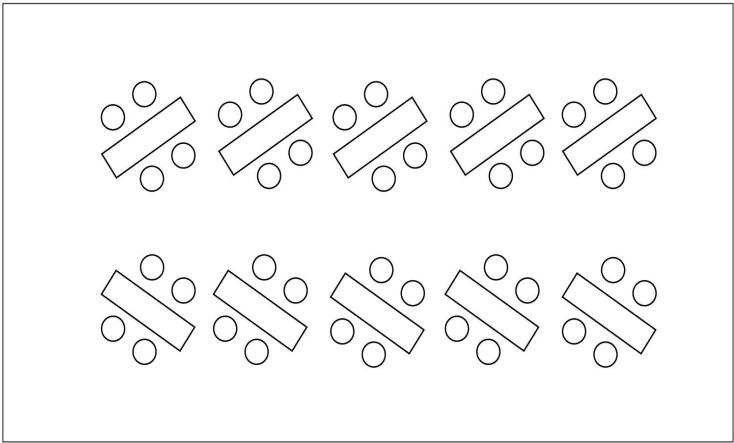


图 B. 5 鱼骨型台型图

B. 2 其他

B. 2. 1 见面会

见面会回型摆台如图 B.6 所示。

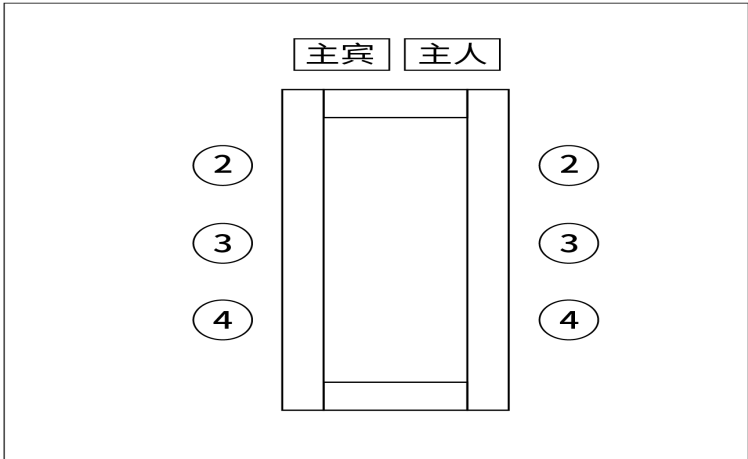


图 B. 6 见面会

B. 2. 2 签约会

签约会摆台如图B.7所示。



图 B.7 签约会

B. 2. 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
(资料性)
台面物品摆放

C.1 台面物品摆放

- C.1.1 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.1.2 瓶装饮用水摆放至会议垫右圆槽。
- C.1.3 水杯摆放至会议垫左侧圆槽内，盖一次性杯盖。
- C.1.4 信纸摆放至会议垫中间处，纸张应干净、无折痕、无污渍、无破损。
- C.1.5 铅笔摆放至会议垫右侧笔槽，笔尖向上。
- C.1.6 茶杯摆放至距会议垫右上方 1cm 处，杯柄朝右与矿泉水平行。
- C.1.7 毛巾碟平行摆放至会议垫左上方，距会议垫 1cm，毛巾碟内摆放毛巾。
- C.1.8 台面物品摆放如图 C.1 所示。

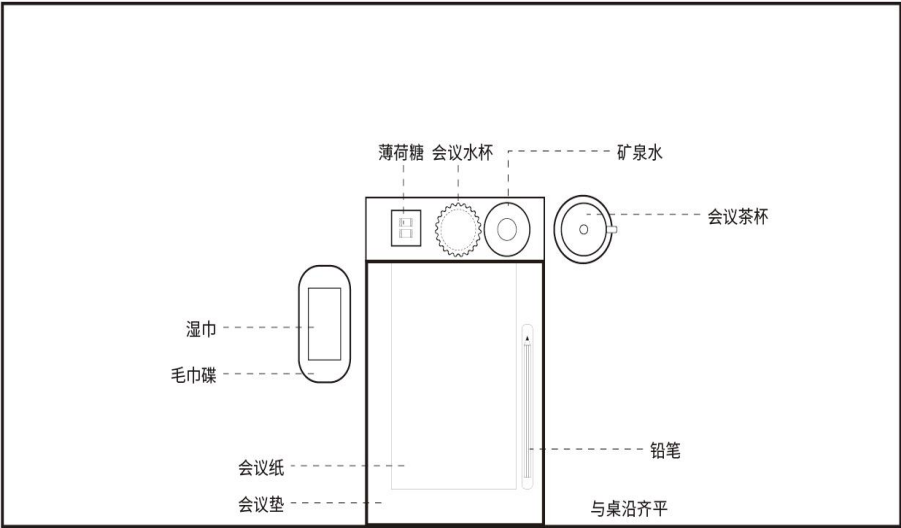


图 C.1 台面物品摆放示意图

附 录 D
(资料性)
会议服务满意度调查表

D.1 会议服务满意度调查表

会议服务满意度调查表见表D.1。

表 D.1 会议服务满意度调查表

会议名称:			会议时间:				
主办方(单位/部门):			联系人及电话:				
尊敬的宾客: 您好!欢迎您莅临 XX,很荣幸为您提供本次参会服务。为了更好的提升会议服务质量,为宾客提供更优质的参会体验,诚征您的宝贵意见和建议,谢谢您的配合。							
分组	序号	调查项目	评 价				
			非常满意	满意	较为满意	一般	不满意
环境 卫生	1	会场卫生					
	2	公共区域绿植					
	3	内、外导视/指引标识					
会议 服务	4	员工仪容仪表					
	5	会场指引、引领服务					
	6	会议斟茶续水服务					
	7	员工服务态度及响应速度					
	8	停车管理及安保服务					
设备 运行	9	灯光系统					
	10	音响、扩声、投影等音视频系统					
	11	网络通讯系统					
	12	电视电话会议系统					
	13	电子表决、同声传译系统					
	14	会场温湿度调节					
餐饮 服务	15	菜品种类					
	16	菜品味型、色泽搭配					
	17	菜品温度					
	18	上菜速度					
	19	就餐环境及餐具卫生					
其他	20	您对本次会议服务的总体评价					
宾客具体建议与意见:							
非常感谢您的宝贵意见,期待您的再次光临。							

参 考 文 献

- [1] GB/T 30520-2014 会议分类与术语
 - [2] LB/T 059-2016 会议服务机构经营与服务规范
-