

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

机关事务智慧运营规范 会议服务

Specification of smart operations for government offices
affairs—Conference service

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 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 整体架构 2

5 基础保障 2

5.1 基本要求 2

5.2 智慧运营 2

5.3 设备智管 5

5.4 环境卫生 6

5.5 消防安全 6

5.6 应急管理 6

5.7 安保要求 7

5.8 保密要求 7

6 会前智管 7

6.1 智慧订会 7

6.2 需求确认 8

6.3 智慧通知 8

6.4 会议服务保障方案 8

6.5 物资准备 9

6.6 会议室布置 9

6.7 设施设备调试 9

6.8 停车引导 9

6.9 智慧签到 9

7 会中智管 9

7.1 迎送服务 10

7.2 茶水服务 10

7.3 其他保障服务 10

8 会后智管 10

8.1 整理移交 10

8.2 清洁关门 10

9 人员智管 11

9.1 运营人员管理 11

9.2 会服人员管理 11

10 服务评价与改进 12

10.1 服务评价 12

10.2 持续改进 12

附录 A（规范性） 应急处置 13

 A.1 设备故障 13

 A.2 电梯困人 13

 A.3 火警火灾 13

 A.4 突发疾病 13

 A.5 突发停电 13

附录 B（资料性） 会议物资 15

 B.1 会议物资配备 15

 B.2 会议物资维护 19

附录 C（规范性） 会场布置 21

 C.1 签到台 21

 C.2 横幅/电子会标 21

 C.3 主席台桌椅 21

 C.4 演讲台 21

 C.5 会议室布局 21

 C.6 会议桌面布置 21

附录 D（资料性） 茶水服务 28

 D.1 泡茶服务要求 28

 D.2 上茶服务要求 28

附录 E（资料性） 会议录音移交登记表 30

参考文献 31

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。

本文件由深圳市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市机关事务管理局、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：吴晶、周建文、许青林、朱宽、胡伟、温政明、杨春、张凡、李惠、张君、罗方松、门旭宁、蒋胜琪、张伟、江嘉鹏、何悦富、罗兵兵、刘勋、张敖、童生华、黄华、王欢雪、林晓君、刘莹莹、刘冬。

机关事务智慧运营规范 会议服务

1 范围

本文件规定了机关事务智慧运营中会议服务的整体架构、基础保障、会前智管、会中智管、会后智管、人员智管和服务评价与改进。

本文件适用于深圳市机关事务工作的会议服务，其他形式的会议服务可参照执行。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- DB44/T 2394 机关事务管理 会议服务
- DB4403/T 65 政府办公物业服务质量要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

重大会议 major conference

中共深圳市委办公厅书记、深圳市人民代表大会常务委员会办公厅主任、深圳市人民政府市长、中国人民政治协商会议深圳市委员会办公厅主席出席，并在中型及以上会议场所举办的会议。

- 注1：重大会议通常包括中共深圳市委办公厅全体会议、深圳市人民代表大会、政治协商会议等。
- 注2：中型及以上会议场所通常包括市委辅助楼多功能厅、深圳会堂、市民中心B区礼堂、市民中心B区多功能厅等。
- 注3：参会人数在200人~799人之间为中型会议，见GB/T 30520。

3.2

重要会议 important conference

中共深圳市委办公厅（副秘书长及以上领导）、深圳市人民代表大会常务委员会办公厅（秘书长及以上领导）、深圳市人民政府（副秘书长及以上领导）、中国人民政治协商会议深圳市委员会办公厅（秘书长及以上领导）以及中共深圳市纪律检查委员会（常委及以上领导）相关领导出席的会议。

注：重要会议通常包括市委常委会议、市人大常委会会议、市政府常务会议、市政协常委会议、市纪委监委会议等。

3.3

智慧会议系统 smart conference system

在传统音视频会议基础上，运用物联感知、智能人机交互、智能音视频及图像处理技术，实现会议信息处理、智能会议控制和会服管理的系统。

3.4

智慧运营 smart operations

以大屏幕显示为媒介，将组织经营管理、各环节业务信息等进行可视化呈现，围绕场景业务进行实时监测，提供数据服务，支撑业务决策分析，实现场景运营智慧升级的运营管理模式。

3.5

机关事务 government offices affairs

保障机关正常运行所需经费管理、资产管理、公共机构节约能源资源管理等事项。

[来源：GB/T 41568—2022, 3.1]

4 整体架构

会议服务分为日常的基础保障工作以及会前、会中、会后智管，通过对人员智管，保证服务的供给，通过服务评价与改进持续改进提升服务质量。其中，基础保障作为会议服务的智慧运营及正常开展提供保障；会前、会中、会后智管一是保障会议工作正常进行，二是提供高质量、高标准的会议服务。会议服务整体架构图见图1。

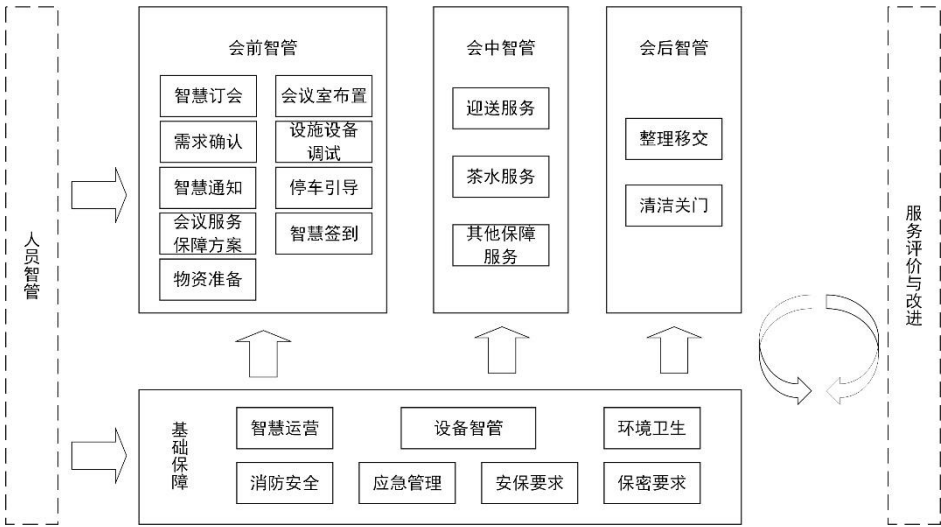


图 1 会议服务整体架构图

5 基础保障

5.1 基本要求

会议服务提供方应建立相关智慧运营和服务制度，包括但不限于：

- a) 智慧运营制度；
- b) 培训制度；
- c) 人事制度；
- d) 保密制度；
- e) 会议用品领用制度；
- f) 会场清洁制度；

5.2 智慧运营

5.2.1 智慧运营框架

机关事务中会议服务的智慧运营主要体现在会议管理、实时监测、数据运营三个方面。其中，会议管理、实时监测作为基础保障的一部分，贯穿在会前、会中、会后智管中，保障会议服务工作的正常开展，顺利进行；数据运营，通过对会议管理和实时监测中统计的数据，进行可视化展示，进而对会议服务提供方优化会议室资源调配、设施设备维护、会服排班、服务质量改进等决策分析起到支撑作用，持续改进运营方式。会议服务智慧运营框架图见图2。

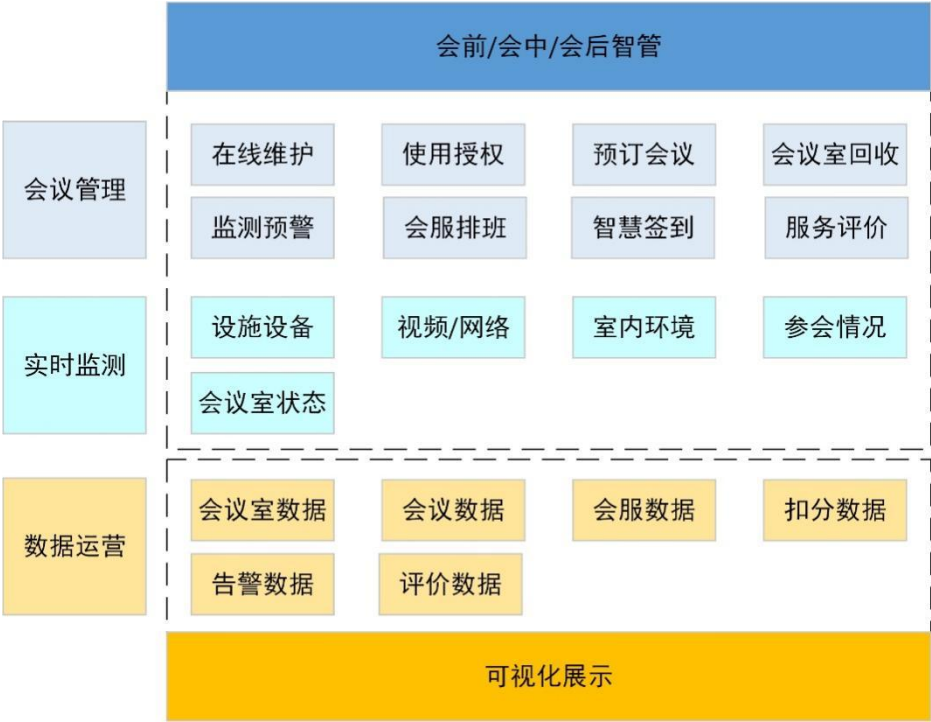


图 2 会议服务智慧运营框架图

5.2.2 智慧会议系统

智慧会议系统宜包括以下模块：

- a) 会议预订模块，实现在线订会、会议室资源管理、会服排班管理、会议相关数据统计等；
- b) 智能控制模块，实时监测会议室设备运行状态，实现会议场景、灯光、音量、空调、设备电源、窗帘、摄像机、信号切换、投影仪升降等智能化控制及远程操作，提示告警等；
- c) 电子名位牌控制模块，实现电子名位牌显示信息管理。

5.2.3 智慧会议设备

智慧会议设备宜包括：

- a) 智能控制系统主机，提供控制接口，连接和控制智能设备；
- b) 门口显示屏，显示会议信息，实现会服人员签到、签退，刷脸开门等；
- c) 控制触摸屏，控制会议场景、灯光、音量、空调、设备电源、窗帘、摄像机、信号切换等，显示环境监测信息；
- d) 红外超声波感应器，监测会议室有无人员；
- e) 环境检测器，实时监测会议室内空气质量；
- f) 电子名位牌，显示参会人员单位、姓名等信息；
- g) 智慧屏，实现展示信息及视频信息显示；

- h) 电源时序器，控制用电设备的开启/关闭；
- i) HDMI 信号切换器，控制信号切换。

5.2.4 在线维护

5.2.4.1 会议服务提供方可通过智慧会议系统对会议室资源进行线上维护，维护内容包括但不限于：

- a) 会议室地点；
- b) 会议室最大使用人数；
- c) 会议室类型；
- d) 订会时段；
- e) 会议室可视化图片。

5.2.4.2 会议服务提供方宜制定智慧会议系统订会规则，明确会议室预订、会议室候补、会议取消与更改、账号冻结等会议室使用要求。

5.2.4.3 会议服务提供方应制定扣分规则，包括但不限于以下情形：

- a) 会议修改不触发扣分的情形；
- b) 会议变更取消触发扣分的情形；
- c) 无人到场扣分的情形；
- d) 会议主办方账号冻结及恢复正常的情形。

5.2.5 使用授权

5.2.5.1 会议服务提供方可通过智慧会议系统分配订会权限，对会议室资源进行线上维护。

5.2.5.2 会议主办方可通过智慧会议系统在线查看权限范围内的会议室资源。

5.2.5.3 会服人员可通过智慧会议系统在线管理或查看会服排班。

5.2.6 会议室回收

5.2.6.1 会议服务提供方可通过红外超声波感应器监测会议室有无参会人员，出现以下情况应及时回收会议室：

- a) 会议开始后 15 分钟无人到场，服务人员收到无人到场的短信，通过门口显示屏结束会议；
- b) 会议进行中，红外超声波感应器持续识别 15 分钟无人在会议室，服务人员收到无人在会议室的短信，通过门口显示屏结束会议。

5.2.6.2 会议提前结束，服务人员应及时通过门口显示屏结束会议，回收会议室。

5.2.7 监测预警

5.2.7.1 会议服务提供方宜通过智慧会议系统监测提示预警，预警信息包括但不限于：

- a) 预订的会议室未安排会服人员；
- b) 预订的会议室缺少会服人员；
- c) 会议主办方分数剩余的提示；
- d) 会议主办方被拉入黑名单的提示。

5.2.7.2 会议服务提供方宜通过智慧会议系统监测会议室设备，对会议室设备的运行情况进行预警，预警类别包括但不限于：

- a) 设备掉线告警，设备掉线时触发告警；
- b) 高温告警，温度超过 30 ℃触发告警。

5.2.8 数据运营

- 5.2.8.1 会议服务提供方宜通过智慧会议系统统计会议情况，包括但不限于：
- a) 会议室状态，包括维护中、空闲中、使用中；
 - b) 会服实况，包括出勤数、出勤会服人员列表及详情等；
 - c) 重点会议，包括重点会议状态条形图、重点会议总数、重点会议卡片（地点、会议室、时间）等；
 - d) 会议统计，包括各时段会议统计、各类会议统计及详情等。
- 5.2.8.2 会议服务提供方宜通过智慧会议系统统计会议主办方的违规信息以及扣分。
- 5.2.8.3 会议服务提供方应统计会议过程中发生的应急情况。
- 5.2.8.4 会议服务提供方应对统计的数据进行分析，持续完善智慧运营：
- a) 会议室资源调配，结合会议情况、会议主办方的违规情况等数据，限制会议主办方订会场次，合理调整会议室回收标准；
 - b) 会服排班，结合会服预警情况，合理分配服务人员；
 - c) 设施设备维护，结合设施设备预警情况，合理调整设施设备巡检频率和巡检范围；
 - d) 服务质量，结合服务评价数据，持续改善提升服务质量。

5.3 设备智管

- 5.3.1 会场设置的引导标识和指示牌应符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 5.3.2 会议服务提供方宜通过智慧会议系统实时监测设施设备运行状态，并及时安排技术保障人员处理预警情况。
- 5.3.3 会议服务提供方应检查会议主办方提出需求的设施设备及其保障设备，包括但不限于：
- a) 灯光窗帘；
 - b) 音控设备；
 - c) 音频设备；
 - d) 视频设备；
 - e) 网络设备；
 - f) 电源设备。
- 5.3.4 会议服务提供方应定期对会议设施设备进行巡检，巡检内容包括但不限于：
- a) 检查设备供电情况。按正常程序开机，检查扩声、显示和视频会议等主要设备、周边各设备电源指示灯是否正常显示，是否有异响和异味，确保设备供电安全；
 - b) 检查系统功能。启动会议扩声、大屏幕显示、视频会议、信号切换、会议报到和表决等应用系统，实时检查会议室扩声质量、显示效果、视频连线流畅程度、信号切换有无卡顿、报到和表决信息有无丢失等情况；
 - c) 检查服务器硬件环境、操作系统、控制和应用程序的系统安全性和服务期限，防止在会议期间大屏幕上出现警告提示和出错等信息；
 - d) 检查设备的连接线、接插件、紧固件、接口箱（盒）、电源插座等接触、紧固和养护情况；
 - e) 检查投影机灯泡、LED 模组等重要易耗品备用情况，防止“用而无备”情况出现；
 - f) 检查临时设备和临时线路的使用情况，及时清理不必要的临时接线；
 - g) 检查备用系统，实时演练应急预案，确保应急处理及时到位。
- 5.3.5 会议服务提供方可设置红外超声波感应器，监测会议室内有无参会人员，并通过智慧会议系统控制会议场景、灯光、空调、设备电源、窗帘、摄像机等开关或切换。
- 5.3.6 会议服务提供方可设置环境监测器，监测会议室内部空气质量，对室内环境进行实时评估，监测的环境要素包括但不限于：

- a) 温度；
- b) 湿度；
- c) 二氧化碳；
- d) 有机污染；
- e) PM2.5。

5.4 环境卫生

5.4.1 会议服务提供方应组织对贵宾厅、候会室、会议室、卫生间等会议室区域内场和外围进行深度清洁消毒，包括但不限于：

- a) 主席台地面吸尘；
- b) 地面清扫与湿拖消毒；
- c) 桌面除尘与消毒；
- d) 玻璃清洁；
- e) 空调终端过滤网消毒清洗；
- f) 贵宾厅、候会室沙发除尘；
- g) 外围地面高压水枪冲洗。

5.4.2 大堂及楼层公共区域、卫生间、功能用房（会议室、接待室）、消防通道卫生应符合 DB4403/T 65 环境卫生要求。

5.5 消防安全

5.5.1 消防安全管理应符合 DB4403/T 65 的要求。

5.5.2 会议服务提供方宜将消防设备设施有效期、消防通道使用情况等信息接入信息系统平台，实时监测设备、通道状态，及时更换消防设施设备。

5.5.3 重大会议，会议服务提供方应组织对电梯、消防设备设施进行全面检查，确保电梯运行平稳，消防设施设备完好无损坏，可正常使用，消防通道顺畅。

5.5.4 重大会议，会议服务提供方应邀请消防部门共同对会场区域消防安全进行检查及现场指导。

5.6 应急管理

5.6.1 应急预案

5.6.1.1 会议服务提供方针对会议期间可能突发事件应制定应急预案，包括但不限于：

- a) 火警火灾事故应急预案；
- b) 电梯困人应急预案；
- c) 突发停电应急预案；
- d) 突发疾病应急预案；
- e) 设备故障应急预案。

5.6.1.2 会议服务提供方应根据应急预案配置应急物资，并建立应急物资管理制度。

5.6.2 应急演练

会议服务提供方应定期组织进行 5.6.1 应急预案的应急演练。

5.6.3 应急处置

应急处置应符合附录A要求。

5.7 安保要求

5.7.1 会议服务提供方宜通过闸机等智能识别设备识别参会人员。

5.7.2 会议服务提供方应通过信息化系统或智能监控设备等技术手段对服务区域内的安全进行实时防范监控。

5.7.3 重大会议期间，会议服务提供方应配合公安部门完成会场的安检工作，检查参会人员和车辆所携带的物品，对携带易燃、易爆、有毒等危险品或各类管制刀具的人员和车辆不予放行。

5.8 保密要求

5.8.1 会议主办方承担会议保密工作的主体责任，应制定保密方案，限定参会人员范围，对会议服务提供方、参会人员提出具体保密要求。

5.8.2 会服人员应遵守保密要求，包括但不限于：

- a) 应通过政治审查，签订保密协议或承诺书，并参加保密培训；
- b) 应履行本岗位保密职责，定期进行自查并整改存在的问题；
- c) 离职前应签订保密承诺书，确定脱敏期保密措施；
- d) 不应携带录音器材、拍摄器材、手机进入会议室、候会室、贵宾厅等会议服务保障区域；
- e) 不应记录、传播会议的内容，不应对外泄露会议的信息。

5.8.3 会议主办方要求录音的，技术保障人员应按 8.1.3 要求转交会议录音，并定期删除会议录音。

5.8.4 涉密会议期间不应携带手机、对讲机、无绳电话、无线话筒、无线网络等无线设备或装置进入会议场所。

6 会前智管

6.1 智慧订会

6.1.1 预订会议

6.1.1.1 会议主办方可通过智慧会议系统的 PC 端、网页端、移动端等方式预订会议室，查看会议室状态，包括但不限于：

- a) 会议室类型；
- b) 会议室最大容纳人数；
- c) 会议室使用状态；
- d) 会议室图片；
- e) 会议室可预订时间。

6.1.1.2 会议主办方通过智慧会议系统预订会议室时，可线上选择的设备和服务包括但不限于：

- a) 智慧屏；
- b) 有线话筒；
- c) 无线话筒；
- d) 音响；
- e) 投影机；
- f) 电视机；
- g) 茶水服务。

6.1.1.3 如会议室已被使用，会议主办方可通过智慧会议系统选择提交会议候补单。会议候补单内容包括但不限于：

- a) 候补时间段;
- b) 会议时长;
- c) 会议主题;
- d) 会议主持人;
- e) 参会人数;
- f) 会议设备;
- g) 茶水服务;
- h) 视频会议;
- i) 候补截止时间。

6.1.2 视频会议

6.1.2.1 视频会议召开前一天，会议服务提供方应按 5.3 要求对相关设备进行全面检查。

6.1.2.2 会议服务提供方应在视频会议开始前 1 小时（重要视频会议开始前半日）与主（分）会场联调测试好系统，保证系统进入就绪状态，保障网络传输效果稳定正常，保持各项技术配置参数到会议结束。

6.1.2.3 主会场应在会前半小时对分会场进行点名登记。

6.1.2.4 作为主会场使用时，会议服务提供方应实时监测网络参数，将提示预警问题反馈给分会场；作为分会场使用时，会议服务提供方应安排技术保障人员提前调试设施设备，确保本地连接正常。

6.2 需求确认

重大会议、重要会议，会议服务提供方应在会前一天与会议主办方确认需求，会议需求确认内容包括但不限于：

- a) 参会情况;
- b) 会议通知;
- c) 会议方案;
- d) 物资;
- e) 会议室布置;
- f) 设施设备调试;
- g) 签到。

6.3 智慧通知

6.3.1 会议主办方可通过智慧会议系统发送短信的方式通知参会人员。

6.3.2 会议主办方根据会议需求通知参会人员，参会人员收到的通知应包括但不限于：

- a) 会议主题;
- b) 会议时间;
- c) 会议地点;
- d) 会议室;
- e) 进出方式。

6.3.3 会议取消、成功预订、成功变更时间、结束后，智慧会议系统宜通过短信通知会服人员、参会人员会议取消、成功预订、成功变更时间、结束的会议信息。

6.4 会议服务保障方案

6.4.1 会议服务提供方应根据会议需求制定会议服务保障方案，确定会服人员名单，明确岗位分工及

时间安排等事项。

6.4.2 重大会议会前 1 天，会议服务提供方应根据方案组织进行现场彩排演练。

6.5 物资准备

6.5.1 会议服务提供方应做好会议保障物资准备，根据会议需要，提供的会议保障物资包括但不限于：

- a) 茶具；
- b) 茶叶；
- c) 文具；
- d) 名位牌（电子名位牌）；
- e) 毛巾；
- f) 湿纸巾；
- g) 桌布。

6.5.2 会议服务提供方应清洁消毒茶具、毛巾、毛巾碟、保温壶等会议保障物资。

6.5.3 会议物资示例见附录 B。

6.6 会议室布置

6.6.1 会议服务提供方根据会议主办方要求进行会议室布置，包括但不限于以下内容：

- a) 根据预订会议室登记人数，配齐足够座位（如固定座位不够，应配备临时座椅）；
- b) 桌面物品对齐摆放，茶杯、座椅前后左右摆成一条直线；
- c) 对会议桌椅及悬挂、连接设备进行稳固检查；
- d) 根据会议主办方要求设置签到台。

6.6.2 会议服务提供方应按照会议主办方提供的座次图摆放名位牌。

6.6.3 会议服务提供方可为会议配备候会室、贵宾室，并做好清洁、物资、茶水等服务保障工作。

6.6.4 重大会议会议室布置，会议服务提供方应根据会议主办方要求完成主会议室主席台的搭建、会议室背景与横幅的布置（电子会标的设置）以及红旗的摆放。

6.6.5 会议室布置应符合附录 C 要求。

6.7 设施设备调试

6.7.1 会议服务提供方应根据会议需求，结合设施设备运行状态，安排技术保障人员调试设施设备，设施设备调试要求应符合 DB44/T 2394 的要求。

6.7.2 技术保障人员应根据会议需求，协助会议主办方连接投影，准备会议提示音或音乐、播放会标，确保正常使用。

6.8 停车引导

6.8.1 会议服务提供方宜采用信息化智能停车系统，管理车位、车辆进出和引导停车等内容。

6.8.2 会议服务提供方宜通过引导屏、指示牌或安排人员等方式，引导参会人员完成车辆停放。

6.8.3 会议服务提供方宜根据会议主办方提供的车辆信息，预留足够车位。

6.9 智慧签到

6.9.1 会议服务提供方宜通过门口显示屏等智能识别设备实现会服人员对会议服务的智能签到、签退。

6.9.2 会议服务提供方应根据会议需求，协助参会人员签到。

7 会中智管

7.1 迎送服务

7.1.1 服务人员应提前 30 分钟到达会议室，提前 15 分钟以握手礼站立于会议室大门右侧，面带微笑，示意并问候参会人员。

7.1.2 服务人员应做好引导工作，指引参会人员入座。

7.1.3 会议散场时，服务人员在门口以握手礼站立，点头微笑。

7.2 茶水服务

7.2.1 参会人员进入会议室后，服务人员开始提供茶水。重大会议，服务人员应提前 30 分钟上茶水。

7.2.2 服务人员应根据现场具体情况，按照参会人员中最高职位及副主位开始依次续茶。前 3 次续茶每隔 20 分钟 1 次，后续每隔 30 分钟 1 次。

7.2.3 保密会议根据会议主办方要求提供茶水服务。

7.2.4 休会期间，会议服务提供方应根据会议需要更换桌椅、茶杯、名位牌等物品，提供休会期间候会室茶水服务。

7.2.5 茶水服务工作要求见附录 D。

7.3 其他保障服务

7.3.1 会服人员应根据会议需求，合理调节空调温度，确保室内空调温度夏季不低于 26℃，冬季采暖不高于 20℃。

7.3.2 技术保障人员应根据现场情况控制会议室音量及灯光效果。

7.3.3 技术保障人员根据会议需求，按会议议程播放提示音、国歌、国际歌或暖场音乐、演示材料 PPT。

7.3.4 需要进行议题切换的会议，技术保障人员应根据会议进度及时更换电子会标。

7.3.5 视频会议，技术保障人员应及时切换视频音响信号，及时调整摄像头机位。

7.3.6 运营人员应通过智慧会议系统实时监测会议设施设备运行情况，保障会议设施设备正常运行。

8 会后智管

8.1 整理移交

8.1.1 会议散场时，服务人员应提醒参会人员带好随身物品，提醒会议主办方带走会议资料。

8.1.2 会议服务提供方应检查会议室设备并关闭会议系统，收纳整理线材、麦克风、投影机遥控器、摄像机等会议设备。

8.1.3 会议结束后，会议服务提供方应及时将会议音频资料移交会议主办方留存，系统消除音频资料前要确认是否留存，如不需留存需经会议主办方同意方可消除，会议录音移交登记表见附录 E。

8.2 清洁关门

8.2.1 会议结束，服务人员收到会议室无人短信通知，应及时收拾、清洁茶杯，将座椅归位，并检查有无物品遗漏（如发现参会人员的文件、物品遗漏，及时联系会议主办方处理），检查会议室是否有异常。

8.2.2 会议服务提供方应安排保洁人员清扫、清洁会议室。未选择茶水服务的自助会议室及智慧会议系统显示该会议室紧接着有下一场会议召开的会议室，清场保洁工作应在 15 分钟之内完成。

8.2.3 会议服务提供方检查无误后，关闭空调、灯光、门窗。

8.2.4 完成整理清洁后，服务人员宜通过门口显示屏结束会议。

9 人员智管

9.1 运营人员管理

- 9.1.1 运营人员应实时监测智慧会议系统，及时处理智慧会议系统的提示预警，并联系技术保障人员及时处理故障，恢复会议室的正常使用。
- 9.1.2 运营人员应及时更新会议室资源及其信息。
- 9.1.3 运营人员应及时调整相关方的使用授权。
- 9.1.4 运营人员应及时发布最新的订会规则和扣分规则。
- 9.1.5 运营人员应分析统计的数据，提出完善智慧运营的意见。
- 9.1.6 运营人员应注重仪容仪表，着装整洁得体。

9.2 会服人员管理

9.2.1 服务人员

- 9.2.1.1 服务人员应提前 30 分钟到达会议室，打开空调、灯光、门窗，仔细检查灯光、空调（暖气）、消毒柜等设施设备工作情况，发现异常及时通知相关专业技术人员并向部门领导报告。
- 9.2.1.2 服务人员续茶过程应做到走路轻、讲话轻、动作轻，无茶水滴漏，无茶杯碰撞声音。
- 9.2.1.3 服务人员应在每次会议结束后，对会议物资数量和使用情况进行盘点，及时提报、领取与补充损耗类会议物资。
- 9.2.1.4 在会务管理员录入会服排班后，智慧会议系统宜智能匹配服务人员，会务管理员根据会议类型、参会人数等因素调整服务人员及人员数量。
- 9.2.1.5 服务人员应注重仪容仪表，穿着统一工装，工装干净平整，无明显褶皱、污迹、破损；工牌佩戴在左胸，距离肩缝 15 cm，中线 5 cm，不得斜戴。

9.2.2 技术保障人员

- 9.2.2.1 技术保障人员应提前 30 分钟达到会议室，开机调试话筒、音响、视频会议设备等。
- 9.2.2.2 重大及重要会议期间，技术保障人员应全程值守会议室，根据现场情况实时切换信号、调节话筒音量，根据会议需求录音。
- 9.2.2.3 技术保障人员宜通过智能控制设备控制会议设备，会议结束后检查、关闭会议设备。
- 9.2.2.4 技术保障人员应根据会议主办方和保密要求，完成会议录音的移交和签收，原录音内容的删除工作。
- 9.2.2.5 技术保障人员应注重仪容仪表，着装整洁得体。

9.2.3 保洁人员

- 9.2.3.1 保洁人员应提前 30 分钟完成会议室桌椅、地面等整个会议室的清洁卫生工作，确保环境舒适整洁。
- 9.2.3.2 保洁人员应按照“谁领用、谁保管、谁负责”的原则，按需使用清洁用品，不准许将领用的清洁用品挪作他用或私用。
- 9.2.3.3 保洁人员应注重仪容仪表，统一穿着工服、佩工牌并保持整洁。

9.2.4 秩序维护员

- 9.2.4.1 重大会议期间，秩序维护员应密切注意岗位周围的一切，发现可疑对象要及时请示、汇报上级领导。

9.2.4.2 秩序维护员发现紧急情况应按应急预案迅速处置。

9.2.4.3 秩序维护员应注重仪容仪表，统一穿着工服、佩工牌并保持整洁。

10 服务评价与改进

10.1 服务评价

10.1.1 会议服务提供方应定期开展会议服务的满意度测评。

10.1.2 会议服务提供方宜通过线上开展服务评价，评价内容可包括但不限于：

- a) 订会评价；
- b) 会服评价；
- c) 会议室评价。

10.2 持续改进

10.2.1 会议服务提供方应对服务评价的结果进行分析，持续改进服务。

10.2.2 会议服务提供方应及时总结会议服务过程中出现的问题，进行梳理完善，持续提升服务质量。

附录 A

(规范性)

应急处置

A.1 设备故障

- A.1.1 重大会议，会议服务提供方应成立应急抢修小组。
- A.1.2 发生设备故障时，应急抢修小组或技术保障人员应尽快恢复故障设备，或启用备用设备。
- A.1.3 短时间无法恢复的，会议服务提供方应与会议主办方沟通，及时调换新会场，确保会议继续进行。
- A.1.4 会议服务提供方应在会后及时总结经验教训，提出具体防范措施，进一步完善和改进应急预案。
- A.1.5 会议服务提供方应查明故障发生原因，并及时向会议主办方表示歉意。

A.2 电梯困人

- A.2.1 会议服务提供方应安抚被困人员情绪，并告知被困人员注意事项，包括但不限于：
 - a) 与轿厢门保持距离；
 - b) 不要将身体任何部位探出轿厢外。
- A.2.2 会议服务提供方应立即通知电梯操作人员，确定轿厢所在位置，切断故障电梯电源，开展解救工作。
- A.2.3 完成解救工作后，会议服务提供方应检查发生故障原因，组织人员检修或通知电梯维修专业人员排除故障，恢复电梯正常运行。
- A.2.4 会议服务提供方应及时向被困人员表示歉意，并做好相关记录。

A.3 火警火灾

- A.3.1 会议服务提供方应根据现场情况确认火灾处理方式，启动应急预案，组织开展灭火疏散、救援工作。
- A.3.2 会议服务提供方应组织人员疏散和自救。
- A.3.3 火灾严重的，应拨打“119”联系消防部门请求救援。
- A.3.4 灭火救援工作结束后，会议服务提供方应总结经验教训，提出具体防范措施，进一步完善和改进应急预案。
- A.3.5 会议服务提供方应查明火警火灾原因，并及时向会议主办方表示歉意。

A.4 突发疾病

- A.4.1 会议期间，如遇参会人员身体不适或者突发疾病，服务人员应立即联系120急救中心，同时报告部门领导。
- A.4.2 会议服务提供方应寻求医护人员帮助。
- A.4.3 会议服务提供方应安抚其他参会人员情绪。
- A.4.4 会议服务提供方应引导急救人员前往突发疾病人员处，并维护现场秩序。

A.5 突发停电

- A.5.1 会议室全面停电，服务人员应立即拉开窗帘、打开门窗，安抚参会人员情绪，告知参会人员保持安静，不要随意走动。

- A. 5. 2 会议服务提供方应启动应急预案，打开应急照明设备设施，并通知相关部门进行检修尽快恢复运行。
- A. 5. 3 如长期无法恢复运行，会议服务提供方应与会议主办方沟通是否更换会议室或停止会议进程。
- A. 5. 4 会议服务提供方应查明突发停电原因，并及时向会议主办方表示歉意。

附录 B
(资料性)
会议物资

B.1 会议物资配备

B.1.1 桌布

B.1.1.1 会议服务提供方根据会议桌尺寸定制桌布，宜选择深色绒布（以绿色、红色为宜），确保桌布干净、无污渍、无褶皱。

B.1.1.2 会议服务提供方宜用大头钉将主席台或会议桌左右两侧多余的桌布固定，保证桌布平展、棱角分明，桌布下沿距离地面高度 1 cm，桌布示例见图 B.1。



图 B.1 桌布示例

B.1.2 名位牌

B.1.2.1 会议服务提供方根据桌面大小配置相应大小名位牌，宜使用三角形透明壳名位牌，规格宜采用 26 cm×12 cm 或 21 cm×11 cm，名位牌示例见图 B.2。



图 B.2 名位牌示例

- B.1.2.2 名位牌打印应选用不低于 180 g 的彩纸打印（重大会议采用大红色纸张，重要会议及普通会议采用粉红色纸张，特殊情况可按会议主办方要求打印），纸张大小应填充整个透明壳，不得留白或留有空隙。
- B.1.2.3 名位牌宜使用华文新魏字体，姓名距离上下边沿不超过半个字符，其中二字姓名中间应空一个字符。

B.1.3 电子名位牌

根据会议需求，会议服务提供方可选用双面三色电子墨水屏（红白黑），7.5寸屏幕的电子名位牌，无光源，低反射。电子名位牌三视图示例见图B.3。

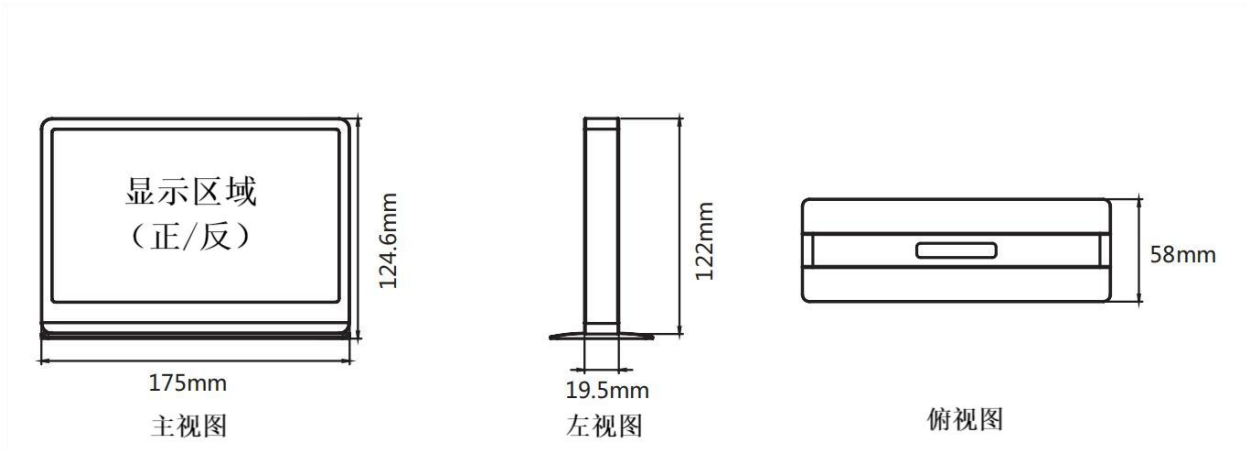


图 B.3 电子名位牌三视图示例

B.1.4 麦克风

麦克风麦头宜距离桌面下边沿20 cm摆放，其中鹅颈麦麦头高度应距桌面高度20 cm，麦克风示例见图B.4。

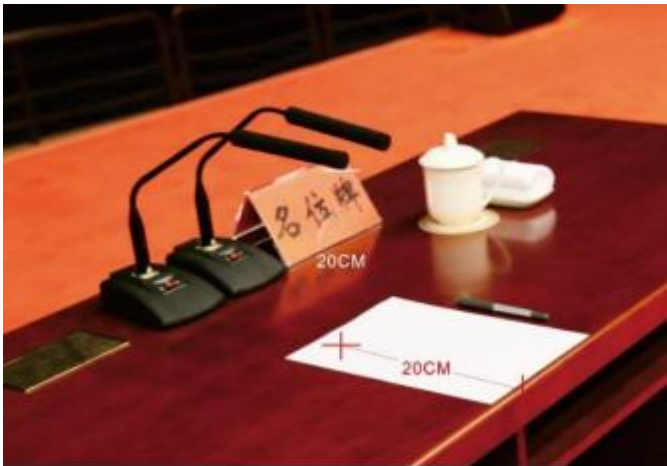


图 B.4 麦克风示例

B.1.5 笔/笔盒

- B.1.5.1 宜选用黑色签字笔。
- B.1.5.2 重大会议和重要会议可使用笔盒，推荐定制笔盒，笔盒内笔头朝左对齐，从上至下依次放置

铅笔、黑色签字笔，橡皮擦靠右摆放，定制笔盒示例见图 B. 5。



图 B. 5 定制笔盒示例

B. 1. 6 茶杯/杯垫

茶杯宜选择400 ml容量的瓷杯，杯垫宜选择直径12 cm的塑料材质杯垫，茶杯/杯垫示例见图B. 6。



图 B. 6 茶杯/杯垫示例

B. 1. 7 保温壶

保温壶宜选择高 20 cm、容量 1.2 L 的保温壶，保温壶示例见图 B. 7。



图 B. 7 保温壶示例

B. 1. 8 毛巾/毛巾碟

毛巾宜选择 32 cm×32 cm 白色方巾，毛巾碟宜选择 13 cm×9 cm 的椭圆形或长方形瓷质碟，毛巾口统一向左，毛巾/毛巾碟示例见图 B. 8。

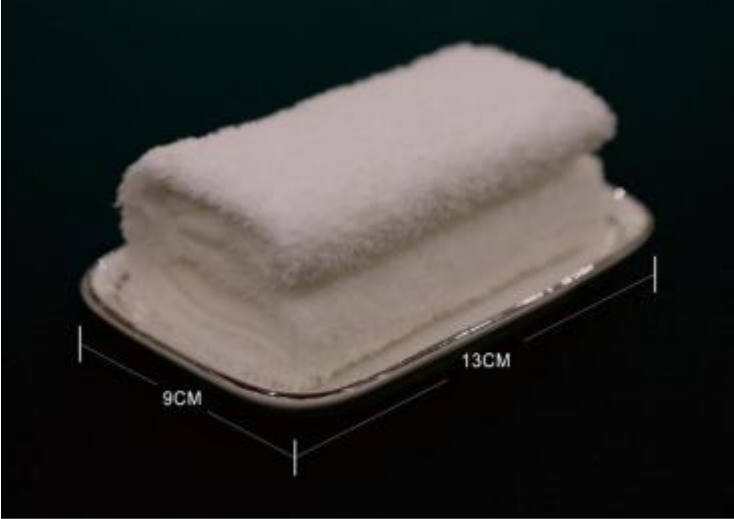


图 B. 8 毛巾/毛巾碟示例

B. 1. 9 纸巾盒

纸巾盒宜采用定制的 11 cm×11 cm×4 cm 方盒纸，如使用非定制纸巾，应选用统一规格的方盒，使用前应将露出纸巾进行同方向对折，纸巾盒示例见图B. 9。

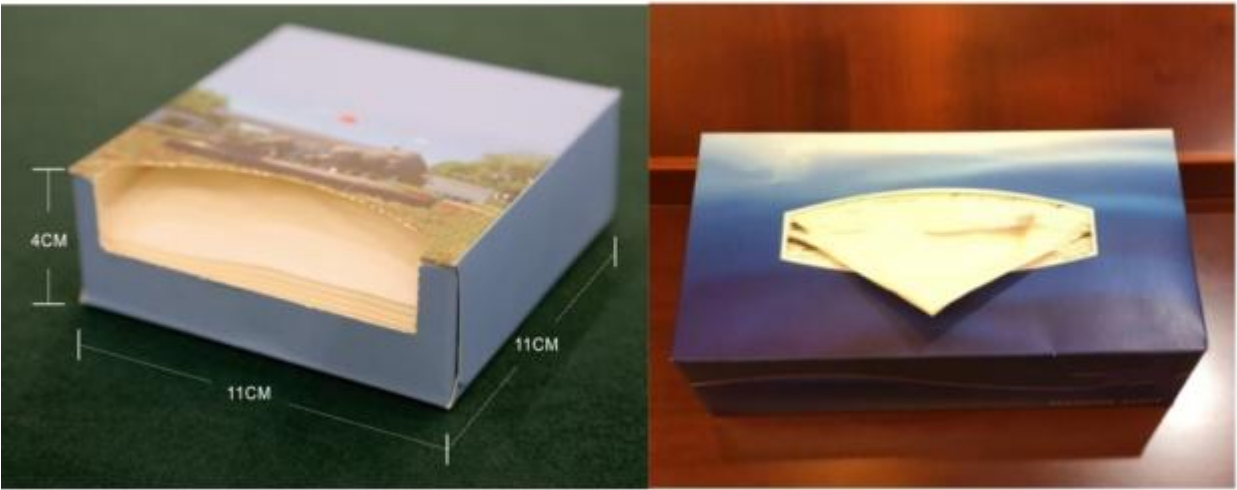


图 B. 9 纸巾盒示例

B. 1. 10 湿纸巾

宜选用单片包装湿纸巾，叠放 2 张。

B. 1. 11 记录纸

宜选用 80 gA4 纸，叠放 2 张。

附录 C
(规范性)
会场布置

C.1 签到台

- C.1.1 会议室只有一个出入口时，签到台宜摆放在入场通道右侧，与会议室距离保持在5 m以内；会议室有多个出入口时，签到台宜摆放在两侧出入口的中间地带。
- C.1.2 会议主办方应根据参会人数与物品摆放的种类决定签到台的长度或数量，单个出入口会议室的签到台长度不宜超过3 m。
- C.1.3 根据会议主办方要求，签到台上可摆放会议资料、签到表、瓶装水等。

C.2 横幅/电子会标

- C.2.1 应根据会议主办方要求设置横幅、电子会标。
- C.2.2 横幅宜选用红底白字、黑体字体。
- C.2.3 重大会议、重要会议的横幅宜距主席台地面3 m居中悬挂。

C.3 主席台桌椅

- C.3.1 主席台桌椅应选用统一规格，尺寸长度根据参会人数及会议特点决定。
- C.3.2 主席台座椅与会议桌距离20 cm，座椅之间间距30 cm，摆放成一条直线。

C.4 演讲台

- C.4.1 根据投影需求，演讲台宜摆放在主席台右侧，与观众席呈60°；或摆放在主席台中央，与观众席成直角。
- C.4.2 演讲台高度宜为1.2 m左右，可根据需要增加垫脚。

C.5 会议室布局

桌椅规格由会议室规格特点决定，座椅与会议桌距离 20 cm、间距 30 cm，摆放成一条直线。如采用课桌式布局的会议室，超过 8 排还需在两边会议桌靠过道边缘贴上排数贴纸，课桌式座位摆放见图C. 1。



图 C.1 课桌式座位摆放

C.6 会议桌面布置

C.6.1 重大会议

C.6.1.1 主席位

以 200 cm×70 cm的会议桌为示例：麦克风应放于会议桌的正中间，与会议桌中线对齐，中心点距离桌下沿线 50 cm；麦克风右侧依次放置名位牌、茶杯（带杯垫）、毛巾（带毛巾碟），每个物品相隔 2 cm宽，其中名位牌（电子名位牌）与麦克风水平对齐，茶杯杯盖中心点距离桌下沿线 40 cm；桌面下沿线对齐摆放A4 白纸 2 张，与会议桌中线对齐；白纸右侧居中摆放 1 支签字笔，笔头朝上；抽屉内从左至右依次摆放纸巾盒与湿巾 2 张，与会议桌下边沿对齐，主席位桌面摆放见图C.2。



图 C.2 主席位桌面摆放

C.6.1.2 表决位

以 100 cm×70 cm的会议桌为示例：根据会议主办方需要，开启表决器；名位牌和A4 纸放在会议桌的正中间，与会议桌中线对齐，名位牌（电子名位牌）中心点距离桌下沿线 50 cm；名位牌（电子名位牌）右侧依次放置茶杯（带杯垫）、毛巾（带毛巾碟），每个物品相隔 2 cm宽；茶杯杯盖中心点距离桌下沿线 40 cm；桌面下沿线对齐摆放A4 白纸 2 张，与会议桌中线对齐；白纸右侧居中摆放 1 支签字笔，笔头朝上；抽屉内从左至右依次摆放纸巾盒与湿巾 2 张，与会议桌下边沿对齐，表决位桌面摆放见图C.3。

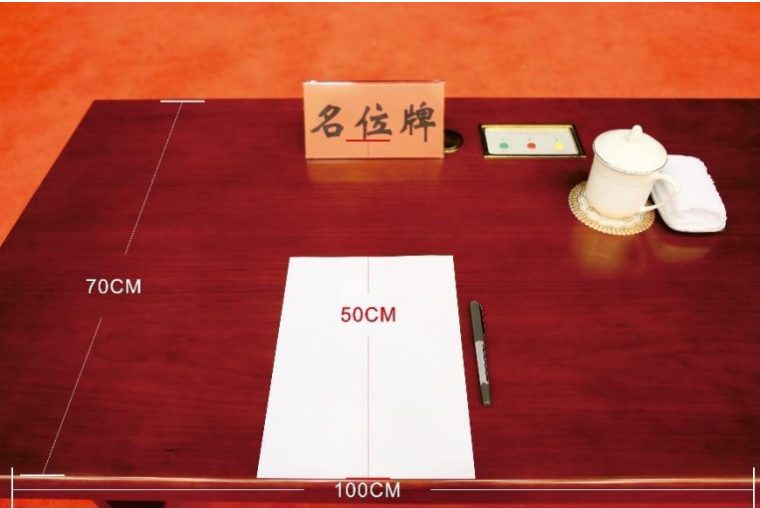


图 C.3 表决位桌面摆放

C.6.1.3 参会位

以 100 cm×60 cm的会议桌为示例：名位牌（电子名位牌）和A4 纸放在会议桌正中间，与会议桌中线对齐，名位牌（电子名位牌）中心点距离桌下沿线 40 cm；名位牌、茶杯（带杯垫）、毛巾（带毛巾碟）

碟），从左至右依次放置，每个物品相隔 2 cm宽；茶杯杯盖中心点距离桌下沿线为 35 cm；桌面下沿线对齐摆放A4 白纸 2 张，与会议桌中线对齐；白纸右侧居中摆放 1 支签字笔，笔头朝上，参会位桌面摆放见图C. 4。



图 C. 4 参会位桌面摆放

C. 6. 1. 4 演讲台

演讲台桌面右侧扶手处，从左到右摆放透明玻璃水杯（带杯垫）、毛巾（带毛巾碟），摆放成一条直线，物品距离会议桌边沿线为 15 cm。演讲台桌面摆放见图C. 5。



图 C. 5 演讲台桌面摆放

C. 6. 1. 5 观众席

- C. 6. 1. 5. 1 根据会议主办方要求，观众席宜在桌面居中摆放名位牌、会议资料等。
- C. 6. 1. 5. 2 观众席宜在抽屉右侧放置瓶装水，观众席瓶装水摆放见图 C. 6。



图 C. 6 观众席瓶装水摆放

C. 6. 1. 6 贵宾厅

贵宾厅宜在茶几上摆放名位牌（电子名位牌）、茶杯（带杯垫）、毛巾（带毛巾碟）、纸巾（带纸巾碟），瓶装水。茶几桌面摆放应根据贵宾厅沙发与茶几的组成位置、茶几的大小，在茶几两侧、中间位置均匀摆放物品，贵宾厅茶几桌面摆放见图C. 7。



图 C. 7 贵宾厅茶几桌面摆放

C. 6. 1. 7 候会室

C. 6. 1. 7. 1 候会室宜在茶几上摆放瓶装水、纸巾、茶杯。如沙发是紧靠摆放的，应在公用茶几上摆放茶杯、纸巾、瓶装水，数量取决于茶几的尺寸，每个茶几宜摆放 6 人份的茶水，候会室公用茶几桌面摆放见图 C. 8。



图 C. 8 候会室公用茶几桌面摆放

C. 6. 1. 7. 2 如单体沙发中间放置了双人位茶几，应在茶几中间处，居中摆放纸巾 1 盒、湿纸巾 2 片、茶水 2 杯、热毛巾 2 份，候会室双人位茶几桌面摆放见图 B. 9。



图 C. 9 候会室双人位茶几桌面摆放

C. 6. 2 重要会议

C. 6. 2. 1 主座位

以160 cm×70 cm的会议桌为示例：名位牌应放在会议桌加高前沿处，与会议桌中线对齐；麦克风应与名位牌中心对齐放置在会议桌前沿，与会议桌中线对齐；麦克风右侧对齐摆放笔盒；笔盒下端距离桌面下边沿45 cm处，从左至右依次水平对齐摆放、茶杯（带杯垫）、毛巾（带毛巾碟）、湿纸巾2片以及保温壶，每个物品相隔2 cm宽；桌面下沿线对齐摆放A4白纸2张，与会议桌中线对齐，主座位桌面摆放见图C. 10。如会议桌前沿未加高，麦克风应居中放置，名位牌（电子名位牌）放置在麦克风右侧。

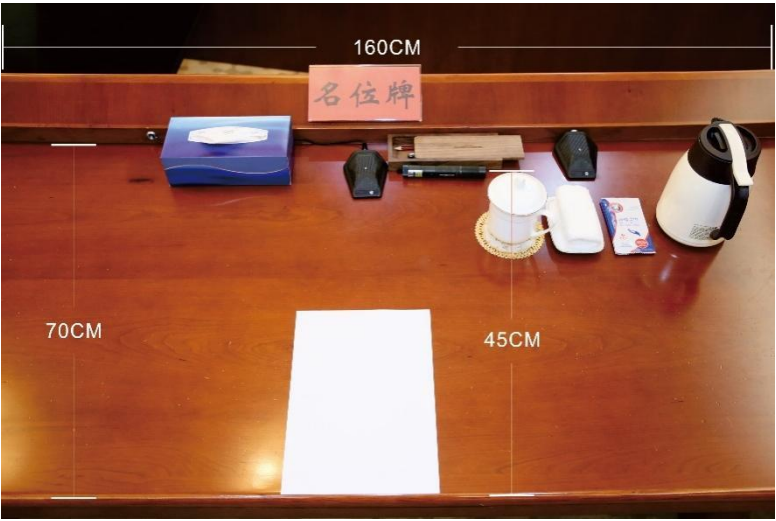


图 C. 10 主座位桌面摆放

C. 6. 2. 2 参会位

以 80 cm×50 cm的会议桌为例：名位牌应放在会议桌加高前沿处，与会议桌中线对齐；麦克风应与名位牌中心对齐放置在会议桌前沿，与会议桌中线对齐；左右两侧应靠会议桌前沿水平对齐摆放盒装纸巾、茶杯（带杯垫），并按会议要求摆放保温壶，每个物品相隔 2 cm宽，参会位桌面摆放见图C. 11。如会议桌前沿未加高，麦克风应居中放置，名位牌（电子名位牌）放置在麦克风右侧。

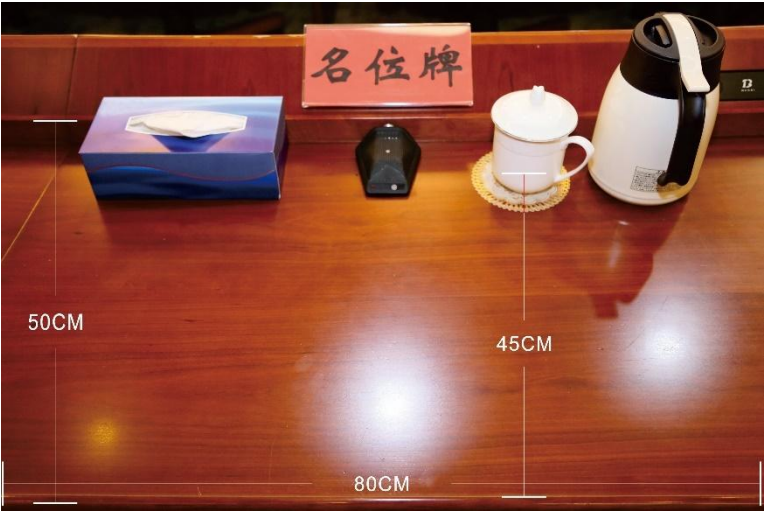


图 C. 11 参会位桌面摆放

C. 6. 2. 3 候会室

如重要会议涉及候会室，可参考C. 6. 1. 7。

C. 6. 3 普通会议

C. 6. 3. 1 普通会议主座位与参会位的桌面摆放应统一要求。

C. 6. 3. 2 以 70 cm×50 cm 的会议桌为例：名位牌应放在会议桌加高前沿处，与会议桌中线对齐；麦克风应与名位牌中心对齐放置在会议桌前沿，与会议桌中线对齐；麦克风左右两侧水平对齐摆放盒装纸

巾与茶杯（带杯垫），普通会议桌面摆放见图 C. 12。如会议桌前沿未加高，麦克风应居中放置，名位牌（电子名位牌）放置在麦克风右侧。

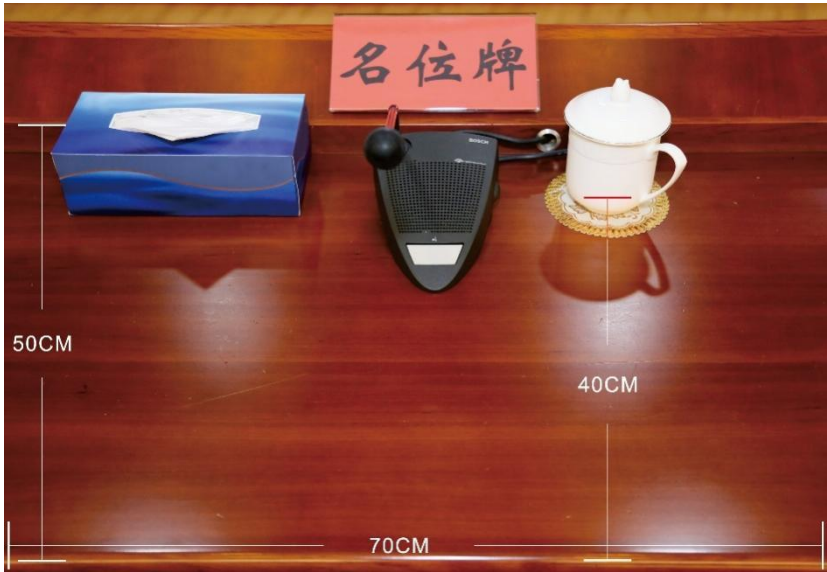


图 C. 12 普通会议桌面摆放

C. 6. 4 特殊情况

鉴于不同会议室会议桌面的尺寸存在差异，桌面布置的物品数量、位置关系应保持一致，物品间距可根据桌面尺寸进行同比例调整，并保持所有座席的物品位置对齐。

附 录 D
(资料性)
茶水服务

D.1 泡茶服务要求

D.1.1 泡茶时间

服务人员应在会前15分钟准备好茶水。

D.1.2 泡茶水温

D.1.2.1 使用绿茶泡茶时，服务人员宜使用 80 ℃左右的热

注：80 ℃，水煮沸之后，在室温下（26 ℃）放置8分钟左右。

D.1.2.2 使用红茶泡茶时，服务人员宜使用 95 ℃左右的热

注：95 ℃，水煮沸之后，在室温下（26 ℃）放置2分钟左右。

D.1.3 泡茶方式

D.1.3.1 服务人员宜用 80 ℃左右的热

D.1.3.2 在洗过茶叶后，服务人员宜用水浸泡茶叶（以水量浸过茶叶）。

D.1.3.3 服务人员应在茶叶冲泡三次后更换茶叶。

D.2 上茶服务要求

D.2.1 顺序

根据现场具体情况，服务人员应按照参会人员中最高职位及副主位开始依次续茶。

D.2.2 站位和礼仪

上茶时，服务人员应居于参会人员的右侧，站位和礼仪见图D.1。



图 D.1 站位和礼仪

D.2.3 要求

服务人员上茶时，茶水水量宜为茶杯高度的2/3，无特殊情况服务人员应在会前上完茶水。

D. 2. 4 续茶要领

续茶时，服务人员宜用左手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，握住茶壶，壶口不要正对参会人员。将茶倒入杯中，续茶以杯高2/3为宜。合上杯盖，茶杯把手朝参会人员右侧，并成45°，续茶动作见图D. 2。



图 D. 2 续茶动作

参 考 文 献

- [1] GB/T 30520 会议分类和术语
 - [2] GB/T 41568—2022 机关事务管理 术语
-