

ICS 03.080
CCS A 16

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 1060—2020

重要会议会场服务规范

2020 - 11 - 01 发布

2021 - 02 - 01 实施

重庆市市场监督管理局

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 基础管理	1
4.1 场所要求	1
4.2 工作人员	2
4.3 管理制度	2
5 流程及要求	2
5.1 会场预定	2
5.2 会前准备	2
5.3 会场服务	3
5.4 会后清场	4
6 服务质量	4
6.1 服务评价	4
6.2 持续改进	4
附录 A（规范性） 会议服务座次安排	5
附录 B（资料性） 会议物品摆放	10

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。

本文件由重庆市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：重庆市机关事务管理局、重庆市质量和标准化研究院、重庆渝州宾馆（重庆市政务接待服务中心）、重庆市机关管理服务中心、重庆市人民大礼堂管理处、沙坪坝区机关事务管理局。

本文件主要起草人：邱松、陈馨、王志杰、邱克斌、向龙宇、田比友、曾萍、兰辉、崔静怡、李兆华、赵莉、文群、康显红、陈晶、孙全和、李冬晴。

重要会议会场服务规范

1 范围

本文件规定了重要会议会场服务的相关术语与定义、基础管理、流程及要求、服务质量等要求。本文件适用于市级党政机关承办的重要会议¹⁾，其他会议可参照执行。

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/T10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游设施与服务符号

3 术语与定义

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，定义3.1.1]

4 基础管理

4.1 场所要求

4.1.1 服务资格

会议服务机构应具有党政机关会议定点场所资格。

4.1.2 设施设备

4.1.2.1 会场设立引导标识和指示牌应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

4.1.2.2 会场应具备基本的扩声、灯光、电子屏系统等；特殊场所应具备视频投票、表决、报到和电视电话会议系统、手机屏蔽系统或手机屏蔽柜等。

1) 重要会议是指《重庆市市级机关会议费管理办法》（渝财行〔2014〕42号）规定的一类会议、二类会议、三类会议。

4.1.2.3 会场应具备完善的视频监控系统、消防设施设备等安防设施设备，相关设备由专业人员负责操作。

4.1.2.4 会场设施设备应符合国家和行业规定。

4.1.2.5 应明确设施设备维保责任，定期检查、维修、保养，保证设施设备安全技术性能符合要求，并做好相应记录。

4.2 工作人员

4.2.1 工作人员应具有相应的政治素质、身体素质、保密意识；具备相应的业务知识和技能。

4.2.2 会议服务机构应根据需要科学设定岗位，实行岗位责任制，并根据岗位职责开展工作人员岗前培训，考核合格后方可上岗。

4.2.3 设备操作人员应具有相应的执业资格或职业技能。

4.3 管理制度

会议服务机构应建立包含但不限于以下制度：

- a) 会议接待；
- b) 人员培训；
- c) 设施设备管理；
- d) 安全管理；
- e) 应急预案；
- f) 档案管理；
- g) 保密管理。

5 流程及要求

5.1 会场预定

5.1.1 会议服务机构应提前与会议主办单位对接，确定会议的规模、等级、规格和要求等，接受会场预定，并根据主办单位的方案，制定执行方案，分解任务，明确分工。须对接和确认包括但不限于以下事宜：

- a) 会议主办单位的名称、通讯地址、联系人及电话；
- b) 会议时间、会议日程、参会人数、服务项目、会议用品和设备要求等。

5.1.2 若会议方案发生人数、场所、日期等重大变更，应以会议主办单位的通知为准，由专人负责变更并做好记录。

5.2 会前准备

5.2.1 会场指引

会场电梯口和会场入口处设置指示牌，根据需要可安排迎宾人员提供指引服务。

5.2.2 人员安排

5.2.2.1 会议期间，应设立专门的会场服务小组，明确责任，落实会议期间的物资调配、服务保障等工作。

5.2.2.2 按照会议工作方案，工作人员应提前准备会议设备、会议用品，调试音响、灯光、视频设备，确保设备正常运行。

5.2.2.3 服务员上岗前完成换装、化妆、仪容仪表检查，应保持干净整洁，不得染彩发、不涂指甲油、不擦拭香水。

5.2.3 会场布置

5.2.3.1 会场卫生

会场厅室、门窗、墙面、地面、通道、卫生间等应保持干净整洁、无异味。桌椅、文具、水杯等会议物品应保持外观整洁、无破损。

5.2.3.2 会场设备

5.2.3.2.1 会场灯具发光正常，光线柔和不刺眼，照度适宜；主席台区域亮度均匀、无阴影、无眩光。调光台宜为一主一备，中途可实现无缝切换。

5.2.3.2.2 会场音响设备应能正常使用，音量适中，无啸叫、无杂音、无回声，音控设备宜为一主一备，中途可实现无缝切换。

5.2.3.2.3 话筒高度根据讲话人员的高度调整到位，话筒线的布线尽量隐蔽，用与周围地板、桌椅颜色接近的布基胶带粘贴固定；若同一区域多个座位均摆放话筒，则话筒麦头之间高度、弧度等应保持一致。

5.2.3.2.4 会场视频设施应能正常使用，应提前将需投影的资料拷贝到投影设施中。

5.2.3.2.5 会场使用的党徽、国徽应符合国家规范要求。

5.2.3.2.6 必要时，会场设置红旗，旗杆倾斜角度控制在 $67^{\circ} \sim 70^{\circ}$ 之间。

5.2.3.2.7 会场温度设置原则上夏季不低于 26°C ，冬季不高于 20°C 。根据室外温度、会场大小等实际情况，提前开启空调并及时调整。

5.2.3.3 座次

5.2.3.3.1 会场座次按照附录 A 布置，根据实际情况可调整座次安排。

5.2.3.3.2 邀请媒体的会议，应设置专门的摄影摄像和采访区域。

5.2.3.4 摆台

5.2.3.4.1 根据会议需要采取课堂式、回字形等形式摆台。主席台应摆放座牌，桌椅摆放应横平竖直、整齐划一，桌椅之间间距适当，扶手椅距桌子 25 cm，不带扶手椅距桌子 15 cm，多排座次中间走道间距 120 cm，每排桌与桌间距 100 cm。必要时，根据会场实际合理安排。

5.2.3.4.2 桌面物品摆放应横平竖直、整齐划一。座牌位置、杯垫位置、茶杯方向、纸笔位置等均应统一。毛巾缝朝右摆放。会议资料放置于座位对应桌面居中位置，笔放置于会议资料右边。

5.2.3.4.3 会场宜使用深色台布，台布应无褶皱、无破损、无污渍。

5.2.3.4.4 会场物品参照附录 B 摆放。

5.3 会场服务

5.3.1 会议需要茶水服务的，服务人员在会议开始前 20 min 进入会场内倒水，会议开始后 15 min 进入会场续水。茶杯倒水至八分满。如有特殊情况，根据实际需要及时续水。

5.3.2 工作人员应在会议期间随时待命，做好会议期间的音响、灯光、视频、投影等操作工作，确保各个设施设备正常运行。可安排人员在会场内巡场，密切关注现场动态，发现问题及时处理。

5.3.3 会议进行期间如发生突发事件，按相应应急预案执行。

5.3.4 各岗位的人员应就位，并按照工作细则、方案及服务流程提供相应的会议服务。

5.4 会后清场

5.4.1 会议结束后，应按照相关操作程序关闭各设施设备，及时对会场进行保洁。

5.4.2 将所有的会议服务物品清理归位。相关损耗及时上报更新。

6 服务质量

6.1 服务评价

6.1.1 应建立全面有效的服务质量监督和评价管理制度，及时发现会议服务存在的问题。

6.1.2 及时响应参会人员意见或投诉，在规定的时间内进行处置并反馈。

6.2 持续改进

6.2.1 根据服务评价获得的意见，结合自身总结以及现场服务情况，对出现的不合格、不适当服务情况，认真分析产生的原因，制定整改措施并跟踪落实情况。

6.2.2 对新需求进行分析，制定相关预防措施，持续改进服务品质。

附 录 A
(规范性)
会议服务座次安排

A.1 课堂式布置

A.1.1 主席台座次安排

A.1.1.1 主席台采用单主位设置

A.1.1.1.1 主席台人数为奇数

主席台人数为奇数时，座次按如下安排，见图A.1：

- a) 主要领导位置居中；
- b) 2号位在1号位左手位置；
- c) 3号位在1号位右手位置；
- d) 其余位置按一左一右顺序依次排列。

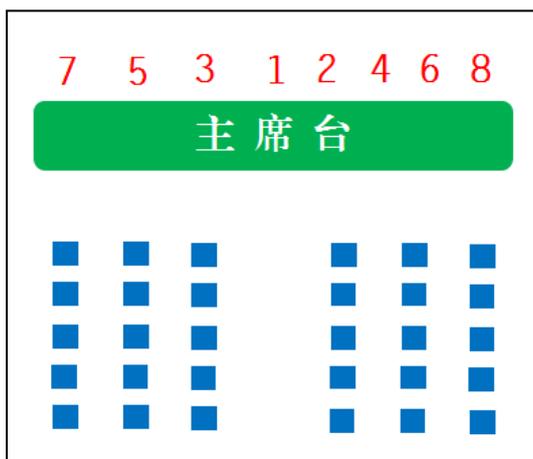


图A.1 主席台人数为奇数时单主位的座次安排示意图

A.1.1.1.2 主席台人数为偶数

主席台人数为偶数时，座次按如下安排，见图A.2：

- a) 主要领导位置居中；
- b) 2号位在1号位左手位置；
- c) 3号位在1号位右手位置；
- d) 其余位置按一左一右顺序依次排列。

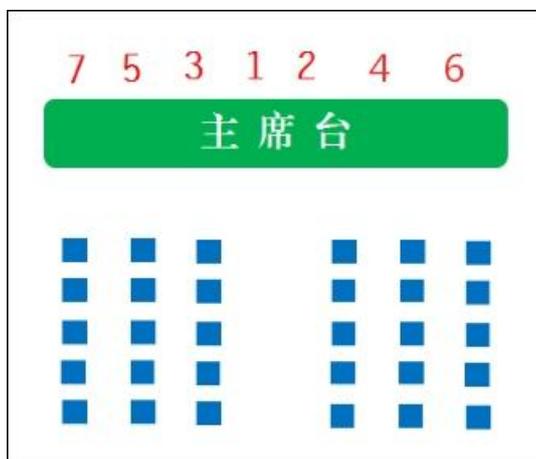


图A.2 主席台人数为偶数时单主位的座次安排示意图

A.1.1.2 主席台采取双主位布置

A.1.1.2.1 主席台人数为奇数时，座次按如下安排，见图A.3：

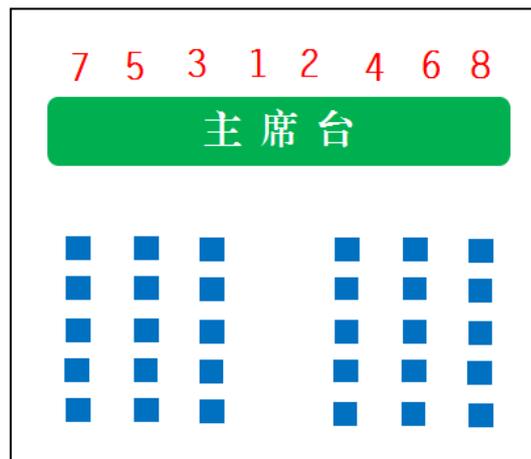
- a) 1、2号位居中平分；
- b) 1号位在2号位右手位置；
- c) 2号位在1号位左手位置；
- d) 3号位在1号位右手位置；
- e) 其余位置按一左一右顺序依次排列。



图A.3 主席台人数为奇数时双主位的座次安排示意图

A.1.1.2.2 主席台人数为偶数时，座次按如下安排，见图A.4：

- a) 1、2号位居中平分；
- b) 1号位在2号位右手位置；
- c) 2号位在1号位左手位置；
- d) 3号位在1号位右手位置；
- e) 其余位置按一左一右顺序依次排列。



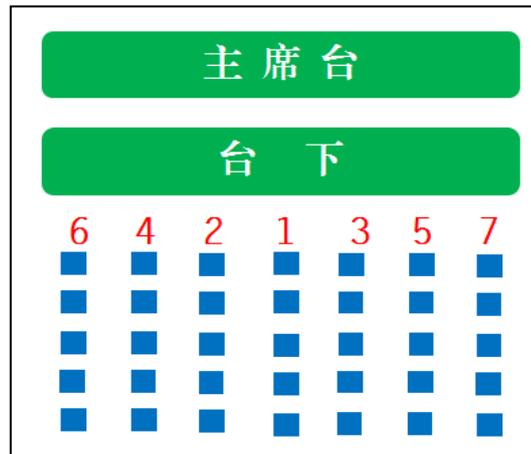
图A.4 主席台人数为偶数时双主位的座次安排示意图

A.1.2 与会席座次安排

A.1.2.1 与会席人数为奇数

与会席人数为奇数时，座次按如下安排，见图A.5：

- 1号位居中；
- 2号位在1号位左手位置；
- 3号位在1号位右手位置；
- 其余位置按一左一右顺序依次排列。

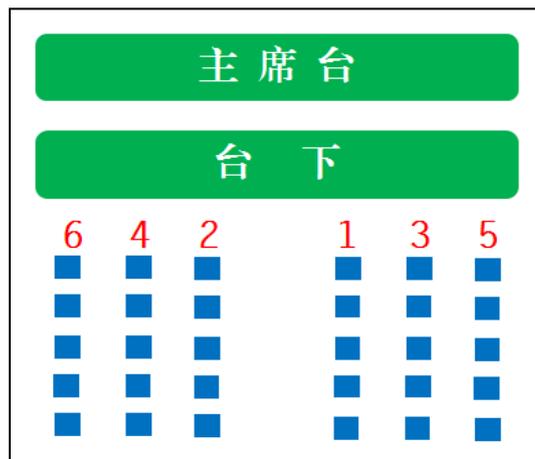


图A.5 与会席人数为奇数时的座次安排示意图

A.1.2.2 与会席人数为偶数

与会席人数为偶数时，座次按如下安排，见图A.6：

- 1号位在过道右边；
- 2号位在1号位左手位置；
- 3号位在1号位右手位置；
- 其余位置按一左一右顺序依次排列。

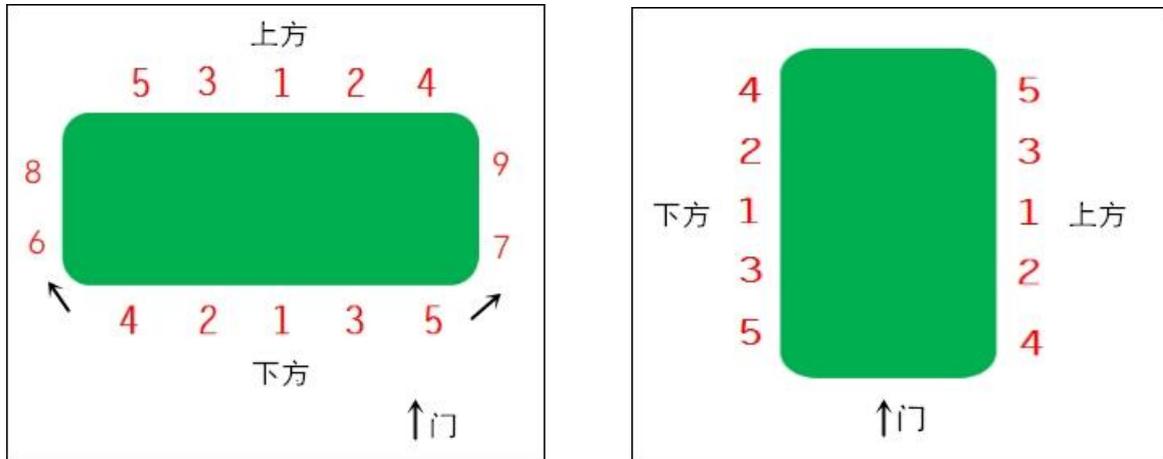


图A.6 与会席人数为偶数时的座次安排示意图

A.2 回型桌布置

回型桌座次按如下安排，见图A.7：

- 面对门的方向为上；进门右边为上；
- 上方1号位居中，其余位置按一左一右顺序依次排列；
- 客人为平级或上级单位时，客人坐上方；
- 客人为下级单位时，主人坐上方。

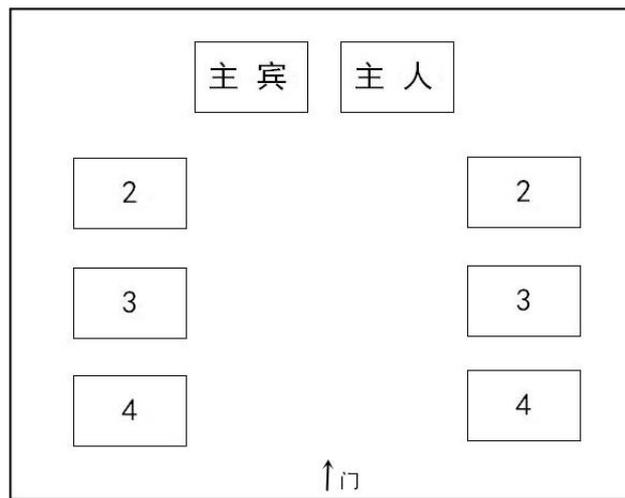


图A.7 回型桌座次安排示意图

A.3 见面会座次

见面会的座次按如下安排，见图A.8：

- 主人和主宾座位居中，主方位于进门右侧，客方位于进门左侧；
- 客方人员按礼宾顺序在主宾所在的一侧就座；
- 主方陪见人员在主人所在的一侧就座。

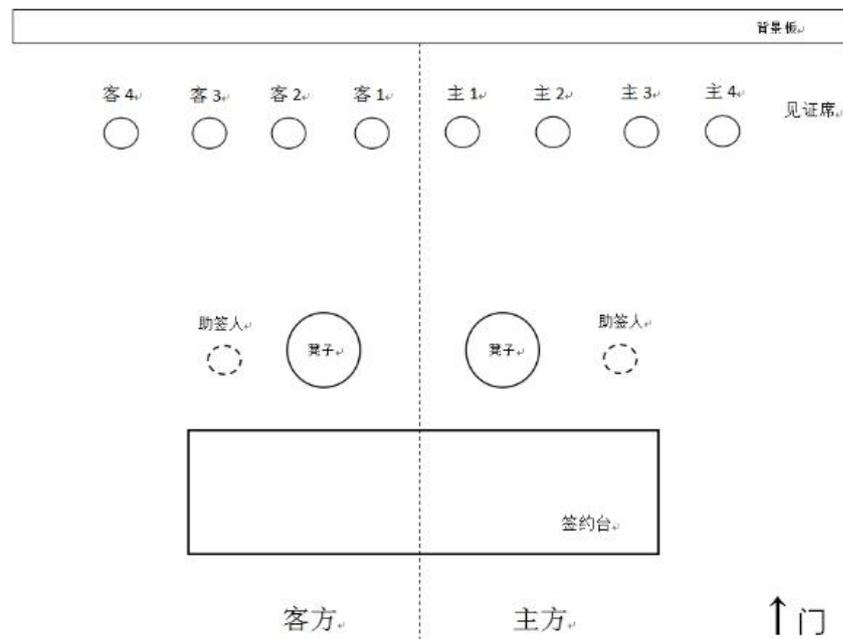


图A.8 见面会座次安排示意图

A.4 签约会座次

签约会的座次按如下安排，见图A.9：

- 签约人就坐于签约台后，主方位于进门右侧、客方位于进门左侧；
- 安排有助签人的，助签人站立于签约人旁；
- 主方见证人从左至右依次站立于主方一侧见证席；
- 客方见证人从右至左依次站立于客方一侧见证席。

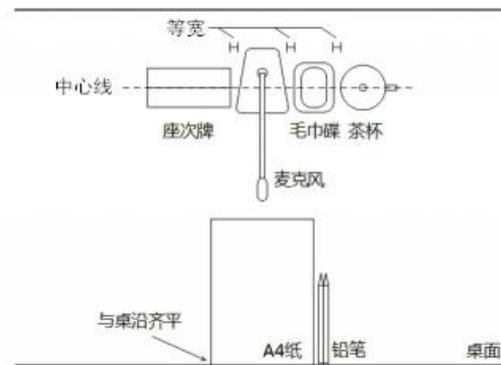


图A.9 签约会座次安排示意图

附录 B
(资料性)
会议物品摆放

B.1 课堂式、回形桌

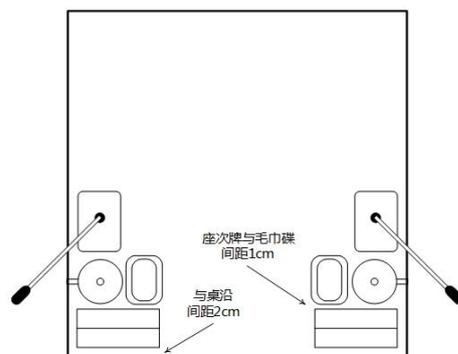
座牌、话筒、毛巾碟、茶杯从左至右依次摆放，中心线横向呈一条直线并距桌外沿20 cm（适用于宽70 cm~75 cm会议桌），间距1 cm；话筒摆放位置、弧度整齐划一，麦头与桌面高度25 cm；茶杯摆成一条直线，杯把统一向右（可摆放杯垫），杯把与垂直方向呈90°角（或45°角）；会议资料和A4便签纸整齐摆放在桌子居中位置，紧贴桌子下沿，铅笔置于A4便签纸右侧，见图B.1。



图B.1 座牌、话筒、毛巾碟、茶杯、便签纸等的摆放示意图

B.2 见面会

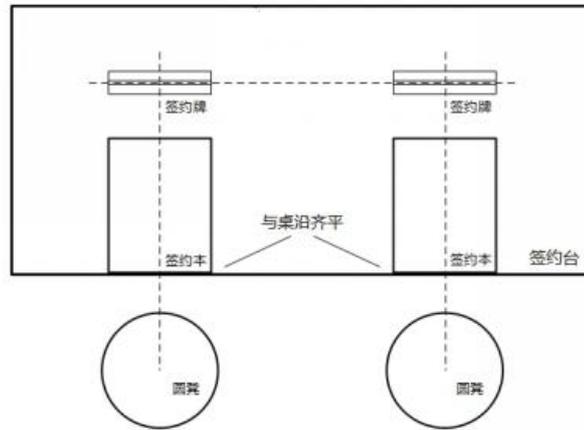
座牌距离茶几外沿2 cm，毛巾碟、茶杯置于座牌后，保持中心线一致，毛巾碟、座牌、茶杯之间的间距均为1 cm；杯把统一朝向客人，杯把与垂直方向呈90°（或45°），见图B.2。



图B.2 座牌、话筒、毛巾碟、茶杯摆放示意图

B.3 签约会

签约牌、签约本、签约凳竖向呈一条直线，放置于签约桌1/4处，签约本下边沿与签约桌边沿齐平，笔置于签约本右侧，签约牌中心距签约桌外沿20 cm，见图B.3。



图B.3 签约物品摆放示意图