|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.99 |
| CCS | A 16 |

|  |
| --- |
| 3301 |

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 0298—XXXX

代替 DB 3301/T 0298—2019

机关事务管理 会议服务规范

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

杭州市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc147672564)

[1 范围 1](#_Toc147672565)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc147672566)

[3 术语和定义 1](#_Toc147672567)

[4 基本原则 1](#_Toc147672568)

[5 管理要求 2](#_Toc147672569)

[6 服务要求 3](#_Toc147672570)

[7 安全与应急管理 4](#_Toc147672571)

[8 评价与改进 5](#_Toc147672572)

[附录A（资料性） 会议分类表 6](#_Toc147672573)

[附录B（资料性） 会议服务人员的行为礼仪 7](#_Toc147672574)

[附录C（资料性） 会议服务流程](#_Toc147672575)~~[程序](#_Toc147672575)~~[图 8](#_Toc147672575)

[附录D（资料性） 会议检查登记表 9](#_Toc147672576)

[附录E（资料性） 会场布置及环境要求 10](#_Toc147672577)

[附录F（资料性） 会议设施设备检查登记表 13](#_Toc147672578)

[附录G（资料性） 服务满意率评价 14](#_Toc147672579)

1. 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。

本文件代替DB3301/T 0298—2019《机关事务管理 会议服务规范》，与DB3301/T 0298—2019相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

1. 修改了“会议服务”的定义（见3.1,2019版的3.1）；
2. “节约原则”更改为“可持续发展原则”（见4.1,2019版的4.1）；
3. 修改了人员培训的相关要求（见5.2.3.2019版的5.2.3）；
4. 增加了“数字化管理”“保密管理”（见5.4、5.5）；
5. “6.1 服务程序”节标题改为“6.1 基本要求”，增加了会议工作检查的要求；（见6.1,2019版的6.1）；
6. 修改“6.2 需求确认”；（见6.2,2019版的6.2）；
7. 增加了“消防疏散应急处置”“设备保障应急处置”“医疗救护应急处置”（见7.2.2、7.2.3、7.2.4）；
8. 删除了“G.1 会议预订”（见2019版的G.1）；
9. 删除了附录“应急预案定制办法”（见2019版的附录K）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由杭州市机关事务管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

机关事务管理 会议服务规范

* 1. 范围

本文件规定了机关事务管理会议服务的基本原则、管理要求、服务要求、安全与应急管理、评价与改进等内容。

本文件适用于机关会议服务与管理。

* 1. 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

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

GB/T 30520 会议分类和术语

SB/T 10851 会议中心运营服务规范

* 1. 术语和定义

GB/T 30520界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

会议服务 conference service

在服务范围内，利用场地、设施设备、人员配备等资源，提供贯穿会前、会中、会后，保证会议顺利有序开展的配套服务。

会议服务人员 conference service staff

在提供会议服务的整个过程中所投入的人员，包括会务服务专职人员以及其他辅助服务人员。

* 1. 基本原则
     1. 可持续发展原则

提倡节俭办会理念，应严格控制会议规模，力求会议服务务实高效。

* + 1. 专业化原则

应向规范化、标准化方向发展，以提高服务质量。

* + 1. 数字化原则

应充分利用数字化手段，提升服务效率和质量。

* 1. 管理要求
     1. 服务机构

可根据需要，采用政府购买服务形式，选择会议服务机构承担全部或部分会议相关服务，会议服务机构资质要求及管理见附录A。

应根据会议分类和场地建立规章制度并形成管理文件，包括场地管理、人员配备、岗位职责、工作规程等，并将其纳入质量管理体系。

* + 1. 人员管理

应配备会议服务管理人员，负责工作对接、会议监管和设备管理。

应根据会议管理和服务岗位的需要配置相应的专职人员，身体健康状况、年龄、受教育程度、工作经验、外在形象、沟通应变能力等满足岗位需求。

应对会议服务人员进行岗前培训，培训内容应包括但不限于以下方面：

1. 服务理念和组织文化；
2. 会议服务和管理的理论知识及实操训练；
3. 会议服务的保密管理制度；
4. 会议服务人员的行为礼仪；
5. 常见会议突发事件的应对；
6. 会议室及相关设施设备情况。

每年至少开展1次培训，可采用专家授课、定期演练、考试等多种形式。

会议服务人员着装规范、标识鲜明、用语礼貌，熟悉会议礼仪和礼宾常识，行为规范见附录B。

1. 外事会议的服务人员应熟悉基本的外事礼仪。

应对会议服务人员定期开展评价考核，持续改进服务质量。

* + 1. 设施设备与用品管理

设施设备包括但不限于：

1. 扩音系统；
2. 视频系统；
3. 线缆；
4. 预约信息平台。

设施设备应按设备登记台账定期进行检查和记录，定期维修和保养，见附录C。

会议用品包括但不限于：

1. 茶具、茶叶；
2. 小毛巾、毛巾垫；
3. 热水瓶；
4. 文具；
5. 纸巾、瓶装水；
6. 桌布。

所有会议用品应规范存放，做到无污渍、无灰尘，包装完好，确保使用的有效性，见附录C。

* + 1. 数字化管理

宜建立会议管理系统信息化平台，结合会议预订、安防门禁等系统，实现具备会议服务需求确认、会议室场地数据、会务设施设备管理、服务人员调配、服务应急响应、服务质量反馈及统计分析等功能。

宜配备专业技术人员做好会议管理信息化平台的技术维护与更新。

应建立和落实信息安全防护体系，信息化平台网络应达到GB/T 22239等级保护三级及以上的要求。

* + 1. 保密管理

应贯彻落实国家保密法规，严格执行保密法规和各项制度，定期做好会场相关电子设备的保密检查和系统维护。

* 1. 服务要求
     1. 基本要求

会议服务流程包括需求确认、会前准备、会中服务、会后整理等步骤，服务流程图见附录D。

开展会议工作检查，并填写会议检查登记表（见附录E）。

应根据会议特点，可提供迎宾服务、临时文件资料影印服务、无障碍设施服务等。

* + 1. 需求确认

会议登记调度员收到平台预约信息后，应提前与会议组织者对接，明确会议的时间、地点、名称、人数及特殊需求等。

1. 根据会议需求提出的有关需求，会议审核人员打印派发会议通知单，分别送会议服务机构、保 卫部门、设备维护管理部门等相关单位、部门，并做好会议通知单发放的登记工作（紧急会议除外）。如遇会议场次发生冲突，按会议规格和轻重缓急协助会议主办方做好会议调整的相关工作。

根据会议通知单要求，协作处理各项会议保障工作。

应及时通知需要配合的部门，确保会议前各项准备工作的落实。

* + 1. 会前准备

会前明确当天会议的岗位安排、会议情况和主要事项。

会议服务人员根据会议时间要求提前1～2小时到岗布置，会议服务人员在会前5～10分钟倒好主席台的茶水。

会议用品的准备，包括但不限于以下方面：

1. 摆放座位牌（台型布置见F.1）；
2. 摆放纸、笔、毛巾（纸巾、消毒湿巾、毛巾碟）、茶杯等（见F.2）；
3. 根据会议主办单位要求制作会标、设置背景等；
4. 根据会议主办单位要求设置会议导引和签到处，各功能区设置引导标识和指示牌应符合GB/T10001.1；
5. 准备其他备用或特殊物品（演讲台、座椅靠垫、无障碍辅助用品等）。

应做好会场设施设备调试，检查登记表见附录H。

服务人员仪容仪表自查，衣着整洁，微笑服务并使用礼貌用语。

服务人员对各类突发情况和需变更事项及时按程序要求逐级上报管理人员。

* + 1. 会中服务
       1. 入场管理

根据会议安排，帮助参会人员找到相应座位。

迎接参会人员时，服务人员走在前方并与参会人员保持1米距离，做到“三步一回头”。站定后不随意变更站位。

* + - 1. 会中保障

会议开始后，服务人员婉拒任何与会议无关的来访行为，特殊情况与会议组联系，并根据会 议的要求，在会议室门上悬挂“会议中请安静”的提示牌。

参会人员就座后，服务人员应随时观察用水状况，及时续水，一般续水时间应控制在20分钟 以内（以上次续水结束时间为准）。

音控服务应随时注意观察、监听音响设备运行状况，发现异常及时处理。

服务人员应随时观察场内人员来往情况。如有违规现象发 生时应及时劝阻，发现异常状况随时向保卫部门或其他相关部门报告。

服务人员应随时观察会场情况，尽可能满足参会人员要求，若无法满足，应向客人解释清楚。

服务人员在服务间歇要注意自身形象，不得谈天说笑、大声喧哗，以免影响会议效果。

* + 1. 会后整理

会议结束前及时打开门，热情、礼貌引导参会人员退场。

会后及时查看有无客人遗留物品，若发现须及时上报，转交并做好记录。

回收会场材料，统一做好保密材料处理。

清洁会场、复原桌椅，收集整理提供的服务用品及设施设备，关闭设备，锁好门窗。

* 1. 安全与应急管理
     1. 安全管理

安全服务要求应符合DB 3301/T 0299—2019中5.4的规定。

配备完善的消防设施和器材，定期开展巡查。消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的要求。

召开重大会议前，应协助安全保卫、设备维护、物业服务部门做好安全隐患排查工作。结合会 议具体要求，督促认真做好设备的测试与保养工作、网络安全维护工作及各类应急准备工作。

应落实卫生防疫相关规定，确保卫生安全。

* + 1. 应急处理
       1. 应急预案制定

应建立健全应急管理制度，做好安全事故和自然灾害的防控措施。

应成立应急处置小组，明确责任部门，制定消防疏散应急处置、设备保障应急处置、医疗救护应急处置等突发事件应急预案。

* + - 1. 消防疏散应急处置

立即启动应急预案，会议服务人员和安全保障人员组织参会人员从安全通道有序撤离，及时拨打119火警电话，并使用灭火器材进行扑救。

* + - 1. 设备保障应急处置

及时与维修人员联系，进入会场进行维修，携带并连接调试备用音视频及话筒等设备，同时做好参会人员解释说明和情绪疏导工作。

* + - 1. 医疗救护应急处置

可根据会议需要配备医疗急救设备，参会人员突发身体不适时，应立即拨打急救电话并上报主办方，配合医护人员做好急救处置工作，同时做好现场秩序维护工作。

* + - 1. 自然灾害应急处置

应做好防汛防台、抗雪防冻等应急措施。

* 1. 评价与改进
     1. 评价

应建立服务质量评价机制，每年至少开展1次评价。

可采用意见簿、意见箱、投诉箱等多种方式，对外公布投诉电话，确保投诉渠道畅通及时。

服务满意率应达到90%。服务满意率测评方法参见附录H。

投诉处理率应达到100%，投诉及处理过程和结果应记录存档，重要投诉宜进行回访。

* + 1. 改进

应根据投诉处理和评价结果进行汇总分析，采取纠正措施，并持续跟踪改进实施效果。

应建立有效的培训计划，定期组织相关人员进行技能培训。

1. （资料性）  
   会议服务机构
   1. 资质要求

应取得工商营业执照、法人证书或依法获得其他执业资质，其营业范围包括会议服务。

应有健全的生产经营组织结构和规章制度。

应具有丰富的会议服务从业经验，正式开展会议经营与服务业务应不少于2年。

近2年内未发生重大安全责任事故，未因侵犯消费者合法权益受到罚款及以上行政处罚。

具有承担会议组织活动风险的能力。宜通过GB/T 19001、GB/T 45001等管理体系认证。

从业人员应具有良好的服务意识与专业技能，恪守职业道德。

* 1. 管理要求

可根据会议需求，通过政府购买服务的形式，选择会议服务机构并签订合同。

对会议服务机构的服务质量和风险进行定期监督和管理，建立评估或招标机制。

宜根据市场需求，更新会议服务机构数据库。

* 1. 考核要求

根据会议分类和场地差异制定考核管理评分细则，开展月度考核和年度考核。

会议服务机构主动接受监督、检查及考核，及时整改问题，确保圆满完成会议服务保障任务。

对会议服务机构实行服务质量考核与服务费用给付挂钩的原则。

* 1. 评价方法

考核管理评分体系包含2个层次，根据评价内容设置一级指标和二级指标，一级指标分为基础管理、服务流程监督、专项技能、场馆设施、用品卫生和消防安全、环境卫生以及表扬和投诉，二级指标对应于一级指标中的具体评价内容。指标内容可根据实际情况进行增补或调整。

根据实际设定评价指标体系权重，并根据权重赋予各层次指标相应分值。

二级指标得分加总即为对应一级指标的得分，各一级指标加总即为总得分。

根据得分划分优秀、良好、合格、不合格四个等级，作为考核管理依据。

1. （资料性）  
   会议服务人员的行为礼仪
   1. 语言规范

迎来送往和岗位服务时做到面带微笑、语气亲切、彬彬有礼。

做到服务首问责任制。

正确使用礼貌用语。

* 1. 举止规范
     1. 站姿

挺胸、收腹、抬头，两眼平视前方，面带微笑。

双臂自然下垂或在体前交叉，左手叠在右手上。

女服务员站立时，双脚往外微微打开，右脚后跟靠向左脚的中间位置，双膝紧靠。男服务员 站立时双脚分开与肩同宽，两手交叉放在身前。

* + 1. 坐姿

坐时身体挺直重心垂直向下，双臂放松，双膝并拢，手自然放在膝上。双目平视、面带微笑。

坐时应坐椅子的三分之二，不要靠在椅背上。

坐时不应双手抱在胸前，不应跷二郎腿，不应抖腿，也不应半躺半坐。

* + 1. 走姿

走路时昂首挺胸，两臂自然下垂，在身体前后两侧摆动。行走时，女服务员走一字步，男服 务员双脚跟平行。

行走时如有参会人员面对面走来，需靠边站定，主动让路。

行走时，不应三五成群、勾肩搭背。

* 1. 着装规范

按规定统一着装，并佩戴工号牌。党团员应按规定佩戴徽章。

内衣下摆不得外露，袖不过肩，领口不低于衬衫第二颗扣子的高度，裙不高于膝盖，长袜不得有破洞，统一着肤色长袜，黑色皮鞋，女服务员裙装所配长袜袜口不得露出裙装。

* 1. 妆容规范

工作期间按要求梳理发型，短发不过肩，刘海不过眉，长发必须盘起。

在岗人员淡妆上岗，时刻保持指甲整洁，不得涂指甲油、养长指甲，不得佩戴任何饰品。

1. （资料性）  
   设施设备和用品管理
   1. 设施设备
      1. 扩音系统

话筒注意轻拿轻放，避免从高处掉下。不要对话筒用力吹气或用手拍打头部试音。无线话筒 长期不用，应取出电池待使用时再安装，并根据需要及时更新。

调音台及机柜紧固件不得松动，运行时应达到规定的性能指标。调音台调节旋钮、推杆转动、 输出正常，无震荡或波动现象。调音台指示刻度应清晰，机柜设备应保持干净、无锈蚀。

音响设备铭牌应清晰无误。

* + 1. 视频系统

及时调整摄像头的焦距和方向，保证安装牢固。做好防潮、防尘的维护工作，定期清理。

确保显示设备的电源导线、接插件、闸门开关的接触良好。

定期对视频矩阵和显示屏进行通电测试和保养。

* + 1. 线缆

音控线路敷设整齐、无缠绕，标号应齐全、清晰、准确。

音频线缆和网线做好标识、分类单独存放、专线专用，表面无灰尘、无缠绕。

* + 1. 会议预约信息平台

会议预约信息平台为会议提供会场在线预订服务，功能设置合理，预约流程清晰。

平台宜由专业技术人员进行技术维护与更新。

如遇平台系统故障，可及时联系工作人员。

* 1. 会议用品

茶杯使用后应按有关规定清洗消毒。

茶叶和小毛巾存放于冰箱内，定期检查，发现破损或过期应及时处置。

毛巾垫使用前应使用纱布或纸巾洗净擦干。

热水瓶长期未使用，需在使用前冲水洗净。使用过后沥干瓶中剩余水分，备下次使用。

瓶装水需统一存放于储藏室并做好标注。

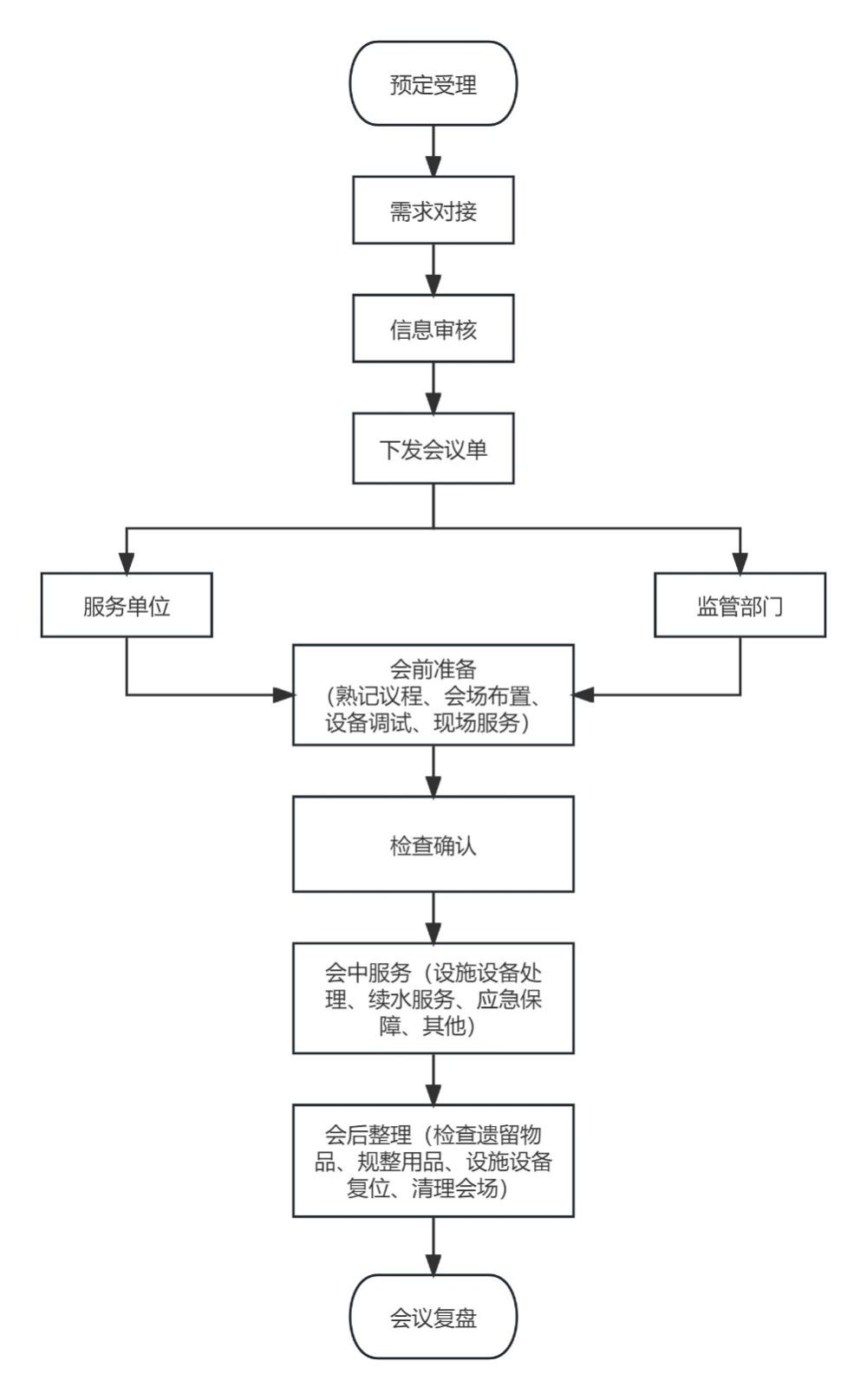
文具存放于服务间柜子内，笔、胶带、剪刀等无破损，可供正常使用。

纸巾存放于服务间柜子内干燥处并做好标注，发现过期情况不得使用并及时上报处置。

桌布整齐分类叠放，统一存放于储藏室，如有污渍及时上报处置。

1. （资料性）  
   会议服务流程图

会议服务流程图见图D.1。



图E.1 会议服务流程图

1. （资料性）  
   会议检查登记表

会议检查登记表见表E.1。

* 1. 会议检查登记表

日期： 年 月 日 检查人： 检查时合格的打“√” 不合格的打“×”

| 厅号 | 会前检查 | | | | | | | | | 会中检查 | | 会后检查 | | | 存在的问题 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 会议  时间 | 工作场所卫生 | 摆台 | 服务人员 | | | 音控与灯光 | | | 服务  规范 | 环境  控制 | 收台 | 设备~~施~~  设施 | 物品 |
| 人数 | 礼仪 | 技能 | 音控师 | 设备  设施 | 灯光 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. 会前检查包括：1.会议时间：是指上午、下午、晚上。2.工作场所卫生：是指服务间、音控室卫生情况。3. 摆台：一是检查茶杯是否清洁和消毒；二是检查茶杯等会议用品是否按规范放置到位，茶叶数量是否适中；三是检查话 筒摆放是否到位，能否正常使用等。4.服务员：一是检查服务员人数是否按规定到位；二是检查服务人员是否按规定着装，衣服是否整洁，礼节礼貌情况。三、检查服务人员临场应变能力等其他服务技能。5.音控与灯光：一是检查 音控师是否到位；二是检查音控设备是否正常；三是检查灯光能否正常使用。 2. 会中检查（涉密会议除外）包括：1.规范：检查服务人员倒水的间隔时间是否符合要求，倒水顺序是否合理， 动作是否规范。2.音质：检查厅内音控设备、话筒音质、图像是否良好。 3. 会后检查包括：1.收台：检查茶杯等会议用品是否收拾干净，移动返显、话筒是否关闭并有序放置。2.设施设备：除 应急灯和需继续工作之外（如保洁、维修、调试等），检查是否关闭电源。3.物品：检查参会人员是否有遗留物品，如果捡到遗留物品统一交会议登记调度室，由调度室通知开会单位前来领取物品。 4. 存在的问题：当场能整改的立即整改，不能当场整改的填入该栏目。 | | | | | | | | | | | | | | | |

1. （资料性）  
   会场布置及环境要求
   1. 会场布置要求
      1. 台型布置规范
         1. 课桌型

主席台（除固定式会议厅外）按人数摆放相对应的桌椅，单数中间摆放一张一人位的会议桌，两侧摆放双人位会议桌。双数一般情况下按两人一张会议桌摆放。会议桌摆放成一直线，且齐平不留缝。前椅脚与桌边垂直，座椅与座椅之间间距相等。

观众席（除固定式会议厅外）按会议厅实际情况摆放桌椅，要求横竖要在一直线上，且齐平不留缝，间距相等。

* + - 1. 回字型（U字）

口字型内（除固定式会议厅外），按实际场地情况选择内外拼接摆放，要求桌椅摆放成一直线，会议桌之间不留缝隙，且交接处对齐，座椅摆放尽量避开夹脚处，间距相等，前椅脚与桌边垂直。口字型后侧与课桌式台型摆放相同。

其他桌椅按主办方要求和会议厅实际情况摆放，要求横竖都要在一直线上，且齐平不留缝，间距相等。

* + - 1. 其他说明

签到桌摆放应与座椅对齐。一体台裙光洁、无灰尘、无破损，要求四面对齐、按缝铺设。

签约桌摆放一般放置于面向主席台右侧，且与主席台桌子齐平或靠前。

立式讲台摆放一般放置于~~在~~面向主席台的左侧，且向左前方倾斜15度，讲台表面清洁美观。

* + 1. 摆台规范（以参会人员入座后的视角为准）
       1. 茶杯（瓶装水）

茶具洁净无破损，以摆放后的座椅位置为基础，茶杯统一放在座椅右侧，根据桌子的宽度，距离桌边一个手掌或两个手指的宽度，且杯柄朝右，杯盖平稳地放置杯子上方。

如有瓶装水，摆放在杯子的左侧，且与茶杯的中心点在同一直线上。

* + - 1. 小毛巾（纸巾）

小毛巾（纸巾）统一摆放在茶杯的右侧，中心点在同一直线上，毛巾垫间距杯柄一个手指的宽度，且与杯子最上方在同一直线上。

* + - 1. 席签席签垫

席签摆放应醒目、无遮挡，以摆放后的座椅位置为基础，统一放在座椅左侧，且距离桌边两个手指的宽度。

* + - 1. 话筒

如有话筒需要摆放，一般以摆放后的座椅位置为基础，话筒统一放在座椅最中间。

* + - 1. 桌布

在铺设前要检查台尼是否清洁、有无破损，要求台尼平整挺括、干净卫生。

口字型内台尼铺设要求接缝处与桌边对齐， 内侧用卡扣固定，会议桌外侧下垂部分台尼与 地面垂直，距地面1cm，靠近座位处用两端留出的台尼均匀地塞到会议桌的重叠处内。留在外侧的两端台尼长度相等，折叠后包住桌脚（口字型后排课桌外侧用大头针固定折叠包住桌脚边），使之不易脱落，外形整洁美观。

* + - 1. 文具

文件或A4纸摆放要求平整无污迹，中心线与座椅的中心线在一条直线上，统一与桌边齐平。

笔放在A4纸或文件中心点，笔尖统一朝左上角倾斜45度。

* + - 1. 水壶

如提供自助茶水服务，水壶以2～3人一把，依次排开，壶柄朝右，横竖排均在同一直线上，并与茶 杯对齐。

* + - 1. 茶叶

茶叶应在会议前摆放（ 一般提前时间不超过2小时），茶叶量铺满整个杯子底部。

* + - 1. 主席台桌位顺序
         1. 单数桌位

面向观众席，主要领导居中为1号，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置。依次左右、左右排序。

* + - * 1. 偶数桌位

面向观众席，1、2号领导同时居中，右为1号，左为2号，依次右左、右左排序。

* + - 1. 桌椅

要求桌椅横竖排在同一水平直线上，且椅子前脚与桌边成90度直角，并按桌子宽度居中摆放，避开夹角处。

* + - 1. 便携式电脑（主办方自带电脑）

一般放在话筒的右侧，尽量避开茶杯，靠近座椅右侧摆放，保持电脑表面无灰尘。

* + - 1. 植物摆放

根据主办单位要求和会场实际，配合会场绿色植物摆放工作。

* 1. 会场环境要求
     1. 卫生
        1. 地面

地毯铺设平整美观、无污渍，地板平滑光亮、干燥无水渍、无杂物等。

* + - 1. 立面

墙面软包整洁、干净，色彩淡雅。

* + - 1. 天花板

天花板光洁明亮，无灰尘、无污痕、无蜘蛛网。

* + - 1. 帷幕

无灰尘、无污渍、无破损。

* + - 1. 设备设施

设备仪器、机柜、操作台、 电脑等表面光洁无尘、无污痕。

* + - 1. 门窗

门窗玻璃干净，无污迹、无灰尘。

* + - 1. 桌椅

桌椅整齐美观，无灰尘、无污渍、无破损。

* + 1. 空气
       1. 温度

保持室内恒温，温度设置在人体适宜温度。

* + - 1. 湿度

湿度指数控制在50%～60%之间。

* + - 1. 空气质量

提前1～2小时打开会议场所大门、配套休息室及通风设备，通风换气，保持空气流通无异味。

* + 1. 照明
       1. 灯光照度

提前打开厅室内所有照明光源进行检查，根据会议需要适当调整至最佳，发现故障灯源及时报修。

* + - 1. 补充（专用）光源

根据会议厅照明设备实际性能，做到灯光柔和、不刺眼、不晦暗。

1. （资料性）  
   会议设施设备检查登记表

会议设施设备检查登记表见表G.1。

* 1. 会议设施设备检查登记表

年 月 日 检查人：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查项目 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 1 | 电源时序器 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 显示屏 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 功放 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 调音台 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 扩音设备 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 显示设备 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | ~~中控~~话筒管理器 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 视频矩阵 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 音频处理器 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 话筒 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | 控制电脑 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 灯光 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | 弱电 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 备注 | | 正常打“√ ”，非正常打“ × ”。若有问题立即处理，不能处理立即报告。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

1. （资料性）  
   服务满意率评价
   1. 原则

服务满意率是衡量服务质量优劣的一个指标。服务满意率调查应坚持全面、客观、尊重服务对象意见的原则，使调查结果切实反映服务质量状况。

* 1. 调查范围

调查范围为直接接受服务的个人或单位，适合于服务机构或第三方开展调查。

通过多种途径采集对会议服务的评价。

宜委托第三方开展服务满意率抽样测评，评价表见表H.1。

* 1. 调查方法

采用随机抽样调查的方法，通过访谈、发放或在会议预约信息平台填写《服务满意度调查评价表》 等方式获得调查结果。调查内容设置要全面、客观地反映服务质量。抽样样本应具有代表性，样本大小以一段时间（一天、一个月或一年等）内接受服务的服务对象的数量为基数，按（G.1）式计算。

(G.1)

式中：

n——样本大小；

N——基数。

* 1. 服务满意率计算

对服务质量满意率可通过设定多个项目来进行测评。对每一项目的调查结果分五档次并量化打分，第一档为“很满意（很好）”，得10分；第二档为“ 比较满意（较好）”，得8分；第三档为“满意（一般）”，得6分；第四档为“不满意（较差）”，得3分；第五档为“非常不满意（很差）”，得0分。n个抽样样本对某一调查测评项目分别打分，其平均值即为该项目的得分，按（G.2）式计算。

(G.2)

式中：

qj——n个样本中第j个顾客对第i个调查测评项目的打分；

qi——n个抽样样本对第i个调查测评项目打分的平均值（满分为10分）；

n——样本大小。

服务满意度按（G.3）式计算。

(G.3)

式中：

M——服务质量满意率，％；

m——调查表中所列调查测评项数。

* 1. 服务满意率调查评价表

服务满意率调查评价表见表H.1。

* 1. 服务满意率调查评价表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务对象/部门 |  | 填表人 |  | 填表日期 |  |
| 调查内容 | 会前准备工作情况 | □很好 □较好 □一般 □较差 □很差 | | | |
| 会议期间服务及时、到位、规范情况 | □很好 □较好 □一般 □较差 □很差 | | | |
| 会议室内设备设施运行情况 | □很好 □较好 □一般 □较差 □很差 | | | |
| 服务人员的精神面貌 | □很好 □较好 □一般 □较差 □很差 | | | |
| 您对本次会议服务的总体评价 | □很好 □较好 □一般 □较差 □很差 | | | |
| 您对本次会议服务有何建议和意见： | | | | | |
| 备注 | | | | | |

