

DB 3304

浙江省嘉兴市地方标准

DB 3304/T 027—2024

代替 DB 3304/T 027-2018

机关事务管理 会务服务规范

Administration of government offices affairs—Specification for
conference services

地方标准信息服务平台

2024 - 03 - 15 发布

2024 - 04 - 15 实施

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。

本标准代替DB 3304/T 027-2018《机关事务管理 会务服务规范》。与DB 3304/T 027-2018相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“范围”（见第1章, 2018版的第1章）；
- b) 在“规范性引用文件”中删除“GB 14934”（见2018版的第2章）；
- c) 在“术语和定义”中删除“会务服务管理”（见2018版的3.4）；
- d) 删除了基本原则（见2018版的第4章）；
- e) 更改了“服务基础”的名称，并将2018版有关内容更改后纳入（见第4章，2018版的第5章、第6章）；
- f) 更改了“服务提供”（见第5章，2018版的第7章）；
- g) 更改了“服务质量的评价与改进”（见第6章, 2018版的第8章）；
- h) 更改了“附录C 会前准备工作检查表”（见附录C, 2018版的附录C）；
- i) 更改了“附录D 会场布置相关要求”（见附录D, 2018版的附录D）；
- j) 更改了“附录G 设备调试”（见附录G, 2018版的附录G）；
- k) 更改了“附录H 茶具准备、续茶规范”（见附录H, 2018版的附录H）；
- l) 更改了“附录I 突发事件处理程序”（见附录I, 2018版的附录I）；
- m) 更改了“附录J 会务用品管理规范要求”（见附录J, 2018版的附录J）。

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。

本文件由嘉兴市机关事务管理中心提出、归口，并组织实施。

本文件起草单位：嘉兴市机关事务管理中心、海盐县机关事务管理中心。

本文件主要起草人：周俊、沈贞娅、沈东辉、卢梦霞、潘俊。

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

——2017年首次发布为DB 3304/T 043—2017；

——本次为第一次修订。

机关事务管理 会务服务规范

1 范围

本文件规定了机关事业单位会务服务的服务基础、服务提供、服务质量的评价与改进的要求。
本文件适用于机关事业单位会务服务。

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 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

GB/T 30520 会议分类术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

供应方 **supplier**

提供会务服务的组织。

3.2

需求方 **demand**

要求会务服务的组织。

3.3

会务服务 **conference service**

对会议房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维护，维护相关区域内的环境和秩序的活动。

4 服务基础

4.1 基础设施管理

4.1.1 供应方应对会议房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维护。

4.1.2 供应方应对会务服务所用硬件资源的保管、使用、维护等管理内容形成文件，实行制度化管理。

4.2 人力资源管理

4.2.1 选聘

供应方应根据岗位需要配置人员，在选聘时宜考虑下述事项：

- n) 保密要求；
- o) 受教育程度；
- p) 实际工作经验、技能；

- q) 身高、形象、年龄、身体健康状态;
- r) 沟通表达、应变能力;
- s) 其他行为素质等。

4.2.2 培训

4.2.2.1 培训内容

供应方应对人员进行系统培训，培训内容应包括但不限于以下方面：

- a) 组织的服务理念、组织文化;
- b) 会务服务和会务管理的理论知识;
- c) 保密制度;
- d) 会务服务人员的仪容、仪表、仪态，会务服务人员的仪容、仪表、仪态要求见附录 A;
- e) 会务服务人员操作技能;
- f) 会务服务人员心理素质;
- g) 应对常见会务突发事件;
- h) 其他相关内容等。

4.2.2.2 培训方式

应采用但不限于以下方面：

- a) 利用组织制定的服务手册，聘请教师授课;
- b) 聘请专业培训机构;
- c) 组织内部指导;
- d) 定期进行演练、考试等。

4.3 制度建设

4.3.1 岗位职责

供应方应明确岗位职责，形成文件，纳入供应方质量管理体系中。

4.3.2 工作规程

供应方应制定会务服务工作规程。制定工作规程时，宜考虑但不限于以下要素：

- a) 识别服务对象的不同需求;
- b) 确定可用的软硬件资源;
- c) 确立可量化的服务项目;
- d) 确定会务服务人员需要具备的能力;
- e) 确立会务服务人员行为、仪表、仪态规范等。

5 服务提供

5.1 需求确认

5.1.1 供应方应建立科学高效的会务服务受理方式，并保证受理过程的流畅快捷。

5.1.2 供应方与需求方应保持高效沟通。

5.1.3 需求确定后，书面登记并再次确认。会议预约单参见附录 B。

5.2 策划

供应方应根据需求进行策划，形成实施方案。实施方案宜包含但不限于以下内容：

- a) 职责分工；
- b) 时间安排；
- c) 场地安排；
- d) 会务用品及硬件设施配备；
- e) 突发事件应对措施；
- f) 会议秩序及安全等。

5.3 会前准备

宜包含但不限于以下内容：

- a) 了解会议程序及个性化服务需求；
- b) 布置导引、签到、横幅与背景；
- c) 坐席牌、麦克风、纸笔、饮用水和演讲台等按照附录 D 要求布置；
- d) 布置台布；
- e) 座位布局和座次安排按照附录 E、附录 F 要求布置；
- f) 灯光、音频系统、视频系统、翻页笔、空调和 LED 显示屏会前进行调试，操作参见按照附录 G 要求；
- g) 茶具（水）按照附录 H 准备；
- h) 准备毛巾、纸巾；
- i) 准备电源转换插座、万能充电器、插电板等备用物品；
- j) 对安全、设施设备、会场布置进行会前准备工作检查，检查表参见附录 C。

5.4 会中服务

宜包含但不限于以下内容：

- a) 迎宾、导引；
- b) 续茶、续茶，按照附录 H 要求执行；
- c) 在会议期间，每 10 min~15 min 会务人员应对会场进行巡视，应做到但不限于以下几方面：
 - 1) 室内气温恒定，空调温度体感适宜；
 - 2) 音响声音适中，将麦克风调整到最佳位置；
 - 3) 无线麦根据使用情况及时更换电池；
 - 4) 视频设备无抖动、无花屏、无色差；
 - 5) 灯光亮度与视频设备互相协调，保证观众能清晰地看清屏幕与主讲人；
 - 6) 如有临时参加会议人员，及时为其提供座椅；
 - 7) 及时增添茶水或替换已饮用的矿泉水；
 - 8) 满足与会人员其他需求（传递纸条、传递麦克风等）。
- d) 会场、洗手间、通道保洁；
- e) 会议现场温度、灯光、音视频系统等随时进行调节；
- f) 突发事件处理，处理程序参见附录 I；
- g) 咨询受理。

5.5 会后整理

宜包含但不限于以下内容：

- a) 特殊时期按有关要求做好会场消杀工作；
- b) 会场清理；
- c) 检查会议厅（室）是否有与会人员遗失的物品，如有遗失应立即还送给与会人员，如未能及时送还，应妥善保管，做好记录，同时立即通知会议需求方；
- d) 回收可重复使用的用品，清点数量并记录，将坐席牌、桌椅归位。会务用品管理规范要求见附录 J；
- e) 清理会务设施设备，检查有无缺失或损坏，清洁后归位或返还，做好相应记录；
- f) 检查会议室及相关的物品是否有缺失或损坏，及时报告会议需求方，协助追补损失，做好记录；
- g) 对会议期间的丢弃物进行打扫；
- h) 切断电源，关闭会议厅（室）。

6 服务质量的评价与改进

6.1 评价

宜考虑以下途径并识别有效性：

- a) 满意度评价，包含但不限于：评价内容、频次、评价方式和结果运用；

注：评价内容包括服务质量、响应时效、投诉反馈等；评价方式可分为抽查、问卷调查等；频次可分为月度、季度、半年度及年度评价。

- b) 意见、建议、投诉。满意度评价表见附录 K；
- c) 管理体系审核等。

6.2 改进

6.2.1 1 个工作日内向有关方面反馈投诉办理情况；

6.2.2 针对收集的满意度评价、意见、建议、投诉，提升服务质量。

附 录 A
(资料性)
会务服务人员的仪容、仪表、仪态

A.1 仪容

发式简洁，面容清爽；女性可着淡妆，不可涂抹艳丽/显眼的指甲油，长发应束起，统一佩戴头花网。

A.2 仪表

A.2.1 一般要求

A.2.1.1 根据实际情况选择与制作会务人员服装与配饰，选择款式相同的工鞋；保证会务人员的服装、配饰的颜色、样式统一。

A.2.1.2 工装外不应显露个人物品；衣袋、裤袋整理平整，勿显鼓起；保持工装干净、平整，无污迹、破损。

A.2.2 着装

A.2.2.1 女士着装应统一，着裙装时，西裙宜配裤袜和工鞋，西裙长度于膝盖上 3 cm；着裤装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面。

A.2.2.2 男士着装应统一，着西装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面；衬衫领口应扣好，不应敞开；着长袖时，袖口应扣好。

A.2.3 工作牌佩戴

工作牌宜佩带在左胸；工作牌距离肩缝18 cm，距中线5 cm，不应斜戴。

A.2.4 工鞋

着黑色工鞋(以软底鞋为宜)；鞋上饰品不宜过多，皮鞋表面保持干净光亮。

A.2.5 袜子

A.2.5.1 女士着西裙时宜穿肉色裤袜，并保持裤袜干净、完好，不宜穿短袜或不穿。

A.2.5.2 男士宜穿深色长袜，禁止着浅色短筒袜。

A.2.6 饰品

A.2.6.1 女士不宜佩戴夸张饰品、彩绳，佩饰不宜过多。

A.2.6.2 男士除佩戴手表之外，不宜佩戴其他饰品。

A.3 仪态

A.3.1 站姿

A.3.1.1 女士站姿

上身正直，头正目平，挺胸收腹，腰直肩平；双手搭握，稍向上提，放于小腹前；一脚跨出另一脚的三分之一，呈小丁字步。

A.3.1.2 男士站姿

双眼平视前方，颈部挺直。双肩自然放松端平且收腹挺胸。双臂自然下垂，处于身体两侧，脚跟并拢，脚呈“V”字型分开，两脚尖间距约一个拳头的宽度；或双脚平行分开，与肩同宽。会务服务人员站姿可参见图A.1。



a) 女士站姿示意图



b) 男士站姿示意图

图A.1 站姿示意图

A.3.2 行姿

身体重心应稍向前，头朝正前方，眼睛平视，面带微笑；上身正直不动，两肩相平不摇，两臂摆动自然，步幅适中、匀速，步履轻盈。会务服务人员行姿可参见图A.2。



a) 女士行姿示意图



b) 男士行姿示意图

图A.2 行姿示意图

A.3.3 坐姿

A. 3. 3. 1 女士坐姿

背对座椅轻坐，后腿能够碰到椅子；两个膝盖合并，腿可放中间或两边。

A. 3. 3. 2 男士坐姿

上体挺直，下颌微收，双目平视，两腿分开，不超肩宽，两脚平行，两手分别放在双膝上。会务服务人员坐姿可参见图 A. 3。



图A. 3 坐姿示意图

A. 3. 4 导引

A. 3. 4. 1 为宾客导引时，应走在宾客侧方 45 °，距离保持 2 步 ~3 步。

A. 3. 4. 2 遇拐弯或台阶处，应回头向宾客示意说“请当心”。

A. 3. 4. 3 引领客人时，宜用“有请”、“恭请”等礼貌用语，注意语调低缓轻柔。

A. 3. 4. 4 为宾客送行时，应在宾客的后方，距离约半步。会务服务人员导引示意图可参见图 A. 4。



图A. 4 导引示意图

A. 3. 5 笑容

面部保持自然亲切的微笑。

A.3.6 规范用语

使用规范用语“您好、请、谢谢、对不起、再见”。

地方标准信息服务平台

附 录 B
(资料性)
会议预约单

会议预约单见表B.1。

表B.1 会议预约单

填表时间： 年 月 日			跟班人员：		
会议单位		会议时间	年 月 日		会议人数
			: -- :		__人
会议名称			会议联系人		手机
主要领导			会议台型		
会议场所			会议类别		结算方式
服 务 保 障 具 体 要 求					
会议台型预览					必填项： 1. 主席台坐（ ）人 2. 台下（ ）个方阵 3. 单个方阵横向（ ）人 4. 单个方阵纵向（ ）人 5. 选择自定义形式的请拍照上传台型示意图
会 务 组	迎宾	提前 15 分钟会议室门口迎宾	技 术 组	话筒	☐ 不使用话筒 ☐ 使用话筒
	服务	1. 做好续水工作 2. 把握室内空调温度		主席台：（ ）个 、台下（ ）个	
	横幅	☐ 不使用 ☐ 使用 横幅标语请输入		摄像机	☐ 不使用 ☐ 使用
	徽标	☐ 不使用 ☐ 国徽 ☐ 党徽 ☐ 政协徽		发言桌	☐ 不使用 ☐ 使用
	舞台幕布	☐ 不使用 ☐ 中间大屏 ☐ 左右小屏		外接设备	☐ 无外接设备 ☐ 有外接设备

表B.1 会议预约单（续）

填表时间： 年 月 日			跟班人员：			
会 务 组	台型布置	按要求提前做好台型、茶具摆放	技 术 组		请输出外接设备名称与需要端口	
	防控	1.提前场内通风；2.测量仪器检查；3.一会一消；4.会务人员配戴口罩		屏幕	☐ 不使用 ☐ 中间大屏 ☐ 左右小屏	
	注意事项	1.做好会前会中会后的会务服务工作；2.节水节电和关门工作			显示内容：请将屏幕显示内容上传	
				服务保障	领班： 服务员：	场外电子屏
				☐ 不使用 ☐ 中间大屏 ☐ 左右小屏		
			技术保障			
安 保 组	停车	引导参会人员车辆有序停放	工 程 组	空调	根据会议安排提前开启空调、新风	
	大门			照明灯	☐ 不使用 ☐ 使用	
	过道	根据会议时间开启和关闭过道灯				
	广场喷泉	☐ 不使用 ☐ 使用		设备与用电	除会议系统外的用电设备正常	
	安全保障			工程保障	根据会议安排提前开启空调、新风	
文 印 组	会议材料	1.数量；2.A3A4；3.双面单面；4.彩色黑白	餐 饮 组	中餐	中餐（ ）人	
		请上传打印文档		晚餐	晚餐（ ）人	
	桌签	请上传需要打印桌签的姓名		包厢预订		
	注意事项	1.提交成功视同签字确认；2.若会议取消，已产生的费用不退		注意事项		
	文印服务			餐饮保障		

附 录 C
(资料性)
会前准备工作检查表

会前准备工作检查见表c. 1。

表C. 1 会前准备工作检查表

会议室：			会务领班：		需求方联系人及联系方式：		
检查内容			服务员记录			会务领班检查确认	
大类	序号	小类	需求情况	是否完成	未完成原因		
安全管理类	01	会场屏蔽	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	02	保密措施	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	03	其他要求	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
设施设备类	04	大功率电源	☐ 要求 ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	05	会场音乐	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	06	话筒	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	07	电脑连接线	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	08	投影仪	☐ 要求 ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	09	翻页笔	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	10	视频会议系统	☐ 要求 ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	11	转换插座	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	12	空调/新风	☐ 要求 ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	13	其他要求	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
会场布置类	14	桌型		☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	15	会议指引牌	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	16	签到台	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	17	演讲台	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	18	横幅/字幕	☐ 要求 ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	19	参会人数	☐ 座位数量	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	20	坐席牌摆放	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	21	白板及笔	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	22	配发资料	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	23	茶水配置	数量_____ 品种_____	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	24	毛巾配置	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	25	其他要求					
特殊需求	26	特殊座位	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
	27	其他特殊要求	☐ 要求 数量_____ ☐ 不要求	☐ 是 ☐ 否		☐ 完成 ☐ 未完成	
各责任人签字			服务员：	会务领班：	需求方：	年 月 日	

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/537131060053006150>