

# 党政机关会议定点场所会议服务方案

## 目 录

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>第一节 会议服务总体要求</b> .....   | 2  |
| 一、服务目标 .....                | 2  |
| 二、基本原则 .....                | 3  |
| 三、会议室管理要求 .....             | 3  |
| 四、会议服务员岗位职责 .....           | 4  |
| <b>第二节 会议服务管理方案</b> .....   | 5  |
| 一、会议服务目标 .....              | 5  |
| 二、会议服务内容 .....              | 5  |
| 三、会议服务程序 .....              | 8  |
| 四、会议服务标准 .....              | 10 |
| <b>第三节 会议服务管理制度</b> .....   | 12 |
| 一、会议服务内容 .....              | 13 |
| 二、岗位职责 .....                | 13 |
| 三、会议服务工作流程 .....            | 13 |
| <b>第四节 会议服务人员岗位职责</b> ..... | 14 |
| 一、会议服务职责 .....              | 15 |
| 二、岗位职责 .....                | 15 |
| 三、考勤制度 .....                | 16 |
| 四、奖惩办法 .....                | 16 |
| 五、会议程序 .....                | 17 |
| <b>第五节 涉密会议保密管理方案</b> ..... | 19 |
| 一、范围 .....                  | 19 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 二、规范性引用文件 .....             | 19        |
| 三、定义 .....                  | 19        |
| 四、涉密会议管理要求.....             | 20        |
| 五、涉密会议的保密管理.....            | 21        |
| 六、检查与考核 .....               | 23        |
| <b>第六节 党政机关会议服务规范 .....</b> | <b>24</b> |
| 一、范围 .....                  | 24        |
| 二、规范性引用文件 .....             | 24        |
| 三、术语与定义 .....               | 25        |
| 四、基本要求 .....                | 25        |
| 五、需求确认 .....                | 27        |
| 六、会前准备 .....                | 28        |
| 七、会中服务 .....                | 30        |
| 八、会后整理 .....                | 31        |
| 九、安全保密 .....                | 32        |
| 十、应急事件处置 .....              | 33        |
| 十一、服务评价与改进.....             | 33        |

## 第一节 会议服务总体要求

### 一、服务目标

伴随会务管理专业化及会务服务需求多元化的发展趋势，会议服务需求逐渐增多。我公司通过发挥自己的专业优势，深入挖掘会务服务需求，规范会务接待行为，统一会务服务标准，提高会务服务水平，为参会者创造良好的会议环境。

### 二、基本原则

#### （一）专业化：

会务服务应向规范化、标准化方向发展，以提高会务服务的质量。

#### （二）人性化：

在提供相应的服务时，应以“以人为本”为出发点，为服务对象提供相应的特色服务和个性化服务。

#### （三）信息化：

充分利用信息技术，提升会务服务的效率和质量。

### 三、会议室管理要求

1.会议室的管理，由项目经理负责。

2.凡使用会议室的部门负责会议室内席签摆放及座次的安排，会议室内不得随意乱贴乱画。

3.会议室的卫生、照明、空调、设备的使用及所有会务工作由项目经理负责，根据主办部门要求悬挂会标，专题会议后将会标撤销。

4.会服人员按每周会议安排表提前做好会议室。及时做好会议室内设施设备、会务方面的一切安排。做到会议室干净整洁，桌椅排放整齐，按会议需要备好茶杯，饮用水，会后及时打扫清理。

5.会议室配置的设备、桌椅未经许可，不得随意搬动挪作它用，室内物品不得随意拿出或挪用，若确因需要借用，必须征得管理部门同意后方可动用，事后归还原处。

6.会议室使用完毕后，应随时关闭门、窗和全部设施设备电源，切实做好防火、防盗及其他安全工作，如因会服人员造成的损失将追究个人的责任。

7.各部门使用人员应爱护会议室的公共设备，会服人员发现使用部门操作不当及人为造成损坏的，应及时向主管部门报告，分析原因，明确责任。

8.会服人员每天做好会议室场地及消防安全及设备检查工作，保障会议室资源不流失，完成好规定的日巡视工作。

9.会服人员须严格按政府办公楼管理处各项规章制度，努力做好服务及协调工作，保障各类会议、接待活动的正常进行。

#### 四、会议服务员岗位职责

会议服务员每天提前 15 分钟上班到岗，上岗时应统一

着装，配戴工号牌。并做好会议接待准备。

1.负责相关会议室的保洁，包括地面、门窗、桌椅、植物及部分室内设施。

2.负责会议开始前的茶水、果点、会议用品、桌椅、照明、空调设施的准备。

3.负责会议期间的茶水、果点服务，保证宾客的随时服务需求。

4.负责会议结束后的清场工作。

5.负责各会议室之间的工作协调配合。

6.负责会议室照明、空调、饮水设施是否完好，有问题及时向主任汇报。

7.负责领导办公室服务。

8.完成领导交办的其它任务。

## 第二节 会议服务管理方案

XX 会议服务主要内容包括会前准备、会中服务和会后服务三个方面的内容。

### 一、会议服务目标

（一）结合本项目的特点，制订并实施完整、持续、高标准的员工培训计划，依托日常严谨的督导与管理，使服务水平达到酒店会议服务标准；

（二）全面深入的了解客户需求，满足客户期望。

## 二、会议服务内容

### （一）会前服务准备

- 1.接到会议通知后，根据会议名称、性质、时间、与会人数、级别及布置要求确定台形；
- 2.根据会议需要摆放茶叶、开水、面巾纸、鲜花、会议桌签等物品；
- 3.协助与会负责人复印或发放会议资料；
- 4.通知工程部相关专业人员对会议室的音响、麦克、投影仪、幻灯机、电视、录像、照明等设备进行调试；
- 5.会议开始前 60 分钟，检查各项准备工作是否到位，物品摆放合乎标准，各种物品摆放整齐；
- 6.会议开始前 30 分钟，会服人员要在会议室门口迎接等候与会人员。
- 7.按采购人的要求制定会议所需的各类标识牌，并在指定位置进行拜访。
- 8.按采购人的要求安排车辆迎接参会人员。

### （二）会议期间服务

- 1.会议人员入席后根据其个人需要提供茶水服务。
- 2.会议期间要定时倒水，根据需要为与会人员提供小
- 3.毛巾、果盘，食物、饮料（咖啡、矿泉水和其它饮料等）等其它服务。
- 4.

会议休息期间，要尽快整理会场，补充和更换各种物品。

- 5.会议期间，设备出现问题要请工程专业人员及时处理。
- 6.会议期间，会服人员站在会议室门外等候直至会议结束。

### （三）会后服务

- 1.会议结束时，会服人员应站在会议室门口微笑向与会人员道别。

- 2.客人全部退场后，通知保洁人员协助整理会议物品（茶杯、毛巾、果盘、鲜花等），音响设备、空调，桌椅的清洁、复位，剩余食物、水果的处理，地毯的吸尘、清洗，设备的检查（照明、水壶、茶杯等有无破损）。

- 3.仔细检查会场，是否有客户遗忘的物品等。

- 4.检查设施设备是否有损坏，并认真做好记录。

- 5.清洗、消毒会议用品（茶杯、茶碟等）。

- 6.会议结束后，做好清理会场工作。

- 7.按采购人的要求，安排车辆送离参会人员。

### （四）重大会议接待

- 1.接到客户重大活动的通知后，了解客户活动规模、时间及具体活动要求。

- 2.及时通知各部门做好协调配合工作。

- （1

) 工程部：各种设备的调试，水、电、照明等检查，空调温度，专梯服务（开专梯人员需佩戴白手套，注意仪容仪表、礼貌用语等）。

(2) 保安部：车位的安排、车辆疏导，活动重点区域的安防检查，现场治安维护，做好安全保卫工作。

(3) 保洁部：重点部位的清洁（活动会场、卫生间、电梯、大堂的清洁、客人有可能活动的区域）。

(4) 客户服务中心：做好重要客户接待引导工作，在明显位置放置引导牌，相关事务的协调工作。

3.制订配合方案，批准后实施配合客户对活动现场进行协调，留存相关资料（如照相、摄像等），活动结束后进行总结，并对实施效果进行验证，相关资料整理归档。

### 三、会议服务程序

#### (一) 了解会议信息

根据会议通知，掌握使用部门名称、使用时间、会议地点、会议主题、会议人数、参会对象、会场布置、座位格局、联系电话、声光电设备及其它特殊要求等相关会议信息；

#### (二) 了解会议负责人

1.了解会议客人的其它活动及安排，以便回答客人问询。

2.填写会议登记，并做好相关记录。

3.传达信息

向各岗位（工程、保安、保洁）传达信息，并通知相关



部门做好准备工作；及时通知管理人员，做好现场督导、检查（重要会议通知项目经理）。

#### 4.会议室布置

(1) 根据会议类型（如重要会议、签约仪式、新闻发布会、展览会、茶话会等），布置会场、准备会议物品；

(2) 将会议室卫生打扫干净，并检查设备设施情况；

(3) 对会议室进行布置，并随时与会议负责人联系，征求对方的意见及临时要求；（桌椅摆放、鲜花/绿植、话筒/音响、条幅、投影等）

(4) 会议桌上的物品（包括茶杯、桌签、鲜花、面巾纸、笔、纸等）摆放。

#### 5.检查

(1) 会议服务部门负责人对会议室进行全面检查；

(2) 会议负责人进行检查，对不符合要求处及时整改；

(3) 会议服务人员应提前 60 分钟到达会场，整理好自己的仪容仪表；

(4) 做好各项检查工作，包括会议室的卫生、设施设备状况、用具用品、鲜花/绿植、茶杯、茶叶、开水、矿泉水等；

(5) 会议服务部门管理人员在会议开始前 30 分钟，再次对会议室进行检查，确保万无一失。

#### 6.迎宾

会服人员应提前 30 分钟在会议室门口迎宾，引领客人。

#### 7.服务

会务场所项目会议服务管理方案提要：

(1

）会议期间要定时倒水，根据需要为与会人员提供小毛巾、果盘，食物、饮料（咖啡、矿泉水和其它饮料等）。

（2）客人入座后，为客人上茶，按照先宾后主、先上级后下级的顺序上茶，必须使用托盘，从客人的右侧上茶，先放杯垫，再放茶杯，杯把朝向客人的右侧。

（3）待会议开始后，由主宾处顺时针上香巾，要求冬热夏凉，香巾篮放在客人的右手侧；

（4）会议要求每隔 10-15 分钟上一次水，续水时应左手拿开水瓶，微侧身用右手小指和无名指夹起杯盖，拇指、食指、中指握住杯把，在客人身后加水，再轻轻地将茶杯放在桌上，盖上杯盖，杯把朝向客人右侧。注意续水时不要倒得太满（八分为宜）。

（5）如是矿泉水要随时注意客人饮用情况，及时更换；续水时应慢，以免开水溅到客人身上，如会议时间较长，中途还应为客人更换香巾；

（6）会议进行过程中，细心观察会议室内动静，如发现客人有事招呼，要随时应承，如客人的要求暂时无法满足，要及时通知上级，确实无法满足的应向客人解释清楚。

#### 8.会议结束后需要到门口送客并对会场进行检查

（1）有无遗留物品；

（2）设备设施有无损坏；

（3）收拾整理会场（通知保洁部协助）。

#### 四、会议服务标准

（一）会议桌、椅摆放要整齐，在一条直线上。盖杯要放在杯垫上，摆在座位的右上方，杯把朝右侧，摆放位置要求在一条直线上。烟缸三位共用一个，摆放时与杯子成一条直线。

（二）会议开始前 30 分钟，备好充足开水、调试音响，开启照明、调节空调温度。

（三）检查台形是否符合要求，台面要整洁，各种用具干净、齐全，摆放符合标准。

（四）根据客人要求，将指示牌放在特定位置。

（五）服务员于开会前 30 分钟，精神饱满地在门口等候，贵宾会议于会前 60 分钟到岗，精神饱满地在门口迎候。

（六）水牌引导迎送服务（电梯间、会议室门口由会服人员引导）。

（七）当客人来到会议室时，会服人员应礼貌热情地向客人问好：“您好，请进！”，并以手势示意，请客人进入会议室入座。

（八）先到达的客人入座以后，服务员从客人右侧提供茶水服务，会议期间提供茶水服务从主席台或领导开始。

（九）会议室更换烟灰缸的频次为：每 30 分钟为客人更换一次。

（十）会议添加茶水频次分别为：会议开始阶段每 15 分钟添加一次茶水，会议中期阶段每 20 分钟添加一次茶水，会议尾期阶段每 20 分中添加一次茶水。

（十一）添加茶水、更换烟灰缸时应注意：尽量不打扰客人开会，物品须轻拿轻放；询问客人时，音量要控制在最小，以免打断会议的正常进行；特殊情况可按客人要求服务。

（十二）会议结束时，服务员应站在门口，微笑着向客人道别：“您慢走（各位慢走），再见！”，并请会务组人员签单。

（十三）将会议用具、设备整理好，关闭空调、电灯、窗、锁好会议室门。物品复位。

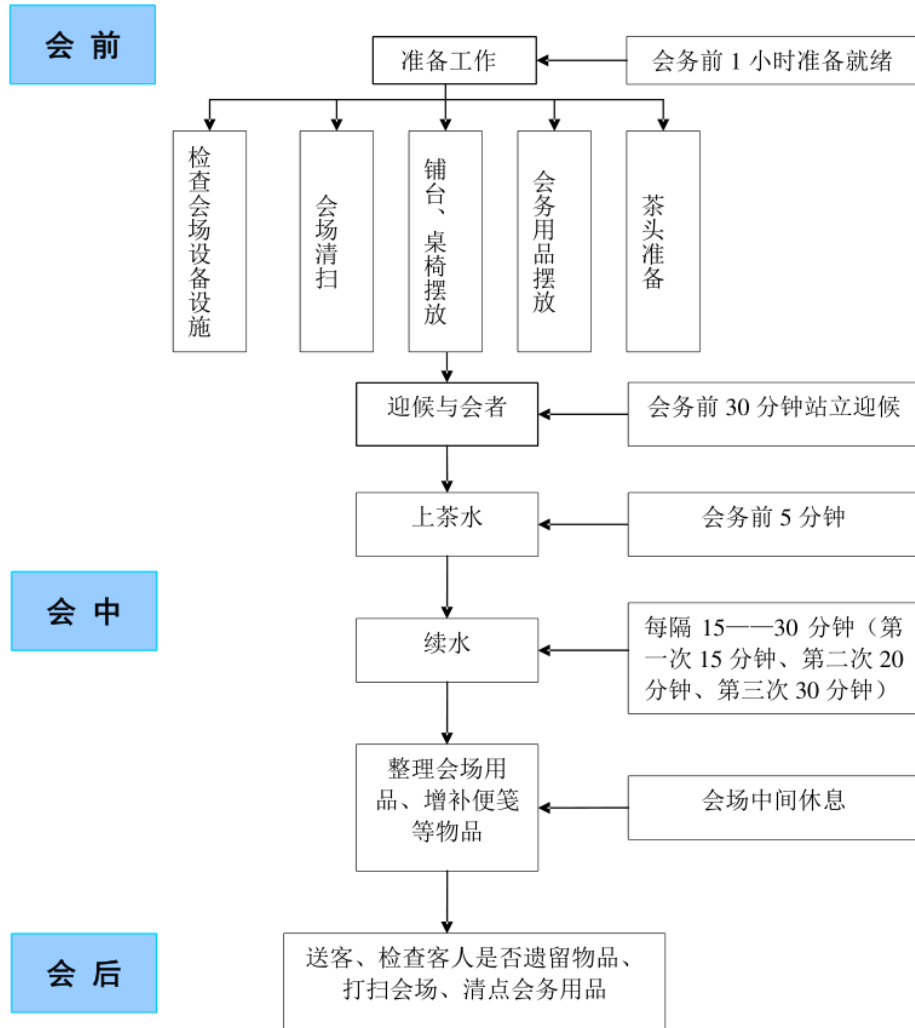
## 五、会议用品

准备好茶叶，茶杯，托盘、茶杯垫、小毛巾、面巾纸、水壶、玻璃杯、纸杯、桌签、烟缸、便笺纸、铅笔等。

## 六、会议接待流程

（见下图）

## 会务接待工作流程图



### 第三节 会议服务管理制度

为加强会议服务人员管理，做好会议服务工作，提高服务质量，做到周密、严谨、科学、高效、务实、节约，使会议服务工作科学化、规范化、制度化，特制定本制度。

#### 一、会议服务内容

(一) 承担会务场所所有会议场馆的会议服务工作。

(二) 完成领导交办的其他工作。

## 二、岗位职责

(一) 注意个人仪容仪表，礼貌礼节。上班时间统一着部门配发的工作服，保持服装、鞋袜干净整洁，无破损。

(二) 打扫会议室卫生，保持良好的卫生环境。

(三) 文明用语，待人热情，微笑服务。

(四) 坚守工作岗位，不得串岗、聊天。禁止擅自离岗。

(五) 严格遵守组织纪律，做好保密工作。

(六) 按照会议服务流程做好服务接待工作。

(七) 参加部门组织的各项培训活动。

(八) 服从管理，随时听从上级的工作安排，完成领导交办的其他工作。

## 三、会议服务工作流程

(一) 无会议、活动任务单的工作流程

1.负责分管会议室、接待室、报告厅的清卫保洁，做到门窗清洁明亮，桌椅正反面无灰尘，地面无水迹、污迹、垃圾，符合检查评分规范。

2.做好相关会议茶叶、纸杯的领用、保管和茶具清洗、消毒。

3.负责相关设施的报修。

4.了解相关会议、活动安排信息，协助做好相关会场布置。

## （二）有会议、活动任务单的工作流程

- 1.按照会议使用人联系表上的时间，提前 30 分钟开门，开启、关闭窗帘。
- 2.适时开起和调整空调温度、灯光的亮度，注重节约用电（夏季空调温度调节为 25℃。冬季空调温度调节为 20℃）。
- 3.依照主办部门会议活动议程、服务要求和参会人数，提前 20 分钟作茶叶、茶具放置，准备充足的开水备用。
- 4.与会人员就座后，做好第一次茶水服务。
- 5.会议、活动进行中，做到每间隔 15 分钟根据与会人员需要，添加一次茶水。
- 6.会议结束，与会人员离场后，即时清理、清洁会场、关闭空调、灯光、门窗，为下次会议作好准备。
- 7.依照 ISO 质量管理要求，做好会议室使用情况的登记统计、上报工作，做到准确、真实。

## 第四节 会议服务人员岗位职责

为加强会议服务人员管理，做好会议服务工作，提高服务质量，做到周密、严谨、科学、高效、务实、节约，使会服工作科学化、规范化、制度化，特制定本制度。

### 一、会议服务职责

- （一）承担 XXXX 的会议服务工作。



(二) 完成领导临时交办的工作。

## 二、岗位职责

(一) 上班时间统一着公司配发的工服，要保持服装、鞋袜干净整洁，无破损。

(二) 发型要求一致，统一佩戴头花。额前无刘海，无碎发。

(三) 步伐宜轻盈，使用服务用语，待人热情，微笑服务。

(四) 坚守工作岗位，不得串岗、聊天。因公或因其他事务临时外出，须向主管负责人请假报告，禁止擅自离岗。

(五) 会服人员要加强学习，提高自身修养，脚踏实地，乐于奉献，团结协作，富有良好的团队精神。

(六) 会服人员应严格遵守组织纪律，做好保密工作，不该说的不说，不该问的不问，不该看的不看，一旦发生泄密事件，一律严肃处理。

(七) 会服人员要做好每次会议登记工作，会后请申办会议部门填写征求意见。

## 三、考勤制度

会服人员须按照规定的时间上、下班，坚守工作岗位，做到不迟到，不早退，认真负责地做好本职工作，有事需请假。考勤工作由综合部负责。

(一) 未按要求准时到达工作岗位视为迟到。

（二）未到规定下班时间，无故提前离开工作岗位视为早退。

（三）按规定时间上班后，中途无故擅离工作岗位视为中途脱岗。

（四）不请假无故不到岗，或请假未获批准，擅离工作岗位视为旷工。

（五）请假一天以内，由分管主管审批，两天及两天以上，由部门负责人审批。如遇特殊情况应先电话向主管负责人请假，回到单位后及时补办请假手续。

#### 四、奖惩办法

##### （一）着装

上班时间不按要求着装按《员工手册》奖惩制度进行相应处罚。

##### （二）迟到

未能按要求准时到达工作地点视为迟到。每迟到一次按《员工手册》奖惩制度进行相应处罚。

##### （三）早退

未到规定下班时间，无故提前离开工作岗位，视为早退。按《员工手册》奖惩制度进行相应处罚。

##### （四）中途脱岗

按规定时间上班后，中途无故擅自离开工作岗位，视为中途脱岗。中途脱岗一次按《员工手册》奖惩制度进行相应处罚。

### （五）旷工

不请假无故不到岗，或请假未获批准，擅自离开工作岗位视为旷工按《员工手册》奖惩制度进行相应处罚。

（六）每次会议服务完成后，由会服主管征求会议申办部室人员意见，进行满意程度调查，凡反应意见较大，服务质量差者，经核实，发现一次按《员工手册》奖惩制度进行严肃处理。

（七）会务人员不服从领导安排，造成后果的，发现一次按《员工手册》奖惩制度进行严肃处理，同时在公司例会上作书面检讨。

（八）特殊情况需加班的，由主管负责人安排，做好登记，按公司规定给予补贴。

## 五、会议程序

### （一）会前准备工作

1. 会务人员应明确申办部室，会议名称、内容、召开时间、地点、摆台要求、参会人员范围和人数。

2. 会场布置。根据会议申办部室要求布置会场，体现会议主题。

3. 协助布置会标并检查会标内容。

4. 协助摆放会议桌椅，根据会议申办部室要求，合理划分会场区域，摆放提示牌等服务。

5. 协助设置主席台领导座次，设置发言席，调试会场的投影等设备。

6. 茶杯摆放整齐、规范，茶水准备充分。
7. 做好会场卫生，保证会场干净整洁，秩序井然有序。
8. 检查会场照明、通风、空调等设施是否正常运行，发现异常及时报告。
9. 请会议申办部室负责人检查会前准备情况，查漏补缺。

## （二）会中服务工作

1. 会务工作人员提前 30 分钟到达会场，做好茶水供应工作，开水温度在 90 度以上。并做好会务准备工作。
2. 协助维持会场秩序及礼仪引导工作
3. 茶水服务原则上 15 分钟进行一次续水服务。
4. 进行茶水服务时步伐轻盈，面带微笑，操作规范。
5. 进入会场后，留心观察会场情况及室内温度，并做好应对措施。

## （三）会后整理工作

1. 清理会场，收拾茶杯、座牌，检查是否有参会人员遗落的物品，并及时上交申办部室负责人或本部门负责人处，并进行登记。
2. 茶杯一律送至操作间处进行清洗消毒工作。
3. 清扫会场（会议室通知保洁人员清扫），关闭空调，锁好门窗。
4. 会议室钥匙由专人统一负责保管，杜绝出现丢失、或私人保管等现象。

## 第五节 涉密会议保密管理方案

### 一、范围

本方案适用于我公司主办或承办的涉密会议。

### 二、规范性引用文件

1. 《国家秘密载体保密管理规定》
2. 《计算机信息系统存储介质管理制度》
3. 《便携式计算机的管理制度》
4. 《拍摄、制作音像资料保密管理》
8. 《宣传报道管理规定》

### 三、定义

1. 涉密会议是指会议内容或发放的载体涉及国家秘密的会议。

2. 重要涉密会议是指会议内容或发放的载体涉及机密级以上国家秘密且涉密人数较多的会议。

### 四、涉密会议管理要求

#### （一）涉密会议管理要求

1. 涉密会议保密管理按照“业务工作谁主管，保密工作谁负责”

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/756202032221010105>