

团 体 标 准

T/DLMSWH 032—2024

大型活动接待服务规范

Specification for reception services of large-scale activities

(工作组讨论稿)

2024 - 05 - 23 发布

2024 - 06 - 23 实施

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务流程及管理	3
6 服务保障	4
7 应急管理	5
8 档案管理	6
9 服务改进	6
附录 A （资料性附录） 大型活动服务流程	7

前 言

本文件按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》给出的规则起草。

本文件由大连市美食文化协会提出。

本文件由大连市美食文化协会归口并组织实施。

本文件起草单位：大连市文化和旅游局、大连市商务局、大连市美食文化协会、大连市旅游协会、大连必点菜菜品暨连菜菜系评审委员会、大连香格里拉酒店有限公司、大连振屹房屋开发有限公司凯宾斯基饭店、大连香洲房地产开发集团有限公司香洲花园酒店、大连喜家德餐饮服务有限公司、大连顶盛餐饮管理有限公司、大连大连食安管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：汪会钧、宁颖华、张戈、高成聪、郑家柱、赵男、霍庆国、单国亮、李亚文、李兵、郝喜盛、高民强、朱彦林、栗大鹏。

大型活动接待服务规范

1 范围

本文件规定了大型活动接待服务的术语和定义、服务流程及管理、服务保障、应急管理、档案管理与服务改进等内容。

本文件适用于举办和参加大型活动的大连市食品生产单位及餐饮服务单位。

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 2893 图形符号 安全色和安全标志

GB/T 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

3.1

大型活动 large-scale activities

经策划的、在一定时间和场所创造某种体验和（或）传递某种讯息的综合性会议、展览会等大型聚集活动。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 依法获得相关执业资质，其主营业务或兼营业务包括大型活动接待服务。

4.1.2 具备大型活动接待服务能力，能提供与活动等级相适应的服务。

4.2 活动场地

4.2.1 设施设备

4.2.1.1 配置与活动规模、规格相宜的活动场地，且活动场所具备基本的音响设备、灯光系统、电子屏系统等基本设施。

4.2.1.2 活动场地具备完善的视频监控系统、消防设施设备和安全设施设备（弱电、备用电源）。

4.2.1.3 为活动配备休息室和会客室，并做好相关准备。

4.2.2 辅助设施

4.2.2.1 公共信息导向系统规范、清晰、连续、醒目，在活动场地主入口处设置楼层分布平面示意图、导向标志、会场分布平面示意图等，导向系统设置、导向标志应用符合 GB/T 15566.1 的规定。

4.2.2.2 在疏散通道、安全出口、消防通道、应急照明等应急设施的部位设置醒目的安全指示标志，安全标志符合 GB 2893、GB 2894 和 GB 13495.1 的规定，导向标志指示连续、清晰，安全通道不应堵塞、安全门不应关闭。

4.2.2.3 活动场所出入口、主要通道等位置安装监控系统，设置提示标志，并实行 24h 监控管理，监控录像资料按规定期限归档保存，保存期不少于 90d。

4.3 制度建设

4.3.1 建立完善的大型活动服务管理制度，包括但不限于：人员管理、设施设备运行维护管理、服务质量管理、档案管理、安全应急管理、会议保密管理等。

4.3.2 建立与相关部门有效的沟通机制，确保活动有序进行。

4.3.3 设置与活动服务相对应的岗位，配备相应专职人员，明确各岗位工作职责和权限，实行岗位责任制。

4.3.4 为各岗位建立服务流程和技术规范，并在工作中贯穿实施。

4.4 人员管理

4.4.1 人员选聘

宜从以下方面选聘接待服务人员：

- a) 身高、形象、年龄；
- b) 政治面貌；
- c) 文化教育程度；
- d) 实际工作经验、技能；
- e) 沟通表达、应变能力；
- f) 设备人员具有相应的职业资格、职业技能或专业技术任职资格等。

4.4.2 人员培训

4.4.2.1 根据岗位职责对活动接待服务人员开展定期和不定期业务培训，培训内容包括但不限于：

- a) 服务理念和组织文化；
- b) 活动服务和活动管理的理论知识；
- c) 活动服务人员礼仪要求；
- d) 设备操作人员专业技能；
- e) 卫生防疫知识培训；
- f) 保密政策文件及相关要求；
- g) 应对活动突发事件处理能力；
- h) 其他相关内容。

4.4.2.2 培训方式包括但不限于：

- a) 聘请专业培训机构；
- b) 组织内部评比和实训；
- c) 定期进行演练、考试等。

4.4.3 人员考核

4.4.3.1 根据岗位职责对接待服务人员进行考核考评，制定考核方案对培训效果进行评价，考核形式包括但不限于：

- a) 日常考核；
- b) 定期考核等。

4.4.3.2 接待服务人员经培训考核合格后方可上岗。

5 服务流程及管理

5.1 服务流程

接待服务流程见附录A。

5.2 活动前准备

5.2.1 组织管理

5.2.1.1 确定大型活动的举办单位。

5.2.1.2 成立大型活动筹备组织机构，明确分工，负责活动统筹管理。

5.2.2 方案制定

5.2.2.1 应开大型活动可行性研究，内容包括但不限于：

- a) 关于市场、安全、环境和法律影响因素的研究和分析；
- b) 关于举办单位、主题、内容、资金来源的分析与说明。

5.2.2.2 应制定大型活动策划方案，内容包括但不限于：

- a) 确定大型活动主题；
- b) 确定大型活动举办时间；
- c) 确定大型活动的举办地点；
- d) 确定大型活动的标识、口号；
- e) 确定大型活动的主要内容、活动类型；
- f) 确定大型活动开/闭幕式方案。

5.2.2.3 应制定大型活动的管理计划，内容包括但不限于：

- a) 制定大型活动的进度计划：根据活动举办的起止时间，对筹备工作的各项任务制定工作计划；
- b) 制定大型活动财务计划：举办单位应确保经费来源，提前对活动实施过程中各项费用进行科学测算，制定预算计划；
- c) 制定大型活动人员组织计划：明确活动各项工作的人员安排、职责以及相互关系；
- d) 制定应急管理计划：制定活动现场应对突发事件的公共卫生、消防、医疗、天气、电力、通讯保障措施与应急处置方案。
- e) 制定大型活动安全管理方案、交通管理方案、宣传推广管理与服务方案等。

5.2.3 审批备案

举办单位应向市(区)人民政府、活动主办、主管部门、公安部门、消防管理部门、公共安全管理等部门等有关部门进行审批与备案。

5.2.4 沟通协调

5.2.4.1 做好沟通协调工作，对活动接待服务任务进行分解，明确任务要求及完成时限。必要时，可召开大型活动接待服务保障协调会。协调事项包括但不限于：车辆停放、环境卫生、秩序维护。

5.2.4.2 如有需变更的，应及时作妥善处理。

5.2.5 场地布置与维护

5.2.5.1 提前设计并确认大型活动场所的功能布置图，内容包括但不限于装饰、旗帜、器材、设备、通道和出入口的搭建，以及相关设施的布置。

5.2.5.2 根据大型活动要求配备现场设施设备，包括音频和视频设备、无线或有线通讯、灯光照明配备，并根据活动场所具体情况配备技术支持人员，做好实时维护。

5.2.5.3 设立醒目规范的指示牌、引导牌；大型活动应根据国际代表的国籍比例配置相关语种的指示牌和引导牌；标识标牌设置应符合 GB/T 10001.1 的要求。

5.3 活动中服务

5.3.1 设备保障

临活动前应启动备用设备，并确保活动期间有技术人员现场值守，根据活动情况及时调节音频、视频等设备，并负责会议进行过程中的应急处理，故障排查和检修工作。

5.3.2 会场巡查

5.3.2.1 会场内外应分别安排服务人员值守。

5.3.2.2 会场外秩序应配备专人维护，保持通道、洗手间等公共场所清洁，并对会场周边进行安全巡查，如遇突发事件立即启动应急预案，同时协助相关单位及时有效处置。

5.3.2.3 活动中途如更换服务人员，应做好交接班工作。

5.4 活动后整理

5.4.1 活动结束后应及时有序引导人员离开，并组织服务人员仔细检查会场。检查内容包括但不限于：

- a) 有无参会人员遗留的物品，如有遗失，应立即送还，未能及时送还的，应做好登记并妥善保管，并积极联系会议举办方；
- b) 有无损坏的设施设备及物品，如有损坏的，应记录设施设备及物品的名称、数目及损坏情况，并报会务主管；
- c) 有无散落在会场的会议资料，如有遗落，应统一回收销毁。

5.4.2 会议结束后应及时整理会场。整理内容包括但不限于：

- a) 回收餐具、桌布等可重复使用的物品，清点茶具数量并清洗消毒入消毒柜；
- b) 清扫会场；
- c) 关闭设施设备，切断电源，关闭会场。

6 服务保障

6.1 安全管理

6.1.1 应根据大型活动级别、规模和特点，配备充足的安保人员和安检人员，组建针对大型活动的安全管理队伍和消防保障队伍。

6.1.2 应保持各疏散通道畅通，封闭有安全隐患的通道或区域。

6.1.3 应核定活动区域内客流最大承载量，做好客流预警和控制。一旦发生公共安全事件、治安案件等，应立即启动应急预案，并报告公共安全管理相关部门。

6.1.4 应协助消防管理部门开展消防安全检查，根据大型活动特点配置消防灭火器材，并保持完好有效，设置明显的消防安全标志。

6.1.5 应开设与客流量相适宜的现场安检服务通道数量，根据类别标明通道用途。在安检区域和通道设置完整清晰的安检标识。

6.1.6 应为嘉宾、演职人员、媒体记者、工作人员和志愿者提供现场出入证，并明确证件种类和使用说明。

6.2 交通管理

6.2.1 应根据大型活动概况、活动内容、现场观众规模等，明确涉及的交通管理、通行管制，以及对应措施，确定车辆停靠/停车地点。

6.2.2 应配备在紧急情况时能够使用的交通线路与运输车辆。

6.2.3 应根据大型活动规模制作和发放车辆进/出场通行证和停车证。

6.3 环境与卫生管理

应安排专人对场地保洁服务、餐饮服务进行检查与监督。

7 应急管理

7.1 应急预案制定

7.1.1 建立突发事件应急处置预案并有相关的处置措施。必要时，还应制定专项应急预案并进行培训和演练，明确组织机构、工作职责和紧急突发事件处置程序。

7.1.2 应急预案涉及的范围包括但不限于：

- a) 停水；
- b) 停电；
- c) 火灾；
- d) 地震；
- e) 突发疾病；
- f) 消防系统故障。

7.1.3 活动期间应加强安全巡查，发生刑事、治安案件或者意外灾害事故时，应立即采取应急措施，并配合相关部门处理。

7.2 活动应急预案

7.2.1 应成立活动现场服务应急领导小组，受现场协调指挥中心领导，并配备应对突发事件的人员，进行针对性的培训。

7.2.2 应建立应对突发事件的观众紧急疏散程序和方法，确定疏散路线。

7.2.3 应配备应对突发事件的车辆，以及各项设备备用件在内的应急物资。

7.2.4 应合理配备急救设施和医务人员，并确定后备医院。

7.2.5 应配备应急通信车，根据现场需要配备应急通讯服务保障人员。

7.3 消防疏散应急预案

7.3.1 现场会议服务人员和安全值班人员指引带领参会人员按照指定路线和备用通道，依次有序通行，避免人员聚集和分散无序拥挤通行。

7.3.2 会场出现火灾等事故，立即启动应急预案，会务管理、服务人员和安全保卫人员组织参会人员从消防安全通道有序撤离，及时拨打 119 火警电话，并使用灭火器材进行扑火。

8 档案管理

应建立活动档案保管制度，有专门的部门和工作人员负责，记录保存不少于1年。

9 服务改进

9.1 投诉管理

9.1.1 成立专门的投诉工作小组，负责投诉处理。

9.1.2 公布联系方式和投诉处理流程，妥善处理活动前、活动中及活动后的投诉和建议，并及时反馈。

9.1.3 做好投诉及处理结果记录，并存档。

9.2 服务评价

9.2.1 建立服务质量评价机制，明确评价内容、评价方法、评价程序和评价结果及应用。其中，评价内容应根据评价目的，选择能反映机关会议服务质量的要素、特性等关键信息，评价方法应切实可行，定期面向会议举办方、参会人员等开展服务满意度调查。

9.2.2 加强对服务质量评价的督促、检查，汇总和分析评价过程中发现的问题和不足，制定机关会议服务质量改进计划，提出改进措施。

9.3 服务改进

9.3.1 建立服务质量评价机制，明确评价内容、评价方法、评价程序和评价结果及应用。其中，评价内容应根据评价目的，选择能反映大型活动服务质量的要素、特性等关键信息，评价方法应切实可行，定期面向活动举办方、参会人员等开展服务满意度调查。

9.3.2 加强对服务质量评价的督促、检查，汇总和分析评价过程中发现的问题和不足，制定大型活动服务质量改进计划，提出改进措施。

附录 A
(资料性附录)
大型活动服务流程

大型活动服务流程见图1。

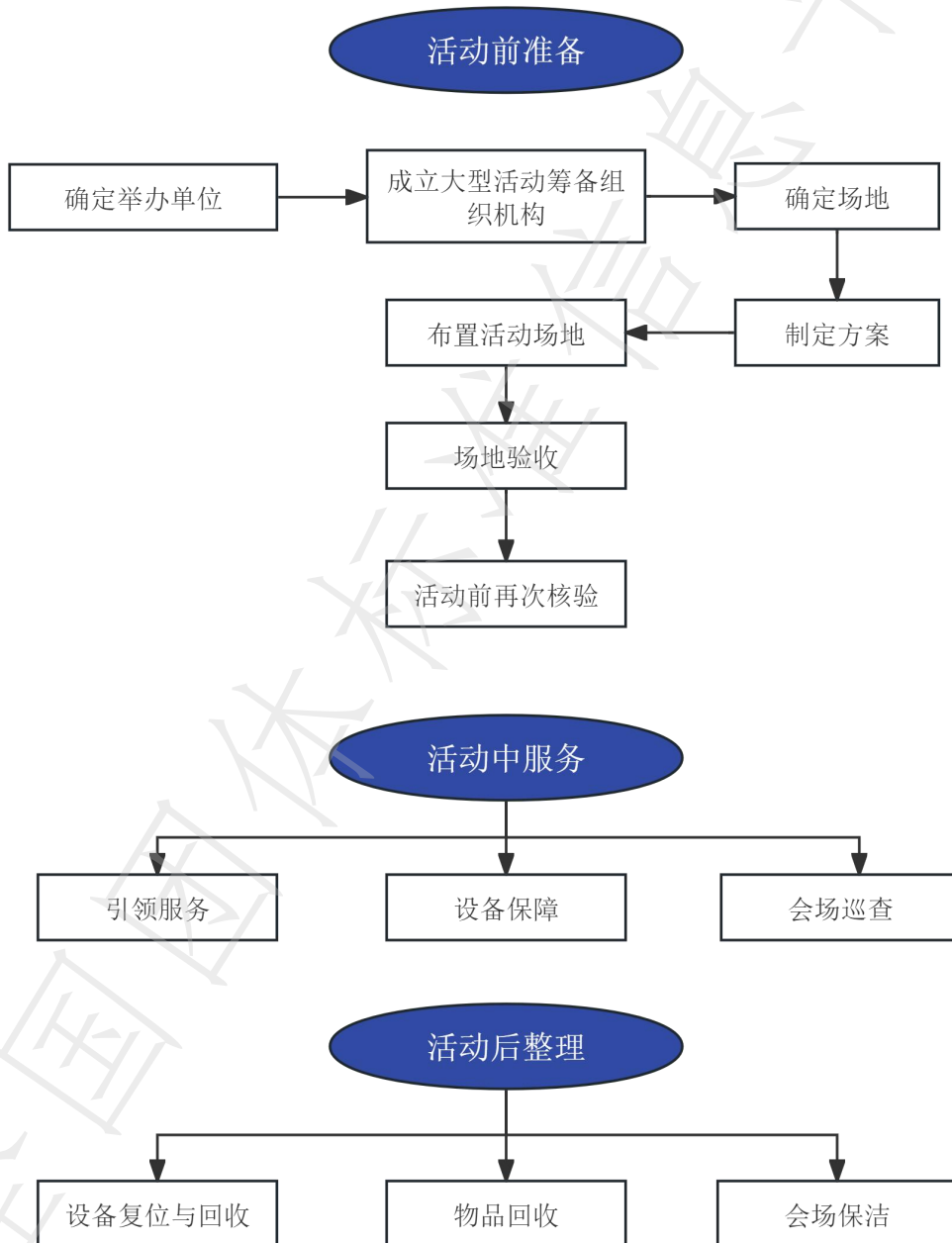


图 1 大型活动服务流程