



团 体 标 准

T/BJWX 004—2024

会议服务管理规范

Specification for conference service management

2024-06-06 发布

2024-07-01 实施

北京物业管理行业协会 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 管理原则	1
5 基本要求	2
6 会议服务提供	3
7 保密管理	4
8 评价和改进	4

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。

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。

本文件由北京物业管理行业协会提出并归口。

本文件主编单位：北京信科联物业管理有限公司。

本文件参编单位：北京国基伟业物业管理有限公司、北京中航大北物业管理有限公司、北京亦庄城市服务集团有限公司。

本文件主要起草人：靳秀丽、王孔伟、赵艳杰、何江、鲁南、王思思。

本文件主要审查人：艾白露、王劲松、薛福志、宋宝程、张洋、朱莉、杨燕敏、刘拓。

会议服务管理规范

1 范围

本文件规定了物业管理的会议服务管理基本要求、会议服务提供、保密管理、评价和改进。
本文件适用于物业服务企业为政府机关、社会团体、企事业单位等组织提供的会议服务管理。

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 30520—2014 会议分类和术语

3 术语和定义

GB/T 30520—2014 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

会议 **conferece**

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—2014,3.1.1]

3.2

会议服务 **conference service**

为保障会议顺利、有序进行而提供的综合性管理活动。

3.3

桌签 **name plate**

摆放在主席台、会议桌上,用于明示参会者身份的卡片。

3.4

摆台 **seating arrangement**

根据会议服务需求,在会场内摆放桌椅、铺设台布、放置各种物品等服务活动。

4 管理原则

4.1 规范性

会议服务管理过程、行为,科学规范、合理统一。

4.2 适度性

依据会议服务等级及需求,提供适度的服务。

4.3 针对性

针对会议性质、会议类别、会议内容、参会人员特点等,提供对应的服务。

4.4 保密性

对会议服务管理可能接触、使用、掌握的秘密进行保护管理,以防泄密。

5 基本要求

5.1 人员要求

会议服务人员应满足下列要求:

- a) 身体健康、形象气质端正、服务意识强;
- b) 普通话标准、语言表达流畅、沟通和组织能力强;
- c) 具有保密意识,政审合格;
- d) 具有相关工作经验和操作技能,能熟练操作会议设备。

5.2 制度建设

5.2.1 应建立健全会议服务管理制度并依据服务需求定期修订。

5.2.2 会议服务管理制度包括岗位职责、操作规程、礼仪规范、会议用品、培训制度、保密规定、投诉管理、安全管理、应急管理、信息化管理等。

5.3 培训管理

5.3.1 岗前培训

岗前培训应包括以下内容:

- a) 会议服务管理的理论知识及管理制度;
- b) 会议服务员仪容仪表、行为举止、礼貌用语要求;
- c) 会议服务员心理素质、职业道德;
- d) 会议服务操作技能;
- e) 公共卫生常识。

5.3.2 培训考核

培训考核应包括以下内容:

- a) 定期对会议服务人员进行技能考核;
- b) 定期对会议服务人员的服务效果进行评价。

5.4 等级管理

5.4.1 依据会议服务性质、会议服务规模、会议室布置、会议服务用品种类和数量、会议服务方式和频次、保密要求及对会议服务员的要求等因素,由高到低,划分会议服务等级。将会议服务分为一级会议、二级会议、三级会议。

5.4.2 确认会议服务等级,提供适度性和针对性会议服务管理。

5.5 投诉管理

5.5.1 设立投诉渠道,包括来访接待、电话、手机 APP、电子邮件、微信小程序等。

5.5.2 接到投诉,及时、妥善处理并跟进,记录清晰完整。

5.5.3 投诉处理回访率 100%。

5.6 安全管理

5.6.1 会前巡视检查会议室的消防设施、消防器材、电气设备等。

5.6.2 会前完成会议室安全隐患排查工作。

5.6.3 会议服务区域显著位置粘贴安全疏散示意图。

5.7 应急管理

5.7.1 制定会议服务应急管理预案,包括会议室设施设备故障、会议需求临时变更、参会人员突发疾病等。

5.7.2 配置会议服务管理应急资源,包括人员、用品、工具、会议室等。

5.7.3 定期进行会议服务应急管理预案实战演练。

5.7.4 根据实际情况,启动会议服务应急管理预案。

6 会议服务提供

6.1 预订确认

6.1.1 应设立会议预订渠道,包括直接受理、电话预订、书面预订、会议预订平台、手机 APP、微信小程序等。

6.1.2 应明确预订会议的会议服务等级和内容,内容包括名称、时间、地点、等级、参会人数、布局、设施设备。

6.1.3 会议预订后,应安排会议服务管理对接事宜。

6.2 服务设计

应按照会议服务等级要求和内容进行会议服务管理策划,经确认形成会议服务管理实施方案。

6.3 会前准备

6.3.1 准备会议服务管理用品,应包括会议室导引标识、桌签、横幅、会议纸、会议用笔、茶水、矿泉水等。

6.3.2 布置会议室,应包括会议室布局、桌型、座次、桌签、话筒、横幅、会议纸、会议用笔、演讲台等。

6.3.3 会议前 1 h,应完成会议服务管理准备情况检查,不合格项即时整改,检查内容包括会议标识、会议用品、相关设备设施、会议室卫生等。

6.3.4 会议前 30 min,应于会议室门前准备迎候。

6.4 会议服务

6.4.1 应设置引导路线及标识。

6.4.2 应迎宾并引导入座,协助放置物品。

6.4.3 应提醒休息室参会人进入会场。

- 6.4.4 应按要求提供茶水、咖啡、纸巾等服务。
- 6.4.5 会议开始,应关闭会议室门并将会议室使用状态显示牌变更为会议中。
- 6.4.6 应及时响应会议服务需求。
- 6.4.7 应礼貌阻止非参会人进入会场并妥善处理。
- 6.4.8 续水时,应快速巡视会议室,视情况调整室内温度,及时处理异常。
- 6.4.9 会议休息时,应根据需要整理会场,清理物品。

6.5 会后管理

- 6.5.1 会议结束,应打开会议室门并引导退场,提醒携带随身物品。
- 6.5.2 检查会议室,检查内容应包括遗失物品、设施设备等,记录并通知相关方。
- 6.5.3 整理会议室,整理内容应包括设施设备复位及关闭电源、回收重复使用物品并清点记录。
- 6.5.4 应按要求,协助收集会议资料、记录纸并移交。
- 6.5.5 经确认须销毁的资料,应妥善处理,不应私自保留或外流。
- 6.5.6 应清洁会场,撤除标识,关闭窗口,整理窗帘,关闭照明,锁闭会议室。

7 保密管理

- 7.1 识别确认保密会议室。
- 7.2 建立涉密人员档案,对涉密人员的保密培训每季度进行1次并考核。
- 7.3 会议服务期间,电子设备严禁带入保密会议室,电子设备包括手机、智能手表及手环、录音录像设备等。
- 7.4 会议期间,未经许可不应进入保密会议室。
- 7.5 严禁透露保密会议的任何信息。
- 7.6 严禁违规接触保密会议资料。

8 评价和改进

8.1 评价

对会议服务管理质量监督评价的措施包括:

- a) 定期模拟会议,检查会议服务管理质量;
- b) 定期对会议服务管理质量进行现场抽查;
- c) 会议结束,对会议服务管理满意程度进行询访;
- d) 定期进行满意度调查,征求会议服务管理意见和建议。

8.2 改进

对会议服务管理质量改进的措施包括:

- a) 及时采取管理服务补救措施;
- b) 对管理服务评价进行汇总分析,采取措施,跟踪效果,提高质量;
- c) 编制针对性培训计划,定期进行岗位技能培训和考核。

