

### 机关会议服务管理规范

Management specification for government convention services

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 会议服务内容与要求 .....	1
5 会议服务机构综合管理要求 .....	3
6 会议服务监管评价与改进 .....	5
附录 A (资料性) 会议用品 .....	6
附录 B (资料性) 设备保障 .....	8
附录 C (资料性) 会场巡视、茶水服务 .....	10
附录 D (资料性) 突发情况处理程序 .....	12
附录 E (资料性) 仪式服务 .....	14
附录 F (资料性) 迎宾服务 .....	16
附录 G (资料性) 会议服务人员仪表、仪态 .....	18
附录 H (资料性) 呼吸道传染病疫情防控要点 .....	20
参考文献 .....	22

## 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。

本文件由上海市机关事务管理局提出并组织实施。

本文件由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市机关事务管理局、上海展览中心(集团)有限公司、上海市机关事务工作协会、上海市疾病预防控制中心、上海市嘉定区机关事务管理局、上海上勤高级楼宇管理有限公司。

本文件主要起草人：倪一飞、张晓卯、李雪良、赵力蓉、徐骏、徐亮、王泽、张清华、陶巍、秦燕颖、朱仁义、刘军民、萧健、潘学军。

# 机关会议服务管理规范

## 1 范围

本文件规定了机关会议服务内容与要求、会议服务机构综合管理要求、会议服务监管评价与改进等。本文件适用于由会议服务机构承办的上海市各级机关会议。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 会议服务内容与要求

### 4.1 需求确认

4.1.1 会议服务机构应通过电话、传真、网络等方式受理服务需求。所采用的受理服务方式应方便快捷，受理过程流畅。

4.1.2 会议服务机构受理会议服务后，应指定专人负责会议事项对接，宜采用书面形式与委托方确认会议的等级、类别、时间、人数，以及个性化服务需求等。

### 4.2 方案制定

会议服务机构应根据确认的服务需求对会议服务进行策划，形成实施方案，内容包括但不限于：

- 职责分工；
- 时间安排；
- 场地安排；
- 会议用品及硬件设施配备；
- 突发情况应对措施；
- 会议秩序及安全管理；
- 个性化服务。

### 4.3 会前准备

#### 4.3.1 会场布置

会议服务机构应根据会议委托方要求，完成会场布置。一般会议应在会议召开前 30 min 完成会场布置，重要会议应在会议召开前 60 min 完成会场布置，若委托方对会场布置完成时间另有需求的，会议服务机构应予以配合。