

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/BJWX

北京物业管理行业协会团体标准

T/BJWX XXXX—2023

会议服务规范

Conference Service Specification

(征求意见稿)

一稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京物业管理行业协会 发布

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 基本原则.....	1
5 基本要求.....	2
6 涉密服务.....	3
7 人员管理.....	3
8 制度建设.....	4
9 会务服务提供.....	5
10 安全管控和应急处理.....	8
11 特色服务.....	8
12 新技术和信息化.....	8
13 服务质量的评价与改进.....	9
附录A 仪表、仪态要求.....	10
附录B 会议服务需求确认.....	12
附录C 会议室布置.....	13
附录D 设施设备管理.....	15
附录E 茶水服务.....	17
附录F 会议分级管理.....	19
附录G 突发事件处理.....	20
附录H 仪式及迎宾服务.....	22
附录I 茶歇服务.....	25

前 言

本标准按照 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》和国标委联【2019】1 号《国家标准化管理委员会民政部关于印发〈团体标准管理规定〉的通知》给出的规则起草。

本文件由北京物业管理行业协会提出。

本文件由北京物业管理行业协会归口。

本文件起草单位：XXX。

本文件主要起草人：XXX。

会议服务规范

1 范围

本标准规定了物业服务中会议服务的基本原则、基本要求、涉密管理、人员管理、制度建设、会议服务提供、安全管控和应急处理、特色服务、新技术和信息化、服务质量评价与改进等要求。

本标准适用于北京物业行业内为政府机关、社会团体、企事业等单位业主或物业使用人提供的会议服务。

2 规范性引用文件

《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》GB/T 1.1—2020。

《会议分类和术语》GB/T 30520-2014。

《国家标准化管理委员会 民政部关于印发<团体标准管理规定>的通知》国标委联【2019】1号。

3 术语和定义

3.1 会议 conference

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。

3.2 会议服务 conference service

物业服务企业依据物业服务合同，为业主或物业使用人会议顺利有序进行而提供的综合服务。

3.3 会议服务需求 conference service demands

业主或物业使用人根据会议属性对物业服务企业提出所需服务内容、个性化需求或特殊要求等。

3.4 会议服务员 meeting attendant

经过物业服务企业专项培训，为业主或物业使用人会议提供全程服务的专职人员。

3.5 桌签 name plate

设于主席台、会议桌或餐桌上，用于显示演讲人、参会代表或用餐者身份或所在机构名称的卡片。

3.6 会议预定人 meeting booker

接受物业服务企业提供会议服务的组织或个人。

4 基本原则

4.1 利于推广

本规范包含会议服务的各个方面，物业服务企业应结合项目需求推广应用，关注核心点、体现首都特色。

4.2 新技术加持

物业服务企业应充分利用信息技术，推进会议服务的信息化和智能化，提高会议服务的质量和效率。

4.3 可操作性

规范充分考虑了首都地区的特点，针对不同层次、不同规模、不同特点的会议服务需求，宜调整相应的服务模式，提供优质会议服务。

4.4 针对性分类

物业服务企业在提供相应服务时，应区别会议预订人的性质，考虑会议规模，为业主或物业使用人提供相应的特色服务和个性化服务。

5 基本要求

5.1 服务企业

5.1.1 服务企业资信要求

依法获得相关执业资质，其主营业务或兼营业务宜包括会议服务，遵守国家法律法规和行业规范，遵守职业道德和商业道德规范。

5.1.2 服务企业经营管理要求

有健全的生产经营组织架构和规章制度，应通过质量管理体系认证。

5.2 服务人员

5.2.1 资格

- a) 应政治立场坚定、保密意识强；
- b) 宜吃苦耐劳、规则意识、服从意识、团队意识强；
- c) 应具有健康证明，具备岗位要求的年龄条件。

5.2.2 职业素养

应相貌端正、形象气质良好、普通话标准（附录 A 仪表、仪态要求）；宜具备与会议服务有关的教育培训背景。

5.3 服务流程

5.3.1 服务策划

物业服务企业应依据会议预订人的详细要求，对重要会议、较大规模会议进行会前策划，满足会议预订人的期望。

5.3.2 过程管控

- a) 会前准备应充分无遗漏，准备好相关会议用品；
- b) 会中服务应零干扰，不影响会议进程，保障会场纪律；
- c) 会后整理应及时、迅速，做好会议服务记录。

5.4 服务信息化

物业服务企业宜有会议服务信息化系统，宜建立会议预定、会议服务、会议评价等相关程序，提高服务效率和质量。

6 涉密服务

涉密服务应遵从《涉密管理规范》的各项要求

6.1 涉密场所

物业服务企业应按照业主方定密要求准确识别涉密会议室及相关场地，熟悉业主或物业使用人涉密场所要求，编写项目配套涉密场所服务要求。

6.2 涉密人员

- 6.2.1 物业服务项目每季度应对涉密会议服务员进行一次保密教育，并考核合格。
- 6.2.2 物业服务项目应建立会议服务员培训档案，定期向业主或物业使用人汇报备案。
- 6.2.3 根据涉密级别需要，物业服务企业应建立涉密会议服务员定期审查制度。

6.3 涉密文件

会议结束后，会议服务员发现有遗留的涉密纸质文件或光碟，应第一时间交会议预订人处理。

7 人员管理

7.1 选聘

7.1.1 物业服务企业应综合考评应聘人员，内容包括但不限于：

- a) 学历、身高、形象；
- b) 应变能力、沟通表达能力；
- c) 家庭及履历背景调查。

7.1.2 会议服务员应具备良好的职业素质和服务技能，包括但不限于：

- a) 政治立场坚定，保密意识强，遵守国家相关法律法规；
- b) 相貌端正，形象气质良好，普通话标准；
- c) 吃苦耐劳，服从意识和团队意识强；
- d) 身体健康，具备岗位要求的身体条件；

e) 具备与会议服务有关的教育培训背景。

7.2 培训

物业服务企业应依据本企业实际情况定期开展不同形式的培训，包括聘请专业人士或机构、内部实训、定期演练、考试、外出交流等。

7.2.1 基础培训

物业服务企业应对新入职会议服务员进行全面培训，内容包括但不限于：

- a) 会议管理和会议服务理论知识；
- b) 会议服务员仪表、仪态要求；
- c) 会议服务员心理素质和职业道德；
- d) 岗位职责和基本工作规程，应急处理及保密培训；
- e) 公共卫生知识和会议服务技能。

7.2.2 项目培训

物业服务项目应对上岗的会议服务员进行本项目会议服务专项培训，内容包括但不限于：

- a) 项目会议室概况、服务要求、设备设施配置；
- b) 会议服务工作内容、具体流程、标准等；
- c) 会议服务突发事件处理；
- d) 项目会议服务要求的其他内容。

7.3 考核评价

物业服务企业应对会议服务具体岗位进行定期技能考核及效果评价。

8 制度建设

8.1 基本要求

物业服务企业宜设立对应的组织部门，明确部门职能，专业负责会议服务员的培训及达标考核。

8.2 岗位职责

8.2.1 物业服务企业应建立会议服务员职位，明确职位职责，形成标准化职位文件，纳入企业质量管理体系中进行控制。

8.2.2 物业服务企业所属项目应根据合同要求设立会议服务岗位，形成相对应的岗位职责，并根据业主方的新需求定期进行修订。

8.3 工作规程

8.3.1 物业服务企业应依据企业实际情况建立会议服务标准流程，纳入企业管理体系中进行控制。

8.3.2 物业服务企业所属项目应根据合同要求修订企业会议服务标准流程，形成相对应的项目工作规程。制定项目工作规程宜考虑以下因素：

- a) 识别项目服务对象的性质；
- b) 确定服务对象的服务需求；
- c) 全面熟悉服务对象会议设备设施资源；
- d) 确定可量化的服务项目；
- e) 确定服务对象会议软件与自有软件的兼容性。

9 会议服务提供

9.1 需求确认

9.1.1 物业服务项目应设计服务需求清单，引导业主或物业使用人准确提出会议服务需求。

9.1.2 物业服务项目应建立快捷方便的会议服务预定模式，包括但不限于：

- a) 手机APP、网络平台、微信、QQ；
- b) 手持电话、固定座机；
- c) 项目服务前台直接受理等。

9.1.3 预定接受后，物业服务项目应及时确认服务需求，安排具体人员进行对接。

9.1.4 物业服务项目应根据不断积累的会议服务需求定期更新会议预订单内容，确保会议需求准确性。

9.2 服务策划

9.2.1 物业服务项目应按照会议分类及重要性进行服务策划，重要会议宜与会议预订人进行充分沟通，策划内容包括但不限于：

- a) 相关人员职责分工；
- b) 关键时间节点安排；
- c) 相关场地及会议室安排；
- d) 各类会议用品准备；
- e) 设施设备检查及准备；
- f) 突发事件应急处理；
- g) 个性化服务。

9.2.2 按照会议预订人需求进行路线考察、设备检查、安全确认、会议材料准备及卫生清洁，经预订人确认形成实施方案。

9.3 会前准备

9.3.1 会议用品

会议服务员应根据会议确定后的预定需求准备，会议用品包括但不限于：

- a)会议导引、签到簿、桌签、台布、横幅、背景板等；
- b)会议纸、签字笔、铅笔、橡皮、剪刀、订书器、回形针等；
- c)茶杯、杯垫、茶叶、矿泉水、苏打水、咖啡、纸巾、消毒纸巾、消毒毛巾等；
- d)绿植、花卉等。

9.3.2 会场准备

会议服务员应根据预定需求进行会场布置，会场布置及质量要求详见附录 C；

9.3.3 会议设施设备

会议服务员应根据预定需求完成设备设施的检查，达到正常使用状态，详见附录 D。

9.3.4 会前检查

9.3.4.1 会场布置完成后，会议服务员应按照预定需求或会议实施方案自查，内容包括但不限于：

- a)会场卫生情况；
- b)会议用品准备情况；
- c)会场准备情况；
- d)设备设施能否正常使用等。

9.3.4.2 一般会议应在会议召开前 30 分钟由会议服务员完成会前检查，重要会议应在会议召开前 60 分钟由管理人员完成会前检查，特别重要会议应按照会议实施方案进行会前检查。

9.3.4.3 会议预订人对会前检查不满意或另有其他需求的，会议服务员应予以配合。

9.3.5 会议服务员就位

会议服务员应在会前完成检查，合格后站立会议室门前迎候，重要会议宜双人就位。如遇突发情况，应及时通知项目其他相关人员协同配合。

9.3.6 贵宾接待

9.3.6.1 会议服务员应及时识别参会贵宾，引导贵宾至休息室，协助贵宾放置文件包及外套。

9.3.6.2 会议服务员宜为贵宾准备热茶、咖啡或苏打水等，开会前 3 分钟提醒贵宾，并引导贵宾进入会议室落座。

9.4 会中服务

9.4.1 引领

9.4.1.1 物业服务项目应安排好室外入口至会议室之间关键点导引，重要会议关键点设置会议服务员导引。

9.4.1.2 站立迎宾时，会议服务员应挺胸平视，微笑服务，主动向参会人员点头问好。

9.4.1.3 会议服务人员应熟悉会议室内座次的摆放，引领参会人员入座。

9.4.2 茶水

9.4.2.1 参会人员落座后，会议服务员应主动及时加水或托盘送水。

9.4.2.2 会议开始后，会议服务员宜每隔 15~20 分钟续水一次，会议前半场宜适当缩减续水时间，会议后半场宜适当延长续水时间。

9.4.2.3 进入或离开会议室，会议服务员应面带微笑，动作轻、稳，避免鞋与地面磨出声音。

9.4.3 会中保障

9.4.3.1 会议召开前 2 分钟，会议服务员应轻关会议室门，悬挂“会议中”提示牌，会中休息时宜主动将会议室门打开。

9.4.3.2 会议进行中，会议服务员宜在会议室门外待命，及时解决预订人及参会人员的需求。

9.4.3.3 会议期间，会议服务员应礼貌制止非参会人员进入会议室，如遇急事可代为转达。

9.4.3.4 会议进行半小时后，根据季节、会场温度和参会人员情况适当调整会议室温度。

9.4.3.5 续水间隙，会议服务员应快速巡视会议室情况，发现异常及时处理。

9.4.3.6 会议休息期间，会议服务员应尽量满足参会议人员的合理需求。

9.4.3.7 会议中间用餐，会议服务员应先分发用餐垫巾，后分发盒饭，用餐完毕及时收走餐后垃圾并有效通风。

9.5 会后服务

9.5.1 送宾服务

会议结束，会议服务员应快速打开会议室门，站立门口，礼貌提醒参会人员携带好随身物品，微笑送别。

9.5.2 会后整理

9.4.2.1 参会人员离开，会议服务员应仔细检查会场，检查内容包括但不限于：

- a) 有无参会人员遗留的物品，如有遗失物品应妥善保管，做好记录，及时通知会议预订人；
- b) 桌椅使用状态，如有损坏，会议服务员应及时报修进行处理；
- c) 会议设备有无异常，发现异常，会议服务员应记录及时记录，立即报修进行处理；

9.4.2.2 检查结束，会议服务员应及时整理会议室，内容包括但不限于：

- a) 回收可重复使用的物品，应清点数量并记录；
- b) 收集会议资料、记录纸等，应与会议预订人确认是否收回或销毁；
- c) 收拾会场，清洁会议室，桌椅归位，撤除各类会议标识；
- d) 检查会议设备，确认可正常使用后，归位并切断设备电源；

e)关闭窗户，整理窗帘，环视会议室，确认无误后，关闭照明灯源，锁闭房门。

9.5.3 会场弃物处置

9.5.3.1 会议结束，不需要回收的文件资料，会议服务员应及时碎纸处理，不应私自翻阅或外流。

9.5.3.2 会议垃圾或弃物，会议服务员应分类装袋，运送至垃圾站。

10 安全管控和应急处理

依据业主或物业使用人要求，结合会议室及配套场所情况，物业服务项目应建立健全会议安全管理制度和应急预案，并明确负责人。

10.1 安全管控

10.1.1 会议室应配备相应的消防设施和器材，宜每月巡视一次。

10.1.2 召开重要会议，应协助安全保卫及设备维护部门做好会议室安全隐患排查工作。

10.2 应急处理

10.2.1 物业服务企业应定期对会议服务员进行应急预案的实战演练，详见附录 G。

10.2.2 参会人员提出的合理需求应第一时间处理，无法处理时，及时向预订人或上级请示后答复。

11 特色服务

物业服务企业可根据会议特点、客户需求等，开展特色服务，包括但不限于：

- a)礼仪服务；
- b)参观讲解；
- c)茶歇；
- d)茶艺；
- e)代购、订服务。

12 新技术和信息化

12.1 物业服务企业应对会议服务实行信息化管理，宜建立会议服务信息系统。

12.2 物业服务项目宜建立相对独立的会议服务信息系统。

12.3 物业服务企业应向业主或物业使用人提供会议服务新技术建议，包括但不限于：

- a)线上会议；
- b)会议线上线下结合；
- c)会议直播；

- d)会议数字化;
- e)会议机器人使用等。

13 服务质量的评价与改进

13.1 评价

物业服务企业应设计满意度评价单,加强对项目会议服务质量监督评价,主要措施包括但不限于:

- a)应定期模拟会议,检查会议服务员服务质量;
- b)应定期对会议服务质量进行现场抽查;
- c)会议结束,推送会议预订人满意度回访单,填写后提交;
- d)定期对业主进行满意度调查,征求对会议服务的意见和建议。

13.2 投诉

物业服务企业应建立健全投诉管理制度,主要措施包括但不限于:

- a)会议室明显处公布企业投诉电话和二维码,确保投诉渠道畅通及时;
- b)宜建立手机 APP、网络平台、微信、QQ 等多方式投诉模式;
- c)接到投诉,物业服务企业项目负责人应立即妥善处理;
- d)重大投诉,物业服务企业质量管理部门及时跟进;
- e)投诉处理过程和结果应记录在档,所有投诉应回访;
- f)投诉处理率应达到 100%。

13.3 改进

13.3.1 物业服务企业项目应对服务评价和投诉处理进行汇总分析,采取措施,持续改进、跟踪效果、提高质量。

13.3.2 物业服务企业应建立针对性培训计划,定期对会议服务员进行岗位技能培训和考核。

附录 A

仪表、仪态要求

A.1 仪表要求

A.1.1 着装要求

A.1.1.1 统一要求

- a) 物业服务企业应提供多种统一制式会议服务员工装，由业主根据习惯挑选使用。
- b) 衣袋、裤袋平整，不放任何个人物品；工装干净、整洁，无明显污迹、破损。

A.1.1.2 着装

- a) 女士，着裙装时宜配长袜和高跟黑皮鞋，西裙长度于膝盖上 3CM；着裤装时，西裤烫直，折痕清晰，长及鞋面；
- b) 男士，应着制式西装领带，制服不得敞开，纽扣扣合整齐，衬衫下端不外露，领带下端处于皮带扣中间。

A.1.2 妆容

- a) 女士，应统一淡妆，长发盘起，面部整洁清爽，不喷香水，指甲适中无色；
- b) 男士，发型整齐，不留长发，鬓角不过耳；不留胡须，面部干爽；不喷香水，不留长指甲。

A.1.3 工作牌佩戴

应统一模式，佩戴于左侧统一规定处，不应歪斜。

A.1.4 工鞋

应统一着正装黑皮鞋，女士宜穿中等高度高跟皮鞋，男士宜穿不超 3CM 高度的皮鞋。

A.1.5 工袜

女士裙装时，宜着长筒肉色丝袜，女士裤装时，宜着肉色短筒袜；男士宜穿深色或黑色长袜。

A.1.6 饰品

- a) 女士不宜佩戴夸张饰品，可佩戴耳钉、项链等饰品，佩饰不宜过多；
- b) 男士除佩戴手表外，不宜佩戴其他饰品；
- c) 根据不同类别的会议，可按要求佩戴党徽、团徽等。

A.2 仪态要求

A.2.1 站姿

a) 女士：上身正直，头正目平，挺胸收腹，腰直肩平，双手搭握，稍向上提，自然置于小腹前，双脚前后略分，左脚略后，前脚脚跟向后脚脚背处靠拢。

b) 男士：上身正直，头正目平，挺胸收腹，腰直肩平，双臂自然下垂，双手自然置于身前，一手握拳，另一手轻握腕部，双脚平行分开，与肩同宽。

A. 2. 2 行姿

身体重心稍微向前，头朝正前方，目光平视，面带微笑，上身正直不动，两肩水平不明显摇摆，两臂摆动自然，步伐适中，均匀。

A. 2. 3 坐姿

a) 女士：上身挺直，下颌微收，目光平视，两腿并拢，两脚合并置于中间或侧边，双手叠放，置于左腿或右腿上；

b) 男士：上身挺直，下颌微收，目光平视，两膝平行，不超肩宽，两脚平行踏地，双手分别放在两膝上。

A. 2. 4 蹲姿

a) 女士应左脚在前，右脚在后，左小腿垂直于地面，右膝靠于左小腿内侧。前脚掌着地，屈膝蹲下，形成左膝高右膝低的姿势，双腿保持紧靠，上身保持挺直；

b) 男士蹲姿同女士，双腿可适度分开。

A. 2. 4 引领

a) 五指伸直并拢，掌心斜向上方，与地面呈 45 度，手臂略弯曲，身体略向前倾；

b) 引领时，应走在参会人员侧前方，保持 1.5 米距离，同时用余光观察同行人员是否跟上；

c) 遇拐弯或台阶处，应回头向参会人员说“请当心”“小心”等提示语；

d) 引领时，宜用“这边请”“里边请”等礼貌用语；

e) 走廊中遇见参会人员，主动侧身礼让；

f) 送宾时，应在参会人员的侧后方，距离大于半步，不超过 1.5 米。

A. 2. 5 笑容

面部应保持自然亲切的微笑。

A. 3 语言规范

a) 应使用标准普通话，具备简单的外语对话能力。

b) 与参会人员见面时，应主动打招呼问好。

c) 回答参会人员询问时，应表达准确，清晰，热情，语速平稳，简洁。

d) 应正确使用服务用语“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”等。

附录 B

会议服务需求确认

B.1 普通会议

物业服务企业应根据现场情况结合业主要求自行编制。

B.2 重要会议服务内容需求参考表B

表B会议服务需求确认

类别	关键内容	备注
会议日期	年 月 日 (请明确具体时间)	
会议地点		
参会人数		
会议秩序类	<input type="checkbox"/> 特别安保; <input type="checkbox"/> 预留车位__个; <input type="checkbox"/> 会场路线; <input type="checkbox"/> 会议导向牌; <input type="checkbox"/> 参会证件; <input type="checkbox"/> 是否保密; <input type="checkbox"/> 参观路线	
设施设备类	<input type="checkbox"/> 专用电梯; <input type="checkbox"/> 会议照明; <input type="checkbox"/> 背景音乐; <input type="checkbox"/> 大功率电源; <input type="checkbox"/> 插线板; <input type="checkbox"/> 视频会议; <input type="checkbox"/> 笔记本; <input type="checkbox"/> 投影; <input type="checkbox"/> 无线话筒; <input type="checkbox"/> 电子屏; <input type="checkbox"/> 录音笔; <input type="checkbox"/> 激光笔; <input type="checkbox"/> 其他_____	
环境保障类	<input type="checkbox"/> 会议花卉; <input type="checkbox"/> 会议绿植; <input type="checkbox"/> 其他_____	
会议服务类	<input type="checkbox"/> 预留宣传牌; <input type="checkbox"/> 签到台; <input type="checkbox"/> 写字板; <input type="checkbox"/> 桌型摆放; <input type="checkbox"/> 桌签; <input type="checkbox"/> 纸笔; <input type="checkbox"/> 其他_____ <input type="checkbox"/> 茶水(红、绿); <input type="checkbox"/> 咖啡; 纯净水(矿泉水); <input type="checkbox"/> 果盘/茶歇; <input type="checkbox"/> 午餐; <input type="checkbox"/> 其他_____ <input type="checkbox"/> 会议横幅; <input type="checkbox"/> 会议海报; <input type="checkbox"/> 会议合影; <input type="checkbox"/> 配发资料; <input type="checkbox"/> 其他_____	
其他要求类		
会议预订人:	日期:	

附录 C

会议室布置

C.1 桌型布局

一般情况下，会议室桌型由业主基本固定。对于桌型可灵活变动的会议室，物业服务企业应按照预订人要求摆放。会议桌型一般包括：U型、回字型、讨论型、课桌型、鱼骨式等，物业服务企业应根据预订人要求和实际情况灵活布置。

C.2 座次

C.2.1 主席台座次：领导为单数时，1号领导居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置，以此类推；领导为偶数时，1、2号领导同时居中，2号领导依然在1号领导左手位置，3号领导依然在1号领导右手位置，以此类推；不同单位的领导人同时上主席台，应按会议预订人意见排列座次。

C.2.2 条形桌座次：正对时，近门侧为主方，对面为客方（或上级领导）；侧对时，进门右侧为客方，左位主方。

C.2.3 圆桌座次：正对门口处为1号领导，2号领导在1号领导左侧，3号领导在1号领导右侧，其他按照交替规则处理。

C.2.4 沙发座次：与上级领导座谈，面对门口，左侧为上级领导，右侧为主方领导，依次对应安排；与外宾会谈，面对门口，左侧为主方，右侧为客方，依次对应安排。

C.3 桌签

C.3.1 物业服务企业应根据业主方习惯设计并使用桌签，宜选择长方形桌签，一般长15~20厘米，宽7.5~10厘米，双面展示。

C.3.2 桌签材质宜选用亚克力材质或金属材质，字体格式应统一、大小合理。

C.3.3 桌签摆放：贵宾厅，距沙发扶手前缘5~6厘米处摆放；会议室，参会人员正前方或麦克风左上3~4厘米、距客人座位桌边50~60厘米处摆放。

C.4 话筒

C.4.1 有线话筒，话筒顶部高度距桌面20厘米；鼠标有线话筒距离桌边20厘米摆放。

C.4.2 无线话筒（含话筒架）：高度距离桌面20厘米，话筒架距离参会人20厘米。

C.4.3 多人使用话筒，主持人、主讲人或最高领导位置应固定摆放一个话筒。

C.5 笔、记录纸

C.5.1 记录笔宜选用削好的HB铅笔或黑色签字笔，放置于板夹右侧。

C.5.2 记录纸宜选用80g的A4纸3~5张，放置于会议垫板夹上。

C.5.3 如有会议资料，应与记录纸摆放在一起。宜配备两支记录笔，记录笔摆放在板夹的右侧或者记录纸上，与记录纸成30度角，笔尖朝前。

C.6 演讲台

C.7.1 宜配备演讲台垫脚，使麦克风头与演讲人下颌距离保持在30厘米，垂直距离地面1.5米为宜。

C.7.2 设主席台时，演讲台宜摆放在主席台右侧，与观众席成60度角。

C.7.3 设有投影时，演讲台宜摆放在投影幕布的右侧，与观众席成60度角；无投影或投影安置在两侧时，演讲台可摆放在主席台中央，与观众席成直角。

附录 D

设施设备管理

D.1 设施设备管理要求

设备设施管理应建立台账，重要设备设施应定期维修保养；会议召开前，物业服务项目宜对会议涉及的设备设施进行检查试验，重要会议宜安排技术人员现场值守。

D.2 基础设施检查试验

序号	项目	基本要求
1	线路检查	应做到做到整齐、安全、美观；经过任意通道，使用压线板，宜设置警示标识。
2	灯光检查	宜打开全部开关，检查其照明效果。应单独检查开放投影时的灯光效果，宜检查亮度与颜色协调一致。
3	空调调试	1.会议开始前 60 分钟打开空调、空气净化设备，夏季开始将温度调控在 26℃ 以下，冬季开始将温度调控在 23℃ 左右。 2.会议持续 30 分钟后，夏季应将室内温度调至 26℃ 时，冬季将室内温度调至 20℃，使空调自动运行。 3.全空气系统空调，应提前 60 分钟开启，最大风量 30 分钟后，启用中、小风量。
4	通风检查	密闭空调间，宜提前 1 小时开启新风机组；普通房间，提前 30 分钟开窗，通风 15 分钟即可。

D.3 会议设施设备检查试验

序号	项目	基本要求
1	话筒检查	1.有线话筒：检查连接线 with 移动底座，逐个调试麦克风音量，以不同位置可以听清、音量感觉适中为准。 2.无线话筒：应检查电池电量是否充足并有备用电池；长期不用，应取出电池。
2	音响检查	1.检查调音台机柜，调节旋钮、推杆转动等输出正常，无震荡或波动现象。 2.音响宜提前 1 小时打开，将有关音响设备连接。 3.将音频连接电脑，测试声音效果是否正常。 4.测试会议室每个音箱，确保音响效果正常。
3	投影（大屏）调试	1.电脑应提前 1 小时连接投影（大屏）设备，检查电脑是否兼容。 2.检查投影效果，应无花屏、抖动现象。
4	激光笔调试	1.应检查激光笔上下换页键与光束，保证激光笔在会议室内可正常使用。 2.应保持激光笔电池电量充足，使用完毕后，应及时将电池拆除。
5	显示屏调试	1.宜按照显示屏设备厂家要求开启显示屏。 2.显示屏出现电源开关频繁跳闸时，应及时检查显示屏屏体或更换电源开关。 3.屏体部分出现非常亮的区域时，应关闭电源及时修复到位。
6	视频设备调试	1.宜按照预订要求，提前进行网络调试，发现硬件故障，联系专业人员解决。 2.调试完成，任何人不可改变设备任何设置。

D.4 会中保障

D.4.1 应根据会议使用人需要，开关相应光源、调节会议室室内温度。

D.4.2 宜根据话筒使用者发声情况调节有关设备、应配合会议使用人外接电脑信号、镜头切换、视

频播放、音频切换等。

D.5 会后整理

会议结束，关闭各类会议设备，断开视频链接，切断电源，记录使用情况。

附录 E

茶水服务

E.1 茶具准备

E.1.1 茶具选择

茶具	适用场合	备注
一次性纸杯	普通会议时使用	不宜推广
瓷杯	各种正式会议均可使用	宜推广使用
杯垫	会议桌上	茶水服务时均使用
公道杯（大）	各种正式会议均可使用	-
公道杯（小）	各种正式会议均可使用	贵宾室使用
玻璃杯	非正式会议使用	非茶水使用
饮用水（苏打水）	非正式场合使用或者与茶杯搭配使用	瓶装350毫升或550毫升

E.1.2 茶具检查

使用前应对瓷杯应进行检查，确保茶具清洁、无破损、且经过消毒。

E.1.3 茶具摆放

E.1.3.1 茶具统一摆放客人右前侧，应保持整齐一致；瓷杯杯柄宜朝向客人，成45度角。

E.1.3.2 饮用水摆放，标识应统一面向客人、成直线、靠近茶杯的左侧摆放；无茶杯时，距离客人右侧12~15厘米处摆放。

E.2 沏茶服务

E.2.1 准备

E.2.1.1 无单独包装罐茶使用前宜洗1~2遍，袋茶去除外包装后直接放入玻璃茶壶。

E.2.1.2 泡茶水温宜按照以下温度控制：

- a) 绿茶水温控制在80℃左右为宜；
- b) 红茶水温控制在95℃左右为宜；
- c) 咖啡水温控制在85℃左右为宜；
- d) 其他茶水保持适当温度或依照会议预订人要求提供个性化服务。

E.2.2 沏茶

E.2.2.1 参会人员落座后，为客人续第一次茶水。会议开始前，将茶水续齐，退出会议室。

E.2.2.2 续茶水时，右手拿公道杯，左手托瓶底，面带微笑，进入会场。

E.2.2.3 会议开始后，每隔15~20分钟左右宜续水一次。会议前半段宜适当缩小续水时间，会议后半段宜适当增加续水时间。

E.2.2.4 续茶水时，用左手的小指和无名指夹起杯盖，用大拇指、食指、中指握住杯柄，将茶杯端起，右手握住公道杯，侧身略弯腰将水倒入杯中，续水时以瓷杯容量的70~80%为宜，续水后将瓷杯恢复到

初始状态或参会人员原使用状态。

E. 2. 2. 5 续茶水时，应轻拿轻放，不应使瓷杯发出响声；如有滴水，宜用随身纸巾及时吸干。

E. 3 会场巡视

会议期间，会务服务员应对会场进行巡视，包括但不限于：

- a) 室内保持相对舒适的温度，一般情况下，宜先低后高；
- b) 音响声音适中，将话筒调整到最佳状态；无线话筒根据使用情况及时更换电池；
- c) 投影无抖动、无色差，大屏无花屏；
- d) 灯光亮度与屏幕互相协调，保证参会人员看清屏幕与主讲人；
- e) 临时参加会议人员，应迅速为其提供座椅；
- f) 及时增添茶水或替换已饮用的矿泉水；
- g) 满足参会人员其他需求（传递文件资料、传递话筒等）。

附录 F

会议分级管理

1.1 会议分类

1.1.1 按照会议形式分类：常规会议、视屏会议、电话会议。

1.1.2 按照会议密级分类：涉密会议、非涉密会议。

1.1.3 按照会议级别划分：A级重要会议（部级）、B级重要会议（局级）、C级普通会议（局级以下）。

1.1.4 按照会议规模划分：小型、中性、大型、特大型。

1.2 会议分级管理

1.2.1 常规会议应按照普通会议服务规范正常服务。

1.2.2 涉密会议应严格按照涉密会议要求服务。

1.2.3 B级会议前应在一定时间内按照预订人要求进行策划，得到预订人确认后实施。

1.2.4 A级重要会议应在规定时间内完成细致策划，并经预订人及上级确认签字后，组织实施。

1.2.5 中大型会议，宜先策划，确认开会地点、交通、停车、报到、用餐等一系列准备工作，经预订人书面确认后实施。

附录 G

突发事件处理

G.1 紧急停电

会议中突发停电故障，应采取以下措施，包括但不限于：

- a) 应立即通知工程人员检查就近配电箱，并启动停电应急预案；
- b) 应及时向参会人员解释并说明情况，安抚参会人员情绪；
- c) 恢复供电，会议服务员应及时恢复空调、连接音响、调试相关会议设备等；
- d) 不能恢复供电，应及时联系会议预订人，征得同意的情况下中断会议，组织参会人员疏散；
- e) 分析总结突发停电故障的原因，报业主或会议预订人。

G.2 会议设备故障

G.2.1 音频设备

G.2.1.1 会议中无线话筒故障，应启用备用无线话筒，撤出故障话筒，并贴上标签；

G.2.1.2 会议中有线话筒啸叫，应采取以下措施，包括但不限于：

- a) 将有线话筒音量适当降低；
- b) 将话筒与主讲人移开5~10CM；
- c) 及时向参会人员解释并联系会议预订人，做好沟通工作；
- d) 会议结束后，由设备负责人系统检查，将音响调整至最佳位置；
- e) 做好服务记录。

G.2.2 音响设备

G.2.2.1 会议中音响突然无声，应及时检查有线话筒的连接或更换应急音响。

G.2.2.1 会议中音响出现杂音，应采取以下措施，包括但不限于：

- a) 将有线话筒静音；
- b) 将带有支架的无线话筒代替有线话筒使用；
- c) 及时向参会人员解释并联系会议预订人，做好沟通工作；
- d) 会议结束后，由设备负责人系统检查，恢复正常；
- e) 做好相关服务记录。

G.2.3 视频设备

会议中投影仪、会议平板等突然无法使用，应采取以下措施，包括但不限于：

- a) 未停电时，会议服务员应检查电源线插头是否脱落；
- b) 停电恢复后，会议服务员应及时完成连线调试；
- c) 确认使用设备故障，应立即更换备用同类设备；

- d) 及时向参会人员解释并联系会议预订人，做好沟通工作；
- e) 会议结束后，由设备负责人系统检查，恢复正常；
- f) 做好相关服务记录。

G.3 空调故障

会议中会议室空调突然停止，应采取以下措施，包括但不限于：

- a) 未停电时，会议服务员应及时通知设备负责人，检查空调主机，及时解决故障；
- b) 夏季，会议服务员应启用备用空调风扇；冬季，应启用备用暖气风扇；
- c) 及时向参会人员解释并联系会议预订人，做好沟通工作；
- d) 会议结束后，由设备负责人系统检查，恢复正常；
- e) 做好相关服务记录。

G.4 会议室变更

会议前会议室临时变更，应采取以下措施，包括但不限于：

- a) 会议服务员应立即通知会议预订人，通知参会人员变更会议室；
- b) 物业服务项目应在大堂门前或电梯前张贴变更通知；
- c) 会议服务员应在原定会议室门前张贴会议变更通知；
- d) 做好会议室变更记录。

G.5 突发疾病

会议中，参会人员突发疾病，应采取以下措施，包括但不限于：

- a) 应立即通知会议预订人及物业项目负责人；
- b) 协助寻找紧急药物；
- c) 协助拨打120；
- d) 做好会议记录。

G.6 会议室秩序

G.6.1 会议室内参会人员声音过大时，会议服务员应给予轻声提醒。

G.6.2 无关人员闯入时，会议服务员应礼貌制止，不听劝阻时，宜通知业主或物业使用人相关部门协助处理。

附录 H

仪式及迎宾服务

H.1 仪式服务

H.1.1 仪式前准备

H.1.1.1 仪式方案及落实

- a) 物业服务企业应沟通确认仪式服务需求，并制定仪式方案；
- b) 方案制定后，应与会议预订人确认仪式方案；
- c) 依据仪式方案布置场地，宜做到整洁、大方；
- d) 仪式前应检查现场环境卫生、设备设施情况；
- e) 仪式前应按照方案培训各类相关服务人员；
- f) 各类服务人员应根据方案进行预先彩排演练。

H.1.1.2 签字仪式

- a) 仪式背景板、横幅安装到位，位置适中，干净整洁；
- b) 签字桌面铺相应台布，台布平整，无污迹；桌后放置无扶手带靠背的座椅，座椅整洁，距离至签字桌 20 厘米；
- c) 桌面放置签字笔，签字笔放在文本上侧笔尖朝左，签字笔放在文本右侧笔尖朝上；签约夹及文本对应领导座位，放置桌子中间，距桌边 3 厘米；单个桌签放置于签字桌中间，二个以上放置于领导正前方；签字用具应整齐摆放；
- d) 仪式前 1 小时完成音响及多媒体调试，试播背景轻音乐；
- e) 签字台两侧应有一名会议服务员提供助签服务。

H.1.1.3 颁奖、揭牌仪式

- a) 宜提前选择身高及身材适中人员，着红色旗袍，熨烫平整，干净整洁；
- b) 应准备托盘和红色丝绒布；
- c) 仪式前 1 小时完成音响及多媒体调试，试播背景轻音乐；

H.1.2 仪式中服务

H.1.2.1 签字仪式

- a) 签字仪式开始，会议服务员应主动引领主签人并拉椅入座，然后站立于主签人斜后方 50 厘米处；
- b) 宜为主签人打开文本，用手势示意主签人取笔及所签位置，签完后收回文本，然后退至主签人后方互换文本，并再次打开文本递给主签人，引导主签人完成签字；
- c) 重要嘉宾，应安排专人引领，直至签字仪式正式结束；
- d) 三人以上签约，会议服务员应站立于领导斜前方距离领导 70 厘米，宜按照需要为领导交换文本，交换时会议服务员将左侧领导文本同时向右平移，最右侧领导文本由会议服务员双手递送最左侧，再由最左侧会议服务员将文本放置左侧领导面前，依次顺序签字。

H. 1. 2. 2 颁奖仪式

- a) 主持人宣布仪式开始，会议服务员引领颁奖嘉宾、获奖人员站立；
- b) 会议服务员及时为颁奖嘉宾递上奖牌、奖金、荣誉证书等；
- c) 获奖人员更换时，由会议服务员进行引导；
- d) 颁奖结束，提示颁奖嘉宾和获奖人员进行合影留念。

H. 1. 2. 3 剪彩、揭牌仪式

- a) 仪式开始前 3 分钟，会议服务员应引领嘉宾至剪彩、揭牌处；
- b) 主持宣布仪式开始，会议服务员应按方案顺序立于相应位置；
- c) 剪彩、揭牌后，将彩带彩球或红绒布放入托盘中；
- d) 提示并引导剪彩、揭牌人员合影留念。

H. 1. 3 仪式后整理

H. 1. 3. 1 送宾

仪式结束，宜提醒参会人员带好自己物品，会议服务员应及时开门、站立、微笑相送。

H. 1. 3. 1 检查仪式现场

仔细检查仪式现场，发现遗留物品及时归还，参会人员离开后，应将物品上交会议预订人，做好记录。

H. 1. 3. 1 仪式用品回收

收回签字用具、话筒、签字台、托盘、剪刀等，应做好仪式后现场的清洁整理工作。

H. 2 迎宾服务

H. 2. 1 迎宾准备

H. 2. 1. 1 迎宾方案及落实

- a) 物业服务企业应沟通确认迎宾服务需求，并制定迎宾方案；
- b) 迎宾方案制定后，应与会议预订人确认方案。

H. 2. 1. 2 迎宾会议服务员应符合要求：统一身高，统一身材，统一着装；统一发型，头发不染色。

H. 2. 1. 3 迎宾会议服务员应具备相关专业知

- a) 会议服务员礼仪礼貌要求，自然不做作；
- b) 熟悉并掌握会议中各类突发事件的处理；
- c) 掌握岗位所需的语言技能，普通话水平高；
- d) 对迎宾礼仪掌握自如，沉着应对。

H. 2. 2 迎宾要求

H. 2. 2. 1 应按照确定方案放置迎宾牌或悬挂迎宾横幅。

H. 2. 2. 2 着装

- a) 物业服务企业依据会议预订人要求确定统一服装，如旗袍、裙装等；
- b) 环境温度高于 25℃时，宜穿短袖礼仪服装；
- c) 环境温度位于 10~25℃时，宜穿长袖礼仪服装；
- d) 环境温度低于 10℃时，礼仪服外宜配合合适的礼仪保暖服饰；
- e) 环境为冷色调时，宜穿暖色调礼仪服装；
- f) 环境为暖色调时，宜穿冷色调礼仪服装。

H. 2. 2. 3 妆容

会议服务员应统一化淡妆，佩戴统一事务。

H. 2. 2. 4 站位

- a) 双位迎宾，会议服务员分列迎宾门前两侧，距离门框不宜超过 50 厘米；
- b) 多位迎宾要求，第 1、2 位会议服务员站位同双位迎宾排列；第 3、4 位会议服务员站位在第 1、2 位距迎宾门较远的一侧，与同侧会议服务员距离 50 厘米，呈“八”字形排列；4 位以上排列方式以此类推。

H. 2. 3 服务要求

- H. 2. 3. 1 来宾到达，鞠躬 30 度并致欢迎词，音量应适中，发音标准，整齐。
- H. 2. 3. 2 来宾通过迎宾门时，随着来宾的行进，面向来宾慢慢转身，微笑，行注目礼。
- H. 2. 3. 3 来宾离开时，提前 10 分钟，在出口处待命，准备送宾。
- H. 2. 3. 4 面向来宾行进的方向，在来宾通过时鞠躬 30 度并致欢送词。
- H. 2. 3. 5 随着来宾的行进，面向来宾慢慢转身，微笑，送来宾离开。

附录 I

茶歇服务

1.1 茶歇准备

1.1.1 茶歇方案及落实

- a) 物业服务企业应沟通确认茶歇服务需求，并制定茶歇服务方案；
- b) 茶歇服务方案制定后，应与会议预订人确认方案。

1.1.2 应提前布置茶歇台及用具，包括但不限于：

- a) 次日上午茶歇宜在当天下班前布置完毕；
- b) 下午茶歇宜在当日中午前布置完毕；
- c) 应用席巾将准备好的各类用具盖好。

1.1.3 应按照茶歇方案预定各类水果、饼干、各类饮料、当日糕点等。

1.2 茶歇布台

1.2.1 物业服务企业应在茶歇使用前 30 分钟完成布台。

1.2.2 茶歇摆放应要求简洁卫生、错落有致、搭配合理。

1.2.3 中式茶歇和西式茶歇宜分开布置，茶点应装入茶歇台上专用盘。

1.2.4 茶歇台周边宜进行装饰，如鲜花、绿植或瓶装插花等。

1.2.5 布台完成，应放置茶歇台卡。

1.3 茶歇服务

1.3.1 茶歇服务宜采取参会人员自助方式。

1.3.2 咖啡机应在茶歇开始前 15 分钟插电，在茶歇开始前 5 分钟预先磨出 3~5 杯。

1.3.3 会议服务员应站立周边巡视，添加茶歇食品及用品，及时清理垃圾和使用过的用具。

1.3.4 参会人员有需求时，应主动热情帮助。

1.3.5 根据需要，可以为 VIP 客户提供专属服务

1.3.6 参会人员打包剩余茶歇时，会议服务员应主动报会议预订人。

1.4 茶歇撤台

1.4.1 茶歇时间结束，会议服务员应将茶点和用具分类撤出。

1.4.2 剩余茶歇食品应交由会议预订人处理。

1.4.3 茶歇台及用具清洁消毒后，放回原位，以备下次使用。