

DB 1501

呼和浩特市地方标准

DB1501/T 0019—2021

党政机关会议服务评价规范

Standard for evaluation of conference services of government affairs

地方标准信息服务平台

2021-12-30 发布

2022-01-30 实施

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。

本文件由呼和浩特市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：呼和浩特市机关事务管理局、内蒙古自治区质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：魏晓东、王斌、张泽霞、吴迪、闫静、蒋柠、吕慧枝、吕燕卿。

地方标准信息服务平台

党政机关会议服务评价规范

1 范围

本文件规定了各级党政机关会议服务评价的原则、评价组织、评价方式、评价内容、评价应用等内容。

本文件适用于党政机关会议服务评价。

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 会议分类和术语

DB15/T 2008—2020 党政机关会议服务规范

3 术语和定义

GB/T 30520 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

会议 meeting

在特定的时间和空间，通过讲话、发言、讨论、答辩、观摩、演示、商议、表决等多种形式以达到安排工作、议事协调、交流信息、政策宣传、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, 3.11]

3.2

会议服务 conference services

为党政机关提供会议预定、接待、保障的服务工作。

4 评价原则

4.1 坚持公开、公平、公正的原则。

4.2 坚持科学性、适用性、可操作性的原则。

4.3 坚持以评促改、持续改进的原则。

5 评价组织

5.1 应成立评价领导机构，明确职责，负责组织实施会议服务评价活动。

5.2 成立评价小组，应由会议服务相关专业3~5名评价人员组成。

5.3 评价人员应经过熟练掌握会议服务相关业务知识。

6 评价方式

- 6.1 单位内部评价，突出日常工作，对发现的问题通过现场打分、现场拍照、现场指导等方式及时记录并书面通知评价对象。
- 6.2 会议主办方评价，对会前设施设备和会场整体准备，会中服务人员精神面貌与服务进行评价。
- 6.3 评价采用百分制，从高到低分别为：90分及以上为优秀等级；76~89分为良好等级；60~75分为合格等级；60分以下为不合格等级。会议服务评价指标和分值见附录A。

7 评价内容

评价内容为DB15/T 2008—2020中第4、5、6章中规定的服务要求，应按照附录A会议服务评价指标体系进行量化赋分。

8 评价应用

- 8.1 可作为服务质量好坏评价的参考依据。
- 8.2 通过评价结果的运用，推进机关会议的管理，改进服务流程。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(规范性)
会议服务评价指标和分值

表A.1规定了会议服务评价指标和分值。

表 A.1 会议服务评价指标和分值

评价内容	序号	评价指标	分值	得分
基本要求	组织管理	1 建立与会议服务相对应的各类组织机构，明确各部门和岗位工作职责和权限。为各岗位建立服务流程和技术规范，并在工作中贯彻落实。	2	
		2 建立完善的机关会议服务管理制度，包括：安全管理、档案管理、设备操作、会议接待、礼宾培训、环境卫生等规章制度。	1	
		3 建立与相关部门有效的沟通机制，确保会议有序进行。	0.5	
		4 建立科学、合理的服务质量体系，对服务资源、服务过程、服务监督与改进进行管理。	1	
	设施设备用品	5 会场应具备基本的桌椅、扩声、灯光、电子屏系统，特殊会议场所应具备投票、表决、签到、保安和视频会议系统。	1	
		6 会场应提供环保可再生的服务用品。	0.5	
		7 会场应提供垃圾分类设施、标识。	0.5	
		8 会场设施设备系统应符合国家和行业规定的设计标准，设施设备供应商宜具备质量管理体系认证和环境管理体系资格证书。	0.5	
		9 定期检查、报修、保养设施设备用品，并做好相应记录。	0.5	
		10 明确维保责任，保证维护保养设施的安全技术性能符合安全要求。	0.5	
	人员管理	11 应配备会议服务管理人员，负责工作对接、会议监管和设备管理。	1	
		12 会议服务人员上岗前需接受系统培训。	1	
		13 会议服务人员培训合格后上岗，需了解会议服务政策法规、熟悉会议场地及其他基本情况。	1	
		14 每年至少开展一次培训，可采用专家授课、定期演练、考试等多种形式。	0.5	
		15 会议服务人员着装规范、标识鲜明、用语礼貌，熟悉会议礼仪和礼宾常识。具体按照DB15/T 2008—2020中附录B要求执行。	1	
	信息管理	16 应建立会议预订、会议要求、参会人员、会议时间的信息化管理系统。	2	
		17 应建立会议室使用内部查询系统。	1	
		18 应建立会议类型、标准、规格的数据分析系统。	0.5	
		19 应建立服务案例分析平台。	0.5	
	安全与应急	20 应制定消防疏散应急预案、设备保障应急预案、自然灾害应急预案等突发事件应急预案，成立应急处置小组。	1	
		21 应在会议室显著位置定制安全疏散示意图。	0.5	
		22 每年应至少开展一次安全隐患排查，并及时进行整改。	1	
		23 应做好安全事故和自然灾害的防控措施。	0.5	
		24 每年应至少组织一次服务人员进行安全知识、应急救援知识教育和实战演练。	0.5	
		25 应建立安全巡查制度，配备足够的应急处置队伍和应急装备、器材。	0.5	
		26 应具有完善的视频监控系統、消防设施设备和安全防范设施设备，由专业人员负责操作。	0.5	

表A.1 会议服务评价指标和分值（续）

	保密措施	27	涉密会议应安排在会议设施设备符合保密管理要求和保密技术标准的涉密会议室进行，应根据涉密级别，按照参会方的保密要求，应提供涉密安全设备。	1	
		28	会议期间不应使用手机、对讲机等无线通讯工具。	1	
		29	应建立会议保密制度，确定保密责任人，定期开展全员保密教育，明确保密纪律。	1	
		30	服务人员上会期间不应使用手机、对讲机等无线通讯工具。	1	
		31	参与会议服务保障人员应通过政治审查，入职前签订保密协议，并参加保密技能培训。	2	
会议服务共性要求	会议预订	32	受理预订信息，了解会议类型、召开时间、地点、人数、接待规格、会议流程、会议联系人及重要参会人员需求。会议预订记录表详见附件D中表D.1。	2	
		33	会议预定采取内部局域网的形式，重要或涉密会议使用纸质通知单。	0.5	
		34	收到服务通知后，应在30 min内制定服务方案，大型会议应在主办方确定会议相关事宜后1 h内制定服务方案。	1	
		35	大型会议分别在会前24 h、会前2 h主动与主办方沟通，确认无更改要求。	0.5	
		36	了解会议所需音频、视频设备类型和数量，确定设备摆放位置和其他特殊需求。	0.5	
	人员组织	37	根据会议规格、会场所在区域分配工勤员接受任务并布置会场。	2	
		38	会议开始前30 min，服务人员按照会议接待任务分工进行准备工作。	2	
	会场布置	39	会议开始前1 d向主办方提供会场座位图，提前1 h摆好台型，应在会前1 h完成会场清洁工作。	1.5	
		40	地面、会议桌、椅子、抽屉等地方无污迹、无灰尘，玻璃保持明亮洁净，设备用品无损坏。	1.5	
		41	会场、房间空气清新无异味，宜使用自然通风。	1	
		42	供热和供冷季节应提前1 d检查相关设备能否正常运行，并于会议开始前1 h开窗通风。	1	
		43	会前40 min完成会场物品摆放，茶杯、桌椅等保持横、竖、斜一条线，所有用品名称和标识面向参会人员。	1.5	
		44	会前应逐个开关灯光，检查其照明效果。主席台灯光应单独检查开放投影时的灯光效果，同时检查灯光对主席台人员的照射。灯盏应无损，亮度与颜色应协调一致。	1	
		45	需要摄影或摄像时，应提前安排器械架设位置。	0.5	
		46	音响设备应提前1 h检查。会标应提前1 h打开，会议开始前15 min应再次检查确认。	1	
	设施设备布置与调试	47	召开常规会议时，应及时布置调试音频设备，根据会场需求摆放调试话筒，以保证会议效果。	0.5	
		48	对电视电话会议及使用多媒体会议，会议服务承办方会前应与会主办方对接，提前按会议议程调试好音频、视频设备，按要求做好录音录像工作。	0.5	
		49	应在会前24 h完成设备调试，并于会前40 min复试。大型会议应提前一天完成会场布置，临时会议应提前2 h布置完毕。	1	
		50	无线话筒信号接收器应充分考虑信号覆盖范围，确保电池电量充足，重大活动应准备备用话筒；音响声音大小合适，无杂音。	0.5	
		51	播放视频资料时，播放设备与显示设备应正确连接，画面显示正常。	0.5	
	引领服务	52	服务人员应着统一工作服提前30 min在会场门口迎候，指引参会人员做好签到并引领参会人员至会议室。	1	
		53	参会人员到齐后，服务人员应及时关闭会场门，并站立值守，避免无关人员影响会议进行。	1	

表A.1 会议服务评价指标和分值（续）

会中服务	茶水服务	54	参会人员入座后,服务人员应及时提供饮用水,倒水后杯把与桌面呈45°。会议开始后每隔10 min~15 min为参会人员续一次水,可根据会议议程及参会人员喝水进度适时调整续水时间间隔。	2
	设备保障	55	会场及公共区域温度应调节适宜,夏季空调温度设置不得高于26℃;冬季空调温度设置不得低于20℃。	2
	会场巡查	56	应观察与会人员动态,满足与会人员的需求,如传递麦克风、提供记录用纸和笔等。	1
		57	有临时参会人员,为其提供座椅、饮水及其他与会议有关的服务。	1
		58	根据会议时间、参会人数、会场温度,及时进行自然通风或设备通风换气,确保空气清新、温度适宜。	1
会后整理	引导退场	59	会议结束应及时打开会场大门,提醒参会人员带好随身物品,引导参会人员退场。	1
	整理要求	60	参会人员全部离场后,应将用过的茶杯、水具、文具收回归类,清洁消毒后放入备品柜备用。并做好清洁消毒工作记录。	2
		61	清理会场卫生,擦尘、吸地、桌椅归位。	2
		62	对会场进行紫外线或臭氧消毒,对物体表面采用含氯消毒剂擦拭消毒,地面采取消毒液湿式擦地。有疫情发生时,按相关防疫要求进行全面消毒。	2
		63	关闭灯光、空调、音响、门窗并锁好门,做好会场安全检查记录。	1
	遗物处理	64	对物品遗留的具体位置、时间、拾获人信息等进行记录。	1
		65	将遗留物品贴上标签,标明物品具体拾获地点、时间、单位信息。	1
		66	将遗留物品的相关信息告知会议主办单位,由会议主办单位联系失主。认领人接收遗留物品之后应签字确认。	1
	67	一般物品保存半年,贵重物品保存一年,对于超过保存期限且无人认领的遗留物品由部门统一处理。	1	
会议服务个性要求	涉密会议	68	依据保密会议要求应在会前2 h完成会场清洁、物品摆放整齐、设备调试正常。	1
		69	由主办方通知保密及安全部门对设施设备进行检查,并做好相关记录。	1
		70	会前1 h依据保密人员要求做好配合工作,经保密人员检查后,所有人离开会场并锁门。	1
		71	会前15 min经主办方同意后,方可打开会场门,参会人员依次入场,工勤员不再进入。	1
		72	提前摆放指示牌提醒参会人员将随身通信、录音、录像等设备统一存放于指定位置。	1
		73	会议服务人员不应透露会议内容和参会人员信息。	2
		74	会议结束后,资料由会议主办方统一回收。不得自行销毁涉密文件,不得向无关人员提供涉密会议资料。	2
	外宾会见	75	会见时开启会场手机屏蔽器。	1
		76	会见时应放置桌签及双方参会人员名单(涉外会见需印制双方语言台签)。	1
		77	应配合主办方在门前或楼前进行等候迎宾,会见双方由服务人员引领入场。	1
		78	结束后,服务人员应引领会见双方离开会场。	1
	签约仪式	79	会场安排以方形布置为主,前方摆放签约台,签约台应摆放桌签、文件夹、笔。正后方为正方形座位区域,签约台与背景板之间后留有余地,供证签嘉宾站立。	2
		80	应根据主办方要求,服务人员负责迎宾、导引、签约文本交换等工作。	1
		81	应提前与签约仪式主办方沟通并进行签约仪式的彩排。	1
		82	服务人员应引领双方主签人入场,并站立在签约台两侧1 m处。	1
84		服务人员应引领双方签字并退场。	1	
新闻发布会	85	会前应了解会场采访流程。	1	

表A.1会议服务评价指标和分值（续）

	86	根据主办方的要求，协助主办方，配置会场话筒扩音、录音设备及其他相关设施设备。	0.5
	87	发布台设在背景板前，根据发布人数确定桌椅数量。如参加发布人数较多，需就近安排休息室等候。	1
	88	采访区应设置在发布台对面，距离根据会场面积合理安排，桌椅距离可适当加宽。采访区应摆放新闻媒体桌签、茶水，应布置合理的摄像机位及配备数量足够的移动话筒。现场服务人员应递送采访区记者使用的移动话筒。	1
	89	应协助主办方提前告知参会人员关闭手机或调至静音状态。	1
	90	发布会结束后，服务人员引领参会人员退场。	1
	宪法宣誓 仪式	91	宪法宣誓仪式现场布置应严肃、庄重、简洁，准备中华人民共和国国歌。
92		会场正前方正中悬挂中华人民共和国国徽，下方靠近会场前左侧放置立式中华人民共和国国旗，大屏幕或背景板显示“宪法宣誓仪式”字样（蓝底白字）。	0.5
93		会场前方合适位置摆放宣誓台，位置居中，宣誓台桌面摆放中华人民共和国宪法1部，话筒1支；监誓台在宣誓台左前侧，桌面放置话筒1支；主持人在宣誓台右前侧，放置立式话筒1支。	0.5
94		宣誓人站位区两侧为观誓人区域，需摆放座椅，每排行距为1 m，左右间距50 cm，需粘贴背签，观誓人按席次图就座。	0.5
95		会场应开启手机屏蔽器，确保会场安静。	1
会议颁奖	96	奖状、奖杯等应按颁奖顺序摆放在发奖人桌面或按颁奖轮次由服务人员依次摆放。	1
	97	服务人员应站立在获奖代表座位的右前方处（50 cm、45°）。	1
	98	领奖人员上台领奖时，服务人员应站在主席台的下台一侧，等待领奖人员退场。	1
	99	服务人员应按顺序引领后续领奖人员上台领奖，直至颁奖环节结束。	1

地方标准信息服务平台