



# 团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2018

---

## 会议型酒店服务规范 会议服务

Specification for conference hotel service Conference service

(征求意见稿)

2018 - XX - XX 发布

2018 - XX - XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 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 基本要求 .....	1
5 服务流程 .....	2
6 服务质量控制与提升 .....	4

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准首次发布。

# 会议型酒店服务规范 会议服务

## 1 范围

本标准规定了会议型酒店服务的基本要求、服务流程、服务质量控制与提升。  
本标准适用于各类会议型酒店也可作为其他酒店的参考。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号  
WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范  
GA 654 人员密集场所消防安全管理

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**会议型酒店** conference hotel

以会议作为主要市场定位，拥有专业化的会议场所及设备设施，能提供住宿、餐饮且接待会议的直接收入应占主营收入一半及以上份额的酒店。

### 3.2

**会议服务** conference service

以会议为核心，通过专业部门、专业人员、专业技能、专业设备提供的全方位的系统服务。

## 4 基本要求

### 4.1 服务机构要求

#### 4.1.1 资质要求

会议型酒店应具备如下资质条件：

- 具备企业法人资质，注册资金与企业规模相符；
- 其建筑、附属设施设备、服务项目和运营管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、环境保护、公共信息标志等有关法律法规及标准的规定与要求。

#### 4.1.2 设施设备要求

- 4.1.3 会议场所内外的公共设施和设备的标志应符合 GB/10001.1 的要求。
- 4.1.4 会议场所服务设施设备完善，应配备基础照明、温控设备、扩音设备、桌椅、投影设备，并提供宽带通讯或无线通信网络。
- 4.1.5 会场内空调通风系统的设计、质量、检验和管理等应符合 WS 394 的要求。
- 4.1.6 有与会议室配套的床位数量、用餐场所和停车场。

## 4.2 人员要求

- 4.2.1 服务技能娴熟，有较强沟通和观察能力，熟悉酒店的服务要求和流程。
- 4.2.2 酒店应对服务人员组织岗前培训，可采用线上线下双重培训。
- 4.2.3 服务人员应具备良好的服务意识与专业技能，恪守职业道德。
- 4.2.4 服务过程中应提供礼貌、主动、热情、耐心、周到的服务，并能够独立处置会议中可能发生的一般情况。

## 4.3 安全要求

- 4.3.1 会议场所所有安全设施和消防措施处于正常、有效状态；应积极配合检查区域安全，并采取安全防护措施。
- 4.3.2 会议所有的饮用水、食材及加工食品均应由指定人员置办，并经过安全检查或检测，且应按照规定留样备检。
- 4.3.3 会议中如有应急事件发生，服务人员应冷静面对，积极协助主办方进行处置。

## 4.4 环境要求

- 4.4.1 通道、楼梯或走廊平整、洁净，地面没有污渍和障碍物，墙面整洁无张贴物，垃圾桶间断设置，间距适宜。
- 4.4.2 室内通风良好，空气清新无异味，灯光或自然光应保证亮度适宜，温度以体感舒适为宜。
- 4.4.3 会议室周边没有噪声来源，接待区域内应停止所有产生噪音的作业。

## 5 服务流程

### 5.1 预订与合同签订

#### 5.1.1 预订服务

- 5.1.1.1 接受各种形式的预订，包括但不限于电话预定、电邮预定、传真预定和网络预订等。
- 5.1.1.2 应及时、准确收录预定信息，并及时与客户进行联系和确认。
- 5.1.1.3 应积极响应客户（或其委托的承办机构）考察场地的需求，并预约时间。
- 5.1.1.4 考察会议场所应有专人陪同，主动介绍适合客户消费的信息，并回答客户的问询。
- 5.1.1.5 应制定会议预定预案，并根据预案内容确认客户在会议、茶歇、布展、餐饮、住房、娱乐、交通、旅游等方面的具体要求，保证会议接待质量。
- 5.1.1.6 应根据预案内容，确认双方在定金、结算、安全、卫生、特殊事项等方面的义务和责任。

- 5.1.1.7 客户因故取消预订，应及时通知各相关部门，避免因占据场地、进行相应准备而造成损失。
- 5.1.1.8 应有规范的《预订单》，将客户预定项目及相关事项记录到《预订单》中，经双方确认后签字生效。

## 5.1.2 合同签订与变更

- 5.1.2.1 合同应有法定工作人员签字以及加盖公章并由客户方签字盖章后才可生效。
- 5.1.2.2 签订长期会议服务合同的，应提示客户在每一个会议举办前书面确认需求。
- 5.1.2.3 客户需求变更涉及会议时间、会场使用、费用的变更应书面确认、签订补充协议或重新签订合同。
- 5.1.2.4 承接国际会议或因客户需求，宜提供中英文版本合同。

## 5.2 会前准备

### 5.2.1 会前沟通与协调

- 5.2.1.1 应根据签订的合同编制会议活动任务单，并确定具体项目负责人，负责整体项目跟踪服务工作。
- 5.2.1.2 各相关部门接到会议活动任务单编制本部门的工作单或工作计划，并依据其进行会议活动准备。
- 5.2.1.3 由多个相关部门参与服务的会议，在会议举办前一周应组织相关部门召开项目筹备会议，宜邀请客户和服务商参加。
- 5.2.1.4 在准备期间应与客户保持联系，如有变动，应及时将更改信息发到各相关部门，确保各相关部门准确了解和执行。
- 5.2.1.5 会议报到前一天应落实客房最终使用数量及类型，会议当天应协助客户安排入住。
- 5.2.1.6 会议报到前一天与客户确认布展、餐饮、娱乐、交通、旅游等服务项目。

### 5.2.2 会场布置

- 5.2.2.1 与客户确定会场分布图，包括但不限于注册签到区、展示区、茶歇区及其他各种约定的功能区。
- 5.2.2.2 应根据不同会议特性（如：政府会议、医学、学术会议、美妆会议、旅行社会议、培训会议等）进行会场布置。
- 5.2.2.3 在会议开始前确认会场设备设施正常，包括但不限于多媒体系统、投影系统、音响、灯光等。
- 5.2.2.4 在会议开始前确认其他服务到位，包括但不限于各处指引、指示标志清晰，会场茶水服务、茶歇服务到位。
- 5.2.2.5 根据要求准备相关备用物品（茶杯、茶叶、保温壶、热水、鲜花、托盘、烟缸、纸巾、办公文具、席卡、方巾等用品）。
- 5.2.2.6 应至少提前 30 分钟开门、开窗透气，同时应打开空调和照明灯（客人未来会场开 1—2 排灯，客人入场时开三分之一，客人入场一半时会场灯全开）。

### 5.2.3 会场搭建

- 5.2.3.1 提示客户或搭建商提前办理搭建方案审查和进场搭建手续。
- 5.2.3.2 搭建期间，应做好搭建设备、设施、材料和人员进场协调和监管。

## 5.3 迎宾服务

- 5.3.1.1 按会议接待规格和酒店接待规范主动提供迎宾服务。

- 5.3.1.2 迎宾人员应面带微笑、站姿端正于酒店门口或会议厅门口主动、热情、礼貌迎候宾客。
- 5.3.1.3 迎宾人员应将宾客准确引领到会场以及预先安排好的座位，有多道门的情况时，会议开始后，应指引到后门进入，避免穿梭混乱。
- 5.3.1.4 根据会务组安排将贵宾引领到贵宾室休息，可入场时引领贵宾入场就座。

#### 5.4 会中服务

- 5.4.1 应指定一名总负责人，协调餐饮、会场、技术、财务等服务保障，并确保每位会场服务人员清楚自己的服务工作与对接人。
- 5.4.2 应根据宾客需求及时续水，或一般 15—20 分钟为客人续水一次。
- 5.4.3 应派人巡视会场的温度、灯光、音响效果，并及时回应宾客需求。
- 5.4.4 同期接待不同客户的会议活动，应做好协调工作，避免人员和噪音相互干扰。
- 5.4.5 会议休息期间应及时整理会场，摆正椅子，整理台面，清洁垃圾。
- 5.4.6 午餐或休会期间，应有专人负责看管会场，或办理会场钥匙移交手续。

#### 5.5 会后服务

- 5.5.1 会议结束时，及时打开会议室门，指引客人乘扶梯、电梯或从客人通道离开（有重要领导参会时，安排专人负责扶梯或电梯）。
- 5.5.2 宾客离场后，应及时对场内进行检查，发现有物品遗漏的应及时联系负责人，做好客户、与会人员遗失财物的保管和归还。
- 5.5.3 在会场有物资的情况下，应协助客人收集会场物资、并通知迎宾或礼宾员为客人拉物资。
- 5.5.4 应及时与客户指定的搭建商办理拆卸、会场交回、退还押金等手续。
- 5.5.5 应在会议结束后 5 个工作日内向客户提交、确认实际费用总清单，并根据客户要求提供费用明细。
- 5.5.6 宜在会议结束后一周内向客户发出感谢信，并主动征求意见。

### 6 服务质量控制与提升

- 6.1.1 应建立投诉处理制度，投诉受理流程，并有专门部门负责投诉受理、处理和反馈，同时应定期对投诉处理过程传达给相关服务人员。
- 6.1.2 应定期举行工作例会，对服务过程中的问题进行讨论，寻求最佳解决方法和途径，做好操作流程、质量管理的优化。
- 6.1.3 会后宜通过向客户或主办方、承办方发出服务满意度调查表进行满意度调查。
- 6.1.4 应根据满意度调查结果做好调查报告或记录，并及时传达给相应部门负责人，指导其服务改进。
- 6.1.5 应根据客户的需求调整运营模式和服务流程，并根据市场需求变化，对现有设备设施进行改造升级。