



团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2019

会议接待服务现场管理规范

Specification for On-site management of conference reception services

(征求意见稿)

2019 - XX - XX 发布

2019- 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 人员管理	2
6 场地管理	3
7 设备管理	3
8 秩序管理	4
9 流程管理	4
10 服务质量改进	7

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：

会议接待服务现场管理规范

1 范围

本标准规定了会议接待服务现场管理的管理主体和职责、人员服务管理、接机服务管理、嘉宾管理、住宿服务管理、餐饮服务管理、会场服务管理、安全后勤服务管理、其他协调服务管理以及监督考核的要求。

本标准适用于各类会议接待服务的现场管理工作。

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 30520 会议分类和术语

GB/T 15624 服务标准化工作指南

GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范

3 术语和定义

GB/T 30520、GB/T 15624 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

会议接待服务 conference reception services

会议主办方或其委托的专业会议组织者、目的地管理公司等会议组织者为参会代表、特邀代表和嘉宾提供的全程服务活动。

3.2

会议接待服务现场管理 On-site management of conference reception services

为了保证会议有秩序、有质量的进行，在会议目的地，为参会代表、特邀代表和嘉宾提供会议接待服务所涉及的服务内容的计划、组织、指挥、协调、控制和改进等活动。

4 基本要求

4.1 总则

4.1.1 现场接待服务商应依法经营、诚实守信，并提供专业、规范、安全、有序的会议现场服务。

4.1.2 以主办方、参会代表为核心的服务理念应始终贯穿于现场接待服务过程中。

4.1.3 现场接待服务应符合国家有关工商、安全、消防、卫生、环保、节能等法律法规的要求。

4.1.4 现场接待服务商应指定各部分服务现场管理的负责人，明确工作范围、内容和职责。

4.1.5 各部分的服务提供者应对各自服务现场承担管理职责。

4.2 现场接待服务商资质

- 4.2.1 应取得国家相关行政管理部門的合法经营资格。
- 4.2.2 遵守国家法律法规和行业规范，遵守商业道德。
- 4.2.3 具备会议现场设计、组织、实施、协调及管理能力。
- 4.2.4 具备相应的管理人员、技术人员和服务人员等。
 - a) 具有国家或地方颁发的会展专业从业资质的职工占职工总数的比重应不少于 10%。
 - b) 管理人员中具有 3 年及以上会议行业工作经验者占管理层人员总数的比重应不少于 20%。
 - c) 具有营销、项目管理、礼仪服务等会展行业专业资质的专业人员不少于员工总人数的 15%。
 - d) 在国际会议项目中，为国外客户提供信息交流和咨询服务，具有对应的外语沟通能力的人员，或国际通行的外语（如英语）人员，应不少于专业人员总人数的 10%。
- 4.2.5 具有服务规范和安全生产等内部管理制度。
- 4.2.6 企业运营和信用状况良好，3 年内无违法、违规记录。
- 4.2.7 鼓励企业通过 GB / T19001，GB / T2800 等管理体系认证人员要求。

4.3 现场接待服务人员

4.3.1 项目负责人应满足如下要求：

- a) 有领导能力，并具备大专以上学历（或中级以上职称）；
- b) 从业时间五年以上，熟知会议工作流程；
- c) 熟知会议运营、场地布置、礼仪、消防安全等专业知识；
- d) 具备会议现场组织和沟通能力；
- e) 具备一定的法律知识、财务知识，懂一门外语。

4.3.2 管理人员应满足如下要求：

- a) 具有大专以上学历（或初级以上职称）；
- b) 从业时间 2 年以上，熟悉会议的专业知识和工作流程；
- c) 具备良好的组织、沟通和解决问题的能力；
- d) 掌握基本的管理方面的知识；
- e) 财务人员应持有相关资质证书。

4.3.3 专业服务人员应满足如下要求：

- a) 具有大专以上学历（或同等学历）以及相应的职称证书；
- b) 具有专业服务资质等级证书；
- c) 特殊服务岗位（医护等）需持有特种作业的相关证件。

5 人员管理

5.1 人员配置

5.1.1 接待人员配置

- a) 安排接待人员应符合 4.3 要求；
- b) 根据会议需要配置合理的接待人员数量。

5.1.2 后勤人员配置

- a) 为保障会议现场接待服务的实施，应配置后勤服务及管理人员；

b) 后勤服务人员应做好相关场地、设备、物品、文件等的保障工作。

5.2 人员服务管理

5.2.1 仪容仪表

服务人员应：

- a) 仪容整洁、举止得体；
- b) 端庄大方、不卑不亢；
- c) 着装规范统一，契合活动主旨。

5.2.2 举止行为

现场接待服务人员行为举止应有礼有节。

5.2.3 服务用语

现场接待服务人员应接受相关的语言培训，使用规范的服务用语及统一话术。

6 场地管理

6.1 划分要求

- 6.1.1 根据服务功能进行场地的空间划分。
- 6.1.2 功能区应有明确的标识及指引。
- 6.1.3 功能区应便于服务商提供服务。

6.2 管理要求

6.2.1 场地布置

场地布置包括会场户外布置，会场入口处、大厅布置，会议厅与会议室布置，贵宾室布置，报到台布置，用餐场地布置等。

6.2.2 场地维护

会议场地应干净整洁、空气流通、温湿度适宜。

7 设备管理

7.1 管理内容

会议设备包括：会议视听器材-投影机、幻灯机、音响、麦克风、灯光，同步翻译-口译传送设备，来宾耳机接收器，现场录音/记录服务设备等。

7.2 管理要求

- 7.2.1 设备应完好无损、清洁卫生。
- 7.2.2 设备应功能正常，有备用设备。
- 7.2.3 同类设备应集中管理。

8 秩序管理

8.1 管理内容

8.1.1 日常秩序

包括报到区秩序、入口接待区秩序、会议区秩序、休息区秩序、用餐区秩序、采访区秩序等。

8.1.2 应急秩序

发生突发事件时的应急管理。

8.2 管理要求

8.2.1 日常秩序

应根据服务对象需要制定巡查制度、配备适宜的安保力量，以及相应的程序及要求。

8.2.2 应急秩序

应有突发事件应急预案，明确应急状态下的现场秩序维护要求。

9 流程管理

9.1 嘉宾管理

9.1.1 嘉宾管理应明确服务名单、服务负责人、服务内容。

9.1.2 特殊嘉宾管理宜配备专门服务人员、提供特殊服务。

9.1.3 重视嘉宾个人信息的保密性要求。

9.2 接送机（站）服务管理

现场接待服务商可以根据情况安排接送机（站）服务。

9.2.1 接送机（站）人员

- a) 明确接送机（站）服务人员名单；
- b) 明确接送机（站）服务人员工作时间，提前 15-30 分钟到场；
- c) 协调明确接送机（站）服务人员与其他服务工作的衔接及协调。

9.2.2 接送机（站）车辆

- a) 根据需要配备接送机（站）车辆数量；
- b) 配备适合的接送机（站）车辆类型及型号；
- c) 配备合格的接送机（站）车辆驾驶人员；
- d) 要求送机（站）车辆接送站时间，须提前 15-30 分钟到场。

9.2.3 接送机（站）物品

- a) 提供接送机（站）物品清单；
- b) 按接送机（站）物品清单准备好相关实物；
- c) 接送机（站）物品宜有序保管。

9.3 住宿服务管理

9.3.1 住宿酒店资质及等级

- a) 指派专人负责确认会议所需的酒店房间数量、房型、房间条件;
- b) 确认是否有为贵宾准备的房间;
- c) 与酒店协调参会代表退房时间。

9.3.2 客房安排

- a) 明确住宿参会代表名单及人数;
- b) 询问参会代表抵离时间、房间支付预算或者房间价格接受的范围、房型需求;
- c) 明确特邀代表和嘉宾的住宿要求及费用支付方式;
- d) 重点客人尽可能安排客人朝向和靠近电梯的房间;
- e) 明确酒店住宿的餐饮相关规定;
- f) 确认是否有特殊人员或者特殊需求。

9.3.3 会议开始前,会议主办方或其委托机构应指派专人与酒店负责人接洽,对酒店提供的住宿条件的接待标准进行检查及确认。

9.4 餐饮服务管理

会议中的餐饮服务宜根据会议性质、规格、形式、时间、地点等因素综合考虑。

9.4.1 宴会服务

- a) 根据会议要求,确定中餐宴会、西餐宴会、冷餐宴会、鸡尾酒会等服务的内容及形式;
- b) 根据会议要求,确定服务的规格标准、服务水平,如国宴、正式宴会、便宴、自助餐等;
- c) 厘清参会代表饮食习惯,确认是否有特别偏好尤其是宗教禁忌,并切实相应处置;
- d) 宴会开始前,会议主办方或其委托机构应与餐厅负责人对接,确认宴会事宜,如宴会场地布置、宴会菜单等;
- e) 对宴会礼仪有要求的,应当明确告知餐厅服务方,加强管理。

9.4.2 会场茶歇

- a) 根据会议性质选择安排会场茶歇;
- b) 考虑会议预算及规模要求原则确定茶歇规格标准;
- c) 根据会议整体需求安排茶歇时间。

9.4.3 餐食质量

与餐饮服务商签订协议,确保餐食质量、安全及稳定性。

9.4.4 管理要求

- a) 会议主办方或其委托机构应指派专人负责与餐饮服务商接洽;
- b) 餐饮服务管理应注重成本控制,避免食材及食用过程中的铺张浪费;
- c) 餐饮服务应考虑民俗、信仰、禁忌。

9.5 会场服务管理

9.5.1 签到

签到的时间可以根据会议情况适时安排，应注意参会人员及时签到。

- a) 签到流程要合理，尽量缩短参会代表的签到等待时间；
- b) 签到处服务人员应熟悉签到流程、会议日程，能有序安排参会代表，顺利完成注册签到及相关事宜；
- c) 签到处物品应有序保管，合理发放；
- d) 签到信息应清晰、完整，并及时进行信息统计和录入；
- e) 注册费管理应由财务人员负责，对收款、票据进行合规管理。

9.5.2 会场引导

- a) 会场引导标识应清楚明了，易于识别；
- b) 会场引导人员应熟悉场地，正确引导，服务有礼有节。

9.5.3 开幕式/闭幕式

- a) 制定开幕式/闭幕式服务流程，大型活动的开幕式（闭幕式）前可根据活动的性质、要求、预算标准安排相关的乐队奏乐、表演歌舞等形式，以增加欢快的气氛；
- b) 开幕式上应请来宾签到留念，并由礼仪人员为来宾佩戴胸花和来宾证，然后引入主席台或贵宾区；
- c) 根据会议需要选用提前选备开幕式/闭幕式背景音乐；
- d) 准备开幕式/闭幕式剪彩服务礼仪人员及相关物品；
- e) 如果举行交接仪式，应事先设计好交接的物品，如火炬、旗帜、钥匙等；
- f) 开幕式/闭幕式结束后，应做好物品清点及整理。

9.5.4 晚会

对于会议组织者自办的晚会或者演出活动，应注意：

- a) 晚会应按照事先设计好时间和程序进行；
- b) 根据人数选择安全、适合的场地；
- c) 指派专人负责晚会秩序，避免拥挤，保持场内秩序；
- d) 晚会结束后，应及时做好善后工作，确保安全。

9.5.5 颁授仪式

- a) 制定好颁授仪式的服务流程；
- b) 根据授勋和颁奖的内容，列出物品清单，准备好相关物品，如证书、勋章、奖章、奖杯、奖牌、奖状、奖品、鲜花等；
- c) 应安排工作人员引导，使每个领受人上台后与各自的颁授人的位置准确对应。

9.5.6 签字仪式

- a) 提前打印好签字文本，确认定稿、语言版本、正副本、盖章等信息；
- b) 确定参加人员及职务、职位信息；
- c) 确定签字现场座位图，并配齐相关用品，如文具、文本、会标、香槟酒等。

9.5.7 会见/会谈

- a) 明确会见/会谈的形式，如接见、召见、拜会、回拜、洽谈等；
- b) 根据形式选择合适的现场座位安排；

- c) 准备摆放物品，如国旗、扩音设备、茶水、鲜花、文件等；
- d) 会后及时合影留念。

9.5.8 新闻发布会

- a) 明确新闻发布会的形式，如小型记者招待会、大型记者招待会；
- b) 会标要突出会议主题和举办单位名称；
- c) 会场要配备充足的电源及无线话筒；
- d) 新闻发布会的服务程序宜简单不宜复杂。

9.5.9 培训会

- a) 明确培训师资及培训内容；
- b) 确定培训课程及授课进度；
- c) 确定参加培训人员名单；
- d) 安排适宜的培训场地，有配套的设施设备；
- e) 保证调节好空调设备与灯光，保证茶水供应。

9.5.10 现代化远程会议

现代化远程会议包括远程电话会议、远程电视电话会议。

- a) 提前分发和传送会议的书面资料；
- b) 根据出席人数可以确定主会场和分会场；
- c) 提供质量完好的通讯设备，如电话机（有免提扬声器）、扩音设备和话筒等；
- d) 做好会议相关的保密工作。

9.6 安全后勤服务管理

9.6.1 消防安全

会场馆的消防安全管理应符合GA 654 的要求。

9.6.2 医疗服务

- a) 现场服务人员应具备一定的急救知识；
- b) 现场有专业的医疗人员，或者能够保证医疗人员及时到位；
- c) 为避免意外，建议不为生病的代表尤其是来自境外的代表提供会议服务人员自带的药品。

9.6.3 安全保卫

- a) 配备与会议规模相匹配的安全保卫人员；
- b) 应建立健全安全检查制度、安全保卫人员值班、交接班和现场巡查制度；
- c) 有安全保卫应急措施。

9.6.4 通讯保障

- a) 通讯设备、通信网络完好、功能正常；
- b) 通讯设备数量、型号等能够满足会议需要。

9.7 其他协调服务管理

会议组织者根据参会代表的需要，对会议内容之外的活动提供的服务，包括但不限于：

- 9.7.1 会议组织者可以为参会代表提供旅游娱乐服务信息，可以协调相关方提供服务。
- 9.7.2 会议组织者宜为参会代表提供票务服务、交通工具指引、地理信息等交通服务或协调；
- 9.7.3 会议组织者可以为参会代表提供复印、打字、代办、租借等商务服务或协调。

10 服务质量改进

- 10.1.1 应建立现场接待服务与管理框架。
- 10.1.2 应建立相应的投诉及反馈机制。
- 10.1.3 定期进行工作检查、考核与评比。
- 10.1.4 制定计划和任务，指派负责人去实施，实现持续改进。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语
 - [2] GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
 - [3] GB/T 36733-2018 服务质量评价通则
 - [4] 《会展接待服务》，主编：陈家栋，旅游教育出版社，
 - [5] 《会展服务》，作者：庞华、麻松、安婷，高等教育出版社，2019 年
-