

宁夏回族自治区地方标准

DB 64/T XXXX—XXXX

党政机关会议服务规范

Party and government organs conference services standard

(送审稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

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 总体原则	2
5 管理要求	3
6 会议服务	6
7 环境卫生要求	12
8 安全与应急	13
9 监督考核	15
10 服务评价及改进	16
附录 A（资料性） 会议服务人员岗位设置及工作职责	17
附录 B（规范性） 服务人员仪容仪表及礼仪规范	18
附录 C（规范性） 会议预约登记表	23
附录 D（规范性） 会场布置要求	24
附录 E（规范性） 会间服务要求	31
附录 F（规范性） 遗留物品登记表	35
附录 G（规范性） 会议服务满意度调查问卷	36
参考文献	37

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XXXXX提出并归口。

本文件起草单位：XXX、XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX。

党政机关会议服务规范

1 范围

本文件规定了党政机关会务服务的总体原则、基本要求、会议服务、环境卫生、安全与应急、监督考核、服务评价与改进的要求及内容。

本文件适用于党政机关会议服务管理。

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

GB/T 41568 机关事务管理 术语

DB64/T 1766 城市生活垃圾分类及评价标准

3 术语和定义

GB/T 30520和GB/T 41568界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

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。

[来源：GB/T 30520-2014, 3.1.1]

3.2

主办单位 organizer

独立或联合发起、举办会议并承担主要法律责任的组织。

[来源：GB/T 30520-2014, 3.2.1]

3.3

承办单位 undertaker

具有一定资质，接受主办单位委托，具体负责所有或部分会务事宜，能够独立承担民事责任的组织。

[来源：GB/T 30520-2014, 3.2.2]

3.4

机关会议服务 conference services of party and government offices

为机关各类会议提供的接待服务保障等活动。

[来源：GB/T 41568-2022, 6.2]

3.5

会场服务 conference hall service

在会场内，为机关各类会议提供的场地服务保障活动。

[来源：GB/T 41568-2022, 6.2.1]

3.6

会议服务机构 conference service organization

为执行会议计划和保证会议顺利进行而设立的为会议提供服务的专门机构。

3.7

会议服务人员 conference service personnel

会议承办单位在会务服务的整个过程中所投入的人员,包括专职于会务服务的人员以及其他辅助服务人员。

3.8

会议服务管理 conference service management

对人员、设备设施、服务质量实施的管理。

3.9

党政机关会议 conference of the party and government institutions

党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关,以及各民主党派、工商联、各人民团体和参照公务员法管理的事业单位主办的会议。

4 总体原则

4.1 规范化管理

在会议的组织活动中,通过系统组织、明晰权责、规划目标、细化流程、制定措施、规范行为、控制过程、定量考核、奖罚有序等一系列手段,形成有计划、有实施、有考核、有反馈的闭环式会议服务全过程,有效提升会议服务质量和水平。

4.2 专业化保障

在会议组织过程中,应以接待流程标准化、服务礼仪规范化、设备保障精细化为目标,协调服务各环节、关注参会者需求、落实服务细节、跟踪服务质量,提高服务及时性、会务高效性、会议安全性,为党政机关会议提供高质量服务保障。

4.3 人性化服务

组织会议服务过程中,立足会议顺畅运行的基础上,为参会者提供在环境卫生、会议预约、接送引导、物品配置、设施设备管理维护等各方面“以人为本”的个性化服务和特色化服务,让参会者有舒适、方便、贴心的良好体验感,从而提高参会者的满意程度,提升会议服务工作的整体质量。

4.4 精简化办会

会议组织实施过程中,应本着明确会议任务、聚焦会议主题、注重会议实效、提高会议效率、精简会议流程、简化会议形式、降低会议成本等办会理念,在会前预约、会议筹备、会中服务、会后整理及信息反馈等各方面,提高会议管理及服务效率,倡导文明开会,开高质量会议。

4.5 信息化手段

在会议组织过程中,应充分利用信息化、数字化、智能化等现代互联网新技术,在会议预约、设施设备使用及管理、视频会议、会议服务质量评价等各方面提升会议服务质量和效率,提高会议组织的应变能力,提升会议安全保密性,节约资源、降低会议成本。

5 管理要求

5.1 总体要求

5.1.1 会议服务机构应具备良好的会议服务能力，能够提供与会议需求相适应的会议服务。具备对会议场所整体管理的能力，管理内容应形成文件，建立制度化管理机制。

5.1.2 机关会议服务应由本级机关事务管理部门负责统一组织实施及管理。本级机关事务管理部门也可购买社会服务引入会议服务机构开展机关会议服务工作。

5.1.3 在党政机关会议服务过程中，鼓励有条件的地区或单位采用信息化、数据化、智能化技术或手段，以提升会议服务的效率和质量。

5.2 组织管理

5.2.1 基本要求

5.2.1.1 会议服务机构应建立完善的会议服务管理制度，包括会议接待、语言行为、仪容仪表、服务礼仪、设备调试及操作、档案管理、环境卫生、安全应急、会议保密、监督检查等。

5.2.1.2 应建立与会议需求相匹配的服务岗位，根据表 1 配置相应专职服务人员，明确各岗位工作职责和权限、具体工作内容、监督考核要求。《会议服务人员岗位设置及工作职责》（见附录 A）。

表 1 会议服务人员配置表

会议人数	会议服务人员人数
50以下人	2人
50—100人	不高于4人
100—300人	不高于4人
300人以上	不高于6人

5.2.1.3 应针对各岗位建立服务流程和技术规程，针对突发应急事件建立应急处置流程等，确保会议有序进行。

5.2.1.4 会议服务机构应建立良好的会议沟通机制，确保会议组织开展过程中正常运行。

5.2.1.5 应建立科学合理、符合实际的会议服务质量管理机制，对会议服务资源、服务过程、服务监督、服务评价、服务改进等进行系统管理。

5.2.2 购买服务接管及退出

5.2.2.1 服务接管

机关事务管理部门购买社会服务应符合下列要求：

- 购买服务行为应符合国家及自治区公共资源交易相关规定；
- 被引入的会议服务机构应按照购买服务所涉及条款提供相关服务；
- 机关事务管理部门应与会议服务机构签订服务合同，并明确规定双方权责、服务内容、质量要求、质量评价方法、监督考核形式及指标等必要性条款。

5.2.2.2 退出管理

会议服务合同解除或终止后，服务机构应按合同约定办理退出手续，开展以下几项工作：

- 移交保管的会议室档案、会议服务记录档案；

- 会同机关事务管理部门、新进会议服务机构共同查验会议公共区域位、设备设施、会议物资等，形成会议交接查验档案；
- 提供会议服务期间设施设备维修、巡检、保养等档案资料；
- 移交会议服务期间所使用的办公用房、设施设备；
- 配合新进会议服务机构接管各类服务岗位，维护会议服务工作正常有序开展；
- 按规定程序办理完交接手续后，终止所有会议服务活动，退出服务现场。

5.3 人员管理

5.3.1 基本要求

配置会议服务人员应考虑以下几个方面：

- 身心健康，形体适宜，无不良嗜好、无精神类疾病；
- 具备较好的教育背景，有一定文化程度；
- 应熟练使用普通话，熟悉礼貌用语，有较好的语言沟通及表达能力；
- 个人背景审核合格，政治素质和政治面貌合格；
- 熟悉会议服务流程和会议服务要求。

5.3.2 礼仪要求

会议服务人员仪容仪表、语言行为、服务礼仪应符合附录B的要求。

5.3.3 工作纪律

服务人员应符合以下要求：

- 应按照国家有关保密法律法规的要求，严格遵守会议主办单位、承办单位的会议保密要求；
- 应充分尊重与会嘉宾的个人隐私，不应向任何机构和个人透漏与会嘉宾的个人信息；
- 应严格遵守会议保密要求，开会前不向任何机构和个人泄露会议信息。会议服务期间不记录会议内容、不拍摄会场照片、视频、不传播会议信息。

5.3.4 技能培训

5.3.4.1 针对服务人员开展持续、系统的技能培训，并确保培训内容充实、形式多样。

5.3.4.2 会议服务培训内容包括但不限于以下几个方面：

- 思想政治教育；
- 会议服务的理论知识及会务服务理念；
- 仪容仪表、规范用语、行为礼仪；
- 保密法、保密政策文件及相关管理制度；
- 安全管理与安全检查；
- 技术人员专业技能；
- 服务人员服务流程及技巧；
- 应对会议突发事件应急处理能力；
- 卫生防疫知识培训；
- 职业道德培训。

5.3.4.3 会议服务培训组织形式包括但不限于以下几个方面：

- 在定期组织的工作例会上开展自学培训；
- 聘请专业培训机构开展培训；

- 组织内部技术指导和实训；
- 定期开展服务演练和技能比拼；
- 组织外出观摩学习。

5.4 设施设备及用品

5.4.1 扩音系统

会前调试好音响扩音系统，对有问题的扩音设备及时更换；会后及时收整扩音设备，存放环境要干燥，防尘防潮，定期调试系统，根据需要及时更新设备。

5.4.2 视频系统

视频系统调试好后尽量不随意变动，定期检查系统运行情况、固定情况，对有问题的设备及时修理或更换，做好视频设备的清洁保养工作，注意防尘、防潮，保证会议的顺利开展。

5.4.3 其他配置

会议室配置的设施包括但不限于以下方面：

- 配备有足够的电源插座、网络和视频接口等基本设施；
- 照明宜实行分区光控，灯具配置以节能灯为宜；
- 在会议区域适当位置设置垃圾桶，并贴有分类标识；
- 节约用电、禁止吸烟、禁止喧哗等文明标志。

5.4.4 会议用品

会议用品应严格遵循“按需提供”原则，可包括但不限于以下几种：

- 会议桌椅，
- 网络设备，
- 音视频设备，
- 纸和铅笔（以可回收材料为宜），
- 杯具，
- 毛巾、纸巾、消毒湿纸巾（以可回收材料为宜），
- 其他物品。

5.5 保密措施

- 5.5.1 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。
- 5.5.2 服务人员在会议服务期间不应使用手机、对讲机等无线通讯工具。
- 5.5.3 会议开始前，应清理会场无关人员，检查会议室、通信、办公、音视频等设备的保密性能。
- 5.5.4 会议期间，巡视检查有无违反保密纪律的行为和泄密隐患。
- 5.5.5 会议结束后，对会场进行检查，防止遗留涉密文件和物品。
- 5.5.6 应建立会议保密制度，定期开展会议保密安全培训教育，明确保密纪律，可配备必要的保密设施设备；重要、涉密会议应遵守相关规定。

5.6 厉行节约

5.6.1 基本要求

会议室能耗设备应符合国家相关能耗限定值及能效等级要求，鼓励和倡导节约能源、降低消耗，制止浪费等行为。

5.6.2 节约用电

5.6.2.1 会议室空闲期间及会议结束时，应及时关闭用电设备电源，减少待机电耗。

5.6.2.2 会议室开展日常卫生工作时，可使用自然光灯光或采用节能模式，采用分区域开灯保洁等方式进行。

5.6.2.3 会议结束后，应及时关闭电子屏、空调、投影设备等大功耗电器，减少不必要的浪费。

5.6.3 节约用水

5.6.3.1 在茶水间、卫生间等用水处统一粘贴“节约用水”标志。

5.6.3.2 加强供水管路巡查，及时发现及时维修，避免供水设施出现“跑冒滴漏”现象。

5.6.3.3 可使用节水装置，提高节约用水效能。

5.6.4 物品循环利用

提供会议用品时，应本着“节约资源、循环利用”原则，宜使用可回收、可降解的用品。

6 会议服务

6.1 会议预约

6.1.1 总体要求

会议预约时，会议承办单位应根据疫情防控相关政策提醒会议主办单位控制会议规模和参会人数

6.1.2 预约方式

6.1.2.1 电话预约

6.1.2.1.1 机关事务管理部门应向本级党政机关单位公示会议预约联系电话，有会议需求的单位可拨打电话进行会议预约。

6.1.2.1.2 会议预约电话响起时，应及时接听电话，主动问候，在明确来电预约会议后，应详细记录会议预约相关信息，并按照附录 C 的要求认真填写《会议预约登记表》并附纸质会议通知，填写完毕后宜将会议重要信息，如：会议时间、会议类型、出席领导、与会嘉宾、会标内容、会场布置要求等，与会议预约方人员进行确认，确认无误后待对方挂断电话后方可挂断电话。

6.1.2.2 现场预约

6.1.2.2.1 服务提供单位应在与会议主办单位联系人充分沟通、确认后，在《会议预约登记表》中详细记录会议需求，并组织实施。

6.1.2.2.2 重要会议或大型会议，应由服务提供单位按照事先沟通的会议需求，提前制定会议服务实施方案，经会议主办单位确认后，组织实施。

6.1.2.3 其他预约渠道

6.1.2.3.1 机关事务管理部门可建立本级党政机关会议预约微信群，会议主办单位可详细填写《会议预约登记表》，加盖公章、拍照或扫描后发送至微信群，服务提供单位人员应及时与会议主办方联系人

进行沟通，确认会议需求后组织实施。

6.1.2.3.2 机关事务管理部可根据本级党政机关会议需求的实际情况，开发会议预约小程序，提供会议预约的信息化渠道。

6.1.2.3.3 会议主办单位可通过党政机关 OA 系统，在平台上完成会议预约。

6.2 会前筹备

6.2.1 会场布置

6.2.1.1 根据会议主办方要求，服务提供机构应及时组织人员完成会议现场布置工作。常规会议应在会议召开前 1h 完成会场布置，重要会议应在会议召开前 2h 完成会场布置，大型会议应在会议召开前 4h 完成会场布置。

6.2.1.2 会场布置过程中，与会议服务无关的人员不应进入会场。会场布置完成后（含设备调试完毕），应临时锁门，会议召开前 60min 开门。

6.2.1.3 布置会场前应对会场区域进行清洁消毒，卫生环境要求应符合表 2 的要求。

表 2 会场卫生环境要求

序号	项目内容	具体要求
1	会议室 候会室	1. 地面应保持干净整洁，无纸屑、水迹等异物，墙角无积尘、残渣碎屑等。 2. 墙面、房顶、窗框、门框、墙面装饰物等处无积尘、霉斑及蛛网。 3. 窗户玻璃、金属饰面等表面洁净、明亮、无水渍、水迹、指引及张贴物等。 4. 窗台、窗帘及设施设备整齐洁净，无灰尘、水迹、霉斑等现象。
2	休息区	1. 地面保持整洁，无烟蒂、茶渍、水迹、残渣碎屑等。 2. 沙发、座椅、茶几等设施摆放整齐、表面清洁、无污渍、无破损。 3. 烟灰缸表面无积垢，缸内烟蒂应及时清理。
3	楼梯间	1. 应保持干净整洁，无纸屑、水迹等异物。 2. 有扶手的楼梯应确保扶手表面洁净、无污渍、无掉皮（漆）等现象。
4	电梯间	1. 电梯显示面板、轿厢内壁应保持光亮洁净、无指印、无油渍、无污渍。 2. 电梯轿厢地垫应保持干净整洁、完整无破损、摆放整齐、无水渍污渍。
5	洗手间	1. 地面无污渍、水迹和脚印。 2. 镜面明亮洁净，无水迹、无指印、无雾化现象。 3. 洗手台台面、盆面保持洁净、无积垢、无水迹、无锈迹、无毛发、无纸屑。 4. 供水设施整齐、清洁，台面水龙头光亮洁净，台下水路管线排布整齐，无杂物存放。 5. 便斗、便池内无尿渍、锈迹及污垢，无明显刺激性气味。 6. 废纸篓应及时清理，保持无污渍、无破损、无明显刺激性气味。

6.2.1.4 会议服务人员应按照主办单位的要求进行会场布置，会场布局、主席台、桌椅等布置应符合表 3 的要求。

表 3 会场布置要求

序号	项目内容	具体要求
1	现场布局	根据会议类型、规模确定会场布局。常规布局包括大型会议的课桌式布局、座谈会议的中空型布局、沙发座谈的U型式布局、圆桌会议式布局。
2	主席台	位置应设置于会场正前方。在座椅摆放上，应考虑到主宾的舒适度，不应将座椅放置在两

序号	项目内容	具体要求
		张桌子接缝中间，避免桌腿影响主宾就座。
3	会议桌椅	会场桌椅摆放整齐、平稳，两桌前后之间的距离不应低于130cm，座椅距离桌布或桌腿≤15cm。桌椅间距的确定应采用拉线的方式进行排列，具备条件的可采用激光测距仪定量定位与拉线辅助相结合，具体按照附录D D.1的要求组织实施。
4	会议桌布	有桌布的会议桌，应将桌布铺设平整，桌布中线居于桌中，两边下垂长度相等，桌布四角应整理平齐，回折至桌沿，使用卡扣固定结实，避免脱落。
5	座次安排	应根据会议现场布局，确定会场布局形式，并按照附录D D.2的要求组织实施。
6	会议旗帜	需要布置旗帜的会议，服务人员应仔细整理每一张旗帜，保持旗面干净整洁。
7	签到台	需要签到台的会议，签到台应设置于会场入口醒目位置，以不妨碍与会嘉宾通行为宜。
8	会议导引牌	需要引导牌的会议，引导牌应设置于会场主要通道、电梯口、会场入口等醒目位置，引导方向或信息应清晰明了。

6.2.2 设施设备布置、调试

6.2.2.1 技术服务人员应对会议室的线路、话筒、音响、网线、视频等设备进行布置，具体操作应符合表4的要求。

表4 设施设备布置要求

序号	项目内容	具体要求
1	线路	1. 所有线路应保持走线整齐、美观、确保安全。 2. 穿过人行通道的，应做好安全固定，并设置线缆保护槽，防止线路磨损、缠结、绊脚。
2	话筒	1. 话筒数量应满足与会嘉宾需要，摆放高度、弧度、边距呈一条直线。 2. 鹅颈话筒之间底座相距不超过3cm，底座距桌子前沿10cm±3cm，话筒咪头平行距桌面25cm±5cm；座式话筒之间底座相距不超过5cm，底座距桌子前沿10cm±3cm，话筒咪头与桌面角度45°±5°；立式话筒之间咪头相距不超过20cm±5cm，咪头与地面角度55°±15°。 3. 话筒分为两路信号，采取一主一备工作模式，具体可根据会场需求作调整
3	音响设备	1. 会议室两侧应对称摆放音箱，布局应综合考虑扩音效果和室内美观。 2. 大型会议室可在面对主席台的位置上设置反听扬声器。 3. 会议室应设置现场调音位置，调音台、功率放大器宜放置在现场调音位置。
4	视频设备	视频设备布置应兼顾到所有与会嘉宾，设备连接线及端口应使用常规配件，确保与各类电脑均能适配、连接，视频连接后，画面应显示正常。
5	网络设备	1. 会议室应预留有线网络连接端口，并确保端口正常连接。 2. 有条件的会议室可配备无线网络设备，并在设备间等工作区域公示账号及密码。 3. 上网设备调试应确保运行正常，根据情况及时升级软件系统，确保网络稳定性和兼容性。
6	其它设备	举办涉外会议时，应提前准备、调试同声传译等设备，确保会议正常举行。

6.2.2.2 技术服务人员应对灯光、音响设备、视频设备、网络设备等进行调试，具体操作应符合表5的要求，调试完毕后应锁门，保证各类电子设施设备能够正常运行。

表5 设施设备调试要求

序号	项目内容	具体要求
----	------	------

序号	项目内容	具体要求
1	灯光	1. 会议开始前应提前打开所有照明光源逐个检查，根据会议需要调整至最佳状态。 2. 如会议需要使用投影仪，应检查灯光对投影开关时的影响。
2	音响设备	会议开始2h前应打开音箱，连接音响设备。抖动连接线与移动底座，测试音箱与话筒连接是否正常，测试声音是否正常；逐个测试话筒音量，应以不同位置、最远距离并感觉音量适中为准。会前30min和10min分别再调试一次，确保会场音色正常，音量适中，无杂音、电流声干扰。
3	视频设备	1. 提前检查用于投影的电脑是否兼容，不兼容时可尝试设置电脑分辨率或更换电脑。确保投影幕布无花屏、抖动、声响等影响投影效果的现象。 2. 调试LED显示屏播放正常，使其达到最佳显示效果。
4	网络设备	检查所有联网设备网络连接是否正常。

6.2.3 物品摆放

6.2.3.1 会议服务人员应认真检查会议物品，保持表面洁净无污渍、无破损，便于与会嘉宾使用。

6.2.3.2 物品摆放应符合表5的要求，具备条件的可采用激光测距仪定量定位与拉线辅助相结合的方法，确保会议物品摆放统一、规范。

表6 会议物品摆放要求

序号	项目内容	具体要求
1	茶具、饮用水及茶叶	1. 茶杯摆放呈“一条线”，杯把统一向右侧45°，杯碟与矿泉水、毛巾碟在一条线上，茶杯放至杯碟中心，杯盖平稳的放置杯子上方。 2. 会议需要配备有玻璃杯的，玻璃杯放置于茶杯左侧，与杯垫相距1cm，服务人员拿取玻璃杯时应拿杯子最下方，防止在杯身上留下手印。 3. 会议需要配备瓶装水的，瓶装水放置于玻璃杯左侧，与玻璃杯相距1cm，瓶装水商标应面向客人。 4. 如有自助茶水服务的，水壶两人一把或每人一把，依次排开，要求壶柄朝右，横竖排均在同一直线上，与茶杯对齐。 5. 添加茶叶时，应使用茶勺根据会议时长添加茶叶，不应用手直接抓取，茶叶量以覆盖茶杯底部为宜。
2	文件文具	1. 会议文件应由会议主办单位统一提供，由服务人员摆放，不应调换会议文件顺序。摆放时应确保文件正面向上，如文件较多时应左右错开1cm，放置于座位正前方桌面，文件下缘距离会议桌下缘2cm。 2. 会议所需纸张应与会议文件叠放整齐，文件在上，纸张在下；无会议文件，纸张摆放与会议文件摆放方式相同。 3. 会议用笔以铅笔、黑色中性笔为宜，使用统一样式和颜色的笔筒收纳会议用笔，桶中笔的数量以不超过2种、5支为宜；没有配备笔筒的，会议用笔统一紧贴会议文件或纸张右侧，笔尖向上，与纸齐平。 4. 配备有曲别针、蝴蝶夹、橡皮擦等文具的会议室，宜使用统一样式、颜色的收纳盒进行收纳，便于与会人员使用；文具盒摆放应注意整体美观、排列整齐，盒内文具定期检查补充。
3	会议席签	1. 席签应选择统一样式和材质，双面展示；席签纸宜选择红色纸或粉红色，文字颜色宜使用黑色，字体宜使用华文新魏，字体大小应与桌签牌相适应，不可过大或过小。 2. 贵宾厅席签摆放以距离沙发扶手前缘5cm~6cm为宜；报告厅或礼堂主席台上席签摆放以距离

序号	项目内容	具体要求
		话筒右侧4cm~5cm为宜；普通中空型会议室席签摆放以正对座椅居中位置、距会议桌上缘1cm处为宜。
4	清洁用品	1. 纸巾。使用统一样式和颜色的纸巾盒存放纸巾，统一放置于座位席签右侧。 2. 毛巾。需要配备毛巾的会议，毛巾应提前用热水浸泡10min，清洗晾干后折成长方形，并放入消毒柜消毒不少于30min，临会前10min取出放入统一的毛巾托盘上，开口朝向参会人员；桌面上的毛巾托盘摆放位置和方向应保持一致。 3. 配合疫情防控需要，会议期间可配备消毒纸巾、口罩收纳袋等卫生清洁用品。物品摆放时应注意整体美观、排列有序、整齐划一。
5	电脑及投影设备	1. 需要使用电脑或投影仪的会议，应为其预留座位，电脑摆放于座位正中间，鼠标垫摆放整齐，电源线、数据线等线缆相互独立不缠绕、布线整齐。 2. 大型会议期间，需要穿越人行道的线缆宜使用线缆保护槽加以固定、保护。
6	会标	1. 会议服务机构负责悬挂已制作好的红布横幅悬挂式会标，会标悬挂在主会场顶部居中位置，根据会议需要，可在会场两侧墙面悬挂会标。 2. 会标宜使用电子屏会标，由会议主办单位提供内容，会议服务机构技术人员负责电子会标内容录入、校对、确保正常显示等工作。
7	其他物品	1. 会议中所需布置的其他物品，应由会议主办单位提出具体需求，经确认后由会议服务机构组织实施。 2. 需要采购的物品应按照本地采购提前3天，区内采购提前5天，区外网购提前10天的标准执行，避免影响会议正常进行。 3. 根据会议需要配备的相关物品，摆放时应充分考虑桌面美观，保持配列有序，整齐划一。

6.2.4 检查确认

6.2.4.1 会议服务人员在会前筹备工作全部结束后，应按照本文件要求，详细开展自查工作。

6.2.4.2 自查完成后，应及时上报会议主办单位人员进行检查，按需调整，确保会议正常进行。

6.2.4.3 会前检查过程中如发现存在影响会议正常进行的问题时，应立即向机关事务管理部门上报寻求应急处理。

6.3 会中服务

6.3.1 迎宾服务

6.3.1.1 特殊、重要会议需要步行一段距离方能进入会场的，应配备引导人员。引导人员应位于贵宾侧前方1.5m，步伐不宜过快或过慢，根据贵宾步伐及时调整自己的引导步伐。在引导过程中如遇贵宾与他人交谈，应走在贵宾前方约2m的位置，实时回头确认贵宾是否跟上、有无其他需求。引领时，掌心向上，五指并拢，以肘关节为轴，前臂自然上抬伸直，上体稍向前倾，面带微笑，目光直视前方，并使用敬语“您请”。

6.3.1.2 会议开始前，服务人员应侧身站立于会议室正门位置迎接与会嘉宾，大型会议应提前50min，中型会议和小型会议提前30min。

6.3.1.3 当与会嘉宾到来时，服务人员应面带微笑，语气温和亲切，行15°鞠躬礼，主动问候“您好”并使用标准引导手势引导嘉宾入场。

6.3.1.4 服务人员应熟悉会议场所的空间布局，了解当日会议情况（地点、时间、名称、规模、主办单位等），以便提供有针对性的引导服务。

6.3.1.5 会议正式开始且再无人员进入，服务人员应及时关闭会议室门。会议期间与会嘉宾进出会议室时，应主动为宾客开、关门，关门时应注意不让门碰到或夹住宾客。

6.3.1.6 服务人员应时刻保持较高的警惕意识和安全意识，对进出会议室的人员要注意观察或询问，防止无关人员进入会议室，保证会议安全。

6.3.2 茶水服务

6.3.2.1 与会嘉宾入场就座后，服务人员进入会场进行茶水服务。斟茶时，应站立在与会嘉宾右后方，探身用右手小指和无名指夹起杯盖，大拇指、食指、中指握住杯把，将茶杯端起，左手握住暖瓶，侧耳略弯腰，将水倒入杯中，斟茶以7分满为宜。

6.3.2.2 续茶期间，不应将暖瓶口正对参会人员，不应使茶具发出响声，确保茶水不外溅，续茶后盖好杯盖，将杯把转向与会嘉宾右侧45°放好，将杯盖留2mm出气口。

6.3.2.3 会议过程中应及时观察用水情况，每隔20min续水一次，续水应根据会议情况、天气因素、与会嘉宾需求等灵活调整。续水时以先上级后下级、先客后主的顺序依次服务。

6.3.2.4 续茶服务结束后，服务人员应轻声退出会场，并关好会场大门，立于会场大门外随时待岗。

6.3.2.5 续茶服务和上茶服务应按照附录E的要求进行操作。

6.3.3 巡查服务

会议期间，服务人员应根据现场情况开展会场巡查工作，具体包括：

- 巡视会场周围秩序，协助做好安全保卫工作；
- 关注会场动态，满足与会嘉宾参会需求；
- 为临时离场人员提供开门或引导服务；
- 为临时参会人员提供座椅、文件资料等会议用品；
- 其他相关服务。

6.3.4 休会会场整理

6.3.4.1 休会后，服务人员应迅速进入会场，及时检查会场内是否存在安全隐患或设施设备故障。

6.3.4.2 应及时将使用过的纸巾、毛巾、消毒纸巾等撤下并更换新的，简单整理桌面茶杯、席签、垫碟、水壶等物品，保持桌面整洁、整齐。

6.3.4.3 在会间整理过程中，服务人员可对桌面会议文件和相关资料做简单规整。不应翻阅、记录任何桌面文件资料或会议笔记，不应随意挪动与会嘉宾的私人物品。

6.3.4.4 服务人员在完成会场整理后，应立即撤出会议室，在门外站立并做好迎宾服务工作。

6.4 会后服务

6.4.1 送宾服务

6.4.1.1 会议结束时，引导人员应及时打开会议室门，等候在会议室门口两侧，保持面部微笑，为与会嘉宾离开会场做好引导工作。

6.4.1.2 会议服务人员应面带微笑、保持标准站立姿势，主动提醒与会嘉宾带好随身物品。

6.4.2 会场整理

6.4.2.1 会议结束，所有与会嘉宾离开会场后，服务人员应及时打开窗户通风，关闭电子屏、投影仪、话筒等音视频设备。

6.4.2.2 依次撤下会议使用过的饮水用具、卫生清洁用品等，并将可重复利用的器具及用品分类收纳整齐，送洗并消毒。

6.4.2.3 应将桌面、座椅等部位擦拭干净，确保表面无灰尘、无水迹、无破损。擦拭完毕后按照标准摆放要求，将桌面及座椅等设施摆放整齐。

6.4.2.4 按照由内到外、由上到下的顺序擦拭墙面、窗台、门及门套。使用吸尘器或拖布对地面进行保洁处理，确保地面无灰尘、无水迹、无杂物。

6.4.2.5 关闭窗户，拉好窗帘并进行简单整理，确保窗帘平整；关闭剩余电器及设施设备，切断电源。

6.4.2.6 退至门口，环视现场进行再次检查，确认无异常情况锁闭房门。

6.4.3 遗留物品处理

服务人员会在会后检查会场时，发现有遗留参会人员物品或办会单位重要文件资料，应妥善保管，不应随意翻动，及时通知参会人员或办会单位取回，并按照附录F的要求详细记录遗留物信息、查获时间、查获人、认领人信息。

6.5 人性化服务

6.5.1 基本要求

会议服务提供机构可根据会议级别、类型、规模等情况，结合会场实际情况，提供具有人性化、个性化的暖心、贴心服务。

6.5.2 茶歇服务

6.5.2.1 茶歇服务宜在上级领导接待、外宾接待及重要会议会前和休会期间提供。

6.5.2.2 服务人员应精神饱满，热情礼貌的迎候与会嘉宾。当与会嘉宾走近时，服务人员应主动微笑问好，并以规范性手势引导与会嘉宾就座。

6.5.2.3 服务时，应密切注意，及时添加茶点，并根据与会嘉宾要求及时提供服务，做到“三轻”：说话轻、走路轻、操作轻。

6.5.2.4 与会嘉宾离开时，服务人员应善意提醒检查个人物品，防止与会物品遗漏，并指引与会嘉宾离开，使用敬语，微笑礼貌并道别。

6.5.2.5 与会嘉宾离开后，服务人员应及时清理客用茶具，整理现场卫生，并做好茶具的清洁和消毒工作。

6.5.3 其他服务

在充分考虑会议需要和参会人员需求的基础上，可提供以下服务：

- 雨伞、雨衣雨具；
- 免洗消毒液、医用口罩等防疫用品；
- 医用应急包；
- 针线包；
- 火车票、机票、酒店预定服务；
- 提供无障碍设施服务；
- 车站、机场接送服务；
- 其他暖心服务。

7 环境卫生要求

7.1 会议场所

7.1.1 应确保会场干净卫生、环境整洁、温度适宜、空气清新。

7.1.2 设备仪器、机柜、操作台、电脑等表面光洁无尘、无污渍、无水渍。

7.1.3 卫生间应配备卫生纸、洗手液。无会议时，应每天进行卫生检查、保洁消毒，保持通风无异味。有会议时，应每隔 30min 检查一次，查看卫生纸、洗手液、免洗手消毒凝胶使用情况，及时进行卫生保洁、保持通风无异味。

7.2 会务用品

7.2.1 定期对使用的会务用品如茶杯、毛巾等进行清洁消毒，每次会后应对破损、污染的用品及时更换，做好收纳、清洁、消毒工作。

7.2.2 定期检查会议用品的配备数量、使用情况、损耗情况等，建立台账，提升会议管理效能。

7.3 服务人员

会议服务人员个人卫生应做到“四常四勤”：

- 常洗澡、勤换衣，保持衣物干净整洁无异味，身体无体味；
- 常洗头、勤刮须，保持发型自然无异样，面部清洁无油腻；
- 常修甲、勤清洁，保持指甲整齐无异形，不做五颜六色的指甲；
- 常洗手、勤消毒，保持双手清洁无细菌。

7.4 垃圾分类

会议结束后，会议服务人员在整理会议现场过程中，对会议产生的垃圾应严格按照DB64/T 1766的要求进行分类。

7.5 疫情防控

7.5.1 会议室宜配有工作间和消毒区域，安排专人负责。工作间配置常用消毒工具和消毒剂，分类存放。

7.5.2 落实日常消杀并做记录。做好会议室、候会室清洁消毒，对桌面、座椅、门把手等重点部位擦拭消毒。

7.5.3 做好会场内外公共区域日常消杀工作，设置废弃口罩回收专用箱（桶）。

7.5.4 落实设备间、卫生间、垃圾投放处等重点区域以及室内空调出风口定期消毒，开展会后消毒，做好消杀登记。

8 安全与应急

8.1 应建立会议安全管理制度，明确工作职责，加强消防、水、电、暖气、空调等设施设备的安全巡查，配备应急处置装备及器材等。

8.2 制定消防疏散应急预案、消防设施设备应急预案、突发事件应急处置预案，成立应急处置小组，做好安全事故防控措施。

8.3 定期开展安全事故模拟演练，查找问题及时整改；定期组织管理和服务人员进行安全知识、应急救援知识的培训宣传和实战演练。

8.4 加强与会议主办单位主管部门的协作，加强会议协调联动，严格按照自治区最新发布的疫情防控相关要求，建立疫情防控、疫情监测、疫情信息报送等机制。

8.5 会议安全与应急服务相关要求应严格按照表 6 的规定执行。

表 7 安全与应急要求

序号	应急状况	处置要求
1	安全防范	<p>1. 会场布置期间，应关闭会议室大门，无关人员不应进入会场；大型会议布置过程中，应详细检查每个区域，确保会场没有与会议无关的物品、无疑似危险物品。</p> <p>2. 会议期间，非会议人员不应擅自进入会场；会场外不应出现高声喧哗、争吵、打架或突然闯入会场等现象。</p> <p>3. 对不配合会场秩序的人员，应及时联系安保人员处理，拒不配合的，可视具体情况拨打110报警电话，由警方介入处理。</p> <p>4. 会议期间出现上访事件的，应及时向上级领导汇报，并与会议主办单位沟通协商，首先安抚上访人员（群众）的情绪，倾听上访诉求，同时联系本级信访部门，并协助做好善后工作。</p>
2	火情及紧急疏散	<p>1. 会议期间发现火情，服务人员应第一时间使用灭火器材进行初起火情的扑救工作；火情控制后，应尽快向会场负责人、消防控制中心报告。</p> <p>2. 现场扑救仍无法控制火情的，服务人员应第一时间按下消防报警按钮，必要时拨打119火警电话，并向主管领导上报火灾情况，立即组织引导与会嘉宾从安全出口撤离，并协助安保人员清点人数，做好人员情绪稳定等安抚工作。</p> <p>3. 会议负责人认真检查会场人员撤离情况，确保人员安全撤离，并协助做好后续调查取证工作。</p>
3	停电处理	<p>1. 紧急停电时，服务人员应立即联系技术人员并启动应急预案，做好会议现场的致歉、情况说明及安抚工作。</p> <p>2. 如有应急供电系统的，应及时开启并恢复供电；如短时间内无法恢复供电，会议主管单位应与主办单位协商能否中断会议或休会等待，并组织人员疏散。</p>
4	停水处理	<p>1. 发现停水情况后，应立即联系维修机构询问停水原因、停水时间长短、停水区域。</p> <p>2. 因内部供水系统故障导致停水的，应立即组织专业人员进行抢修，尽快恢复供水。</p> <p>3. 紧急停水后且长时间无法恢复的，会议负责人应及时向会议主办方报告，并组织人员前往没有停水的区域进行备水运水，保障会议正常接待。</p>
5	突发疾病	<p>与会嘉宾如出现突发性疾病，应第一时间拨打120急救电话，并向会议负责人及时汇报，服务人员应根据现场情况采取临时急救：</p> <p>1. 晕厥：取头高脚低姿势的卧位，解开衣领和腰带，保持周围空气流通，保持现场环境安静，如患者苏醒，可提供热水促进其恢复。</p> <p>2. 中暑：应立即将患者移至阴凉处，并保持周围通风；采取解开衣扣等方法为患者身体散热，帮助其服用解暑药物，并按压人中、虎口等身体穴位帮助其恢复意识。</p> <p>3. 心脏病：尽可能让患者保持呼吸正常，保持患者周围安静和空气流通，安抚患者情绪；协助患者吃药。</p> <p>4. 癫痫：应在病人强直期张口时，及时放入折叠毛巾。病情发作时，应使患者平卧，松开衣领，头转向一侧，以便于患者呼吸道内分泌物和呕吐物及时排出，以防流入气管引起呛咳窒息。</p> <p>5. 疑似中毒：应立即向上级领导汇报并拨打120急救电话等待救援；主办单位应根据现场情况需要，确定是否拨打110报警电话并采取立即保护中毒者所在现场，不让任何人接触有毒或可疑有毒物品（包括中毒人使用过的物品、食品、呕吐物等）等措施；会议服务人员应积极配合维护现场秩序，防止人员围观；需要现场取证的，会议服务人员应积极配合取证、提供相关信息或材料；现场发现有投毒或疑似投毒的可疑人员，应第一时间报警并通知安保人员对其进行临时管控，警方到来后交由警方处理。</p> <p>6. 其他疾病：会议期间，与会嘉宾出现身体不适、现场无法处理且无法确定病因等情况时，应及时</p>

序号	应急状况	处置要求
		与患者沟通，视具体情况选择离场休息或拨打120急救电话送医救治；针对临时离场休息的人员，应将其安置在空气流通的场所并提供温水服务，保持与患者的正常沟通，及时观察其身体状况，以免发生意外；针对送医救治人员，应有专人看护，直至急救车辆到来后将其移交至医护人员。
6	疫情应急	1. 接到涉及参会人员的疫情隐患通知后，应立即对该嫌疑人员进行安全隔离，同时对服务人员和其他参会人员做好个人防护，在防疫部门的指导下开展现场疫情防控工作。 2. 参会人员安全撤离后，应对会场进行全面消毒处理。
7	音视频及网络故障	1. 会议期间话筒、音响等设备临时出现故障，应第一时间告知会议服务人员，及时排查故障，立即启用备用设备，保障会议正常进行。 2. 会议期间电子屏、视频设备等设备临时出现故障，应第一时间联系会议服务人员尽快检查、抢修同时做好与主办单位的沟通协调工作，实际上报设备检查、维修结果。
8	参会领导或人员临时增加	1. 会议主办单位应及时告知会议服务人员增加与会嘉宾数量、座位安排等信息，在原定会议室能够满足增员的情况下，应尽快补充桌椅、茶具等相关会议用品的布置工作；原定会议室不能够满足增员的，应及时告知会议主办单位，同时上报主管领导、另行协调安排更大的会议室，经会议主办单位确认后，尽快补充桌椅、茶具等相关会议用品的布置工作。 2. 会议开始前，现有座位已经坐满，但仍有与会嘉宾进入会议室的，应立即向会议负责人汇报，与会议主办单位协商后，增加桌椅等相关会议用品，供与会嘉宾及时就座，保证会议正常进行。
9	临时加会	1. 会议服务提供机构应及时与会议主办单位确认会议需求，并有会议服务机构负责人组织服务员按需求布置会场；如遇特别紧急的情况，可提前打开会议室，与主办单位人员一道共同布置。 2. 节假日等特殊情况下，应由会议服务机构负责人组织值班服务人员进行会场布置，并及时与会议主办单位沟通。
10	临时调换会议室	1. 会议服务员应充分了解更换会议室的原因，并及时上报主管领导。 2. 会议服务机构负责人根据会议预定情况，判断能否调整，并及时与需求提出方说明具体情况。 3. 如能更换，应及时组织服务人员做好新会场的布置工作；如不能更换，应向与会嘉宾说明原因，并寻求对方的理解。
11	会中水杯倾倒撒漏	1. 会议服务倒茶水过程中，出现洒水、打翻茶杯等意外情况，应第一时间清理现场，询问与会嘉宾是否烫伤，如有轻微烫伤，应及时用凉水冲洗，并涂抹烫伤药膏；伤情严重的应及时拨打120急救电话送医救治。 2. 应及时为与会嘉宾提供纸巾、干净的毛巾用于擦拭衣服。 3. 及时将打翻的茶具、茶叶、水泡纸张及其他物品等清理干净，用干净的抹布将桌面、座椅等擦拭干净。 4. 重新补充提供茶具等会议用品，并诚恳的向对方表达歉意，获得对方谅解后及时离开。

9 监督考核

9.1 监督要求

- 9.1.1 应根据合同内容制度监督检查细则，对会议服务机构的履约情况和服务质量进行考核。
- 9.1.2 会议服务机构应主动进行内部自查，接受会议主办单位的监督，并对问题及时整改。
- 9.1.3 可依据考核结果按合同约定进行惩罚。

9.2 考核要求

- 9.2.1 可采取日常监督考核、评价小组考核等方式对会议服务机构的服务情况进行考核。

- 9.2.2 每月至少开展1次日常监督考核，执行“日巡查，周检查，月考核”的考核机制。
- 9.2.3 每季度应开展1次考核小组考核，评价小组成员由会议服务管理机构召集。
- 9.2.4 考核内容主要包括工作能力和业务技能，具体内容如下：
- 工作能力考核通过日常考勤及会议服务情况对日常工作质量进行考核，由会议服务负责人对服务人员进行考核；
 - 业务技能考核通过现场考核的方式对服务人员礼仪体态、相关业务技能、表达能力进行考核，由考核小组对服务人员进行考核。

10 服务评价及改进

10.1 投诉管理

- 10.1.1 应建立服务投诉平台，畅通投诉渠道，并将投诉渠道和方法进行公示。
- 10.1.2 应及时响应参会人员意见或投诉，接到现场投诉时，应耐心倾听，认真记录投诉意见和建议，向对方致歉、安抚情绪，并及时将投诉意见向上级领导反馈。
- 10.1.3 接到书面投诉时，应虚心接受对方的意见和建议，及时将投诉意见向上级领导反馈，结合实际情况提出具体解决方案，并以书面形式给予回复，寻求对方认可和谅解。
- 10.1.4 认真开展投诉意见的记录和处理工作，加强服务改进工作监督力度，防止类似投诉再次发生。

10.2 服务评价

- 10.2.1 应建立覆盖全面、行之有效、便于操作的会议服务评价管理制度。
- 10.2.2 评价指标包括但不限于：
- 服务对象满意度；
 - 服务时间准确率；
 - 服务期间差错率；
 - 服务项目完成率；
 - 服务投诉完结率。
- 10.2.3 服务评价的方法和手段包括但不限于：
- 定期开展服务满意度调查工作。征求会议主办单位的意见和建议，定期按照附录G《会议服务满意度调查问卷》的要求定量向参会嘉宾发放；
 - 开展参会人员的走访调研工作。通过访谈、调研的方式，征求参会嘉宾对会议服务的意见和建议；
 - 设置意见投诉箱或意见簿；
 - 通过互联网、微信小程序等自媒体渠道进行评价。

10.3 服务改进

- 10.3.1 采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务造成的不良影响。
- 10.3.2 应加强对会议服务部门的管理、督促、检查、追踪，及时发现并处理评价反馈中的问题，研究和创新评价方法。
- 10.3.3 服务评价获取的意见和建议，应定期开展分析研究，认真总结，查找问题根源、制定解决方案，并跟踪整改措施的落实情况。

附录 A

(资料性)

会议服务人员岗位设置及工作职责

A.1 会议主管

- A.1.1 负责会议服务工作的日常管理、团队培训、监督及考核工作。
- A.1.2 带领预定人员、服务人员、技术人员做好会议组织实施等保障工作。
- A.1.3 负责客户满意度测评改进、投诉意见处理及跟进等相关工作。
- A.1.4 按照本文件要求，对工作人员进行工作落实督查，发现问题及时纠正。
- A.1.5 与会议主办单位保持良好的沟通，及时了解领导、会议主办单位的需求，及时调整改进。

A.2 会议预定人员

- A.2.1 通过各个渠道受理会议预定信息，全面了解会议主办单位的会议需求。
- A.2.2 详细、充分沟通，做好会议预定信息的记录工作，及时将会以预订情况向主管领导汇报，确定会议室及相关布置工作的组织开展。
- A.2.3 按照会议需求，做好会议室座次安排、会标、设施设备、物品、卫生等布置工作。
- A.2.4 及时与主办单位沟通，确认会议室的布置情况，并能按照要求及时调整、补充会场布置。
- A.2.5 根据主办单位会议调整通知，及时做好会议室调整、及相关会议需求变动的应急保障工作。
- A.2.6 配合会议主管领导做好其他工作。

A.3 技术人员

- A.3.1 负责会议室音响设备、投影器材、电脑设备、电子显示屏、有线无线网络、视频设备等会议用电子设备的状态调试、运行管理、日常维护、设备检修、故障处理等，确保设备正常运行。
- A.3.2 根据电子设备更新换代情况，结合会议实际使用需求，适时提出会议用电子设备的更换维修、汰旧换新、软件维护、硬件升级等建议。
- A.3.3 配合会议主管领导做好其他工作。

A.4 会议服务员

- A.4.1 应按本文件中规定的内容和操作要求，以饱满的热情、积极的心态，有礼貌地接待与会嘉宾，为其提供满意的会议服务。
- A.4.2 及时与会议预约人员沟通，严格按照《会议预约登记表》上的要求，组织开展会议布置、会间服务、会后服务等相关服务工作，确保会议运行正常。
- A.4.3 严格遵守会议保密要求，做好相关保密工作。
- A.4.4 积极配合会议主管领导的日常管理和工作部署，做好本职工作，提升自身服务技能。
- A.4.5 熟悉会场布局及设施设备、外部环境。
- A.4.6 配合会议主管领导做好其他工作。

附录 B
(规范性)
服务人员仪容仪表及礼仪规范

B.1 仪容仪表规范

B.1.1 会议服务人员仪容仪表应符合以下要求：

- 统一、规范着装并佩戴白手套，服装保持干净整齐、熨烫平整，鞋面干净无污渍；
- 佩戴工牌上岗服务（工牌上应由部门、姓名、职务及编号等信息）；
- 头发梳理整齐，女性服务员的长发用统一的头花盘起，发色以黑色、深咖色为宜；男性服务员不应留长发，不留怪异发型，头发修剪整齐，发色以黑色为宜；
- 服务人员不应佩戴饰品、指甲干净且不宜过长、不应涂染有色指甲油；
- 服务人员应保持面部清洁，女性服务人员可持淡妆，妆容以自然为宜；
- 服务人员不应使用香水。

B.1.2 服务人员的面部妆容及着装应按照图B.1的要求操作。



图 B.1 服务人员仪容示意图

B.1.3 服务人员的发式及发饰应按照图B.2的要求操作。



图 B.2 服务人员仪表示意图

B.2 语言行为规范

- B.2.1 会议服务人员应讲普通话，语言文明、礼貌、简洁、清晰，语气、语调、语速适中。
- B.2.2 应做到有问必答、及时回答、耐心解答、坦然应答，宾客未听清楚时，应重复讲述。
- B.2.3 服务人员应使用文明礼貌用语，包括但不限于：
- 六声：（迎接接待的）迎接声、（操作失误的）道歉声、（会场碰面的）问候声、（服务提供的）称呼声、（获得认可的）感谢声、（会后离场的）欢送声；
 - 十一字：您好、您、请、谢谢、对不起、再见。
- B.2.4 服务人员应举止大方，行为得体，仪态端庄，按照岗位规范，主动提供服务；
- B.2.5 服务人员行为举止应符合以下要求：
- 三轻：走路轻、说话轻、操作轻；
 - 四勤：手勤、脚勤、眼勤、嘴勤；
 - 六微笑：见到宾客点头微笑、服务宾客保持微笑、称呼宾客面带微笑、问询宾客礼貌微笑、送取物品点头微笑；
 - 九服务：听到呼唤有服务、见到宾客有服务、宾客反馈有服务、投诉建议有反馈、凸显特色暖心服务、体现效率快捷服务、强化管理主动服务、树立形象礼貌服务、应急保障特殊服务。

B.3 服务礼仪规范

B.3.1 服务人员应符合以下举止姿态要求：

- 站姿：呈丁字步直立，双膝、脚跟靠紧，双手自然交叉轻放在下腹部（示意图见图 B.3）；
- 蹲姿：分高低式、交叉式两种（示意图见图 B.4）。
 - 高低式：下蹲时左脚在前、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态，上身挺直，侧身捡物，不应低头弓背；
 - 交叉式：下蹲时右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面，全脚着地。左膝由后面伸向右侧，左脚跟抬起，脚掌着地。两腿靠紧，合力支撑身体。臀部向下，上身稍前倾。
- 走姿：呈直线行进，两眼平视前方，手指自然弯曲，双臂前后自然摆动，步伐轻稳优美、从容自信，具有韵律感（示意图见图 B.5）；
- 坐姿：分正姿、斜放式、交叉式。坐于椅子 1/3 处，挺胸、立腰、收腹，肩平头正，双手自然摆放在双腿上（示意图见图 B.6）；
- 手势：分横摆式、双臂横摆式。五指并拢，朝指示方向呈 45° 伸出，目光兼顾来宾和所指方向，手臂高不过耳，低不过腰，掌心对来宾呈 45° 指明上、下、左、右、前、后、我、你、他 9 个方位；
- 鞠躬招呼礼：上身倾斜角度约为 15°，头点致意；鞠躬迎客礼，眼睛平视看对方，身体略向下倾；鞠躬感谢礼，上身向下倾斜角度约为 45°，目视对方脚面；鞠躬道歉礼，上身倾斜角度约为 90°，目视脚面；
- 引领：应站在宾客左侧前方 1.5m 距离为其引路，并伴指引手势，行走中回头示意；
- 递物：不应把刀尖、笔尖正对宾客递送，递送物品时应双手递送且在宾客接稳后方可松手。



图 B.3 服务人员站姿示意图



图 B.4 服务人员蹲姿示意图



图 B.5 服务人员走姿示意图



图 B. 6 服务人员坐姿示意图

B. 3. 2 服务人员的迎宾礼仪应参照图B. 7的要求操作。



图 B. 7 服务人员引导示意图

B. 3. 3 服务人员的引导礼仪应参照图B. 8的要求操作。



图 B. 8 服务人员引导礼仪示意图

B. 3.4 服务人员引领与会嘉宾上楼应按照图B. 9的要求操作。



图 B. 9 服务人员上楼引导礼仪示意图

B. 3.5 服务人员引领与会嘉宾下楼应按照图B. 10的要求操作。



图 B. 10 服务人员下楼引导礼仪示意图

附 录 C
(规范性)
会议预约登记表

表 C.1 会议预约登记表

会议名称											
会议性质	<input type="checkbox"/> 报告会 <input type="checkbox"/> 座谈会 <input type="checkbox"/> 沙发座谈会 <input type="checkbox"/> 授聘或表彰仪式 <input type="checkbox"/> 宣誓仪式 <input type="checkbox"/> 其他										
会议日期					会议地点						
主办单位					会 期						
会议时间	上午			下午			晚上				
	时	分	至	时	分	时	分	至	时	分	时
参会领导											
参会人数	会议主题 (会标内容)										
会 标	<input type="checkbox"/> 布标 <input type="checkbox"/> 电子会标		主席台		<input type="checkbox"/> 设置 <input type="checkbox"/> 不设置		话筒		支		
会议类型	<input type="checkbox"/> 工作会议 <input type="checkbox"/> 电视电话会议(电信信号) <input type="checkbox"/> 视频会议(视频信号) <input type="checkbox"/> 视联网会议(视联网信号)										
其他要求											
会议主办单位				会议管理单位				会议服务单位			
确认签字:				确认签字:				确认签字:			
日 期: 年 月 日				日 期: 年 月 日				日 期: 年 月 日			

附录 D (规范性) 会场布置要求

D.1 桌椅布置要求

D.1.1 应检查会场内每张桌椅是否有损坏,根据与会嘉宾数量按比例摆放桌椅,每排前后距离不少于130cm。会场桌椅应按图D.1要求摆放。



图 D.1 桌椅摆放示意图

D.1.2 桌椅摆放完毕后,应采用拉线方式进行确认,保持“横平竖直”,桌椅摆放拉线确认应按图D.2要求进行。



图 D.2 桌椅摆放拉线确认示意图

D.2 会场布局及座次布置

D.2.1 课桌式会议座次布置要求

D.2.1.1 与会领导人数为奇数时,主要领导居中,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,具体布置见图D.3。



图 D.3 与会领导人数为奇数时的座次安排示意图

D. 2. 1. 2 与会领导人数为偶数时，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，具体布置见图 D. 4。



图 D.4 与会领导人数为偶数时的座次安排示意图

D. 2. 1. 3 场内座次布局主要包括以下两种，具体布置见图 D. 5。

- 横排列：按与会嘉宾姓氏笔画或单位名称笔画为序，从左到右依次横向排列；
- 纵排列：按各单位和成员的既定次序和姓氏笔画，从前到后依次纵向排列，排列时遵循正式代表排在前、职务高者排在前。

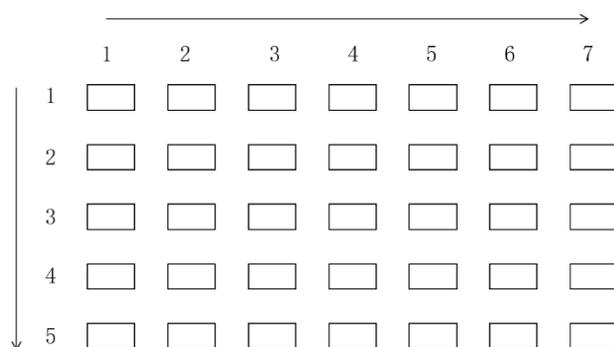


图 D.5 横排列、纵排列的座次布局图

D. 2. 1. 4 举行签约仪式时，主方在签约桌的左边，客方在签约桌的右边，其他人员分主、客各站一边，按其职务自里向外依次由高到低，列队于各自签约者的座位之后。双方助签人分别站立在自己签约者的外侧。具体布置见图 D. 6。



图 D. 6 签约会场示意图

D. 2. 2 中空型会议座次布置要求

D. 2. 2. 1 条形会议桌与会议室正门相对时，会议座次安排应按图 D. 7 的要求布置。

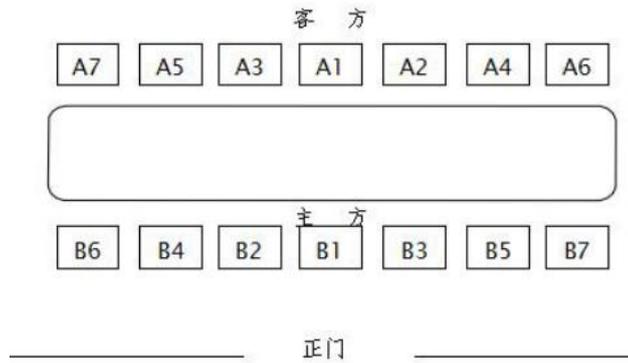


图 D. 7 会议桌与门正对时座次安排示意图

D. 2. 2. 2 条形会议桌与会议室正门相对时，会议座次安排应按图 D. 8 的要求布置。

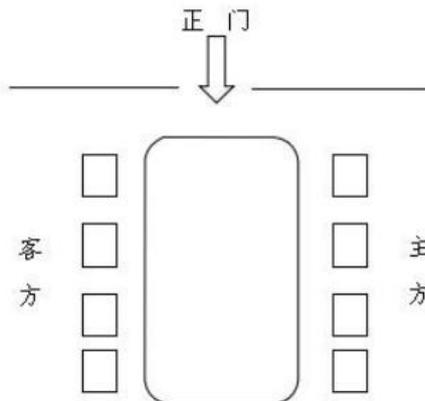


图 D. 8 会议桌与正门侧对时座次安排示意图

D. 2. 3 U型会议座次（沙发席）布置要求

D. 2. 3. 1 与外宾会谈时，A 为主方，B 为客房，主客方领导并排位于会议厅正中，主客方陪同人员分别

位列左右两侧，具体布置见图 D.9。



图 D.9 与外宾会谈时座次安排示意图

D.2.3.2 与上级领导座谈时，A 为上级领导，B 为主方领导，双方陪同人员分列左右两侧，其他与会人员领导席对面并排就座，具体布置见图 D.10。

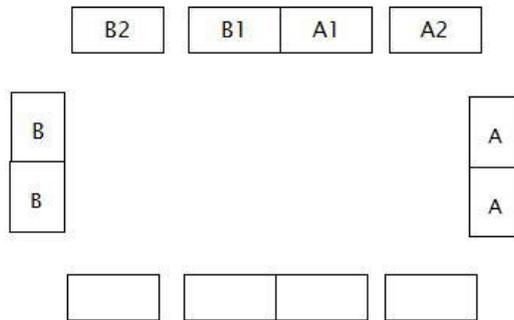


图 D.10 与上级领导座谈时座次安排示意图

D.2.4 圆桌会议

圆桌会议是一种平等对话的协商会议形式，旨在体现参会各方的地位平等，安排一般无主次之分。

D.3 会议物品布置

D.3.1 席签摆放

D.3.1.1 课桌式会议

席签摆放应按照图D.11的要求操作。



图 D. 11 课桌式会议摆放示意图

D. 3. 1. 2 中空型会议

席签摆放应按照图D. 12的要求操作。



图 D. 12 中空型会议摆放示意图

D. 3. 1. 3 U型会议（沙发会议）

席签摆放应按照图D. 13的要求操作。



图 D. 13 U型会议（沙发会议）摆放示意图

D. 3. 2 茶杯布置

D. 3. 2. 1 摆放要求

茶杯摆放应按照图D. 14的要求操作。



图 D.14 茶杯摆放示意图

D.3.3 拉线确认

茶杯拉线确认应按照图D.15的要求操作。



图 D.15 茶杯拉线确认示意图

D.3.4 毛巾及纸巾摆放

毛巾及纸巾摆放应按照图D.16的要求操作。



图 D. 16 毛巾及纸巾摆放示意图

D. 3. 5 纸、笔摆放

纸、笔放置应按照图D. 17的要求操作。

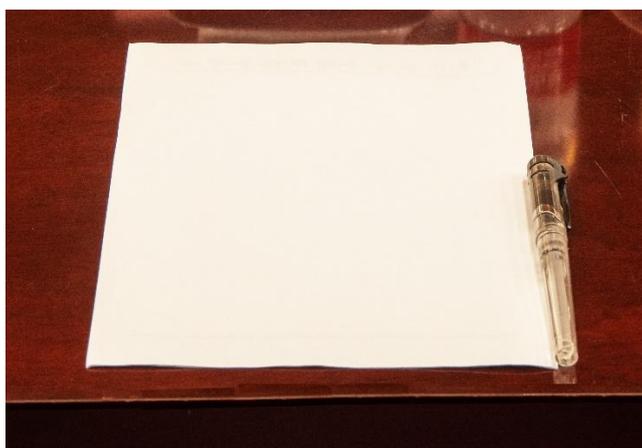


图 D. 17 纸、笔摆放示意图

附录 E (规范性) 会间服务要求

E.1 续茶服务

E.1.1 中空型会议

会议期间，服务人员为参会嘉宾续茶时，应从客人右后方进行茶水服务，端放茶杯时，应在两人之间的肩隙之间，茶杯不能端得过高，更不能在宾客头部和肩部上越过。具体操作按照图E.1的要求操作。



图 E.1 中空型会议续茶服务示意图

E.1.2 课桌式会议

服务人员应从会议桌前方进行茶水服务。若每排由单张桌子排列，桌子的一面有座位，可在桌前上茶，续茶服务示意图见图E.2。若两张桌子并排摆放或者围桌，桌子两边都有座位，上茶方式为：将右腿向前迈半步，伸入两把椅子之间，身体稍侧，稳妥地放在位于宾客右手上侧的位置，续茶示意图见图E.3。



图 E. 2 课桌式会议桌前续茶服务示意图



图 E. 3 课桌式会议桌后续茶服务示意图

E. 1.3 U型会议（沙发会议）

行至距茶几30cm处，右脚向前迈小半步，采取蹲式服务，用右手的食指和中指握住杯把，大拇指轻轻地按住盖，以杯底部的前沿先接触到杯垫，再轻轻放稳，避免碰撞声，把杯把转至位于宾客右手一侧，向宾客做“请喝茶”的手势，然后倒退两步再转身离开。具体操作按照图E.4的要求操作。



图 E. 4 沙发宾客续茶服务示意图

E. 2 上茶

E. 2.1 端茶水

服务人员上茶时，应按照图E. 5的要求操作端取茶水。



图 E. 5 服务人员上茶示意图

E. 2.2 取暖水瓶

服务人员上茶时，应按照图E. 6的要求操作拿取暖水瓶。



图 E. 6 暖水瓶拿取示意图

E. 3 续茶

服务人员续茶时，应注意细节、动作轻盈、避免发出声响，具体操作按照图E. 7的要求操作。



图 E.7 续水步骤示意图

附录 G

(规范性)

会议服务满意度调查问卷

表 G.1 会议服务满意度调查问卷

会议服务满意度调查问卷						
尊敬的参会代表：						
为不断提高会议服务质量，确保会议服务工作不断进步，全力保障好会议服务工作，请您对我们的服务提出意见或建议，您的建议或意见将为我们提升会议服务质量提供有益帮助。谢谢！						
序号	评价项目	评价内容	评价意见			
1	会前接洽	您对会议预定时的响应情况的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
2		您对会议预定中会场安排部署的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
3		您对会议预定中沟通协调效率的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
4	会场布置	您对会场座次及物品摆放的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
5		您对会场设施设备布置及调试的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
6		您对会场会议物品配置摆放的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
7		您对会场卫生环境布置的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
8		您对会场整体美观舒适度的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
9	服务人员	您对服务人员的仪容仪表的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
10		您对服务人员的服务礼仪的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
11		您对服务人员的行为举止的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
12		您对服务人员的个人卫生的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
13		您对服务人员的整体服务态度的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
14	会场服务	您对会议期间的引导服务的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
15		您对会议期间的续水服务的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
16		您对会议期间的应急处置能力的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
17		您对会议期间的安全保密服务的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
18		您对会议结束后的送宾服务的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
21	投诉及评价改进	您对会服机构处理投诉意见的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
22		您对会服机构开展满意度评价的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
23		您对会服机构的服务改进效果的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
24	整体评价	您对会议服务的工作实效性的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
25		您对会议服务的整体情况的看法	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
26	意见和建议					
注：请您就会议服务保障工作做出评价，请在以上栏目中打“√”，感谢您的支持！						

参 考 文 献

- [1] 《中央国家机关后勤服务指南》
-

宁夏回族自治区地方标准

DB64/TXXXX—XXXX

机关事务信息化系统技术服务规范

Technology service specification of government offices affairs
information system

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 服务原则	4
5 服务保障	4
6 服务要求	5
7 评价与改进	6

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。

本文件由宁夏回族自治区机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：宁夏回族自治区机关事务管理局、宁夏回族自治区标准化研究院、银川市机关事务服务中心、石嘴山市机关事务服务中心、吴忠市机关事务服务中心、固原市机关事务管理局、中卫市机关事务服务中心、宁夏艾信标准化管理咨询事务所、中科合肥技术创新工程院。

本文件主要起草人：XXX, XXX。

机关事务信息化系统技术服务规范

1 范围

本文件规定了机关事务信息化系统技术服务的服务原则、服务保障、服务要求、评价与改进等内容。本文件适用于全区各级机关事务信息化系统提供的服务。

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 2887 计算机场地通用规范
GB/T 9361 计算机场地安全要求
GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
GB/T 28452 信息安全技术 应用软件通用安全技术要求
GB/T 41568-2022 机关事务管理 术语
SJ/T 11623 信息技术服务 从业人员能力规范
DB64/T XXXX 机关事务信息化系统建设规范

3 术语和定义

GB/T 41568-2022界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关事务 government offices affairs

保障机关正常运行所需要经费管理、资产管理、服务管理、公共机构节约能源资源管理等事项。

3.2

机关事务信息化 informatization of government offices affairs

借助现代信息技术，对传统机关事务业务流程进行重塑，通过数字化应用场景构建，将信息化手段嵌入机关事务服务、管理、保障各项工作，提升机关事务运行效率、管理能力和服务保障水平的过程。

3.3

办公用房 office building

行政事业单位占有、使用或者可以确认属于行政事业单位资产的，为保障机关正常运行需要设置的工作场所。

注：行政事业单位不包括不参照公务员法管理的事业单位。

3.4

公务用车 official vehicles

用于保障公务活动的机动车辆。

3.5**公共机构 public institutions**

全部或者部分使用财政性的国家机关、事业单位和团体组织。

4 服务原则

机关事务信息化系统在服务全过程中，应遵循信息化服务的及时性、安全性、均等性和可靠性原则。

5 服务保障**5.1 物理环境安全保障**

针对机房动力和环境，应建立安全管理制度，包括但不限于以下内容：

- a) 明确机房门禁系统、视频监控、动力监控、温湿度监控、不间断电源等场地设施和周围环境及消防安全要求，具体符合 GB/T 2887 和 GB/T 9361 的要求；
- b) 机关事务信息化系统关键设备所在的机柜柜门应上锁；
- c) 应采取双路市电供电，可采用备用发电机，与电力供应商签订电力紧急支援协议等供电措施；
- d) 应防范对信息传输线路的物理接触，以防止传输过程中的数据篡改、干扰以及对线缆的物理破坏；
- e) 电源线和通信线缆应隔离铺设，避免互相干扰。

5.2 网络安全保障

5.2.1 合理规划网络安全区域，在内部网络与互联网边界、内部网络与外联单位边界之间应部署访问控制策略，涉密网络不应与其他非涉密网络连接。

5.2.2 访问控制策略包括但不限于以下策略：

- a) 采用 VLAN、防火墙、入侵检测等安全防护措施，将重要区域与其他区域进行隔离；
- b) 主要网络设备采用双因子认证的方式对登录设备用户进行身份鉴别，并启用登录失败处理功能；远程管理设备时，采用加密方式进行登录；实现设备特权用户的权限分离；
- c) 开启主要网络设备和安全设备的日志，对网络设备的运行状况、网络流量、用户行为进行安全审计；
- d) 配置相应的网络接入控制策略，通过认证的外部设备可接入内网；在内网中部署准入系统，对非法外联和非法内联的行为进行监控并及时进行有效阻断；
- e) 在外联边界和互联网边界处部署 IDS 等入侵防范设备，监控并记录网络攻击行为，发生严重入侵事件时提供报警功能，防火墙、流量监测、流量审计、网络访问控制；
- f) 在外联单位和互联网边界部署网络防毒墙，对网络层面的恶意代码进行及时发现和清除，及时更新病毒库。

5.2.3 合理确定机关事务信息化系统的安全保护等级，并建立对应等级的安全保护措施，网络安全涉及的定级、备案审查、系统测评等级执行 GB/T 22239。

5.3 数据安全保障

对机关事务信息化系统技术服务全过程中涉及的数据应制定数据安全管理制度,对数据的全生命周期进行安全管理,包括但不限于以下内容:

- a) 对所提交的数据资料进行分类分级存档管理;采用数据加密、脱敏及内容防篡改等技术,防止敏感数据被非法访问、修改和破坏,保障数据的完整性;具体数据安全按照 GB/T 20271 和 GB/T 28452 执行;
- b) 具备数据访问的身份鉴别、安全标记、访问控制、可信路径、安全审计、剩余信息保护等功能的用户识别系统;
- c) 重要大型数据库运行于专门的服务器或工作站上,采用异地数据备份和恢复措施,提高网络灾难恢复能力;
- d) 涉密数据资料的存储、传输、共享、使用应符合保密法律法规的相关规定;
- e) 对于通过非网络下载形式提供的数据共享服务(包括涉密数据),定期将数据提供合同、协议或其他有效凭证的复印件进行归档和备案。

5.4 应用系统安全保障

5.4.1 应根据业务需求和系统安全分析确定系统的安全策略。并根据系统的安全策略选自主产权或安全可控的操作系统、数据库管理系统、文件管理系统、GIS 软件系统和服务器,应对基础设施参数进行正确配置,不应使用缺省用户/密码。采用国家商用密码算法进行密码应用,采用符合国家密码要求的密码技术和产品。

5.4.2 应定期对软件、系统进行漏洞扫描,及时修补安全漏洞。

5.4.3 应安装系统的最新补丁程序,在安装系统补丁前,首先在测试环境中测试通过,并对重要文件进行备份后,方可实施系统补丁程序的安装。

5.4.4 应指定专人对系统进行管理,划分系统管理员角色,明确各个角色的权限、责任和风险,权限设定应遵循最小授权原则。

5.4.5 软件、系统宜进行定期测试与维护、升级工作。定期测试与维护宜根据应用软件、系统的使用手册和运行规范进行,其测试与维护周期宜设置为周、月和季度三个不同周期等级。

5.5 人员保障

5.5.1 人员的从业能力要求应满足 SJ/T 11623 中的要求。

5.5.2 人员应进行定期培训,培训内容包括但不限于以下内容:

- a) 机关事务信息化系统应用业务培训;
- b) 机关事务信息化系统安全与运维管理培训。

6 服务要求

6.1 基本要求

6.1.1 应用业务系统应根据单位情况创建本单位账户,以及子区域或下属单位账号,并赋予对应账号不同的权限。

6.1.2 应根据应用业务需求提供数据信息综合分析服务,如办公用房信息统计分析、综合查询、公务用车运营分析、公共机构节约能源资源数据分析等。

6.2 服务流程

6.2.1 应根据业务内容,公开服务事项,且服务事项应符合 DB64/T XXXX 中第 8 章要求。

6.2.2 应明确各服务事项的服务流程类别，服务流程类别包括信息填报类、申请类和其他类，且应符合以下要求：

- a) 信息填报类服务流程包括账号登录、信息录入、自我审核、自我上报、上级审核和信息整合上报；
- b) 申请类服务流程包括账号登录、申请信息填写、提交、受理审核、审核结果和办理；
- c) 其他类服务流程如服务评价类，其流程包括账号登录、信息选择（或信息输入）和提交。

7 投诉、评价与改进

7.1 投诉

7.1.1 应建立投诉处理机制，对外公开服务信息和监督投诉电话。

7.1.2 针对投诉意见，应及时回复处理，处理完后应进行回访，并将处理结果告知投诉者。

7.1.3 投诉意见和处理结果等记录应存档管理。

7.2 评价与改进

7.2.1 应建立机关事务信息化系统技术服务评价体系，明确评价指标和内容、评价方法、改进措施等要求。

7.2.2 应根据服务事项不同，定期开展自我评价工作，每年度不少于1次。

7.2.3 应定期或不定期进行客户满意度调查。

7.2.4 应自觉接受上级部门监督检查和社会监督评价。

7.2.5 应根据评价结果以及客户满意度调查结果开展分析诊断，制定改进方案，提出改进措施，提高机关事务信息化系统技术服务质量。

宁夏回族自治区地方标准

DBXX/TXXXX—XXXX

机关事务信息化系统建设规范

Code for construction of government offices affairs information system

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 总体架构	4
5 基础设施层	4
6 数据资源层	4
7 应用支撑层	5
8 应用业务层	5
9 标准及管理体系	9

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。

本文件由宁夏回族自治区机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：宁夏回族自治区机关事务管理局、宁夏回族自治区标准化研究院、银川市机关事务服务中心、石嘴山市机关事务服务中心、吴忠市机关事务服务中心、固原市机关事务管理局、中卫市机关事务服务中心、宁夏艾信标准化管理咨询事务所、中科合肥技术创新工程院。

本文件主要起草人：XXX, XXX。

机关事务信息化系统建设规范

1 范围

本文件规定了机关事务信息化系统的总体架构、基础设施层、数据资源层、应用支撑层、应用业务层、标准及管理体系等内容。

本文件适用于全区各级机关事务信息化系统的建设。

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 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 28452 信息安全技术 应用软件通用安全技术要求

GB/T 37722 信息技术 大数据存储与处理系统功能要求

GB/T 38664.1 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第1部分：总则

GB/T 38664.2 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第2部分：基本要求

GB/T 39786 信息安全技术 信息系统密码应用基本要求

GB/T 41568-2022 机关事务管理 术语

3 术语和定义

GB/T 41568-2022界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关事务 government offices affairs

保障机关正常运行所需要经费管理、资产管理、服务管理、公共机构节约能源资源管理等事项。

3.2

机关事务信息化 informatization of government offices affairs

借助现代信息技术，对传统机关事务业务流程进行重塑，通过数字化应用场景构建，将信息化手段嵌入机关事务服务、管理、保障各项工作，提升机关事务运行效率、管理能力和服务保障水平的过程。

3.3

办公用房 office building

行政事业单位占有、使用或者可以确认属于行政事业单位资产的，为保障机关正常运行需要设置的工作场所。

注：行政事业单位不包括不参照公务员法管理的事业单位。

3.4

公务用车 official vehicles

用于保障公务活动的机动车辆。

3.5

公共机构 public institutions

全部或者部分使用财政性的国家机关、事业单位和团体组织。

4 总体架构

机关事务信息化系统的总体架构由技术架构和保障体系组成，技术架构应包括基础设施层、数据资源层、应用支撑层和应用业务层，保障体系包括标准及管理体系组成，见图1。

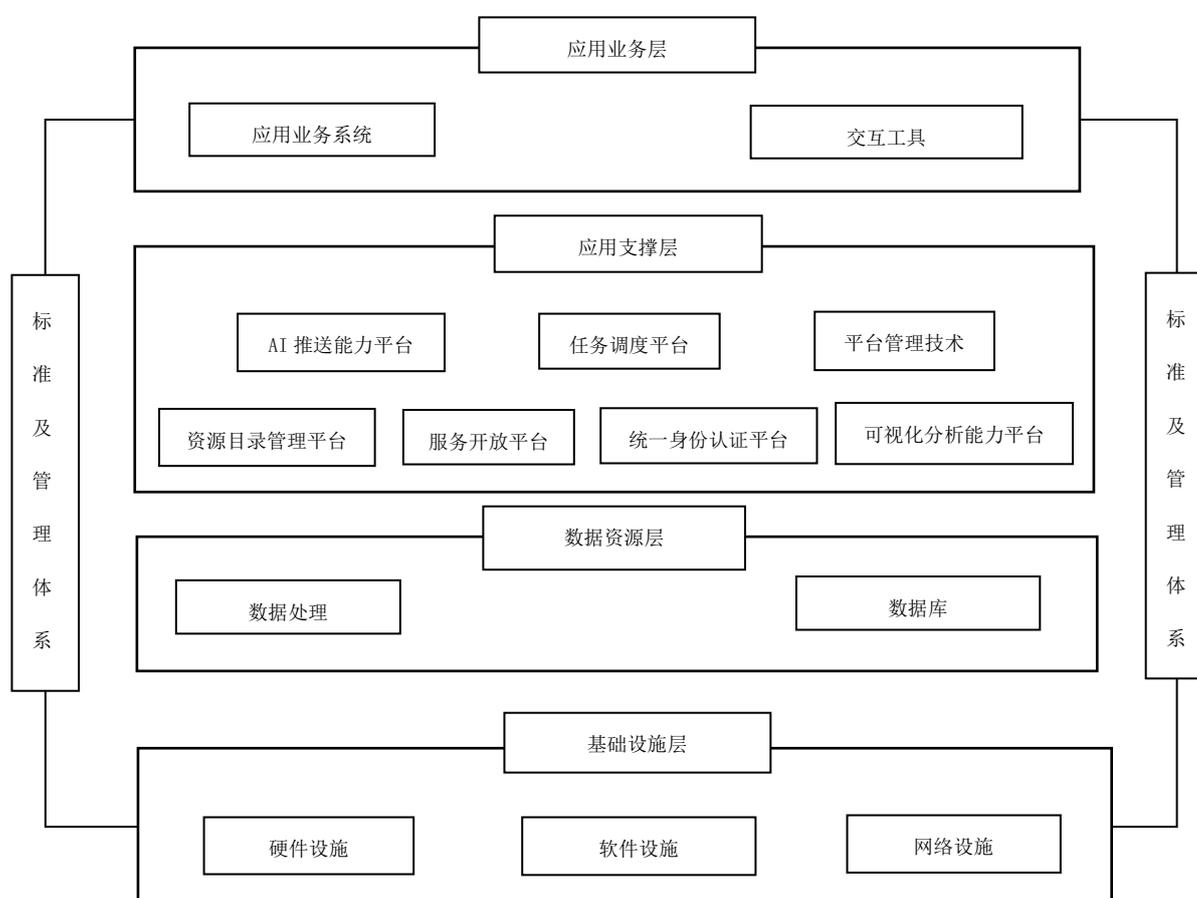


图1 机关事务信息化系统的总体架构图

5 基础设施层

基础设施层应包括硬件设施、软件设施和网络设施，确保自主安全可控。其中，软件设施支持国产芯片、国产操作系统、数据库、中间件等。

6 数据资源层

6.1 数据资源层包括但不限于以下内容：

- a) 数据处理：包括数据采集、数据接入、数据交换、数据挖掘、数据分析等；
- b) 数据库：包括综合基础数据库和应用业务数据库。综合基础数据包括单位信息、人员信息等，应用业务数据库包括办公用房管理、公务用车管理、公共机构节能管理、资产管理、智慧后勤管理等数据信息、公务接待管理，依托全区机关事务统一门户，实现综合基础数据库和应用业务数据库的共享和融合应用。

6.2 应按照部门级别的不同，建立涵盖市、县级的应用业务数据库。

6.3 市、县级的应用业务数据库应能同步到自治区级部门，实现全区的统一管理。各市、县级可通过权限配置，获取本级数据进行本地化管理。

7 应用支撑层

应用支撑层应包括但不限于以下技术：

- a) 资源目录管理平台；
- b) 服务开放平台；
- c) 统一身份认证平台；
- d) 可视化分析能力平台；
- e) 推送能力平台；
- f) 任务调度平台；
- g) 平台管理技术。

8 应用业务层

8.1 总体要求

应用业务层应包括应用业务系统和交互工具。

8.2 应用业务系统

8.2.1 办公用房管理系统

8.2.1.1 办公用房管理系统应具备包括但不限于以下功能：

- a) 信息汇总报送；
- b) 信息统计分析；
- c) 信息综合查询；
- d) 办公用房的配置使用；
- e) 办公用房的处置利用；
- f) 办公用房的维修管理。

8.2.1.2 办公用房管理系统应满足全区各级办公用房信息数据上下一体、互联互通、动态管理的需求。

8.2.2 公务用车管理系统

8.2.2.1 公务用车管理系统应具备包括但不限于以下功能，进而实现公务用车在线办理、运营情况在线展示和公务用车动态数据在线监管：

- a) 用车保障应实现用车主体权限、工作时间以及执行时限的设置，且用车保障功能应包括：
 - 申请；

- 审核；
 - 受理；
 - 调度；
 - 派车；
 - 接单；
 - 出车；
 - 归队；
 - 费用校核；
 - 评价。
- b) 用车运营分析功能，应包括：
- 车辆使用频率；
 - 驾驶员服务评价；
 - 车辆运行费用。
- c) 车辆全生命周期管理功能，应包括：
- 车辆更新；
 - 车辆处置；
 - 车辆维修保养；
 - 车辆年检。
- d) 公务用车使用监管功能，应包括：
- 车辆使用即时感知数据；
 - 实时反馈公车使用轨迹数据；
 - 车辆情况数据；
 - 费用结算数据。

8.2.2.2 公务用车管理系统应满足公务用车管理系统的全区统一，且能按市、县划分不同的管理权限以及管理功能，满足市、县不同的公务用车管理职能，支持用车审批操作，控制用车指标。

8.2.3 公共机构节能管理系统

公共机构节能管理系统应包括但不限于以下功能：

- a) 能源资源管理，宜包括对以下内容的管理：
- 能源资源消费统计；
 - 节约型机关建设；
 - 节水型单位建设；
 - 绿色食堂创建；
 - 能源管理体系认证；
 - 线上节能工作考核。
- b) 能源资源消耗监测应具备全区公共机构节约能源资源数据实时监测、分析、展示等功能。

8.2.4 资产管理系统

8.2.4.1 资产管理系统宜具备但不限于以下功能：

- a) 资产信息管理；
- b) 资产日常管理；
- c) 公物仓管理。

注：上述“资产”范围为除去办公用房、公务用车和低值易耗品的国有资产。低值易耗品指不作为固定资产核算的

各种用具物品，如工具、管理用具、玻璃器皿以及在经营过程中周转使用的包装容器等。

8.2.4.2 资产信息管理功能应包括：

- a) 资产标签标识管理；
- b) 资产基本信息登记；
- c) 资产变更；
- d) 报表；
- e) 报送等。

8.2.4.3 资产日常管理功能应包括：

- a) 资产使用，包括：
 - 资产自用；
 - 出租出借；
 - 清查盘点；
 - 对外投资；
 - 对外担保；
 - 对外抵押监督。
- b) 资产处置管理，包括：
 - 资产出售；
 - 资产报废；
 - 资产置换；
 - 资产调剂；
 - 资产报损；
 - 资产对外捐赠；
 - 货币性资产损失核销。
- c) 精细化管理，包括：
 - 进口设备管理；
 - 特种资产管理；
 - 办公管理；
 - 图书影像制品管理；
 - 第三方机构管理；
 - 公共档案柜管理。

8.2.4.4 公物仓管理功能应包括：

- a) 基础信息管理；
- b) 工作审批流程管理；
- c) 资产分类信息查询；
- d) 物品分类查询；
- e) 物品维护信息；
- f) 仓库维护信息；
- g) 供应商信息查询；
- h) 采购管理；
- i) 入库领用管理；
- j) 归还报废管理等。

8.2.4.5 资产管理系统宜实现全区资产全生命周期动态管理，确保账账相符、账实相符。

8.2.5 智慧后勤管理系统

8.2.5.1 智慧后勤系统包括但不限于以下：

- a) 智慧食堂；
- b) 智慧会务；
- c) 智慧物业；
- d) 智慧安防。

8.2.5.2 智慧食堂应具备以下功能：

- a) 食堂卫生管理：包括后厨视频实时监控管理；
- b) 食材进销存管理，应包括以下管理：
 - 食材进货的询价单和采购单；
 - 食材供货的报价单和接单供货；
 - 食材入库、出库、退货、盘点和调拨。
- c) 食品留样溯源，应包括以下溯源：
 - 供应商；
 - 制作厨师；
 - 打菜档口。
- d) 就餐全流程服务，应包括以下服务：
 - 就餐预定；
 - 多渠道线上支付；
 - 就餐评价等。

8.2.5.3 智慧会务应具备以下功能：

- a) 会议预约，包括线上会议室预定申请；
- b) 会务信息，应包括以下信息：
 - 会议议程；
 - 会议资料；
 - 与会人员；
 - 会议签到；
 - 会议纪要；
 - 电子桌签的线上编辑和管理。
- c) 会务服务，应包括：
 - 会务服务人员的线上分配；
 - 服务过程异常情况线上反馈与处理。
- d) 服务评价，应包括：
 - 会务服务质量的线上评价；
 - 监督意见反馈。
- e) 统计分析，应包括以下数据统计分析功能：
 - 会务预约信息；
 - 营收信息；
 - 设备信息；
 - 评价信息。

8.2.5.4 智慧物业宜具备以下功能：

- a) 物业报修管理；

- b) 工单查询;
- c) 排班计划;
- d) 信息公告;
- e) 评价管理。

8.2.5.5 智慧安防管理系统应具备预警、预测、记录和追溯功能。应由多个子系统构成，各子系统独立运行，任何一种子系统故障不影响其他子系统运行。多个子系统包括但不限于：

- a) 视频监控系统;
- b) 入侵报警系统;
- c) 出入口控制系统;
- d) 电子巡查系统;
- e) 停车场管理系统。

8.2.6 公务接待管理系统

公务接待管理系统应包括以下功能：

- a) 公务接待管理，包括：
 - 公务接待申请;
 - 公务接待标准设置;
 - 酒店检索预定;
 - 接待费用管理;
 - 接待服务评价。
- b) 公务接待数据监测分析，包括：
 - 公务接待信息的监测;
 - 公务接待信息的管控。

8.2.7 其他管理系统

可根据各地区机关事务的具体情况，建设其他管理系统，如综合办公系统、财务内控管理系统、人员管理系统、绩效考核系统。

8.2.8 交互工具

交互工具包括一体化服务门户、APP 客户端（数正云 APP、宁政通 APP）等，实现业务数据的交互提交和页面展示，在各级机关事务系统实现即时通讯、文件管理和消息送达等功能。

9 标准及管理体系

9.1 标准体系

9.1.1 应建立覆盖基础设施层、数据资源层、应用支撑层和应用业务层全架构的基础标准、技术标准、管理标准，构成覆盖全面、布局均衡、重点突出、结构合理的标准体系，推动机关事务信息化系统的规范化运行。

9.1.2 标准体系内容包括但不限于：

- a) 基础设施类、数据资源类、应用支撑类和业务应用类;
- b) 办公用房、公务用车、公共机构节能、资产管理、后勤管理、公务接待等业务数据标准及机关事务业务应用、流程、数据接入管理标准。

9.2 安全与运维

9.2.1 应建立覆盖基础设施层、数据资源层、应用支撑层和应用业务层全架构的安全技术和管理方面的制度规范。

9.2.2 安全技术和管理工作方面的制度规范，宜包括但不限于以下几个方面：

- a) 硬软件安全，应根据系统的安全策略尽量选自主产权或安全可控的操作系统、数据库管理系统、文件管理系统、GIS 软件系统和服务器，应对基础设施参数进行正确配置，不得使用缺省用户/密码，关闭不必要的管理功能；
 - b) 数据安全，数据使用和服务分发过程中，应建立访问控制、数据机密性、数据完整性、抗抵赖性等安全措施，实行分类分级数据管理和访问机制；具体数据安全按照 GB/T 20271、GB/T 28452 和 GB/T 39786 执行；宜制定涵盖市、县级以及各部门、各集成应用的数据采集、存储、目录编制、集成、处理、交换、共享、应用、质量管理、安全管理等要素的数据资源管理规范，并符合 GB/T 37722、GB/T 38664.1、GB/T 38664.2 的规定；
 - c) 网络安全，合理确定信息系统的安全保护等级，并建立对应等级的安全保护措施，网络安全涉及的定级、备案审查、系统测评等级执行 GB/T 22239；
 - d) 运维安全，应建立人员管理、环境管理、消防安全、登录安全管理、应用管理等方面的运维要求，以承载和保障机关事务信息化系统的稳定运行和安全防护；
 - e) 制度保障，根据建立的安全技术和管理工作方面的制度规范，建立对应的组织机构和责任主体，并明确人员配置、人员要求、工作职责分工等内容，保障安全技术和管理工作方面的制度规范的有效落地和实施。
-

宁夏回族自治区地方标准

DB64/TXXXX—XXXX

机关事务信息化系统运行管理规范

Management specification for government offices affairs information system

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 基本原则	4
5 运行管理内容	4
6 基础设施管理	4
7 应用业务系统管理	5
8 数据管理	6
9 应急管理	7

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。

本文件由宁夏回族自治区机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：宁夏回族自治区机关事务管理局、宁夏回族自治区标准化研究院、银川市机关事务服务中心、石嘴山市机关事务服务中心、吴忠市机关事务服务中心、固原市机关事务管理局、中卫市机关事务服务中心、宁夏艾信标准化管理咨询事务所、中科合肥技术创新工程院。

本文件主要起草人：XXX, XXX。

机关事务信息化系统运行管理规范

1 范围

本文件规定了机关事务信息化系统运行管理的基本原则、运行管理内容、基础设施管理、应用业务系统管理、数据管理、应急管理等内容。

本文件适用于全区各级机关事务信息化系统的运行管理。

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 41568-2022 机关事务管理 术语

DB64/T XXXX 机关事务信息化系统建设规范

3 术语和定义

GB/T 41568-2022界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关事务 government offices affairs

保障机关正常运行所需要经费管理、资产管理、服务管理、公共机构节约能源资源管理等事项。

3.2

机关事务信息化 informatization of government offices affairs

借助现代信息技术，对传统机关事务业务流程进行重塑，通过数字化应用场景构建，将信息化手段嵌入机关事务服务、管理、保障各项工作，提升机关事务运行效率、管理能力和服务保障水平的过程。

3.3

机关事务信息化系统 government offices affairs information system

利用信息技术，实现对机关事务信息的获取、存储管理与应用服务的软硬件系统。

3.4

办公用房 office building

行政事业单位占有、使用或者可以确认属于行政事业单位资产的，为保障机关正常运行需要设置的工作场所。

3.5

公务用车 official vehicles

用于保障公务活动的机动车辆。

3.6

公共机构 public institutions

全部或者部分使用财政性的国家机关、事业单位和团体组织。

4 基本原则

机关事务信息化系统的运行应遵循高效、安全、可用的原则，具体应符合以下要求：

- a) 在运行管理全过程中应确保对系统故障预警及事前、事中、事后的处理响应的及时性和有效性；
- b) 在运行管理全过程中应确保系统、信息、人员的安全；
- c) 在运行管理全过程中应确保不因设备故障、线缆故障或系统问题影响机关事务信息化系统的正常运行工作。

5 运行管理内容

5.1 机关事务信息化系统的运行管理包括但不限于以下内容：

- a) 基础设施；
- b) 应用业务系统；
- c) 相关数据。

5.2 基础设施包括但不限于以下内容：

- a) 网络和网络设备：网络线路、路由器、交换机等硬件设备；
- b) 主机设备：应用服务器、数据库服务器等硬件设备；
- c) 存储和备份设备：存储、带库等用于存储业务数据的设备；
- d) 安全系统：防火墙、入侵检测、漏洞扫描、安全审计、防病毒、流量监控等软硬件；
- e) 系统软件：操作系统、GIS、应用汇总中间件、数据库等其他软件；
- f) 终端设：计算机、通讯设备、无线电采集等各类终端设备；
- g) 机房动力和环境：机房以及配电、UPS、空调、温湿度检测、漏水检测、门禁、安防、消防、防雷等设备。

5.3 应用业务系统应包括 DB64/T XXXX 中 8.2 规定的内容。

5.4 相关数据包括机关事务信息化系统在建设和运行全过程中产生的基础数据、业务数据、配置文件、日志等各类数据。

6 基础设施管理

6.1 应建立基础设施维护方面的管理制度，包括但不限于以下内容：

- a) 基础设施设备的台账登记制度；
- b) 涉外维修和服务的审批制度，以及涉外维修过程的监控制度；
- c) 终端计算机、工作站、便携机、系统和网络等设备的启动/停止、通电/断电等操作申请制度；
- d) 信息存储（或处理设备）应经过审批才能带到机房或办公地点。

6.2 应建立基础设施的巡检和维护制度，并做好巡检和维护档案记录。基础设施的巡检和维护制度应明确巡检和维护的范围、巡检和维护周期、巡检和维护方式、巡检和维护时间段。巡检和维护全过程不应影响机关事务信息化系统的正常运行。

6.3 巡检内容包括但不限于：

- a) 服务器、防火墙、交换机的工作状况，终端的网络运行速度；
- b) 信息系统相关的各种设备（包括备份和冗余设备）、线路的工作情况；
- c) 机房的供电、温度、空气湿度、卫生等状况。

7 应用业务系统管理

7.1 系统更新

7.1.1 系统更新不应影响系统正常运行，更新时间宜安排在系统停运期间或系统停用时段。

7.1.2 应制定系统的更新管理制度，明确更新的申报、评审、审批、审批后更新、更新后处理等流程节点，并确定每个环节所需要的材料和相关责任部门或人员，清晰化、规范化系统更新操作。

7.1.3 应将更新流程环节中的文件和记录进行文档化，记录更新实施全过程，并将文件和记录按更新对象分类归档保存。

7.2 恢复安装

7.2.1 系统的恢复安装不应影响系统正常运行，恢复安装时间宜安排在系统停运期间或系统停用时段。

7.2.2 应制定系统的恢复安装管理制度，明确恢复安装的恢复申请、审核、数据备份、数据备份后恢复安装、数据恢复及系统或软件恢复后的测试等流程节点，并确定每个环节所需要的材料和相关责任部门或人员，清晰化、规范化系统或软件的恢复安装。

7.2.3 应将系统或软件的恢复安装流程环节中的文件和记录进行文档化，记录恢复安装实施全过程，并将文件和记录归档保存。

7.3 服务运行

7.3.1 应按照办公用房管理系统、公务用车管理系统、公共机构节能管理系统、资产管理系统、智慧后勤管理系统、公务接待管理系统的不同制定对应的应用业务系统的服务运行管理体系。

7.3.2 办公用房管理系统的服务运行管理体系，宜包括但不限于以下内容：

- a) 办公用房信息统计报告制度；
- b) 办公用房信息统计分析制度；
- c) 办公用房配置管理制度；
- d) 办公用房使用监管制度；
- e) 办公用房维修和处置利用管理制度。

7.3.3 公务用车管理系统的服务运行管理体系，宜包括但不限于以下内容：

- a) 公务用车信息登记制度；
- b) 公务用车申请管理制度；
- c) 公务用车服务人员管理制度；
- d) 公务用车监管制度。

7.3.4 公共机构节能管理的服务运行管理体系，宜包括但不限于以下内容：

- a) 节约型机关建设管理制度；
- b) 节水型单位建设管理制度；

- c) “零碳”公共机构建设管理制度；
 - d) 绿色食堂创建管理制度；
 - e) 绿色学校创建管理制度。
- 7.3.5 资产管理系统的服务运行管理体系，宜包括但不限于以下内容：
- a) 资产信息登记管理制度；
 - b) 资产使用管理制度；
 - c) 资产处置管理制度；
 - d) 资产精细化管理制度；
 - e) 资产监管制度。
- 7.3.6 智慧后勤管理系统的服务运行管理体系，宜包括但不限于以下内容：
- a) 食堂卫生管理制度；
 - b) 食材进销存管理管理制度；
 - c) 食品留样溯源管理制度；
 - d) 会务管理制度；
 - e) 办公区域物业管理制度；
 - f) 出入办公区域人员安全管理制度；
 - g) 停车库（场）管理制度。
- 7.3.7 公务接待管理系统的服务运行管理体系，宜包括但不限于以下内容：
- a) 公务接待申请管理制度；
 - b) 公务接待费管理制度。

7.4 系统安全

- 7.4.1 应建立系统和网络安全管理制度，宜包括但不限于以下内容：
- a) 安全策略、日志管理、升级与补丁管理、口令管理等内容；
 - b) 系统和网络的入侵检测和漏洞扫描的管理内容，明确入侵检测和漏洞扫描的周期、审批程序、执行程序和后处理内容；
 - c) 防病毒意识的提高措施，以及防病毒策略的内容。
- 7.4.2 应建立密码使用管理制度，应明确包括但不限于以下内容：
- a) 使用符合国家密码管制规定的密码技术和产品；
 - b) 系统和硬件设备的密码长度不少于 8 位，宜为数字、大小写字母和特殊符号的组合；
 - c) 密码应定期更换，更换周期不超过 6 个月。

8 数据管理

- 8.1 识别系统内需要定期备份的重要业务信息和系统数据，宜根据数据的重要性的和数据对系统运行的影响，制定数据的备份策略和恢复策略，备份策略需要指明备份数据的放置场所、文件命名规则、介质替换频率和将数据离站运输的方法。
- 8.2 应建立数据备份与恢复的程序管控制度，对数据备份与恢复的过程进行记录，并将数据备份与恢复全过程中产生的文件和记录妥善保存。
- 8.3 定期执行数据恢复程序，检查和测试备份介质的有效性，确保可以在恢复过程规定的时间内完成数据的恢复。
- 8.4 确保数据安全，应建立存储和备份设备安全管理制度，对存储和备份设备的存放、使用、维护和销毁等内容进行规定，宜包括但不限于以下内容：

- a) 当存储和备份设备的送出维修、销毁时，应完全了解存储和备份设备中的敏感信息，并对敏感信息进行备份和删除处理；
- b) 含有保密信息的存储和备份设备维修、销毁应符合国家相关保密规定。

9 应急管理

9.1.1 应制定应急管理制度，包括应急预案制度、应急预案保障措施和故障应急分级管理等内容。

9.1.2 应急预案制度宜包括但不限于以下内容：

- a) 启动应急预案的条件；
- b) 应急处理流程；
- c) 系统恢复流程；
- d) 事后教育；
- e) 应急预案的培训和演练。

9.1.3 应急预案培训频率每半年应不少于一次，应急预案的演练应定期进行，可根据不同的应急恢复内容，确定演练的周期。应急预案应定期审查，并根据实际情况更新应急预案内容。

9.1.4 应急预案保障措施宜包括但不限于以下方面：

- a) 人力；
- b) 设备；
- c) 技术；
- d) 财务。

9.1.5 故障应急分级管理宜包括但不限于以下内容：

- a) 故障等级的划分；
 - b) 不同等级故障对应的应急处理要求，应急处理要求包括响应时间、故障恢复时间的要求；
 - c) 故障处理报告，故障处理报告包括故障等级、应急要求、实际操作记录等信息。
-