

## 一、服务方案

### 会议服务程序

#### 1、会务服务的标准

##### （1）会前服务

- ①根据会议主办单位的要求，提前落实会议场所及会议主席台、发言席、话筒、签到席、横幅（会标）、背景音乐、绿植摆放等，并提前检查音响、话筒、灯光、空调、通风等设备及会议各项要求的落实情况。
- ②做好会场卫生工作，整理打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等，检查会议用品等物品的配备情况。
- ③做好会场安全检查工作，包括会场用电、悬挂物品的稳固性。
- ④在会场入口醒目位置放置会议指示牌，室内座位牌摆放整齐。
- ⑤会议服务人员应提前1小时进入会场，检查会场整体效果，对会场人数、台型及要求进行最后确认，也可根据会议方要求现场改动。会议方现场布置提出合理改动要求时，服务人员要积极主动配合。
- ⑥备好茶水，打开音响，播放轻音乐。打开照明灯及通道门，做好引导工作。

##### （2）会中服务

- ①会议服务人员在与会人员入场时，以亲切的微笑、饱满的姿态在门口站立迎候，并说“早上（上午、下午、晚上）好”或“欢迎光临”等文明用语。
- ②对已入座的宾客，及时做好茶水服务，服务员左手拿手壶，侧身在

前，进入两张座椅间，腰略弯曲，用右手小指和无名指夹起杯盖，然后用大拇指、食指、中指拿起杯把，将茶杯端起，转到客人身后续水，盖上杯盖后将茶杯放回原位置。茶水量一般控制在八分为宜。服务中，动作要轻盈，不要挡住参会者的视线。

③会议开始时，服务员要站在会场的后面或侧面注意观察全场并及时提供服务，如果宾客表示会议期间不用服务时，服务员要在会场外面值班，以备客人需要。会议场内15分钟应视一遍。

④会议中原则上每15-20分钟添加茶水一次，特殊情况按客人要求服务。

⑤根据会议要求，进行灯光调节，确保灯光达到会议要求；根据会议需要主动提供话筒传递服务。

⑥会议过程中，服务员要精神集中，注意观察参会人员有无服务要求，要保证会场及周边安静，注意室内温度，合理调节空调。

⑦会议中间休息，要尽快整理会场（如：台椅、桌面等），添补和更换各种用品（如：盖杯/茶叶、水杯/矿水、纸等）。

### **（3）会后服务**

①会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站立门口，礼貌送客，向宾客微笑点头，并说“请慢走、再见”。会后及时做好会场清理工作。若发现客人遗留物品迅速与有关单位联系或上交。

②严格做好保密工作，不询问、议论、外传会议内容和领导讲话内容。

③清洁会议室，关闭空调、灯光和门。

## **2、会务服务工作程序**

- (1) 各单位应提前2个工作日填写《会议室使用登记表》并写明会场布置要求。
- (2) 会务部带客人查看场地。
- (3) 会务部按《会议室使用登记表》上的要求进行会场布置，与物业公司各部门做好协调安排。
- (4) 要求布置会场时提供照明、空调及对会议期间所使用的设备正常运行提供保障。
- (5) 要求对会议期间的安全提供保障（包括车辆的停放）。重要活动，至会议结束。
- (6) 通知保洁提前做好会场布置，会议期间保证茶水供应及会后清理现场。
- (7) 负责会议期间的茶水服务及各方面的协调。
- (8) 会场保洁要求：桌面、地面每周最少两次，使用会议室会前一次会后一次。
- (9) 会场布置工作至少需提前一天完成，通知主办单位再到场查看一次。
- (10) 会议结束后，协调收尾工作。

### **3、使用会议场地注意事项**

- (1) 严禁携带易燃易爆、有毒的物品进入会场。
- (2) 严禁在会场内进行动火作业施工。
- (3) 严禁在会场内进行木制品制作（如：锯木板、钉钉子等），以免造成地面受损。

- (4) 严禁携带食物、有色饮料进入会场。
- (5) 严禁在会场内吸烟。
- (6) 请爱护场内设施设备,如有需要布置会场时请做好相应保护措施,不得损坏。
- (7) 如需要在会场内搭建T型舞台,应在T台框架与地面接触地方垫上木板,以防框架对地毯造成破坏。
- (8) 会场在使用前已经按标准做好环境卫生清洁,请保持地面和环境卫生的整洁。
- (9) 如需在墙身粘贴海报,需在粘贴处使用美纹纸垫底后方能粘贴。活动举办方必须在活动结束后立即将所有粘贴的海报及宣传画进行清理。
- (10) 如需在会议/活动期间,使用干冰,请在《会议室使用登记表》具体要求的其他项目详细填写。
- (11) 公共部位不允许随意摆放杂物或物品,堵塞消防通道或消防出口。
- (12) 在使用会场,布场前、后要注意尽量减少对相邻单位或办公室的影响,注意公共区域的清洁卫生。
- (13) 会议期间要安排专人负责在现场监督,不允许任何人进入非会场区域。
- (14) 全市性或综合性大会必须有会务主管现场保障。