

# DB 3701

济南市地方标准

DB 3701/T 25—2021

## 党政机关会议服务规范

Specification of meeting services of party and government organizations

地方标准信息服务平台

2021 - 12 - 06 发布

2022 - 01 - 01 实施

## 目 次

前 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	1
5 机构和人员 .....	1
5.1 服务机构 .....	2
5.2 人员管理 .....	2
6 会议场所 .....	2
6.1 设施设备 .....	2
6.2 辅助系统 .....	2
6.3 服务用品 .....	3
7 服务流程 .....	3
7.1 会前准备 .....	3
7.2 会中服务 .....	4
7.3 会后整理 .....	5
8 服务管理 .....	5
8.1 保密管理 .....	5
8.2 安全与应急管理 .....	6
8.3 信息与档案管理 .....	6
9 服务评价与改进 .....	6
9.1 服务评价 .....	7
9.2 投诉处理 .....	7
9.3 服务改进 .....	7
附 录 A （资料性） 会议服务人员行为规范 .....	8
附 录 B （资料性） 会议服务需求登记表 .....	14
附 录 C （规范性） 会场清洁卫生要求 .....	15
附 录 D （规范性） 会场布置要求 .....	16
附 录 E （规范性） 设施设备布置与调试要求 .....	22
附 录 F （资料性） 斟茶服务规范 .....	25
附 录 G （资料性） 续水服务规范 .....	27
附 录 H （资料性） 毛巾更换服务规范 .....	29
附 录 I （资料性） 矿泉水更换服务规范 .....	31

附录 J	(资料性)	签约服务规范.....	33
附录 K	(资料性)	颁奖服务规范.....	34
附录 L	(资料性)	员工保密协议书.....	36
附录 M	(资料性)	会议服务满意度调查表.....	39

地方标准信息服务平台