

团 体 标 准

T/GFOA XXX—2025

会议服务接待规范

Conference Service Reception Standards

(征求意见稿)

(本稿完成日期: 2025年3月7日)

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

广东会展组展企业协会 发布

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 服务总则	4
5 基本要求	4
6 会议接待服务基本流程	4
7 会议接待配套服务管理	6
8 会议接待服务评价与总结改进	8
附录 A(资料性) 常见会场布置平面图	9
附录 B(资料性) 会议接待礼仪站姿要求	12
附录 C(资料性) 茶杯洗涤要求	13
附录 D(资料性) 会议茶水服务要求	14
附录 E(资料性) 保密承诺书	15
附录 F(资料性) 会议服务满意度调查表	16
参考文献	17

前 言

本标准按照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。

本标准由广州白云国际会议中心有限公司、广东会展组展企业协会提出。

本文件由广东会展组展企业协会归口。

本标准起草单位：广州白云国际会议中心有限公司、广州白云国际会议中心有限公司国际会堂。

本标准主要起草人：王天宝、谢卫、陈云峰、刘惠霞、张华荣、高杰。

本标准为首次发布。

会议服务接待规范

1 范围

本文件提供了会议服务接待的术语和定义、服务总则、基本要求、基本流程、配套服务管理、评价与总结改进等方面的指引。

本文件适用于会议服务机构执行企业会议服务接待相关工作，其他会议类型可参照使用。

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 30520-2014 会议分类和术语

GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB 25201-2010 建筑消防设施的维护管理

GB/T 44481-2024 建筑消防设施检测技术规范

SB/T 10420-2007 饭店业星级服务人员资格条件

《餐饮服务食品安全操作规范》 国家市场监督管理总局(2018年第12号)

3 术语和定义

GB/T 30520 会议分类和术语 界定的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。

[GB/T 30520-2014, 术语, 3.1.1]

3.2

国际会议 international conference

由来自3个或3个以上的国家或地区(含港澳台)的代表参加的会议、或境外参会代表占全部参会人数40%(含)以上的会议。

[GB/T 30520-2014, 术语, 3.1.2]

3.3

会议接待服务方 Conference reception service provider

是专门提供会议服务的企业、组织,包含专业会议组织者(PCO)、目的地管理公司(DMC)、会议中心和酒店等。

3.4

会议组织者 organizer

是负责组织和管理工作或机构，包括会议主办方、会议场地运营方、会议服务商等。

3.5

会议参会者 Conference attendees

是参加会议的个人或组织，包括嘉宾和观众。

4 服务总则

本文件的服务准则以客户价值为核心，始终把客户放在首位，致力于通过热情迎候、主动介绍、细致服务、寻求机会、贴心关怀、超越期望、重视安全和感恩宾客等服务行为，为客户提供优质的品牌产品和服务价值，让客户享有美好的会议体验，以实现客户满意度和忠诚度的提升。

5 基本要求

5.1 会议服务应遵循贴心细致、周到专业、衔接高效的原则。

5.2 会议服务宜针对客户需求，制定专业详尽的、可有效实施的、满足客户个性化需求的服务方案，并根据服务方案组织各相关岗位最好会前准备、会中服务、会后总结等工作，给予客户美好的会议体验。

5.3 会议服务接待的人员要求除了参照 SB/T 10420 的规定外，应具备以下能力与资质：

5.3.1 语言能力

5.3.1.1 清晰准确，发音清晰，语速适中，确保信息传达准确无误。

5.3.1.2 礼貌得体，使用礼貌用语，尊重宾客，避免使用任何可能引起误解或不快的言辞。

5.3.1.3 专业术语，掌握与会议相关的专业术语，以便在与参会者交流时能够准确表达。

5.3.1.4 多语言能力，根据会议的国际化程度，可能需要具备一定的外语交流能力，尤其是英语。

5.3.1.5 倾听能力，具备良好的倾听技巧，能够准确理解宾客的需求和反馈。

5.3.1.6 应变能力，能够根据实际情况灵活调整语言表达方式，以应对不同的服务场景和宾客需求。

5.3.2 对于参与重要国宾接待和外事接待，所有接待人员应配合公安机关进行严格政审，以保障会议安全。

6 会议接待服务基本流程

6.1 会前准备

6.1.1 信息对接。了解会议的基本信息，包括但不限于会议人数；会议名称及类型；主办单位；会议日程安排；会议的宾主身份；会场的布置要求；会议标准；会议的特殊要求及与会者的风俗习惯等。

6.1.2 制定个性化服务方案。根据主办单位的会议需求，制定个性化服务方案，为其提供全方位、多层次的个性化服务，提升客户体验和满意度。

6.1.3 人员调配与培训。根据不同岗位和职责进行人员调配和培训，使所有服务接待人员符合岗位要求，明晰工作安排，掌握工作技能，能够有序开展接待工作。会议接待人员要求宜符合 SB/T 10420-2007 的规范。

6.1.4 会场布置。根据会议要求布置会场，常见的会场布置有剧院式、课桌式、U 型式、回型式、分组式（鱼骨式），常见会场布置见附录 A。

6.1.5 会场人员指引。会场指引内容清晰，宜包含会议名称、会场地点、指引箭头。指引牌摆放应摆放在显眼位置，且摆放的动线合理，既能清晰指引，又不阻碍正常通行。

6.1.6 会场车辆停放指引。根据场地要求，宜根据最短路径和避免拥堵原则设计指引路线，合理分配停车区域，可根据会议需求提前预留贵宾车辆停车区域，便于 VIP 客户快速出入。

6.1.7 准备候会贵宾室。提前在会议室附近准备候会贵宾室，指引贵宾会前进入贵宾室等候，并在会议开始前 5 分钟指引贵宾有序进入会场。

6.1.8 会场保障。保障会场内音响、投影和灯光符合会议要求，保证会场卫生干净整洁，会场室温宜为 26 摄氏度。根据客户需求，准备好具备版权的背景音乐，如有广告服务商布置会场的，宜做好现场跟进工作，保障安全及避免场地损坏。

6.1.9 会议物品准备。如 A4 纸、笔、矿泉水、茶杯、玻璃壶、保温壶、茶叶袋、茶叶、托盘、方巾、毛巾、纸巾等。

6.1.10 会场检查。临开会前 15 分钟，检查会场通道、灯光、空调和音响等设备处于正常状态，主席台所需的物品是否摆放整齐。

6.1.11 重要会议视情况需提前封场，并做好封场说明和指引。

6.2 会中服务

6.2.1 迎宾服务

6.2.1.1 服务人员宜会前 1 小时出岗，出岗前检查好仪容仪表；迎宾礼仪要注意接待礼仪，挺胸而立，面带微笑，保持良好的精神面貌，站立在通道指引点及会议室门口迎接客人。

6.2.1.2 迎宾礼仪站立时保持正确站姿，（会议服务站姿详见附录 B）真诚微笑恭候宾客的光临；与会宾客到达时要热情迎候，并提供主动、热情、耐心、周到的服务，回答与会宾客问题要得体、明确。

6.2.1.3 会议开始后迎宾礼仪在会议室门口站岗，注意观察与会宾客有无服务需求。

6.2.2 茶水服务

6.2.2.1 所有的茶具都应洗消干净且无破损。茶具洗消规范详见附录 C。

6.2.2.2 会前 20 分钟将冲泡好的热茶倒入会议杯，茶水量一般控制在杯子容量的 70%、并摆放整齐。

6.2.2.3 会议进行中间适时加茶（每 30 分钟加茶一次）。服务动作要轻、稳，按上茶服务规范进行。茶水服务规范详见附录 D。

6.2.3 保障人员巡查。会议进行中宜安排有经验的保障人员在会场外通道巡查，如遇突发事件，保障人员及时响应并联系责任部门解决问题。

6.3 会后服务

6.3.1 礼貌道别。服务人员提前到会议室门口站位，面带微笑、礼貌与宾客道别，并时刻提醒宾客携带齐自己的物品离开。

6.3.2 满意度调查。主动征求与会宾客意见，寻求提升服务品质的机会。

6.3.3 会场整理与检查

6.3.3.1 会议结束后，需将桌椅摆放整齐；所有设备恢复原状；会议临时用品归还到储物室，并做好卫生保洁工作。

6.3.3.2 提醒主办方在清拆布置和布景时做好会场保护工作，不能损坏会场的设施设备、场地、装饰等，以及控制好物品撤离会场的行走路线。

6.3.3.3 会场整理结束后，应检查门、窗、空调、灯、电器设备是否关闭。

6.3.4 参会宾客离场管理

会议结束后，宜指引参会宾客有序离场，如参会宾客有驾车，应做好停车场路线及停车收费免费指引。

6.3.5 遗留物品管理

6.3.5.1 检查会场有无遗留物品。如发现遗留物品，马上报告相关负责人，并保管好遗留物品。

6.3.5.2 如果客人返回会场寻找，核对遗失物品后，交还给客人，并让客人在“客人遗失物品登记”上签字确认，并拍照留底。客人遗失物品登记表内宜注明日期、遗失物品区域、物品详细资料、拾获人员签名、当值负责人签名、客人签领时间和姓名等信息。

6.3.5.3 遗留物品未有人认领，则把遗失物品移交到遗失物品管理处，并做好移交登记手续，并告知相关部门。

6.3.6 完善流程及经验沉淀。每一场重要会议结束后，根据接待情况及与会宾客意见，宜及时进行经验汇总工作，以此完善流程、提升服务品质，并形成案例集以沉淀经验和作为会前培训的重要参考。

7 会议接待配套服务管理

7.1 配套服务-餐饮

7.1.1 食品安全

所有会议提供的食品都应注意食品安全问题，宜符合 GB/T 27306 的规定，同时操作应符合《餐饮服务食品安全操作规范》。

7.1.2 茶歇服务

7.1.2.1 宜根据主办方会议负责人要求，按照茶歇标准和菜单，在会议中场休息前 30 分钟完成茶歇准备。

7.1.2.2 咖啡、饮品、水果、蛋糕、果脯等宜用合适的器皿盛放，美观整齐的摆在茶歇台上。同时茶歇台上应准备数量足够的杯具、餐盘、果叉和餐巾纸等。

7.1.2.3 茶歇台需保持整洁，茶歇结束后应及时收撤，保持环境的干净整洁。

7.1.3 餐饮服务

7.1.3.1 按照岭南地域特色和饮食文化特色，结合客户需求制定个性化餐饮服务。

7.1.3.2 餐饮场地宜保持干净、整洁和有序，应安排专人负责现场服务。

7.1.3.3 餐饮场地宜准备彰显在地文化的轻音乐，营造舒适的文化氛围。

7.2 配套服务-客房

7.2.1 宜按照会议住房人数，提供适宜的房间。

- 7.2.2 会前客房检查。对房间全面检查，保证房间卫生清洁无死角和各类设备正常运行。
- 7.2.3 个性化客房布置。根据会议要求对房间进行个性化布置(如水果、小吃、果盘等)。
- 7.2.4 快捷办理入住。宜根据住房人数，提前排房，并安排前台服务人员提前准备派发房卡工作。
- 7.2.5 全天客房服务。参会团队入住期间提供 24 小时客房服务。
- 7.2.6 退房检查。参会团队退房后及时检查房间有无遗留物品，如有，及时按照遗失物品管理的相关规定处理。

7.3 安全与应急管理

7.3.1 安全管理

- 7.3.1.1 应建立健全安全管理制度，加强安全巡查工作。
- 7.3.1.2 应配备消防设施和器材，定期开展演练和巡检工作。建筑消防设施的维护管理和检测应符合 GB 25201 和 GB/T 44481 的规定。

7.3.2 应急管理

- 7.3.2.1 应建立健全应急管理制度，做好安全事故和自然灾害的防控措施。
- 7.3.2.2 成立应急处理工作小组，明确责任部门，制定相关应急预案，如消防疏散应急预案、设备保障应急预案、非参会人员闯入会议现场应急预案、医疗救护应急预案等突发事件的应急预案。

7.4 设施设备管理

- 7.4.1 会议现场准备的各类设施设备应符合 SB/T 10851-2012 的规定。
- 7.4.2 会场搭建、设备调试等验收工作和物料应在会议召开前完成。
- 7.4.3 临时铺设的音频、视频、电源等线路应固定于地面或墙面，不影响人员正常走动。
- 7.4.4 宜安排专员在会场内巡检，发现设施设备问题及时处理，减少对会议的影响。

7.5 环境卫生管理

- 7.5.1 公共区域地面、墙身、走火楼梯、电梯干净、无垃圾、脚印、积尘和污迹。
- 7.5.2 玻璃、墙身干净明亮，无浮尘污渍，无水迹、手印。
- 7.5.3 天花、筒灯、风口表面无灰尘、污迹、蜘蛛网。
- 7.5.4 沙发干净、无污迹、无破损、无毛发、无水印、无黑印，定期清洗和上光清洁。
- 7.5.5 洗手间空气清新无异味，洁具清洁、卫生干燥，五金件光亮，镜子、墙、门面干净、无灰尘、污迹。地面干净，无毛发、无灰尘、无污迹、无四害、地漏清洁无异味。台面干净、无污迹。皂液充足。卫生纸等物品数量充足，纸架干净、无污迹。风口、排气扇、灯无灰尘、污迹、水迹。垃圾桶垃圾及时清理。马桶、尿槽每日消毒。
- 7.5.6 户外楼顶天面、露天花园、外围地面及水沟干净无垃圾，绿植无枯枝枯叶，无生长的杂树。

7.6 保密管理

- 7.6.1 如涉及保密会议，会议服务人员上岗前都应自觉接收监督、管理和审查，经保密培训后，按要求签订保密承诺书（见附录 E）。
- 7.6.2 服务人员应当遵守保密承诺书的规定，不记录、传播会议内容，不对外泄露会议信息。若发现泄密事件或泄密隐患，应及时报告管理人员。

8 会议接待服务评价与总结改进

8.1 服务评价

8.1.1 应建立全面有效的服务评价制度。

8.1.2 服务评价内容包括但不限于以下部分：

a) 会议对象满意度（会议服务满意度调查表详见附录E）

8.1.3 服务评价的方式包括但不限于以下部分：

a) 征求会议主办方的意见和建议

b) 征求参会人员的意见和建议

c) 设立客户服务中心、意见箱或意见簿

d) 在线渠道反馈（如OTA平台、电子邮箱等）

8.2 如遇客户投诉，宜按照以下流程处理：

a) 受理投诉并记录

b) 在规定的时间内调查了解情况，并及时反馈处理意见

c) 记录并归档投诉处理结果

8.3 服务改进

针对各方的意见和建议、满意度调查等信息分析，制定整改措施，对问题服务进行培训纠正，并跟踪整改措施的落实情况，持续改进服务质量。

8.4 人员表彰

对重要大型会议中表现突出的接待人员及时表彰，营造积极向上、鼓励优秀的团队氛围。

附录A
(资料性)
常见会场布置平面图

序号	会场布置桌型	说明
1	1 剧院式	
		<p>剧院式摆放说明：在会场内面向舞台或讲台方向摆放成排座椅，中间留有过道1米的距离。座椅应拉线对齐。</p>
		<p>剧院式布场使用范围：公司的培训会、年会、大型讲座及各个庆典上，宜舞台类会议使用。</p>
		<p>会议物品摆放说明：每个椅子上配备一支饮用水，贴近椅背，LOGO向上，相关会议议程宜用水瓶压住，议程、饮用水应成一条直线。</p> <p>或者是在会议室门口处摆放一张水台，将饮用水整齐摆放在水台上。</p>
2	2 课桌式	
		<p>课桌式摆放说明：常规摆法一般在会场面向固定屏风舞台6米距离摆放成排的桌椅，讲台摆放面向固定屏风的左手边离屏风2.5米的距离，使用1.8米台，中间留有过道1.2米距离，桌子前后距离1.1米，每张椅子左右两边间距0.20米。课桌式的人数和方阵数量可根据客人的摆放要求进行调整，一般常见的有2个方阵或者3个方阵。</p>
		<p>课桌式布场使用范围：一般都是在中到大型的会议室里使用，宜培训会议类的使用。</p>

		<p>桌面物品摆放标准：文件夹放于桌面上对着椅子正中间，与桌边平齐；以文件夹为准，矿泉水放于文件夹上方正中间，离文件距离 2CM（2 指宽）；名字牌放于饮用水左边，距离 1CM（1 指宽），饮用水的LOGO面对客人；名字牌，矿泉水成一条直线。</p>
3		<p>3 U型式</p> <p>U型式摆放说明：将桌子连接着摆放成长方形（中空），长方形的一端不摆放桌(开口)，椅子摆在桌子外围，通常开口处会摆放放置投影仪的桌子。</p> <p>U型式布场使用范围：一般单位高层商务会采用，显得比较有层次感和隆重感。比较适合小规模的会议，这样更能够增加人与人之间的互动与交流，营造一个良好的会议气氛。</p> <p>桌面物品摆放标准同课桌式</p>
4		<p>4 回型式</p> <p>回型式摆放说明：将会议室里的桌子摆成方形中空，前后不留缺口，椅子摆在桌子外围。</p> <p>回型式布场使用范围：回型式常用于学术研讨会一类型的会议，前方设置主持人的位置，可分别在各个位置上摆放上麦克风，以方便不同位置的参会者发言；此种台型容纳人数较少，对会议室空间有一定的要求。</p> <p>桌面物品摆放标准同课桌式</p>
5		<p>5 分组式/鱼骨式</p> <p>分组式/鱼骨式摆放说明：将会议室的桌子按照岛屿形式或者八字形的形式依次摆开，在桌子的周围摆放座椅，组与组之间，留出走路的间隔，形成岛屿或者鱼骨的形状。</p> <p>分组式/鱼骨式布场使用范围：此类会议摆台较合适研讨和小组讨论练习的会议内容。增加小组间交互的同时还能够聆听会议主持的发言。</p> <p>桌面物品摆放标准同课桌式</p>

6		<p>6 沙发式</p> <p>沙发式摆放说明：会场摆放沙发，常用于会见或者贵宾室，常见摆放为回型，一般两个沙发配一个茶几。</p>
		<p>沙发茶几摆放标准：茶几上整齐摆放饮用水、茶杯、毛巾等物品，应保持对称。茶杯的杯把宜朝向宾客方向。</p> <p>如有名字牌摆放在离茶几前方约 1cm（约一指宽）的距离，茶杯等物品则放在名字牌后方，间距茶几左右两边的约 2cm 的距离。</p>
7		<p>7 主席台摆放标准</p> <p>7.1 三张A4 纸摆放在桌面上正对椅子中间，与桌边平齐。</p> <p>7.2 以A4 为准，茶杯放于文件夹右上方，离文件距离 4CM（4 指宽）。茶杯盖的中点与A4 纸右边边沿成一条直线。</p> <p>7.3 离茶杯 1cm 处依次竖着摆放两个毛巾碟，毛巾碟之间距离 1cm，茶杯盖的中点与毛巾碟的中点成一条直线。</p> <p>7.4 毛巾碟的正上方摆放木笔盒，毛巾碟与笔盒间隔 2cm，笔盒上由下而上摆放 2B 铅笔（2B 字样朝上），红蓝铅笔（中华字样朝上，红色笔尖朝左），黑色签字笔，橡皮，三支笔笔尖都朝向木笔盒左边，与左边内侧对齐，橡皮置于木笔盒正中。</p> <p>7.5 正对椅子前方摆放高脚名字牌，名字牌与实木桌上方边沿对齐。</p>

附录B
(资料性)
会议接待礼仪站姿要求

【迎宾图】

	示例	会议礼仪站姿说明
		<p>头部抬起，双眼平视前方，面带笑容；</p> <p>双脚自然站立，与肩同宽；</p> <p>两手自然垂放在丹田处；</p> <p>腰背挺直，挺胸收腹；</p> <p>给人以挺拔、精神的感觉。</p> <p>如有宾客入会，应五指合拢，自然抬起朝会议室方向正确指引宾客入会。</p>

附录C
(资料性)
茶杯洗涤要求

序号	操作图示	操作说明
1		<p>1. 浸泡:每公斤热水(约 60-70℃)加入 5-10 克去渍粉,搅拌均匀至完全溶解,将会议杯放入溶液中,浸泡会议杯 5-10 分钟。</p>
2		<p>2. 冲洗:戴上手套,用杯刷将每个会议杯刷干净后,进行冲洗。</p>
3		<p>3. 沥干:洗干净后将杯子倒扣在滤网架上,控干水分</p>
4		<p>4. 擦拭:依次用干净的镜布,塞入杯中并填满整个杯子内部(要塞入杯底)旋转擦拭内部以及外部,擦干即可。</p>
5		<p>5. 消毒:擦干后的杯子,逐个轻放入消毒柜内,消毒温度到 120 度后即可关闭消毒柜。</p>

附录D
(资料性)
会议茶水服务要求

1 茶水流程	<p>在会议室温度控制在 24℃ 的情况下，第一杯茶水的温度是 75℃，客人 20 分钟后入座茶水保持在 60℃。会中加茶，在会议开始后 30 分钟后进去会议室给客人添加茶水。</p>
2 上茶标准操作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查茶杯、杯底碟是否有破损、污渍。 2. 服务员使用托盘上茶，茶水倒 7 分满即可，注意倒茶的时候茶水不要倾倒在杯底碟上，如有，需及时更换。 3. 使用托盘时，里重外轻原则。 4. 上茶的时候，先放茶杯底碟，再放茶杯。 5. 上茶时，服务员应站在客人的右手边，手势提醒客人准备上茶，左手托盘侧身摆放与客人保持一定的距离。(若客人与右手边的客人谈话，可在客人的左手边进行上茶服务。)
3 动作要领	<p>为了提高参会代表体验感，会议服务人员宜在加茶过程中做到快，轻，准，为了减少加茶时间，加茶服务人员在到加茶位置后两步后伸手拿茶杯，使用单手拿盖、杯同时两步退至客人椅背加茶，这样能减少我们接触到台面的时间，尽可能地不打扰到参会代表，营造良好的会议氛围，再使用同样的步数送回茶杯，再走两步移至下一位参会代表位置加茶。</p>

附录E
(资料性)
保密承诺书

编号:

保密承诺书

本人已被告知获得服务本次涉密会议的资格。本人自愿服务本次涉密会议，在岗期间应当履行保密义务和承担法律责任，为此，本人作出以下庄重承诺：

一、个人信息提供

本人保证，涉密资格审查时提供的所有个人信息都是真实的，没有任何虚假、伪造或隐瞒，并自愿接受保密审查。

二、行为规范

(一) 认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务；

(二) 不违规记录、存储、复制、携带国家秘密信息，不非法持有国家秘密载体；

(三) 不以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密；

(四) 不将手机、相机等具有摄像、摄影、录音等存储功能的电子设备带入会议活动现场；

(五) 发生或发现泄密、保密违法行为的，及时向组织报告

三、领导责任（适用领导干部）

明确领导职责，在职权范围内认真履行领导干部保密工作责任制等党和国家所规定的领导责任和管理责任。

四、法律后果

本人违反上述承诺，致使存在重大泄密隐患或发生泄密的，自愿承担违反党纪政纪和保密法律规定的责任。

本承诺书一式三份，单位保密工作机构（组织）、人事部门和承诺人各留存一份。本承诺书自签字之日起生效。

上述所有条款本人已仔细阅读，明白无误，无任何异议。

承诺人（签名）：

身份证号码：□□□□□□□□□□□□□□□□□□

年 月 日

附录F
(资料性)
会议服务满意度调查表

序号	项目	评分说明（满分 10 分）
1	会议服务接待前筹备工作配合度	1=非常不配合，10=非常配合
2	会议接待团队服务意识和工作态度	1=非常不满意，10=非常满意
3	会议接待服务团队沟通是否顺畅	1=非常不顺畅，10=非常顺畅
4	会议接待服务团队是否能及时响应客户需求并提出解决方案	1=非常不满意，10=非常满意
5	会议接待场布置是否满意	1=非常不满意，10=非常满意
6	会议接待餐饮设计和菜品出品是否满意	1=非常不满意，10=非常满意
7	会议接待客房住宿安排是否满意	1=非常不满意，10=非常满意
8	会议接待客房环境卫生和设施设备是否满意	1=非常不满意，10=非常满意
9	会场设施设备运行效果是否满意	1=非常不满意，10=非常满意
10	会议接待停车管理及车辆指引是否满意	1=非常不满意，10=非常满意
11	会议应急事件处理结果是否满意	1=非常不满意，10=非常满意

参 考 文 献

- [1] GB/T 30520-2014 会议分类和术语
 - [2] GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求
 - [3] GB 25201-2010 建筑消防设施的维护管理
 - [4] GB/T 44481-2024 建筑消防设施检测技术规范
 - [5] SB/T 10420-2007 饭店业星级服务人员资格条件
 - [6] 《餐饮服务食品安全操作规范》 国家市场监督管理总局(2018年第12号)
-