

《会议服务接待规范》团体标准

编制说明

一、任务来源

为贯彻落实《中华人民共和国标准化法》、《地方标准管理办法》（2020）（国家市场监督管理总局令第26号）、《广东省标准化条例》等文件要求，推动会展业规范有序发展，更好的发挥地方标准对行业治理的支撑作用，根据《广东会展组展企业协会团体标准管理办法》相关规定，《会议服务接待规范》列入广东会展组展企业协会2024年地方标准征集项目，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制定该项团体标准，由广州白云国际会议中心有限公司起草。

二、目的和意义

（一）促进会议服务规范建设与产业发展相协调

随着经济的快速发展和国际交流的频繁，会议型酒店和具备大中型会议功能的酒店数量增加，产业发展迅速，据调研，2010年以来我国连续成为亚洲举办国际会议最多的国家，全球排名不断攀升2019年全球排名第七，基础雄厚，优势明显，潜力巨大，会议服务从业人员已达10万人以上。然而广州市未制定相关会议服务接待规范，存在一定空白。在这种背景下，会议接待服务水平参差不齐成为了一个问题。因此，制定《会议服务接待规范》有助于提升会议型酒店的

竞争力，推动广州会展行业的标准化和规范化发展。

（二）标准设立有助于保障会议高效、高质运行

制定《会议接待服务规范》对于确保在广州市举办的会议高效有序进行，对提高会议质量、明确管理职责具有重要作用。规范可以保证会议接待服务工作的标准化、系统化，从而提升整体服务水平，保障会议顺利圆满召开，有效提高提高参会人员的满意度。

标准化的会议接待服务还能帮助会务组或主办方节省时间和资源，减少因服务不一致带来的混乱，确保会议的专业形象。通过标准化流程，可以提高工作效率，减少错误和遗漏，使得会议接待更加顺畅。

（三）有利于推动我市会议服务人员职业化、专业化建设

《会议服务接待规范》的制定和实施对推动会议服务人员的职业化和专业化建设具有重要作用。据统计，参加广州会展的人数已超百万，我市会议服务人员从业人数也不断提升，然而对会议服务人员的职业化建设目前处于起步阶段。目前仅在 2009 年修订的《客房服务员国家职业技能标准》中，有一项“工作内容”为“会议布置与服务”，其技能要求只有三项：能布置 20 人以内的小型会议室、能准备会议所需设备和用品、能提供饮品服务。其相关知识要求也只有两项：会议礼仪常识和投影仪等会议设备使用常识。而现实情况是“客房服务员”与“会议服务从业人员”的工作内容

已完全不同，仅具备《客房服务员国家职业技能标准》（2009年修订）中提及会议布置与服务技能已经远远无法满足现代会议服务对从业人员的能力水平要求。

制定《会议服务接待规范》一是有利于帮助确立会议服务人员的职业角色和职责，从而提升整个行业的专业形象和服务质量；二是有助于会议服务人员接受更加系统化和专业化的培训；三是为会议接待服务师的职业能力等级培训、考核与评价提供重要参考依据。综上所述，《会议服务接待规范》通过规范服务流程、提升服务质量、加强专业培训和促进职业发展，对推动会议服务人员的职业化和专业化建设起到了积极的作用，对会议服务从业人员的职业能力评价有重要参考价值。

（四）有利于激发会议服务行业的新质生产力，推动会议服务行业高质量发展

会议服务大多涉及会议、餐饮和客房三个部分，如何推动三者紧密结合，是会议接待服务过程中需要思考的问题。

“客房+餐饮+会议”一体化运作通过将会议服务与其他酒店服务功能紧密结合，形成一个无缝对接的服务体系，能够更好满足会议客户的多样化需求，提供更加便捷和高效的服务体验。例如，酒店可以根据会议需求提供专门的会议室布置、定制化餐饮服务以及便捷的住宿安排，从而增加客户粘性，提高服务附加值。

习近平总书记指出，发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点。通过实施统一的服务标准和推动

一体化运作，可以激发会议服务行业的新质生产力。这种新质生产力表现为服务创新、效率提升和成本控制。标准化的服务流程有助于减少错误和重复工作，提高服务响应速度和专业水平，同时也能够通过规模化经营降低单位成本。此外，一体化运作还有助于收集和分析客户数据，从而为客户提供更加个性化的服务，增强市场竞争力。

综上所述，随着《标准》的广泛应用和不断完善，预计将有力地提升会议服务业的整体水平，激发会议服务行业的新质生产力，满足现代会议服务市场的高质量需求。

三、标准制定原则及主要内容

（一）标准编制原则

本标准的制定工作遵循“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的原则，本着先进性、科学性、合理性和可操作性的理念，根据会展从业人员的具体特点，按照GB/T1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则进行编写。

根据会议服务接待的相关实践积累、经验总结以及相关规范性文件的指导，本标准参考了当前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》等，并结合广东省会展服务业的实际情况和特点进行修改，以使本标准既能与现代会展服务标准保持一致，符合专业性和规范性的要求，又能满足地方特色及实践的需要。

(二) 本标准的主要内容

- (1) 相关的术语和定义
- (2) 服务总则
- (3) 基本要求
- (4) 会议接待服务基本流程
- (5) 会议接待配套服务管理
- (6) 会议接待服务评价与总结改进

(三) 主要内容的解释和说明

(1) 标准名称：《会议服务接待规范》

(2) 标准范围：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。

(3) 规范性引用文件：

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)

(4) 术语和定义：规定了“会议”“国际会议”“会议接待服务方”、“会议组织者”、“会议参会者”等定义内容。

(5)服务总则：包括以客户价值为核心，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。

(7)基本要求：规定了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。

(8)会议接待服务基本流程：规定了会前准备、会中服务、会后服务等三个阶段的服务内容。

(9)会议接待配套服务管理：包括配套服务-餐饮、配套服务-客房、安全与应急管理、设施设备管理、环境卫生管理、保密管理等六个方面内容。

(10)会议接待服务评价与总结改：包括服务评价、客户投诉处理机制、服务改进等内容。

四、主要工作过程

1. 明确标准起草人员和工作计划

立项通知下达后，广州白云国际会议中心有限公司联合相关单位第一时间成立了标准编制工作组，负责项目的指导与具体实施工作。编制工作组专家涵盖院校代表、行业专家、一线工作人员等，具有广泛代表性。成立后，标准编制工作组制定了工作计划并召开了编制组工作人员会议，明确了任务要求，安排了工作进度，为推进项目顺利实施奠定了良好的基础。

2. 开展调研，资料分析、比较和研究

2025 年 1 月，标准编制工作组针对标准情况开展调研，收集整理国家、行业相关资料。在调研中，主要查阅了会议服务接待相关的标准规范、研究论文，对相应标准等文件进行了认真的分析、比较和研究。

3. 形成标准草案

标准起草工作小组在广泛调研的基础上，按照标准化、通用化等要求，确定了《会议服务接待规范》的内容。依据 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》，对标准开展了起草工作，并经过编制组专家多次修改与讨论，于 2025 年 2 月中旬形成了标准草案。

4. 工作组集中工作

2024 年 3 月，标准编制工作组召开了多次工作组会议集中工作，标准编制工作组及相关专家主要成员参加了会议。会议从标准文本框架、内容、格式等方面进行了全面讨论。经过标准编制工作组多次修改，形成了征求意见稿。

五、标准重大分歧意见的处理经过和依据

本文件的制定过程中未出现重大的分歧意见。

六、是否与法律、法规、标准相协调

本文件与相关法律、法规和国家、行业标准协调一致。

七、作为强制性标准或推荐性标准的建议

建议在本文件通过审定后，尽快作为推荐性团体标准发布、实施。

八、贯彻标准的要求措施建议

本标准发布后，由广东会展组展企业协会联合相关单位组织相关人员进行培训和宣讲。

九、其他应予说明的事项

无。

《会议服务接待规范》标准编制工作小组

2025 年 3 月