



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 059—2016

会议服务机构经营与服务规范

Management & service standards of conference organizers

2016-12-19 发布

2017-05-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

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 基本要求	1
5 会议服务要求	2
6 管理要求	4
7 服务质量改进	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)提出并归口。

本标准起草单位：上海市旅游局、上海旅游会展推广中心。

本标准主要起草人：程梅红、陈平、汪剑明、林章林、杨正。

会议服务机构经营与服务规范

1 范围

本标准规定了会议服务机构的基本要求、会议服务要求、管理要求、服务质量改进。
本标准适用于在中国境内注册的或在境内设有分支机构的会议服务机构。

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 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游设施与服务符号

GB/T 30520—2014 会议分类和术语

3 术语和定义

GB/T 30520—2014 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。

[GB/T 30520—2014,定义,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,定义,3.1.2]

3.3

会议服务机构 conference organizers

接受会议主办方或会议委托方委托,管理会议、负责会议活动的履行,为会议提供部分或全部经营性服务的企业、事业单位、社团等组织。

4 基本要求

4.1 取得工商营业执照或法人证书或依法获得其他执业资质,其主营业务或兼营业务包括会议服务。

4.2 能协调各类供应商资源,提供从前期会议策划与筹备,到现场运营以及会后服务的全流程会议服务。

5 会议服务要求

5.1 会议方案

5.1.1 协助会议委托方并根据会议主题制定会议方案,方案包括但不限于会议举办的时间、地点和场所、日程安排、工作流程、技术手段、人员配备、会议预算等。

5.1.2 会议举办过程中若涉及社交、旅游、考察等主题活动的,应根据委托方要求制定相应的活动方案。

5.1.3 若会议方案发生人数、场所、日期等重大变更的,应与委托方书面确认,并有专人负责变更。

5.2 会议场所

5.2.1 如委托方没有指定会议场所,应为会议委托方推荐候选场所。

5.2.2 对会议场所进行考察,提供会场考察表、评估表或书面考察记录,确保会议场所在消防安全、环境、交流、布置、技术和信息传输等各方面达到会议要求。

5.2.3 会议场所确定之后应同会议场地方签订场所租赁合同。

5.2.4 根据会议要求设定会场使用计划,明确会议功能区,功能区包括但不限于会议室、茶歇场地、展览展示场地、餐饮场地、仓储场地、演讲人和嘉宾休息室、试片室、现场办公室、媒体室。

5.3 会议网站和宣传推广

5.3.1 根据委托方要求开通会议网站等网络平台。独立域名的会议网站应获得所在地的网站备案或域名备案。

5.3.2 会议网站应包括会议的举办时间、地点和场所、简介、主办(承办)单位、会议日程、注册信息和方式、联系人及联系方式等内容。

5.3.3 根据会议进展,完成会议网站日常维护和更新。

5.3.4 根据会议委托方的要求制定会议推广计划。

5.3.5 根据会议委托方的要求设计制作会议通知和邀请函等各类推广资料,可根据会议委托方的要求协助开展会议的推广活动。

5.3.6 会议通知应至少包括会议的名称、主办方、举办时间、地点和场地、会议简介、议题或议程、联系方式、注册方式、收费方式等。

5.4 注册和收费管理

5.4.1 应有专人提供注册服务及参会人员信息管理。

5.4.2 宜在收到注册信息后的 5 个工作日内发出纸质或电子形式的书面确认。

5.4.3 收取注册费的会议,应提交两种及以上的付款方式,并提供收款凭证。

5.4.4 承接国际会议的,应安排专人为国际代表提供签证咨询服务。

5.4.5 现场注册应根据会议要求合理设置注册区域,并配备注册服务人员。

5.4.6 超过两个以上步骤或窗口才能完成现场注册手续的,应公布注册流程或设置专人引导。

5.4.7 根据注册条款或合同条款提供退款服务,符合退款条件的,应在会议结束之后 20 个工作日内完成退款。

5.5 演讲人和嘉宾

5.5.1 应委托方要求提供演讲人和嘉宾邀请服务的,配备专人负责联络沟通。

5.5.2 制作演讲人和嘉宾联络表,并有专人负责更新。

- 5.5.3 应在会议召开前向演讲人和嘉宾发出纸质或电子形式的书面邀请,并明确权益。
- 5.5.4 在会议召开前一周内确定演讲人的演讲技术需求,并提前对演讲文件进行播放测试。

5.6 信息收集和反馈

- 5.6.1 会议涉及征文、参赛作品、视频、壁报、演讲文档等收集的,应明确通知此类文件和作品提交的格式、时间节点、提交方式和方法。
- 5.6.2 对提交成功的文件和作品,应在收到之后的 3 个工作日内向提交者通过纸质或电子形式的书面形式回复确认。
- 5.6.3 应有专职人员负责上述资料的收集,并解决信息传输过程中的技术问题或询问。
- 5.6.4 与会议相关的文件资料、视频、图片、技术、信息和方案涉及保密工作或知识产权的应签订保密条款并依照《中华人民共和国知识产权法》予以保护。
- 5.6.5 与会议相关的文件资料、视频、图片、技术、信息和方案涉及保密或知识产权的应做好妥善处理。

5.7 会场布置和标识

- 5.7.1 根据会议需求提供相应的物料管理服务。
- 5.7.2 宜于会议召开前一周根据会议要求召开进场协调会,协调会的参与人员包括但不限于会议委托方、会议服务机构、会议场地方、搭建方、设备供应方。
- 5.7.3 根据会议要求制定并提供音频、视频、照明方案,并确定会议现场专职技术支持人员。
- 5.7.4 根据委托方要求提前设计会场和各功能区的布置图或台型图,设计方案应由委托方确认。
- 5.7.5 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。
- 5.7.6 进场搭建应提前办理进场搭建手续,搭建施工过程中应保障财产和人身安全,宜提示搭建方购买财产和意外险。
- 5.7.7 应配合委托方对会场搭建进行验收并填写验收表,验收表包括场地名称、搭建需求、验收确认和签字。
- 5.7.8 会场主要通道和各功能区应设立引导标识。指示牌和标识便于识别和理解,图形符号符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。
- 5.7.9 涉及多个会场的,应于注册区标明会场平面图。
- 5.7.10 会场指示标识布置应在会议注册开始前 2 h 前完成,并保留至会议结束。
- 5.7.11 根据委托方要求标记不同类别参会人员入座席位或区域。

5.8 现场管理和安保

- 5.8.1 会议宜做好活动排练或预演。
- 5.8.2 会议举办前应做好安全培训和宣讲。
- 5.8.3 与设备提供方签订协议,重要音频、视频和通讯设备应提供备用设备,确保会议期间的线路和设备故障及时排除。
- 5.8.4 大型会议应制定会场的人流管理方案,确保参会人员安全、有序入场。
- 5.8.5 会议期间应根据委托方的要求把控各会场的议程时间,确保会议按既定的时间完成各项议程。
- 5.8.6 会议举办期间,应配置一名现场总协调员,发现并及时解决会议期间的问题。
- 5.8.7 会期超过一天或 200 人及以上的会议应设置现场工作组,工作组应配备通讯和办公设施。
- 5.8.8 每个会议室、餐饮区、活动区应配备至少一名专职工作人员。
- 5.8.9 根据会议委托方要求配备门禁系统和人员,实施安保措施。
- 5.8.10 检查参会人员的与会证件,引导会议各类参会人员进入相应的会议功能区域。

5.9 媒体接待

- 5.9.1 会议邀请媒体的,宜设置媒体室、采访区域和摄影摄像区域。
- 5.9.2 注册现场应安排媒体注册或接待区域,并配备专职接待员,负责媒体注册或问询。
- 5.9.3 应提醒或通知应邀媒体提前到达指定会议场所。

5.10 会后服务

- 5.10.1 应与委托方约定会后服务的内容和时段,有专人负责;若无约定,会后服务应延续至会议结束后的 20 个工作日。
- 5.10.2 凭证、奖品、论文集、会刊、会议视频、图片、讲义、光盘等资料在会议现场不能及时提供的,应在约定的时间内寄出或发布。
- 5.10.3 会后总结报告应在约定的时间或在会议结束后 20 个工作日内提供给委托方。
- 5.10.4 会议结束后一周内应向合作伙伴发出感谢信,应委托方要求宜向参会人员发出感谢信。

6 管理要求

6.1 会议运营管理

- 6.1.1 建立本机构内部服务流程和会议项目管理制度。
- 6.1.2 在会议委托协议签订之后及时成立或与会议委托方联合成立会议组委会或秘书处,明确各成员的职责分工,并根据会议进程举办工作会议,推进各项工作的开展。
- 6.1.3 根据会议的周期特点建立会议项目时间进程表。
- 6.1.4 根据会议的各项活动制定会议的任务分工表。
- 6.1.5 严格执行会议预算,对会议开支进行预警,同委托方就会议预算进行阶段性回顾。
- 6.1.6 每个会议均应存档管理,存档文件包括但不限于合同、协议书、方案、设计稿、考察表、验收表、反馈表、评估表、会议代表的身份和参与各项活动信息及付费信息、预算和决算、会议总结报告、会议图片和视频,以及和会议相关的各类必要文件资料。
- 6.1.7 会议相关档案和资料应保存至少 18 个月。

6.2 风险管理

- 6.2.1 对会议的各项环节的风险进行评估,填写风险评估表,并根据风险评估表制定风险管理方案、预案或备案。应根据委托方要求或会议特点设立安保或风险管理小组。
- 6.2.2 制定会议通讯录或手机、邮箱,包括工作人员、重要供应商、服务商、会议委托方负责人的姓名和手机联系方式,联络表应配发给会议工作人员。
- 6.2.3 对于风险环节多、风险高的会议,应提前做好演练或对工作人员开展风险应对培训。
- 6.2.4 如承接国际会议,应提示会议委托方做好国际会议的申报。
- 6.2.5 会议涉及户外活动、旅游考察和交通服务的应购买相关保险。户外活动应提前获得天气信息,准备备案,确保参会人员安全。

6.3 人员管理和培训

- 6.3.1 制定工作人员会议服务手册。
- 6.3.2 建立工作人员上岗培训制度。会议策划和服务人员每年不少于 2 次培训,培训总时长不少于 20 h。培训应有培训日期、课时和培训大纲,考核评估结果,外部培训应取得培训证书,培训材料和记录

应保留 18 个月。

6.3.3 会议进场前应对所有工作人员召开进场协调会和岗位培训会或说明会,明确每位工作人员的岗位职责、服务流程和服务要求。

6.3.4 会议现场工作人员着装规范、标识鲜明、礼貌用语、熟悉会议礼仪和礼宾常识。

6.4 供应商管理

6.4.1 应对会议场所、餐饮、住宿、同传、交通、门禁技术、音频和视频、摄影和摄像、文艺演出、展示搭建等第三方供应商和服务商建立供应商数据库。

6.4.2 应根据会议进度和会议方案的要求提前与第三方服务商或供应商签订服务协议。

6.4.3 应对第三方供应商和服务商的服务质量和风险进行定期监督和管理,建立评估或招标机制。

6.4.4 宜根据市场需求,更新第三方供应商和服务商数据库。

7 服务质量改进

7.1 投诉和建议

7.1.1 公布联系方式和投诉处理流程,妥善处理会前、现场及会后投诉和需求。

7.1.2 对于邮件和传真形式的投诉和需求,应在 3 个工作日内予以回复,妥善处理解决。

7.1.3 投诉及处理结果应做好记录,对重要投诉进行回访,加强持续改进。

7.2 会议服务满意度调查

7.2.1 根据会议特点设计制作会议满意度调查表或反馈表,搜集参会人员或委托方对会议的组织和服务的评价和建议。

7.2.2 会议结束之后开展的满意度调查,应在会议结束后的 2 周内完成。

7.2.3 对参会人员开展满意度调查应提前取得委托方的同意。

7.2.4 会议结束后 20 个工作日内应完成满意度调查报告,并纳入可持续改进报告。

7.3 会议服务报告

7.3.1 会议结束后 20 个工作日内应提供会议服务报告。报告内容包括但不限于会议的注册代表的类别和名册、会议的详细收入与支出、会议的用餐和住宿情况。

7.3.2 会议结束后 1 个月内应完成会议服务可持续改进报告,报告应包含满意度调查报告和投诉处理报告。
