

《机关事务智慧运营规范 会议服务》 (送审稿) 编制说明

一、项目背景

机关事务治理现代化和高质量发展的新时代，要求以法治化、标准化促进机关事务保障和管理服务规范化，以信息化、数字化、智慧化创新机关事务服务模式，精准对接政府机关和干部群众的实际需求，助力提升政府施政效能。《机关事务工作“十四五”规划》指出十四五期间“机关事务制度标准更加健全，推动出台《机关运行保障法》，引导地方加快出台机关运行保障地方性法规，逐步形成以《机关运行保障法》为基石，以国有资产、办公用房、公务用车、公共机构节能、公务接待等法规文件为支撑，以具体制度标准为主体的机关事务法规制度体系，以法治思维促进保障和管理服务规范化”，并给出了机关后勤服务等各领域至少出台 1 项国家标准、200 项地方标准的建设指标。同时指出“强化会议活动保障”，“规范工作流程和服务标准，实现保障有规可依、有标可用、有章可循”。《机关事务标准化发展规划》中提出“优化机关事务标准供给”“以国家标准为引领，以地方标准、团体标准、企业标准等为支撑，以基础通用、经费管理、资产管理、后勤服务、公共机构节能、社会事务管理、应急保障和信息化为重点，构建覆盖全面、布局均衡、重点突出、结构合理的机关事务标准体系”；开展“地方标准规范发展工程”“支持各地区结合实际情况制定地方标准”。

《深圳市机关事务工作“十四五”规划》提出了推进法治化、标准化、数字化、社会化、专业化“五化协同融合”改革发展思路，将“建立机关事务标准体系，出台 1-3 项地方标准”列为 20 项主要任务之一。此外，《深圳市数字政府和智慧城市“十四五”发展规划》把“智慧机关建设工程”作为数字政府重点项目，要求“围绕机关事务管理、服务、保障职能，积极探索数字化创新，按照‘数据集成化、管理智慧化、流程标准化’的设计理念，打造一批具有引领性、标杆性的智慧机关事务管理与服务应用系统，推动保障方式的智慧升级和数字转型”。

在此背景下，会议保障服务作为机关事务管理的重要组成部分，推动机关会议服务智慧化发展是时代发展的必然趋势。

本文件的制定有助于填补深圳市机关事务智慧运营会议服务方面的标准空白，推进深圳市机关事务会议服务管理智慧化，流程标准化，实现会议服务科学管理有标支撑，服务保障有标可循，改革创新有标引领，重大任务有标护航，打造机关事务高质量发展、高效能治理、高品质保障的深圳样板，为开展机关事务标准化先行示范和经验推广提供有益助力。

二、工作简况

（一）任务来源

深圳市地方标准《机关事务智慧运营规范 会议服务》由深圳市市场监督管理局于 2023 年 5 月正式批准立项。本

文件由深圳市机关事务管理局提出并归口，深圳市机关事务管理局、深圳市标准技术研究院起草。

（二）主要起草过程

1. 前期准备

2022年11月，深圳市机关事务管理局根据为党政机关提供会议服务保障工作的经验，编制形成《会议服务规范化工作手册》，并在局内印发实施，为本文件的编制提供了丰富的实践经验。

2023年，标准编制组开展了前期资料收集与研究，围绕深圳市机关事务管理局智慧机关系统智慧会议应用，结合国家标准、国内各地地方标准和深圳市地方标准，详细调研了党政机关、机关事务相关的会议服务标准要点，为本文件的编制打下了良好的理论基础。

2. 标准立项

2023年2月，标准编制组讨论并确定了标准的适用范围、服务内容、服务流程、人员规范、服务改进与评价等关键性技术内容，填写了“深圳市地方标准制修订计划项目建议书”，提交至深圳市市场监督管理局立项。

3. 成立标准编制组

2023年5月，由深圳市机关事务管理局牵头成立了标准编制组。6月底，组织开展第一次标准讨论会，要求充分结合智慧机关系统智慧会议应用功能，体现会议服务的智慧化，进一步明确了会议服务的技术要点内容。

4. 标准草案编制

2023年6月-8月，标准编制组多次召开专题讨论会，标准编制组修改完善了《机关事务智慧运营规范 会议服务》基本框架，并对标准内容进行了论证，确定标准的关键指标和技术要求，形成草案稿。

5. 标准研讨修改

2023年9月-10月，标准编制组多次对该标准进行研讨，针对标准的范围、术语和定义、基础保障、会前管理、会中管理、会后管理、会服人员管理、服务评价与改进及附录等相关技术条款进行了详细讨论，并进行数次修改完善，形成征求意见稿。

6. 征求意见

2023年11月，标准编制组征求服务方、学校、标准化机构、企业等利益相关方意见，共收集意见29条，其中，采纳22条，部分采纳4条，无意见3条。编制组根据意见对标准材料进行修改，形成标准送审稿。

2023年11月28日-12月28日，在深圳市机关事务管理局门户网站公开征求意见，未收到反馈意见。

三、主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对标情况

（一）主要内容的依据

本文件以深圳市机关事务管理局的《会议服务规范化工作手册》为基础，参考DB44/T 2394-2022《机关事务管理 会议服务》，结合智慧机关系统运营管理经验制定。

（二）与国内领先、国际先进标准的对标情况

本文件未采用国际标准。

本文件主要技术内容包括整体架构、基础保障、会前智管、会中智管、会后智管、人员智管和服务评价与改进。目前国内无机关事务智慧运营相关的标准，本文件在制定过程中主要参考了各地的机关事务管理、党政机关会议服务标准，这些地方标准暂未涉及智慧运营的内容。

四、主要条款说明

（一）范围

给出了本文件规定的内容和适用的范围。

本文件规定了机关事务智慧运营中会议服务的整体架构、基础保障、会前智管、会中智管、会后智管、人员智管和服务评价与改进。

本文件适用于深圳市机关事务工作的会议服务，其他形式的会议服务可参照执行。

（二）规范性文件

给出了本文件规范性引用文件的情况。本文件主要引用了 GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》、DB44/T 2394《机关事务管理 会议服务》、DB4403/T 65《政府办公物业服务质量要求》。

（三）术语和定义

给出了重大会议、重要会议、智慧会议系统、智慧运营、机关事务等相关术语和定义。

（四）整体架构

本章节给出了会议服务的整体架构，解释了本文件的章节框架逻辑。

（五）基础保障

本章节规定了基础保障内容，包括基本要求、智慧运营、设备智管、环境卫生、消防安全、应急管理、安保、保密等要求。本章节主要参考 GB/T 10001.1、DB4403/T 65、《会议服务规范化工作手册》《应急处理预案》等文件，结合智慧会议系统的运营管理经验，从会议室资源、设施设备、环境卫生、应急、安保、保密等方面，提出对会议服务的基础保障要求。

（六）会前智管

本章节规定了智慧订会、需求确认、智慧通知、会议服务保障方案、物资准备、会议室布置、设施设备调试、停车引导、智慧签到等要求。本章节主要参考 DB44/T 2394、《会议服务规范化工作手册》等文件，结合智慧会议系统的运营管理经验，从智慧订会、需求确认、智慧通知、会议服务保障方案、物资准备、会议室布置、设施设备调试、停车引导、智慧签到等方面，提出对会前智管的要求。

（七）会中智管

本章节规定了茶水服务、迎送服务、其他保障服务等要求。本章节主要参考《会议服务规范化工作手册》，结合智慧会议系统的运营管理经验，从茶水服务、迎送服务、其他保障服务等方面，提出对会中智管的要求。

（八）会后智管

本章节规定了整理移交、清洁关门等要求。本章节主要参考《会议服务规范化工作手册》，结合智慧会议系统的运营管理经验，从整理移交、清洁关门等方面，提出对会后智管的要求。

（九）人员智管

本章节规定了运营人员管理和会服人员管理等要求。本章节主要参考《会议服务规范化工作手册》，结合智慧会议系统的运营管理经验，从运营人员管理和会服人员管理等方面，提出对人员智管的要求。

（十）服务评价与改进

本章节规定了服务评价、持续改进要求。本章节结合智慧会议系统的运营管理经验，从服务评价与持续改进两个方面，提出对服务评价与改进的要求。

（十一）附录 A 应急处置

附录 A 为规范性附录，给出了会议服务中的应急处置要求。

（十二）附录 B 会议物资

附录 B 为资料性附录，给出了会议物资配备和会议物资维护的参考。本章节主要参考《会议服务规范化工作手册》，从桌布、名位牌、电子名位牌、麦克风、笔/笔盒，茶杯/茶垫，保温壶、毛巾/毛巾碟，纸巾盒，湿纸巾，记录纸，瓶装水等方面，提出会议物资配备的参考示例和会议物资维护参考要求。

（十三）附录 C 会场布置

附录 C 是规范性附录，规定签到台、横幅、主席台桌椅、

演讲台、会议室布局、会议桌面布置等会场布置要求。本章节主要参考《会议服务规范化工作手册》，从签到台、横幅、主席台桌椅、演讲台、会议室布局、会议桌面布置等方面，提出对会场布置的要求。

（十四）附录 D 茶水服务

附录 D 是资料性附录，给出了泡茶服务、上茶服务、加茶要领等茶水服务参考。本章节主要参考《会议服务规范化工作手册》，从泡茶服务、上茶服务、加茶要领等方面，提出茶水服务的参考示例和参考要求。

（十五）附录 E 会议录音移交登记表

附录 E 是资料性附录，给出了会议录音移交登记表的参考示例。本章节主要参考《会议服务规范化工作手册》，提出会议录音移交登记表的参考示例。

五、是否涉及专利等知识产权问题

不涉及。

六、重大意见分歧处理依据及结果

无

七、实施地方标准的措施建议

本文件发布实施后，深圳机关事务管理局及时通报发布相关宣传资料，推进标准实施。

八、其他应说明的事项

无