

《机关事务智慧运营规范 会议服务》解读

一、标准编制背景

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，以具体制度标准为载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。

二、目的及意义

《机关事务智慧运营规范 会议服务》的制定规范了深圳市机关事务智慧运营中会议服务的管理要求和服务保障要求，填补了深圳市机关事务智慧运营会议服务的标准缺失。

《机关事务智慧运营规范 会议服务》的实施，将为机关事务会议服务的运营管理提供一种智慧运营模式，该模式以智慧会议系统为基础，重塑了会议服务的全流程，形成了全新的服务保障、提供和评价改进的闭环逻辑。标准的实施，有助于会议服务提供方提升会议室利用率、规范对人员（会服人员、工程师）的管理、提升发现问题、处理问题的速度、精简会议服务保障人员、提升节能降耗成效、提供舒适、便捷、高效的会议服务体验，有助于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。

三、标准主要内容

《机关事务智慧运营规范 会议服务》主要包括范围、规范性引用文件、术语和定义、总体目标、整体框架、基础保障、会议服务管理、数据统计与分析、评价与改进、附录等内容。

（一）范围

本文件范围中，明确了机关事务智慧运营中会议服务的总体目标和整体框架，并规定了机关事务智慧运营中会议服务的基础保障、会议服务管理、数据统计与分析和评价与改进等要求，适用于深圳市机关事务会议服务的智慧运营管理，其他通过智慧会议系统提供会议服务的运营管理可参照执行。

（二）规范性文件

本文件主要引用了 GB/T 18883 《室内空气质量标准》和 DB4403/T 65 《政府办公物业服务质量要求》。

（三）术语和定义

为了更好地理解和使用本文件，本章给出了机关事务、智慧运营、智慧会议系统等相关术语和定义。其中，机关事务的定义来源于 GB/T 41568—2022 《机关事务管理 术语》

中 3.1。

（四）总体目标

本章明确了会议服务智慧运营的总体目标，包括提升会议室利用率、规范对人员（会服人员、工程师）的管理、提升发现问题、处理问题的速度、精简会议服务保障人员、提升节能降耗成效、提供舒适、便捷、高效的会议服务体验。

（五）整体框架

为了更好地解释和说明本文件中的会议服务智慧运营模式，本章明确了会议服务智慧运营的整体框架图，描述了会议服务智慧运营模式的组成和关系。

（六）基础保障

本章规定了会议服务的基础保障要求，从制度、会议及会议室分类、系统实现功能、会议室信息的线上维护管理维护、智慧订会、设施设备管理、人员管理、环境卫生、消防应急、安保与应急、保密要求等方面提出要求。其中环境卫生引用了 DB4403/T 65《政府办公物业服务质量要求》的要求。

（七）会议服务管理

本章规定了会前、会中、会后的管理要求。会前管理包括会前准备时限、电子名位牌、会议资料的摆放、引导及礼仪等基本要求，以及智慧签到、会前检查、环境调节、设施设备调试、茶水准备等会前准备要求；会中管理包括上茶及续茶要求、涉密会议茶水服务要求；会后管理包括及时结束会议释放会议室资源的要求和清洁整理的要求。其中，环境

调节中的空调温度引用了 GB/T 18883 《室内空气质量标准》的要求。

（八）数据统计与分析

本章规定了应统计的会议相关数据以及对数据进行统计分析的要求。数据统计与分析作为智慧运营的支撑动作，应统计的会议相关数据包括会议数据、会议室数据、设施设备状态数据、会服数据以及其他诸如加扣分数据，通过对数据的统计分析，为智慧订会、设施设备管理、人员管理持续改进提供参考。

（九）评价与改进

本章规定了评价的形式和内容，包括满意度测评、线上的订会、会服、会议室评价以及对会议活动的节能降耗成效评价，基于出现的问题、节能降耗评价结果、数据统计分析的改进提升要求。

（十）附录 A 会议及会议室分类

附录 A 为资料性附录，给出了会议室分类表和会议分类表。会议室按开放时段分为普通会议室和全天候会议室，会议按是否需要人工服务分为自助会议和常规会议。

（十一）附录 B 参会人数及会服人员数量

附录 B 为资料性附录，给出了参会人数和会服人员数量的关系。参会人员 5 人以下默认不提供会服人员，会议主办方根据实际情况选择是否需要人工服务，30 人以下提供 1 名会服人员，50 人以下提供 2 名会服人员，80 人以下提供 3 名会服人员，80 人以上默认提供 3 名会服人员，会议服务提

供方根据实际情况调整会服人员数量。

（十二）附录 C 茶水服务

附录 C 为资料性附录，给出了泡茶服务、上茶服务、加茶要领等茶水服务参考。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。

四、附则

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