

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 580—2025

机关事务智慧运营规范 会议服务

Specification of smart operations for government offices
affairs—Meeting service

2025-01-15 发布

2025-02-01 实施

深圳市市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体目标 1

5 整体框架 2

6 基础保障 2

 6.1 制度要求 2

 6.2 会议及会议室分类 3

 6.3 智慧会议系统功能 3

 6.4 管理维护 3

 6.5 智慧订会 3

 6.6 设施设备管理 4

 6.7 人员管理 5

 6.8 环境卫生 6

 6.9 消防安全 6

 6.10 安保与应急 6

 6.11 保密要求 6

7 会议服务管理 6

 7.1 会前管理 6

 7.2 会中管理 7

 7.3 会后管理 7

8 数据统计与分析 8

9 评价与改进 8

 9.1 评价 8

 9.2 改进 8

附录A（资料性） 会议及会议室分类 9

 A.1 会议室分类 9

 A.2 会议分类 9

附录B（资料性） 参会人数及会服人员数量 10

附录C（规范性） 茶水服务 11

 C.1 泡茶服务要求 11

 C.2 上茶服务要求 11

参考文献 13

前 言

本文件按照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：深圳市机关事务管理局、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：吴晶、周建文、许青林、龚艳涛、朱宽、李琳、胡伟、温政明、杨春、张凡、李惠、张君、罗方松、门旭宁、蒋胜琪、陈琳娜、张伟、李承泽、江嘉鹏、何悦富、罗兵兵、刘勋、张敖、童生华、黄华、王欢雪、林晓君、刘莹莹、刘冬。

机关事务智慧运营规范 会议服务

1 范围

本文件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、评价与改进等要求。

本文件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。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 18883 室内空气质量标准

DB4403/T 65 政府办公物业服务质量要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关事务 government offices affairs

保障机关正常运行所需经费管理、资产管理、公共机构节约能源资源管理等事项。

[来源：GB/T 41568—2022, 3.1]

3.2

智慧运营 smart operations

以“用户、场景”为支点，利用先进的信息技术，将管理延伸到末端流程，推动业务与数据的融合创新，实现降本增效、用户体验提升的运营管理模式。

3.3

智慧会议系统 smart conference system

运用物联网技术、云计算、智能感知等数字化技术，实现会议室信息管理、智慧订会、设施设备管理、人员管理和数据统计与处理的系统。

4 总体目标

会议服务智慧运营的总体目标包括但不限于：

- a) 通过集中调配会议室资源和制定会议室管理规则，提升会议室利用率；
- b) 通过智能排班、明确服务要求等，规范对人员（会服人员、工程师）的管理；
- c) 通过监测预警、故障申报等措施，提升发现问题、处理问题的速度；
- d) 通过运用智慧会议系统、明确服务标准和要求，精简会议服务保障人员；

- e) 通过及时结束会议、限制空调温度、开展线上运营（通知、签到、排班、监测、评价等）等举措，提升节能降耗成效；
- f) 通过满足会议主办方多样化会议服务需求，提供舒适、便捷、高效的会议服务体验。

5 整体框架

会议服务智慧运营模式的整体框架见图1。该模式主要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、提供和评价改进的逻辑闭环。该模式各部分的关系描述如下：

- 智慧会议系统：为“基础保障”和“会议服务管理”提供功能和数据载体，为“评价与改进”提供数据和分析工具；
- 基础保障：为“会议服务管理”提供制度、智慧系统、设施设备、人员等方面的保障；
- 会议服务管理：管理会前、会中、会后服务过程；
- 评价与改进：基于智慧会议系统的运营数据，对会议服务质量进行评价，提出基础保障、会议服务管理、智慧会议系统的优化提升建议。

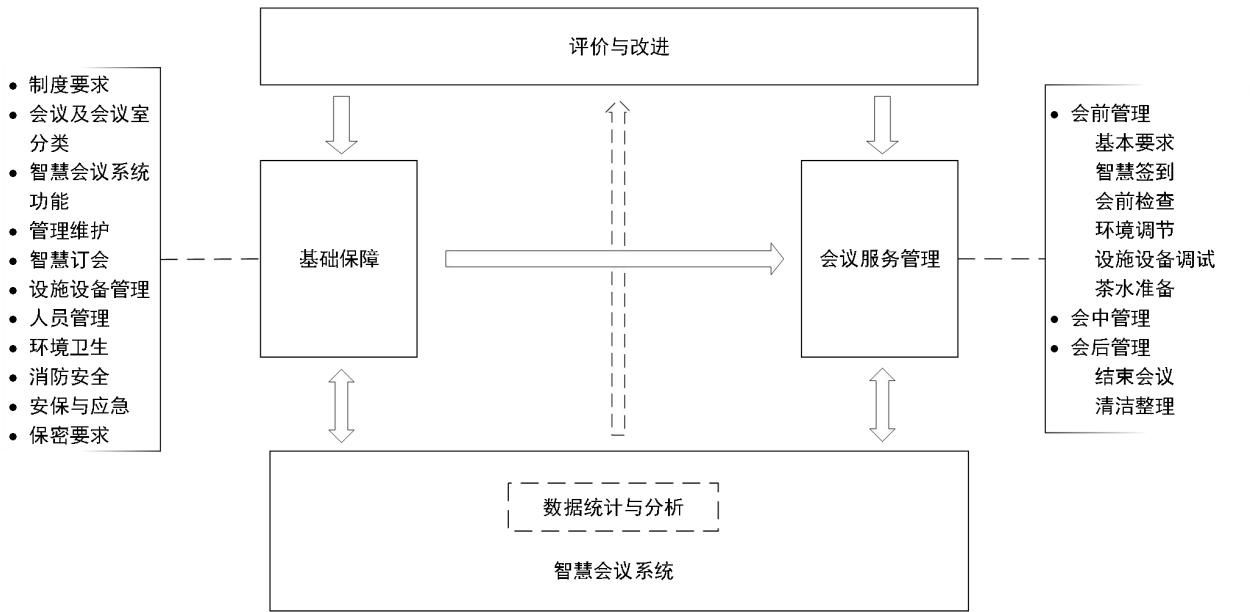


图 1 会议服务智慧运营整体框架图

6 基础保障

6.1 制度要求

会议服务提供方应建立相关管理和服

- 务制度，包括但不限于：
- a) 智慧运营制度；
 - b) 订会规则；
 - c) 培训制度；
 - d) 人事制度；
 - e) 保密制度；
 - f) 会场清洁制度。

6.2 会议及会议室分类

6.2.1 根据开放时段，将会议室分为普通会议室和全天候会议室，见附录 A 中表 A.1。

6.2.2 根据是否需要人工服务，将会议分为自助会议、常规会议，见附录 A 中表 A.2。

6.3 智慧会议系统功能

智慧会议系统实现的功能包括但不限于：

- a) 管理维护，包括对会议室信息和权限的管理维护；
- b) 会议室的线上预订、会议室候补；
- c) 智慧通知（见 6.5.3）；
- d) 智慧签到，包括参会人员的智慧签到，会服人员的智慧签到签退；
- e) 会议室设备的运行监控；
- f) 会议室使用情况的实时监测；
- g) 会服人员的智能排班；
- h) 会议结束，会议室资源的释放；
- i) 会议服务的线上评价；
- j) 会议相关数据的统计分析。

注1：会议室候补，是指通过条件搜索不到合适会议室时的候补订会方式。

注2：智慧签到，指通过会议室门口显示屏进行签到，记录签到人员、联系方式、签到时间等信息。

注3：智慧通知的对象包括订会人员、参会人员、会服人员、工程师等，通知形式包括短信、邮件等。

注4：会议室使用情况的实时监测包括对会议室中的设施设备、室内环境、有无参会人员等进行监测。

注5：会议相关数据包括会议室数据、会服数据、会议数据、加扣分数据、告警数据、评价数据等。

6.4 管理维护

6.4.1 会议服务提供方应通过智慧会议系统对会议室信息进行管理维护，维护内容包括但不限于：

- a) 订会时段；
- b) 会议室名称；
- c) 会议室区域；
- d) 会议室设备；
- e) 会议室最多容纳人数；
- f) 会议室照片。

注：会议室照片，是指会议室的实景照片，包含会议室布局、会议室设备等。

6.4.2 会议服务提供方应通过智慧会议系统分配用户权限，并授予管理用户所需的最小权限，人员变动时应及时调整权限。

6.5 智慧订会

6.5.1 智慧订会宜支持下列功能和要求：

- a) 支持 24 小时线上预订；
- b) 支持开放 7 天内的会议室资源；
- c) 支持选择茶水服务或设施设备调试等人工服务；
- d) 支持会议室候补；
- e) 支持智慧通知；
- f) 支持智慧签到；
- g) 提供服务热线。

6.5.2 通过智慧会议系统实现按下列条件筛选会议室预订会议：

- a) 日期；
- b) 会议时段；
- c) 会议室区域；
- d) 会议室名称；
- e) 会议室设备；
- f) 会议室类型；
- g) 参会人数。

注：会议室设备通常包括有线话筒、无线话筒、音响、投影机、视频终端、显示屏。

6.5.3 通过智慧会议系统发出的智慧通知包括：

- a) 会议通知，包括会议预订、会议变更、会议取消、会议提前结束等会议通知；
- b) 提示通知，包括会议室使用情况（见 6.6.2.1）设施设备使用年限（见 6.6.2.4b））和故障维修等提示通知；
- c) 预警通知，包括会议室智能设备监测预警（见 6.6.2.5）的通知。

注：会议通知内容包括会议时间、会议地点、会议主题、会议室、订会人员、访客指引（通知参会人员）等。

6.5.4 一场会议时长不应超过 3 小时。

6.5.5 常规会议应提前 30 分钟预订，自助会议最快可即订即开。

6.5.6 会议服务提供方宜制定智慧会议系统订会规则，明确会议预订、会议室候补、会议取消与更改、加扣分规则等会议预订要求。

6.5.7 会议服务提供方制定的加扣分规则包括但不限于：

- a) 会议修改不触发扣分的情形；
- b) 会议变更取消触发扣分的情形；
- c) 无人到场扣分的情形；
- d) 账号冻结及恢复正常的情形。

6.6 设施设备管理

6.6.1 设施设备要求

会议室智慧运营所需的智能设备宜包括：

- a) 门口显示屏，实现显示会议信息、显示使用状态（空闲、会议中）、签到签退、开门等功能；
- b) 控制触摸屏，实现控制会议场景、灯光、音量、空调、设备电源、窗帘及显示内部空气质量等功能；
- c) 红外超声波感应器，监测会议室有无人员；
- d) 环境监测器，监测会议室内部空气质量，对室内环境进行实时评估；
- e) 电子名位牌，实现显示参会人员单位、姓名等信息的功能。

6.6.2 监测预警

6.6.2.1 会议服务提供方宜通过红外超声波感应器监测会议室使用情况，具体包括以下两种情况：

- a) 会议开始 15 分钟无人到场，会服人员收到无人到场的通知；
- b) 会议进行中持续 15 分钟识别会议室无人在场，会服人员收到无人在会议室的通知。

6.6.2.2 会议服务提供方宜设置环境监测器，监测会议室内部空气质量，对室内环境进行实时评估，监测的环境要素包括但不限于：

- a) 温度；
- b) 湿度；

- c) 二氧化碳;
 - d) 有机污染;
 - e) PM2.5。
- 6.6.2.3 会议室二氧化碳、有机污染（甲醛、TVOC）、PM2.5 限值应符合 GB/T 18883 要求。
- 6.6.2.4 会议服务提供方宜通过智慧会议系统管理会议室设施设备，包括但不限于：
- a) 监测智能设备运行情况;
 - b) 监测设施设备使用年限。
- 6.6.2.5 会议服务提供方宜通过智慧会议系统监测会议室智能设备，对会议室智能设备的运行情况进行预警，预警类别包括但不限于：
- a) 设备掉线告警，设备掉线时触发告警;
 - b) 高温告警，环境温度超过 30℃ 触发告警。

6.6.3 巡检及故障申报

- 6.6.3.1 智慧会议系统应定期提醒会议服务提供方进行设施设备巡检，并在系统中记录巡检结果，巡检内容包括但不限于：
- a) 检查设备供电情况。按正常程序开机，检查扩声、显示和视频会议等主要设备、周边各设备电源指示灯是否正常显示，是否有异响和异味，确保设备供电安全;
 - b) 检查系统功能。启动会议扩声、屏幕显示、视频会议、信号切换等应用系统，实时检查会议室扩声质量、显示效果、视频连线流畅程度、信号切换有无卡顿等情况;
 - c) 检查服务器硬件环境、操作系统、控制和应用软件的系统安全性，防止在会议期间大屏幕上出现警告提示和出错等信息;
 - d) 检查设备的连接线、接插件、紧固件、接口箱（盒）、电源插座等接触、紧固和养护情况;
 - e) 检查投影机灯泡、LED 模组等重要易耗品备用情况，防止“用而无备”情况出现;
 - f) 检查临时设备和临时线路的使用情况，及时清理不必要的临时接线;
 - g) 检查备用系统。
- 6.6.3.2 智慧会议系统宜支持故障申报，会服人员在提供服务或工程师在巡检过程中发现故障，应通过智慧会议系统申报故障。

6.7 人员管理

6.7.1 会服人员

- 6.7.1.1 会服人员上岗前应通过岗前培训，岗前培训包括但不限于：
- a) 仪容仪表培训;
 - b) 规则制度培训;
 - c) 保密培训;
 - d) 安全培训。
- 6.7.1.2 会议服务提供方每周至少对会服人员开展一次会议服务培训，包括但不限于：
- a) 会前检查培训;
 - b) 茶水服务培训;
 - c) 指引礼仪培训。
- 6.7.1.3 会议服务提供方通过智慧会议系统管理会服人员及排班。
- 6.7.1.4 会议服务提供方提前在智慧会议系统中录入会服人员后，智慧会议系统根据参会人数智能匹配会服人员，参会人数及会服人员数量见附录 B。
- 6.7.1.5 会服人员发现会议室设施设备故障，应及时通过智慧会议系统申报。

6.7.1.6 会服人员应注重仪容仪表，穿着统一工装，工装干净平整，无明显褶皱、污迹、破损；工牌佩戴在左胸，距离肩缝 15 cm，中线 5 cm，不得斜戴。

6.7.2 工程师

6.7.2.1 会议服务提供方通过智慧会议系统为工程师分配保障区域。

注：工程师包括设施设备维护人员和智慧会议系统运维人员。

6.7.2.2 及时处理申报的故障和告警信息。

6.7.2.3 工程师应注重仪容仪表，着装整洁得体。

6.8 环境卫生

大堂及楼层公共区域、卫生间、功能用房（会议室、接待室）、消防通道卫生应符合DB4403/T 65 环境卫生要求。

6.9 消防安全

消防安全管理应符合DB4403/T 65的要求。

6.10 安保与应急

6.10.1 会议主办方应建立会议安保与应急管理制度。

6.10.2 会议服务提供方针对会议期间可能突发事故应制定应急预案，包括但不限于：

- a) 火警火灾事故应急预案；
- b) 电梯困人应急预案；
- c) 突发停电应急预案；
- d) 突发疾病应急预案；
- e) 设备故障应急预案。

6.10.3 会议服务提供方应定期组织进行上述应急预案的应急演练。

6.11 保密要求

6.11.1 会议主办方承担会议保密工作的主体责任，应制定保密方案，限定参会人员范围，对会议服务提供方、参会人员提出具体保密要求，进行会后会议材料的收集整理。

6.11.2 会服人员及工程师应遵守保密要求，包括但不限于：

- a) 应通过政治审查，签订保密协议或承诺书，并参加保密培训；
- b) 应履行本岗位保密职责，定期进行自查并整改存在的问题；
- c) 不应携带录音器材、拍摄器材、手机等可能导致泄密的载体进入会议室、贵宾厅等会议服务保障区域；
- d) 不应记录、传播会议的内容，不应对外泄露会议的信息。

6.11.3 涉密会议，会议服务提供方根据会议主办方需求提供手机屏蔽柜，并按会议主办方要求进行保密要求宣传。

注：涉密会议是指议题、内容或文件涉及国家秘密的会议。

7 会议服务管理

7.1 会前管理

7.1.1 基本要求

- 7.1.1.1 会服人员应在会前 30 分钟内完成会前准备工作。
- 7.1.1.2 会服人员应协助会议主办方完成电子名牌、会议资料等的摆放。
- 7.1.1.3 会服人员应做好引导工作，指引参会人员入座。
- 7.1.1.4 会服人员应提前 15 分钟以握手礼站立于会议室门口，面带微笑，示意并问候参会人员。

7.1.2 智慧签到

- 7.1.2.1 会服人员应在会前 30 分钟内通过会议室门口显示屏进行签到。
- 7.1.2.2 预订会议时选择智慧签到的，参会人员会在会前 30 分钟内，通过会议室门口显示屏进行签到。

7.1.3 会前检查

会服人员应检查灯光、空调、消毒柜等设施设备工作情况，发现异常及时通过智慧会议系统申报故障。

7.1.4 环境调节

会议服务提供方应结合智慧会议系统、控制触摸屏显示的环境监测数据，对温度、湿度、风速和风向等进行调节，确保夏季空调温度设置不低于26摄氏度，冬季空调温度设置不高于20摄氏度，相对湿度符合GB/T 18883要求。

7.1.5 设施设备调试

会议主办方选择视频会议终端的，工程师应协助会议主办方通过视频会议终端快速接入视频会议。

7.1.6 茶水准备

会服人员应在会前 15 分钟上完茶水，茶水服务工作要求按附录 C 执行。

7.2 会中管理

- 7.2.1 会服人员应根据现场具体情况，按照参会人员中最高职位及副主位开始依次续茶。会议开始后每隔 30 分钟续茶 1 次。
- 7.2.2 会服人员续茶过程应做到走路轻、讲话轻、动作轻，无茶水滴漏，无茶杯碰撞声音。
- 7.2.3 涉密会议根据会议主办方要求提供茶水服务。

7.3 会后管理

7.3.1 结束会议

会服人员应通过门口显示屏及时结束会议，释放会议室资源。及时释放会议室资源的情形包括：

- a) 会议开始 15 分钟无人到场；
- b) 会议提前结束，参会人员离开会议室。

7.3.2 清洁整理

- 7.3.2.1 会议散场时，会服人员在门口以握手礼站立，点头微笑，提醒参会人员带好随身物品，提醒会议主办方带走会议资料。
- 7.3.2.2 会服人员应收拾、清洁茶杯，将座椅归位，并检查有无物品遗漏、检查会议室是否有异常，如发现参会人员的文件、物品遗漏，及时联系会议主办方处理。

7.3.2.3 会服人员完成清洁工作后，应及时通过门口显示屏进行签退。常规会议，会服人员应在结束会议 30 分钟内完成会议室清洁，清洁时间可与会前准备时间重叠。自助会议，清洁工作应在结束会议 15 分钟内完成。

7.3.2.4 会议服务提供方检查无误后，关闭空调、灯光、门窗。

8 数据统计与分析

8.1 智慧会议系统应统计的会议相关数据包括：

- a) 会议数据，如各类会议场次和订会评价数据等；
- b) 会议室数据，如会议室使用数据和会议室评价数据等；
- c) 设施设备状态数据，如设备在线数据、告警数据等；
- d) 会服数据，如会服人员出勤数据、会服时长数据及会服评价数据等；
- e) 其他数据，如扣分数据。

8.2 会议服务提供方应对统计的数据进行分析，为智慧订会、设施设备管理、人员管理持续改进提供参考。

9 评价与改进

9.1 评价

9.1.1 会议服务提供方应定期开展会议服务的满意度测评。

9.1.2 会议服务提供方宜通过智慧会议系统开展服务评价，评价内容可包括但不限于：

- a) 订会评价；
- b) 会服评价；
- c) 会议室评价。

9.1.3 会议服务提供方宜采取指标评价、专家评价等评价方法对会议活动的节能降耗成效进行科学评价。

9.2 改进

9.2.1 会议服务提供方应及时总结会议服务过程中出现的问题，进行梳理完善，持续改进服务质量。

9.2.2 根据实际需求，会议服务提供方宜将会服评价结果与会服人员、工程师的绩效考核挂钩。

9.2.3 会议服务提供方宜根据节能降耗评价结果，持续优化完善节能降耗的举措。

9.2.4 会议服务提供方应对服务评价的结果和统计的会议相关数据进行分析，持续提升智慧运营水平。

附 录 A
(资料性)
会议及会议室分类

A.1 会议室分类

表A.1给出了会议室分类依据、会议室类型和定义。

表 A.1 会议室分类表

分类依据	会议室类型	定义
开放时段	普通会议室	开放时段为工作日09:00—12:00、14:00—18:00的会议室。
	全天候会议室	开放时段为一周七天9:00—次日9:00的会议室，其中21:00—次日9:00为无人工服务的自助会议。

A.2 会议分类

表A.2给出了会议分类依据、会议类型和定义。

表 A.2 会议分类表

分类依据	会议类型	定义
是否需要人工服务	自助会议	不需要茶水或设施设备调试等人工服务的会议。
	常规会议	需要茶水或设施设备调试等人工服务的会议。
注：常规会议通常包括视频会议。视频会议在智慧会议系统上的体现，是指订会时选择视频终端的会议。		

附 录 B
(资料性)
参会人数及会服人员数量

参会人数及会服人员数量表见表B. 1。

表 B. 1 参会人数及会服人员数量表

序号	参会人数	会服人员
1	5人≤X≤30人	1
2	30人<X≤50人	2
3	50人<X≤80人	3
注1：其中X表示参会人数。 注2：80人以上默认匹配3名会服人员，会议服务提供方可根据实际情况调整会服人员数量。 注3：5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。		

附 录 C
(规范性)
茶水服务

C.1 泡茶服务要求

C.1.1 泡茶水温

C.1.1.1 使用绿茶泡茶时，会服人员宜使用 80 ℃ 左右的热

注：80 ℃是指水煮沸之后，在室温下（26 ℃）放置8分钟左右。

C.1.1.2 使用红茶泡茶时，会服人员宜使用 95 ℃ 左右的热

注：95 ℃是指水煮沸之后，在室温下（26 ℃）放置2分钟左右。

C.1.2 泡茶方式

C.1.2.1 会服人员宜用 C.1.1 中适宜水温的热水冲洗茶叶，随即倒掉洗茶水。

C.1.2.2 在洗过茶叶后，会服人员宜用水浸泡茶叶（以水量浸过茶叶）。

C.1.2.3 会服人员应在茶叶冲泡三次后更换茶叶。

C.2 上茶服务要求

C.2.1 上茶时间

会服人员应在会前15分钟上完茶水。会议开始后每隔30分钟续茶1次。

C.2.2 顺序

根据现场具体情况，会服人员应按照参会人员中最高职位及副主位开始依次续茶。

C.2.3 站位和礼仪

上茶时，会服人员应居于参会人员的右侧，站位和礼仪见图C.1。



图 C.1 站位和礼仪

C.2.4 要求

会服人员上茶时，茶水水量宜为茶杯高度的2/3。

C.2.5 续茶要领

续茶时，会服人员宜用左手小指和无名指夹起杯盖，用大拇指、食指中指握住杯把，将茶杯端起，握住茶壶，壶口不要正对参会人员。将茶倒入杯中，续茶以杯高2/3为宜。合上杯盖，茶杯把手朝参会人员右侧，并成45°，续茶动作见图C.2。



图 C.2 续茶动作

参 考 文 献

- [1] GB/T 30520—2014 会议分类和术语
 - [2] GB/T 41568—2022 机关事务管理 术语
 - [3] DB44/T 2394—2022 机关事务管理 会议服务
-