

团 体 标 准

T/CBSX 0040—2025

长沙会议服务规范

Changsha meeting service specification

2025 - 12 - 31 发布

2026 - 01 - 31 实施

长沙市质量和标准化协会 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 基本要求 2

5 会议活动组织实施规范 6

附录 A（资料性） 会议服务全流程操作指南 8

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。

本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由长沙市会展工作管理办公室提出。

本文件由长沙市质量和标准化协会归口。

本文件起草单位：湖南省会展经济研究会、长沙市会议产业协会、湖南师范大学会展研究中心、湖南至昇会议服务有限公司、长沙北辰房地产开发有限公司会展分公司、湖南锐智国际会展有限公司、湖南品致国际会展有限公司、湖南帝爵国际会展服务有限公司、湖南零启会展服务有限公司、湖南百橙盛景会议展览服务有限公司、湖南德亚国际会展有限责任公司。

本文件主要起草人：蔡卫民、周文舜、李舜、鲁海文、刘刚、黄滔、黄芳、范国柱、王浚兴、吴遵念、陈芬、谭谈、谢莹、范清、向亚丽、古丽娟、屈顺、王文涛。

长沙会议服务规范

1 范围

本文件规定了长沙会议服务的基本要求及会议活动组织实施规范。

本文件适用于在长沙市内举办的学术类会议、行业类会议和商务类会议，不包括党政机关主办的政务会议和企事业单位主办的工作会议。

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 13869 用电安全导则
- GB/T 26165—2021 经济贸易展览会 术语
- GB/T 30520—2014 会议分类和术语
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB/T 38209 公共安全 演练指南
- GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
- LB/T 059 会议服务机构经营与服务规范
- SB/T 10851 会议中心运营服务规范

3 术语和定义

GB/T 26165—2021，GB/T 30520—2014，LB/T 059界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

会议 **meeting; conference; convention; congress**

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。

[来源：GB/T 30520—2014，3.1.1]

3.2

主办单位 **organizer**

主办方

主办机构

独立或联合发起、举办会议并承担主要法律责任的组织。

[来源：GB/T 30520—2014，3.2.1]

3.3

承办单位 **host**

承办方

承办机构

具有一定资质，接受主办单位的委托，具体负责所有或部分会务事宜，能够独立承担民事责任的组织。

注：承办单位通常由主办单位指定、委托，有时也通过竞标程序获得承办权。

[来源：GB/T 30520—2014，3.2.2]

3.4

会场 **venue**

用于举办会议活动的场所。

[来源：GB/T 30520—2014，3.6.3]

3.5

会场运营方 venue operator

自有会场或受会场产权方委托，对会场进行日常运营的组织。

3.6

会议服务 conference service

为各类会议提供策划、组织与执行的综合性服务。

3.7

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。

[来源：LB/T 059—2016，3.3]

3.8

展览展示工程 exhibition construction project

在展览馆、博物馆和各类商业及公共场所，以展示传播为目的的装饰装修工程项目。

[来源：GB/T 26165—2021，3.4.9]

3.9

展览展示工程服务商 exhibition construction contractor

提供展览展示工程（3.8）服务的组织或机构。

3.10

参会代表 delegate

正式代表

按照主办单位的要求，完成全部注册程序并获取正式参会资格的人员。

[来源：GB/T 30520—2014，3.3.1]

3.11

国际会议 international meeting; international conference; international convention

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。

[来源：GB/T 30520—2014，3.1.2]

4 基本要求

4.1 服务提供方要求

4.1.1 通用要求

4.1.1.1 应具有独立法人资格或合法经营主体资格，能够独立承担民事责任。

4.1.1.2 应具备与所提供服务相符的合法经营资质及行业规定的特定许可。

4.1.1.3 应具有良好的商业信誉，近三年内无重大违法违规记录或重大服务质量投诉。

4.1.1.4 应具备与承接项目规模相匹配的专业团队、技术能力和经济实力。

4.1.2 主办单位

4.1.2.1 应配备策划与执行团队，具备开展项目策划、嘉宾邀约、现场服务、宣传推广等能力。

4.1.2.2 应具备与所办会议相适应的能力，能够承担举办活动的风险。

4.1.2.3 项目管理人员应具有会议服务相关经验。

4.1.2.4 若举办国际会议，主办单位应熟悉国际会议策划执行流程、涉外会议管理规范、人员出入境管理等外事管理及礼仪规定。

4.1.3 会场运营方

4.1.3.1 应制定并执行场地使用管理、设施设备维护保养、安全巡检、应急处置等制度。

4.1.3.2 会场应符合国家现行建筑设计要求，满足防火、抗震、防雷等安全要求，并通过相关验收。

4.1.3.3 应自有或租赁与会议规模相适应的会议室以及设施设备，并定期维护。

4.1.3.4 应提供稳定高速的有线及无线网络覆盖（重要会议需保障独享带宽），具备与之匹配的餐饮、住宿及停车条件。

4.1.3.5 会议中心运营服务应符合 SB/T 10851 要求。

4.1.4 会议服务机构

4.1.4.1 应具备承接不同规模会议服务的能力。

4.1.4.2 应拥有专业团队，岗位人员应具备相应的专业知识和实践经验。

4.1.4.3 应接受会议主办单位的服务培训和质量监督，参与服务培训与演练。

4.1.4.4 服务国际会议的，应具备外语服务能力，并熟悉国际结算、海关通关等流程。

4.1.4.5 会议服务机构经营与服务规范应符合 LB/T 059 要求。

4.1.5 其他服务提供方

4.1.5.1 安保服务方应持有公安机关核发的《保安服务许可证》，所有安保人员应持证上岗，并制定安保方案与应急预案。

4.1.5.2 餐饮服务方应持有有效的《食品经营许可证》，保证食品安全，确保食材可追溯，并具备大型活动集中供餐与应急保障能力。

4.1.5.3 举办国际会议时，翻译服务提供方应配备具备专业资质或会议经验的译员，并提供同声传译服务。

4.2 服务人员要求

4.2.1 基本要求

4.2.1.1 上岗前应接受系统化的岗前培训，具备岗位所需的知识与技能。

4.2.1.2 应具备较强的沟通表达能力，具备主动服务、客户至上的意识，着装整洁专业，使用礼貌用语，对客户需求予以响应与跟进。

4.2.1.3 应保护客户隐私和商业信息，严禁泄露或私自使用。

4.2.1.4 应具备基本安全意识，遵守现场安全管理制度。

4.2.1.5 闭门会议的服务人员应经过筛选和保密意识培训，会议期间如非必要应避免频繁进出会场。

4.2.2 分岗位专项要求

4.2.2.1 会议接待与注册人员应达到以下要求：

- 会前：熟悉会议日程、嘉宾信息及接待流程；提前准备好注册物料、证件、资料包；准备候会贵宾室，并指引贵宾入场；配合完成会场布置、设备调试与检查；
- 会中：在通道及会议室门口迎宾，保持标准站姿，微笑问候，高效、准确地完成嘉宾注册、指引、咨询工作；善于观察，主动识别 VIP 嘉宾及需要特殊协助的与会者；
- 会后：在会议室门口礼貌道别，提醒宾客携带物品；引导参会人员有序离场，提供停车缴费指引；妥善整理参会数据，协助完成资料递送等收尾工作。

4.2.2.2 会议现场服务人员应达到以下要求：

- 会场管理：引导与会者有序入场、离场及中场休息；维持会场秩序，避免无关人员干扰；
- 议程配合：熟悉议程，按议程提供茶水服务，配合演讲、颁奖、投票等环节，实现无缝衔接；
- 环境维护：实时监控会场温度、照明、通风状况，及时调整；确保会场环境整洁、饮水充足。

4.2.2.3 技术保障人员应达到以下要求：

- 会前调试：与主办单位及演讲人充分沟通技术需求；提前完成全套设备（音响、投影、灯光、同传、网络）的集成调试与备份预案；
- 会中保障：全程值守，确保设备稳定运行；应对突发技术故障应在 3 分钟内响应并启动备份方案；
- 会后支持：提供会议影像资料导出等技术支持。

4.2.2.4 翻译人员（针对国际会议）应达到以下要求：

- 专业资质：关键场次应配备持有专业资格证书（如 CATTI）的译员；
- 精准传译：翻译准确率不低于 95%，并能恰当处理专业术语与文化差异；

——沟通角色：除语言转换外，应协助双方克服文化误解，确保沟通顺畅、得体。

4.3 安全责任与管理要求

4.3.1 安全总体要求

4.3.1.1 主办单位作为会议安全的第一责任方，应与承办单位、会场运营方、会议服务机构及其他服务提供方签订协议，明确各方的安全责任条款。

4.3.1.2 应成立项目安全工作领导小组，由主办单位负责人牵头，各服务提供方安全负责人参加，统一指挥协调工作。

4.3.1.3 对于闭门会议，主办单位应与会场运营方、会议服务机构及其他服务提供方签订专项保密协议，明确各方的信息安全与保密责任，应制定并执行严格的参会人员身份核验与准入管理制度，防止无关人员进入。

4.3.2 消防安全

4.3.2.1 消防安全管理应遵守 GB/T 40248 要求。

4.3.2.2 消防安全管理应符合公安消防部门的具体规定，所有搭建材料燃烧性能等级不应低于 B1 级。

4.3.2.3 会场运营方应保证消防通道、安全出口畅通无阻，消防设施完好有效。

4.3.2.4 在会前、会中期间，应安排专人每日进行消防安全检查，做好记录，对发现的隐患应立即责令相关方整改。

4.3.3 施工与设备安全

4.3.3.1 所有舞台、背景板、灯架、双层结构等临时构筑物，应由具备相关施工资质的单位按设计图施工；会议服务机构和会场运营方应对其资质进行审核，监督搭建过程；涉及电气设备的舞台还应由具备相关检测资质的单位出具检测报告。

4.3.3.2 对专业视听设备、特种灯光、同声传译系统等关键设备，会议服务机构或设备提供方应指派经过专门培训的合格技术人员负责操作和维护，严禁无关人员擅动。

4.3.4 人员与公共安全

4.3.4.1 主办单位应按照 GB/T 38209 要求，牵头组织安全演练，并做好演练记录与评估改进。

4.3.4.2 主办单位应根据会议规模、规格和风险评估结果，配备足够数量的专业安保人员对现场进行安全保卫。

4.3.4.3 主办单位应制定人员疏导方案，设置清晰导流线，并在签到、入场、茶歇、散场等高峰时段加强引导。

4.3.4.4 针对特殊嘉宾，应根据其级别制定相应的安全保卫方案。

4.3.4.5 发生传染病传播时，应按卫生部门要求落实防控措施。

4.3.4.6 用电设备安全应符合 GB/T 13869 规定。

4.3.5 应急预案与现场保障

4.3.5.1 主办单位应在会前制定应急预案，并开展应急演练。

4.3.5.2 主办单位应设立现场应急指挥中心，配备应急通讯工具。

4.3.5.3 岗位人员应熟知应急预案内容及自身职责。

4.3.5.4 主办单位应每日闭馆后，对会场进行全面的清场检查，发现问题应立即处理并做记录。

4.4 诚信要求

4.4.1 信息真实性

4.4.1.1 主办单位发布的与会议相关的所有对外宣传资料应真实、准确，不应进行虚假或误导性宣传。

4.4.1.2 主办单位应保证由其制作、发布或使用的图片、视频、音乐、数据等素材，均具有合法来源或取得授权。

4.4.2 合同履约

- 4.4.2.1 主办单位应与各相关方依法签订合同，并明确各方权益。
- 4.4.2.2 各相关方应严格履行合同条款，任何变更需经合同双方协商一致并书面确认。

4.4.3 知识产权保护

- 4.4.3.1 主办单位在会前应告知所有发言嘉宾、赞助商、参展商等，提醒其尊重他人知识产权，对自身发布内容负责。
- 4.4.3.2 主办单位对参会人员提供的非公开商业信息、技术秘密等负有保密责任。
- 4.4.3.3 举办国际会议时，主办单位应提供中英文对照版本的知识产权告知文件、承诺书及投诉指引。
- 4.4.3.4 举办国际会议时，主办单位应确保在投诉处理环节具备外语接待与沟通能力，并向国际参会代表提示中国知识产权法律适用规则。

4.5 绿色会议服务要求

- 4.5.1 主办单位在会议策划、宣传、实施等环节，宜遵循减量化、再利用、资源化原则，积极贯彻绿色会议理念。
- 4.5.2 会场宜进行绿色化升级改造。
- 4.5.3 主办单位、会议服务机构及展览展示工程服务商宜选用符合国家环保标准的材料与模块化构件，推行标准化、节约化、简易化的绿色方案。
- 4.5.4 主办单位宜选用可重复使用或易于回收的工具，推广电子邀请函、电子会务手册、电子调查表、电子证书等。
- 4.5.5 主办单位应加强废弃物管理，推行垃圾减量、垃圾分类等。
- 4.5.6 主办单位应提供公共交通指引，并鼓励参会代表采取绿色出行方式。

4.6 数字化会议服务要求

- 4.6.1 主办单位、承办单位等相关组织方，宜积极应用数字化技术提升会议管理效率与现场服务水平。
- 4.6.2 主办单位宜采用信息化签到系统，实现快速通行、快速寻座与参会数据实时采集分析。
- 4.6.3 会场宜进行数字化升级改造。
- 4.6.4 各相关方应加强数据安全保护，保护参会代表、合作伙伴等各方信息主体的合法权益。
- 4.6.5 会务信息系统应符合网络安全等级保护要求，定期进行安全漏洞扫描和渗透测试。

4.7 环境与卫生要求

- 4.7.1 会场卫生管理应遵守 GB 37487 要求。
- 4.7.2 会议举办期间，会场运营方应实施动态保洁，垃圾及时清运。
- 4.7.3 会议服务机构应建立巡检机制，进行日常检查并督促整改。

4.8 无障碍服务要求

- 4.8.1 会场运营方应确保会场硬件设施符合无障碍设计要求，保障轮椅等辅助工具全程顺畅通行，无物理门槛。
- 4.8.2 会场运营方应配备无障碍厕位，核心区域应设置低位服务台，并确保设施完好可用。
- 4.8.3 会议资料及核心视觉信息应提供大字版或电子文本，重要演讲环节应同步提供实时字幕。
- 4.8.4 会议服务机构应为有需要的参会代表联系手语翻译、视障引导等专业支持服务。

4.9 医疗保障要求

- 4.9.1 当会议达到一定规模或规格时，主办单位应在会议现场设置医疗点，并配备具备合法资质的医护人员或急救员、急救箱、担架等设备。
- 4.9.2 主办单位应在会前与就近定点医疗机构建立应急绿色通道，明确转运流程。
- 4.9.3 会议服务机构应在会议现场的各类平面图、指南及电子导览系统中标记医疗点位置。

4.10 其他要求

- 4.10.1 主办单位应为会议活动购买相关保险。
- 4.10.2 主办单位宜提供人文关怀，在会议现场设置休息区、家庭卫生间、饮水设施、母婴室等，并提

供行李寄存服务。

4.10.3 对于国际会议，主办单位应在会场固定导视系统中设置必要的中英文对照或多语种指示标识，并提供现场多语种接待、问询或翻译支持服务。

5 会议活动组织实施规范

5.1 总则

会议活动的组织实施涵盖从策划筹备到会后总结的全过程，具体操作指南可参考附录A。

5.2 会前筹备

- 5.2.1 主办单位应在会议立项前进行市场调研与可行性分析，并撰写可行性报告。
- 5.2.2 主办单位应确定会议名称、主题、定位、时间、地点等要素，并制定相应的策划和执行方案。
- 5.2.3 对于 1000 人以上的会议，主办单位应在会前履行审批（含许可、备案）手续。
- 5.2.4 主办单位应制定参会代表邀请、嘉宾邀请等方案，通过各渠道进行邀约。
- 5.2.5 主办单位应设计赞助合作体系，与潜在赞助和合作商进行接洽谈判。
- 5.2.6 主办单位应确定需求清单和设计方案，提前准备所需物料。
- 5.2.7 主办单位应制定宣传方案，建立多渠道信息发布机制。
- 5.2.8 对于国际会议，主办单位应考虑国际需求，并提供相关服务。

5.3 现场服务

5.3.1 展览展示工程服务

- 5.3.1.1 主办单位或会议服务机构应对所有进场施工单位及人员进行统一管理。
- 5.3.1.2 展览展示工程服务商及人员应凭会议服务机构核发的《施工证》进场，并与会场运营方签订《施工安全责任书》，进场物料应按要求向会议服务机构和会场运营方提供相关合格证明。
- 5.3.1.3 展览展示工程服务商应为其安排的施工人员配备安全防护装备，并监督其正确佩戴。
- 5.3.1.4 展览搭建现场需进行电焊、切割等动火作业，展览展示工程服务商应提前向会场运营方申办《动火作业许可证》，并在作业时落实专人监护及现场防火措施。
- 5.3.1.5 展览展示工程服务商应确保施工材料、工具及废弃物不得占用、堵塞消防通道、疏散出口及会场主干通道。
- 5.3.1.6 在搭建、拆除作业期间，展览展示工程服务商应在作业区域周边设置明显的安全警戒线和警示标识，并指派专人进行现场安全监护，防止无关人员进入。
- 5.3.1.7 搭建完成后，由会议服务机构会同会场运营方进行联合检查，重点核查结构、电气、消防及卫生状况，必要时需聘请专业检测机构出具检测报告，合格后方可通电使用。

5.3.2 签到服务

- 5.3.2.1 会议服务机构应在会场主入口设立独立签到区，并配置签到台、签到表、会议资料等物料。
- 5.3.2.2 会议服务机构应在会场公共区域设立咨询台，并安排不少于 2 名工作人员提供现场咨询与引导。
- 5.3.2.3 对于国际会议，会议服务机构应安排具备外语能力的专人进行签到，并提供多语种的注册、咨询与指引服务。
- 5.3.2.4 闭门会议的签到区应设置在可有效管控的入口内侧，服务人员应依据主办单位提供的名单进行身份核验。

5.3.3 嘉宾接待服务

- 5.3.3.1 主办单位应提前明确 VIP 嘉宾名单及接待等级，会议服务机构应组建团队并配置资源执行接待服务，制定相应的 VIP 接待方案。
- 5.3.3.2 会议服务机构应根据主办单位要求，对提前报备的重要嘉宾、演讲嘉宾等，提供接送服务，并提前核实行程信息，安排相应车辆与接站人员。
- 5.3.3.3 会议服务机构应为 VIP 嘉宾提供专属休息区与茶点、优先入场及专人陪同等专属服务。

5.3.3.4 嘉宾到达会议现场后，应由礼仪人员引导至休息区并发放会议资料。

5.3.4 议程执行

5.3.4.1 会议服务机构应安排会议现场负责人统筹现场流程。

5.3.4.2 会议服务机构应安排专人在每位嘉宾发言前进行提醒。

5.3.4.3 会议服务机构应按计划组织茶歇，及时补充茶点饮品，并保持茶歇区域整洁。

5.3.5 记录与互动

5.3.5.1 主办单位应安排专人进行会议记录，并对不涉密的重要环节全程录像。

5.3.5.2 在互动环节，会议服务机构应安排专人进行秩序协调。

5.3.5.3 若开展会议直播，会议服务机构应安排技术人员提前测试网络，保证直播流畅、无卡顿，应具备有应急方案。

5.3.6 现场执行与保障

5.3.6.1 各相关方应按照相关服务要求，提供会议举办期间的各项服务支持。

5.3.6.2 主办单位应设立现场指挥中心或指定现场总协调人，负责统一指挥协调会议现场事务与突发事件。

5.3.6.3 安保服务方应组织在入口、通道等关键位置进行现场值守，散场时段应引导人员有序离场，并对重要嘉宾提供护送。

5.3.6.4 会场运营方应安排专业技术人员全程驻场，对会场基础电力、照明、空调、网络通讯及音视频、互动设备等进行实时巡检与状态监控。

5.3.6.5 会议服务机构应安排技术人员全程值守，实时监控音响、投影等设备状态，故障时立即启用备用设备，并于每日开会前1小时完成所有设备的最终调试。

5.3.6.6 闭门会议期间，会议服务机构应在会场门外或通道关键位置安排专职人员值守，确保会议不受干扰，并阻止未经授权的人员进入。

5.4 会后总结与改进

5.4.1 主办单位应在会后统计参会代表数量、国际参会人数、住房间夜数等数据。

5.4.2 主办单位应在会后收集客户反馈，处理咨询与投诉，并向嘉宾与合作伙伴致谢以维护关系。

5.4.3 主办单位应对会议进行综合评价，并根据评价和反馈中发现的问题加以改进。

5.4.4 主办单位应在会后编制《会议总结报告》。

5.4.5 主办单位应将项目相关资料整理后归档，保存时间不少于两年。

附录 A
(资料性)
会议服务全流程操作指南

下面附录A提供了长沙会议活动从策划筹备至会后总结与改进的全流程操作指南，旨在为主办单位、会场运营方、会议服务机构及其他相关服务提供方，在实际工作中提供系统性、可操作的实施参考。指南内容为推荐性、资料性文件，使用者可根据会议活动的规模、性质与实际情况进行适应性调整与应用。

A.1 会议策划

A.1.1 市场调研

A.1.1.1 主办单位应在项目正式立项前，委托专业机构或组建专门团队完成市场调研与可行性分析，并形成书面《项目可行性研究报告》。

A.1.1.2 《项目可行性研究报告》内容应涵盖市场环境、竞争态势、资源条件、财务预算与风险评估等，作为项目决策依据。

A.1.2 主题确定

A.1.2.1 主办单位应明确会议名称及主题。会议名称应简洁、规范、易于传播，并能准确反映展览主题与内涵。若为国际会议，应同时提供中英文对照名称。

A.1.2.2 主办单位在设置与确定会议主题时，应遵循以下要求：

- 根据市场调研结果，挖掘行业痛点、发展趋势或社会热点，形成鲜明、具有吸引力的会议主题；
- 会议主题应能精准反映核心和价值主张；
- 在主题确定后延展会议议题。

A.1.3 核心要素确定

A.1.3.1 主办单位应确定会议的组织机构，明确各方权责关系，包括主办单位、承办单位、指导单位及协办/支持单位。

A.1.3.2 主办单位应结合会议主题，规划会议议程安排。

A.1.3.3 主办单位应根据会议规模和需求，选择合适的会场，与会场运营方签订租赁合同，明确会场使用面积、时间、租金、设施维护责任等。

A.1.3.4 主办单位在会场设计时，空间布局设计应清晰，主通道宽度应 ≥ 1.5 米，参会人员进出、就座、离场无交叉拥堵。

A.1.3.5 主办单位应按照会议需求，设计座位排布，如剧院式、鱼骨式、课桌式等。

A.1.3.6 会场整体设计风格应与会议主题一致，主视觉元素应贯穿会场。

A.1.3.7 对于国际会议，主办单位应提前了解并办理外事审批、境外嘉宾邀请函签发、签证协助等手续。

A.1.4 策划方案制定

A.1.4.1 主办单位应编制包含会议名称、主题、时间、地点、定位与目标、议程设计、组织架构、总体预算、风险评估及应对预案等内容的项目总体方案。

A.1.4.2 主办单位应根据总体方案制定详细的会议执行方案，包括但不限于如下内容：

- 核心信息：会议名称、主题、时间（含签到、议程、茶歇、晚宴等时段）、地点；
- 场地规划：会议室规格（容纳人数，布局形式如剧院式、课桌式）、功能区（签到区、休息区、媒体区）布置；
- 议程安排：结合会议主题和议题规划会议总体日程，明确各环节内容、主讲人、所需设备等，

设计互动环节与社交场景，提供多元化形式、数字化工具及专业引导；

- 服务配置：设备清单（音响、投影、同传设备等）、人员安排（主持人、技术、礼仪、翻译）、餐饮标准（茶歇、正餐）；
- 预算明细：场地费、设备费、服务费、餐饮费等；
- 应急预案：制定针对设备故障、嘉宾迟到、人数超额等风险的应对措施等。

A.1.4.3 对于闭门会议，执行方案中应包含专门的保密管理方案，涵盖人员审核、会场管控、资料管理、设备安全等具体措施。

A.1.5 合规管理

A.1.5.1 对于 1000 人以上的会议活动，主办单位应履行相关审批（含许可、备案）手续。

A.1.5.2 1000 人以上的会议活动，主办单位应依法向活动举办地公安机关申请办理《大型群众性活动安全许可》。主办单位应当在会议举办日的 20 日前提出安全许可申请，申请时应提交下列材料：

- 主办单位合法成立的证明以及安全责任人的身份证明；
- 大型群众性活动方案及其说明，2 个或者 2 个以上承办者共同承办大型群众性活动的，还应当提交联合承办的协议；
- 大型群众性活动安全工作方案；
- 活动场所管理者同意提供活动场所的证明。

A.1.5.3 会议名称中如包含“中国”“全国”“国家”字样，或虽包含“国际”字样但由境内机构主办的，主办单位应向宣传部门办理会议名称核准；如会议涉及邀请境外机构作为名义主办单位或合作方，主办单位应通过外事部门或宣传部门办理相关许可或备案手续。

A.1.5.4 主办单位应根据各项审批的法定期限，倒排工作节点，未获全部许可前，严禁开展现场工作。

A.2 会前筹备

A.2.1 嘉宾与参会人员邀请

A.2.1.1 对于参会人员的邀请，主办单位应：

- 开通报名通道（线上或线下），收集参会人员信息（姓名、单位、职务、联系方式）；
- 提前 7 日发送参会通知，包含会议议程、交通指南、住宿推荐、签到方式等。

A.2.1.2 对于嘉宾的邀请，主办单位应：

- 设计邀请函（纸质或电子），明确会议信息、行程安排、接待标准，提前 15 日发出；
- 安排专人对接嘉宾，确认行程、饮食禁忌、特殊需求，制定一对一接待方案；
- 重要嘉宾配备专属联络员，全程跟踪服务。

A.2.2 赞助合作与开发

A.2.2.1 主办单位应根据会议的定位、规模与目标，设计合理的赞助合作体系与回报方案。

A.2.2.2 主办单位应与潜在赞助商进行接洽与谈判，就赞助金额、权益内容、履行方式、验收标准及违约责任等达成一致，并签订书面合作协议。

A.2.2.3 主办单位应为签约赞助商设立专属服务接口，确保其合同权益在会前、会中、会后得到落实。

A.2.3 物料准备

A.2.3.1 主办单位应负责所有宣传品与现场物料的总体规划、内容审定与最终验收，并对呈现效果及信息准确性负责。

A.2.3.2 会议服务机构应根据主办单位审定方案，制定详细的物料清单、制作计划与布置流程。

A.2.3.3 主办单位或会议服务机构应准备的物料包括：

- 信息与证件类：含准确信息的参会证件（区分嘉宾、代表、媒体、工作人员）、会议手册/议程表、笔、笔记本，证件宜有防伪设计；
- 导视与标识类：含清晰、连续，符合公共信息导向要求会场内外指引牌（签到区、功能区、

安全出口等)、席位卡(中英文)、桌签;

- 形象与氛围类:含主背景板、横幅、主题装饰物,其设计应与会议视觉系统统一;
- 设备与耗材类:含备用线缆、电池、激光笔、投影幕布及同传接收器等专用设备配件;
- 接待与茶歇类:含茶点、饮品、纸巾、垃圾桶等,布置应整洁、安全,预留取餐空间。

A.2.3.4 应于会前1日完成主要布置,包括桌椅摆放、背景板安装、标识悬挂及设备调试。

A.2.3.5 布置完成后,应进行联合检查,重点核查:

- 设施效果:灯光、音响、投影、网络及特种设备(如直播、同传)的运行状态;
- 环境与安全:动线畅通、消防无障碍、标识准确、茶歇区设置合规;
- 现场与议程:会场布置、席卡、议程执行、串场PPT;
- 信息准确:所有印刷品、标识内容无误。

A.2.3.6 国际会议的所有主要标识、印刷品及席位卡应提供中英文双语版本。

A.2.4 宣传推广

A.2.4.1 主办单位应制定覆盖会前、会中、会后全阶段的宣传方案,明确宣传目标、渠道、内容与预算等。

A.2.4.2 主办单位可按需召开媒体通气会、新闻发布会等,提供新闻通稿、图片、视频等传播素材。

A.2.4.3 主办单位应可综合利用行业媒体、大众媒体、社交媒体、户外广告、数据库定向邀约等多渠道进行持续推广,重点围绕参会价值、会议亮点以及参会收益等核心信息展开宣传。

A.2.4.4 主办单位应建立统一的官方信息发布与审核机制,对通过官方网站、官方社交媒体、会议现场电子屏、印刷材料等多种渠道发布的会议信息进行集中管理和内容审核,确保多渠道发布信息的一致性、准确性与时效性,宣传内容应真实、准确,不得含有虚假或误导性信息。

A.2.4.5 主办单位应在会议现场设立新闻中心,并提供采访协调、素材分发、舆情监测等服务。

A.2.4.6 对于国际会议,主办单位应制定国际传播方案,包括外媒邀请、多语种新闻稿、境外平台推广等。国际会议宣传材料应提供多语种版本,并考虑在境外媒体平台进行推广。

A.3 会中服务

A.3.1 展览展示工程服务

A.3.1.1 主办单位作为会议的统筹方与最终责任主体,对整体搭建工作的安全、合规及主题落实承担全面管理责任。

A.3.1.2 主办单位、会议服务机构或会场运营方应对所有进场施工单位及人员进行统一管理。

A.3.1.3 会议服务机构作为现场搭建管理的核心协调与监督机构,负责图纸审核、施工单位管理、过程监督及违规处置。

A.3.1.4 会场运营方作为场地设施的提供方与产权方,应确保会场条件合规,并对搭建方案进行技术安全审核与现场设施保障。

A.3.1.5 展览展示工程服务方作为现场施工的直接执行方与安全第一责任人,对其施工的结构安全承担法律责任,应严格按图施工、持证作业、落实现场安全与环保责任。

A.3.1.6 展览展示工程服务商及人员应凭会议服务机构核发的《施工证》进场,并与会场运营方签订《施工安全责任书》,进场物料应按要求向会议服务机构和会场运营方提供相关合格证明。

A.3.1.7 展览展示工程服务商应为其安排的施工人员配备安全防护装备,并监督其正确佩戴。

A.3.1.8 展览会现场需进行电焊、切割等动火作业,展览展示工程服务商应提前向会场运营方申办《动火作业许可证》,并在作业时落实专人监护及现场防火措施。

A.3.1.9 展览展示工程服务商应确保施工材料、工具及废弃物不得占用、堵塞消防通道、疏散出口及场馆主干通道。

A.3.1.10 在搭建、拆除作业期间,展览展示工程服务商应在作业区域周边设置明显的安全警戒线和警

示标识，并指派专人进行现场安全监护，防止无关人员进入。

A.3.1.11 搭建完成后，由会议服务机构会同会场运营方进行联合检查，重点核查结构、电气、消防及卫生状况，合格后方可通电使用。

A.3.2 签到服务

A.3.2.1 会议服务机构应在会场主入口设立独立签到区，并配置签到台、签到表、会议资料等物料。

A.3.2.2 会议服务机构应在会场公共区域设立咨询台，并安排不少于2名工作人员提供现场咨询与引导。

A.3.2.3 对于国际会议，会议服务机构应安排具备外语能力的专人进行签到，并提供多语种的注册、咨询与指引服务。

A.3.2.4 闭门会议的签到区应设置在可有效管控的入口内侧，服务人员应依据主办单位提供的名单进行身份核验。

A.3.3 嘉宾接待服务

A.3.3.1 主办单位应提前明确VIP嘉宾名单及接待等级，会议服务机构应组建团队并配置资源执行服务，制定相应的VIP接待方案。

A.3.3.2 会议服务机构应根据主办单位要求，对提前报备的重要嘉宾、演讲嘉宾等，提供接送服务，并提前核实行程信息，安排相应车辆与接站人员。

A.3.3.3 会议服务机构应为VIP嘉宾提供专属休息区与茶点、优先入场及专人陪同等专属服务。

A.3.3.4 嘉宾到达会议现场后，应由礼仪人员引导至休息区并发放会议资料。

A.3.4 议程执行

A.3.4.1 主办单位为所有议程活动的最终责任主体，负责整体统筹与效果评估。

A.3.4.2 会议服务机构应安排会议现场负责人统筹现场流程。

A.3.4.3 会议服务机构应安排专人在每位嘉宾发言前进行提醒。

A.3.4.4 会议服务机构应按计划组织茶歇，及时补充茶点饮品，并保持茶歇区域整洁。

A.3.5 记录与互动

A.3.5.1 会议服务机构应安排专人进行会议记录，并对重要环节全程录像。

A.3.5.2 在互动环节，会议服务机构应安排专人进行秩序协调。

A.3.5.3 若开展会议直播，会议服务机构应安排技术人员提前测试网络，保证直播流畅、无卡顿，应具备有应急方案。

A.3.6 现场执行与保障

A.3.6.1 各相关方应按照相关服务要求，提供会议举办期间的各项服务支持。

A.3.6.2 服务提供方应建立每日例会制度与紧急事务会商机制。

A.3.6.3 主办单位应设立现场指挥中心或指定现场总协调人，负责统一指挥协调会议现场事务与突发事件。

A.3.6.4 安保服务方应组织安保人员在入口、通道等关键位置进行现场值守，散场时段应引导人员有序离场，并对重要嘉宾提供护送。

A.3.6.5 会场运营方应安排专业技术人员全程驻场，对会场基础电力、照明、空调、网络通讯及音视频、互动设备等进行实时巡检与状态监控。

A.3.6.6 会议服务机构应安排技术人员全程值守，实时监控音响、投影等设备状态，故障时立即启用备用设备，并于每日开会前1小时完成所有设备的最终调试。

A.3.6.7 闭门会议期间，会议服务机构应在会场门外或通道关键位置安排专职人员值守，确保会议不

受干扰，并阻止未经授权的人员进入。

A.4 会后总结与改进

A.4.1 数据统计与综合评估

A.4.1.1 主办单位应建立统一的数据统计标准，明确关键指标的定义与计算口径，在会议结束后及时完成核心数据的统一统计与分析。关键数据包括：参会人员、国际参会人数、住房间夜数、媒体曝光数据等。

A.4.1.2 主办单位应基于会前设定的目标，从以下维度进行综合评估：

- 运营效率评估：聚焦预算执行率、日程完成率、人员参会率、供应商履约率等量化指标；
- 会议效果评估：聚焦目标达成度（如信息传递、共识形成、品牌影响）、嘉宾及参会者满意度、媒体传播效果等。

A.4.1.3 接受财政资金支持的会议项目，主办单位应按规定接受或配合开展第三方绩效评价。

A.4.2 反馈收集与客户维护

A.4.2.1 主办单位应通过线上问卷、电话、座谈会等方式，对重要嘉宾进行逐一回访，对普通参会者的有效抽样比例不低于 20%。鼓励建立双向评价机制，收集服务团队对主办单位组织工作的反馈。

A.4.2.2 主办单位应指定专人处理咨询与投诉。所有反馈应分类分析，识别共性问题与服务短板，并在规定时间内向相关方反馈处理意见或改进措施，完成服务闭环。

A.4.2.3 主办单位应向演讲嘉宾、重要合作伙伴及赞助商发送个性化感谢信，以维护长期合作关系。

A.4.3 总结改进与资料归档

A.4.3.1 在总结评估基础上，主办单位应组织核心团队召开复盘会议，形成书面《会议总结分析报告》。报告应包含：核心成果与目标达成对比分析、预算执行情况、工作亮点与不足、重点问题归因与改进方案、综合效益评估、国际参与度专项分析（如涉及）及下届会议初步规划建议。

A.4.3.2 主办单位应对会议的组织筹备、现场执行、服务质量等各环节开展全面综合评价，系统梳理评价意见与参与人员反馈中暴露的各类问题，形成问题清单并制定针对性改进措施加以改进。

A.4.3.3 会议结束后，主办单位应完成所有会议资料的系统归档，永久保存。归档文件范围应涵盖立项决议文件、审批许可文件、法律协议文件、核心策划文件、参与者数据库、现场记录文件、财务文件等。

A.4.3.4 所有资料应分类编号，建立索引目录。

A.4.3.5 电子文件需进行双重备份（本地与云端），纸质文件妥善保管，保管期限不少于 2 年。