

团 体 标 准

T/CPMI 0XX—202X

物业服务 会议服务规范

Property service: Specification for conference service

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

中国物业管理协会 发布

目 次

前 言	2
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 会议服务提供	4
4.1 需求确认	4
4.2 会前准备	4
4.3 会中服务	6
4.4 会后整理	6
5 会议服务管理	7
5.1 制度建设	7
5.2 人员管理	7
5.3 卫生管理	8
5.4 设施设备	8
5.5 安全与应急	9
5.6 保密管理	9
6 服务评价与改进	9
6.2 投诉处理	10
6.3 服务改进	10
附录 A（资料性） 会议服务需求确认表	11
附录 B（规范性） 会场布置要求	14
附录 C（资料性） 会议座次安排	15
附录 D（资料性） 奉茶续茶服务规范	18
附录 E（资料性） 会议服务礼仪规范	21

前 言

本文件依据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。

本文件由中国物业管理协会标准化建设专业委员会提出并归口。

本文件主要起草单位：XXX、XXX、XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX。

本文件为首次发布。

物业服务 会议服务规范

1 范围

本文件规定了物业服务中会议服务的基本要求、服务流程及内容、服务保障、服务评价和改进等要求。

本文件适用于物业服务组织向业务和物业使用人提供的会议服务。

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 30520 会议分类和术语

3 术语和定义

GB/T 30520 界定的以及下列术语和定义适用本文件。

3.1

会议

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、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

会议服务 *conferene services*

根据会议需求，为保证会议顺利有序进行提供的综合性的服务。

3.3

会议服务人员 *conferene services personnel*

物业服务组织在提供会议服务的整个过程中所投入的人员，包括专职于会议服务的人员以及其他辅助服务人员。

4 会议服务提供

4.1 需求确认

4.1.1 应建立适当的会议服务受理方式，保证受理过程的流畅快捷。

4.1.2 针对本组织可以提供的会议服务内容，设计标准问卷以引导会议主办方更准确的提出会议需求（附录 A 会议服务需求确认表），书面登记后双方签字确认。问卷内容包括但不限于以下内容：

- 会议主办单位名称、通讯地址、联系人及电话；
- 会议名称、议程、日期、时间、地址、参会人数；
- 会议等级要求；
- 会议设备要求、音视频要求；
- 会议服务项目及会议用品需求；
- 其他需求等。

4.1.3 受理会议服务需求后，按照会议服务确认表安排专人与会议主办方对接具体工作事项，会议需求发生变更时，以会议主办方的通知为准。

4.2 会前准备

4.2.1 服务策划

根据确认的会议需求，对会议服务的提供进行全面的策划，策划内容宜包含但不限于以下方面：

- 职责分工；
- 时间安排；
- 场地安排；
- 会议用品及硬件设施配备；
- 突发事件应对措施；
- 会议秩序及环境卫生等。

4.2.2 会场布置

根据确认的会议需求进行会场布置，并由主办方进行确认。布置内容应包含但不限于以下方面：

- 布置会议导引；
- 布置签到台；

- 布置横副与大背景；
- 检查会议用桌、椅，主席台布置，座位格局和座次安排；
- 布置台布；
- 制做并摆放座席牌；
- 摆放麦克风；
- 摆放花卉；
- 制做与佩戴胸花；
- 提供纸笔；
- 提供毛巾、纸巾；
- 调试灯光；
- 调试音响和背景音乐；
- 调试投影仪和 LED 显示屏；
- 调试空调；
- 准备茶具、茶水；
- 准备果盘、茶歇；
- 设置吸烟区；
- 检查安全、消防设施及疏散通道；
- 了解会议程序及个性化服务需求；
- 准备备用品：电源转换插座、万能充电器、插电板等。

会场布置相关要求可参见附录 B 会场布置要求

会场座次安排可参见附录 C 会议座次安排

4.2.3 会前检查

会前检查内容包括但不限于：

- 安全、消防设施及疏散通道；
- 会议室、接待室、洗手间、茶水间、走廊等场所卫生情况；
- 摆台、座位布局和座次安排；
- 会场各设备实施运转情况，包括电梯、照明、空调、音视频设备等；
- 其他事项是否服务和会议流程及个性化服务需求。

4.3 会中服务

4.3.1 宜将会中服务内容及相应的言行举止进行细分，确保服务人员按照要求提供。

4.3.2 会中服务内容包括但不限于以下方面：

——迎宾：会议开始前 30 分钟会议服务人员在会议室正门迎宾，迎接参会人员，并用手势指引方向；

——奉茶、续茶：宜根据季节变化和场内温度为茶杯加水，夏季提前 30 分钟，冬季提前 20 分钟（参见附录 D 奉茶续茶服务规范）。

——会议期间如需递送文件或遇突发事件，宜及时与会议主办方联系，中途如更换服务人员，宜做好交接工作。简短休息时，会议服务人员可辅助整理会场，补充和更换相应物品；

——安排专人维护会场内外秩序，重要会议宜安排专人值守，并对会场周边进行安全巡查，保持通道、洗手间等公共场所清洁；

——观察参会人员动态，满足参会人员需求，如传递麦克风、提供记录用纸和笔等；

——巡查会场温度、灯光、音响情况，按要求进行会议录音，做好相应会议保障；

——电视电话会议宜协调移动、联通或电信等通信运营商及相关部门，安排专人做好电视电话会议信号保障等工作；

——会议期间宜有专业技术人员值守，根据会议情况及时调节音视频等设备。如正在使用的设备出现故障，应立即切换备用设备或备用系统，迅速排出故障。

4.4 会后整理

会后整理内容包括但不限于以下方面：

——会议结束及时打开会场大门，引导参会人员退场；

——检查会议室是否有参会人员遗失物品，如有遗失立即送还，无法及时送还的，做好客遗记录，并妥善处置；

——会议设施设备复位，扩声、灯光、空调、音视频等设备按正常程序关闭，检查有无缺失或损坏，做好防尘处理；

——回收可重复使用物品，检查会议室及相关物品是否有损坏，及时报修；

——将回收的水杯等进行清洗、消毒，对走廊、洗手间等进行清洁、消杀，对会场进行打扫。将桌椅等归位；

——关闭会议室门窗、电子设备等；

——资料统一回收交予主管单位或会议主办方。

5 会议服务管理

5.1 会议分类

5.1.1 按会议重要程度分为3级：

——一级会议：指客户内部组织的重要会议或客户的重要接待会议；

——二级会议：指客户高级领导、部门领导参与的会议或外部的一般接待会议；

——常规会议：指客户部门领导组织的一般事务性会议。

5.1.2 按参加会议人数分为3类：

——小型会议：指参会人数小于100人的会议；

——中型会议：指参会人数在100~300人之间的会议；

——大型会议：指参会人数大于300人的会议。

5.2 制度建设

5.2.1 建立完善的会议服务管理制度，主要包括：会议接待、礼仪培训、设备操作、档案管理、环境卫生、安全管理、应急预案、保密管理等。

5.2.2 建立相关部门有效的沟通机制，确保会议有序进行。

5.2.3 建立与会议服务相对应的岗位，明确各岗位的工作职责和权限，为各岗位建立服务流程和技术规范，并在工作中贯彻实施。

5.3 人员管理

5.3.1 人员选聘

根据会议需求配备相应的专职和辅助人员，在选聘会议服务人员时，宜考虑以下事项：

——职业素质；

——教育程度；

——工作技能；

——形象气质；

——其他要求。

5.3.2 人员培训

5.3.2.1 应根据岗位职责对会议服务人员进行系统性的培训，以帮助其获得提供优质会议服务所应具有的职业道德、职业技能和职业形象。培训内容应包括但不限于以下方面：

- 服务理念、组织文化；
- 会议服务和会议管理的理论知识；
- 会议服务人员礼仪要求；
- 设备操作人员专业技能；
- 卫生防疫知识；
- 保密制度；
- 会议突发事件处置；
- 其他相关内容。

会议服务人员礼仪要求可参见附录 E 会议服务礼仪规范

5.3.2.2 培训方式应采用但不限于以下方面：

- 组织内部培训和指导；
- 聘请专业培训机构；
- 定期进行演练、考试等。

5.4 卫生管理

环境卫生要求应包括但不限于以下方面：

- 会议室及通道无杂物堆放；
- 桌椅外面、接缝处干净亮洁，用手或白手套擦拭无灰尘；
- 地面、墙面、墙角、墙裙、窗台、窗框、门板面、门框、空调出风口等区域洁净、光亮，无垃圾、灰尘、蜘蛛网；
- 地毯无毛球、茶渍、污渍，用手或白手套擦拭无灰尘；
- 开水炉、开水瓶、保温桶内外光亮无污渍、水渍、水垢，消毒后使用，确保水质干净无杂质。
- 卫生间干净整洁，宜用绿植点缀，面盆、水龙头、镜子光亮无污渍、水渍、水垢，便池无水渍、污垢、异味、垃圾，消毒后适使用，除必备物品外，不堆放其他杂物，放置洗手液、擦手纸、卫生纸、速干手消毒剂等卫生用品并及时补充。

5.5 设施设备

5.5.1 会议场所应具备扩声、灯光、电子屏系统，特定场所应具备投票、表决、报到和电视电话会议系统。

5.5.2 会议场所应提供垃圾分类设施并张贴标识。

5.5.3 会议场所设施设备应符合国家和行业规定的设计标准，设施设备供应商宜具备质量管理体系认证和环境管理体系资格证书。

5.5.4 应对会议场所及配套水、电、空调、弱电等设施、设备进行管理、检查、维护、保养，明确维保责任，并做好相应记录，保证维护保养设施的安全技术性能符合安全要求。

5.6 安全与应急

5.6.1 建立安全管理制度，加强安全巡查，配备应急处置队伍和应急装备、器材。

5.6.2 制定消防疏散应急预案、设备保障应急预案等突发事件应急预案，成立应急处置小组，做好安全事故的防控措施。

5.6.3 定期开展安全隐患排查，及时整改；定期组织工作人员进行安全知识、应急救援知识教育和实战演练。

5.6.4 加强与主办方、主管部门的协作，强化协调联动，建立信息报送机制。

5.7 保密管理

5.7.1 建立会议保密制度，确定保密责任人，定期开展全员保密教育，明确保密纪律。

5.7.2 配备必要的保密设施设备，重要、涉密会议应遵守相关规定。

5.7.3 会议服务人员应通过政治审查，入职前签订保密协议，不应透露会议内容和参会人员信息。

5.7.4 会议服务人员上会期间不应使用手机、对讲机等无线通讯工具。

5.7.5 会议开始前，清理无关人员，对会议室及通信、办公、音视频等设备的保密性进行那个进行检查；会议期间，巡视检查有无违反保密纪律的行为和泄密隐患；会议结束后，对会场进行检查，防止遗留涉密文件和物品。

6 服务评价与改进

6.1.1 完善服务质量监督和评价管理制度，建立质量监管评价管理档案。

6.1.2 开展会议服务满意度调查，及时发现会议服务存在的问题。评价途径包括但不限于：

——征求会议主办方的意见和建议；

- 征求参会人员对会议服务的意见和要求；
- 线上满意度调查问卷；
- 设立投诉箱、意见簿；
- 会议服务提供单位自我评价。

6.1.3 评价指标包括以下内容：

- 服务对象满意度；
- 服务时间准确率；
- 服务项目完成率；
- 有效投诉结案率。

6.2 投诉处理

应及时响应参会人员意见或投诉，在规定时间内按以下要求进行处置：

- 建立投诉平台，畅通投诉渠道；
- 受理投诉并予以记录；
- 在3个工作日内进行调查了解，并作出处理意见；
- 对工作人员应尽未尽职责，违反规定的行为应进行通报并责令整改。

6.3 服务改进

6.3.1 根据服务评价、建议和满意度调查等信息，分析查找服务投诉原因，制定整改措施，对不合格的服务进行纠正，并跟踪整改措施的落实情况，持续改进服务质量。

6.3.2 对新的服务需求进行分析，根据事实可行性做出改进方案，持续改进服务质量。

附录 A
(资料性)
会议服务需求确认表

类别	项目	内容	备注
会议名称			
会议类型	<input type="checkbox"/> 座谈会 <input type="checkbox"/> 报告会 <input type="checkbox"/> 开/闭幕式 <input type="checkbox"/> 演出 <input type="checkbox"/> 受聘仪式 其他 ()		
会议等级	<input type="checkbox"/> 一级会议 <input type="checkbox"/> 二级会议 <input type="checkbox"/> 常规会议		
会议日期	年 月 日		
会议时间	上午: (:) ~ (:) 下午: (:) ~ (:) 晚上: (:) ~ (:)		
会议地点			
参会领导			
参会人数			
安全管理类	1、预留贵宾车位；贵宾专车路线（重大接待）	<input type="checkbox"/> 是 贵宾车位 () 位 <input type="checkbox"/> 否	
	2、参观路线	路线：出发点： () 途 经： () 终 点： ()	
	3、是否需要特别安保	<input type="checkbox"/> 是 需要人数： () 工作事项： () <input type="checkbox"/> 否	1、是否增加安保力量？ （物业组织内调配）； 2、会前、会中、会后是否需要特别安保要求？
	4、参会人员是否凭证件入场	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	5、是否有保密要求	<input type="checkbox"/> 是 保密的内容： () <input type="checkbox"/> 否	
设施设备类	1、是否需要大功率电源	电压负荷 () 伏 电源连接线 () 条	
	2、是否需要使用专梯	<input type="checkbox"/> 是 通往楼层 () <input type="checkbox"/> 否	
	3、会议期间是否需要音乐	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 国歌 <input type="checkbox"/> 颁奖进行曲 <input type="checkbox"/> 其他 () <input type="checkbox"/> 否	开/闭幕式
	4、是否需要使用投影	<input type="checkbox"/> 是 使用时间： () <input type="checkbox"/> 否	与灯光相匹配
	5、是否需要录音笔	<input type="checkbox"/> 是 使用时间： () <input type="checkbox"/> 否	
	6、是否需要视频会议系统	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	7、是否需要电源转换插座、万能充电器、插电板等	<input type="checkbox"/> 是 需要的设备： () <input type="checkbox"/> 否	

类别	项目	内容	备注
会议服务类	1、是否需要合影	<input type="checkbox"/> 是 合影时间：（ ） 合影座椅数量：（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	2、是否有外宾参加	<input type="checkbox"/> 是 外宾使用语言：（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	3、是否需要预留宣传牌	<input type="checkbox"/> 是 数量：（ ） 摆放时间：（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	4、是否需要协助制作与悬挂横幅	<input type="checkbox"/> 是 横幅内容：（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	5、是否需要协助制作与悬挂大背景	<input type="checkbox"/> 是 背景主题：（ ） 背景尺寸：（ ） 悬挂位置：（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	6、是否需要签到台	<input type="checkbox"/> 是 摆放位置：（ ） 摆放数量：（ ） 摆放物品：（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	7、是否对桌椅的摆放有特别要求	<input type="checkbox"/> 是 摆放方式：（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	8、是否需要白板	<input type="checkbox"/> 是 摆放位置：（ ） 摆放数量：（ ） 白板笔：（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	9、是否需要配发会议资料	<input type="checkbox"/> 是 发放方式：（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	10、是否需要打印与摆放座席牌、胸牌、准备胸花	<input type="checkbox"/> 是 座席牌：（ ） 胸牌：（ ） 胸花：（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	11、麦克风种类	<input type="checkbox"/> 有线话筒 数量：（ ） 摆放位置：（ ） <input type="checkbox"/> 无线话筒 数量：（ ） <input type="checkbox"/> 头戴麦克风 数量：（ ）	
	12、是否需要提供纸笔	<input type="checkbox"/> 是 数量：（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	13、是否需要提供果盘/茶歇	<input type="checkbox"/> 是 水果种类：（ ） 茶歇：饮品：（ ） 食品：（ ） <input type="checkbox"/> 否	需配备纸巾
	14、会中由服务人员续水，还是在座位上摆放瓶装水	<input type="checkbox"/> 人员续水 <input type="checkbox"/> 瓶装水	
环境类	1、是否摆放会议台花	会议桌花数量：（ ） 特别需求： <input type="checkbox"/> 是（ ） <input type="checkbox"/> 否	

	2、是否摆放会议盆花或绿色植物	会议盆花数量：（ ） 绿色植物：种类：（ ） 数量：（ ） 位置：（ ）	
其他			
确认签字：		日期：	核对人：

附录 B
(规范性)
会场布置要求

B.1 桌椅

会议的桌椅摆放应保持整齐，按桌子宽度居中摆放座椅，前椅脚与桌边垂直，座椅与座椅之间间距应相等整齐美观，无灰尘、无污渍、无破损。

B.2 话筒

音响师应提前了解会议议程，会前测试话筒音量、效果。会议期间，会议服务人员在场内应注意话筒效果，及时与音响师沟通，调节声音大小。话筒的摆放应以摆放后的座椅位置为基础，统一放在座椅最中间。

B.3 台布桌裙

B.3.1 在铺设前应检查台布的清洁破损情况，保持台布平整挺括、干净卫生。

B.3.2 台布铺设的接缝处应与桌边对齐，内侧用卡扣固定，会议桌外侧下垂部分台布与地面应保持垂直，靠近座位处用两端留出的台布均匀的塞到会议桌的重叠处内。留在外侧的两端台布长度应相等折叠后包住桌脚（后排课桌外侧用大头针固定折叠包住桌脚边），使之不易脱落，外形整洁美观无褶皱。

B.3.3 闲置的台布和桌裙应叠好摆放整齐，按照尺寸、颜色分类存放。

B.3.4 有污渍的台布应分类存放，及时送到洗衣房清洗干净。

B.4 主题台桌位顺序**B.4.1 奇数桌位**

桌位应面向观众席，主要贵宾居中为1号，2号贵宾在1号贵宾左手位置，3号贵宾在1号贵宾右手位置。依次左右左右排序。

B.4.2 偶数桌位

桌位应面向观众席，1、2号贵宾同时居中，右为1号，左为2号，依次右左右左排序。

B.5 便携电脑

电脑应放在话筒的右侧，应尽量避免开茶杯，靠近座椅右侧摆放。

B.6 植物摆放

B.6.1 绿植摆放应根据贵宾厅的具体情况进行合理安排，种类、颜色、大小应与厅内布局保持谐调。

B.6.2 会议设有主席台时，如主办单位要求摆放绿植，应根据其要求合理摆放，种类、颜色、大小应与主席台保持谐调。

附录 C
(资料性)
会议座次安排

C.1 大型会议主席台座次安排

C.1.1 主席台应排定座次、放好座席牌。

C.1.2 领导为单数时，主要领导居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置，见图C.1。

C.1.3 领导为偶数时，1、2号领导同时居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置，见图C.2。

C.1.4 不同单位的领导人同时上主席台，应按会议主办方意见排列座次。

C.1.5 合影座次安排可参照主席台座次安排。



图 C.1 主席台人数为奇数时座次的安排



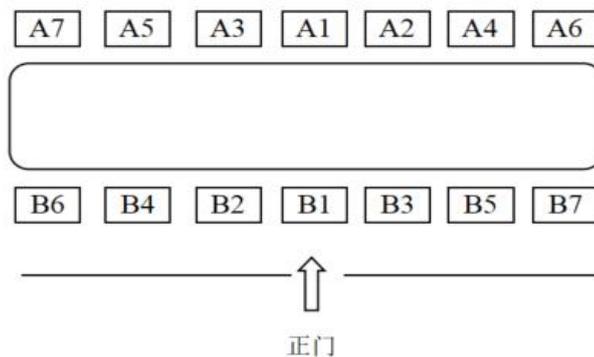
图 C.2 主席台人数为偶数时座次的安排

C.2 座谈会座次安排

C.2.1 长条桌

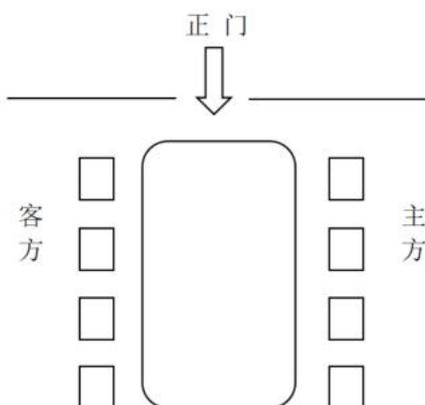
C.2.1.1 长条桌与正门正对时，会议座位安排参见图 C.3。

C.2.1.2 长条桌与正门侧对时，会议座位安排参见图 C.4。



注：A 为客方（或上级领导），B 为主方。

图 C.4 长条桌与正门正对时会议座位安排



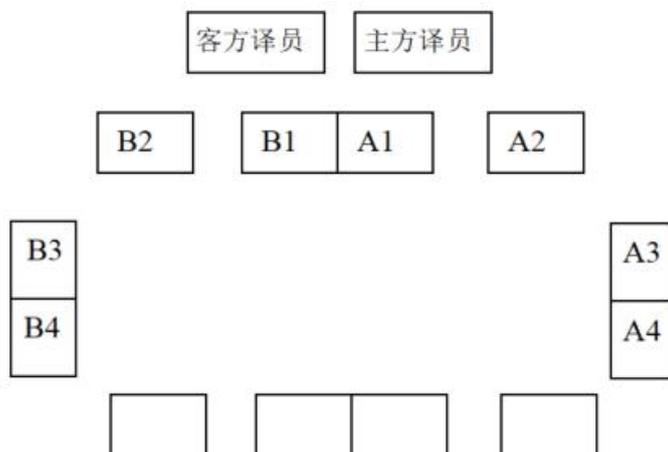
注：进门右为客方，左为主方

图 C.4 长条桌与正门侧对时会议座位安排

C.2.2 沙发席

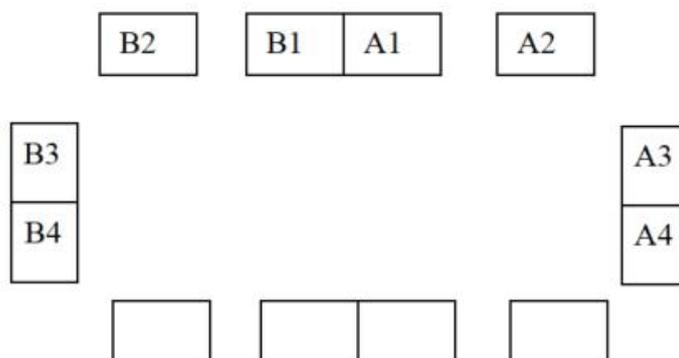
C.2.2.1 与外宾会谈时，会议座位安排参见图 C.5。

C.2.2.2 与上级领导座谈时，会议座位安排参见图 C.6。



注：A 为主方，B 为客方。

图 C.5 与外宾会谈时座位安排



注：A 为上级领导，B 为主方领导。

图 C.6 与上级领导座谈时座位安排

C.3 圆桌会议

圆桌会议是一种平等、对话的协商会议形式，旨在体现参加各方地位平等，其座次安排一般无主次之分。

附录 D
(资料性)
奉茶续茶服务规范

D.1 奉茶服务

从中间位置的主宾位逐个奉茶，居于参会人员的右侧，茶水以水杯高2/3为宜，见图D.1。



图D.1 奉茶

D.2 续茶服务

D.2.1 一般情况

会议开始15min为参会人员续第一次茶水，之后每隔20min续一次茶水。

D.2.2 特殊情况

根据参会人员饮茶速度，缩短或延长续茶间隔时间，当参会人员喝水时，应视如下四种情况续水，见图D.2。

- a) 水杯与下巴呈小于 15° ，不需要续水；
- b) 水杯与下巴呈大于 15° ，小与 30° ，可稍缓续水；
- c) 水杯与下巴呈大于 35° ，小与 60° ，尽快续水；
- d) 水杯与下巴呈大于 60° ，小与 90° ，需要马上续水。



图 D. 2 四种续水情况

D. 2. 3 续水要领

续水步骤如下，如图D. 3：

- a) 第一步：用右手的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；
- b) 第二步：握住暖瓶，瓶口不要正对参会人员；
- c) 第三步：将水倒入杯中，沏茶续水以 7-8 分满为宜；
- d) 第四步：合上杯盖，仍将杯把转向参会人员右侧放好。



图D.2 续水步骤

附录 E
(资料性)
会议服务礼仪规范

E.1 会议服务礼仪规范

E.1.1 基本要求

会议服务人员应遵守下列基本要求：

- a) 工作服务期间，应保持微笑，笑容应轻松自然，笑不露齿。不应背后议论参会人员，指手画脚，怠慢歧视；
- b) 与参会人员握手时，如对方先伸手，应以礼相待，面带笑容，握手不宜过紧，时间不宜过长，对女士应特别轻握，不应交错握手；
- c) 室内工作时勿听参会人员谈话内容，严禁侧目注视参会人员谈话；
- d) 不应翻动、挪用或私拿会议室内任何物品，不打听参会人员私人信息；
- e) 在任何场合遇到参会人员提出问题和要求后及时热情回答，及时解决，做到有问必答，有求必应(如情况不明无法答复，请参会人员稍候及时转告有关部门，尽快给予答复)；
- f) 无工作需要不应主动与参会人员聊天、交谈、开玩笑、谈与工作无关的事；
- g) 对参会人员的任何批评意见不应当面辩解、拒绝、甚至争吵；
- h) 上岗前不喝酒、不在服务时间吸烟；
- i) 接打电话时，使用规范用语“您好、请问、谢谢、对不起、请您重复一遍、再见”。

E.1.2 仪容仪表

仪容、仪表应符合如下规范：

- a) 头发、口腔、手部、身体干净整洁无异味，头发梳理整齐，保持黑色或深棕色为宜；
- b) 女性长发用统一头花盘起，刘海不遮额，侧发不遮耳；
- c) 短发前不遮眉、侧不过耳、后不抵领，男性不留胡须、鬓角。指甲修剪整齐洁净，不涂指甲油，不超过 0.1 cm；
- d) 面部保持清洁，无眼垢、耳垢，鼻毛应经常修剪不可外露。面部化淡妆，美观大方为宜；
- e) 着装统一，服装保持干净平整，鞋面保持光亮，无明显污迹、破损。不应佩戴夸张饰品。

E.1.3 仪态举止

仪态举止应符合如下规范：

- a) 举止文明，姿态端庄，服务主动，符合岗位规范；

- b) 精神饱满，保持自然亲切的微笑；
- c) 站姿呈丁字步或“V”字站立，应保持上身正直头正目平，挺胸收腹，腰直肩平。双手搭握，稍向上提，放于小腹前（见图 E.1）；



图 E.1 站姿

- d) 行姿呈直线行进，身体重心稍向前，两眼平视前方，面带微笑，上身正直不动，两肩相平不摇，两臂摆动自然，步幅适中均匀（见图 E.2）；



图 E.2 行姿

- e) 坐姿分正姿、斜放式、交叉式。坐于椅子 1/3 处，挺胸立腰收腹，肩平头正，双手自然摆放

在双腿上，呈现优雅气质(见图 E.3)；



图 E.3 坐姿

- f) 蹲姿分高低式、交叉式。高低式左脚在前、右脚在后，左小腿垂直于地面，右膝靠于左小腿内侧，前脚掌着地，屈膝蹲下，形成左膝高右膝低的姿态，上身挺直，侧身捡物，不应低头弓背。交叉式右腿交叉于左腿下面（见图 E.4）；



图 E.4 蹲姿

- g) 手势分横摆式和**双臂横摆式**。五指并拢，朝指示的方向呈 45° 角伸出，目光兼顾来宾和所指方向，手臂高不过耳，低不过腰，掌心对来宾呈 45° 角指明上、下、左、右、前、后、我、你、他 9 个方位；
- h) 鞠躬招呼礼，上身倾斜角度约 15° 左右，头点致意；鞠躬迎客礼，眼睛平视看对方，身体略向下倾；鞠躬感谢礼，上身向下倾斜角度约为 45° 左右，目视对方脚面；鞠躬道歉礼，上身

倾斜角度为 90° 左右，目视脚面(见图 E.5):



图 E.5 鞠躬礼

- i) 指引应五指并拢。朝指示方向呈 45° 角伸出，目光兼顾参会人员及所指方向；引领时，应走在参会人员左前方，距离保持 2~3 步。遇拐弯或台阶处，应回头向参会人员示意说“请当心”。引领参会人员时，应用“这边请”“里边请”等礼貌用语。为参会人员送行时，应在参会人员的后方，距离约半步。

E.2 语言规范

E.2.1 用于要求

E.2.1.1 说话要和蔼亲切，来有迎候声，问有必答声，走有送别声，声声有礼亲切。

E.2.1.2 迎来送往和岗位服务时做到面带微笑、语气亲切、彬彬有礼。

E.2.1.3 正确使用礼貌用语。

E.2.2 常用礼貌用语

包括“请，您，您好，对不起，没关系，谢谢，再见，早上好，中午好，晚上好，慢走再见”。

E.2.3 特殊礼貌用语

——欢迎语：应根据贵宾职务问好，如王主任好！

——告别语：再见，请慢走；

——道歉语：对不起，抱歉，请原谅，打扰您了；

——道谢语：谢谢，非常感谢，谢谢您的宝贵建议；

——应答语：好的、是的、没关系、这是我们应该做的、不客气、不用谢；

——询问语：请问您有什么事吗？请问您需要我做什么？

E.2.4 禁忌语

包括“喂、哎、不知道、不归我管、不可以、没空”或说话带脏字等。