

会议经营与服务规范

第1部分：会议服务机构等级划分与评定

Management & service specification of conference industry

Part 1: Classification and rating of conference organizers

2019 - 03 - 04 发布

2019 - 04 - 04 实施

前 言

DB33/T 2192 《会议经营与服务规范》分为以下部分：

——第1部分：会议服务机构等级划分与评定；

——第2部分：会议场所服务机构；

……

本部分为DB33/T 2192第1部分。

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省文化和旅游厅提出。

本标准由浙江省旅游标准化技术委员会（ZJQS/TC 16）归口。

本标准起草单位：浙江省旅游标准化研究会、浙江旅游职业学院、浙江大学城市学院、上海市旅游局、江苏省旅游局、安徽省旅游发展委员会、上海杉达学院、松江区旅游局。

本标准主要起草人：

浙江：钟新章、程钢、金琳琳、胡斌、张捷雷。

上海：程梅红、丁振文、林苏闽、陈平、薛兴国、林希茜、金冬云。

江苏：陈劲松、王初。

安徽：杨龙、史祥。

会议经营与服务规范

第1部分：会议服务机构等级划分与评定

1 范围

本标准规定了会议服务机构等级划分的术语和定义、划分及依据、基本要求、条件和等级评定。本标准适用于本行政区域内的会议服务机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务符号

GB/T 30520 会议分类与术语

3 术语和定义

GB/T 30520界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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组织。

4 等级划分及依据

4.1 等级划分

分为“AAA”、“AAAA”和“AAAAA”三个等级，“A”的数量越多等级越高。

4.2 依据

根据会议服务机构的经营条件、经营业绩、供应保障、服务提供、服务保障、服务质量可持续改进、商业信用和社会声誉进行等级划分。

5 等级划分基本要求

5.1 取得工商营业执照、法人证书或依法获得其他执业资质，其营业范围包括会议服务。

5.2 正式开展会议经营与服务业务应不少于两年。

5.3 应遵守国家法律法规和行业规范，遵守商业道德。

5.4 近两年内未发生重大安全责任事故，未因侵犯消费者合法权益受到罚款及以上行政处罚。

- 5.5 近两年内未有连续六个月不开展会议经营与服务业务。
- 5.6 从业人员应具有良好的服务意识与专业技能，恪守职业道德。

6 等级划分条件

6.1 AAA级会议服务机构

6.1.1 经营条件

- 6.1.1.1 注册资金应不少于100万元人民币。
- 6.1.1.2 应具有稳定的商业办公场所，面积宜不少于100平方米。

6.1.2 经营业绩

- 6.1.2.1 近两年主营会议业务年平均营业收入应达1000万元人民币以上。
- 6.1.2.2 近两年累计服务过的会议数量50个以上或500人以上的规模会议2个。

6.1.3 供应保障

- 6.1.3.1 在职人员总数应不少于20人，其中配备与会议服务相关的专业人员应不少于在职人员的60%。
- 6.1.3.2 组织架构中各部门职能划分清晰，各岗位职责明确。
- 6.1.3.3 应有员工及临时工作人员的招聘和管理制度。
- 6.1.3.4 应开通机构网站，实施机构信息化建设。
- 6.1.3.5 应建立基本的供应商管理制度和供应商数据库。
- 6.1.3.6 宜使用会议注册管理信息系统。
- 6.1.3.7 宜建立基本的信息安全管理制，会议相关资料涉及保密或知识产权的应签订相应协议。

6.1.4 服务提供

- 6.1.4.1 应具备会议或活动方案设计能力，能够参与委托方的竞标或提供专业建议。
- 6.1.4.2 应有会议场地租赁、使用协议或场地预定确认书，以及会场设备的描述或设备配备表。
- 6.1.4.3 应有会议场地布置的平面图、搭建验收表和会议场地评估表，应符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的相关要求。
- 6.1.4.4 宜开通会议网站或APP等并维护良好，其模块设置满足基本需求，信息发布内容较准确详实，并能及时更新。
- 6.1.4.5 宜通过会议网站或APP等提供会议相关信息。
- 6.1.4.6 预注册、在线注册应有服务流程说明，并通过有效方式确认注册。
- 6.1.4.7 现场注册应有服务流程和岗位职责说明，能提供注册收费服务，收退款记录存档。
- 6.1.4.8 应制定演讲嘉宾邀请函、确认函和接待工作流程，安排专人及时沟通并接待演讲嘉宾。
- 6.1.4.9 应安排专人协助主办方接待媒体。
- 6.1.4.10 会议结束后应向委托方提交清晰的会议服务报告。
- 6.1.4.11 财务应有会议项目的预算、结算、台帐资料。

6.1.5 服务保障

- 6.1.5.1 应制定会议流程管理制度，应有会议服务规范或会议项目质量管理体系，机构年报中应有服务质量管理计划。
- 6.1.5.2 应与会议委托方、第三方服务商、供应商签订委托服务、采购合同或协议并存档。
- 6.1.5.3 应制定会议项目时间进程表并召开阶段性工作协调会，会议结束后将照片、视频和资料收集存档。
- 6.1.5.4 应具备规避一般风险的能力，为会议团队活动购买意外险等保险，针对会议的主要风险环节制定风险预案、风险评估表和紧急联络表，大型会议成立安保或风险控制小组，开展风险培训和演练。有完整的风险处置备案。
- 6.1.5.5 应制定会议服务岗位和职责说明，定制员工现场工作服或机构标识。
- 6.1.5.6 应制定机构或部门年度培训计划并安排培训预算，对临时工作人员安排培训或制定工作说明。
- 6.1.6 服务质量持续改进**
- 6.1.6.1 应制定投诉处理流程，投诉渠道通畅，投诉及处理记录完整，定期撰写投诉处理总结报告。
- 6.1.6.2 应开展与会代表和委托方的满意度调查，并根据意见制定改进方案。
- 6.1.6.3 应制定机构内部会议项目总结报告并持续改进。
- 6.1.7 商业信用和社会声誉**
- 6.1.7.1 宜获得地市级媒体报道。
- 6.1.7.2 宜获得地级以上诚信企业、文明单位等荣誉。
- 6.2 AAAA 级会议服务机构**
- 6.2.1 经营条件**
- 6.2.1.1 注册资金应不少于 200 万元人民币。
- 6.2.1.2 应具有稳定的商业办公场所，面积宜不少于 300 平方米，办公区域功能格局划分合理。
- 6.2.2 经营业绩**
- 6.2.2.1 近两年主营会议业务年平均营业收入 3000 万元人民币以上。
- 6.2.2.2 近两年累计服务过的会议数量 80 个以上或 800 人以上的规模会议 2 个。
- 6.2.3 供应保障**
- 6.2.3.1 在职人员总数应不少于 40 人，其中配备专业人员应不少于在职人员的 60%。
- 6.2.3.2 应注重员工从业规范和准则的建设，制定描述比较清晰具体的员工手册、职业规范、从业准则等规范文件。
- 6.2.3.3 应设立创意策划、运营、销售、采购、客服公关、质量控制等独立部门和人员，部门及其职责划分清晰，岗位职责描述详实。
- 6.2.3.4 应建立员工及临时工作人员的招聘制度，招聘流程清晰，档案管理和考核制度比较完善。
- 6.2.3.5 应开通机构中英文网站，实施机构信息化建设，使用办公自动化系统、财务管理信息系统、客户管理系统（CRM）。
- 6.2.3.6 应建立较为详实的供应商评估制度和招标制度，建立供应商数据库。
- 6.2.3.7 应建立会议存档制度，有存档目录，有专设的存档空间。

6.2.3.8 应建立基本的信息安全管理制，涉及保密或知识产权的会议相关资料应签订相应协议。宜具备 ISO27001 信息安全管理国际认证或国家信息系统安全等专业认证资质，认证范围涵盖项目涉及的服务、人员和场所。

6.2.3.9 宜具备自行主办对外经营性或商业性会议的能力。

6.2.4 服务提供

6.2.4.1 应具备会议或活动方案设计能力，能够制作国际、国内会议竞标方案，或协助主办方制定投标文件，有成功竞标国内会议的经验。

6.2.4.2 应有会议场地租赁、使用协议或场地预定确认书，制定会场设备配备表，设备数量和技术说明较完整。

6.2.4.3 应根据会议要求设计会议场地使用、搭建、布置的平面图、效果图及文字说明，会议功能区划分明确，制定会议场地考察表或评估表，制定会场搭建验收表，书面考察记录完整，验收表记录清晰、详细。应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的相关要求。

6.2.4.4 应开通会议网站或 APP 等并维护良好，其模块设置合理、内容较为丰富。能提供在线注册、信息提交、在线缴费、在线投稿等，后台能够实现注册信息导出，有专人维护。

6.2.4.5 应通过会议网站或 APP 等提供收集整理的会议相关信息。

6.2.4.6 预注册、在线注册应有服务流程，注册表格清晰完整，并通过有效方式及时确认注册。

6.2.4.7 现场注册应服务流程清晰，应能提供注册收费服务，收退款记录存档完整。

6.2.4.8 应制定演讲嘉宾邀请函、确认函和接待工作流程，制作演讲嘉宾联络和接待的任务表单，安排专人及时沟通并接待演讲嘉宾。

6.2.4.9 应制定媒体接待计划、工作流程和职责分工，安排专人接待媒体。

6.2.4.10 会后应向委托方提交会议服务报告，包括会议的注册代表类别和名册、收支状况、用餐和住宿情况等。

6.2.4.11 财务结账应及时准确，项目台账清晰、规范，有预算和结算，合同完备并履约状态完好。

6.2.4.12 宜服务过全球 500 强公司的会议。

6.2.5 服务保障

6.2.5.1 应制定较为完善的会议流程、会议服务规范和会议项目管理制度，制定服务标准年度计划或质量评估年报。

6.2.5.2 合同管理规范，应与会议委托方、第三方服务商、供应商签订规范健全的委托服务、采购合同或协议，存档目录完整清晰。

6.2.5.3 项目进度把控良好、有据，应根据会议的周期特点，建立会议项目时间进程表，分阶段召开项目协调会、进场会。

6.2.5.4 会议资料及其照片、视频应存档规范、齐全，有存档目录、编号和相关文件。

6.2.5.5 应具有较强的风险把控能力，为会议团队活动购买意外险等保险，针对会议的主要风险环节制定风险预案、风险评估表和紧急联络表。大型会议成立安保或风险小组，定期开展风险培训和演练。有完整的风险处置备案。

6.2.5.6 应明确会议服务岗位，制定清晰的岗位职责说明，制定成文的员工会议服务手册，手册内容较详实、图文信息较丰富。定制员工现场工作服。

6.2.5.7 应制订员工及临时工作人员的年度培训制度和计划，配备年度培训基金。

6.2.5.8 宜派一线员工参加国际培训。

6.2.6 服务质量持续改进

6.2.6.1 应设立独立的质量监督或标准化部门，制定并落实投诉处理制度，将投诉处理写入服务手册。

6.2.6.2 在会议通知、网站、APP 等公布咨询或投诉电话，投诉渠道通畅、及时。会议网站、APP 等提供信息咨询服务，受理投诉。会议现场设立信息咨询台提供咨询和受理投诉。

6.2.6.3 投诉及处理过程和结果应记录完整，定期撰写投诉处理总结报告。

6.2.6.4 应开展与会代表和委托方的满意度调查，满意度调查表科学合理，委托方满意度达 85%以上。

6.2.6.5 应撰写会议项目总结报告，报告结构、形式和内容基本完整，并有持续改进方案。

6.2.7 商业信用和社会声誉

6.2.7.1 宜获得省级及以上媒体报道。

6.2.7.2 宜获得省级及以上诚信企业、文明单位等荣誉。

6.2.7.3 宜是相关会议行业国际机构、组织的成员。

6.3 AAAAA 级会议服务机构

6.3.1 经营条件

6.3.1.1 注册资金应不少于 400 万元人民币。

6.3.1.2 应具有稳定的商业办公场所，面积宜不少于 500 平方米，办公区域布局合理，办公场所布置整洁美观。

6.3.2 经营业绩

6.3.2.1 近两年主营会议业务年平均营业收入 5000 万元人民币以上。

6.3.2.2 近两年累计服务过的会议数量 100 个以上或 800 人以上的规模会议 4 个。

6.3.3 供应保障

6.3.3.1 在职人员总数应不少于 60 人，其中配备专业人员应不少于在职人员的 60%。

6.3.3.2 应注重员工从业规范和准则的建设，制定描述清晰具体的员工手册、职业规范、从业准则等规范文件。

6.3.3.3 应设立创意策划、运营、销售、采购、客服公关、质量控制等独立部门和人员，部门及其职责划分清晰，岗位职责描述详实。

6.3.3.4 员工及临时工作人员的招聘、档案管理、年度考核应细致完善，入职手续、合同文件齐全。

6.3.3.5 应开通中外文机构网站，网站模块设置全面、合理，内容详实，专人维护、定期更新。

6.3.3.6 应实施机构信息化建设，使用办公自动化系统、财务管理信息系统、客户管理系统（CRM）、会议管理信息系统、项目管理系统、协同办公系统等。

6.3.3.7 应建立比较完善的信息安全管理制度，涉及保密或知识产权的会议相关资料应签订相应协议。应具备 ISO27001 信息安全管理国际认证或国家信息系统安全等专业认证资质，且认证范围涵盖项目涉及的服务、人员和场所。

6.3.3.8 应制定健全的供应商评估和招标制度，使用专门软件建立供应商数据库，供应商的种类应齐全、数量合理。

6.3.3.9 应建立完善的档案管理制度，设独立的档案柜或有单独的档案室，归档清楚明晰，存档文件应保存 18 个月及以上。

6.3.3.10 应具备自行主办对外经营性或商业性会议的能力。

6.3.3.11 宜服务过国际大会或会议协会（ICCA）数据库中的国际协会、国际组织举办的会议。

6.3.3.12 应服务过全球 500 强公司的会议。

6.3.4 服务提供

6.3.4.1 应具备较强的会议或活动方案策划设计能力，能够为主办方（或本机构）制作国际、国内会议竞标方案及标书，有成功竞标国际、国内会议的经验。

6.3.4.2 应签订会议场地租赁协议，协议内容完整清晰，制定完整的会场设备配备表，并有数量的说明书或效果图。

6.3.4.3 应能够根据会议要求设计会议场地使用、搭建、布置的平面图、效果图及文字说明，并明确划分会议功能区。使用会议场地考察表或评估表和会场搭建验收表，书面考察记录完整，验收表填写清晰详细。应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的相关要求。

6.3.4.4 应开通中外文会议网站，会议网站模块设置合理、内容丰富，并能提供在线注册、在线投稿、论文提交、在线缴费、酒店预订、旅游行程预订等，后台能够实现注册信息导出，有专人维护。会议网站宜根据询问较频繁的问题设置 Q&A 栏目。

6.3.4.5 应通过会议网站等平台提供收集整理的多种类会议相关信息。

6.3.4.6 预注册、在线注册服务流程应清晰，注册表格应完整，应通过有效方式及时确认注册。

6.3.4.7 现场注册服务流程应清晰，岗位职责明确，应提供注册收费服务，收费类别多样，收退款记录完整且妥善存档。

6.3.4.8 应制定详细完整的演讲嘉宾的邀请和接待工作流程，制作完整清晰的演讲嘉宾联络、接待任务表单，安排专人及时沟通、接待演讲嘉宾。演讲嘉宾邀请函、确认函、需求表、感谢信、演讲协议应完整清晰。

6.3.4.9 应制定媒体接待计划、接待流程和接待职责分工，安排专人接待媒体。

6.3.4.10 应建立比较完善的相关行业的媒体数据库，宜能够邀请境外媒体入境。

6.3.4.11 会后应向委托方提交清晰完整的会议服务报告，包括会议的注册代表类别和名册、收支状况、用餐和住宿情况等。

6.3.4.12 财务结账应及时准确，项目台账清晰、规范，有预算和结算，合同完备并履约状态完好。

6.3.5 服务保障

6.3.5.1 应建立完善健全的会议流程、会议服务规范和会议项目管理制度，制定服务质量管理年度计划和评估年报。

6.3.5.2 合同管理规范，应与会议委托方、第三方服务商、供应商签订规范健全的委托服务、采购合同或协议，存档目录完整清晰。

6.3.5.3 项目进度把控良好、有据，应根据会议的周期特点，建立完善的会议项目时间进程表，并根据实际进度不断完善。

6.3.5.4 应建立阶段工作协调会制度，及时组织召开项目协调会、进场会，保障会议的联络和协调。

6.3.5.5 会议资料及其照片、视频应存档规范、齐全，有存档目录、编号和相关文件。

6.3.5.6 应有较强的风险把控能力，能够规避或成功应对风险，避免经济损失或政治风险。

- 6.3.5.7 应为会议团队活动购买意外险等保险，大型会议应成立安保或风险小组，而且有清晰的职责分工，流程高效，并能及时开展风险培训和演练。
- 6.3.5.8 应针对会议的主要风险环节制定风险评估表，根据风险评估表，制作风险预案和会议紧急联络表。有完整的风险处置备案。
- 6.3.5.9 应制定清晰的会议服务岗位及其职责说明，可操作性强，制定员工会议服务手册或质量标准手册，手册内容详实、图文信息丰富。
- 6.3.5.10 应制定员工及临时工作人员的培训制度，按照培训计划开展培训，培训材料和记录详实。
- 6.3.5.11 应设立机构年度培训基金和培训基金的使用标准、比例，并落实执行。
- 6.3.5.12 应定制机构标识和徽章，定制工作服并在会议服务中使用。
- 6.3.5.13 宜派一线员工参加国际培训。

6.3.6 服务质量持续改进

- 6.3.6.1 应设立独立的客服、质量监督或标准化部门，制定并落实投诉处理制度，将投诉处理写入服务手册。
- 6.3.6.2 应公布或设立本机构或特定会议的投诉专线，会议现场设立信息咨询台提供咨询和受理投诉，投诉渠道通畅，投诉处理及时。
- 6.3.6.3 投诉及处理过程和结果应记录规范完整，及时存档，定期撰写投诉处理总结报告。
- 6.3.6.4 应开展与会代表和委托方的满意度调查，满意度调查表科学合理，委托方满意度达90%以上。
- 6.3.6.5 宜委托第三方开展满意度调查。
- 6.3.6.6 应撰写会议项目总结报告，报告结构、形式和内容完整，并有持续改进方案。

6.3.7 商业信用和社会声誉

- 6.3.7.1 应获得国家级媒体报道。
- 6.3.7.2 应获得省级及以上诚信企业、文明单位等荣誉。
- 6.3.7.3 宜是相关会议行业国际机构、组织的成员。
- 6.3.7.4 宜获得过国际组织或行业协会等颁发的会议服务行业荣誉。

7 等级评定

7.1 评定组织

- 7.1.1 会议服务机构等级评定工作由会议服务机构等级评定委员会统筹负责。会议服务机构等级评定委员会负责根据本标准制订等级评定的实施办法、评定细则、评审员的选派和会议服务机构的等级评审。
- 7.1.2 会议服务机构等级评定委员会由相关政府部门、科研院所、社会组织、企业等有关人员组成。

7.2 评定规程

- 7.2.1 会议服务机构申请等级评定，应向会议服务机构等级评定委员会递交申请材料。申请材料包括：会议服务机构等级申请报告，自查自评情况说明，相关财务审计报告，以及其它必要的文字、图片和音像资料。
- 7.2.2 会议服务机构等级评定委员会接到会议服务机构等级申请报告后，应在核实材料的基础上，根据本标准“5 等级划分基本要求”，做出是否同意受理的答复。

7.2.3 会议服务机构等级评定委员会受理申请报告后，选派评审专家组成评定专家小组，对会议服务机构进行评定检查。

7.2.4 评定专家小组成员实地考察参评机构的办公场所，听取验收汇报，实地验收并根据评定细则和评分表进行现场打分，并提交评定报告

7.2.5 会议服务机构等级评定委员会应根据评定专家小组的意见对申请等级的会议服务机构进行评审，并将等级评定结果报旅游行政管理部门备案后，授予相应的等级标志和证书。

7.3 等级标志和证书

7.3.1 会议服务机构等级的标志、证书和证书副本由会议服务机构等级评定委员会统一制作、核发、管理。

7.3.2 会议服务机构等级标牌应置于会议服务机构主要营业场所的明显位置。

省文旅标技委

附录 A
(规范性附录)
会议服务机构等级评定指标

表A.1 会议服务机构等级评定指标

一级项目	二级项目	分值(分)	合计分值(分)
经营条件	注册资金	3	6
	办公场所	3	
经营业绩	营业收入	3	6
	会议数量	3	
供应保障	人员配备和管理	12	36
	信息化建设和安全	9	
	供应商及档案管理	6	
	从业经验	9	
服务提供	会议方案策划设计	3	36
	会议场地管理	6	
	会议网站和信息传播	6	
	注册和收费	6	
	演讲人和嘉宾	3	
	媒体接待	6	
	会后服务	6	
服务保障	会议流程和质量	15	36
	风险管理	6	
	人员管理和培训	15	
服务质量 持续改进	投诉处理	9	18
	会议满意度调查	6	
	会议总结报告	3	
商业信用 社会声誉	推广和荣誉	6	12
	国际化水平	6	
总评分合计		150	150

参考文献

- [1] LB/T 059-2016 会议服务机构经营与服务规范
-

省文旅科技委