

会议服务规范

一、准备工作

- 1、 接到会议通知单后，了解会议名称、性质、开会时间、会议人数及布置要求。
- 2、 根据会议人数和要求，确定会议的台型，并按照客人要求摆场。
- 3、 根据要求将所需的各种用具和设备准备好（会议桌、椅、茶杯、烟缸、纸、笔、小毛巾等）
- 4、 检查台型是否符合要求，台面要整洁，各种用具干净、齐全摆放符合标准。
- 5、 将打印好的指示牌及桌签摆放在指定位置。
- 6、 按要求将所需用设备摆放就位，并调试好相关设备如麦克风、幻灯机、投影仪等。
- 7、 会议开始前半小时各项准备工作就绪（备好充足开水、调试音响、开启灯、控制空调温度）等，并按要求站立在会议室门前迎接客人。
- 8、 重要会议需摆放绿植及鲜花。
- 9、 重要会议或规格较高的会议通知安保人员负责会场安全和秩序。
- 10、 根据会议级别的不同提供相应的服务。

二、会议中服务

- 1、 当客人来到会议室时，礼貌热情地向客人问好，请客人进入会议室入座。
- 2、 先到达的客人入座以后提供茶水服务，会议人员到齐后送上小毛巾。
- 3、 会议中通常每十五分钟为客人添加茶水、更换烟缸等，特殊情况可按客人要求服务。
- 4、 会议中间休息，要尽快整理会场，补充和更换各种用品。
- 5、 会议期间服务员要站立于会议室门口，以便于随时解决客人在会议中的服务要求直至会议结束。

三、会议结束的收尾工作

- 1、 会议结束后，服务员应站立在门口微笑着向客人道别。
- 2、 客人离开会议室后，仔细检查一遍会场，看是否有客人遗忘的东西和文件等，检查烟缸内的烟头是否熄灭，会议室的设备设施是否有损坏，并做好记录。
- 3、 将会议台形、用具、设备设施整理好，关闭空调、电灯、门窗，并锁好会议室的门，以便于下次会议的正常使用。