

中等职业教育课改项目成果教材
“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列

会议 服务

◎ 主编 张杨莉



中等职业教育课改项目成果教材

“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列

会议服务

主 编 张杨莉

副主编 傅国林

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

会议服务 / 张杨莉主编

北京: 中国人民大学出版社, 2007

中等职业教育课改项目成果教材

“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列

ISBN 978-7-300-08723-8

I. 会…

II. 张…

III. 会议-组织管理学-专业学校-教材

IV. C931.47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 173776 号

中等职业教育课改项目成果教材

“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列

会议服务

主 编 张杨莉

副主编 傅国林

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京鑫丰华彩印有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2007 年 11 月第 1 版

印 张 5

印 次 2007 年 11 月第 1 次印刷

字 数 87 000

定 价 12.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列 丛书编委会

编委会主任 魏小安 中国社会科学院旅游研究中心 研究员、教授、博士生导师
编委会副主任 戴斌 北京第二外国语学院 校长助理、科研处处长、教授
谷慧敏 北京第二外国语学院 副院长、教授

编委 (按姓氏笔画为序)

石应平 四川大学旅游学院 副院长、副教授、四川省星级评委
伍晓晴 保定学院资源与环境系 副教授
张杨莉 上海市现代职业技术学校 高级教师
上海市旅游大类教研组成员
李树民 西北大学经济管理学院旅游管理系 主任、教授、博士生导师
邵峰 上海银河宾馆 质检培训部经理
陈乾康 四川大学旅游学院 副院长、教授
李琦 保定学院资源与环境系 副主任、副教授
何强 香格里拉大酒店 驻店经理
李嘉珊 北京第二外国语学院国际传播学院 副院长、副教授
中国人民大学人文奥运研究中心 研究员
唐莉 四川大学旅游学院 讲师
四川省导游资格考试评委
黄泮光 河北省旅游教育培训中心 主任
韩国梁 上海西郊宾馆 副总经理
阙敏 四川大学旅游学院 副教授

出版说明

当前,我国中等职业教育发展形势好、速度快,但人才培养与社会发展、企业要求有一定差距,其中重要一点是教材开发滞后,课程与就业关联不够,学用不一致比较明显,学校的专业教学还没有完全结合企业的实际需要。因此,中国人民大学出版社组织有关专家与一线老师,着力解决目前中等职业教育教材中比较突出的问题,形成新的职业教育课程理念,按实际工作任务、工作过程和工作情境组织课程,形成以任务引领型课程为主体的、具有特色的中等职业教育教材。

本套饭店服务与管理专业教材以先进的研发理念为指导,以上海市中等职业教育专业教学标准改革项目成果为主要依据,以就业为导向,以能力为本位,以饭店岗位需要和饭店从业人员职业标准为依据,能够满足饭店专业学生职业生涯发展的需求。具体来讲有以下特色:

1. 任务引领。以工作任务引领知识、技能和态度,让学生在完成工作任务的过程中学习相关知识,发展学生的综合职业能力。
2. 结果驱动。把焦点放在通过完成工作任务所获得的成果,以激发学生的成就动机,通过完成工作任务来提升工作智慧。
3. 突出能力。课程定位与目标、课程内容与要求、教学过程与评价等都突出学生职业能力的培养,体现职业教育课程的本质特征。
4. 内容实用。围绕工作任务完成的需要来选择课程内容,不过分强调知识的系统性,而注重内容的实用性和针对性。
5. 做学一体。打破长期以来教学的理论与实践二元分离的局面,以工作任务为中心,实现理论与实践的一体化教学。

在本套教材的研发与编写过程中,首先要感谢上海市教委的诸多专家、领导,感谢他们对中职课程改革项目投入的大量人力、财力和时间,同时要感谢关注中等职业教育、参加本套教材研发与编写的各位老师,我们希望能够得到大家一如既往的支持。

中国人民大学出版社

2007年9月

前 言

会展有经济发展和社会进步的“助推器”之称。会展业以年平均 20% 的增幅迅猛发展,并开始逐步走向国际化、专业化、规模化和品牌化。据有关方面预测,中国对于吸引旅游者,特别是参加各种国际会议和展览的客人,具有极大的潜力,将成为 21 世纪亚太地区的重要会展中心。国际会议可以带动旅游、商业、物流、通信、餐饮、住宿等相关产业的发展,国际上对此有 1:9 的说法,即办会议的场馆收入如果是 1 的话,那么相关的社会收入就是它的 9 倍。正是基于会展业巨大的联动效应,各国争相发展会展业。随着中国经济的快速发展,以及对外开放的扩大和申奥、申博成功,会展经济已成为中国经济的新亮点。

目前,与会展业高速发展所不相适应的是高素质的专业会展人才匮乏,这已成为制约会展业进一步发展的“瓶颈”。本书正是顺应会展业的不断发展对人才的需求而编写的,本书既有对会议知识系统、综合的介绍,又力图结合会议业实际,体现较强的行业性和实用性。因此,本书既可作为会展、旅游等行业服务人员、管理人员、营销人员、接待人员等广大从业人员的培训教材,也可作为会展、旅游等专业院校和培训机构的参考用书。

本书共分五章,由张杨莉(第一章、第三章、第四章第一节)和傅国林(第二章、第四章第二节、第五章)共同完成编写。在编写过程中,参阅了众多专家、学者的有关论著,在此表示衷心感谢!由于时间仓促和水平有限,本书难免存在不少缺点和错漏,恳请读者批评指正。

编 者

2007 年 10 月

目 录

第一章 会议服务及其流程	1
第一节 会议的分类	2
第二节 不同类型的会议服务及其流程	5
第二章 会议场所的布置和物品的准备	18
第一节 会议场所布局的类型	19
第二节 会议场所主席台和座位的布置	24
第三节 会议服务物品的准备	29
第三章 会议迎送和登记注册服务	36
第一节 会议迎送服务	37
第二节 会议登记注册服务	39
第三节 存取衣帽服务	44
第四章 会议现场服务	47
第一节 会议现场的茶水和茶歇服务	47
第二节 会议现场的视听服务	54
第五章 会议的后续服务	61
第一节 会议结束后的服务	62
第二节 会议客史档案的管理	66

第一章 会议服务及其流程

学习目标

- 对会议各种类型有所了解。
- 能够做好不同类型的会议前的准备工作。

案例与任务

小高大学毕业进入一家公司，工作内容主要是处理公司会议组织事务。由于公司领导众多，会议也多，时间和场地常常会出现冲突，再加上会议主持人对会议缺乏管理，总是发生议程混乱、议而不决、会议冗长低效的情况。领导不止一次地批评了小高，小高也很委屈：学校里的会哪有这么麻烦，随便拉到一个教室，两三句话就讲完了，哪里需要考虑到这么多问题。

小高应如何根据公司会议的特点做好组织服务工作？

解决方案

1. 分清会议的性质。

按参会人员来分类，公司会议可以分为公司内部会议和公司外部会议，内部会议包括工作周例会、月例会，年终的总结会、表彰会，以及计划会等。公司外部会议，可以分成产品发布会、研讨会、座谈会等。此案例中的会议属于公司会议。

2. 根据会议前、会议中和会议后的不同要求做好相应的组织服务工作。

第一，会议前准备中要注意 4W1O：

(1) 会议时间 (When)：告诉所有的参会人员会议开始的时间和持续多长时间，这样便于参加会议的人员安排好自己的工作。

(2) 会议地点 (Where)：是指会议在什么地点进行，决定会议地点时要注意所选择的会议室的布局是不是适合这个会议的进行。如果参会人数不是太多，一般将会场中的桌子围成一长方形，座椅围绕中间的长方形放置；如出席会议



人数较多,且又来自下级部门、单位,应将会议场地布置成大会会场的样式,设主席台及与会者席,如需要则悬挂会议主题横幅。

(3) 与会人员(Who):以外部客户参加的公司外部会议为例,要了解有哪些人来参加会议,公司内部谁出席,是不是已经请到了适合的嘉宾出席这个会议。

(4) 会议议题(What):即明确要讨论哪些问题。议题应事先告之与会者,范围过大的议题应细化成几个小议题。

(5) 会议物品(Others):即根据这次会议的类型、目的,需要哪些物品。比如需要多少纸、笔、笔记本、投影仪等,以及是不是需要用咖啡、小点心等,都应在会前做到心中有数。

会议开始前 30 分钟,应将会场的进出门敞开;灯光调节至开会所需的照度。出席会议的人数不多时,为每一位与会者备好茶杯,放上茶叶并倒入开水,备好热毛巾;与会者较多时,为主席台上的人员备好茶水、毛巾。调好扩音设备;如果季节需要,调节好空调、通风等设施。

第二,会议中要注意的问题有:

(1) 为了使会议取得一定的效果,会议主持人应把握好以下几点:介绍参会人员;控制会议进程;避免跑题或议而不决;控制会议时间。

(2) 会议进行时,会议服务人员应根据会场情况,随时为与会者添加茶水,并时刻注意会场的需要,提供相应的服务。

第三,会议后要注意的问题有:

(1) 会议结束后,先撤下毛巾、茶水等用品,关掉扩音设备,然后清扫、整理会议现场,最后关闭照明等电源与门窗等。

(2) 会谈要形成文字成果。如果没有文字成果,也要形成阶段性的决议,落实到纸面上,并安排专人跟进相关决议的落实。

向外来的与会者赠送公司的纪念品;如果必要,组织与会者参观公司或厂房等,并合影留念。

知识讲解

第一节 会议的分类

会议是指三个人或三个人以上参与的,有组织、有目的的一种短时间聚集在一起的集体互动活动形式。

会议是一种目的性很强的社会交往活动,会议的筹划和实施均围绕着会议



的目的和主题来进行。会议的种类繁多,每类会议有着自己的特点。对会议进行科学的分类,有助于我们全面系统地认识会议。

一、按会议的举办者划分

(一) 协会会议

协会会议是指由各类行业组织和各专业技术、学科领域人员参与的会议,既有全国性协会、地方性协会主办的会议,也有国际性协会主办的会议。很多协会每年都要举办各种会议。

(二) 公司会议

公司会议既有同类型及行业相关的公司在一起举办的会议,也有本公司的内部会议。

(三) 其他组织会议(非营利机构会议)

其他组织会议包括各级各类政府会议、政治团体会议、宗教组织会议等。

二、按会议举行的方式划分

(一) 现场会

现场会是指在事件发生现场召开的会议。

(二) 观摩会

观摩会又称演示会,亦即通过观摩操作演示,相互切磋交流的会议。

(三) 座谈会

座谈会是指以围坐交谈方式举行的会议。

(四) 招待性宴会

招待性宴会是指以宴请的方式招待客人、商谈工作或发表演说的会议,如欢迎宴会、晚餐会、鸡尾酒会等。

(五) 电视电话会

电视电话会是指利用电话系统与电视实况转播组织分会场的,让不同会场的与会者收听收看到会议进程的会议。

(六) 网络会议

网络会议是指以计算机和通信网络为技术手段举行的会议。

三、按地域范围划分

(一) 国际性会议

国际性会议是指与会者来自或代表不同的国家或地区的会议。



(二) 全国性会议

全国性会议是指与会者来自或代表全国各地或各条战线的会议。

(三) 区域性会议

区域性会议是指与会者来自一个国家的同一区域或代表同一区域内若干单位的会议。

(四) 单位性会议

单位性会议是指一个特定组织内部召开的会议。

四、按会议的功能与任务划分

(一) 决策性会议

决策性会议是指机构组织领导人员对工作中的重要问题集体讨论并作出决策的会议，如政府及部门的办公会议、经济组织的董事会等。

(二) 工作性会议

工作性会议是指党群团体、政府机关、单位部门为研究和布置工作而召开的会议，如全国或地区的经济工作会议、教育工作会议、旅游工作会议，以及各类动员会、总结会等。

(三) 学术性会议

学术性会议是指为研讨、传播学术问题而召开的会议，如“孔子教育思想学术研讨会”、“人与自然、环境与经济协调发展国际研讨会”，以及各种学会、协会会议。

(四) 显示性会议

显示性会议是指以宣传教育和彰显事物为主要目的的会议，如为重大节庆、重大成就举行的庆祝会，为纪念某一重要事件或人物而召开的纪念会，为表彰先进、树立典型举行的表彰会，以及各种活动的开幕式、闭幕式、剪彩仪式等典礼仪式性会议。

(五) 会商性会议

会商性会议是指以协调商议事项为内容的会议，如香港回归后，由董建华特首提议、经中央政府批准的“粤港合作联席会议”。会商性会议有时是由某一单位部门牵头，为了解决某一问题，把有关方面召集在一起，商讨对策和解决办法，如年度地震会商会、防汛会商会等。

(六) 信息性会议

信息性会议是指以发布信息为目的的会议，如有关部门向新闻媒体通报有关情况的新发布会、记者招待会，为对某项决策、某个方案征求意见而召开的咨询会等。

(七) 商贸性会议

商贸性会议是指以商务、经贸活动为主要目的的会议,如各类贸易洽谈会、展销会等。

第二节 不同类型的会议服务及其流程

一、会见服务

会见,一般也称接见或拜会。凡身份高的会见身份低的,或主人会见客人,一般称为接见;凡身份低的会见身份高的,或客人会见主人,一般称为拜会或拜见。我国一般统称会见。接见和拜会后的回访,称回拜。

会见就其内容来说,有礼节性的、政治性的、事务性的,或兼而有之。礼节性的会见,时间短,话题较为广泛。如外国代表团来我国访问,在欢迎仪式之后,或代表团参加宴会、文艺晚会等活动之前,我国领导人在休息厅会见其,称为礼节性的会见。政治性会见一般涉及双边关系、国际局势等重大问题。事务性会见则指一般外交事务交涉、业务商谈等,外交交涉一般称为召见。

(一) 服务准备工作

1. 会见厅的布置

会议厅的布置,应根据参加会见人数的多少、规格的高低、厅室的形状和面积大小来确定。会见厅的光线和温度,应根据实际情况和主要宾客的要求而定。一般夏季以 $24^{\circ}\text{C}\sim 25^{\circ}\text{C}$ 、冬季以 $20^{\circ}\text{C}\sim 22^{\circ}\text{C}$ 为宜。

2. 物品的准备

(1) 用品——茶叶。根据主办单位的要求,有时也准备香烟、冷饮、牛奶、咖啡、干果、点心、水果等供招待之用。

(2) 茶具——茶杯、垫盘、茶壶、茶叶漏、暖瓶、凉水具等。

(3) 文具——小便笺、铅笔。

(4) 服务用具——大、小毛巾,托盘、口布。

(5) 厕所用具——毛巾、洗手液(香皂)、梳子、卫生纸。

根据不同的招待用品,要准备配套用具,如准备了茶叶即要配套茶具。各种茶具、冷饮具、牛奶咖啡具、餐具要严格进行消毒、烫洗,达到卫生安全标准,然后封存起来,由专人负责保管,注意安全。以上物品的准备工作要在会见前一小时完成。

3. 摆台

摆台时，先摆便笺、铅笔。便笺摆在茶几的外侧、茶几横面中间。铅笔摆在便笺内侧，铅笔的商标朝上。茶盘放在茶几内侧，茶几两边一边一个，盘边距离茶几边沿约 2 厘米，两茶盘盘上的图案相对，并放上垫盘小毛巾。

（二）服务流程

（1）参加会见的主人和主办单位联系人，一般在会见前半小时到达活动现场。服务员要为其上茶，一般情况下用小茶杯即可。

（2）当宾客到达时，用茶杯上茶，杯把手一律朝客人的右手一侧。

（3）宾主人座后，一般由服务员从主要的外宾和主人处开始递毛巾。毛巾可直接递到主宾的手上。递毛巾时要热情地道“请”。如果有两名服务员，则递给外宾的服务员动作要先于另一名服务员。如果是一名服务员递毛巾，要先从外宾处开始，然后再递给主人。

（4）会见进行中间（绝密会谈除外），要留一名服务员在适当位置观察厅内情况，随时服务。

（5）会见期间一般每隔 15 分钟～20 分钟续一次水。续水一般用小暖瓶，并带块小毛巾以便随时擦拭溅出的茶水。

二、会谈服务

会谈，是指在正式访问或专业性访问中，双方或多方就某些重大的政治、经济、文化和军事等共同关心的问题交换意见，或就具体业务进行谈判的活动。

会谈活动的主要特征有：

（1）会谈的内容一般来说政治性和业务性都较强，保密性较高。规格很高的国事会谈，会场要悬挂双方国旗。

（2）参加会谈的双方或多方的主要领导人，其级别和身份应是对等的，谈判的事务也是对口的。

（一）服务准备工作

（1）记事便笺摆放在每个座位前桌面的正中，便笺的下端距桌面的边沿约 5 厘米。

（2）紧靠便笺的右侧摆红铅笔和黑铅笔，便笺的右上角摆上一个饮品垫盘，盘内垫小方巾。便笺、垫盘等物品的摆放要整齐划一，均匀协调。

（3）如果是国事会谈，中、外方主要领导人面前的桌子上要摆两国国旗，或在厅内上侧桌前处竖两国国旗。

（二）服务流程

（1）当主人提前到达活动现场，应迎至厅内周围的沙发上就座，用小茶杯上茶。

(2) 在主办单位通知外宾从住地出发时,服务员在工作间内将茶杯沏上茶。当主人到门口迎接外宾时,服务员把茶杯端上,放在每人的茶杯垫盘上。

(3) 宾主来到会谈桌前,服务员要上前拉椅让坐。当记者采访和摄影完毕,服务员分别从两边为宾主双方递上毛巾,先给主要宾客递上,然后按礼宾程序进行。待宾主用后,应立即将毛巾收回。

(4) 会谈中间如果上牛奶、咖啡、干果等,应先把牙签、小毛巾(叠成长方形)、奶罐垫盘、咖啡杯垫盘上桌,然后把已装好的糖罐、奶罐(加勺)、干果盘依次上桌。

(5) 会谈活动一般时间较长,可视宾客情况及时续水、续换铅笔等。如果会谈中间休息,服务员要及时整理好座椅、桌面用品,续水,增补便笺、铅笔等。在整理时,注意不要弄乱和翻阅桌上的文件等。

(6) 会谈结束时,要照顾宾客退席,然后按工作程序做好收尾工作。

三、签字仪式服务

签字仪式是国家、地区间或企事业单位、机构间就某一重大事项达成协议时,双方互签互换文本而举行的仪式。

我国同其他国家签订的议定书,一般是中外两种文字的文本,一式两份,具有同等效力,签字后由双方各保留一份备考,双方签字人的身份大体相当。

(一) 服务流程

(1) 宾客到达后,主方领导人及出席人员迎上前握手,然后陪同步入签字大厅。服务员要主动上前为签字人员拉椅让座。这时双方代表分别站在各自签字代表的身后。

(2) 开始签字时,前台服务员站在签字桌两头等候,准备签字后撤椅子。如遇高级的签字仪式,后台服务员要速将香槟酒启开,倒入香槟杯内(约六七分满),端入签字大厅,分别站在签字台两侧约3米处,准备上酒。

(3) 涉外签字一般有两种文本,当签字人员在一种文本上签完后,由双方助签人员交换文本,当交换的文本签完后,双方签字代表站起来正式交换并握手,这时由两名服务员上前迅速将签字椅撤去。

(4) 托端香槟酒的服务员立即跟上,分别将酒端至双方签字人员面前,请其端取,接着从桌后站立者的中间处开始,向两边依次分送。

(5) 在宾主举杯祝贺并干杯后,服务员要立即上前用托盘接收酒杯,照顾签字代表退席。

(二) 服务要点

1. 掌握会场情况



一次签字仪式一般是签署一项协定，但也有在一个签字仪式上同时有几个签字文本。需要双方有关部门的代表分别在几个协定上签字。服务员必须事前了解清楚一次签字仪式有几个文本签字，在最后一个文本签字后双方交换文本时，服务员要及时撤椅子、上酒。如果不明情况，第一个协定签署后服务员就上前撤椅子、上酒，那就失礼了。

2. 操作灵活及时

撤椅子要适时、快而稳。把椅子撤放在不影响宾客的适当位置。上酒要及时，不要碰着客人，不要碰酒杯、酒液。

四、记者招待会服务

记者招待会也称新闻发布会，由国家或各级政府领导人，或部门负责人，或发言人出面，向中外记者、媒体宣讲、解答有关方针政策、对外关系问题或其他有关事宜等。

(一) 服务准备工作

定期召开的新闻发布会可以在固定地点、固定会场举行。

小型记者招待会可将会场座位格局摆成全围式，显得气氛和谐、主宾平等。

大型记者招待会设主席台，主宾相对而坐。主席台上方或天幕上要书写会标，会标上要突出会议的主题和举办单位名称。为方便记者提问，还要准备无线话筒，并指定专门的工作人员负责传递话筒。

(二) 服务程序

记者招待会一般时间不长，服务程序也较简单。

(1) 记者入场后，服务人员应热情照顾记者饮水。

(2) 在招待会开始前 10 分钟，服务人员把茶杯、饮料、毛巾端上主席台摆好，照顾主席台人员入座后，退到厅内两侧。

(3) 当主持人入场时，要协助主办单位人员疏通走道，同时要防止记者抢拍镜头而碰倒厅内陈设和用具。

(4) 招待会结束后，要立即清理现场，做好善后工作。

五、各类代表会议服务

代表会议是指各级党政及人民团体举行的、由法定选举的代表参加的会议，包括各级党的代表会议、各级人大代表会议、各级政协代表会议、各级工会代表会议、各级共青团的代表会议、各级妇女代表会议等。

这类代表会议的特点是：规格高，场面隆重；政治性强；会议内容保密度

高;与会人数多,代表性广泛;会场大,会议持续时间长。

下面以全国性的代表会议为例,说明怎样进行各类、各级代表会议服务。

(一) 接受任务和会前准备工作

承办全国性代表会议,一般能提前半个月或一个月接到任务通知。在接受任务后,需召开专门会议进行研究,并将具体任务进行分配落实到各有关单位。负责联系的值班室,要向有关方面详尽了解出席会议的人数、开会时间、会议日程、场地安排等具体要求,并将了解到的情况及时详细地通报有关单位,以便其着手进行各项准备工作。

会前的准备工作是大量的,而且对会议的服务质量有着至关重要的影响。准备工作虽然千头万绪,但也有规律可循,我们应抓住以下几个主要方面做好准备工作。

1. 制定切实可行的实施方案

大型会议的服务工作,必须先制定科学的、可行的实施方案。制定实施方案时应注意几个问题:第一,要借鉴以前的业务资料,吸取那些已被实践证明是可行的经验。第二,在借鉴已有经验的基础上,不断了解新情况、新的要求和变化,研究新问题,制定相应的对策和措施,以利于在服务工作中争取主动。第三,要充分研究会议需要的人力和物力情况,对短缺的人力和物力要及时向有关方面报告要求增补。

2. 进行思想动员

各级领导要有组织、分层次进行有力的会前动员。动员着重于以下三点:第一,反复宣传做好大会服务工作和安全保卫工作的重要性,重申会议服务的工作纪律,具体介绍会议的各种情况,明确交代任务和要求,并组织职工进行充分讨论。第二,做好细致的思想工作,并教育职工正确处理工作与个人的关系。第三,充分发挥党团组织的作用,保证每个现场工作人员都能充分发挥自己的积极性。

3. 进行物质准备和人员分工

对沙发、椅子、桌子、茶几、地毯等物品进行全面检查,坏的要及时修理,缺少的给予补充。统计、检查各种茶具、暖水瓶、毛巾等各种服务用品的数量、质量,按计划用量增添短缺用品,保证有充分的物品满足会议的需要。对现场工作人员要事先进行挑选、组织、分工。全局统筹调整人员,合理分配,实行定岗位、定人员、定任务的“三定”岗位责任制。

4. 进行清洁卫生和安全工作

凡属大会要使用的场地、行走路线、周围环境等,均要进行全面细致的清洁卫生工作,并达到卫生标准。对与会议有关的场所、设备、建筑、陈设等,除自己要进行全面的安全检查外,还要请公安消防、建筑设计及其他有关部门



会同主办单位进行联合安全检查，消除易燃物品，排除一切不安全的因素，确保大会的安全。

5. 进行严格的业务培训

会议前，所有现场工作人员都要按分工提前进入工作岗位，熟悉岗位环境，了解工作职责和岗位服务规范，并结合岗位情况进行着装仪表、举止言谈、服务操作等方面的专门训练。要达到一流服务水平的要求，在会前还应进行一次业务演习。

总之，从接受任务到大会开幕的这段时间内，要把一切准备工作做得充分、完善、万无一失。

(二) 服务流程

1. 茶座服务

茶座，顾名思义即落座、饮茶，其形式不拘，场面活泼、轻松自然。与会者在此可以随意走动，自由畅谈。做好茶座的服务工作要严格执行下列程序和规范：

(1) 搞好场区桌椅、沙发、茶几、厅廊地面和厕所的卫生，铺设地毯，清洁果皮箱，创造一个文明、卫生的会议环境。

(2) 根据茶座招待服务需要，领取棉织品、茶具、烟具和招待用品。

(3) 烫洗茶具要坚持用清洁剂洗、消毒、开水烫和净布擦四道工序，严格把关，保证达到安全、卫生标准。

(4) 着装统一，仪表整洁，在大会入场前一小时上岗。铺设台布，以礼堂主席台的方向为准，台布的“十”字折纹取直、对正，周围垂下的桌布长短均匀。桌上摆放茶壶、茶杯。茶壶居桌中，花色图案向着主座，壶嘴向左，壶把向右；茶杯在茶壶周围依次摆成圆形，杯把朝顺时针方向；壶、杯下均加垫盘，茶杯扣放在盘上。两个烟碟分别放在主座的右手和对角处，碟内放火柴。毛巾盘放在茶壶右侧。整个场面摆设整齐划一。

(5) 茶几上的茶具均放在垫盘上，居于茶几内侧。杯把向左成直线，茶壶的花色图案面向座位，壶把手在右边，壶旁放毛巾盘，两个烟碟分别摆放在茶壶的两边。

(6) 入场前半小时至15分钟，服务员备好热开水、温开水和凉开水。

(7) 与会者入场时，服务员站立在接待桌旁，两手交叉自然放在腹前，面带笑容，一字排开。与会者入座后，主动上前表示欢迎、问候，如“您好”，“请喝茶”，并给每位与会者斟第一道茶。对于行动不便的与会者，更要服务热情、照顾周到，必要时送入会场，并与场内服务员交代清楚。

(8) 代表饮茶、交谈时，服务员站立接待桌旁，仔细观察各桌的饮水情况，并及时续水。续水时统一使用暖瓶，随手带小毛巾。为了不影响与会者的谈话，