**《河源市党政机关会议服务规范》（征求意见）**

**编制说明**

**前言**

2018年国管局印发了《机关事务标准化发展规划(2018-2020 年)》，指出要大力推进机关事务标准化。推动机关事务地方标准修订，对规范机关事务运行、提升服务保障质量、促进节约型机关建设有重要作用。为树立标准化理念，全面提升党政机关会议服务的规范管理和保障效能，现制定《河源市党政机关会议服务规范》，形成可复制、可推广的经验范本，为河源市各县区党政机关会议事务提供参考借鉴，对提高我市党政机关办会效率和质量有着积极的作用。

一、工作简况

（一）任务来源

本标准由河源机关事务管理局提出，河源市市场监督局于2022年7月4日下发了《河源市市场监督管理局关于批准下达2022年河源市地方标准制修订计划项目的通知》文件，同意《河源市党政机关会议服务规范》为河源市地方标准制定项目。《河源市党政机关会议服务规范》需要规范的内容包括党政机关会议服务的总体要求、会议预订与需求确认、会前准备、会中服务、会后整理、会议安保、突发事件处理、会议评价与改进等8大部分的内容。

（二）标准编制的意义

河源市党政机关会议服务多年来已积累了丰富的实践经验，但各地党政机关会议服务机构管理水平不一，并缺少有效的监控环节，部分会议服务人员凭借经验办事，同类会议存在人为因素造成的服务质量差异。加上还没编制公布河源市党政机关会议服务的地方性标准，无法为会议服务机构开展机关会议服务工作提供具体指导。即使部分会议服务机构（如会议中心、酒店）制定了会议服务标准，也是针对一般会议而制定的，党政机关会议由于会议要求更高，不一定完全适用。

亟需对河源市党政机关会议接待、服务等环节进行量化，需要在服务内容提供和服务质量控制上进行统一，以增强实操性和规范性。

因此，河源市机关事务管理局提出编制《河源市党政机关会议服务规范》地方标准。该标准立足河源市本地办会实际工作为基础，遵循“二讲”“三从”五项办会原则，即讲政治、讲规矩，从简、从严、从实，重点关注会议服务、会议安保、突发事件处理、会议评价与改进等核心内容，以科学、简明、直观、图文并茂的形式进行编写。该地方标准的制定和实施，为河源市党政机关会议服务标准化发展提供了有益实践，对河源各县区党政机关会议服务具有参考借鉴作用，对提升河源市党政机关会议服务整体水平具有重要意义。

1. 本标准的主要起草单位及人员  
    本标准由河源机关事务管理局立项，委托河源职业技术学院编制。

本文件起草单位：河源职业技术学院、河源市市直行政事业单位物业管理中心、河源市高新区国际会议中心、时代云端酒店管理（河源）有限公司。

本文主要起草人：包括曾惠华、谭健萍、余丽、黄蔚红、俞彤、张慧星、吴国标、朱飞燕、游井红、周美琪、李燕响、王活等。

（四）本标准编制主要工作过程

本标准项目经过前期预研，于2022年5月15日正式启动。

1.培训、资料收集阶段

5月15日起，组建标准起草小组，邀请标准化高级工程师对编制组人员开展培训，指导开展各项工作，说明撰写规范和要求等。

项目组成员收集了大量标准编制的背景材料和有关标准编制的参考、引用资料，进行归纳整理。共查阅国内外相关文件、文献50余篇。

2.调研阶段

5月27-8月2日在收集资料的同时，也同步展开调研工作。

1. 收集河源市党政机关会议服务相关机构的基本信息，了解党政机关会议服务的相关术语和定义、适用范围、总体要求、会议服务内容（会前准备、会中服务、会后整理、安保服务、会议车辆、食宿服务等）、办会特色。
2. 实地调研。项目组成员参访了以下河源市党政机关会议服务的机构：河源市市直行政事业单位物业管理中心、高新区国际会议中心、河源时代云端国际酒店、河源迈豪国际酒店、汇景希尔顿逸林酒店、南翔交通运输服务有限公司等，了解党政机关会议接待（会议预订与需求确认、布置场地、签到、会议现场服务、会议安保、突发事件处理、会议评价与改进等）、会议食宿服务、保障服务（医务、防疫、消防、水电和通讯保障）及办会质量监控的流程和要求。

（3）专家访谈。主要与省内地方标准编制专家及河源市委办、市府办、河源机关事务管理局专家对河源市党政机关会议服务的总体要求、发展现状、办会特色等进行访谈和讨论。

3.综合分析、论证和标准编写阶段

2022年8月2日，完成调研，开始起草标准。在对标准的主要内容进行综合分析和充分论证的基础上，按照GB/1.1-2020《标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写规则》起草本地方标准的初稿。

2022年8月15日-30日，完成标准初稿，并在会议场地拍摄相关配图。通过几次校稿和内部修订，编制的《河源市党政机关会议服务规范》形成征求意见稿第一稿。

1. 征求意见阶段

8月30日-9月5日，对河源市五县三区机关事务管理局、河源市市直行政事业单位物业管理中心、调研单位开展第一轮征求意见，修订完善成征求意见第二稿。

9月5日-9月25日，对河源市委办、市府办、河源市委党校、河源职业技术学院党政办、与本标准相关联的机关单位开展第二轮征求意见，形成征求意见第三稿。

9月26日-9月30日，向标准关联业务单位如卫健局、消防局、保密局等单位，向相关标准化专家开展征求意见，形成征求意见第四稿（即对外挂网征求意见稿）

5.挂网阶段

2022年10月10日-11月10日，征得河源机关事务管理局同意，在河源市市场监督局的指导下，由市机关事务管理局组织挂网，向河源市各相关单位和社会公开征求意见。起草单位、参与单位可以同步对社会宣传征求意见。

根据收集到的意见和建议，河源机关事务管理局和起草单位对《河源市党政机关会议服务规范》征求意见稿，开展研讨和修订，最终形成《河源市党政机关会议服务规范》终审稿。

6.评审阶段

2022年11月15日-20日，由机关事务管理局组织专家团队对《河源市党政

机关会议服务规范》地方标准开展评审。

根据专家反馈的意见，起草单位最终完成修订形成送审稿。

7．送审阶段

2022年11月30日前，形成标准送审稿，报送河源市市场监督管理局申请标准的审定。

8.发布实施

二、标准标志原则和主要内容的确定

（一）标准起草原则

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》的要求和规定编写本标准内容。本标准的编制遵循以下基本原则：

1.科学性：以科学理论为指导，力求全面、客观反映党政机关会议服务的规范和水平。

2.合理性：符合河源市党政机关办会所处发展阶段和现实情况，逻辑清晰，结构合理。

3.前瞻性：立足长远，以推动河源市党政机关会议高质量发展为方向，引导党政机关单位逐步建立与河源市未来经济社会发展格局相适应的办会体系。

4.适用性：构建适用于党政机关不同类型会议服务体系，相关内容切实可行。

（二）标准主要内容

本标准编制的内容包括以下几个部分：

第1部分“范围”规定了本标准的适用范围。

第2部分“规范性引用文件”列明了本标准没有直接引用规范性文件。

第3部分“术语和定义”界定了会议服务，会议服务机构等术语。

第4部分总体要求。该部分对党政机关会议服务基本要求、会议服务机构资质及会议服务人员等内容进行规定。

第5部分“会议预订与需求确认”主要对会议预订、方案确认及对外协调等

进行规定和要求。

第6部分“会前准备”主要对会议服务工作人员配备、会议场地布置、会议

设施设备配备与调试、会议材料准备及检查验收进行规定和要求。

第7部分“会中服务”主要对引领服务、茶水服务、礼仪服务、设备保障及

会场巡查进行规定和要求。

第8部分“会后整理”主要对引导参会人员离场及整理清洁会场进行规定和

要求。

第9部分“会议安保”主要对会议安全管理、会议医疗卫生保障及会议保密等进行规定和要求。

第10部分“会议突发事件处理”主要对制定应急预案、设施设备故障处理、停电处理、人员拥堵处理、暴力事件处理、火灾处理及突发疾病处理等进行规定和要求。

第11部分“服务评价与改进”主要对服务督导、满意度调查、投诉处理、会议评估及持续改进进行规定和要求。

三、重大意见分歧及处理结果和依据

本标准属于党政机关事务类地方标准，在标准的起草过程中未发生重大分歧意见。在征求意见阶段，部分单位对疫情防控工作提出意见和建议，由原来的有附录阶段性新冠疫情防控规范（根据第九版新冠疫情防控要求）调整为不在本标准体现，原因是政策性较强、疫情存在很多不确定因素，改为以当地疫情防控要求做好防疫工作。

四、预期达到的社会经济效果

通过实施《河源市党政机关会议服务规范》，为河源市党政机关会议服务提供标准化参考。本标准通过对会议服务、会议安保、突发事件处理、会议评价与改进等方面进行确定，有利于保障河源市党政机关会议服务工作的顺利开展，对提高我市党政机关办会效率、促进公共资源节约都会起到积极作用。

五、确定标准主要内容的依据

在《河源市党政机关会议服务规范》编制过程中，基于调研，参照相关文献研究成果，按照GB/T1.1－2020《标准化工作导则　第1部分：标准的结构和编写》要求进行起草，制作标准过程中引用了5个国家标准文件。

六、与有关现行法律、法规的关系

1．制标过程遵循《中华人民共和国标准法》等法律。

2．本标准中计量单位采用法定计量单位。

3．本标准的格式，编制和表达方法，按国家标准的要求制订。

4．本标准与现行法律、法规和强制性标准无冲突。

七、是否涉及专利和肖像权说明

本标准中未涉及相关专利。

本标准配图涉及的相关人员，授权永久使用肖像照片。（签订肖像权授权协议）

八、废止现行相关标准的建议

本地方标准为首次编制，无相关标准废止。

九、作为强制性标准或者推荐性标准的建议

本标准为党政机关事务类标准，现修订后的标准《河源市党政机关会议服务规范》为河源市地方标准。作为推荐性标准贯彻与实施，由河源市市场监督管理局发布，由河源市机关事务管理局进一步加大宣传力度，尽快在河源市开展党政机关会议服务的企业和各类机构中推广实施，大力推进党政机关会议服务和规范化管理，不断促进河源市党政机关会议服务的有序发展。

十、贯彻标准的要求、措施和建议

（一）贯彻本地方标准的要求

本标准一旦发布实施，河源市从事党政机关会议服务的各类机构应严格按照本标准要求进行规划；河源机关事务管理局应加强执行本标准的业务培训和技术指导，相关人员应自觉按此标准要求进行服务和管理，确保河源市党政机关会议服务在标准化、规范化方面有序进行。

（二）贯彻本地方标准的措施建议

1. 加大宣传力度。通过有关媒体发布、公告标准信息，扩大影响。

2. 建议在实施标准过程中对所发现的问题应及时反馈，以利于标准的修订和完善。

《河源市党政机关会议服务规范》编制组

2022年8月28日