

ICS 点击此处添加 ICS 号  
点击此处添加中国标准文献分类号

DB ××

北 京 市 地 方 标 准

DB XX/ XXXXX—XXXX

# 大型活动接待服务规范 第 1 部分：通则

service standard operation procedures of large-scale events

Part I: General principles

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市质量技术监督局 发布

# 前 言

本规范依据 GB/T 1.1-2009 的规则起草。

本规范由北京市旅游发展委员会提出并归口。

本规范由北京市旅游发展委员会组织实施。

本规范起草单位：北京市旅游发展委员会、北京联合大学旅游学院

主要起草人：

# 引 言

服务业已成为北京第一大支柱产业。伴随首都进入服务经济时代，围绕北京“四个中心”的战略定位，提升“四个”服务水平，发挥北京服务业在城市功能新定位中的重大作用，扎实推进北京旅游服务业的转型升级；发挥首善之区的示范标杆作用，凸显北京待客之道和服务特色，提升国际化服务水平，塑“北京服务”品牌。

大型活动是展示和弘扬中华优秀传统文化、现代文明与北京待客之道的重要平台。履行首都职责，服务国际交往，服务民生，树立“首善标准”和“大国风范”；为大型活动提供优质服务保障，提升“北京服务”的国际影响力，特制订本规范。

本规范通则在“北京服务”品牌建设指导下制订完成。针对大型活动服务规范的主要内容、总体要求、基本要求、应用范围、职能对象以及持续改进的方向进行描述，并提出本规范的框架体系。

框架体系包括：

第1部分：通则

第2部分：住宿服务

第3部分：餐饮服务

第4部分：旅游及会外服务

第5部分：交通服务

第6部分：会务服务

依据大型活动服务内容及项目，后续将制订大型活动分项服务规范，不断丰富和完善大型活动服务规范框架体系。

# 大型活动接待服务规范 第1部分：通则

## 1 范围

本规范规定了大型活动接待服务工作总体要求及基本规则。  
本规范适用于指导和规范大型活动接待工作的组织与实施。

## 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，仅所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 31598-2015 大型活动可持续性管理体系要求及使用指南  
GB/T 30520-2014 会议分类和术语  
GB/T 33170.1-2016 大型活动安全要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 大型活动

法人或其他社会组织面向社会公众举办的非日常性的文艺演出、体育比赛、展览展销，以及政府组织举办的有特定需求或主题的重要群体性活动。

### 3.2

#### 会议

会议是指人们怀着各自相同或不同的目的，围绕同一个主题，进行信息交流或聚会、商讨的活动。

### 3.3

#### 展览

展览是指一种既有市场性也有展示性的经济交换形式，通过宣传或广告的形式邀请特定人群和社会群体来参观交流。

### 3.4

#### 赛事

赛事是指各种比赛的统称，主要是指有组织的，遵守相同规则，以竞技的形式进行较量的相关形式。

### 3.5

### **节庆活动**

节庆活动是指在固定或不固定的日期内，以特定主题活动方式，约定俗成、世代相传的一种社会活动。

#### **3.6**

### **组织委员会**

组织委员会是指项目的领导机构，由主办单位等相关部门共同构成，主要负责各项筹办任务的组织协调工作。

#### **3.7**

### **执行委员会**

执行委员会是指项目的执行机构，由主席、副主席、执行主席、执行副主席和执委组成。

#### **3.8**

### **筹备组**

筹备组是指在项目正式开始前由相关从事准备工作的单位或个人构成的组织。

#### **3.9**

### **主题**

大型活动目标的转化，是对大型活动主要内容和实质问题的高度概括，大型活动的潜在参与者通过它可以了解大型活动的主要内容。

#### **3.10**

### **策划**

依据大型活动主题，对大型活动做出的总体设计，包括但不限于以下内容：活动名称、活动目标、活动预算、整体活动框架、危机管理及活动宣传。

#### **3.11**

### **实施方案**

实现大型活动目标的执行文案，是活动运行与实施的重要文本呈现，也是活动具体实施的依据。包括但不限于以下内容：活动名称、时间、地点、规模，活动目标、活动预算、整体活动框架及人员分配、活动流程及接待方案、危机管理方案以及活动宣传方案。

#### **3.12**

### **保障措施**

为大型活动的顺利举办所提供的支持和支撑，针对活动过程中可能遇到的问题做出解决的预案，即针对问题，提出问题解决的办法。

#### **3.13**

### 风险评估

指大型活动管理机构对活动期间可能出现的各种不确定性风险及其可能造成的影响及影响程度进行估计与量化的过程，主要内容是评估风险发生的概率和因风险发生造成的影响程度；目的是以此为依据制订风险监控预案，实现大型活动最大安全保障。

#### 3.14

### 节点管理

采用设置节点方式，将大型活动筹备工作的任务分割细化，明确分工、职责与目标；通过对节点的控制，形成流程化、标准化、规范化管理，以确保计划执行的效率与质量，兼顾全局性与前瞻性。

#### 3.15

### 运行

是指企业为了实现大型活动的总目标，对活动的流程进行有效计划、组织、实施和控制，优化供应链体系，将输入的资源以最低成本的方式转化为输出的产品或服务的各项活动，这些活动将物流、人流、信息流有机连接在一起，并实现物流、人流、信息流的运转畅通。

#### 3.16

### 评价

对大型活动实施效果、执行程度等进行判断、分析的过程及其结论。

#### 3.17

### 总结

大型活动组织工作阶段性或者全部完成后进行回顾检查、分析评价，从而肯定成绩、得到经验、找出差距和规律性认识的过程及其结果。

#### 3.18

### 内部审核

由组织自己或以组织的名义，对自身的管理体系或项目，就管理体系是否持续的满足规定的要求并有效运行而进行的审核。

#### 3.19

### 外部评审

由第三方机构，对与其不存在利益关系的单位或项目，就某一个具体项目实施效果、执行程度而进行的独立审核。

#### 3.20

### 可持续性评价

针对大型活动项目对社会、经济、生态环境、管理体制、政策以及运营等因素的可持续性而作出的评估。

### 3.21

#### 预算管理

对大型活动各部门、各单位的各种财务及非财务资源进行分配、考核、控制，以便有效地组织和协调活动开展，完成既定目标的财务管理。

### 3.22

#### 项目审计

审计机构依据国家的法令和财务制度、项目方案和相关要求，对项目的活动用科学的方法和程序进行审核检查，判断其是否合法、合理和有效的一种活动。

## 4 组织管理

### 4.1 基本要求

#### 4.1.1 核心理念

体现北京服务“文明、和谐、安全、创新”的核心理念。

#### 4.1.2 首都形象

体现中华民族的文明礼仪和热情好客，展示首都的国际化服务水平和城市文化魅力。

#### 4.1.3 国际水平

了解大型国际活动操作流程和服务规范，有参与大型国际活动接待工作的经验或成功案例。

### 4.2 选用标准

4.2.1 具备相应资质，能够独立或联合完成大型活动委托服务内容，能够独立或联合承担民事责任。

4.2.2 具备独立运营大型活动工作团队，包括但不限于策划团队、执行团队、施工团队、服务团队、保障团队、财务管理团队、宣传团队、公共关系团队等。

4.2.3 专业工种人员应具备相应资格认证、等级证明，专业工种人员数量和资质等级证明需满足大型活动需求。

### 4.3 选用流程

#### 4.3.1 发布和收集信息

根据大型活动需求，有项目服务板块责任单位发布“北京服务”服务信息（公告或邀请书）及标书文件。

#### 4.3.2 标书制定

按照大型活动服务内容要求编制、递交应答标书文件。

#### 4.3.3 投标评审与候选合作组织

由大型活动项目组成立的评审组对投标单位应答文件进行评审，并初步确定中选候单位。

注：中选候选单位数量少于递交应答文件数量，具体数量视项目情况而定。

#### 4.3.4 谈判、协调与沟通

大型活动项目负责单位保留与中选候选单位进一步谈判的权利。

#### 4.3.5 确定服务单位，发出结果通知

大型活动项目负责单位确定最终中选服务单位，并向所有递交应答文件的单位发出结果通知。

#### 4.3.6 签订合同协议

大型活动项目实施前，承办单位与中选单位应签订服务合同。

### 5 策划

#### 5.1 基本要求

体现北京服务“文明、和谐、安全、创新”的核心理念。

——文明：体现中华文明，展示首都风范、古都风韵、时代风貌。

——和谐：践行“社会主义核心价值观”，体现新时代北京和谐之美。

——安全：周到服务、全力保障、认真细致、安全第一。

——创新：服务理念创新、服务结构创新、服务技术创新。

针对某一大型活动策划具有“北京服务”特性的服务体系时，要充分考虑 4.1.1 和 4.1.2 所提到的要求，达到：

——确保在活动中应用“北京服务”理念达到预期效果

——预防或减小不良影响

——实现持续改进

在活动中应用“北京服务”，要确保遵守并强化与大型活动相关的法律法规和管理制度。

#### 5.2 主题

##### 5.2.1 使用环境

围绕大型活动主题，根据活动性质、规模、档次、民族宗教、举办地环境等因素设计主题，注意适当突出北京特色。

##### 5.2.2 主题标识和评价

在活动中应明确“北京服务”标识，强化“北京服务”品牌形象和知识产权，并评价应用标识后对活动起到的重要性。

#### 5.3 创意创新

以服务大型活动主题为中心，围绕中心嵌入“北京服务”理念，根据大型活动的不同属性和接待人群，适度调整创新服务内容，以增加文化感受、科学简化流程、突出北京特色为原则，避免因过度创新而导致的流程繁琐或概念模糊等情况。

#### 5.4 实施方案

##### 5.4.1



实施方案应建立在“北京服务”指引下的大型活动整体方案基础上提供具体服务内容。

#### 5.4.2 范围

- 抵离迎送：针对人员、物资的交通接待、运输服务制定方案。
- 住宿接待：针对规模、规格制定方案。
- 餐饮服务：针对餐饮主题、规模、饮食禁忌制定方案。
- 会间交通：根据会议日程、住宿、会场、用餐、会外活动等因素制定方案。
- 旅游服务：针对旅游需求制定方案。
- 会议用品：针对国宾礼品、北京礼物的设计、制作、包装、发放等制定方案。
- 会务服务：主要针对会议进行中服务嘉宾（会议材料、会议用水等）制定方案。
- 服务培训：针对所有参与服务的机构、人员进行提前培训制定方案。
- 督导监管：针对所有方案进行督导监管制定方案。
- 其他个性化：根据特别需求制定的临时方案。

### 5.5 保障措施

#### 5.5.1 范围

针对大型活动中内容范围提供保障。

#### 5.5.2 内容

- 住宿保障：满足不同人群住宿规模、规格要求。
- 餐饮保障：满足餐饮主题、规模、饮食禁忌要求。
- 交通保障：满足人员、物资的交通接待、运输服务要求。
- 旅游保障：满足活动期间旅游服务的要求。
- 物料采购保障：满足会议物料、定制礼物的设计、制作、包装、发放的要求。
- 设备设施保障：确保活动实施场所各类设备设施正常运转。

#### 5.5.3 演练

- 针对大型活动总体要求制定不同阶段和服务项目的演练方案。
- 演练应有明确的目的和考核要求，演练结束后应及时总结并提出针对性的改进意见。

### 5.6 预算管理

#### 5.6.1 基本原则

利用预算对大型活动中所涉及的各部门、各单位的各种财务及非财务资源进行分配、考核、控制，以便有效地组织和协调大型活动，完成既定目标。

#### 5.6.2 要求

- 厉行节约，严格开支。
- 参照惯例，规范管理。
- 单独核算，专款专用。
- 收入支出，分开管理。
- 完善流程，审核监管。

#### 5.6.3 管理监督

——针对大型活动所涉及的财务预算，应严格执行预算开支项目、标准及金额，不得擅自挪用、节流、侵占。建立追踪问效机制，对违反规定使用资金的费用不予支付报销，并保留追究责任的权利。

——在大型活动结束后 50 个工作日内，编制经费决算报告，并与预算方案进行对表。

——对于虚假预算、节流挤占、挪用经费等行为，按照《财政违法行为处罚处分条例》和其他有关规定，追究违规单位和人员责任。

## 5.7 风险评估

### 5.7.1 关键点

——确定评估对象主体

——评估对象直接和间接价值

——分析项目面临哪些潜在的威胁和导致威胁的问题所在

——量化威胁发生的可能性程度

——分析项目中存在的弱点和可能被威胁所利用的部分

——采取的安全措施

——风险发生时对项目造成的负面影响和损失

——采取安全措施对降低损失的程度

### 5.7.2 评估工作

已具备风险评估资质的机构为风险评估工作主体，原则上为与项目无关的第三方实体机构或临时组建的评估工作小组。评估工作流程为：

——接受评估工作委托。

——跟踪项目运作流程，采集评估数据、证据。

——形成评估报告（初稿）。

——评审及修改。

——形成评估报告。

### 5.7.3 评估报告

——由第三方评估机构出具评估报告。

——评估报告包括但不限于安全评估、品牌价值评估、项目完成度评估、后续影响评估等。

——所有风险评估均需以量化形式形成书面报告。

——评估报告须出具给项目主管单位、主办单位、责任单位、执行单位。

## 6 运行

### 6.1 基本要求

——活动目标明确，任务清晰，有具体执行标准和量化指标；

——组织健全，团队分工明确，职责清晰，各司其职，各负其责；

——信息沟通渠道畅通，软硬件条件完备，信息传递和确认流程明确；

——供应商已具备合同约定的执行标准，并确保在运行期间按标准提供有效服务；

——所有参与运行人员均已知晓工作岗位、职责和工作标准，并接受与本活动执行相关的专项培训。

### 6.2 流程管理

#### 6.2.1 流程管理的价值在于：

- 降低操作风险，减少潜在损失；
- 优化流程设计，提高工作效率；
- 及时发现流程中的控制弱点；
- 确保项目策划得以有效落实；
- 确保建立和完善职责分离的机制。

### 6.2.2 流程管理的基本原则：

- 结果导向原则；
- 闭环管理、不断优化、持续改进原则；
- 以人为本、责任共担原则。

### 6.2.3 流程管理的关键点

- 流程设计；
- 过程监控；
- 持续改进。

## 6.3 节点管理

### 6.3.1 确定节点管理目标与分类

——工作节点管理是指将各业务流程中关键环节层层分解，在不同部门和人员之间适度授权和分权，制定合理的考核指标，有效提升价值链总体效率；

——成本节点管理是指分析各项业务中产生费用的环节，制定结合业务实际需求评估成本对业务结果的贡献，构建成本节点数据库，编制成本节点预算，制定成本节点控制措施，并对成本节点进行考评，不断降低企业运行成本；

——风险节点管理是指识别内外部风险因素，判断业务链上存在风险的节点，从风险发生概率和对目标影响程度两个维度对风险进行评估和排序，制定风险应对计划，有效监控和防范风险。

### 6.3.2 实施节点识别、分析、确认与控制

——节点识别：将大型活动全过程按照工作性质进行分类，组成不同的工作组，分别梳理各方面的重要业务流程，每一个业务流程找到一个或多个关键节点。

——节点分析：按照不同节点的特点进行分析。

注：工作节点重点分析各项工作流程中影响效率的因素，确定该节点是否是工作节点。成本节点重点分析该环节可能产生的各项费用，进而分析其对所在业务流程的影响程度，确定该节点是否是成本节点。风险节点重点分析该环节的风险属性，依据风险受控程度（可控、一般可控、不可控）、市场变化程度、客户情况（客户大小、资信调查、新老程度等方面）、商品本身（价格变化大小、变质的难易程度）等判断每个节点的风险大小，确定该节点是否是风险节点。

——明确各工作组和人员的岗位责任书、工作标准及考核办法，形成“职责清晰、部门协作、节点明确”的全流程运行机制，逐级建立起立体网状系统的节点管理体系，确保各项工作顺利开展。

## 6.4 监督管理

——监督管理的主要任务：确保所有文本规定的工作目标、业务流程、节点得到有效执行；

——监督管理的组织原则：监督管理部门应独立于任何一个具体业务工作组，直接对活动最高指挥机构或总协调人负责，并有权获知与被监督任务相关的标准体系；

——监督管理的处理原则：一旦发现项目运行偏离任务标准，或未能按照规定流程和节点开展时，

应立即向上一级机构或负责人报告实际情况，但无权要求执行者终止、暂停或改变项目运行。

## 6.5 应急管理

- 应针对大型活动接待服务关键环节制定突发事件应急预案。
- 应有明确的突发事件应急启动机制。
- 应有专门的部门和团队实施应急预案。

## 7 评价

### 7.1 基本内容

- 项目目标：评定项目立项时各项预期目标的实现程度，并对项目原定决策目标的正确性、合理性和实践性进行分析评价；
- 项目效益：包括财务评价和经济评价；
- 项目影响：包括经济影响评价、环境影响评价、社会影响评价；
- 项目持续性：在项目的资金投入全部完成之后，项目的既定目标是否还能继续，项目是否可以持续地发展下去，项目业主是否可能依靠自己的力量独立继续去实现既定目标，项目是否具有可重复性；
- 项目管理水平：以项目目标和效益后评价为基础，结合其他相关资料，对项目整个生命周期中各阶段管理工作进行评价。

### 7.2 评价步骤和方式

#### 7.2.1 评价步骤

- 提出问题；
- 筹划准备；
- 深入调查，收集资料；
- 分析研究；
- 编制评价报告。

#### 7.2.2 评价方法

- 统计预测法；
- 对比分析法；
- 逻辑框架法；
- 定量和定性相结合的效益分析法。

### 7.3 评价结果

- 评价报告是评价结果的汇总，是反馈经验教训的重要文件；
- 评价报告必须反映真实情况，报告的文字要准确、简练，尽可能不用过分生疏的专业词汇；报告内容的结论、建议要和问题分析相对应，并把评价结果与未来规划以及政策的制订、修改相联系；
- 评价报告主要包括：摘要、项目概况、评价内容、主要变化和问题、原因分析、经验教训、结论和建议、基础数据和评价方法说明等。

## 8 改进

### 8.1 改正

在发生不符合时，应做到：

采取措施，针对要求进行控制和纠正。

针对其后果进行处理。

根据评价，为不符合标准的部分进行改正，以确保不再发生。

## 8.2 优化

组织应对在大型活动中应用“北京服务”的适宜性、充分性、有效性、进行不断改进优化。

附录

评估评价  
(资料性附录)

北京市大型活动接待服务评估清单

项 目	评估内容	评估结果
主题	是否体现体现北京服务“文明、和谐、安全、创新”的核心理念。	
标识使用	是否在活动中明确“北京服务”标识并评价应用标识后对活动起到的重要性。	
创意创新	是否以服务大型活动主题为中心，围绕中心嵌入“北京服务”理念，根据大型活动的不同属性和接待人群，适度调整创新服务内容，以增加文化感受、科学简化流程、突出北京特色为原则，避免因过度创新而导致的流程繁琐或概念模糊等情况。	
实施方案	是否完成、可行。	
保障措施	是否能够满足实施方案所提出的各服务板块。	
预算管理	是否厉行节约、严格开支、合理预算、规范管理、专款专用、审核监管。	
风险评估	是否针对大型活动中存在的问题和潜在威胁进行风险评估。	

北京市大型活动接待服务评价清单

项 目	描述和说明	评价结果
匹配度	与大型活动主题、背景、活动板块、品牌价值等在内的相关服务要求进行匹配度评估。	
完成度	根据组织、策划、运行、预算管理等项目，依照完成情况进行评估。重点考核抵离迎送、住宿接待、餐饮服务、咨询服务、旅游服务、定制礼品、会务服务、服务培训、督导监管、其他个性化范围评价评估。	
品牌应用	在活动中，“北京服务”本身的品牌标示得以应用。	
风险	分析活动中所遇风险和潜在风险对项目运行以及可持续发展的影响	
纪律	杜绝腐败行为，依法合规开展服务。	
优化	提供进一步改进优化的方案。	
整理	将活动中“北京服务”方案、资料进行汇总存档。	