

**2026 年河南省行业职业技能竞赛—河南省  
机关事务系统职业技能竞赛会议接待服务  
项目技术工作文件**

河南省机关事务系统职业技能竞赛组织委员会

技术工作组

2026 年 6 月

# 目 录

一、技术描述.....	1
(一) 项目概要.....	1
(二) 基本知识与能力要求.....	1
二、试题与评判标准.....	2
(一) 试题.....	2
(二) 命题方式.....	2
(三) 比赛时长及试题具体内容.....	3
(四) 评判标准.....	5
三、竞赛细则.....	8
(一) 竞赛时间安排.....	8
(二) 裁判员分组和职责.....	8
(三) 竞赛实施细则.....	9
(四) 成绩审核.....	11
(五) 问题与争议.....	12
(六) 参赛选手要求.....	12
(七) 裁判员要求.....	13
(八) 赛项特别要求.....	14
四、赛场及设施设备.....	15
(一) 赛场提供设施设备清单.....	15
(二) 赛场提供竞赛耗材清单.....	16
五、安全健康规定.....	16
(一) 人员安全要求.....	16
(二) 场地安全安排.....	17
(三) 竞赛操作安全规范.....	17
(四) 竞赛物品掉落处理.....	17
(五) 突发事件应急处理预案.....	18
(六) 绿色环保要求.....	19
附件 1: 会议接待服务项目综合评分表.....	20
附件 2: 会议接待服务操作规范标准.....	22

## 一、技术描述

### （一）项目概要

会议接待服务（政务会议）项目是提供综合会议服务的竞赛项目，聚焦政务服务专业服务能力、现场实操能力的综合考核。比赛中对选手的技能要求主要包括：技能摆台、形象展示（可参照附件2）。在提供专业政务服务的同时，应严格贯彻中央八项规定精神，提倡勤俭务实、高效规范、文明专业的服务理念。

### （二）基本知识与能力要求

选手须具备政务服务职业道德和职业素养，掌握政务服务基础知识和专业知识，具有政务会议服务组织能力、沟通表达能力，选手须具备的基本知识与工作能力要求权重比例如表 1-1 所示。选手开展技能摆台、形象展示相关操作，需熟练掌握政务服务仪容仪表、仪态礼仪、手势、引领、会议摆台、倒水、座次排布规范标准。

表 1-1 会议接待服务项目选手基本知识和工作能力权重一览表

相关要求	具体内容	权重比例 (%)
1	技能摆台	70
基本知识	掌握政务服务会议摆台、倒水、座次排布等操作规范。	
工作能力	熟练完成政务服务会议摆台、倒水等实操内容；准确完成政务会议座次排布。	
相关要求	具体内容	权重比例 (%)
2	形象展示	30

基本知识	掌握政务服务仪容仪表、仪态、手势、引领礼仪标准。	
工作能力	独立完成政务服务仪容仪表、仪态、手势、引领规范展示。	
合 计		100

## 二、试题与评判标准

### (一) 试题

会议接待服务项目共包括技能摆台、形象展示两个模块。采用 100 分制，技能摆台 70 分，形象展示 30 分，共 100 分。考核内容如表 2-1 所示。

表 2-1 会议接待服务项目比赛模块内容一览表

模块编号	模块名称	分值	主要内容
A	技能摆台	70	会议主席台桌面摆台、会场桌面摆台、座次排布及倒水。
B	形象展示	30	仪容仪表、仪态礼仪、手势、引领规范展示。

### (二) 命题方式

1. 命题原则：结合政务服务工作实际，本竞赛将理论知识融入技能操作考核过程中，不单独设置理论考核。竞赛试题按照河南省机关事务系统职业技能竞赛组委会要求的命题方式进行命题。试题在比赛前无变化。

2. 命题流程：试题命题按照河南省机关事务系统职业技能竞赛组委会要求的命题方式进行，主要由裁判长负责。裁判长组织裁判员在大赛组委会规定的时间进行技术培训，对试题和评分标

准进行充分讨论，重点培训操作规范标准；根据赛场、设备物品等资源情况和评分要素进行选择，按照大赛组委会统一安排进行比赛。

3. 命题方案：每个单位共 3 名选手，选手现场完成技能摆台、形象展示，全程在规定时间内完成所有竞赛模块操作。

4. 公布方式：本次竞赛命题为全公开命题。该技术文件已经详细描述竞赛任务，赛场提供物料清单已同步发布，不再另行发布竞赛试题。公开试题包括：试题及评分标准(附件 1)、会议接待服务操作规范标准(附件 2)。

### (三) 比赛时长及试题具体内容

#### 1. 比赛时间安排

技能摆台、形象展示两个模块，每个模块比赛具体时长如表 2-2 所示。

表 2-2 会议接待服务项目竞赛内容及时间分配表

竞赛模块	竞赛内容	竞赛时间	事 项	备注
A	技能摆台	6 分钟	1. 会议主席台桌面摆台 (桌规格: 2.7m*0.9m*0.74m) 设 3 个席位。 2. 会场桌面摆台 (桌规格: 3.6m*0.55m*0.74m) 设 4 个席位 3. 座次排布 4. 倒水	各模块及总竞赛时长均不允许超时, 执行统一超时扣分及强制叫停规则: 各模块未在规定时间内完成操作的, 每超时 1 秒扣该模块分值 0.1 分; 若单个模块超时达到 60 秒(含), 由裁判长立即下达

B	形象展示	4分钟	1. 仪容仪表。 2. 仪态礼仪（站姿、坐姿、行姿、蹲姿）。 3. 手势指引。 4. 引领服务。	强制叫停指令，选手即刻停止该模块所有操作，裁判按选手已完成操作内容进行评分，未完成部分不计分。
总计		10分钟	整体不允许超时	按照先形象展示后技能摆台顺序竞赛

## 2. 试题内容

比赛共包含 2 个模块，各模块具体内容如下：

### 2.1 技能摆台（A 模块）

（1）本项目限定于按政务会议服务人员工作职责和技能要求进行现场实操展示。

（2）熟练完成政务会议摆台、倒水服务实操，摆台物品摆放有序、倒水水量标准无洒漏，符合政务服务操作规范。

（3）准确完成政务会议座次排布，标识清晰，符合政务会议座次排布标准。

### 2.2 形象展示（B 模块）

（1）选手现场完成仪容仪表展示，要求发型规范、妆容得体、着装整洁，符合政务服务职业形象标准。

(2) 完成站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势指引、引领仪态礼仪展示，要求动作标准、优雅大方、有礼有节。

#### (四) 评判标准

本项目评分标准分为测量评分和评价评分，主要为过程性评分。凡可采用客观数据表述的评判称为测量评分，用字母 M 表示；凡需要采用主观描述进行的评判称为评价评分，用字母 J 表示。

##### 1. 分数权重

会议接待服务项目总分 100 分，模块 A 为 70 分，模块 B 为 30 分，测量分权重 85%，评价分权重 15%，具体如表 2-3 所示。

表 2-3 会议接待服务项目分数权重表

模块编号	模块名称	测量分	评价分	合计
A	技能摆台	59.5	10.5	70
B	形象展示	25.5	4.5	30
合 计		85	15	100

##### 2. 评判方法

2.1 模块 A、B 的测量分由所有裁判一起监督检测，并统一进行测量分评分，严格按照评分标准执行梯度扣分，含模块超时的量化扣分；其中综合服务展示模块测量分判定，以《会议接待服务操作规范标准》为依据（详见附件 2）。

表 2-4 测量分（客观）评价样例

类型	示例	最高分值	得分
从满分中扣除	政务倒水服务水量标准无洒漏得满分，水量不当扣 0.5 分，有洒漏扣 1 分； 手势指引操作不规范扣 0.5 分	2	0—2

满分或零分	形象展示无违规行为，符合政务服务职业形象要求得满分，存在不符合职业形象的行为得零分。	2	0—2
-------	--	---	-----

## 2.2 评价分(主观)

模块 A、B 的评价分由各裁判根据评分项描述的 0—3 四个档次单独评分，即为该项目的得分。裁判相互间分差必须小于等于 1 档，否则需要给出解释并在小组长或裁判长的监督下，将其评分修正至符合要求，再计算该项得分；模块因超时被叫停的，按已完成操作内容进行主观评价打分。

表 2-5 评价分（主观）等级评价标准

评分等级	模块	要求描述	评分区间
0	A 模块（技能摆台）	未达标准，摆台、倒水、座次排布不规范，无法完成操作	0~2.5
	B 模块（形象展示）	未达标准，仪容仪表不规范，仪态手势错误，无法完成展示	0~1.5
1	A 模块（技能摆台）	符合标准，摆台、倒水、座次排布规范，顺利完成操作	2.6~5.5
	B 模块（形象展示）	符合标准，仪容仪表规范，仪态手势标准，完成展示	1.6~2.5
2	A 模块（技能摆台）	优于标准，摆台倒水规范，座次严谨，职业素养好	5.6~8.5
	B 模块（形象展示）	优于标准，仪容仪表得体，仪态手势专业，精神状态良好	2.6~3.5
3	A 模块（技能摆台）	优秀水平，摆台座次操作娴熟，表现专业出色	8.6~10.5
	B 模块（形象展示）	优秀水平，仪容仪表端庄，仪态手势标准，精神饱满，表现专业	3.6~4.5

## 2.3 评分要求

各个评分项的分数应精确到小数点后两位，小数点后第三位数字四舍五入。测量分严格按照梯度扣分标准执行，含超时每 1 秒扣 0.1 分的量化标准，超时 60 秒叫停，未完成操作部分不计分，仅对已完成部分进行评分。

### 3. 评分流程说明

#### 3.1 裁判分组

裁判分工如表 2-6 所示。

表 2-6 裁判分工安排表

裁判类型	人数	工作地点
模块 A 评分裁判	5	比赛场地
模块 B 评分裁判	5	
合计	5	

#### 3.2 执裁要求

本赛项共 5 名裁判参与执裁，测量分统一合议打分（含超时扣分的量化核算），评价分独立打分后汇总；评价分计算采用去掉一个最高分、去掉一个最低分，取剩余 3 名裁判平均分的方式，结果精确至小数点后两位；裁判长负责全程计时监督，模块超时达 60 秒时立即下达强制叫停指令，并现场确认超时时长；所有裁判员执裁综合服务展示模块时，可参附件 2 为操作规范和评分判定依据。

#### 4. 成绩并列

按照总成绩高低进行排序，当出现选手总成绩并列时，根据技术文件竞赛模块中技能摆台、形象展示的先后顺序进行成绩比

对。即当总成绩并列时以技能摆台成绩高者排名优先，若技能摆台成绩也并列时再以形象展示成绩高者排名优先，以此类推；因超时叫停导致模块未完成的，按实际得分参与成绩比对。

### 三、竞赛细则

#### (一) 竞赛时间安排

本项目采用抽签排序的方式进行比赛。检录时现场抽取参赛工位号。每个参赛队伍竞赛的总时长为 10 分钟，赛场设 2 个工位，同时进行 2 个队伍的比赛。选手根据赛前抽签确定的顺序及工位号依次上场完成竞赛。具体安排和 workflows 见表 3-1 所示。

表 3-1 会议接待服务项目竞赛时间安排表

日期	时间	工作内容	参与人员
C-1	上午	选手、裁判报到	
	下午	裁判员，参加技术培训，参赛选手抽签分组，熟悉场地，寄存比赛物品	裁判长、裁判员、选手、场地负责人、工作人员
C1	上午	开幕式、模块 A、模块 B 比赛	裁判长、裁判员、参赛选手
	下午	模块 A、模块 B 比赛	裁判长、裁判员、参赛选手

#### (二) 裁判员分组和职责

本次竞赛设立裁判组，由 1 名裁判长、5 名裁判员组成。

##### 1. 裁判长

裁判长按照本项目技术文件，对裁判员进行培训和工作分工，带领裁判员对本项目比赛设备设施和现场布置情况进行检验；组织选手进行安全培训并熟悉赛场及设备，保障所有选手在比赛前

掌握必备的安全知识和安全操作规范；比赛期间组织裁判员执裁，并按照相关要求和程序，处理项目内出现的问题；组织统计、汇总并及时录入大赛成绩等工作。裁判长应公平公正组织执裁工作，不参与评分。

## 2. 裁判员

裁判员服从裁判长工作安排，认真做好本职工作；熟练掌握竞赛技术规则，参加赛前培训和技术讨论；对有争议的问题提出客观、公正、合理的意见和建议；公平公正执裁，不徇私舞弊；坚守岗位，严格遵守执裁时间安排，保证执裁工作正常进行。

### (三) 竞赛实施细则

#### 1. 赛前准备

1.1 赛前技术对接。根据政务服务项目实际需要，该项目裁判长与场地负责人于赛前2天对场地设备设施等准备工作进行最终确认，重点确认一体计时显示屏的精准性。裁判长与裁判员于赛前1天进行集中培训、技术对接和设备设施、材料、必备工具确认，重点培训超时扣分及强制叫停规则的执行标准，确保执裁标准统一。

1.2 报到要求。参赛选手持身份证原件按时到达报到现场进行报到，并领取参赛证卡、参赛资料（含技术文件）等，选手需确认签收参赛资料。

1.3 选手抽签。参赛选手报到时进行比赛分组抽签，检录时现场抽取工位号。

1.4 熟悉场地。参赛选手根据通知要求按时到达竞赛地点熟悉比赛场地，了解安全逃生通道和消防器材布置情况。

1.5 赛前 30 分钟，选手根据参赛顺序号和比赛时间到达指定检录处进行检录，由检录人员核实身份和参赛顺序号，超过检录时间 5 分钟未进行检录的选手视为自动放弃参赛。

## 2. 入场准备

2.1 检录完毕，每位选手进入比赛场地，2 个工位同步进行准备工作。

2.2 选手不得携带手机、照相、录像、录音、电子手表等电子设备进入比赛现场。

2.3 选手入场后可进行整理备品台等赛前准备工作，不得提前进行摆台竞赛操作。

2.4 选手进入赛场后，不得擅自离开赛场，因病或其他原因离开赛场或终止比赛，应向裁判示意，须经赛场裁判长同意，并在赛场记录表上签字确认后，方可在赛场工作人员的引导下离开赛场到达指定地点；该情况导致的竞赛中断，中断时间计入选手竞赛时长，且适用超时扣分及叫停规则。

## 3. 竞赛开始

3.1 裁判长统一告知选手比赛规则、各模块及总时长的超时扣分和强制叫停规则，宣布比赛正式开始并统一计时，2 个工位同步开始竞赛，一体计时显示屏实时显示竞赛时长。

3.2 比赛过程中，选手若需休息、饮水或去洗手间，一律计算在比赛时间内，且适用超时扣分及叫停规则。

3.3 比赛过程中，选手应遵守安全操作规程，接受裁判员的监督和警示，确保参赛选手人身安全及设备安全。

3.4 参赛选手如需提前结束竞赛，应举手向裁判组报告，竞赛结束时间由裁判员进行记录，提前结束不额外加分。

3.5 参赛选手结束竞赛后不得再进行任何操作，离场后也不得再进入赛场。

3.6 竞赛现场设有一体计时显示屏，选手可自主观看竞赛时间，比赛过程无人工时间提醒，各模块时间及总时长超时按既定标准扣分。

#### 4. 竞赛结束

4.1 竞赛结束时，选手站于工作台前向裁判组举手示意比赛完毕。

4.2 示意结束后，选手不可再触动台面上的任何物品，不可以随处走动。

4.3 比赛时间到，或模块\总时长超时达 60 秒裁判长下达叫停指令后，所有选手立即停止任何操作，站在工作台前，等候裁判组长的安排。

4.4 因超时被叫停的选手，裁判组仅对其已完成操作内容进行评分，未完成部分不计分，超时时长现场告知选手。

#### （四）成绩审核

1. 初审：裁判长对竞赛成绩进行抽查审核，确认无误后提交至竞赛组委会，由统分组按规定汇总成绩。

2. 复审：竞赛组委会对录入后的成绩数据进行复审。

3. 生效：竞赛总成绩经裁判长、仲裁组组长签字后生效。

#### **(五) 问题与争议**

对竞赛期间出现的问题或争议按以下程序解决：

##### **1. 竞赛项目内解决。**

参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，应向项目裁判长反映。项目裁判长依据相关规定处理或组织比赛现场裁判员研究解决。

##### **2. 监督仲裁组解决。**

对项目内处理结果有异议的，在成绩公布后30分钟内，各参赛队领队可向监督仲裁组出具署名的书面反映材料并举证。

#### **(六) 参赛选手要求**

1. 竞赛日，选手须携带身份证、参赛证，经过检录后方可进入赛场。

2. 选手在比赛期间不得使用手机、照相机、录像机、录音笔、电子手表等设备，一经发现，该模块成绩按零分计算。

3. 比赛现场不得出现竞赛作弊及影响赛场秩序的行为，发现一次扣5分。

4. 竞赛日，选手在比赛前30分钟到达检录处进行检录并当场抽取参赛顺序号。超过检录时间5分钟未进行检录的选手视为自动放弃参赛。

5. 检录完毕，每位选手按照所抽取参赛顺序号到达指定位置进行赛前准备，准备时间5分钟，准备完毕举手示意裁判，2个

工位同步准备；赛前准备时间不计入竞赛时长，不得进行任何竞赛相关操作，赛前不得提前完成规范摆放或展示。

6. 竞赛时，选手须按照抽取的比赛顺序及工位号进行比赛，不可私自调换参赛顺序号及工位号。

7. 竞赛结束，时间到或裁判长下达超时叫停指令后，选手需立即停止操作，在工作人员引导下离开赛场。

8. 如果竞赛时间未到，选手完成操作，则举手示意，裁判员记录比赛时间。选手不得再进行任何比赛操作。

9. 竞赛过程中，因选手个人原因导致竞赛中断，中断时间计入选手竞赛时长，不予补偿，且适用超时扣分及叫停规则；非因选手个人原因造成的竞赛中断，中断时间不计入选手竞赛时间，并予补足。竞赛中断的原因，由裁判长会同当值裁判员在选手回避的情况下作出判断，并尽快告知选手所在参赛团裁判员。选手由于伤病中断比赛的，按个人原因导致中断处理，无法继续参赛的，按已完成竞赛部分计算成绩，若已超时时长则按标准扣分。

10. 竞赛开始后，所有选手不可离开赛场，因病或其他原因需离开赛场或终止比赛的，应向裁判示意，须经裁判组同意，并在《赛场情况记录表》上签字确认后，方可离开赛场并在工作人员引导下到达指定地点；该情况导致的未完成竞赛，按已完成部分评分，且离开期间的时间计入竞赛时长，适用超时扣分规则。

### (七) 裁判员要求

1. 裁判员须服从裁判长的工作安排，公平公正执裁，5名裁判员协同完成2个工位执裁工作，做到执裁标准统一。

2. 在竞赛过程中，裁判员在旁观察，不得干扰选手，不可影响选手比赛，不可提问或参与比赛过程，不对选手做任何解释和回答问题等；不得对选手进行任何时间提醒，仅由裁判长在超时达 60 秒时下达叫停指令。

3. 裁判员在竞赛期间不得携带个人通讯工具进入赛场，不得以任何形式徇私舞弊，不得擅离职守，不得将相关竞赛的材料带出赛场。

4. 当天竞赛结束前，所有裁判员不得与任何参赛队接触。

#### (八) 赛项特别要求

1. 参赛选手不得在竞赛物件上作任何标记。裁判员在比赛开始时发现有作弊痕迹，必须上报裁判长，经本组全体裁判确认后，每项扣 5 分。

2. 参赛选手在竞赛过程不得交头接耳，不得询问裁判问题，否则每次扣 5 分；不得询问裁判剩余比赛时间，选手自行查看赛场一体计时显示屏；不得询问裁判规范标准。

3. 裁判组评判完比赛作品后，裁判长通知赛场工作人员统一整理收纳赛场物品。

4. 选手应爱护赛场设施设备，注意操作规范，保证比赛安全；摆台、倒水操作时轻拿轻放，避免损坏赛场物品，损坏照价赔偿并扣该项目 3 分。

5. 选手在比赛中严禁使用各类通讯工具。

6. 选手必须严格遵守考场有关规定，严禁作弊，自觉服从裁判长、裁判员、赛场工作人员的管理。

7. 选手自备的比赛服装和鞋子均符合政务接待行业规范和比赛要求，且不能显示选手所在单位、地市等个人信息，着装不符合要求扣 5 分；服装、仪容仪表的规范标准，严格遵循附件 2。

#### 四、赛场及设施设备安排

##### (一) 赛场提供设施设备清单表

赛场提供的所有综合服务展示相关设施设备，均为符合政务接待标准的专用设备。

4-1 会议接待服务项目赛场提供设施、设备清单表

序号	设施设备名称(含软件)	品牌 / 型号 / 参数	单位	数量
1	主席台会议桌	1.8m*0.45m*0.74m	张	4
		0.9m*0.45m*0.74m	张	4
2	会场会议桌	1.8m*0.55m*0.74m	张	4
3	主席台座椅	双扶手皮椅	把	6
4	会场座椅	无扶手座椅	把	8
5	裁判桌	1.8m*0.45m*0.74m	张	3
6	裁判及检录等工作椅	无扶手座椅	把	15
7	音响+话筒	无线话筒	套	2
8	打印机	通用	台	1
9	电脑	通用	台	1
10	一体计时显示屏	通用，可显示时分秒，精准计时	个	2
11	抽签箱	通用，带密封抽题卡	个	2
12	席卡架	大号	套	10
		小号	套	12
13	水杯	白瓷杯	套	30

14	杯垫	圆形	个	30
15	水壶		个	10
16	毛巾盘	长方形	个	20
17	铅笔、水笔、红蓝铅笔		支	各 20
18	A4 纸		张	40
19	洁肤湿巾、酒精湿巾		片	各 40
20	计算器		个	5
21	托盘		个	10
22	校对绳		根	1

## (二) 赛场提供竞赛耗材清单

赛场提供的所有综合服务展示相关耗材，均为符合政务服务标准的专用耗材。

4-2 会议接待服务项目赛场提供竞赛耗材清单表

序号	耗材(工具)名称	品牌/型号	单位	数量
1	书写笔	黑色中性笔	支	20
2	垃圾桶	通用	个	5
3	创伤应急包	标准款	个	2
4	A4 纸	通用	包	2
5	评分表		份	180

## 五、安全健康规定

### (一) 人员安全要求

1. 进入竞赛区域的人员，应严格按照安全健康规定，做好安全准备。

2. 选手和其他人员不得携带酒水、零食等无关物品进入竞赛场地。

3. 竞赛现场设置创伤应急包，做好医疗应急准备。

4. 所有人员进入赛场后应熟悉应急通道和逃生路线。

5. 选手竞赛过程注意规范操作，避免因物品掉落、倾倒引发安全事故；倒水操作时注意避免烫伤。

## (二) 场地安全安排

1. 按规定预留黄河迎宾馆梅花厅会议室赛场安全疏散通道，配备消防器材等应急处理设施设备和人员，并事先制定应急处理预案，安排专人负责赛场紧急疏导等工作。

2. 赛场内的电器、电源插座等做好防护，避免选手操作时触电；一体计时显示屏做好固定防护，保证计时精准且不影响选手操作。

## (三) 竞赛操作安全规范

竞赛过程严禁选手快跑、推拉桌子及椅子，如有特殊需要可向裁判组申请；若因此导致竞赛超时，按个人原因适用超时扣分规则。竞赛过程若出现水杯、茶具等物品落地或打碎，选手不可私自捡起掉落物品，应立即向裁判报告，得到允许后可到工作台取备用物品；该情况导致的竞赛中断，按个人原因适用超时扣分规则。

## (四) 竞赛物品掉落处理

竞赛过程若出现水杯、茶具、席卡等物品掉落，选手不可私自处理，应报告裁判长后继续比赛，如超时按个人原因适用超时扣分规则。

### (五) 突发事件应急处理预案

1. 竞赛过程中出现跌伤、烫伤及其他不可预测意外情况，由裁判长根据现场情况组织处理。

#### 2. 进入赛场

(1) 熟悉各赛场“安全出口”及“疏散通道”。

(2) 赛场内禁止使用明火，禁止在场地内及其他禁烟区域吸烟。

(3) 易燃易爆物品禁止带入赛场。

(4) 未经允许，勿操作各种开关。当使用的电器、电源插座等出现故障时，请与工作人员联系，应由专业人员进行维修。当需要连接临时电源线路或使用大功率用电设备时，请与工作人员联系。

(5) 发现安全隐患请及时通知工作人员。如遇突发事件，请保持镇静，听从应急小组指挥。

(6) 如遇火险请勿慌乱，从安全出口紧急有序撤离。

(7) 如需撤离，请听从工作人员指挥，到指定紧急集合点集合。

(8) 遇有突发事件时启动应急程序。一切应急工作由大赛组委会应急小组进行处理。

#### 3. 突发情况

(1) 如遇各种紧急情况，请立即与赛场应急小组联系，并说明您的姓名、所处位置和紧急情况的性质，赛场应急小组将及时进行处理。

(2) 遇有突发事件，特别是危及公共安全的突发情况，由执委会现场总指挥下达暂停竞赛或终止竞赛指令，执委会按照事先制订的预案开展工作，及时组织所有人员有序撤离。

#### (六) 绿色环保要求

1. 赛场废弃物分类整理，能回收尽量回收，杜绝浪费。

2. 竞赛过程中产生的废纸、废弃物等集中投放至指定垃圾桶，由工作人员统一清理。

3. 竞赛相关人员，要注意保持环境整洁卫生。

4. 每场竞赛结束后，赛场保洁人员要保障赛场整体的环境卫生，体现安全、整洁、有序。

## 附件 1

## 会议接待服务项目综合评分表

选手编号：\_\_\_\_\_

参赛工位：\_\_\_\_\_

模块	NO	M 测量 /J 评判	评分项描述	分值	评分
A 模块技能摆台 (70 分)	1	M	杯柄呈 45° 摆放规范	4.5	
	2	M	杯垫距桌沿距离标准	4.5	
	3	M	座签居中摆放、位置准确	4.5	
	4	M	毛巾盘 / 湿巾摆放整齐规范	4.5	
	5	M	会议用纸居中摆放标准	4.5	
	6	M	笔类摆放顺序规范、笔头朝上	4.5	
	7	M	座椅距桌沿 25cm 规范	4.5	
	8	M	摆台布局规范	5.0	
	9	M	倒水操作规范	5.0	
	10	M	倒水量 7 分满、规范标准	5.0	
	11	M	倒水无洒漏、无响声	4.0	
	12	M	座次排布准确	4.5	
	13	M	物品横平竖直、整齐美观	4.5	
	14	J	技能操作综合评价	10.5	

模块	NO	M 测量 /J 评判	评分项描述	分值	评分
B 模块形象展示 (30 分)	1	M	发型规范、妆容得体	3.0	
	2	M	不佩戴饰品、着装整洁规范	3.0	
	3	M	态度亲和、面带微笑	2.5	
	4	M	精神状态饱满	2.0	
	5	M	站姿标准规范	2.5	
	6	M	坐姿标准规范	2.5	
	7	M	行姿标准规范	2.5	
	8	M	蹲姿标准规范	2.5	
	9	M	指引手势规范得体	2.5	
	10	M	引领操作规范	2.5	
	11	J	职业形象综合评价	4.5	
操作时间：超时_____分_____秒，扣分：_____					
总分				100	

裁判员签字：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 附件 2

# 会议接待服务操作规范标准

### 一、仪容、仪表、仪态

#### （一）仪容要求

1. 女士发型整齐，无散发、染发，统一佩戴发饰；不留长指甲，保持指甲清洁，不涂指甲油；面部整洁、化淡妆；不喷香水，无浓烈气味。

2. 男士发型整齐，不留长发及怪异发型，不留胡须，鬓角不过耳；不留长指甲，保持指甲整洁；不喷香水，无浓烈气味。

#### （二）仪表要求

1. 女士统一着装，着裙装时，配肤色长袜并保持丝袜干净、完好；着裤装时，配黑色短袜，裤装折痕清晰，长及鞋面。

2. 男士统一着装，干净整洁，制服不得敞开，纽扣扣合完整，衬衫不拖沓在外，制服口袋内不装带物品。按要求佩戴统一领带，穿深色袜子，裤装折痕清晰。

3. 统一着黑色皮鞋，鞋面干净无破损。

4. 不佩戴各类饰品，如耳环、项链、手链等。

#### （三）仪态要求

##### 1. 站姿

##### （1）女士站姿（见图1）

上身正直，头正目平，挺胸收腹，腰直肩平，右手搭握左手，稍向上提，置于小腹前，双脚前后略分，左脚前，右脚后，前脚脚跟向后脚脚背处靠拢，呈丁字步。

### (2) 男士站姿（见图2）

上身正直，头正目平，挺胸收腹，腰直肩平，双臂自然下垂，右手搭握左手手腕处，置于小腹前，双脚脚后跟并拢，呈“V字步”，夹角呈45°。



图1

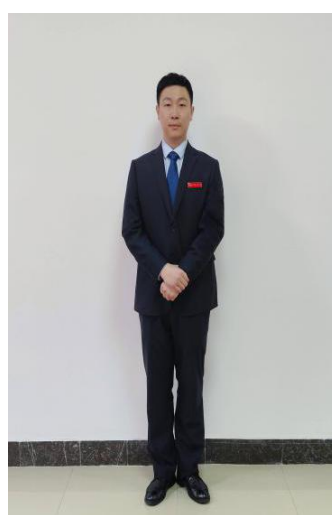


图2

## 2. 行姿

身体重心应稍向前，头朝正前方，目光平视，面带微笑，上身正直不动，两肩水平不摇，两臂摆动自然，步幅适中，匀速。

## 3. 坐姿

### (1) 女士坐姿（见图3）

上身挺直，两腿并拢90°弯曲，两脚合并置于中间或单侧，双手叠放（右手在上），置于两腿膝盖上方，着裙装时，

可用手按压裙边，防止走光。

#### (2) 男士坐姿（见图4）

上身挺直，下颌微收，目光平视，两腿分开，不超肩宽，两脚平行，两手分别放在双膝上。



图3



图4

### 4. 蹲姿

#### (1) 交叉式蹲姿（见图5）

女士多采用交叉式蹲姿，下蹲时左脚在前，右脚在后，左小腿垂直于地面，全脚着地。右膝由后方交叉向左侧，右脚跟抬起，脚掌着地。两腿靠拢，合力支撑身体。腰部直立，臀部不可后坐，做蹲姿的同时，双手手背抚裙，避免走光。

#### (2) 高低式蹲姿（见图6）

男士多采用高低式蹲姿，左脚在前着地，右脚在后脚尖着地，左膝高，右膝低，腰部直立，臀部不可后坐。



图5



图6

## 5. 形态手势

### (1) 横摆式手势（见图7）

五指并拢，手掌伸直，由身体一侧向上抬起，肘微弯曲轻缓地向一旁摆出，大臂与身体夹角为 $45^{\circ}$ 。头部和上身微向伸出手的一侧倾斜，另一只手手心向外背在腰部，目视宾客，面带微笑。

### (2) 曲臂式手势（见图8）

五指并拢，手掌伸直，由身体一侧向上抬起，手臂弯曲，手心向上，停放在胸前位置，距身体15cm，另一只手手心向外背在腰部，目视宾客，面带笑容。

### (3) 直摆式手势（见图9）

手指并拢，手掌伸直，由身体一侧向上抬起，手部不高于头顶位置，肘关节基本伸直，另一只手手心向外背在腰部，目视宾客，面带微笑。

(4) 斜放式手势 (见图10)

五指并拢，手掌伸直，由身体一侧向上抬起，手臂与腿部呈45°，另一只手手心向外背在腰部，目视宾客，面带微笑。



图7



图8



图9



图10

## 二、摆台规范

### (一) 会场桌面摆放标准

杯垫放于座位右侧三分之一处，距上桌沿 6cm，湿巾平行放于杯垫左侧，且两者下边缘呈一条直线，座签居中放于湿巾上方（见图 11）。

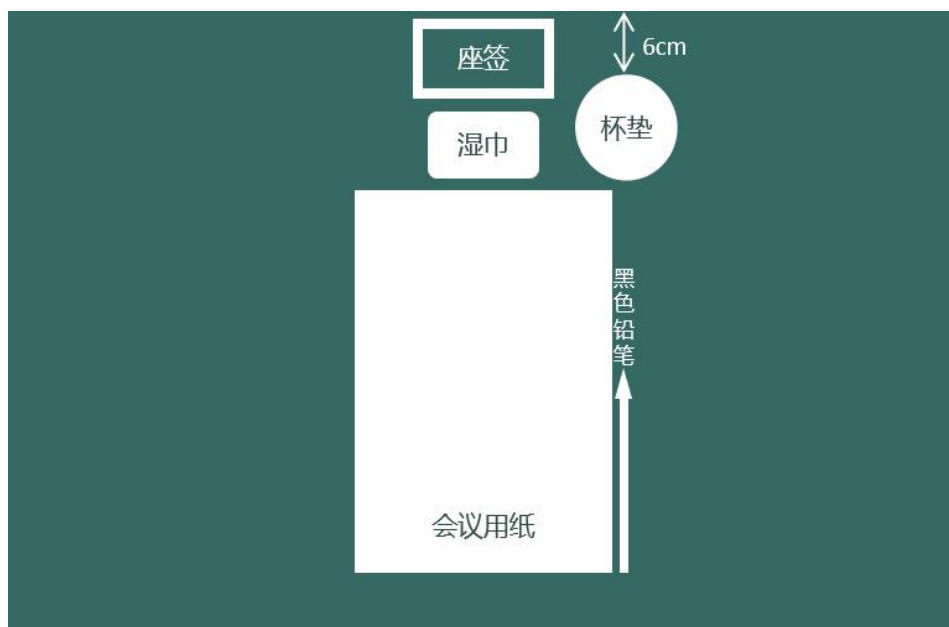


图11

## (二) 主席台桌面摆放标准

杯垫放于座位右侧三分之一处，距上桌沿 20cm，毛巾盘平行放于杯垫左侧，且两者下边缘呈一条直线，座签居中放于毛巾盘上方（见图 12）。

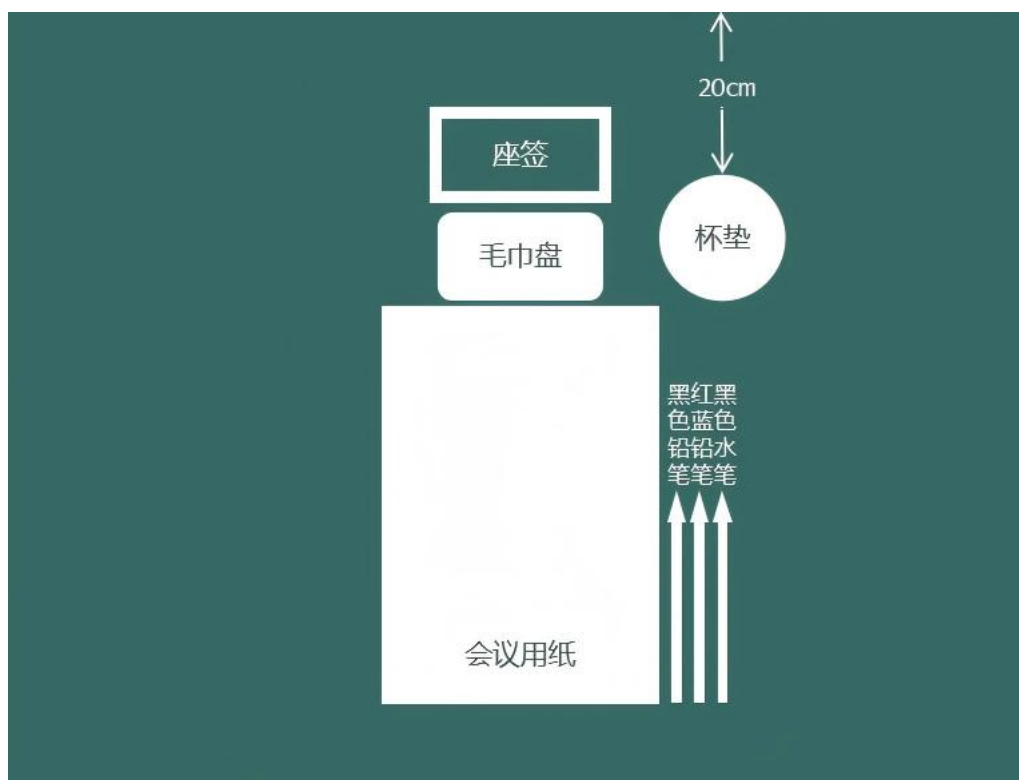


图 12

### （三）会议摆台

主席台：杯垫放于座位右侧三分之一处，水杯放在杯垫中心点位置，杯柄呈45°摆放，毛巾盘平行放于杯垫左侧，且两者下边缘呈一条直线，毛巾盘内以叠放的形式依次摆放酒精湿巾、洁肤湿巾，座签居中放于毛巾盘上方，纸张居中放于毛巾盘下方，在纸张的右侧依次摆放：铅笔、红蓝铅笔（红色朝上）、水笔，全部笔头朝上，笔、纸张的底端呈一条直线。

会场：杯垫放于座位右侧三分之一处，水杯放在杯垫中心点位置，杯柄呈45°摆放，洁肤湿巾平行放于杯垫左侧，且两者下边缘呈一条直线，座签居中放于湿巾上方，纸张居中放于湿巾下方，在纸张的右侧摆放铅笔，笔头朝上，笔、纸张的底端呈一条直线。

### （四）会议主席台座椅

按照会议人数及要求，将座椅横向间距合理摆放，座椅椅座前方距桌沿25cm。

## 三、会议倒水

（一）服务人员右手提壶站立在领导后方右侧，丁字步，双腿并拢，侧身45°，左手向前拿起水杯，用左手的小拇指和无名指将杯盖夹起，食指和拇指将水杯的杯柄拿起，中指放在杯柄下方的位置支撑杯子的重量，拿起水杯后后退至领导座椅椅背后方，水杯停留在小腹前位置，倒水至7分满。

（二）倒水后，将杯子轻放在杯垫上，杯盖9点钟方向留一缝隙，尽量做到无响声，水杯放稳后，左手五指并拢，指尖对

向水杯杯柄下方位置，做“请”的手势，示意“请用茶”。

(三) 倒水顺序按照主席台座次顺序依次进行。

#### 四、主席台座次

(一) 领导为奇数时，1号领导居中，2号领导在1号领导左侧位置，3号领导在1号领导右侧位置，左右交替排列（见图13）。

(二) 领导为偶数时，1号领导依然居中，与奇数排位方法一致，最终，1号位的左侧始终比右侧多一个席位。（见图14）。

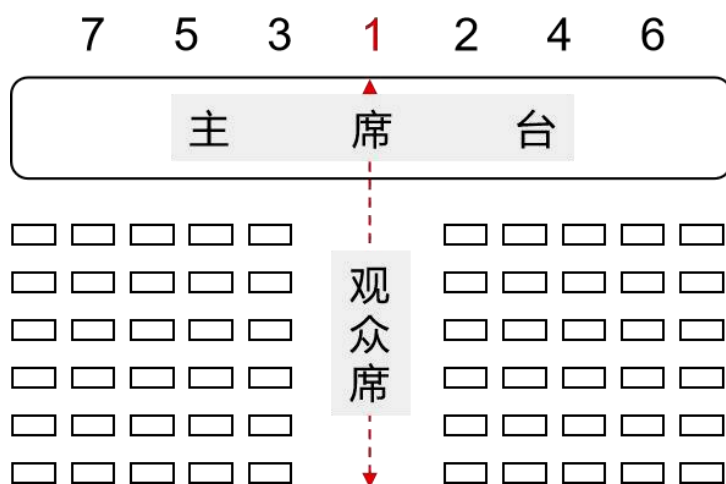


图13

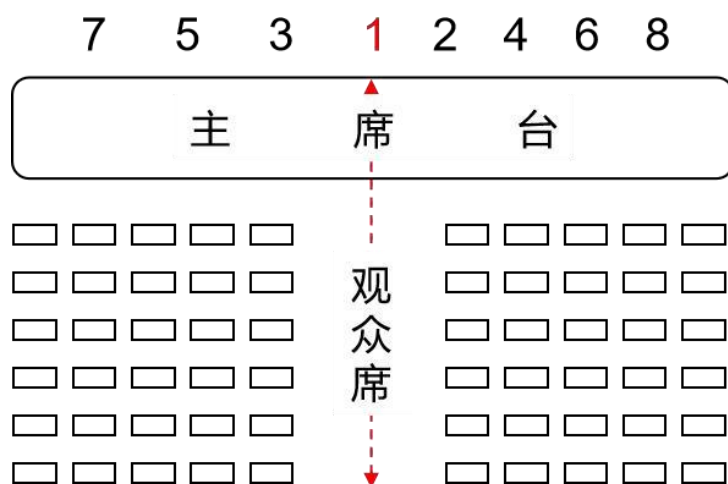


图14

## 五、引领服务

(一) 引领规范动作按照仪态礼仪“横摆式手势”规范操作。

(二) 为参会人员引领时，应走在参会人员左前方，保持1至2米的距离。

(三) 遇转弯或台阶处，应向参会人员示意说“请注意台阶”。

(四) 引领参会人员时，使用“这边请”、“里边请”等礼貌用语。

(五) 引领过程中，引领员要留意宾客的动态，随时掌握引领节奏。