

ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号

DB61

陕 西 省 地 方 标 准

DB 61/T —

展览会现场服务规范

Specification for Exhibition on-site service

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

陕西省市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 相关方要求	2
5 现场服务	3
6 服务评价与改进	5
附录 A.1 投诉申请书.....	7
附录 A.2 参展商满意度调查表.....	8
附录 A.3 观众满意度调查表.....	9

前 言

本文件按照 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定》的规定起草。

本文件由西安西部文化产业博览会有限公司提出。

本文件由陕西省商务厅归口。

本文件起草单位：西安西部文化产业博览会有限公司、西安曲江国际会展（集团）有限公司、陕西省标准化研究院。

本文件主要起草人：许英姿、苏晓勇、张玉华、朱武祥、马明、骆红、何晓芳、唐擎、康庄。

本文件由西安西部文化产业博览会有限公司负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：西安西部文化产业博览会有限公司

电话：029-87655248

地址：西安曲江新区汇新路15号

邮编：710061

展览会现场服务规范

1 范围

本文件提供了展览会开展期间的提供现场服务的各相关方资质要求、现场各类服务内容与要求及服务评价与改进等方面的指导。本文件适用于展览会主办方对展览会现场服务的管理活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T10001.1 标志用公共信息图形符号

GB 13495.1 消防安全标志

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 28001 职业健康安全管理体系

GB/T 26165-2021 经济贸易展览会 术语

GB/T 36681-2018 展览场馆服务管理规范

GB/T 36682 展览物流服务基本要求

3 术语和定义

GB/T 26165—2021、GB/T 36681—2018界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

展览[会] exhibition; fair; show; expo; exposition

<展览>以产品、技术、服务的展示、展出、参观、洽谈、信息交流为主的活动。

[来源:GB/T 26165-2021, 3.1.1]

3.2

现场服务 on-site service

展览会期间，展览主办方和展览服务商在展览场所向参展商和观众提供的各种服务。

[来源:GB/T 26165-2021, 3.4.11]

3.3

主办单位 organizer; sponsor

组织、策划、运营展览会，在法律上拥有展览会的所有权，并对展览活动承担主要责任的组织。

[来源:GB/T 26165-2021, 3.3.2]

3.4

承办单位 co-organizer

受主办单位委托，具体承担展览会的组织、策划、实施与管理，并承担展览会主要经济责任的组织。

[来源:GB/T 26165-2021, 3.3.3]

3.5

展览主办方 organizer

展览会主办单位、承办单位、协办单位、支持单位的统称。

[来源:GB/T 26165-2021, 3.3.6]

3.6

参展商 exhibitor

与展览主办方签订参展合同，在展览会期间通过固定的展台展示其产品、技术和服务的组织。

[来源:GB/T 26165-2021, 3.3.7]

3.7

观众 visitor; attendee

展览会开展期间，参观展览会的人员。

[来源:GB/T 26165-2021, 3.3.12]

3.8

展览场馆运营方 exhibition venue operator

自有展览场馆或受展览场馆产权方委托，对展览场馆进行日常运营的组织。

[来源:GB/T 26165-2021, 3.3.16]

3.9

主场服务商 official service provider

由展览主办方指定，为展览会提供现场服务的组织。

[来源:GB/T 26165-2021, 3.3.18]

3.10

展览服务商 exhibition service provider; vender

为展览会提供服务的组织。

注：展览服务商提供的服务可包括展览展示工程、展品运输、广告代理、观众登记、会务、餐饮服务等。

[来源:GB/T 26165-2021, 3.3.17]

4 相关方要求

4.1 主（承）办单位

4.1.1 展览会主（承）办单位应具有独立法人资格，能够承担民事责任且具有承担展览会组织活动相应经济风险的能力。

4.1.2 应依法经营、诚实信用、规范服务、公平竞争、平等互利，尊重知识产权的保护。

- 4.1.3 具有专业的展览会策划、组织、操作与管理能力和招商招展活动统筹、组织和安排的能力。
- 4.1.4 应提供与展览会规模相适应的资源和服务环境，如资金、场地和设施。
- 4.1.5 应建立与展览会服务项目相适应的管理体系，加强对现场各项服务工作的管理。鼓励通过相关管理体系认证。
- 4.1.6 展览会期间的各项服务应当符合国家法律法规及地方政府的相关规定。

4.2 展览场馆运营方

- 4.2.1 应具有独立法人资格及承担展览场馆运营管理活动相应风险的能力。
- 4.2.2 应具有完整的生产经营组织机构，内设部门合理、职责清晰、明确，运行高效。
- 4.2.3 应建立完善的管理体系或与实际相符的标准体系，制定相应的服务流程、服务规范及管理要求等，满足运营与服务要求。

4.3 主场服务商

- 4.3.1 应具有独立法人资格及展览会项目主场服务相应的资质。
- 4.3.2 应具备展览会项目所必需的设计、组织、实施、协调管理及商务沟通能力。
- 4.3.3 应具有数字化运营能力，满足新型展览和服务模式的变化及需求。
- 4.3.4 应具有健全的生产经营组织机构和完善的管理体系，企业运营状况良好，无违法违规记录。
- 4.3.5 能够提供施工管理、安全监督等现场服务，物流服务、布撤展管理等配套服务。
- 4.3.6 应具备主场服务所需的专业团队，专业技术岗位和特种作业岗位从业人员均需持证上岗。

4.4 其他展览服务商

- 4.4.1 展览展示工程承建商
 - a) 具有独立法人资格并具有承担展览展示工程活动相应经济风险的能力。
 - b) 具有相应资质的管理团队、设计团队、施工团队和工厂设施。
 - c) 具有设计、施工及安全风险管理的完善体系。
 - d) 鼓励通过 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 28001 等管理体系认证。
- 4.4.2 展览物流服务商的资质和服务要求应按照 GB/T 36682 中的规定执行。
- 4.4.3 其他展览展示工程、餐饮、广告、会务等展览服务商均应根据国家或者行业相关标准的要求提供相应的服务。

5 现场服务

5.1 登记管理

5.1.1 网络预登记

展览主办方应对提前进行网络预登记的观众提供现场验证服务，通过验证的人员即可入场参观。

5.1.2 现场登记

- a) 设立观众登记处，观众现场填写信息并领取参观凭证。
- b) 现场提供线上登记二维码，观众通过手机扫码注册登记获取入场凭证。

5.2 售检票服务

有售票需求的展览会项目，展览主办方开通网络售票和现场售票通道，观众购票后现场检票入场。

5.3 咨询服务

- 5.3.1 展览会现场应在醒目位置设置服务台，提供展会相关的信息咨询服务。
- 5.3.2 服务台向展商和观众发放会刊、参观指南等展览会宣传资料。
- 5.3.3 服务台受理展览会现场投诉，及时协调、反馈问题。

5.4 设施保障服务

- 5.4.1 按展台需求提供水、电、气、网络接入等服务。
- 5.4.2 提供标准展台统一搭建和楣板制作服务，配置一桌两椅，220V 电源（额定功率 500W）插座一个及两盏射灯。
- 5.4.3 设置专人负责现场各类设施的维护，保证开展期间各展台设施正常使用。

5.5 商务服务

- 5.5.1 主（承）办单位应编写《参展商手册》，提供本届展览会概况、展馆、物流、报到、餐饮、住宿等各项信息供参展商参考。
- 5.5.2 根据展览会实施方案提供相应的会务、餐饮、住宿、物流、租赁等服务。
- 5.5.3 应在招商合同或协议中要求展览服务商建立服务规范、安全管理及应急响应预案。
- 5.5.4 对展览服务商提供的产品和服务的质量、安全、卫生进行监督，对发现的问题应责令整改，并跟踪验证。
- 5.5.5 主（承）办单位指定的展览服务商提供展览会各类所需物资的租赁服务，所提供的租赁物质量应符合国家或行业相关标准的要求，并有生产厂家的产品合格证明。
- 5.5.6 展览会可根据实际提供服务项目包括装卸货、展会代收货和仓储、装卸机械租赁等。按照展会规模提前准备相应装卸机械及人员，保证及时完成货品装卸。
- 5.5.7 可根据需求提供包括快餐、咖啡、饮用水供应、小食品售卖等多种形式的餐饮服务。应选择具备食品安全经营许可资质、具有与经营规模、接待能力相适应的供应商为展览会提供相应的餐饮服务。

5.6 宣传与信息服务

5.6.1 宣传

主（承）办单位应提供媒体邀约及接待服务，对涉及展会所有对外的宣传发布材料进行内容审核或监督播放。内容包括但不限于：

- a) 设置展会新闻中心或媒体接待处；
- b) 撰写新闻通稿；
- c) 提供展会介绍资料，如展会的办展背景、行业概况、展会特点、活动议程及展会相关数据等；
- d) 安排专人接待服务媒体记者，解答媒体记者有关展览会的相关问题并提供相应协助；
- e) 引导或协调记者进行现场拍摄及采访活动。

5.6.2 信息服务

主（承）办单位对开展期间的入场信息进行收集，对专业观众、普通观众、境外观众及参展商数据进行统计。发放调研表统计签约成交数据，收集相关建议。

5.6.3 展后报告

- 5.6.3.1 主（承）办单位在展览会闭幕后发布关于展览会整体情况的报告。主要包括以下内容：
 - a) 展览会总体情况概述
 - b) 展览会主要活动综述

- c) 参展商风采
- d) 展览会亮点
- e) 展览会成果
- f) 展览会数据分析
- g) 展览会宣传

5.6.4 数据主要来源于：

- a) 现场各项数据统计。
- b) 来自参展商和观众组织的反馈。
- c) 各种媒体的报道。
- d) 行业调研。

5.7 知识产权服务

5.7.1 展览主办方在与参展商签订参展合同时，应按《展会知识产权保护办法》的相关规定将知识产权保护内容列入其中。

5.7.2 展览主办方应加强对展会期间知识产权保护的协调、监督、检查，维护展会的正常交易秩序。

5.7.3 必要时，可在展览会现场单独设立知识产权投诉通道，专人跟踪落实投诉信息及处理结果。

5.7.4 鼓励单位和个人举报展览会现场出现的知识产权侵权行为。

5.7.5 展览会期间，参展商展台内的展示内容若无特别声明或者明显警示标识的，视为许可社会公众进行录音、拍照、录像和摄像。

5.8 安全与应急保障

5.8.1 展览主办方应根据相关管理部门要求，提前办理安保、消防、防疫、工商等审批报备手续并获得允许展会举办的相关许可。

5.8.2 展览主办方应建立健全安保、消防、安全生产等规章制度及公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各类突发事件应急预案。

5.8.3 展览主办方应制定疫情防控工作方案和疫情防控应急预案，按属地原则完成展会防疫报备。

5.8.4 展览主办方应协调落实布撤展及展期中开幕式、交通、餐饮、物流配套活动的中消防安全保障。

5.8.5 展览主办方应配合展览场馆运营方及主场服务商，确保展区通道设置不小于 3m，展馆醒目位置张贴消防、防疫及人身财物安全警示标志，消防安全标志应符合 GB 13495.1 要求，公共信息图形符合应符合 GB/T 10001.1 要求。

5.8.6 展览主办方应督促主场服务商对施工过程的安全、消防、规范作业和出入人员进行安全监督管理，对违规情况进行整改跟踪。

5.8.7 展览主办方应督促主场服务商对布展材料及设备、展台、施工人员、水电气布线、地毯、现场广告等安全隐患进行随时检查监督，发现问题及时跟踪整改。

5.8.8 展览会结束后，展览主办方监督主场服务商安全拆除展台并安全清运，保证场馆地面干净整洁。

5.9 配套相关服务

主（承）办单位可根据需求，提供下列配套服务：

- a) 开展期间举办与展览会主题相关的论坛、会议或其他配套活动。
- b) 根据活动规模及形式提供相应的配套设施及服务人员。
- c) 根据活动需求进行相应的广告宣传及参会人员组织工作。
- d) 对重要参会人员或者特殊参会人员（如儿童、老年人、残疾人等）提供相应的专属服务。
- e) 根据会议需要，提供饮用水、休息场地及茶歇等服务。

6 服务评价与改进

6.1 投诉处理

6.1.1 对展览会期间在展馆范围内发生的有关知识产权、合同纠纷、服务态度、产品质量、产品价格等方面的投诉事件，应建立投诉处理、跟踪和信息反馈制度。

6.1.2 展览会期间在服务台安排专人负责接收受理各类投诉事件。根据《投诉申请书》（见表 A.1）内容，及时通知相关方，并在规定时间内向投诉人作出应答。

6.1.3 主（承）办单位对投诉信息进行整理和分析，可根据情况现场对投诉内容作出相应处理，若有现场无法处理的情况，会后由相关方继续跟进。

6.1.4 主（承）办单位协调和督促被投诉方或相关方对投诉的处理，并将处理进度告知投诉人。

6.2 满意度调查

应建立满意度调查制度，对参展商和观众满意度进行调查，通过但不限于以下方式：

- a) 建立参展商和观众回访制度，安排专门工作人员对参展商和观众开展回访和跟踪。
- b) 现场与参展商和观众直接交流。
- c) 向现场参展商和观众发放满意度调查表（见表 A.2 和 A.3）。

6.3 服务改进

6.3.1 针对投诉、建议意见、满意度调查结果，制定改进措施。

6.3.2 及时跟进投诉和建议处理结果、满意度调查改进措施，对回访和跟踪信息进行详细登记。

6.3.3 建立展会质量评估机制，编制评估报告。内容包括：

- a) 展览会整体效果；
- b) 展台设计装饰效果；
- c) 展览会成交结果；
- d) 展览会宣传效果；
- e) 展览会成本效益；
- f) 展览会经济效益和社会效益。

附 录 A
(规范性)

A.1 投诉申请书

投诉申请书见表A.1。

表 A.1 投诉申请书

项目名称：

投诉人信息	<input type="checkbox"/> 参展商		<input type="checkbox"/> 观众	
	联系人		电话	
	单位名称			
	地址			
投诉类型	<input type="checkbox"/> 知识产权 <input type="checkbox"/> 合同纠纷 <input type="checkbox"/> 现场服务 <input type="checkbox"/> 产品质量 <input type="checkbox"/> 产品价格 <input type="checkbox"/> 其他			
投诉内容				
<p>本人承诺对投诉内容负责，同意赔偿因投诉不当或错误对被投诉方造成的损失。</p> <p style="text-align: right;">投诉人：</p> <p style="text-align: right;">日 期：</p>				

A.2 参展商满意度调查表

参展商满意度调查表见表A.2。

表 A.2 参展商满意度调查表

非常感谢贵单位参加本届展览会，为了更大程度的满足参展商需求，开展后续合作，做实展会效果。在此，诚意地邀请您来完成这样一份满意度调查表，您的积极配合我们将不胜感激！

1. 您参加本次展览会的目的：

市场调研 销售 开拓市场 收集信息 品牌推广 招商 其他

2. 您从何处了解到本次展览会：

网络平台 邀请函 媒体广告 同行推荐 其他

3. 您选择本届展览会的依据：

主办方级别 展会影响力 专业水平 参展费用 其他

4. 展出效果满意程度：

非常满意 满意 一般 不满意

5. 展览会宣传满意程度：

非常满意 满意 一般 不满意

6. 展览会观众组织满意程度：

非常满意 满意 一般 不满意

7. 对展览会现场服务工作满意程度：

非常满意 满意 一般 不满意

综合性：满意 一般 不满意

展位设计：满意 一般 不满意

8. 是否愿意参加下届展览会：

是 否 不确定

9. 您对本届展览会整体情况进行评分：_____分（满分 100 分）

10. 您的意见或建议：_____

填 报 人：

工作单位：

联系电话：

填报日期：

A.3 观众满意度调查表

观众满意度调查表见表A.3。

表 A.3 观众满意度调查表

非常感谢您参观本届展览会，为了更大程度的满足观众需求，提升展会品质，做实展会效果。在此，诚意地邀请您来完成这样一份满意度调查表，您的积极配合我们将不胜感激！

1. 参观本次展览会的目的：

市场调研 销售 开拓市场 收集信息 品牌推广 招商 其他

2. 您从何处了解到本次展览会：

网络平台 邀请函 媒体广告 同行推荐 其他

3. 对于本次展览会现场氛围布置、展区划分及展示内容，您的看法：

很满意，体现专业性 较满意，场地规划整齐

一般，没什么特别 不满意，一点都不专业

其他（请具体说明_____）

4. 本次展会中您最满意的是哪方面（可多选）：

展商秩序良好 现场气氛活跃 展品有吸引力 现场各项服务周到贴心

展商热情，交易愉快 其他（请具体说明_____）

5. 您认为本次展览会实际情况与宣传推广是否一致：

一致 不太一致 不清楚

6. 您在本次展览会中是否达到预期目标：

基本达到 超出目标 未达到

7. 对展览会现场服务工作满意程度：

非常满意 满意 一般 不满意

8. 您是否愿意参观下届展览会：

是 否 不确定

9. 您对本届展览会整体情况进行评分：_____分（满分 100）

10. 您的意见或建议：_____

填报单位：

展位号：

填报人：

填报日期：