

陕西省地方标准
《展览会现场服务规范(征求意见稿)》
编制说明

《展览会现场服务规范》起草工作组

2022年11月30日

西安曲江国际会展（集团）有限公司 《展览会现场服务规范（征求意见稿）》 地方标准编制说明

一、任务来源

根据陕市监函〔2021〕424号《陕西省质量技术监督局关于下达2021年第一批地方标准制修订项目计划的通知》，由西安曲江国际会展（集团）有限公司（以下简称“会展集团”）与陕西省标准化研究院（以下简称“省标院”）共同承担的《展览会现场服务规范》（计划编号：SDBXM92-2021）已被正式列入我省地方标准制定计划。

计划下达后，会展集团给予高度重视，即刻组织标准的研制起草工作。严格按照《地方标准管理办法》及DB61/T 1214-2020《地方标准制定规范》要求，以围绕展览会现场服务为主线开展研究，成立标准起草工作组，开展资料文献研究、行业现状调研、标准要素分析、方案讨论和意见征求等工作。历时一年多的认真工作，经过多次内部讨论稿，目前已完成征求意见稿。

二、编制目的和意义

我国会展业自2008年开始步入加速发展时期，会展数量、展览面积、展览会相关服务方、参展观众数量迅速增长。为提升城市形象、促进城市招商能力和城市总体经济发展发挥了积极的支撑作用。但目前我国整个会展行业尚未建立起一套科学完整的标准体系，缺少全面配套的标准规范指导行

业有序发展。在我省，对于展览会现场服务尚没有统一的地方标准，缺少对展览会现场服务的有效指导文件，对于我省会展行业服务水平、服务能力及品牌价值的提升造成一定制约。

本标准根据我省会展行业发展现状以及展览会现场服务需求，总结凝练行业科学和先进经验，会议现场组织流程和服务要求提出了规范性和指南性要求。该标准将为促进展览主办方和展览服务商的规范化运营、提升展览会服务整体质量水平、支撑我省会展服务行业高质量发展具有积极意义。

三、主要起草工作阶段

（一）资料收集，开展项目调研（2021.8-2022.2）

收集、分析整理国家、行业、地方相关方针政策、法律法规，相关国际标准、国家标准、行业及地方标准；选取国内有代表性会展服务机构开展实地调研，了解掌握会展现场服务业务现状、先进的服务理念、优秀的管理经验及服务模式等内容。拟就以下问题开展仔细调查和分析：

- 1.会展现场服务管理涉及的服务项目；
- 2.会展现场服务管理的服务内容及要求；
- 3.会展现场服务管理的服务流程及标准；
- 4.会展现场服务人员的基本要求；
- 5.会展现场服务的评价与持续改进方式；
- 6.会展现场服务相关实践经验、存在问题及解决方法等。

（二）构建框架，编制标准草案（2022.3-2022.6）

根据收集的相关资料及调研结论，结合我省实际情况构建标准框架，起草标准内容。标准内容应符合国家法律法规要求，与会展行业发展方向保持一致，数据指标要求应科学合理，便于操作实施，能够对我省会展现场服务管理方面起到规范化、科学化的指导作用。

（三）修正完善，形成征求意见稿（2022.7—2022.10）

基于以上工作基础，分析研究我国其他省市发布实施的相关标准，并进一步分析我省展览会现场各环节运行现状和现场服务要求，完善调整标准草案内容和相关评定指标要求，召开工作组内部讨论会议，综合小组成员意见后对标准草案进行修订完善，同时可邀请相关行业专家及业内企业代表参与，进行充分深入讨论，经标准起草工作组集体讨论修改后形成地方标准征求意见稿以及标准编制说明，标准编写应符合 GB/T 1.1-2020 要求。

四、编制原则和主要内容

（一）编制原则

1.目的性原则。编制本标准的目的即为统一规范我省展览会现场服务的基本要求、服务项目、服务内容与管理要求。

2.科学性原则。本标准的内容以国内具有代表性的会展服务企业的调查实践经验为基础，并经过严格的科学论证，提炼升华而成。

3.一致性原则。本规范的编写，与国家有关法律、法令和法规相一致，与现行的上级、同级有关规范协调一致，规范的表达方式始终统一。

4.准确性原则：本规范内容措辞准确、清楚、符合逻辑，语句结构紧凑严密，规范的内容简洁明了、通俗易懂。

(二) 本标准主要包括以下内容

- 1.——范围；
- 2.——规范性引用文件；
- 3.——术语和定义；
- 4.——相关方要求；
- 5.——现场服务；
- 6.——服务评价与改进；
- 7.——附录；

(1) 本标准首先给出了“展览会现场服务”的内容和范围。主要适用于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。同时，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”一章中，引用一下标准：

GB/T 10001.1 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”一章中，根据 GB/T 26165-2021 经

济贸易展览会 术语标准，对展览会、现场服务、主办单位、承办单位、展览主办方、参展商、观众、展览场馆运营方、主场服务商、展览服务商予以说明。

（4）“相关方要求”一章中，对展览会综合调研后，总结提炼出服务提供的通用服务相关方，主（承）办单位、展览场馆运营方、主场服务商、其他展览服务商:如展览展示工程承建商、展览物流服务商、及其他展览展示工程、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”一章中，根据展览会现场各个环节，分别对展览会现场可提供的登记管理、售检票服务、咨询服务、设施保障服务、商务服务、宣传与信息服务、知识产权服务、安全与应急保障、配套相关服务等相关形式的活动服务内容予以说明。

（6）“服务评价与改进”一章中，从投诉处理、满意度调查、服务改进等方面提出相关要求。

（7）“附录”一章中。参照相关国家与行业标准的要求，通过附录给出了《投诉申请书》、《参展商满意度调查表》、《观众满意度调查表》共 3 项样表，对展览会现场服务情况进行综合评价。

五、知识产权说明

无。

六、采标情况

无。

七、重大意见分歧的处理

尚无。

八、标准性质的建议说明

建议审批发布为推荐性地方标准。

九、其他应予说明的事项

无。

西安曲江国际会展（集团）有限公司
《展览会现场服务规范》起草工作组

2022年11月30日