



中华人民共和国国家标准

GB/T 36681—2018

展览场馆服务管理规范

Specification for exhibition venue service management

2018-10-10 发布

2019-05-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

 4.1 组织 1

 4.2 人员 1

 4.3 设备设施 1

 4.4 管理体系 2

5 服务与管理要求 2

 5.1 销售 2

 5.2 运营 2

 5.3 水电气施工 3

 5.4 搭建施工 3

 5.5 安全消防 3

 5.6 保洁和垃圾清运 3

 5.7 餐饮 3

 5.8 会议 3

 5.9 票证和展会信息 3

 5.10 网络通讯 4

 5.11 交通和物流 4

 5.12 广告 4

 5.13 其他服务 4

6 评价与改进 4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国会展业标准化技术委员会(SAC/TC 348)提出并归口。

本标准起草单位:中国国际展览中心集团公司、中国国际贸易促进委员会纺织行业分会、中国邮电器材集团公司、北京国贸国际会展有限公司、北京华毅东方展览有限公司、北京德士比形象策划有限责任公司。

本标准主要起草人:贺彩龙、蔡国枫、陈峰、王媛斌、赵鸥、徐迎新、潘臻、孙国伟、安翔、何春生。

展览场馆服务管理规范

1 范围

本标准规定了展览场馆服务与管理的基本要求、分项要求及评价与改进要求等。
本标准适用于展览场馆运营方对展览场馆服务的全程管理以及管理活动。

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 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 26165 经济贸易展览会 术语

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

3 术语和定义

GB/T 26165 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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,对展览场馆进行经营管理和日常维护的单位。

3.2

外包服务商 outsourced service provider

展览场馆运营方根据需要聘用的为展览场馆提供专业服务的机构。

4 基本要求

4.1 组织

展览场馆运营方应具有工商行政管理机关注册登记的独立法人资质。

4.2 人员

4.2.1 展览场馆运营方应审核服务人员符合服务岗位在健康、卫生和技能等方面的资质要求。

4.2.2 展览场馆运营方应建立服务人员岗前培训和在岗培训制度,定期考核服务人员对相关法规要求、服务知识和服务技能的掌握。

4.2.3 展览场馆运营方应建立服务人员的服务行为规范并推动实施。

4.3 设备设施

4.3.1 展览场馆运营方应根据设备性能、使用要求和限制等制定展览场馆设备设施的使用方案,包括但不限于:

a) 标识系统设计;

- b) 人流、车流、物流规划；
- c) 安防监控系统规划；
- d) 门禁、安检区域规划；
- e) 水电气接驳规划；
- f) 餐饮点规划；
- g) 广告设施规划；
- h) 临时通讯基站规划；
- i) 停车场、室外场地和临时仓储规划；
- j) 垃圾分拣和临时存放区域规划。

4.3.2 展览场馆运营方应审核外包服务商提供的设备设施,确认其符合国家相关规定要求和展览场馆整体使用规划。

4.3.3 展览场馆运营方应建立设备设施巡查、检测、维护、维修、保养管理制度和 workflows,分层级确认管理要求和责任,建立实施档案管理制度。

4.4 管理体系

4.4.1 展览场馆运营方应遵守服务管理中所涉及的安全消防、检验检疫、卫生防疫等方面的法律、法规要求。

4.4.2 展览场馆运营方应建立与展览场馆特点相适应的管理体系,制定服务流程、服务规范和应急预案。

4.4.3 展览场馆运营方应建立外包服务商选择、监管、沟通和评估机制,并与外包服务商签订相关合同,明确责任和义务。

5 服务与管理要求

5.1 销售

5.1.1 应审核主(承)办单位资质和展览会基本情况。

5.1.2 应向主(承)办单位介绍展览场馆情况并提供相关资料,包括但不限于:展览场馆设施介绍及技术参数、合同范本、展览场馆使用规定和展览场馆周边配套服务等。

5.1.3 应根据展览场馆使用情况和主(承)办单位需求协商安排展览会档期。

5.1.4 应要求主(承)办单位提供相关资料备案,并提交统一格式的租馆申请。

5.1.5 应与主(承)办单位签订规范格式的租馆合同;跟踪主(承)办单位招展情况,并及时签订补充合同。

5.2 运营

5.2.1 应向主(承)办单位介绍展览场馆服务项目、申请流程、申请时限及相关规定等,汇总、落实主(承)办单位和参展商的服务需求。

5.2.2 应收集并分析主(承)办单位制定的市场推广方案、观众组织方案和现场活动方案,对项目进行风险评估。

5.2.3 应要求主(承)办单位对展会过程中可能造成的人身伤害、财产损失和其他风险进行充分、足额的保险,并提供保险合同备案。

5.2.4 应根据展览会规模和特点制定实施方案,内容包括但不限于展会基本信息、工作人员联络表、各项服务工作计划和应急预案等。

5.2.5 应按照规范程序与主(承)办单位办理展馆租用交接手续。

- 5.2.6 应在展览会期间对服务设施、服务人员、服务质量和安全进行检查监督。
- 5.2.7 宜在展览场馆内明显位置设置现场服务中心,受理各类问询和投诉。
- 5.2.8 应建立项目档案管理制度,包括但不限于:展会基本情况、备案文件、合同及服务订单、付款凭证和实施方案等。

5.3 水电气施工

- 5.3.1 应根据展览场馆水、电、气负荷能力和使用要求,对承建商和参展商申报的展台用水、用电及压缩空气需求进行审核。
- 5.3.2 应对展览会现场水电气接驳和使用进行监督,监测实际用量。
- 5.3.3 应按照与主(承)办单位约定的时间和程序,按时接通或切断水电气源。

5.4 搭建施工

- 5.4.1 应审核主场服务商资质并签订安全责任书。
- 5.4.2 应根据国家相关规定,审核或复核主场承建商和特装承建商提交的展台及公共设施设计方案。
- 5.4.3 应根据展览场馆施工搭建管理规定,发放统一施工证件,并对施工人员和施工作业现场进行规范管理。
- 5.4.4 应根据审核通过的设计方案对现场展台和公共设施的结构、材料、高度等进行检查。

5.5 安全消防

- 5.5.1 应根据国家相关规定,制定展览场馆安全管理制度和应急预案,对展览场馆安全消防设施进行日常维护,并对日常安全消防工作进行检查监督。
- 5.5.2 应根据国家相关规定,审核主办(承办)单位提交的展位平面图和展览会安全方案,并协助主办(承办)单位办理展览会安全、消防报批手续。
- 5.5.3 应配合相关管理部门和主(承)办单位,对展览会期间的安全消防工作进行检查监督。
- 5.5.4 应要求外包服务商对服务人员进行安全培训,落实安全责任。

5.6 保洁和垃圾清运

- 5.6.1 应根据展览场馆设施条件和主(承)办单位需求,对保洁和垃圾清运工作的范围、程序、时限和质量进行检查监督。
- 5.6.2 应确认垃圾分类、收集和清运方式符合国家环境保护的要求。

5.7 餐饮

- 5.7.1 应根据展览场馆设施条件和展览会的规模、特点,对展览场馆内的餐饮设施和餐饮服务进行规划统筹。
- 5.7.2 应按照 GB/T 27306 的要求,对展览场馆内餐饮服务的人员、设备设施、关键过程进行检查监督。

5.8 会议

- 5.8.1 应审核会议相关文件,并根据会议规模和需求安排适当的会议场地。
- 5.8.2 应按照规范程序与主(承)办单位办理会议场地和会议设备租用交接手续。

5.9 票证和展会信息

- 5.9.1 应根据展览场馆设施条件和主(承)办单位需求,对票证制作、发放和核验流程进行监督。
- 5.9.2 应根据展览场馆票证管理规定审核主(承)办单位发放的各类票证样本并登记备案。

5.9.3 应根据主(承)办单位发放票证数量,对展览会期间每日人流量进行监测和风险评估并制定相关预案。

5.10 网络通讯

5.10.1 应根据国家相关规定落实互联网安全保护技术措施。

5.10.2 应根据展览场馆设施条件和使用要求对展览服务商和参展商申报的网络通讯需求进行审核。

5.10.3 应对展览场馆网络通讯服务质量进行检查监督。

5.11 交通和物流

5.11.1 应根据展览场馆设施条件、展会规模、展品性质和主(承)办单位需求,对展览场馆内部交通路线和交通状况进行协调管理,包括但不限于设定各类车辆进出馆时间、进出馆路线、作业区域、停放区域和允许停留时间等,并进行现场指挥疏导。

5.11.2 应根据展览场馆车辆管理规定,统一制作、发放、核验各类车辆证件。

5.11.3 应配合地方交通管理部门,对布展和撤展期间展览场馆周边交通路线和交通状况进行协调管理。

5.12 广告

5.12.1 应根据国家相关法律法规对展览场馆内发布的广告内容进行审核。

5.12.2 应根据审批通过的广告发布方案对现场广告的内容、位置、数量和施工安全进行检查监督。

5.13 其他服务

5.13.1 可根据展览场馆设施条件和主(承)办单位需求提供其他服务,包括但不限于商务中心、医疗急救、物品寄存、物品租赁、信息咨询等。

5.13.2 应对各项服务的服务范围、服务流程、服务质量及收费标准进行规范监督。

6 评价与改进

6.1 应建立完善的服务质量管理体系,对服务效果和服务效率进行评估。

6.2 应建立完善客户意见反馈体系,按照 GB/T 19012 的要求,透明、公正、快捷地处理主(承)办单位、参展商和观众的投诉。

6.3 应根据评估结果和投诉意见确定服务改进目标并落实服务改进措施。