ICS XX.XXX

CCS X XX

T/IMAS

团 体 标 准

T/IMAS XXX—2024



会展服务机构经营管理和服务规范

Specification for management and service of convention and exhibition institutes

（征询意见稿）

2024 - 4- 10 发布 2024 - 5- 20 实施

内蒙古会展经济科学发展研究会 发 布

# 目 次

[前言 II](#_bookmark0)

1. [范围 1](#_bookmark1)
2. [规范性引用文件 1](#_bookmark2)
3. [术语和定义 1](#_bookmark3)
4. [基本要求 1](#_bookmark4)
   1. [组织 1](#_bookmark5)
   2. [人员 2](#_bookmark6)
   3. [设备设施 2](#_bookmark7)
5. [管理要求 2](#_bookmark8)
   1. [会展运营管理 2](#_bookmark9)
   2. [风险防控管理 3](#_bookmark10)
   3. [信息化管理 3](#_bookmark11)
6. [服务组织 3](#_bookmark12)
   1. [项目服务组织架构 3](#_bookmark13)
   2. [工作职责 3](#_bookmark14)
7. [服务要求 4](#_bookmark15)
   1. [展前服务 4](#_bookmark16)
   2. [展览现场服务 5](#_bookmark17)
   3. [展后服务 6](#_bookmark18)
8. [服务评价与改进 6](#_bookmark19)

[附录 A（资料性） 展会工作任务书 7](#_bookmark20)

[附录 B（资料性） 场地验收表 11](#_bookmark21)

[附录 C（资料性） 整改通知书 12](#_bookmark22)

I

前 言

本标准按照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则》的

规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由内蒙古会博科技发展有限责任公司提出。

本文件由内蒙古会展经济科学发展研究会归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区博览中心、内蒙古财经大学、内蒙古艺术学院、内蒙古人事人才

公共服务中心、包头国际会展中心、内蒙古大学生创业联合会。

本文件主要起草人：尹慧明、狄建伟、徐昊、葛丽英、杨曦、田志馥、蒋柠、夏智慧、荆国栋、

张惠、王德全、宫慧楠、武龙、查干乌拉、李建军、刘佳、李荣艳、张莉杰、蒋建苓、郭刚、汪士钦、

李春阳、毕会娜、尹慧龙、狄钰珈、王又增、赵永文、董晨阳、王哲、格根宝力尔、王广飞、李涛、

杜潇、尹玥淇、陈献勇、额博尔夫、秦思扬、杨森。

II

# **会展服务机构经营管理和服务规范**

1. **范围**

本文件规定了会展服务机构经营管理和服务的基本要求、管理要求、服务组织、服务要求、服务评价及改进。

本文件适用于会展服务机构在会展场馆开展会议展览的服务和管理。

1. **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/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 26165-2021 经济贸易展览会 术语

1. **术语和定义**

GB/T 26165-2021 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

**会展服务机构 convention and exhibition institute**

由主（承）办单位向与会者、参展者及观众所提供各类服务的机构。

3.2

**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。

3.3

**主场服务商 home service provider**

由主（承）办单位聘请的服务供应商，受主（承）办单位委托，负责展览会总体展位图和特装图纸的审核、展览会现场氛围布置、展览用电用水用气用网的管理和安全监管等。

3.4

**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**

* 1. **组织**
     1. 具有独立法人资格，其主营业务或兼营业务包括会议及展览服务。
     2. 具备展览会现场设计、组织、实施、协调及管理能力。
     3. 遵守国家法律法规和行业规范，获得消防安全检查合格证、公共场所卫生许可证。

1

4.1.4 自主经营餐饮服务的，应获得餐饮服务许可证。

* 1. **人员**

工作人员应符合以下要求：

—— 符合所从事岗位在健康、卫生方面的要求；

—— 具备所从事岗位相适应的或要求的专业技术等级；

—— 管理人员应熟悉有关法律、法规和行业有关规定，熟悉相关管理规范和服务标准；

—— 服务人员能熟练掌握其所从事岗位的专业基础知识、作业规范和服务技能技巧；

—— 每年参与安全和会展业务等培训不少于 2 次，培训总时长不少于 16 小时；

—— 根据识别的风险成立专项应急工作机构，组织应急演练。

* 1. **设备设施**
     1. 展览场馆室内展览面积应不少于 5000 平方米（含室外展场）。
     2. 应根据设备性能、使用要求和使用限制等制定展览场馆设备设施的使用方案，包括但不限于：
        1. 标识系统设计；
        2. 人流、车流、物流规划；
        3. 安防监控系统规划；
        4. 门禁、安检区域规划；
        5. 水、电、气、网络接驳规划；

1. 餐饮点规划；
2. 广告设施规划；
3. 临时通信基站规划；
4. 停车场、室外场地和临时仓储规划；
5. 垃圾分拣和临时存放区域规划；
6. 保供电设备接入规划；
7. 通风空调使用区域规划；
8. 网络信号覆盖区域规划。
   * 1. 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。
     2. 应建立设备设施巡查、检测、维护、维修、保养管理制度和工作流程，分层级确认管理要求和责任。

**5 管理要求**

* 1. **会展运营管理**
     1. 应建立本机构内部服务流程和会展项目管理要求。
     2. 在会展项目合同签订后应及时成立项目管理监督组、项目经理、工程项目组、后勤项目组、安全项目组和餐饮项目组，明确各项目组的职责分工。建立项目时间进程表,推进各项工作的开展。
     3. 每个会展项目均应开展档案管理,存档文件包括但不限于合同、协议书、方案、验收表、满意度调查表以及会展相关的各类必要文件资料。
     4. 会展相关档案和资料应保存至少 36 个月。

2

* 1. **风险防控管理**
     1. 对会展项目的各环节的风险进行评估,并制定管理方案和风险预案等。
     2. 对于风险环节多、风险高的会展项目,应提前做好演练。
     3. 如承接国际会展项目，应提醒项目委托方做好国际会展项目的申报。
     4. 场馆运营方和主承办单位应购买公众责任保险。
     5. 展览场馆运营方应根据展会的规模，预先评估展会安全风险，应制定安全应急预案，内容包含但不限于：
        1. 自然灾害类应急处置预案；
        2. 消防安全类应急处置预案；
        3. 人身生命安全类应急处置预案；
        4. 突发舆情类应急处置预案。
  2. **信息化管理**
     1. 安防系统

应开展展馆安全管理信息化工作，包括全方位监控、门禁系统、人流监控等与展馆基础安全相关的运营管理。

* + 1. 设备运营

应开展机房环境管理、核心交换机、上网行为服务器和日志管理等相关设备管理。

* + 1. 线上业务

宜建立展会服务线上办理平台，包括节点管理、服务下单、订单跟踪和数据看板等功能。

* + 1. 内部管理

宜建立在线智慧办公系统，实现会议组织、日程安排、公文发送、个人办公、议题讨论、管理监督、数据统计等线上管理。

**6 服务组织**

* 1. **项目服务组织架构**

以会展项目服务为导向，建立项目服务组织架构。项目服务组织架构宜包括项目监督管理组、项目经理、工程项目组、后勤项目组、安全项目组和餐饮项目组。

* 1. **工作职责**
     1. 项目监督管理组

负责对项目经理推进、实施项目的全过程进行监督和考核，对执行过程中超出项目经理权限的变更进行决策、调配内外资源。

* + 1. 项目经理

3

项目经理作为展会、活动、会议等的项目统筹，牵头组织、协调项目各相关方及各项目组开展工作。负责项目的前端沟通对接、前期筹备、中期指挥、服务费用跟踪、后期回访反馈、资料归档等一系列保障服务工作，提供全生命周期展会服务。

* + 1. 工程项目组

负责展会工程物资、零配件采购、现场的水电气、消防、暖通、智能化、网络系统、给排水和现场应急等保障工作，并对项目工程筹备、搭建、拆卸和验收等进行监督，提出合理化意见等。

* + 1. 后勤项目组

负责展会保险购买、后勤物资采购、环境卫生管理、车辆交通管理，安保、客服和保洁外包服务单位监督管理等保障工作。

* + 1. 安全项目组

负责展会各相关方的安全教育和管理，消防图纸审核、搭建材料阻燃性检查、风险告知、安全交底、疫情防控监督、安全巡查监督和陪同有关政府部门检查等工作。

* + 1. 餐饮项目组

负责为展会的主（承）办单位、参展商、观众等相关方提供快餐、小吃、自助餐、围餐和茶歇等餐饮配套服务，并对餐饮服务供应商的食品安全、供餐数量及服务质量进行考核评价。

1. **服务要求**
   1. **展前服务**
      1. 需求确认

与委托方进行信息对接，开展现场答疑，服务推介，制定服务方案和明确报价，方案包括但不限于会议举办的时间、地点和场所、日程安排、人员配备、主管部门及场馆方要求、工作流程、服务报价、项目费用估算等。

* + 1. 进场前准备
       1. 进场前，应完成以下工作：
          1. 告知主（承）办单位应于展览活动举办日的 20 天前向公安机关及消防主管部门提出许可申请；
          2. 召开展前协调会，与主（承）办单位、主场服务商、主（承）办单位聘请的安保服务单位、各项目组确认项目进场时间、场地验收时间、场地设备设施情况等，告知主（承）办单位场地验收标准、注意事项，并形成《展会工作任务书》（见附录 A）；
          3. 填写展会概况、开幕式流程、会议、宴席安排、领导巡查路线等内容后，由各项目组按专业分工，制定保障方案；
          4. 发布项目预算编制表；
          5. 根据展馆有关规定的要求，收取预付款或场地施工保证金；
          6. 与主场服务商或主（承）办单位进行进场验收，填写《场地验收表》（见附录 B）。
       2. 应开展保洁、绿化、安保、防疫等物资采购。

4

* + - 1. 应购买传染病、疫情防控、住院津贴等保险。
      2. 应对消防系统等设备设施进行联动测试。
      3. 应确认外包服务商。
    1. 展前布置
       1. 各项目组应监督和检查外包服务商的岗前培训和服务质量，对其考勤情况、到岗人数、仪容仪表、精神状态、响应速度等情况进行巡查，对不符合要求的开具《整改通知书》（见附录 C）。
       2. 布展前，应组织主（承）办单位、主场服务商、特装搭建商等相关方进行安全宣贯培训，并形成相关记录留档。
       3. 布展期间，应开展如下工作：

—— 组织开展应急演练，并针对现场施工安全情况进行安全巡查，重点检查施工安全、消防安全、用电安全、展位结构安全和交通安全等；

—— 根据会议服务需求，安排现场布置和贵宾接待等现场服务工作，并安排技术人员调试会议的各种设备；

—— 安排客服人员按照时间节点要求进行常规广播；

—— 开展馆内和外围的环境卫生管理。馆内卫生应重点巡查主通道、洗手间、会议中心、开幕式区域等卫生情况。外围卫生应重点巡查停车场、内外围道路、礼仪广场、登陆厅、室外展场、垃圾中转站等区域的卫生情况。

* 1. **展览现场服务**
     1. 交通和物流协调
        1. 后勤项目组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，包括但不限于各类来访车辆信息、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规划，并进行现场指引、分流、疏导。
        2. 后勤项目组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。
        3. 配合交通管理部门对展会期间，场馆周边交通路线及交通状况进行协调管理。
     2. 环境卫生管理
        1. 应监督外包保洁人员落实馆内区域的地面清洁、消毒、垃圾清扫工作；馆外区域的尘污去除、消毒擦拭、垃圾清理、地面清洗等工作。
        2. 应安排管道疏通人员驻场服务，保障展馆、停车楼等区域的管道疏通工作。
     3. 设备监测保障
        1. 应提前测量电箱的用电满负荷和额定范围值内的电流数据，确保展位电箱在展会期间供电三相功率平衡、电压、电流在额定值内，现场网络通信正常，无跳闸漏电、断网现象。
        2. 应检测 LED 屏、展馆通道电视等，确保播放稳定、画面清晰、信号源及内容受控，广告标识等单列服务安全。
        3. 应监控馆内照明、水电、通风制冷等的设备设施的正常运行情况。
        4. 应确保有具备相应资质人员驻守消防总控室，及时发现和应急处理消防设备报警情况。
     4. 安全巡查

5

* + - 1. 应开展食品安全检查，包括：餐饮供应商资质、食品材料卫生、制作现场卫生情况、餐饮操作人员健康证、配送车辆卫生情况。
      2. 应对展馆的消防安全进行巡查，重点排查人员吸烟、展品物料消防性能、消防通道和消防指引等。
    1. 撤展协调

撤展前，与主（承）办单位、主场服务商、承运商、安保服务单位及各项目组召开撤展协调会，确定观众车辆停止进场时间、撤展品时间、电箱回收时间、展位断电时间、施工人员进场时间、叉车进场时间、特装车辆进场时间、场地交收时间。

* + 1. 撤展安全

撤展期间，应针对现场施工安全情况进行安全巡查，重点检查施工安全、消防安全、用电安全和交通安全等。

* 1. **展后服务**
     1. 退场验收

撤展基本完成后，应组织主（承）办单位/主场服务商进行场地验收，对展会期间设备设施损坏情况、外围绿化损坏情况、物资租借与归还情况、场地污染、外围标识牌等遗留问题进行检查，并签订《场

地验收表》（见附录 B）。

7.3.2 总结及资料归档

会展项目完成后，应汇总进场前服务、展会前中后期的现场管理工作中的相关数据，形成项目总结、项目档案，进行资料归档。

**8 服务评价与改进**

* 1. 项目经理应进行客户回访工作，收集意见并制定未来一年的展会预案。
  2. 展览场馆运营方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。
  3. 展览场馆运营方应建立完善的客户意见反馈体系，明确投诉及处理的工作流程和落实专人负责。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。应设置商务中心服务台，提供咨询、投诉及失物招领等服务，服务电话应进行公示。
  4. 展览场馆运营方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。
  5. 展览场馆运营方开展满意度评价，评价方式可包括自评价和第三方评价。

6

A A

附 录 A

（资料性） 展会工作任务书

A.1 展会工作任务书

各会展服务机构应制定完善的服务相关工作表单，包括但不限于：展会概况表、展会时间节点、展会功能服务安排、各单位人员通讯录、场地验收表和安全隐患整改通知书等，并根据实际情况进行调整。展会工作任务书见下表：

表A.1 展会概况表

|  |  |
| --- | --- |
| 展会名称 |  |
| 主办单位 |  |
| 承办单位 |  |
| 主场承建商 |  |
| 物流公司 |  |
| 布展时间 |  |
| 开展时间 |  |
| 撤展时间 |  |
| 使用展馆 |  |
| 预计到场人次 |  |
| 展会性质 |  |
| 展览面积 |  |

7

表A.2 展会时间节点

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 阶段 | 工作项目 | 时间流线 | 备注（跟进人员） |
| 筹备 | 场地进馆验收 |  |  |
| 划线 |  |  |
| 电箱摆放 |  |  |
| 吊旗/吊点安装 |  |  |
| 主场功能区  卸主场料+大会搭建 |  |  |
| 主场标摊物料卸货 |  |  |
| 布展 | 外围广告和交通指引安装 |  |  |
| 安全宣导会 |  |  |
| 展位搭建及展品布展 |  |  |
| 联合巡馆 |  |  |
| 货门开闭 |  |  |
| 地毯铺设 |  |  |
| 展品进场 |  |  |
| 展位供电 |  |  |
| 送风 |  |  |
| 加班申请 |  |  |
| 每日点餐时间 |  |  |
| 安检设备安装时间 |  |  |
| 闭馆广播 |  |  |
| 全面清洁 | 清场、清洁 |  |  |
| 开展 | 消防演练 |  |  |
| 开幕式 |  |  |
| 开展 |  |  |
| 场馆交接时间  （门岗、展商、观众到位时间） |  |  |
| 大门开闭 |  |  |
| 空调 |  |  |

8

表 A.2 展会时间节点（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 阶段 | 工作项目 | 时间流线 | 备注（跟进人员） |
| 开展 | 每日点餐时间 |  |  |
| 撤展协调会 |  |  |
| 闭馆广播 |  |  |
| 撤展 | 广播撤展通知 |  |  |
| 餐饮服务停止 |  |  |
| 洗手间用品 |  |  |
| 观众停止入场 |  |  |
| 观众人员清场 |  |  |
| 停车场停止入场 |  |  |
| 撤小件展品 |  |  |
| 展位断电 |  |  |
| 电箱回收 |  |  |
| 撤展品 |  |  |
| 放行条 |  |  |
| 包装物料发放时间 |  |  |
| 施工人员进场 |  |  |
| 叉车进场时间 |  |  |
| 特装车辆进场时间 |  |  |
| 展位拆除/特装清场 |  |  |
| 交场 | 外围广告指引桁架 |  |  |
| 交场 |  |  |
| 场地清洁 |  |  |

9

表A.3 展会功能服务安排

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 功能分类 | 设置地点 | 备注 |
| 安检口 |  |  |
| 办公室 |  |  |
| 主场服务台/物流服务点 |  |  |
| 警务值班点 |  |  |
| 医务值班点 |  |  |
| 展馆服务中心 |  |  |
| 仓储服务点 |  |  |
| 餐饮区 |  |  |
| 便利店 |  |  |

表A.4 项目组人员架构

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作岗位 | 姓名 | 联系电话 1 | 联系电话 2 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |

10

B B

附 录 B

（资料性）场地验收表

B.1 场地验收表

表B.1 场地验收表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 展会名称 |  | | | | | | | | | | | |
| 展会日期 |  |  |  |  | 年 | 月 | 日-- | 年 | 月 | | 日 |  |
| 主场承建商/主办单位 |  | | | | | 验收类型 | | | |  | □ 进场 | □ 退场 |
| 检查时间 | 年 | 月 | 日 | 时 |  | 检查区域 | | | |  | | |
| 检查项目 | 检查情况 | | | | | | | | | 负责人签字 | | |
|  |  | | | | | | | | |  | | |
|  |  | | | | | | | | |  | | |
|  |  | | | | | | | | |  | | |
|  |  | | | | | | | | |  | | |
|  |  | | | | | | | | |  | | |
|  |  | | | | | | | | |  | | |
| 主场承建商/  主办单位签名 |  | | | | | | | | | | | |
| 场馆签名 |  | | | | | | | | | | | |

11

C C

附 录 C

（资料性）整改通知书

C.1 整改通知书模板

安全隐患整改通知模板见下图。

**安全隐患整改通知**

展会/活动名称： 展位号：

致： （施工单位）

经检查发现，施工现场存在下列安全隐患

□缺灭火器 □占用消防通道 □展位结构问题 □堵塞通道 □地面污染 □未戴安全帽□吸烟

□未戴安全带 □施工与申请报图不一致 □无证上岗 □ 其他（备注： ）

限贵单位于 年 月 日 时 分前完成整改，并向我单位提出整改后复查申请，否则后果自负。

（单位名称）

年 月 日 时 分

签收人：

签收时间： 年 月 日 时 分

12