

# DB61

## 陕西省地方标准

DB 61/T 1451—2021

### 展览场馆运营规范

Specification for exhibition venue operation

2021 - 03 - 22 发布

2021 - 04 - 22 实施



## 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》的规则起草。

本文件由西安曲江国际会展（集团）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、陈曦、汤安、王蕾、胡恩浩、马明、骆红、何晓芳、唐擎、康庄。

本文件由西安曲江国际会展（集团）有限公司负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：西安曲江国际会展（集团）有限公司

电话：029-87655248

地址：西安曲江新区汇新路15号

邮编：710061



# 展览场馆运营规范

## 1 范围

本文件规定了展览场馆运营的管理保障、服务项目、服务内容与要求、服务质量控制与评价改进等方面的内容。

本文件适用于展览场馆运营方对展览场馆运营服务的管理。

## 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 2894 安全标志及其使用导则

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则

GB/T 26165—2010 经济贸易展览会 术语

GB/T 34395—2017 展览场馆功能性设计指南

GB/T 36681—2018 展览场馆服务管理规范

SB/T 10852—2012 展览场馆运营服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 26165—2010、GB/T 36681—2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**展览场馆** exhibition building

以举办展览活动为主要功能的固定建筑物。

[来源：GB/T 26165—2010，2.2.1，有修改]

### 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。

[来源：GB/T 36681—2018，3.1]

## 4 管理保障

### 4.1 组织机构

4.1.1 展览场馆管理运营方具有独立法人资格，具有承担展览场馆管理运营活动风险的能力。

4.1.2 展览场馆运营方有完整的生产经营组织机构，内设部门合理、高效。宜设置场馆营销、现场服务、物业工程、安全保卫等业务职能部门，根据实际设置综合管理、财务计划、人力资源等行政管理部门。各部门职责清晰、明确。

### 4.2 从业人员

4.2.1 根据生产经营实际情况合理配置相关岗位和工作人员，明确各岗位的任职资格、岗位职责及工作要求等内容，专业技术岗位和特种作业岗位从业人员均需持证上岗。

4.2.2 从业人员应了解会展行业基本知识，掌握本岗位业务知识和操作技能，按照相应的服务规范和管理流程开展工作。

4.2.3 建立岗前和在岗培训机制，定期开展岗位培训与考核。

4.2.4 从业人员应规范着装，佩戴工牌，仪容仪表端庄、大方。沟通交流使用普通话，做到语言文明、表述清晰。

### 4.3 功能设置及配套设施

4.3.1 展览场馆应满足各类展会活动举办所需的场地条件。

4.3.2 根据 GB/T 34395—2017 的要求对展览场馆的人流、物流及车流系统进行统一规划和设计。

4.3.3 根据 SB/T 10852—2012 第 5 章的要求配备满足提供服务的设施和设备。

### 4.4 标识系统

4.4.1 展览场所应设置导向标识系统，导向系统设置应符合 GB/T 15566.1 的要求，导向要素的设计应符合 GB/T 20501.1 的要求，公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。

4.4.2 应按 GB 2894、GB 13495.1 和 GB 15630 的要求设置消防安全标志。

4.4.3 各类标识系统的设置部位包括但不限于：

- a) 展馆；
- b) 停车区；
- c) 卸货区；
- d) 仓储区；
- e) 内部道路；
- f) 安全通道；
- g) 出入口；
- h) 卫生间。

### 4.5 管理体系

4.5.1 展览场馆运营方应建立完善的管理体系，包括质量、环境、职业健康、安全生产等内容。

4.5.2 展览场馆运营方应建立与实际相符的标准体系，制定相应服务流程、服务规范、管理要求，满足运营与服务要求。

## 4.6 安全管理

- 4.6.1 建立安全责任制，建立健全安保、交通、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响应预案。
- 4.6.2 定期组织现场人员进行安全、消防知识培训及实操演练。
- 4.6.3 监督包括主（承）办单位、参展商、工程施工单位等各相关方做好安全责任的贯彻落实。
- 4.6.4 建立 24h 值班制度，做好布展、开展、撤展期间的治安、消防、交通、施工等安全巡查工作，对检查发现的问题应及时落实整改。

## 5 服务项目

### 5.1 展览场馆运营方应提供以下基本服务：

- a) 展览、会议等活动及配套的公共区域、卸货区域、停车区域、仓储物流区域的场地使用；
- b) 展览场地和公共区域的照明；
- c) 室内区域的空气调节；
- d) 供电、供水；
- e) 标识导引；
- f) 播音；
- g) 保洁；
- h) 安保；
- i) 防疫；
- j) 车辆停放；
- k) 咨询、投诉受理。

### 5.2 展览场馆运营方宜提供以下配套服务：

- a) 会议；
- b) 开（闭）幕式；
- c) 物流；
- d) 餐饮；
- e) 租赁；
- f) 通信网络；
- g) 信息化；
- h) 物品寄存及其他。

## 6 服务内容与要求

### 6.1 场馆营销

#### 6.1.1 资质审查

在展会申办时，应审查展会主（承）办方提供的资质：

- a) 有效营业执照及法定代表人身份证件；
- b) 展会组织策划方案（含展位图、宣传方案、招商方案）；
- c) 公安机关安全许可文件；
- d) 其他审批文件。

## 6.1.2 展会预订

6.1.2.1 与客户洽谈沟通，提供《展览场馆服务指南》，包括但不限于场馆平面示意图、展览场馆设施介绍、展览场馆使用规定、展览场馆周边配套服务、收费标准、合同范本等。

6.1.2.2 按照客户意向确定展会档期及场地安排。

## 6.1.3 合同签订

依据展会预订情况，签订展会服务合同，并按规定签订治安、消防、施工安全责任书。

## 6.2 展前筹备

6.2.1 充分了解主（承）办单位的相关活动信息及需求，提供往期展览场馆活动数据和信息，为展会策划方案提供参考意见，协助其制定《参展商手册》。

6.2.2 组织相关部门与主（承）办单位及服务商召开展前协调会，明确项目负责人，制定展会服务方案，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、安全应急预案、展会防疫预案。

6.2.3 组织相关部门召开内部协调会，按服务工作计划准备场地，落实主（承）办单位进场、施工单位进场时应提供的各项服务保障事宜。

## 6.3 工程管理

6.3.1 审核或配合审核展览工程设计方、施工方的资质，与施工方签订施工安全责任书。

6.3.2 审查或配合审查展位结构、材料、水电气使用需求等项目，审查合格后发放施工证。

6.3.3 提供包括但不限于以下工程服务：展位画线、地毯铺设、展位搭建协调、现场施工管理和验收、水电气接驳口的预留。

6.3.4 对布展工程实施过程的安全、消防、作业规范和出入人员进行全程监督，对违规情况进行整改跟踪。

## 6.4 展期管理

6.4.1 开馆前，应进行全面巡查，按照与主（承）办单位约定的时间和程序，按时接通水电气源，确保现场各环节准备就绪。

6.4.2 协调展会开幕式环节中的相关事宜。协助主（承）办单位控制观展路线、人流量，处理突发事件，保证展会现场安全有序。做好展会现场的沟通、协调和记录工作。

6.4.3 开展期间应对展位及设备、广告配重、消防通道、占道经营、环境卫生、馆内吸烟等情况进行重点巡查。

6.4.4 闭馆前，应在确保安全的前提下，切断水电气源，锁闭安全门及通道，并保证展会夜间的安全。

## 6.5 撤展管理

6.5.1 及时与主（承）办单位对接撤展信息，包括但不限于撤展时间、车辆路线、展位拆除、租用物品退还等。

6.5.2 协助主（承）办单位完成参展商物资回运。

6.5.3 检查布展工程施工方展位拆除施工及用电安全等情况。

6.5.4 撤展完成后与主（承）办单位检查并验收场地。

6.5.5 履行合同结算工作。



## 6.6 交通管理

- 6.6.1 根据展览场所设施条件、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统筹管理，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。
- 6.6.2 协助展会主（承）办单位统一制作、发放、核验“车辆通行证”。
- 6.6.3 配合交通管理部门，对布展和撤展期间展览场所周边交通路线和交通状况进行协调管理。
- 6.6.4 展览场所区域内实行人车分流，划分人行道与车行道，确保人车分离。
- 6.6.5 应在展览场馆区域内设置减速带、限速安全标识牌。
- 6.6.6 特种车辆在展馆区域内作业时应按照特种车辆相关规定行驶及操作。

## 6.7 保洁服务

- 6.7.1 保持场馆内外部环境整洁，根据展位分布情况设置垃圾桶。
- 6.7.2 垃圾分类、禁烟、保洁设备用具等标识清晰完备。
- 6.7.3 展会期间，每日对公用设施（如电梯扶手、门把手和水龙头等）进行动态清洁、消毒；特殊时期对场馆内部进行空气消毒。
- 6.7.4 应根据展览场馆设施条件及主（承）办单位需求，对保洁和垃圾清运工作的范围、程序、时限和质量进行监督检查。

## 6.8 信息咨询与投诉受理

- 6.8.1 设置咨询服务处，向参展商、展会观众提供展位查询、同期会议查询、旅游景点咨询、交通咨询、住宿就餐咨询、银行网点咨询等便民服务。
- 6.8.2 建立完善客户投诉处理制度，受理各方反馈意见或建议，并做好相关记录。

## 6.9 配套服务

### 6.9.1 会议服务

宜根据主（承）办单位需求，提供相应的会议场所和服务。

### 6.9.2 物流服务

- 6.9.2.1 展会物流可根据实际提供服务项目包括装卸货、展会代收货和仓储、拆装箱、装卸机械租赁等。
- 6.9.2.2 展会物流按照展会规模大小提前准备相应装卸机械及人员，保证接单后及时完成货品装卸。

### 6.9.3 餐饮服务

- 6.9.3.1 宜提供包括快餐服务、咖啡厅服务、饮用水供应、小食品售卖等多种形式的餐饮服务。
- 6.9.3.2 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会提供相应的餐饮服务。

### 6.9.4 租赁服务

提供展览展示各类所需物资的租赁。

### 6.9.5 通信网络服务

提供电话、网络等通信服务。

#### 6.9.6 物品寄存

提供小件物品寄存服务。

### 7 服务质量控制与评价改进

- 7.1 应做好信息收集与统计，及时跟踪展会动态，开展满意度调查。
- 7.2 运营绩效关键评价指标计算方法见附录 A。
- 7.3 根据满意度调查及运营绩效评价结果开展持续改进。

附 录 A  
(规范性)  
展览场馆运营绩效评价关键指标计算方法

#### A.1 展览场馆年出租率

展览场馆年出租率计算方法见公式 (A.1)：

$$V = \frac{\sum SL_i \times D_i}{S \times 365} \times 100\% \dots\dots\dots (A.1)$$

式中：

- $V$  ——场馆年出租率；
- $SL_i$  ——展览会租用面积；
- $D_i$  ——展览会租用天数；
- $S$  ——展览场馆总面积。

#### A.2 年成本费用利润率

年成本费用利润率计算方法见公式 (A.2)：

$$RPC = \frac{P}{\sum TC} \times 100\% \dots\dots\dots (A.2)$$

式中：

- $RPC$  ——成本费用利润率；
- $P$  ——展览场馆运营的年度利润；
- $TC$  ——展览场馆运营的年成本、费用。

#### A.3 年营业收入增长率

年营业收入增长率计算方法见公式 (A.3)：

$$ORG = \frac{YT - LT}{LT} \times 100\% \dots\dots\dots (A.3)$$

式中：

- $ORG$  ——营业收入增长率；
- $YT$  ——展览场馆运营本年度营业总收入；
- $LT$  ——展览场馆运营上年度年营业总收入。

#### A.4 单位面积年平均租金

单位面积年平均租金计算方法见公式 (A.4)：

$$M = \frac{\sum I}{S} \dots\dots\dots(A.4)$$

式中：

- M* ——单位面积年平均租金；
- I* ——每个展览会的租赁收入金额；
- S* ——展览场馆总面积。

#### A.5 服务质量指标

顾客满意率是衡量展览场馆服务水平和质量的指标。本指标可以用来衡量用户（如展览组织者、参展商、观众、专业观众等）对展览场馆服务的满意率。计算方法见公式（A.5）：

$$SFi = \frac{A}{B} \times 100\% \dots\dots\dots(A.5)$$

式中：

- SFi*——顾客满意率；
- A* ——调查满意的人数；
- B* ——接受调查的总人数。

#### A.6 设备、设施保障指标

设备、设施完好率是反映展览场馆设备技术状况和评价设备管理工作水平的重要指标。计算方法见公式（A.6）：

$$F = \frac{C}{D} \times 100\% \dots\dots\dots(A.6)$$

式中：

- F* ——设备、设施完好率；
- C* ——展览场馆完好设备、设施总数；
- D* ——展览场馆设备、设施总数。

#### A.7 年劳动效率指标

展览场馆一个自然年度营业总收入与员工总数的比值。计算方法见公式（A.7）：

$$PCI = \frac{GI}{Q} \dots\dots\dots(A.7)$$

式中：

- PCI*——人均营业收入；
- GI*——营业总收入；
- Q* ——员工总数。