

DB61

陕西省地方标准

DB61/T 1737—2023

展览会现场服务规范

Service specification for exhibition on-site

2023 - 08 - 28 发布

2023 - 09 - 28 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 4

附录 A（资料性）服务对象满意度调查表 5

参考文献 7

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。

本文件由陕西省商务厅提出并归口。

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、朱武祥、张玉华、蒲金龙、吕宪花、杨小梅、韦玮、马明、何晓芳。

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：029-87655170

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

本文件规定了展览会现场服务的相关方要求、现场服务及服务评价与改进等要求。
本文件适用于展览主办方和展览服务商对展览会参展商和观众提供的现场服务。

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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 30521-2014 经济贸易展览会 数据统计
- GB/T 33490-2017 展览展示工程服务基本要求
- GB/T 36682-2018 展览物流服务基本要求

3 术语和定义

GB/T 26165-2021界定的下列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]

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]

4 相关方要求

4.1 主（承）办单位

4.1.1 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 应具有展览会策划、组织、运营与管理能力，以及招商招展活动统筹组织能力。

4.1.4 应提供与展览会规模相适应的场地和设施，配置必要的服务资源。

4.2 展览服务商

4.2.1 主场服务商

4.2.1.1 应具有独立法人资格及展览会主场服务相关的资质，有能力完成合同约定的主场服务活动。

4.2.1.2 应具有健全的生产经营组织机构和完善的服务质量管理体系，制定展览会现场服务方案，满足主（承）办单位、参展商及观众的服务需求。

4.2.1.3 应具备展览会现场设计、组织、实施、协调及管理的能力。宜具备满足展览会现场服务所需的数字化运营能力。

4.2.1.4 应具备展览会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应持证上岗。

4.2.1.5 应确保展览会现场施工人员均已购买相应意外保险。

4.2.2 其他展览服务商

4.2.2.1 展览展示工程承建商的资质和能力应符合 GB/T 33490-2017 第4章的要求。

4.2.2.2 展览物流服务商的资质和能力应符合 GB/T 36682-2018 第4章的要求。

4.2.2.3 餐饮、广告、会务等其他展览服务商均应根据相应法律法规和标准规范的要求提供服务。

5 现场服务

5.1 登记服务

5.1.1 参展商登记

应现场核对参展商注册信息，确认展位，办理入场手续。

5.1.2 观众登记

应现场验证观众注册信息，登记后入场。

5.2 售检票服务

有售票需求的展览会应提供网络和现场售票服务，并在展览会现场设置检票处。

5.3 咨询服务

5.3.1 应在展览会现场醒目位置设置服务台，提供展会信息咨询服务。

5.3.2 应向观众发放会刊、参观指南等展览会宣传资料。

5.3.3 应向参展商发放参展商手册，提供展览会概况、展馆、物流、报到、餐饮、住宿等信息。

5.3.4 通过现场、电话、网络等渠道，受理参展商与观众的投诉和建议，及时处置并反馈。

5.4 设施保障服务

5.4.1 按展台需求提供水、电、气、网络接驳服务。

5.4.2 应提供国际标准展位搭建和楣板制作服务，配置必要的桌椅展具等设施。

5.4.3 应提供现场各类设施维护保障服务，确保开展期间各展台设施正常使用。

5.4.4 展览会现场展览展示工程服务应符合 GB/T 33490-2017 的要求。应优先使用节能型、环保型和可循环使用的工程材料。

5.5 宣传与信息服务

5.5.1 宣传服务

5.5.1.1 应提供媒体接待服务，设置展览会新闻中心或媒体接待处，引导和协调媒体记者现场拍摄及采访。

5.5.1.2 应对涉及展览会发布的影音、图像、文字等宣传材料进行审核。

5.5.1.3 应撰写展览会新闻通稿，向媒体提供展览会介绍资料，如办展背景、行业概况、展会特点、活动议程及展会相关数据等。

5.5.2 信息调查服务

按照GB/T 30521-2014要求采集和统计展会期间观众、参展商、展览面积、交易额等数据，发放调研表，收集相关方的建议。

5.6 知识产权服务

5.6.1 应与参展商签订知识产权保护的合同条款。

5.6.2 宜加强对展会期间知识产权保护的协调、监督，维护展会的正常交易秩序。

5.6.3 需要时，可在展览会现场设立知识产权投诉通道，协助处理投诉信息。

5.7 配套服务

5.7.1 应为展览会相关的开幕式、论坛、会议等配套活动的组织与实施提供所需服务。

5.7.2 应提供展览会所需物资的租赁服务，出租物资应为符合相应标准要求的合格品。

5.7.3 可根据参展商需求提供货物代收、装卸和仓储等物流保障服务。

5.7.4 应选择具有经营资质的餐饮服务商提供餐饮服务。

5.7.5 宜为重要参展人员或特殊参展人员（如儿童、老年人、残疾人等）提供相应的专属服务。

5.7.6 应提供公共休息区、物品寄存及紧急医疗救助等服务。

5.8 安全保障服务

5.8.1 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，并与展会服务商、参展商签订安全承诺书。

5.8.2 应为展览会现场人流、车辆和物流提供秩序维护、安全检查、安全保卫等服务。

5.8.3 应对展览会现场施工安全、作业安全、消防安全实施监管，对违规情况跟踪整改。

5.8.4 应在展览现场醒目位置张贴安全警示标识，消防安全标识应符合 GB 13495.1 要求。

6 服务评价与改进

6.1 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) 建立回访制度，对参展商和观众开展现场交流、回访和跟踪；

b) 发放满意度调查表（见表 A.1 和 A.2）。

6.2 建立服务监督检查机制，对展览会现场各项服务进行检查与评价，及时纠正不合格服务，持续改进服务质量。

附录 A
(资料性)
服务对象满意度调查表

A.1 参展商满意度调查表

参展商满意度调查表见表A.1。

表 A.1 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！

- 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
- 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
- 您选择本届展览会的理由：
☐主办方级别 ☐展会影响力 ☐专业水平 ☐参展费用 ☐其他
- 您对本次展览会展出效果满意程度：
☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意
- 您对本次展览会宣传满意程度：
☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意
- 您对本次展览会观众组织满意程度：
☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意
- 您对本次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
- 您是否愿意参加下届展览会：
☐是 ☐否 ☐不确定
- 请您对本届展览会整体情况进行评分：_____分（满分 100 分）
- 您的意见或建议：_____

填报单位：_____ 展 位 号：_____

联系电话：_____ 填报日期：_____

A.2 观众满意度调查表

观众满意度调查表见表A.2。

表 A.2 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.您参观本次展览会的目的：

☐个人兴趣 ☐了解行业动态 ☐收集信息 ☐市场调研 ☐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.您对本次展览会现场服务工作的满意程度：

☐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.请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 表 人：

联系电话：

填报日期：

参 考 文 献

- [1] GB/T 26165-2021 经济贸易展览会 术语
 - [2] GB/T 36681-2018 展览场馆服务管理规范
 - [3] GB/T 41130-2021 展览场馆安全管理基本要求
 - [4] DB61/T 1451-2021 展览场馆运营规范
-