

《会展场馆管理与服务规范》团体标准

编制说明

一、任务来源

根据《广东会展组展企业协会关于征集 2023 年团体标准项目的通知》（粤组协〔2023〕12 号），于 2023 年 2 月向广东会展组展企业协会提交立项申请书，申请《会展场馆管理与服务规范》团体标准编制立项。根据《广东会展组展企业协会关于〈会展礼仪服务规范〉等 8 项团体标准的立项通知》（粤组协〔2023〕50 号），于 2023 年 4 月下达了制定《会展场馆管理与服务规范》团体标准的编制任务。

二、目的和意义

会展业的发展，能够改善城市的产业结构，提升城市的形象，是构成城市竞争力的重要组成部分。会展场馆在会展业的发展中担任着举足轻重的角色。

一个管理严格有序和服务细致到位的场馆无疑是举办展览活动的基础，会展场馆管理和规范是推进会展场馆业务发展必不可少的前提，也是促进当地会展业发展的良好基石。

会展业具有极大的产业带动效应，除直接产生经济效应外，还对社会和经济发展有着巨大的影响和催化作用。会展业作为一个城市服务业的重要组成部分，对强化城市的服务

职能有积极推动作用，会展场馆的带动作用不能低估。强化和提高会展场馆的管理服务水平、管理服务质量，可以推动会展业的发展；同时，可以对完善城市服务功能起到积极的作用。为提高会展行业场馆管理和规范，维护会展行业秩序，推动会展行业的健康发展，提出《会展场馆管理与服务规范》，是具有极其重要意义的。

通过制定《会展场馆管理与服务规范》，一方面，是对会展场馆运营及使用方职责进行规定，以及展会项目主承办方、主场承建商的进场、展览产品要求、展览服务流程、消防、环境、物业等方面进行标准化管理，从而达到保障展会各方的生命财产安全；另一方面，努力提供适应展会主（承）办方、参展商和主场承建商需求的服务，能够确保展会顺利举办，为当地展会的发展提供良好基础。

三、标准制定原则及主要内容

（一）标准编制原则

1. 科学性

本规范的制定充分遵照国内相关法律法规，标准主要内容和各项技术要求科学合理。本标准严格按照 GB/T 1.1-2020 的规定编写，且确保与国家标准、行业标准中的术语和词汇保持一致，采用国家标准中规定的术语和广大用户熟悉的词汇。

2. 适用性

本标准旨在为会展行业场馆管理和服务工作提供指导和建议，推动会展行业健康发展，有效指导场馆管理方的日常管理工作及展会期间的场馆管理和服务工作，提高场馆管理方的管理和服务综合实力。

3. 协调性

本标准的协调性是指符合国家政策，贯彻国家法律法规，与场馆管理和服务相关标准协调一致、衔接配套，符合会展行业场馆方的日常管理和展会期间管理服务要求。

4. 可操作性

本标准的可操作性是指统筹考虑场馆管理和服务工作的特点，尽可能地、全面地考虑场馆管理和服务各个方面事项内容。

(二) 标准制订主要依据

GB/T 26165-2021	经济贸易展览会 术语
DB44/T 699—2009	展览场馆服务质量规范
GB/T 36681—2018	展览场馆服务管理规范
DB45/T 1363—2016	展览场所消防安全规范
GB/T 41130—2021	展览场馆安全管理基本要求
GB 13495.1	消防安全标志 第1部分：标志
DB33/T 770-2020	会展行业管理与服务规范

(三) 本标准的主要内容

本文件编写遵循“统一、协调、简化、优化”标准化原

理。在文件的主要结构框架、规范性要素的确定上仔细斟酌。在主要规范性技术要素的选择上进行了重点研究，本文件主要包括以下主要内容：

1. 标准的结构

本文件根据目前会展行业展馆管理和服务的标准、规范，从会展行业场馆管理方的基本要求、会展场馆服务和管理（包含场馆基本服务、水电气管理、消防管理、安全保卫管理、环境管理、交通管理、商务服务规范、会议管理、餐饮管理、票证和展会信息、仓储运输规范、广告发布管理）、评价与总结等方面构建总体框架。

2. 基本要求

文件第4章从场馆管理方组织、人员、场馆设施、管理体制4个方面进行描述。

3. 会展场馆运营及使用方职责

文件第5章规定了展会主（承）办方、场馆管理方、主场承建商在会展项目中各方的职责，以及对展会的内容合法性把控的要求等。

4. 会展场馆管理和服

文件第6章和第7章规定了场馆管理方为展会应提供的各项服务内容、服务流程及场馆水电气安全使用管理、消防管理、安保管理、环境管理、交通管理、商务服务管理、会议管理、餐饮管理、票证和展会信息、网络通讯、仓储运输、

广告管理等。

5. 评价与总结

文件第8章规定了场馆管理和服务的满意度调查、总结跟踪服务的方式方法。

四、主要工作过程

(一) 成立工作组，制定工作计划

立项通知下达后，广东亚联展览股份有限公司联合相关单位第一时间成立了标准编制工作组，负责项目的指导与具体实施工作。标准编制工作组制定了工作计划并召开了编制组工作人员会议，明确了任务要求，安排了工作进度，为推进项目顺利实施奠定了良好的基础。

(二) 开展调研，资料分析、比较和研究

立项之前，标准编制工作组开展了大量会展行业场馆管理和标准情况调研工作，收集整理国家、行业标准以及场馆相关资料。在调研中，主要查阅了场馆管理的标准规范、研究论文，以及与场馆服务质量标准等重要资料。标准起草工作小组对场馆管理和标准相关的标准等文件进行了认真的分析、比较和研究。

(三) 形成标准草案

标准起草工作小组在广泛调研的基础上，按照标准化、通用化等要求，研究了科技成果评价的评价要求、评价内容、方法和评价程序，确定了《会展场馆管理与服务规范》的内

容。依据 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》，对《会展场馆管理与服务规范》开展了起草工作，并经过编制组专家多次修改与讨论，于2023年2月中旬形成了标准草案。

（四）工作组集中工作

2023年2月中下旬，标准编制工作组召开了多次工作组会议集中工作，标准编制工作组及相关专家主要成员参加了会议。会议从标准文本框架、内容、格式等方面进行了全面讨论。经过标准编制工作组多次修改，于2023年4月形成了征求意见稿。

五、标准重大分歧意见的处理经过和依据

本文件的制定过程中未出现重大的分歧意见。

六、作为强制性标准或推荐性标准的建议

建议在本文件通过审定后，尽快作为推荐性团体标准发布、实施。

七、贯彻标准的要求措施建议

在文件的后续应用实践过程中，建议做好：

（一）组织宣贯

本文件发布实施后，计划组织参与会展场馆管理与服务规范的学习，做好宣贯培训工作，促进标准应用，满足构建场馆管理和应用的需求。

(二) 推广实施

本文件发布后，将通过场馆管理和服务的相关培训进行文件的宣贯，通过广东亚联展览股份有限公司、广东联合会展管理有限公司、广东会展组展企业协会进行行业企业推广实施。

九、废止现行有关标准的建议

不存在可废除的对应文件。

十、本标准编制说明的附件

无。

《会展场馆管理与服务规范》团体标准起草工作小组

2023年4月