

# 团 体 标 准

T/GFOA XXX—2023

## 展览主承办方服务规范 第 1 部分：参展商服务

Service specifications of exhibition organizer

Part 1: service for exhibitors

(征求意见稿)

(本稿完成日期：2023 年 4 月 27 日)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

广东会展组展企业协会 发布

## 目 次

前言 .....	错误! 未定义书签。
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	3
5 布撤展服务 .....	3
6 展览物流服务 .....	4
7 观众组织与对接服务 .....	4
8 会议及活动服务 .....	5
9 广告宣传服务 .....	6
10 知识产权服务 .....	6
11 商旅服务 .....	6
12 餐饮服务 .....	7
13 医疗服务 .....	7
14 金融服务 .....	7
15 安全管理服务 .....	7
16 卫生及防疫管理服务 .....	7
17 服务评价与改进 .....	8
参考文献 .....	9

## 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专利的责任。

本文件由广东会展组展企业协会、广东鸿威国际会展集团有限公司提出。

本文件由广东会展组展企业协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 展览主承办方服务规范 第1部分：参展商服务

## 1 范围

本文件规定了展览主承办方为参展商提供各项服务的基本要求、实施细则。  
本文件适用于展览主承办方对参展商服务的全程操作及管理。

## 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/T 26165 经济贸易展览会 术语

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 16895.25 建筑物电气装置 第7—711部分：特殊装置或场所的要求 展览馆、陈列室和展台

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB/T 36682 展览物流服务基本要求

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB/T 41130 展览场馆安全管理基本要求

GB 9669 图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**展览[会]** exhibition; fair; show; exposition

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

**主办单位** organizer; sponsor

组织、策划、运营展会，在法律上拥有展会的所有权，并对展会活动承担主要责任的组织。

[来源：GB/T 26165—2021, 3.3.2]

### 3.3

**承办单位** co-organizer

受主办方委托，承担展会的组织、策划、实施与管理，并承担展会主要经济责任的组织。

[来源: GB/T 26165—2021, 3.3.3]

### 3.4

#### **展览主承办方 exhibition organizer**

展览会主办单位、承办单位的统称。

[来源: GB/T 26165—2021, 3.3.6, 有修改]

### 3.5

#### **参展商 exhibitor**

与展会主承办方签订参展合同, 在展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, 有修改]

### 3.6

#### **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, 对展览场馆进行日常运营的组织。

[来源: GB/T 26165—2021, 3.3.16]

### 3.7

#### **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]

### 3.8

#### **主场服务商 official service provider**

由展览主承办方指定, 为展览会提供现场服务的组织。

[来源: GB/T 26165—2021, 3.3.18]

### 3.9

#### **展商手册 exhibitor manual**

展览主承办方编制的、指导参展商参展的文件。

[来源: GB/T 26165—2021, 3.5.7]

### 3.10

#### **标准展台 packagestand; shellscheme; packagebooth**

标摊

展览场所内展览主承办方按统一样式、统一尺寸和统一配置、采用统一材料搭建的展台。

[来源: GB/T 26165—2021, 3.2.10]

### 3.11

#### **特装展台 special design**

特装

展览场所内由参展商自行设计和搭建的展台。

[来源：GB/T 26165—2021, 3.2.11]

## 4 总则

4.1 **全程服务。**展览主承办方应该为参展商提供展前、展中、展后全流程服务。

4.2 **全面服务。**展览主承办方应该为参展商提供布（撤）展、广告宣传、知识产权、会议、餐饮、住宿等参展过程中涉及到的全方位服务。

4.3 **全员服务。**展览主承办方全体员工及展览服务商参与为参展商提供服务，全体员工及展览服务商之间分工明确、相互配合。

## 5 布撤展服务

### 5.1 展前准备工作

5.1.1 展览主承办方应提前确定好提供布撤展相关服务的展览服务商。

5.1.2 在展前至少一个月，展览主承办方制作完成《展商手册》《展商手册》应包含但不限于下列布撤展服务相关信息：

- a) 展商报到时间、地点、流程；
- b) 布展期、展览期、撤展期等时间安排；
- c) 布撤展行车路线示意图；
- d) 标准展台规格、技术参数等；特装展台限高、限重、吊顶要求等；
- e) 布撤展加班申报时间、地点、流程、费用、服务商信息及申请资料（表格）；
- f) 施工证申报时间、地点、流程、费用、服务商信息及申请资料（表格）；
- g) 货车证申报时间、地点、流程、费用、服务商信息及申请资料（表格）；
- h) 展具租赁申报时间、地点、流程、费用、服务商信息及申请资料（表格）；
- i) 用水、用电、用气、网络服务申报时间、地点、规格、费用、服务商信息及申请资料（表格）；
- j) 物流、仓储服务申报时间、地点、规格、费用、服务商信息及申请资料（表格）；
- k) 安全保卫、防火、用电、用水、设备设施等安全管理方面的规定。

5.1.3 展览主承办方应确认所有参展商收到《展商手册》，并要求参展商认真阅读相关条款，对参展商的疑问进行解答。

5.1.4 展览主承办方应提醒参展商及时办理所需要的参展手续。

5.1.5 展览主承办方应提前收集标准展台的楣板信息，包括展位号、企业中英文名称等，审核完毕后，发送至主场服务商制作楣板。同时，委托主场服务商，提前收集、审核特装展台搭建申报材料，包括：施工单位营业执照、资质证明、参展单位委托合同、搭建效果图/施工图、特殊工种作业证等，签订安全责任书。

5.1.6 如果《参展手册》中的信息发生变化，应及时通知参展商。

5.1.7 展览主承办方应对工作人员进行布撤展工作培训，讲解工作流程、工作要求、注意事项等。

### 5.2 布展阶段工作

#### 5.2.1 一般要求

5.2.1.1 在展馆内部及周边的重要位置，展览主承办方应设置醒目的指示、导向、警示标志，各种标志应符合 GB/T10001.1、GB 13495、GB 2894 的规定。国际性展会应用中英文标注。必要时，安排工作人员负责引导参展商、疏导交通。

- 5.2.1.2 展览主承办方工作人员应统一着装、佩戴工作证，便于参展商识别。
- 5.2.1.3 展览主承办方组织展商报到，为参展商发放参展证件、会刊、参观指南等资料。
- 5.2.1.4 展览主承办方引导、协助参展商办理施工证、车证、租赁、水电气、吊装、加班等布展手续。
- 5.2.1.5 展览主承办方引导、协助参展商展品进场，确保展品按时、安全、有序进入展厅和展台。
- 5.2.1.6 展览主承办方应在每个展厅内设立咨询点，实行“馆长制”，安排专人担任“馆长”，就近满足馆内参展商服务咨询，积极协调展馆运营方、展览服务商处理相关事宜。
- 5.2.1.7 展览主承办方实施布展安全管理，包括：布展材料防火处理、展台结构安全、施工人员人身安全、水电气布线安全以及消防安全等。
- 5.2.1.8 必要时，展览主承办方安排地毯服务商在展厅通道上铺设阻燃地毯。
- 5.2.1.9 布展完毕后，展览主承办方应邀请消防和安保部门对所有的展位进行一次全面系统的检查，保证布展符合 GB 50222 的规定。
- 5.2.1.10 布展期间，展览主承办方在每日应召开总结会议，汇总当日出现的问题，以及应对措施。

## 5.2.2 标准展台布展

- 5.2.2.1 展览主承办方应向参展商提供标准展台及基本配置，其中电气装置应符合 GB/T 16895.25 的要求。
- 5.2.2.2 展览主承办方应安排工作人员检查标准展台的展位号、企业中英文名称等楣板信息，如发现问题，汇总信息后统一反馈至主场服务商，重新制作、替换。
- 5.2.2.3 展览主承办方应对标准展台的使用和维护、物品配置等进行检查。

## 5.2.3 特装展台布展

- 5.2.3.1 展览主承办方应根据与参展商协议的标准为特装展台的参展商提供展览空地。
- 5.2.3.2 展览主承办方监督参展商不得对展览场地的主体结构、固定设施设备进行改动。
- 5.2.3.3 展览主承办方监督参展商文明施工，布展时应符合展览场馆运营方提供的相关要求，所有装修、装饰及展台的布置应符合 GB 50140 和 GB 50222 的规定，对违规施工情况进行整改跟踪。

## 5.3 撤展阶段工作

- 5.3.1 展览主承办方应统一安排撤展时间、路线和流程，并及时通知参展商。
- 5.3.2 展览主承办方协调展览服务商，为参展商提供各种需求的撤展服务，并适时监督。
- 5.3.3 撤展前，展览主承办方安排工作人员向参展商发放“展品出馆单”。
- 5.3.4 撤展时，展览主承办方安排工作人员监督参展商安全撤展，拆除展位过程中应保证展馆设施设备完好无损坏。
- 5.3.5 撤展后，展览主承办方安排工作人员进行展场卫生清扫，保证场馆地面干净整洁。

## 6 展览物流服务

- 6.1 展览主承办方应根据展会规模，选择合适的展览物流服务商，并对物流服务商监督，管理。
- 6.2 展览物流服务资质和服务要求依据 GB/T 24359 中的规定执行。

## 7 观众组织与对接服务

7.1 展览主承办方在招观过程中，应向参展商发放《观众信息需求表》，收集参展商目标观众的相关信息，以便指导展览主承办方更加精准地组织观众。

7.2 《观众信息需求表》应包含但不限于下列观众标签信息：

- a) 观众性别、年龄等基本特征；
- b) 观众来源地区；
- c) 观众所属行业；
- d) 观众业务性质；
- e) 重点买家单位名称、联系人。

7.3 展览主承办方应通过多种方式组织观众，包括但不限于以下几种方式：

- a) 电话、邮件、短信通知；
- b) 参加国内外同类型展会，发放展会宣传资料；
- c) 媒体广告；
- d) 户外广告；
- e) 新闻宣传；
- f) 搜索引擎推广；
- g) 自媒体推广；
- h) 与行业商协会合作。

7.4 必要时，展览主承办方可举办“商务配对”，提前收集采购商信息，匹配相对应的参展商，通过线上或线下方式举办对接会。

## 8 会议及活动服务

8.1 展览主承办方应根据展会主题设置相关的会议及论坛活动，并邀请相关参展商参与。

8.2 会议及活动包括但不限于下列形式：

- a) 开幕式；
- b) 主旨论坛；
- c) 技术研讨会；
- d) 产品发布会；
- e) 采购对接会；
- f) 媒体采访活动；

8.3 展览主承办方应安排根据会议规模配备相应的工作人员，并提供现场及全程跟踪服务，工作人员提前与参展商代表确认会议及活动细节，包括但不限于以下信息：

- a) 会议及活动时间、地点、议程安排；
- b) 会议及活动需要参展商提供的资料，以及格式要求；

8.4 展览主承办方应根据会议及活动需求提供会场布置、签到、引导咨询及协调组织维持会场秩序服务。

8.5 会场布置包括签到区布置和会议/活动现场布置：

- a) 签到区应考虑布置签到台、指示牌等相关物品或根据会议服务需求提供；
- b) 会议/活动现场的布置可考虑：
  - 1) 会议背景搭建；
  - 2) 主席台布置；
  - 3) 主题标语的悬挂

- 4) 音响、视频、网络、灯光照明等设备的配备;
- 5) 举办国际会议时, 宜提供同声传译设备。

8.6 展览主承办方应提供饮用水, 可根据会议及活动需求提供休息场地。

## 9 广告宣传服务

9.1 展览主承办方在招展过程中, 应向参展商提供《广告宣传服务手册》, 以便参展商选择合适的广告宣传服务。

9.2 《广告宣传服务手册》应包含但不限于下列广告宣传服务信息:

- a) 展会印刷品广告类型、规格、费用;
- b) 展会电子广告类型、规格、费用;
- c) 展会现场广告类型、规格、费用;
- d) 新闻宣传类型、规格、费用;
- e) 展会赞助类型、规格、费用。

9.3 展览主承办方对于参展商的文字、图片、视频等宣传素材, 应进行审核, 确保符合最新版《中华人民共和国广告法》以及国家有关规定。

9.4 展览主承办方应按照与参展商签订的广告宣传服务协议, 按时、按质提供相关服务。

9.5 广告宣传服务完成后, 展览主承办方应及时形成广告宣传结案报告, 并发送给参展商进行验收、结算。

## 10 知识产权服务

10.1 展览主办方在与参展商签订参展合同时, 应按《展会知识产权保护办法》及世界贸易组织(WTO)与贸易有关的知识产权协定的规定将知识产权保护内容列入, 并明确侵权者无条件退出展会条款。

10.2 必要时, 可在展览现场单独设立知识产权侵权投诉接待场所, 并邀请知识产权部门驻点服务。

10.3 鼓励单位和个人举报知识产权侵权行为。商标、专利、版权权益人应提高自我保护意识, 如发现其他参展企业涉嫌侵犯知识产权, 及时向展览主办方举报。

10.4 展览会期间, 如无特别声明, 参展商展区内组织的展览和表演视为许可社会公众进行录音、录像和摄像。不允许录音、录像和摄像的应有明显标识。

## 11 商旅服务

11.1 展览主承办方应指定一家商旅服务商, 为参展商提供下列服务:

- a) 机票、高铁、商务车等交通票务预订服务;
- b) 酒店预订服务;
- c) 商务旅游服务;
- d) 签证服务。

11.2 必要时, 在《展商手册》或相关资料中对展会期间的交通、餐饮、住宿等信息和展会前后的旅游信息做出说明。

- a) 交通票务预订的程序、服务内容、服务价格等;
- b) 指定接待酒店的档次、协议优惠价格、地址、联系电话及联系人、传真, 与展馆的距离及交通等, 为方便参展商预订酒店, 应开通线上预订渠道;
- c) 境外参展商入境的签证办法;

d) 展会期间及前后可供选择的商务考察和观光休闲旅游的线路和安排等。

## 12 餐饮服务

12.1 展览主承办方应协调展览场馆运营方，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。

12.2 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。

## 13 医疗服务

13.1 展览主承办方应提供急救医疗服务，可视展会具体情况于场外配备救护车。

13.2 大型展览会活动时，展览主承办方应设置现场医务点，配备专业医护人员和救护设施、药品器械，随时做好应急救护工作。

## 14 金融服务

14.1 展览主承办方应收集、整理展馆内部及周边的金融服务设施信息，包括：

- a) 自助取款机（ATM）位置；
- b) 银行网点名称、位置、开放时间、咨询电话等。

14.2 必要时，在《展商手册》或相关资料中披露展馆内部及周边金融服务设施信息。

## 15 安全管理服务

15.1 展览主承办方应事先将展览举办时间、地点、规模等相关信息向公安、消防、卫生、防疫等部门报告，接受协调、监督及指导。

15.2 展览主承办方应根据国务院《大型群众性活动安全管理条例》规定制定安全工作方案，并在展会开幕的 20 日前向当地政府公安机关提出安全许可申请，申领《公共场所治安许可证》和《消防安全检查意见书》。

15.3 安全工作方案内容包括：

- a) 活动的时间、地点、内容及组织方式；
- b) 安全工作人员的数量、任务分配和识别标志；
- c) 活动场所消防安全措施；
- d) 活动场所可容纳的人员数量以及活动预计参加人数；
- e) 治安缓冲区域的设定及其标识；
- f) 入场人员的票证查验和安全检查措施；
- g) 车辆停放、疏导措施。

15.4 展览主承办方与展览场馆运营方应明确各方职责，共同落实 GB/T 41130 安全管理规定。

## 16 卫生及防疫管理服务

16.1 展览主承办方与展览场馆运营方自觉贯彻执行《公共场所卫生管理条例实施细则》、GB 9669 等法律法规规章以及相关的卫生标准、规范，开展卫生知识宣传，预防传染病和保障公众健康，为顾客提供良好的卫生环境。

16.2 与展会相关的展馆内外一切设施、场所均应属于管理的范畴。其下列项目应符合国家卫生标准、规范要求：

- a) 空气、微小气候（湿度、温度、风速）；
- b) 水质；
- c) 采光、照明
- d) 噪音
- e) 顾客用具和卫生设施；
- f) 集中空调通风系统；
- g) 提供给顾客使用的生活饮用水。

16.3 展览主承办方应严格按照当地防疫管理部门提供的展会防疫指南，配置防疫设施、防疫人员，贯彻执行防疫要求。

## 17 服务评价与改进

17.1 展会举办期间，展览主承办方应向对参展商发放调查问卷，调查参展商对各项展商服务的满意度情况。

17.2 展会结束后，展览主承办方应对参展商进行回访，了解参展商的参展效果，收集参展商对各项服务的改进建议。

17.3 展览主承办方应召开总结会，针对本届展会存在的服务问题进行具体分析，并提出下届展会的改进措施。

### 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国务院令（2007）第505号 大型群众性活动安全管理条例
  - [2] 中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会令（2016）第18号 公共场所卫生管理条例实施细则（2017年修正）
  - [3] 展会知识产权保护指引 国知发保字[2022]30号
-