

《展览主承办方服务规范 第1部分：参展商服务》

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2022年团体标准项目的通知》（粤组协〔2022〕39号），于2022年6月提交立项申请书，申请《专业展展商服务规范》（后申请改名为《展览主承办方服务规范 第1部分：参展商服务》）团体标准编制立项。根据《广东会展组展企业协会关于〈展览业数据采集规范〉等9项团体标准的立项通知》（粤组协〔2022〕48号），于2022年8月下达了制定《专业展展商服务规范》团体标准的编制任务。随后，组织主编单位召开了项目启动会，项目组正式开始本团体标准的编制工作。

二、目的和意义

展览业作为新兴服务业已经成为构建现代市场体系和开放型经济体系的重要平台，在我国经济社会发展中的作用日益凸显。近年来，广东展览业持续稳步发展，2021年广东省展览数量为536个，同比增长18.58%，展览面积为1739.86万平方米，同比增长36.66%。单以一个省区来比较，无论是展会数量还是展出面积，这一规模都稳居全国第一位。但目前，广东展览产业缺少必要的行业规范和行业标准，特别是没有形成一个与国际接轨的标准体系，不利于开展行业管理。

提高展览主承办方服务水平是促进行业发展的重要一环。为建立行业标准，规范行业秩序，营造“树标杆、学标杆、超标杆”的质量提升氛围，引导展览业向品牌化、专业化、国际化发展，有必要开展《展览主承办方服务规范 第1部分：参展商服务》标准制订工作。

制订此标准旨在贯彻落实《国务院关于进一步促进展览业改革发展的若干意见》（国发〔2015〕15号）、《广东省进一步促进展览业改革发展的实施方案》（粤府〔2016〕25号）、《关于印发广东省推动会展业高质量发展若干措施的通知》（粤商务厅字〔2021〕26号）等文件要求。通过制订标准，规范展览业市场秩序，完善服务机制，引导行业转型升级，更好地发挥展览业对我省外经贸和经济社会的拉动效应。

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

本标准旨在为展览主办方的参展商服务工作提供指导和建议，推动会展行业健康发展，有效指导展览主办方的为参展商提供标准化服务，提高展览主办方的管理和服务综合实力。

3. 可操作性

本标准的可操作性是指统筹考虑展览主办方服务工作的特点，尽可能地、全面地考虑展览主办方为参展商提供各个方面的服务内容。

(二) 标准制订主要依据

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

(三) 本标准的主要内容

1. 术语和定义

本文件参考《GB/T 26165 经济贸易展览会 术语》，给出了展览主承办方、参展商等术语

2. 总则

本文件从全程服务、全面服务、全员服务三个方面，确定了展览主承办方为参展商提供服务的原则。

3. 服务内容及要求

文件第 5 章至第 16 章规定了展览主承办方的具体服务规范，包括：

- (1) 布撤展服务
- (2) 展览物流服务
- (3) 观众组织与对接服务
- (4) 会议及活动服务
- (5) 广告宣传服务
- (6) 知识产权服务
- (7) 商旅服务
- (8) 餐饮服务
- (9) 医疗服务
- (10) 金融服务
- (11) 安全管理服务
- (12) 卫生及防疫管理服务

4. 服务评价与改进

文件第 17 章规定了展览主承办方在为参展商提供服务过程中的服务评价与改进方式方法。

四、主要工作过程

(一) 成立工作组，制定工作计划

2022 年 8 月，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发起立项申请并组成地方标准起草工作组，明确各参与单位及人员职责分工、研制计划、时间进度安排等情况。

(二) 开展调研，资料分析、比较和研究

标准编制工作组于 2022 年 9 月开始，开展了展览主承办方和服务标准情况调研工作，收集整理国家、行业标准资料。在调研中，主要查阅了展览主承办方的标准规范、研究论文，以及与展览服务质量标准等重要资料。标准起草工作小组对展览主承办方服务相关的标准等文件进行了认真的分析、比较和研究。在专家的建议下，将标准名字申请修改为《展览主承办方服务规范 第 1 部分：参展商服务》。

(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，确定了《展览主承办方服务规范 第 1 部分：参展商服务》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《展览

主承办方服务规范 第1部分：参展商服务》开展了起草工作，并经过编制组专家多次修改与讨论，于2022年11月中旬形成了标准草案。

（四）工作组集中工作

2022年11-12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，尽快作为推荐性地方标准发布、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，计划组织广东省内的展览主承办方，做好宣贯培训工作，促进标准应用，满足展览主承办方参展商服务应用的需求。

（二）推广实施

本文件发布后，将通过展览主承办方服务的相关培训进行文件的宣贯，通过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。

《展览主承办方服务规范 第1部分：参展商服务》

团体标准起草工作小组

2023年4月