《会展场馆管理与服务规范》地方标准

编制说明

# 一、任务来源

为全面贯彻落实党的二十大和二十届二中全会精神，根据《国家标准化发展纲要》及行动计划的要求，推进服务业标准化、品牌化建设，健全服务业标准。同时进一步落实《广东省商务厅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）“加快制定会展企业等级划分、行业诚信、绿色发展、知识产权保护、安保、展馆现场监管等标准，逐步建立全省会展业标准体系”、“增强展馆运营管理服务质量，改善主要会展场馆周边会议、交通、酒店、消费、观光等配套设施建设，提升综合保障能力”的要求，特此编制《会展场馆管理与服务规范》标准。

根据《广东省市场监督管理局关于批准下达2023年第一批广东省地方标准制修订计划的通知》（粤市监标准〔2023〕211号），《会展场馆管理与服务规范》地方标准已于2023年5月正式列入广东省地方标准制修订计划，其提出单位是广东省商务厅，主导单位是广东亚联展览股份有限公司，主要起草单位是广东会展组展企业协会、广东亚联展览股份有限公司、广东双威国际会展有限公司、广州旗天展览策划有限公司、广州市昊明展览服务有限公司、深圳朗晖展示有限公司。

# 二、目的和意义

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，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也有积极推动作用。

随着我国经济的发展以及对外交流的深入，会展业的规模和影响力不断扩大。会展场馆在会展业的发展中担任着举足轻重的角色。高质量的会展活动对场地设施和服务提出了更高的要求，因此，规范化的会展场馆管理与服务标准成为行业发展的迫切需求。同时，各地政府和企业纷纷投资建设大型现代化会展场馆，竞争激烈，如何通过标准化、专业化管理提升服务质量，吸引更多优质会展项目，成为了场馆运营者必须面对的问题。另外，参会参展人员对于展览环境、服务品质、安全保障等方面的需求日益提升，促使会展场馆从硬件设施到软件服务全方位改进和优化。智能化、数字化技术在会展行业的广泛应用，使得场馆管理更加高效，同时催生了新的服务形态和质量标准。

广东省展览数量、面积及展览馆规模处于全国领先水平，但仍缺乏会展场馆领域相关标准。《会展场馆管理与服务规范》一方面可以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，可以帮助场馆提供适应展会主（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，为广东省会展业的高质量发展提供良好基础。本标准对提高会展行业场馆管理和服务能力，维护会展行业秩序，推动会展行业健康、规范、高效发展，具有重要的意义。

# 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/T1.1-2020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，有效指导会展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与广东省会展场馆发展现状，尽可能全面地满足今后一定时期内场馆管理和服务等各方面需求，为场馆管理与服务提供更具实际意义的参考性文件。

**（二）标准制订主要依据**

本标准根据《中华人民共和国标准化法》《广东省标准化条例》等规定，参考相关国家标准、行业标准和地方标准，结合行业的发展需要，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，以及相关文件要求起草本标准。

本标准主要引用文件：

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—2015 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.标准的适用范围与结构**

本标准规定了会展场馆管理与服务的基本要求、分项要求及评价和改进要求等。本标准适用于会展场馆运营方及使用方对会展场馆活动期间的全程管理及服务。

标准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、场馆设备设施、管理体系4个方面对会展场馆应满足的基本要求进行描述。

**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.会展场馆管理和服务**

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**

2023年5月，《会展场馆管理与服务规范》经批准作为广东省地方标准正式立项后，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由专家学者、行业专业人士以及多家企业负责人组成的标准编制工作组，负责标准的调研、编制与指导工作。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，制定了标准编制工作计划，明确了任务要求、人员分工、工作进度安排等，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**

标准编制工作组自2023年5月起至9月底，针对会展行业场馆管理与服务标准的制定工作展开了全面且深入的研究与实地调研。期间，工作组系统梳理了国家层面和行业内已有的各类相关标准文件，广泛收集并整理了涵盖场馆管理规范、服务标准、学术研究论文在内的大量资料，对其中涉及的场馆运营机制、设施设备配置、安全管理措施、服务质量评价体系等内容进行了详尽研读。

在文献调研的基础上，工作组进一步采取了实地考察的方式，亲赴江门、珠海、惠州以及佛山等地市，实地走访了一系列具有代表性的展馆运营企业，并组织开展了面对面的座谈交流会。通过与各展馆负责人及业务骨干的深度对话，工作组深入了解了各地展馆的具体管理规定、执行标准及其特色服务内容，掌握了丰富的第一手实践资料。

同时，标准编制工作组对所收集到的所有关于场馆管理和服务的标准、文件进行了细致严谨的分析比较，不仅横向对比了不同地区和企业的现行做法，也纵向挖掘了其发展演变脉络与未来趋势。经过一系列密集的专家研讨会议，工作组就编制新标准的目的、基本原则、具体内容框架以及实施要求等核心议题达成了广泛的共识，制定了切实可行的工作实施方案。

**（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/T1.1-2020《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。编制过程中，多次在线上或线下召开讨论会议，共同研讨标准中的技术疑难点和关键点，经过编制组多次修改，于2023年10月形成了标准草案。

**（四）工作组集中工作，形成征求意见稿**

2023年10月—2024年2月，标准编制工作组召开了多次工作会议，标准编制工作组主要成员及行业专家、学者参加了会议。从标准文本框架、内容、格式等方面对标准草案进行了全面讨论。标准编制工作组根据有关意见和建议对草案进行修改、调整及补充，形成了征求意见稿。

**（五）公开征求意见，形成送审稿**

2024年2月29日至3月31日，标准编制工作组通过广东会展组展企业协会平台发布公告，面向全省公开征求意见。前后共收回50个单位反馈意见，其中有意见和建议的单位7个，无意见的单位43个。回函的建议或意见24条，其中采纳21条，部分采纳数1条，不采纳2条。工作组根据意见情况对标准进行修改，形成送审稿。

# 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。

本标准与现行相关法律、法规和强制性国家标准无冲突之处。

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《会展场馆管理与服务规范》的专题宣贯会议，做好相关企业的培训工作，满足场馆管理和服务应用的需求。

**（二）推广实施**

编制工作组将对标准广泛宣传，并推荐具有代表性的会展场馆对标准先行试行，同时会同有关部门共同组织对标准实施进行监督检查，切实推动标准的落地实施，提升广东省会展场馆综合管理能力与服务水平，促进会展业高质量发展。

# 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》编制工作组

2024年5月