

展会现场服务规范

Specification for the site service of exhibition and convention

（征求意见稿）

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 3

5 安全应急管理 4

6 展览服务 5

7 会议服务 8

8 其他展会活动服务 8

9 核心配套服务 10

10 其他配套服务 12

11 商务服务 13

12 服务评价与改进 14

参考文献 15

前 言

本文件按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。

本文件由四川省商务厅提出、归口、解释并组织实施。

本文件起草单位：四川天府国际会展有限公司、四川天府新区文创和会展局、成都会展联盟、四川天展展览有限公司、四川天展会务有限公司、四川万豪企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：刘杰、付文东、李谦、吴华平、王韧峰、彭继咸、汪伟、卢乾胜、陈兰。

本文件首次发布。

引 言

在全球经济一体化和市场竞争日益激烈的背景下，会展业作为重要的商业活动载体，扮演着不可或缺的角色。举办和参加展会，是企业推广品牌、开拓市场的有效途径，展会场馆也成为行业内交流合作、技术创新的重要场所。

为进一步推动四川省展会活动的高效运行，全面提升会展业服务质量，《展会现场服务规范》应运而生。本文件中，展会主要包括展览和会议两大形式。展览通过展示商品、技术、服务等，提供了一个促进交流和贸易的机会；而会议则聚焦于专业领域的讨论、知识分享及战略制定。然而，随着现代服务业的蓬勃发展，除了承接传统的展览和会议外，展会场馆功能的边界不断拓展延伸，能够承载形式多样的文体活动。例如，室内赛事与演艺活动也纷纷进驻展会场馆，成为展会场馆吸引消费人群、提高知名度和名誉度的重要一环。室内赛事因其特殊的竞技需求，对场地设施和安全保障有着极为严格的标准；演艺活动则凭借绚丽的舞台效果，为观众带来一场场艺术的视听盛宴。

本文件旨在提供一套系统化的指导参考体系，对展会现场各类服务提出规范要求，以提升展会的整体质量，保障展会主办方、场馆运营方、服务商、参展商、观众等展会相关方的权益。通过实施本文件，推动各方在展会项目的角色、流程和内容上达成广泛共识，促使展会相关方的服务更加专业、规范，确保展会项目能够安全、流畅、圆满举办，为所有参与者创造更多价值与发展机会，充分发挥会展业对各行各业的强大助推作用。

展会现场服务规范

1 范围

本文件规定了展会现场服务的基本要求、安全管理、展览服务、会议服务、其他展会活动服务、核心配套服务、其他配套服务、商务服务、服务评价与改进。

本文件适用于四川省内举办的展会活动现场服务工作。

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 3096 声环境质量标准
GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分 总则
GB/T 19001 质量管理体系 要求
GB/T 23331 能源管理体系 要求及使用指南
GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
GB/T 26165 经济贸易展览会 术语
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB/T 30520 会议分类和术语
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB/T 33170.1 大型活动安全要求 第1部分：安全评估
GB/T 33170.2 大型活动安全要求 第2部分：人员管控
GB/T 33170.3 大型活动安全要求 第3部分：场地布局和安全导向标识
GB/T 33170.4 大型活动安全要求 第4部分：临建设施指南
GB/T 33170.5 大型活动安全要求 第5部分：安保资源配置
GB/T 36681 展览场馆服务管理规范
GB/T 36682 展览物流服务基本要求
GB/T 37228 公共安全 应急管理 突发事件响应要求
GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
GB/T 41130 展览场馆安全管理基本要求
GB/T 42496 绿色展览运营指南
SB/T 10852 展览场馆运营服务规范
SB/T 11162 展台分类及技术规范

3 术语和定义

GB/T 26165—2021、GB/T 30520—2014 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 展会

3.1.1

展览 exhibition, fair, show, expo, 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]

3.1.2

会议 meeting, conference, convention, congress

在特定的时间和空间，通过发言、讨论、演示、商议、表决等多种形式以达到议事协商、交流信息、传播知识、推介联络等目的的一定人数的群体活动。本文件中主要指随展览活动配套展开的会议。

[来源：GB/T 30520—2014，3.1.1，有修改]

3.2 其他展会活动

3.2.1 室内赛事活动 indoor competition

在展会场馆内举办的体育赛事、比赛或竞技活动。

3.2.2

演艺活动 performing arts event

在展会场馆内通过舞台表演、音乐、舞蹈、戏剧等艺术形式进行的现场娱乐或文化展示。

3.3

现场服务 on-site service

展会期间，展会主办方、主场服务商、场馆运营方等展会相关方在展会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，有修改]

3.4

展会场馆 exhibition building

以举办展会为主要功能的永久性建筑物。

[来源：GB/T 26165—2021，3.2.2，有修改]

3.5 展会相关方

3.5.1

展会相关方 stakeholder of exhibition and convention

与展会活动有关的个人或组织。

[来源：GB/T 26165—2021，3.3.1，有修改]

3.5.2

展会主办方 organizer

展会主办单位、承办单位、协办单位、支持单位的统称。

[来源：GB/T 26165—2021，3.3.6，有修改]

3.5.3

主场服务商 official service provider

由展会主办方指定，为展会提供现场服务的组织。

[来源：GB/T 26165—2021，3.3.18，有修改]

3.5.4

场馆运营方 exhibition and convention venue operator

自有展会场馆或受展会场馆产权方委托，对展会场馆进行日常运营的组织。

[来源：GB/T 26165—2021，3.3.16，有修改]

3.5.5

参展商 exhibitor

与展会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，有修改]

3.5.6

服务商 exhibition and convention service provider, vender

为展会提供服务的组织。

注：展览服务商提供的服务可包括会议服务、餐饮服务、展台搭建等服务。本文件中，具有不同服务功能的服务商将标注出相应的服务功能，例如：会议服务商、餐饮服务商、搭建服务商等。

[来源：GB/T 26165—2021，3.3.17，有修改]

3.5.7

政务保障单位 government assurance departments

负责消防、公共安全、公共卫生、市场监管等方面工作，确保展会活动安全、有序开展政府部门或机构。

3.5.8

观众 visitor, attendee

展会开展期间，参观展会的人员。

[来源：GB/T 26165—2021，3.3.12，有修改]

3.5.9

媒体代表 media representative

代表各类媒体参与展会活动的专业人员，包括传统媒体的记者、编辑、摄像师，以及通过图文、短视频等形式传播展会资讯的自媒体从业者等。

4 基本要求

4.1 展会场地的组织、人员和设施设备管理体系符合 GB/T 36681 的要求。

4.2 展会主办方、主场服务商、场馆运营方按 GB/T 19001、GB/T 23331、GB/T 24001 的要求建立质量、能源、环境等管理体系并实施。

- 4.3 展会活动安全评估和安保资源配置应符合 GB/T 33170.1、GB/T 33170.5 的要求。
- 4.4 展会场地、场馆布局应符合 GB/T 33170.3 的要求，安全管理应符合 GB/T 41130 的要求。
- 4.5 展会场地、场馆内的公共信息图形符号和导向系统清晰，符合 GB/T 15566.1 的规定。如有外宾，应提供双语或多语种标识。
- 4.6 展会主办方宜倡导绿色会展，主场服务商宜引导参展商使用环保建材和展具，展会实施全过程遵循减量化、再使用、再循环等原则，符合 GB/T 42496 的要求。

5 安全应急管理

5.1 搭建施工安全

- 5.1.1 展台搭建施工安全应符合 GB/T 33170.4、SB/T 11162 的要求。
- 5.1.2 展会主办方应制定搭建安全专项应急预案，并组织安全生产培训会。
- 5.1.3 主场服务商应对所有展台搭建方案进行技术审核，并监督现场施工。
- 5.1.4 场馆运营方应建立搭建过程动态监管机制，督促施工隐患整改。
- 5.1.5 搭建服务商及人员应具备相应资质，特种作业人员持证上岗，施工人员应遵守搭建安全规范。

5.2 消防安全

- 5.2.1 展会场地消防安全管理应符合 GB/T 40248 的要求。
- 5.2.2 展会主办方应制定应急疏散预案，在展会前组织演练培训。
- 5.2.3 场馆运营方应对大型活动开展消防安全检查，督促展会主办方落实消防安全职责和消防安全要求。

5.3 现场秩序安全

- 5.3.1 展会现场秩序安全应符合 GB/T 41130 安全保卫的要求。
- 5.3.2 展会主办方应做好展会现场出入口管理和人员管控，维护展会场馆内外秩序。开展相关工作应符合 GB/T 33170.2 的要求。
- 5.3.3 展会主办方应加强入场安检工作，确保违禁物品和未经许可的食品、商品不被带入场内。
- 5.3.4 场馆运营方应配合展会主办方开展现场秩序安全维护工作。

5.4 设施设备安全

- 5.4.1 展会现场设施设备安全应符合 GB/T 41130 基础设施的要求。
- 5.4.2 场馆运营方应制定针对展会设施设备保障方案及应急预案。
- 5.4.3 场馆运营方应安排专人实时监控电力、消防系统及重要设施的运行状况，定期巡查并及时处理设备异常或隐患，保障展会全程安全稳定。
- 5.4.4 展会主办方应对参展商在展会期间使用的设施设备进行安全监管。
- 5.4.5 主场服务商应对搭建服务商在展会期间提供的设施设备进行安全监管。

5.5 公共卫生安全

- 5.5.1 展会现场公共卫生安全应符合 GB/T 41130 医疗与卫生方面的要求。
- 5.5.2 场馆运营方应确保展会现场清洁卫生，配备必要的消毒设施和 AED 自动体外除颤仪等急救设备，加强人流密集区域的消毒与通风，防控传染病传播风险。

5.6 食品安全

展会食品安全管理应符合 GB/T 27306 的要求。

5.7 应急管理

5.7.1 展会现场应急管理应符合 GB/T 37228 的要求。

5.7.2 展会主办方应建立应急突发事件报告制度，畅通信息报告渠道，与医院、急救中心、公安和消防救援等部门建立联络清单。

5.7.3 展会主办方和场馆运营方应按照各自职责制定应急预案，开展应急演练，遇到应急突发事件按照应急预案进行处置，包括但不限于火灾、自然灾害、电梯故障、紧急停电停水、治安事件、意外伤害、拥挤或踩踏事件等。

6 展览服务

6.1 进场筹备

6.1.1 展会主办方

6.1.1.1 应与主场服务商、场馆运营方等展会相关方成立展会项目工作组，制定展会工作方案，确定展会项目负责人，及时沟通展会现场服务需求。

6.1.1.2 进场前，应向场馆运营方提供展会平面图、展会保险、行政审批手续等材料，并及时发布展会信息。

6.1.2 主场服务商

6.1.2.1 应按照安全生产相关规定及展会主办方制定的工作方案，落实现场服务工作及安全管理工作。

6.1.2.2 应收集并审核搭建服务商的搭建资料，提交报馆材料，做好场馆交验准备。

6.1.2.3 应全面了解展会项目信息，协助主办发布展会信息，接受展会搭建服务商、参展商等展会相关方的信息咨询。

6.1.3 搭建服务商

6.1.3.1 应全面了解场地条件、设施设备、安全、消防要求等，并结合展会主办方和参展商的要求，制定展台布局及设计方案。

6.1.3.2 应提前准备展板、照明、装饰等所需搭建材料，并安排运输至展会现场。

6.1.4 场馆运营方

6.1.4.1 应配合展会主办方，根据展会需求和展会场地实际情况制定展会人流、车辆交通秩序方案和应急工作预案。

6.1.4.2 应从节能环保出发，制定展会设施设备保障服务方案，确保展厅、停车区域等公共空间以及场馆照明、供配电、电梯、空调、给排水、避雷、消防、标识、广播系统等公用设施设备正常运行，并针对故障问题进行抢修。

6.1.4.3 应制定水电接驳、标准展台搭建、保洁服务、广告服务、物资租赁等现场服务方案。

6.1.4.4 负责接收报馆材料，确保各方所交材料符合管理要求，同时对材料进行存档备查。

6.1.4.5 确认相关费用缴纳情况后，进行场地移交。进场管理符合 SB/T 10852 要求。

6.1.4.6 进场前，应参与展会主办方组织的展会培训，并配合做好展会的应急演练。

6.1.5 政务保障单位

- 6.1.5.1 应指导展会主办方做好项目备案和相关行政许可事务。
- 6.1.5.2 应为展会提供信息咨询、政务协助、通关便利等服务。
- 6.1.5.3 应建立会展活动突发事件的预警机制与应对机制。

6.2 布展

6.2.1 展会主办方

- 6.2.1.1 应围绕消防应急安全、现场秩序安全、设施设备安全、公共卫生安全等开展全面安全检查，督促主场服务商、服务商按照工作预案开展每日巡查，及时排查、整改安全隐患问题。
- 6.2.1.2 应在展会现场设置服务台，为参展商提供咨询服务。
- 6.2.1.3 应根据展会形式，做好布展人员及搭建进度管理。
- 6.2.1.4 应组织开展展前检查，确保场地设施、人员分工、应急预案等工作筹备到位。

6.2.2 主场服务商

- 6.2.2.1 应督促搭建服务商对搭建展台按图、按进度施工。
- 6.2.2.2 应开展现场巡查，加强搭建人员管理，并及时对安全隐患问题进行整改。
- 6.2.2.3 应在展会现场设置服务台，为搭建服务商提供咨询，受理现场服务。
- 6.2.2.4 展会开展前，应确认展台搭建、公共区域布置、设备安装符合设计及安全要求，检查水、电、网络等基础设施设备的调试与安装已完成并及时解决故障问题，同时测试舞台音响、照明、屏幕等设施设备能否正常运行。

6.2.3 搭建服务商

- 6.2.3.1 展台搭建应符合安全、环保、消防等要求，相关人员应持证上岗。
- 6.2.3.2 应按照搭建图纸开展搭建工作，确保进度施工，安全文明操作。
- 6.2.3.3 展会开展前，应检查展台电力接驳是否规范，展台布置是否稳固，设施设备是否正常运行。

6.2.4 场馆运营方

- 6.2.4.1 应会同展会主办方、主场服务商开展安全隐患整改，并做好其他事项协调。
- 6.2.4.2 管理和疏导搭建施工和参展商的人流、车辆，保持展馆出入口畅通。
- 6.2.4.3 提供展馆水电接驳、标准展台搭建、保洁服务、广告服务、物资租赁等现场服务，确保展馆配套设施设备正常运行，搭建施工顺利进行。
- 6.2.4.4 展会开展前，应负责展馆空调、照明、电梯等基础设施的维护与运行检查，同时确保展馆内部及周边环境清洁卫生。

6.2.5 参展商

展会开展前，应确认展品、宣传物料、展示道具到位情况，检查展台设施设备是否正常运行。

6.2.6 政务保障单位

展会开展前，应加强展会活动的现场联合检查，督导展会主办方排查并消除安全隐患，并根据展会主办方提供的展会信息，指导展会主办方及时调整展会工作方案和制定应急预案。

6.3 开展

6.3.1 展会主办方

6.3.1.1 应维护展会现场秩序，确保展会正常运行，并根据展会现场情况，按需配备符合本地要求的额外保障措施，包括但不限于通信保障、消防保障、电力保障以及其他设施设备保障等。

6.3.1.2 应针对公众投诉等问题，统筹开展沟通解释与处置工作。

6.3.2 主场服务商

应安排工作组在现场值守，受理现场服务，及时排查并整改安全隐患。

6.3.3 搭建服务商

6.3.3.1 应为展会主办方、参展商等提供现场技术支持，确保展台的电力、灯光、音响、视频设备等正常运行。

6.3.3.2 应保障展台整体结构、装饰和展示设备的稳定与安全。如有展台电路问题、布展材料松动、展台设备损坏等问题，应迅速进行维修。

6.3.4 场馆运营方

6.3.4.1 应安排工作组在现场值守，协助展会主办方确保展会正常运行。

6.3.4.2 应保障出入口通畅，组织车辆停放。对于展馆内不予对外开放的区域，应做好出入管控工作。

6.3.4.3 应保障场馆设施设备正常运行，开展现场巡查，如有异常情况，尽快抢修处置。

6.3.4.4 应做好生活垃圾分类处置、清运及闭馆后的保洁工作。

6.3.5 政务保障单位

应督导和配合展会主办方依法及时处理突发事件，维护展会活动正常秩序。

6.4 撤展

6.4.1 展会主办方

6.4.1.1 应召开撤展协调会，对撤展工作进行分工安排。

6.4.1.2 应对撤展现场开展全面安全检查，及时排查、整改安全隐患问题。

6.4.1.3 撤展后，应按要求清运、处置展会搭建垃圾，对场地进行复原，并与场馆运营方进行场地交接。

6.4.2 主场服务商

6.4.2.1 按照展会主办方安排开展撤展工作。

6.4.2.2 应开展现场巡查，及时对安全隐患问题进行整改。

6.4.2.3 撤展后，应配合展会主办方、场馆运营方进行场地交接。

6.4.3 搭建服务商

6.4.3.1 应在展会结束后及时拆除展台并回收相关物资。

6.4.3.2 应安全文明操作，防止损坏展馆设施设备。

6.4.4 场馆运营方

6.4.4.1 应协助展会主办方做好撤展保障工作。

6.4.4.2 管理和疏导搭建施工和参展商的人流、车辆，保持展馆出入口畅通。

6.4.4.3 撤展后，应对场地进行巡查，及时与展会主办方、主场服务商进行场地交接。

7 会议服务

7.1 会前准备

- 7.1.1 会议服务商应及时与展会主办方进行沟通确认，根据会议内容、服务需求和相关管理要求等，制定会议保障方案。
- 7.1.2 会议服务商应按会议保障方案要求，做好各项会前准备工作，包括但不限于会议场地预订，会议物资准备、会议内容宣发、会议现场布置、人员接待安排等。
- 7.1.3 会议服务商应配合主办方彩排及调试设施设备，对会场布置、会议物料、环境卫生、安全隐患进行检查，发现问题即刻整改。
- 7.1.4 会议服务商应配合主办方组织应急救援演练。
- 7.1.5 会议布置应遵循绿色会展设计搭建原则，尽量使用环保可回收材料。

7.2 会中服务

- 7.2.1 会议期间，会议服务商应确保会场服务、安保、设施设备等工作人员在岗在位，在会议入口设置签到处，负责参会人员的签到、发放资料和会议用品等工作，为参会人员提供引导、咨询等服务。
- 7.2.2 会议服务商应配合展会主办方做好会议流程管理，开展现场巡检，确保会议安全有序进行，及时处理突发情况。
- 7.2.3 会议服务商应实时监测会场及设施设备运行情况，包括监测会场室温、会场音量、传译设备运行状况等，根据需求及时调整。
- 7.2.4 会议服务商应对会议举办情况进行舆情监测和投诉处置。

7.3 会后服务

- 7.3.1 会议服务商应引导会议人员有序离场，按需做好离会人员的交通接驳。
- 7.3.2 会议服务商应在会后及时清理会场，整理会场物品，做好场地复原工作。如现场有遗留物品，应做好失物登记、保管与归还工作。
- 7.3.3 会议服务商应收集会议期间的照片、视频、文字记录等资料，并做好整理和归档。

8 其他展会活动服务

8.1 室内赛事服务

8.1.1 基本要求

- 8.1.1.1 室内场馆空间应与赛事的类型和规模匹配，根据赛事性质划分区域，确保设施布局合理、使用安全。临时搭建设施应通过安全检查，并符合消防安全等要求。
- 8.1.1.2 按照比赛需要设置入场通道、接待区、比赛区、观赛区、离场通道、应急通道、更衣室、器材储藏室、医疗急救室等区域，明确分区标识。观赛区应设置隔离设施和护栏，避免影响比赛的进行。
- 8.1.1.3 举办室内赛事所需设施设备应符合以下要求：
 - 场馆应具有良好的通风、温控设备；
 - 地面需平整防滑，划线清晰，避免眩光；
 - 照明系统应确保比赛和观赛需求；
 - 根据赛事类型，场馆应提供或允许使用特定的专业设备，例如电竞赛事需要计时设备、电脑设备、计分系统、即时通讯工具等；

——现场医疗急救室应配备急救包、AED自动体外除颤仪等急救设备和药品，并设置明显急救标识。

8.1.1.4 根据活动规模，配备足够的工作人员，包括接待人员、引导人员、票务人员、安保人员、医务人员、志愿者等。

8.1.1.5 开展室内体育赛事活动时，活动主办方应按照相关管理规定，要求参赛者提供必要的健康证明，按需为参赛者购买意外险。

8.1.2 现场要求

8.1.2.1 建立现场指挥中心，包括主管部门、主办方、场馆运营方、应急单位，实时监控并快速处置现场情况。

8.1.2.2 场馆运营方应在赛前协助主办方进行风险评估，涵盖场地安全、人群管理、突发事件（如火灾、踩踏）等，制定应急预案并演练。

8.1.2.3 现场应配置充足的应急处置人员。应急处置人员应通过专业培训，熟悉疏散路线和应急流程。

8.1.2.4 应提供充足的饮水、餐饮、座椅、卫生间等基本服务设施。设置无障碍通道，保障特殊人群需求。

8.1.2.5 现场应提供票务、观赛指引和现场咨询等服务。

8.1.2.6 宜设置媒体服务区，为媒体代表提供信息、接待、技术支持等服务。

8.1.2.7 应加强观众行为引导，不应携带危险物品进场，避免影响现场比赛秩序。

8.1.2.8 倡导绿色赛事，减少一次性用品使用，落实垃圾分类。

8.2 演艺活动服务

8.2.1 基本要求

8.2.1.1 场馆运营方应根据活动的主题和规模进行合理布局，应根据需要设置入场通道、离场通道、应急通道、舞台、后台演控区、候场区、观众区、互动区、休息区、化妆间、医疗急救室等区域。

8.2.1.2 主办方应根据演艺活动内容，提供舞台及表演区域具备音响、灯光、投影、LED 大屏、录制设备等设施设备，确保活动的视听效果。必要时应配备应急电源系统，保障活动期间电力不间断。

8.2.1.3 现场医疗急救室应配备急救包、AED 自动体外除颤仪等急救设备和药品，并设置明显急救标识。

8.2.1.4 根据活动规模，配备足够的工作人员，包括接待人员、引导人员、票务人员、安保人员、医务人员、志愿者等。

8.2.2 现场要求

8.2.2.1 建立现场指挥中心，包括主管部门、主办方、场馆运营方、应急单位，实时监控现场情况，快速处置。

8.2.2.2 场馆运营方应在赛前协助主办方进行风险评估，涵盖场地安全、人群管理、突发事件（如火灾、踩踏）等，制定应急预案并演练。

8.2.2.3 应根据演艺内容，为演职人员安排进场动线及休息区。

8.2.2.4 现场应配置充足的应急处置人员。应急处置人员应通过专业培训，熟悉疏散路线和应急流程。

8.2.2.5 应提供充足的饮水、餐饮、座椅、卫生间等基本服务设施。设置无障碍通道，保障特殊人群需求。

8.2.2.6 现场应提供票务、入座指引和现场咨询等服务。

8.2.2.7 宜设置媒体服务区，为媒体代表提供信息、接待、技术支持等服务。

8.2.2.8 应加强观众行为引导，不应携带危险物品进场，避免影响演艺活动现场秩序。

8.2.2.9 主办方应合理安排演艺时间，控制现场活动音量。声环境应符合 GB 3096 要求。

9 核心配套服务

9.1 物流服务

9.1.1 物流服务符合 GB/T 36682 要求。

9.1.2 物流服务商应根据展会规模及货品数量拟定服务方案，针对货车轮候、车辆证件办理、入场调度、机力保障等方面进行安排。

9.1.3 物流服务商、场馆运营方等应维护展品装卸区域的正常秩序。

9.1.4 展品装卸应遵守安全操作规范，并设置安全员进行引导。

9.1.5 物流服务商装卸搬运货物时，应按照货物包装上的标志要求或参展商代表的指导进行操作。

9.1.6 货物应合规仓储，分类保管。

9.1.7 物流服务商宜采用信息技术对物流活动进行实时跟踪管理，满足客户对物流信息服务的需求。

9.2 保洁服务

9.2.1 展期保洁

9.2.1.1 保洁服务商应根据展会的规模、类型、人流量及污染情况，制定相应的保洁方案，确定保洁内容、作业频次、质量要求及检查方法。

9.2.1.2 展会期间，场馆运营方、保洁服务商应定时巡回清扫地面，卫生间保洁应定人定岗。如遇人流高峰期、雨天等特殊情况应增加保洁次数。

9.2.1.3 保洁作业应遵守安全规定，使用环保的工具和清洁耗材，并节约用电、用水。

9.2.1.4 可根据参展商需求提供展台清洁服务。

9.2.2 展会垃圾清运

9.2.2.1 展会生活垃圾清运应符合以下要求：

- 展会生活垃圾日产日清，搭建生活垃圾专门管理并督促及时清运，实行“满即换”的方式，不应超时存放；
- 展会生活垃圾分类投放点内的收集容器应加盖，防止垃圾外溢、滴漏，倾翻，展期内应根据实际情况增设足够数量的收集容器和垃圾清运车；
- 开展展会生活垃圾分类，合理规划展会生活垃圾清运线路。可回收物和其他垃圾由保洁服务商统一清运；厨余垃圾由展会场地餐厅自行安排清运；有害垃圾应配备专人进行管理，应委托具有相应危险废弃物经营许可证的单位进行无害化处理，转运处置实行预约上门收运。

9.2.2.2 展会搭建垃圾清运应符合以下要求：

- 展会主办方或主场服务商应建立展会活动展会搭建垃圾管理台账，记录展会活动范围内实际产生的展会搭建垃圾种类、数量、去向和资源化再利用、无害化处理等情况；
- 展会主办方或主场服务商应集中展会活动布展、撤展阶段产生的展会搭建垃圾，委托具备相关资质的垃圾收运处置单位统一清运、规范处理。

9.3 餐饮服务

9.3.1 餐饮服务商可根据展会性质、规模及展会主办方需求等情况提供餐饮配送服务、餐饮档口服务、宴会服务、自助餐服务或茶歇服务。

- 9.3.2 餐饮服务商提供的食品应符合 GB/T 27306、GB 31654 要求，场馆运营方应做好食品安全监督。
- 9.3.3 展会场地应制定现场餐饮相关标识标牌和就餐指南，向观众、参展商等用餐人员标明就餐时间、餐饮点位布局、各种餐品价格公示以及购餐须知等。
- 9.3.4 供餐期间宜播放餐饮广播，视供餐情况播放对应的引导广播内容。
- 9.3.5 场馆运营方或餐饮服务商应做好就餐区域的秩序维护、保洁服务工作。

9.4 水电及网络接驳服务

9.4.1 水电接驳服务应符合以下要求：

- 场馆运营方应根据场地水电负荷能力和使用要求，对搭建服务商和参展商申报的展台用水、用电需求进行审核；
- 场馆运营方应根据水电接驳需求安排接驳人员，开展安全培训，在展会规定时间内完成接驳任务；
- 场馆运营方应按与展会主办方、主场服务商的约定，按时接通或切断水电源；
- 展会主办方、主场服务商、场馆运营方应共同开展安全检查，包括设备情况、接驳规范、负荷测试等。若水电接驳点位存在安全隐患或使用异常情况，应及时整改；
- 每日展会结束后，应及时检查展台用水用电情况，若未接到 24 小时用电申请，闭馆后所有展台不应供电。

9.4.2 网络接驳服务应符合以下要求：

- 场馆运营方应根据场馆网络使用要求，对搭建服务商和参展商申报的展台用网络需求进行审核；
- 在网络开通之前，搭建服务商、场馆运营方应共同进行现场踏勘。踏勘完成后，预留网络接驳出口；
- 展台网络接驳完成后，场馆运营方应对接驳设备及网速进行测试，并与申报单位进行交接确认；
- 场馆运营方应按与展会主办方、主场服务商的约定，按时接通和切断网络；
- 每日展会期间，场馆运营方应安排网络服务人员，及时进行网络设备维护和检查。

9.5 展台搭建服务

9.5.1 标准展台搭建

- 9.5.1.1 标准展台搭建服务商应按申报图纸、楣板信息核算用料，拟定施工计划。
- 9.5.1.2 标准展台搭建服务商应按照施工规范，在约定时间内完成标准展台交付。
- 9.5.1.3 标准展台搭建服务商应在展会期间安排专业人员，对标准展台结构、用电安全、物资配备等，进行巡查整改。
- 9.5.1.4 标准展台搭建服务商应在展会结束后及时拆除标准展台，回收相关物资。

9.5.2 特装展台搭建

- 9.5.2.1 特装展台设计方案应符合展会场地、场馆安全要求与整体规划。
- 9.5.2.2 特装展台搭建服务商应提供详细的结构图纸、效果图，明确水电布局，经专业审核确保结构安全、功能合理。特殊造型或超重展品展示区域，应使用高强度、满足承载要求的材料。
- 9.5.2.3 特装展台搭建服务商应按照申报图纸进行材料和设备采购，完成展台主体框架等复杂结构的工厂预制，提前做好工期规划和人员安排。

9.5.2.4 特装展台搭建商在布展、撤展过程中，应按照展会主办方和监理单位的要求进行作业，并遵守场馆运营方相关规定。

9.5.2.5 特装展台搭建服务商入场后应按照申报审核图纸施工，所有结构应满足展馆承重要求，电气设备应符合相应防护等级，按照搭建规范和参展商布置需求有序施工。

9.5.2.6 特装展台搭建服务商在搭建过程中，应做好安全防范措施，包括结构施工安全、消防安全、电路施工安全、高空作业安全等。

9.5.2.7 特装展台搭建服务商应在展会期间安排专业人员，对特装展台结构、用电安全、物资配备等，进行巡查整改。

9.5.2.8 特装展台搭建服务商在搭建过程中，应做好安全防范措施，包括结构施工安全、消防安全、电路施工安全、高空作业安全等。

9.5.2.9 特装展台搭建商在展会结束后，按规范顺序拆除展台，分类回收可重复使用的模块化材料，并按照规定处置展会搭建垃圾。

9.6 医疗保障服务

9.6.1 根据活动规模和性质，场馆运营方应为展会主办方提供设置医疗站（医务室）的场地，开展日常医疗服务和应对紧急情况。

9.6.2 展会主办方应制定应急救援预案，组建医疗救援工作团队，在活动现场设置急救点，在发生紧急情况时能够迅速提供急救服务。

9.6.3 展会主办方应在展会开展前组织医疗救护演练，应配备必要的医疗设备和药品，以处理常见的健康问题，如创伤、晕厥、呼吸道感染等。

9.6.4 场馆运营方应与当地医疗机构、相关政府部门合作，能够迅速调动资源和协调紧急医疗援助。

9.7 停车保障服务

9.7.1 场馆运营方对停车场应实行专人管理，确保车辆停放有序。

9.7.2 场馆运营方应公示收费标准和管理规定，开具有效票据。

9.7.3 车辆进场时，停车管理员应引导车辆进场。

9.7.4 车辆出场时，应及时收取、核对停车凭证（卡、单），按规定收取停车费用、提供相应停车发票。

9.7.5 展期内，停车场内应加强安全巡（监）视工作，做好记录，发现安全隐患，及时采取处理措施。

10 其他配套服务

10.1 物资租赁服务

10.1.1 展会进场前，应向参展商、搭建服务商公布物资租赁服务的联系方式及收费标准。

10.1.2 物资租赁服务前应确保租赁物资干净、完整及可用。

10.1.3 物资租赁服务商应根据展会规模，合理配置人员，按照就近原则，设置租赁服务点位，放置清晰标识，明码标价。

10.1.4 物资租赁服务商应在展会期间安排值守人员，负责租赁业务咨询及服务响应。

10.1.5 展会结束前，物资租赁服务商应及时回收租赁物资。

10.2 广告服务

10.2.1 场馆运营方应向展会主办方、主场服务商介绍场馆平面广告点位、材质、施工要求。如有电子类广告，应说明播放设备的安装位置、适配规格、信号传输要求等信息。

10.2.2 场馆运营方应根据展会主办方提供的广告方案进行审核，针对不符合《中华人民共和国广告法》和安全规定的情况要求调整。

10.2.3 场馆运营方应根据方案需求安排施工计划，按客户要求提前确认平面广告画面小样，在规定时间内完成广告制作、安装、拆除等工作。电子类广告应确保播放设备安装稳固，线路铺设符合安全规范，并提前调试设备，保证播放效果。

10.2.4 广告安装搭建过程中，展会主办方、主场服务商、场馆运营方等应进行现场巡查，发现违规操作，立即督促整改。

10.2.5 平面广告画面应平整无褶皱损坏，画面拼接无错位，安装方式、安装辅料及工具选择得当，画面牢固无安全隐患。电子类广告应信号传输稳定、画面播放正常。

10.2.6 如展会主办方有广告上刊需求，应按时完成上刊，并确保上刊内容准确、清晰。

10.2.7 广告撤除后，场馆运营方对相关设施设备进行检查和验收。

10.3 广播服务

10.3.1 常规类广播指令由展会主办方向场馆运营方下达。

10.3.2 发生紧急事件时传递报警、疏散、指挥信息，由展会主办方或公安消防相关单位发布广播指令。

10.3.3 应使用普通话进行广播服务，并根据展会需求提供其他语种广播。

10.3.4 广播服务应保持播音清晰、速度均匀、音量适宜，对外播报的信息内容应正确、全面、简练、易懂，满足受众信息需求。

10.4 便民服务

展会区域宜设置便民服务点，可提供的服务内容包括但不限于：

- 文印服务；
- 快递服务；
- 共享设备服务（共享充电宝、共享储物柜等）；
- 母婴服务；
- 商超门店及自动售卖机服务。

11 商务服务

服务商可根据展会性质和客户需求提供商务服务，包括但不限于：

- 酒店预订；
- 文旅咨询；
- 会务执行；
- 会务礼仪；
- 志愿者招募；
- 租车用车；
- 展台清洁；
- 订餐；
- 购物；
- 现场直播。

12 服务评价与改进

12.1 展会主办方、主场服务商、场馆运营方宜各自建立全面有效的服务评价管理制度，引入定期评估和改进计划，确保展会服务反馈数据的持续有效性。

12.2 服务商应开展全面总结，配合展会主办方收集观众、嘉宾等人员对展会的反馈意见和建议，协助展会主办方评估展会的效果和目标达成情况。

12.3 展会主办方、主场服务商、场馆运营方宜全面收集展会相关方的服务评价信息并采用数字化工具进行数据分析。服务评价途径包括但不限于：

- 当面或电话征求展会相关方对服务的意见和要求；
- 设立意见簿；
- 网络平台反馈。

12.4 展会主办方、主场服务商、场馆运营商应分析评价结果，制定优化整改措施，提升展会服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 43467—2023 商业会议组织管理指南
 - [2] 《中华人民共和国广告法》
 - [3] 《餐饮服务食品安全操作规范》
-