

四川省地方标准
《展会现场服务规范》

编制说明

(征求意见稿)

编制单位：四川天府国际会展有限公司

时间：2025年4月



目 录

| | |
|--------------------------------|---|
| 一、工作简况 | 1 |
| 二、标准编制原则和主要内容 | 2 |
| 三、主要试验（或验证）的分析、综述报告 | 4 |
| 四、采用国际标准和国外先进标准的程度 | 7 |
| 五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系 | 7 |
| 六、重大分歧意见的处理经过和依据 | 8 |
| 七、作为强制性标准或推荐性标准的建议 | 8 |
| 八、实施标准的要求和措施建议 | 8 |
| 九、废止现行有关标准的建议 | 9 |
| 十、其他应予说明的事项 | 9 |

一、工作简况

1. 任务来源

根据四川省市场监督管理局 2024 年 7 月 30 日发出的《关于〈展会现场服务规范〉等 34 项地方标准制修订项目立项计划（第二批）的公示》第 1 项，批准由四川天府国际会展有限公司（原四川天府国际会展集团有限公司）牵头编制地方标准《展会现场服务规范》。

2. 协作单位

本项标准的主要协作单位有：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。

3. 主要工作过程

（1）成立标准起草工作组

四川天府国际会展有限公司在标准制修订立项下达后组织召开标准编制专题会议，成立标准起草工作组（以下简称“工作组”），对标准编制工作进行总体部署和任务分工，并制定相应的工作方案。

（2）调研

工作组对会展行业的法律法规、政策文件、标准、制度以及近年来我省会展实践开展广泛深入的调研，通过走访、座谈交流等方式，掌握标准制定的可靠信息，厘清省级地方标准申报的必要性和可行性，确定工作目标，提出标准制定的基本思路、初步内容框架、工作计划等，开展标准制修订项目的立项申报。

（3）拟定草案

标准起草工作组结合前期调研工作成果，从标准的内容构架、参

考依据、标准条款的可行性等各方面综合考虑，按照标准文本的编制要求，于2024年9月形成了标准草案。经过工作组的多次研讨和打磨，在2024年10月至12月形成了标准草案二稿、三稿。

（4）征求意见

2025年2月至4月，工作组在内部进行多轮讨论，对标准内容做了两轮修改，于2025年3月形成标准意见征求稿，并随即将修订后的标准文本发往四川省商务厅、成都市博览局、成都会展联盟各成员单位、四川省头部会展企业等行业主体进行意见征求，并结合意见反馈，于2024年4月形成标准意见征求稿最终版。

二、标准编制原则和主要内容

1.标准编制原则

本标准的编制工作遵循“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的原则，本着先进性、科学性、合理性和可操作性的原则，按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

2. 标准主要内容

本标准结合国务院《关于进一步促进展览业改革发展的若干意见》、商务部《“十四五”商务发展规划》、四川省《“十四五”商务发展规划》等政策和规划，确定了如下标准内容：

| 条款 | 分条款 | 要点 |
|------------|--------|--|
| 1 范围 | / | 适用于四川省展会活动的现场服务工作。 |
| 2 规范性引用文件 | / | 包含所有本文件所引用的相关规范性引用文件。 |
| 3 术语和定义 | / | GB/T 26165 界定的以及本文件列出的术语和定义适用。 |
| 4 基本要求 | / | 在组织、人员、设施设备、公共信息图形符号和导向系统、管理体系、安全管理、消防安全、食品安全、倡导绿色会展等方面符合相关国家标准要求。 |
| 5 安全应急管理 | 搭建施工安全 | 对展会搭建施工安全提出要求。 |
| | 消防安全 | 对展会消防安全提出要求。 |
| | 现场秩序安全 | 对展会现场秩序安全提出要求。 |
| | 设施设备安全 | 对展会现场所需设施设备安全提出要求。 |
| | 公共卫生安全 | 对展会期间的公共卫生安全提出要求。 |
| | 食品安全 | 对展会食品安全提出要求。 |
| 6 展览服务 | 进场筹备 | 在进场筹备阶段，对展会主办方、主场服务商、搭建服务商、场馆运营方、政府保障单位提出要求。 |
| | 布展 | 在布展阶段，对展会主办方、主场服务商、搭建服务商、场馆运营方提出要求，做好展前检查。 |
| | 开展 | 在开展阶段，对展会主办方、主场服务商、搭建服务商、场馆运营方提出要求。 |
| | 撤展 | 在撤展阶段，对展会主办方、主场服务商、搭建服务商、场馆运营方、提出要求。 |
| 7 会议服务 | 会前准备 | 对会前准备阶段提出要求。 |
| | 会中服务 | 对开会期间的服务提出要求。 |
| | 会后服务 | 对会后的服务提出要求。 |
| 8 其他展会活动服务 | 室内赛事服务 | 对开展室内赛事的场地、设施设备配备、人员配备等基本方面，以及现场服务提出要求。 |
| | 演艺活动服务 | 开展演艺活动的场地、设施设备配备、人员配备等基本方面，以及现场服务提出要求。 |
| 9 核心配套服 | 物流服务 | 对展会配套的物流服务提出要求。 |

| 条款 | 分条款 | 要点 |
|------------|-----------|---------------------------------------|
| 务 | 保洁服务 | 在展期保洁、展会垃圾清运方面提出要求。 |
| | 餐饮服务 | 对展会配套的餐饮服务提出要求。 |
| | 水电及网络接驳服务 | 对展期的水电接驳、网络接驳服务提出要求。 |
| | 标准展位搭建服务 | 对展会标准摊位搭建服务提出要求。 |
| | 医疗保障服务 | 对展期的医疗保障服务提出要求。 |
| | 停车保障服务 | 对展期的停车保障服务提出要求。 |
| 10 其他配套服务 | 物资租赁服务 | 对展会现场的物资租赁服务提出要求。 |
| | 广告服务 | 对展会现场的广告服务提出要求。 |
| | 广播服务 | 对展会现场的广播服务提出要求。 |
| | 便民服务 | 对展会现场的便民服务提出要求。 |
| 11 商务服务 | 商务服务 | 对展会现场的商务服务提出要求。 |
| 12 服务评价与改进 | / | 对展会主办方、主场服务商、场馆运营方建立各自的服务评价与改进机制提出建议。 |

三、主要试验（或验证）的分析、综述报告

1.主要试验（或验证）的分析

无。

2.综述报告

近年来，我省会展业整体规模显著增长，展会质量稳步提升，可展览面积不断增加，办展数量和规模实现较大突破，呈现出规模和效益双提升的跨越式发展态势。

一是四川省立足自身产业优势和特色资源定位，逐步培育了区域

特点显著、产业特色鲜明的品牌展会活动，例如中国西部国际博览会、中国（绵阳）科技城国际科技博览会、四川国际旅游交易博览会等国内外知名品牌展会。2023 年，全省展览数量达 557 场。二是截至 2023 年底，全省展览面积达到 980.70 万平方米，位居全国第 4，专业会展场馆达到 15 个，包括中国西部国际博览城、成都世纪城新国际会展中心、绵阳国际会展中心、宜宾国际会展中心等。三是四川省会展产业链涉及展会主办方、主场服务商、场馆运营方、配套服务商等主体，链上企业众多，仅成都就有 700 余家，但缺乏统一的标准规范指导展会服务工作。四是上海、广东、浙江、山东等多个省、市均出台了展会服务相关地方标准，然而，我省会展行业的地方标准仍处于空白状态。基于上述背景，我省亟需制定该领域首个地方标准，推动会展产业高质量发展。

在政策规定方面，中共中央、国务院《国家标准化发展纲要》指出，增强标准化治理效能，以高标准促进高质量发展。此前国务院发布的《关于进一步促进展览业改革发展的若干意见》（国发〔2015〕15 号）文件指出“完善展览业标准体系”。商务部《“十四五”商务发展规划》指出“打造高水平、专业性、市场化品牌展会。加强展览业行业体系标准化建设”。四川省《“十四五”商务发展规划》中提到“支持创建会展创新发展引领区”，提出“实施会展业提质增效六大行动”等重点任务。以上政策均为今后全省会展业的高质量发展提供了政策指引。

诚然，我省会展业在促进城市对外开放、推动产业转型升级等方面取得了长足发展，但在快速发展的背景下，也存在着一些问题亟待

解决。例如，展会专业化水平参差不齐；展会各相关方职能职责不清晰；各类展会有差异化需求，但各地展览、会议、餐饮等现场服务质量有待统一；各展会场馆服务评价与改进机制有待健全……展会现场服务是展会活动运行的最核心部分，面临高标准引领高质量发展的转型需求。

然而，在国家和行业层面，会展业现行标准尚不能全面、有效指导我省各地各类展会举办，全省范围内亟需制定指导展会现场服务工作的标准，推动展会现场服务品质提升。

在与相关国家标准、行业标准的关系方面，《展会现场服务规范》是在 GB/T 36681-2018《展览场馆服务管理规范》和 SB/T 10852-2012《展览场馆运营服务规范》的指导下，进一步梳理服务流程、细化服务内容及相关指标要求而制定的，更具可操作性、可执行性。

在标准的结构上，GB/T 36681-2018《展览场馆服务管理规范》从展览场馆运营方的角度出发，规定了展览场馆服务与管理的基本要求、服务与管理要求（包括销售、运营、水电气施工、搭建施工、安全消防、保洁和垃圾清运、餐饮、会议、票证和展会信息、网络通讯、交通和物流、广告、其他服务）、评价与改进。SB/T 10852-2012《展览场馆运营服务规范》也从展览场馆运营方的角度出发，提出了内部部门设置参考意见，并规定了展览场馆运营服务的基本要求、功能设置及配套设施、工程管理、现场管理和配套服务（包括信息咨询、物品寄存或保管、餐饮、投诉与意见反馈、网络和信息服务）等要求。而《展会现场服务规范》（以下简称“本标准”）则从展会主办方、主场服务商、场馆运营方、各类服务商的角度出发，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、核心配套服务、其他配套服务、商务服务、服务评价与改进。例如，在服务流程方面，本标准从举办展览和会议的全流程阶段给出了服务要求，而国标和行标并未给出全流程相关要求。如今，展会场馆所承载的活动丰富多样，除了传统的展览和会议，本标准融合了室内赛事服务、演艺活动服务的功能，为四川省展会活动的多样性提供更多创新思路。此外，本标准还结合经济社会发展现状及各方现实需求，重点细化了配套服务的相关要求，配套服务划分为核心配套服务（主要包括物流、保洁、餐饮、水电及网络接驳、展台搭建、医疗保障、停车保障等七大服务）、其他配套服务（主要包括物资租赁、广播、广告、便民等四大服务）、商务服务，类别划分更具科学性、条理性，服务内容更多元化。

综上所述，《展会现场服务规范》相较于 GB/T 36681-2018《展览场馆服务管理规范》和 SB/T 10852-2012《展览场馆运营服务规范》，更侧重对展会现场服务的要求，服务内容更全面，具有展会活动形式多元化、现场服务一体化等特色。针对四川省展会活动开展情况，具有更强的指导性、规范性和操作性。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度

经查询，目前没有与本标准相关的国际、国外标准，因此本标准并未采用国际、国外先进标准。

五、与有关的现行法律法规和强制性国家标准的关系

在文化体育、展会服务方面未涉及强制性国家标准，本标准符合现行相关法律法规、规章及相关标准要求。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准的编写过程无重大分歧意见产生。

七、作为强制性标准或推荐性标准的建议

本标准作为地方标准，按照《中华人民共和国标准化法》的要求，本标准为推荐性标准。

八、实施标准的要求和措施建议

（一）加强组织保障。为充分调动各方力量，有效推动标准落地实施，要在标准的实施过程中加强顶层设计，组建实施工作督查组，统筹推进标准的实施工作，制订实施方案，细化工作任务，从而有效推动标准落地实施。

（二）强化技术支撑。在标准的实施过程中要强化专业技术机构支撑，通过引入专业化的技术人员，全面开展标准实施的技术指导，使标准使用者能够懂标准、用标准，以标准的要求来落实实际工作。

（三）开展标准的宣传和培训。重视标准的宣传，借助新闻媒体、布告宣传栏等手段广泛开展《展会现场服务规范》宣传，全面加深全省会展从业主体对本标准的理解与认识；开展标准培训工作，拓宽标准的实施应用范围，逐步增强会展从业人员的标准化意识，提升标准的实施成效。

（四）重视标准实施评估。在标准实施过程中要重视标准实施成效的评估，采取内部考核与外部评估结合的方式，系统开展实施成效评估工作，督促存在问题与不足的展会活动尽快对标、达标，推进全省会展业高质量发展。

九、废止现行有关标准的建议

本标准为首次发布的标准。

十、其他应予说明的事项

无。

