

DB51

四川省地方标准

DB51/T 3326—2025

## 展会现场服务规范

2025 - 12 - 23 发布

2025 - 12 - 31 实施

四川省市场监督管理局 发布



目 次

前言 ..... II

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 ..... 2

5 服务内容及要求 ..... 3

6 服务保障 ..... 7

7 服务评价与改进 ..... 7

参考文献 ..... 9

## 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。

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、王韧峰、彭继咸、卢乾胜、陈兰、杨露、何鑫。

# 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、服务内容及要求、服务保障、服务评价与改进。  
本文件适用于展会活动现场的运营服务工作。

## 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 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- 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—2021 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—2014 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 33490 展览展示工程服务基本要求
- GB/T 35273 信息安全技术个人信息安全规范
- 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 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** exhibition&convention

在展览场馆内举办的各类活动的统称。主要包括展览、会议、赛事、演艺等。

3.2

**展览** exhibition; 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。

3.3

**会议** meeting; conference; convention

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。

3.4

**赛事** competition

在展览场馆内举办的体育赛事、比赛或竞技活动。

3.5

**演艺** performing arts event

在展览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。

3.6

**展会服务机构** exhibition&convention service provider

在展会活动现场开展运营服务的各类组织的统称。主要包含主办服务机构、主场服务机构、场馆服务机构、配套服务机构。

3.7

**主办服务机构** hosting service provider

展会主办单位、承办单位、协办单位、支持单位的统称。

3.8

**主场服务机构** home venue service provider

由主办服务机构指定，为展会提供现场服务的组织。

3.9

**场馆服务机构** venue service provider

自有展览场馆或受展览场馆产权机构委托，对展览场馆进行日常运营，并为展会提供场馆服务的组织。

3.10

**配套服务机构** supporting service provider

为展会提供配套服务功能的组织。

注：配套服务机构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配套服务机构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。

3.11

**现场服务** on-site service

展会服务机构为保障展会顺利举办，在展会现场提供的各种服务。

## 4 基本要求

### 4.1 展会服务机构应满足以下要求：

- 依法完成企业注册登记，取得独立法人资格；
  - 涉及特种设备操作、食品经营、消防安全等特殊领域的，应取得相应主管部门核发的有效经营许可证或资质证书，且证书应在有效期内。
- 4.2 展览场馆布局应符合 GB/T 33170.3 的要求。展览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。
- 4.3 场馆服务机构的组织、人员和设施设备服务体系应符合 GB/T 36681 的要求。
- 4.4 现场服务人员应掌握岗位所需专业技能。安全管理人员、特种设备操作员、医疗服务人员等特殊岗位人员，应持有效职业资格证书或培训合格证明上岗。
- 4.5 主办服务机构宜搭建展会线上服务平台，提供参展报名、展位查询、日程提醒、观众预约等功能，平台数据安全符合 GB/T 35273 要求。
- 4.6 主办服务机构宜倡导绿色会展，主场服务机构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。
- 4.7 展会服务机构宜按 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。

## 5 服务内容及要求

### 5.1 展览服务

#### 5.1.1 主办服务机构服务及要求

- 5.1.1.1 应与主场服务机构、场馆服务机构等成立展会项目工作组，及时沟通展会现场服务需求，并制定展会工作方案。
- 5.1.1.2 进场前，应向场馆服务机构提供展会平面图、展会保险、行政审批手续等材料，并及时发布展会信息。
- 5.1.1.3 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，及时排查、整改安全隐患问题。
- 5.1.1.4 应针对公众投诉等问题，统筹开展沟通解释与处置工作。并在展会现场设置服务台，提供咨询服务。
- 5.1.1.5 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。
- 5.1.1.6 宜在大屏提供展会现场观众实时人数、活动动态等信息，确保客户数据合理使用与安全。
- 5.1.1.7 应对撤展工作进行统筹安排，对撤展现场开展全面安全检查。撤展后，应按要求收运、处置展会搭建垃圾，对场地进行复原，并与场馆服务机构进行场地交接。

#### 5.1.2 主场服务机构服务及要求

- 5.1.2.1 应按照安全生产相关规定及主办服务机构制定的工作方案，制定现场服务工作专项方案。
- 5.1.2.2 应收集并审核搭建服务商的搭建资料，向场馆服务机构提交报馆材料，做好场馆交验工作。
- 5.1.2.3 应督促搭建服务商按图施工，并开展现场巡查，加强搭建人员管理，及时整改安全隐患。
- 5.1.2.4 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，调试水、电、网络等基础设施设备，确保其正常运行。
- 5.1.2.5 应安排工作组在现场值守，受理现场服务。
- 5.1.2.6 应按照主办服务机构安排开展撤展工作。撤展后，应配合主办服务机构、场馆服务机构进行场地交接。

### 5.1.3 场馆服务机构服务及要求

- 5.1.3.1 应确保展览场馆的安全状况符合 GB/T 41130 各项要求。
- 5.1.3.2 应配合主办服务机构，根据展会需求制定场馆服务方案和应急工作预案。并根据场馆服务方案提供秩序维护、水电接驳、标准展台搭建、保洁服务、广告服务、物资租赁等相关服务。
- 5.1.3.3 应接收主办服务机构、主场服务机构提交的报馆材料，并进行场地移交。
- 5.1.3.4 应配合主办服务机构、主场服务机构开展展会活动过程中的各项排查整改工作。
- 5.1.3.5 应开展现场值守，协助主办服务机构确保展会正常运行。
- 5.1.3.6 应协助主办服务机构做好撤展保障工作。撤展后，应对场地进行巡查，及时与主办服务机构、主场服务机构进行场地交接。

## 5.2 其他服务

### 5.2.1 会议服务

- 5.2.1.1 场馆服务机构应确保会议场地及相关设施设备正常运行，主办服务机构或会议服务商做好场地移交工作，并在会议过程中提供必要的协助配合，确保会议安全有序。
- 5.2.1.2 会议服务商应及时与主办服务机构进行沟通确认，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。
- 5.2.1.3 会议服务商应根据会议保障方案，做好设施设备调试、会场布置、会议流程管理、会场秩序保障等工作。
- 5.2.1.4 会议服务商应对会议举办情况进行舆情监测和投诉处置。
- 5.2.1.5 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。
- 5.2.1.6 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。

### 5.2.2 赛事服务

#### 5.2.2.1 主办服务机构应履行以下职责：

- 根据赛事类型、规模及服务需求，制定赛事保障方案，并根据赛事保障方案，做好设施设备调试、场地布置、流程管理、秩序维护及人员调配等工作；
- 配备充足的服务人员，以及经专业培训的应急处置人员；
- 按要求核验参赛者健康证明，按需为参赛者购买意外伤害保险；
- 建立现场指挥机制，实时监控并处置现场情况；
- 开展场地安全、人群管理、突发事件等风险评估，制定应急预案并组织演练；
- 提供票务、咨询与观赛指引等服务。

#### 5.2.2.2 场馆服务机构应确保相关设施设备正常运行，同时联合主办服务机构或赛事服务商做好场地移交与确认工作。用于举办赛事的场地应符合以下要求：

- 空间布局与赛事规模和类型匹配，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；
- 根据需要设置入场通道、比赛区、观赛区、隔离设施、应急通道、功能用房等，并设置清晰标识；
- 提供充足的饮水、餐饮、卫生间及无障碍设施等基本服务保障；
- 确保通风与温控设备良好、地面平整防滑、照明满足比赛与观赛要求；
- 设置现场医疗点，配备急救包、AED 自动体外除颤仪等急救设备与药品，并设置明显标识。

### 5.2.3 演艺服务



### 5.2.3.1 主办服务机构应履行以下职责：

- 根据演艺主题、规模及内容，制定演艺保障方案，并依据演艺保障方案开展舞台搭建、设施设备调试、流程管理、秩序维护及人员调配等工作；
- 配备充足服务人员，以及经专业培训的应急处置人员；
- 为演职人员规划独立进场动线，提供专用休息区、化妆间；
- 建立现场指挥机制，实时监控并联动处置现场问题；
- 开展舞台安全、人群管理、突发事件风险评估，制定应急预案并组织演练；
- 提供票务、咨询与观演指引服务。

### 5.2.3.2 场馆服务机构应确保相关设施设备正常运行，同时联合主办服务机构或演艺服务商应做好场地查验与移交工作。用于开展演艺的场地应符合以下要求：

- 布局合理、动线清晰，按需求设置舞台、观众区、后台（演控区、化妆间、候场区）、互动区、休息区及医疗点等功能区域，配备清晰标识；
- 配备性能可靠的专业演出设备，必要时配置应急电源；
- 配置经专业培训的应急处置人员，确保其熟悉疏散路线与应急流程；
- 提供充足的饮水、餐饮、卫生间及无障碍设施等基本服务保障；
- 现场声环境符合 GB 3096要求，活动音量与时间应合理控制，减少对周边环境干扰；
- 医疗点配备急救包、AED自动体外除颤仪等急救设备与药品，设置明显标识；
- 设置无障碍通道及设施，满足特殊人群使用需求。

## 5.3 配套服务

### 5.3.1 展台搭建服务

#### 5.3.1.1 展台搭建服务应符合 GB/T 33490、GB/T 33170.4、SB/T 11162 以及展会安全、消防、环保相关规定要求。

#### 5.3.1.2 搭建服务商宜取得绿色会展搭建资质，并结合主办服务机构和参展商的要求，制定展台布局及设计方案方案。

#### 5.3.1.3 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。并提前准备准备展板、照明等材料，安排运输至展会现场。

#### 5.3.1.4 搭建服务商应依据审核图纸及施工规范，在约定工期内完成搭建，确保结构稳固、电力接驳合规。作业人员应持证操作，防止损坏展馆设施设备。

#### 5.3.1.5 搭建服务商在展会前应核查展台稳固性、设施设备运行状态；在展会期间安排专人巡查，及时维修展台电路故障、布展材料松动等问题，并提供技术支持。

#### 5.3.1.6 展会结束后，搭建服务商应在展会结束后及时拆除展台并回收相关物资。

### 5.3.2 餐饮服务

#### 5.3.2.1 餐饮服务商可根据展会性质、规模及主办服务机构需求等情况，提供餐饮配送、餐饮档口、宴会、自助餐或茶歇等服务。

#### 5.3.2.2 餐饮服务商提供的食品应符合 GB/T 27306、GB 31654 要求，场馆服务机构应做好食品安全监督。

#### 5.3.2.3 展会现场应制定餐饮相关标识标牌和就餐指南，标明就餐时间、餐饮点位布局、餐品价格及购餐须知等。供餐期间宜播放餐饮引导广播。

#### 5.3.2.4 场馆服务机构或餐饮服务商应做好就餐区域的秩序维护、保洁服务工作。

### 5.3.3 物流服务

5.3.3.1 物流服务符合 GB/T 36682 要求。

5.3.3.2 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、车辆调度、设备保障等方面进行安排。

5.3.3.3 物流服务商应维护展品装卸区域的正常秩序。展品装卸应遵守安全操作规范，并设置安全员进行引导，按货物包装标志要求或参展商指导进行操作。

5.3.3.4 物流服务商应确保货物合规仓储，分类保管。

5.3.3.5 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。

#### 5.3.4 水电接驳服务

5.3.4.1 场馆服务机构应结合场地情况，根据搭建服务商和参展商申报的展台用水、用电需求，制定接驳服务方案。

5.3.4.2 场馆服务机构应安排充足的接驳服务人员，按照服务方案提供接驳服务。并及时开展应急处置和安全培训。

5.3.4.3 展会服务机构应共同开展设备情况、接驳规范、负荷测试等安全检查，及时整改隐患与异常。

5.3.4.4 每日闭馆后，场馆服务机构应检查核实展台用水、用电情况。

#### 5.3.5 保洁服务

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

5.3.5.2 展会期间，场馆服务机构、保洁服务商应定时巡回清扫。人流高峰期、雨天等特殊情况下应增加保洁次数。

5.3.5.3 展会生活垃圾收运应符合以下要求：

——展会生活垃圾应日产日清，展期内应按照实际情况增设收集容器和垃圾收运车；

——可回收物和其他垃圾由保洁服务商收运；厨余垃圾由餐饮服务商自行收运；有害垃圾应配备专人管理，委托具备相关资质的单位进行无害化处理，实行预约收运。

5.3.5.4 主办服务机构或主场服务机构应建立展会搭建垃圾管理台账并记录相关信息，委托具备相关资质的单位统一收运处置。

#### 5.3.6 物资租赁服务

5.3.6.1 物资租赁服务商应及时公布物资租赁服务的范围及收费标准。

5.3.6.2 物资租赁服务商在物资租赁前，应确保租赁物资干净、完整及可用。

5.3.6.3 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。

5.3.6.4 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。

5.3.6.5 展会结束前，物资租赁服务商应及时回收租赁物资。

#### 5.3.7 广告服务

5.3.7.1 场馆服务机构应向主办服务机构、主场服务机构告知场馆平面广告点位、材质、施工要求。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。

5.3.7.2 场馆服务机构应审核主办服务机构提供的广告方案，确保广告内容符合公序良俗，并督促不符合要求的内容进行调整。

5.3.7.3 广告服务商应制定广告施工计划，按时完成广告制作、安装、拆除等工作。

5.3.7.4 广告安装搭建过程中，主办服务机构、主场服务机构、场馆服务机构等应进行现场巡查，及时整改违规操作。

5.3.7.5 平面广告应确保画面平整无褶皱、画面拼接无错位、安装牢固无安全隐患。电子类广告应确保信号传输稳定、画面播放正常、播放设备安装稳固，线路铺设应符合安全规范。

5.3.7.6 广告撤除后，场馆服务机构应对相关设施设备进行检查和验收。

## 6 服务保障

### 6.1 应急保障

6.1.1 展会现场应急管理应符合 GB/T 37228 和 GB/T 33170.1 的要求。

6.1.2 主办服务机构和场馆服务机构应按照各自职责制定应急预案并开展应急演练，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、拥塞或踩踏事件等。

6.1.3 主办服务机构应建立应急突发事件报告制度，畅通信息报告渠道。

### 6.2 消防安全保障

6.2.1 展会消防安全工作应符合 GB/T 40248 的要求。

6.2.2 主办服务机构应制定应急预案，在展会前组织演练培训。

6.2.3 场馆服务机构应对大型活动开展消防安全检查，督促主办服务机构落实消防安全职责和要求。

### 6.3 秩序安全保障

6.3.1 主办服务机构应做好展会现场人流、车流的秩序维护工作，保障展会现场秩序安全稳定，相关工作应符合 GB/T 41130 和 GB/T 33170.2 的要求。

6.3.2 展会现场安保资源配置应符合 GB/T 33170.5 的要求。场馆服务机构应配合展会主办机构开展现场秩序安全维护工作。

### 6.4 公共卫生安全保障

场馆服务机构应确保现场清洁卫生，在人流密集区加强消毒与通风，配备必要的消毒设备，防控传染病风险。相关工作应符合 GB/T 41130 医疗与卫生方面的要求。

### 6.5 医疗服务保障

6.5.1 场馆服务机构按展会规模与性质，为主办服务机构提供医疗站（医务室）场地及 AED 自动体外除颤仪等急救设备，并协助主办服务机构建立紧急医疗保障机制。

6.5.2 主办服务机构应制定医疗保障应急预案，并根据预案建立工作机制、组建保障团队、设置现场急救点、配备必要医疗设备与药品。

6.5.3 主办服务机构应在展会前针对创伤、晕厥等常见健康问题，组织医疗救护演练。

## 7 服务评价与改进

7.1 展会服务机构应建立科学完善的服务质量管理体系，对服务效果和服务效率进行评估。

7.2 展会服务机构应建立完善的意见反馈机制，按照 GB/T 19012-2019 要求，透明、公正、快捷地处理服务对象的诉求。

7.3 展会服务机构应根据评估结果和服务诉求，确定服务改进目标，制定服务改进措施，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
-