

ICS 03.100.20  
A 10  
备案号:38512—2013



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10852—2012

---

## 展览场馆运营服务规范

Operational service regulation of exhibition center

2013-01-04 发布

2013-07-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

订单号: 0100190423040230 防伪编号: 2019-0424-1013-3238-5577 购买单位: 全国会展工作委员会

全国会展工作委员会 专用

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 基本要求 .....	1
4 内部部门设置及主要职责 .....	2
5 功能设置及配套设施 .....	3
6 工程管理 .....	4
7 现场管理 .....	5
8 配套服务 .....	7
参考文献 .....	8

全国会展工作委员会 专用

订单号: 0100190423040230 防伪编号: 2019-0424-1013-3238-5577 购买单位: 全国会展工作委员会

全国会展工作委员会 专用

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国城市工业品贸易中心联合会会展工作委员会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：全国城市工业品贸易中心联合会会展工作委员会、国家会议中心、苏州国际博览中心有限公司、沈阳国际展览中心。

本标准主要起草人：刘海莹、陈刚、徐生来、赵闯、许锋、常大磊。

全国会展工作委员会 专用

订单号：0100190423040230 防伪编号：2019-0424-1013-3238-5577 购买单位：全国会展工作委员会

订单号: 0100190423040230 防伪编号: 2019-0424-1013-3238-5577 购买单位: 全国会展工作委员会

全国会展工作委员会 专用

# 展览场馆运营服务规范

## 1 范围

本标准规定了展览场馆运营服务应具备的基本要求、安全要求、内部部门设置、功能设置及配套设施、工程管理、现场管理、配套服务等方面的要求。

本标准适用于提供展览场馆运营服务的组织机构。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 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 17242 投诉处理指南

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GA 654 人员密集场所消防安全管理

JGJ 64 饮食建筑设计规范

## 3 基本要求

### 3.1 资质要求

- 3.1.1 应具有独立法人资格,能够承担民事责任。
- 3.1.2 应自有或租赁与展会规模相适应的展厅及相关设施。
- 3.1.3 应有健全的生产经营组织结构和规章制度。
- 3.1.4 具有承担展览组织活动风险的能力。鼓励通过 GB/T 19001、GB/T 28001 等管理体系认证。
- 3.1.5 展馆的建筑及运行管理应符合国家消防、安全、卫生、环境保护等有关法规和标准。

### 3.2 安全要求

- 3.2.1 应符合 GA 654 的规定。
- 3.2.2 应设置疏散通道、安全出口、消防车通道、应急广播、应急照明等应急设施,并配有显著、醒目的疏散指示标志,标志应符合 GB 2894 和 GB 13495 的规定。
- 3.2.3 场馆所有展厅出入口、主要通道、贵重展品贮存库、停车场出入口以及卸货区等处均应安装监控摄像机,不得存在盲区。
- 3.2.4 应配置监控设备、安检门或 X 光物品检测仪等安全检测仪器。
- 3.2.5 应按规定配置消防设施和器材、设置消防安全标志,并配备消防安全管理员,定期对消防设施

和器材进行检查和维护保养,加强对易燃易爆物品、灯光、电线等物品的安全管理,确保会场的消防安全。

3.2.6 应建立和健全安全管理制度和安全保卫工作方案,并建立有效的执行和监督机制。

#### 4 内部部门设置及主要职责

运营服务单位内部宜设置以下部门,或设置和以下部门职责类似的部门。

##### 4.1 销售部

4.1.1 负责场馆的销售工作,完成总经理赋予的销售任务。

4.1.2 定期对市场环境进行调查分析,及时调整销售策略和销售价格,确保完成销售计划。

4.1.3 负责销售合同的谈判与签订。

4.1.4 定期和不定期拜访重点客户,及时了解和处理问题。

##### 4.2 运营协调部

4.2.1 合同签订后,与销售人员进行信息交接,充分了解展览及相关活动信息及主(承)办单位的需求。

4.2.2 协助主(承)办单位制定《参展指南》,组织召开有主(承)办单位和服务商参加的展前协调会。

4.2.3 协助主(承)办单位、布展工程公司、参展商查看场地,并帮助主(承)办单位制定进馆、撤馆计划。

4.2.4 协助主(承)办单位办理公安、消防等部门的报批手续。

4.2.5 协助主(承)办单位协调现场出现的问题,保证布展工程、展览、会议、餐饮等各项活动的顺利进行。

4.2.6 负责收集整理、分析展会数据和会议记录等资料,做好归档工作,完成展会承接工作总结。

##### 4.3 展览现场部

4.3.1 展会前期,按照场馆规定对各参展单位的展台设计图纸进行审核,对布展工程面积及证件需求进行统计,办理布展工程施工证、车证等各种证件,与主场布展工程单位签订安全责任书。

4.3.2 施工期间,配合安保部、工程部监督、检查展览现场的布展工程施工情况,纠正不符合作业规定和安全生产要求的行为。

4.3.3 开展期间,安排巡视检查人员,排除现场可能出现的各种安全隐患,发生突发事件应及时处理。

4.3.4 撤馆期间,负责撤展管理工作,检查场地,撤展完毕后验收场馆。

##### 4.4 工程部

4.4.1 负责场馆内水、电、气、空调、照明及所有硬件的维修维护工作,保证设备设施的正常运行,确保场馆日常工作顺利开展和所有展会安全进行。

4.4.2 按主(承)办单位和参展商申请提供水、电、气接驳服务。

4.4.3 配合安保部、展览现场部监督检查展览现场的施工情况,纠正不符合作业规定和安全生产要求的行为。

4.4.4 依据主(承)办单位或参展商的需要,提供电话线、网线及光纤接驳、AV 灯光音响、投影、吊挂、舞台搭建等服务。

4.4.5 应建立 7×24 小时值班制度,明确值班人员和值班时间。

##### 4.5 安保部

4.5.1 建立、健全保安、交通、消防、安全生产等方面的规章制度,监督、检查施工单位的执行情况。

- 4.5.2 配合工程部、展览现场部监督、检查展览现场的施工情况,纠正不合作业规定和安全生产要求的行为。
- 4.5.3 进行治安巡查,保障公共财产、个人财产安全及参展人员和工作人员的人身安全。
- 4.5.4 进行消防安全检查,防止火灾事故发生。
- 4.5.5 制定完善的场馆管理区内的交通管制方案,指挥交通,引导车辆的指引和停放。
- 4.5.6 应建立 7×24 小时值班制度,明确值班人员和值班时间。

## 4.6 财务部

- 4.6.1 编制财务计划,监督、检查计划的执行情况。
- 4.6.2 做好经济预算,控制成本费用。
- 4.6.3 加强财务分析,提供决策参考。
- 4.6.4 坚持会计监督,维护财经纪律。
- 4.6.5 安排人员在规定的服务点位收取和退回费用。

## 5 功能设置及配套设施

### 5.1 展厅场地

- 5.1.1 装修设计应符合 GB 50222 的规定。
- 5.1.2 标识应规范、准确、齐全、醒目,符合 GB 2894 的规定。
- 5.1.3 设计布局应便于展品布置,宜采用无柱大空间。
- 5.1.4 具有一定层高,以满足较高设备的安装。
- 5.1.5 地面设计规格通常基于一层  $5 \text{ t/m}^2$ ,其他楼层  $0.5 \text{ t/m}^2 \sim 1.5 \text{ t/m}^2$  的负载量。
- 5.1.6 应设置吊点以满足悬挂结构或物件的需要。

### 5.2 会议室

- 5.2.1 具有与经营规模、接待能力相适应的规格不等的大、中、小型会议室或演讲厅。
- 5.2.2 根据会议需求,可提服务物品。可提供的服务用品包括但不限于:投影仪、幕布、写字板、音响设备、鲜花绿植、杯具。

### 5.3 贵宾室

- 5.3.1 可根据主(承)办单位的需要提供贵宾室。
- 5.3.2 贵宾室宜设置单独门厅,并有独立的卫生间和服务间。

### 5.4 出入口

- 5.4.1 具备展品进出和工作人员、参展人员出入的通道,应做到人流物流分开、工作人员和参展人员分开。
- 5.4.2 应设置紧急出口或安全出口,出口标志必须清楚醒目,应符合 GB 2894 和 GB 13495 的规定。

### 5.5 通道

- 5.5.1 宽度应考虑人流、物流、防火和安全等因素;一般主通道宽度不应小于  $4.5 \text{ m}$ ,其他通道不应小于  $3 \text{ m}$ 。
- 5.5.2 应保证畅通,不允许展品、废弃物等堆放在通道上。
- 5.5.3 应设置紧急通道和消防通道,并保证畅通。
- 5.5.4 宜设置残障人士专用通道。

## 5.6 卸货区

- 5.6.1 宜设在室内,或有顶棚的室外。
- 5.6.2 区域要足够大,以利于多辆货车同时卸货、装货,能满足5 t以下(含5 t)的货车掉头。
- 5.6.3 配备便于布展、撤展和货物运输的运输、装卸设备和设施。
- 5.6.4 货门要足够宽,能满足大型展览展示物品或货车进入展厅。

## 5.7 停车场

- 5.7.1 布局合理、规模适当、设施完善,分设机动车进出口与人员通道。
- 5.7.2 应有规范、显著的交通指示标志,如车场进出标志、限速标志、限高标志、方向标志等。
- 5.7.3 应配备安全防范设备,如监控系统、防爆设备、防火设备等。

## 5.8 商务中心

- 5.8.1 应配备网络、传真、打字、复印、装订、国际和国内长途直拨电话等设备。
- 5.8.2 应具有旅游、票务、商务咨询、零售区等服务项目。
- 5.8.3 保证至少有一台电脑安装英文操作系统。
- 5.8.4 宜配备十人以下(含十人)小型会议室。

## 5.9 广播设施

- 5.9.1 应配备在展会期间播放背景音乐、展会通知及紧急事件通知的广播音响设施。
- 5.9.2 广播系统要有足够的声压级,声音清晰,声场均匀。
- 5.9.3 广播系统要有优先控制功能。紧急事件发生,消防和保卫室优先控制广播系统,强制进行应急广播。

## 5.10 信息标志

- 5.10.1 应具备功能明确的指示系统,如指路标、导视牌、展室牌、展馆分布图、楼层分布图、展位分布图,并为举办单位预留展会指示系统空间。
- 5.10.2 标志应规范、准确、醒目,并符合GB/T 10001.1的规定。

## 5.11 其他设备设施

- 5.11.1 配备数量适宜的办公室、洽谈室、展览服务中心、休息室等。
- 5.11.2 应配备供主(承)办单位、主场布展工程商、货运服务商、海关、商检、动植物检疫、卫生检查、知识产权、公关等部门使用的临时办公场所。
- 5.11.3 宜配备供主(承)办单位或参展商使用的专门库房,以用于存放先行抵达的展品、资料等物资或存放撤展后等待物流公司来收取的展品,也可用于存放展会期间展品的包装箱。
- 5.11.4 宜配备参展商用于宣传展品及企业形象的广告牌、灯箱、彩旗、充气拱门以及气球、汽艇等设施。

## 6 工程管理

### 6.1 为展位服务的公共设施

- 6.1.1 公共服务设施包括但不限于:电箱或三相电源插座、电话和电脑线、压缩空气、饮用水、排水和燃料供应。
- 6.1.2 应设置地下管沟,方便设备管线的排布、管理、维修以及调整。

6.1.3 管线和电缆的位置、标识、阀门和开关应符合安全要求。

## 6.2 照明设施

6.2.1 应符合 GB 50034 的要求。

6.2.2 应在配电房、水泵房、消防中心、重要办公室与会议室、疏散走道等设应急照明灯,在疏散通道及公共出口设疏散指示标志灯。

6.2.3 应对所有标准摊位的照明及电源安装提供服务。

## 6.3 通信系统

6.3.1 根据展会主(承)办单位或参展商的要求,可在展位、会议室、办公用房等场所提供直线电话、国际直播电话。

6.3.2 在地下层及其他移动通信盲区,宜设置移动通信中继收发设备。

## 6.4 供电

6.4.1 应保证供电系统满足不同展会活动的电力要求。

6.4.2 展厅内应设有足够的电源接口和插头。

6.4.3 场馆运营单位应对展厅用电及安装灯箱提前审核,审核合格后,派出专门电工指导装接电源。

6.4.4 展厅内使用的电器应符合安全要求和场馆运行方的要求,电器安装时应保证线路连接可靠,并充分考虑通风及散热,不得与易燃物直接接触。

## 6.5 电梯

6.5.1 在人流密集区安装足够的自动手扶电梯,实际使用时,根据具体流量情况确定电梯不同的运送方式。

6.5.2 应设置货物运输电梯,大宗、大件展品或货物应通过货物电梯运输,禁止用自动扶梯和客梯运送货物、设备或家具等。

6.5.3 宜设置食品专用电梯。

## 7 现场管理

### 7.1 主(承)办单位进场

7.1.1 审核主(承)办单位递交的法人执照、展会批文、消防批准文件及治安批准文件。

7.1.2 审核展位平面图及展位设计图,并保证其符合场馆安全管理规定。

7.1.3 与主(承)办单位签订(治安、消防、施工)安全责任书。

### 7.2 施工单位进场

7.2.1 审核或配合主场布展工程商审核展览工程设计方、施工方的资质。

7.2.2 审查或配合主场布展工程商审查展位结构、材料、安全用电等项目,审查合格后发放施工证,所有施工单位凭证方可进场。

7.2.3 与施工单位签订施工安全责任书。

### 7.3 布展工程

7.3.1 在场馆进行的布展工程工作包括但不限于:展位画线、地毯铺设、参展商报道和进场、展位搭建协调、现场施工管理和验收、展位楣板的制作、现场安全保卫、消防和安全检查、现场清洁和布展垃圾的处理。

7.3.2 应对布展工程实施过程的安全、消防、作业规范和出入人员进行全程监督,对违规情况进行整改跟踪。

#### 7.4 开展

7.4.1 全程监督展会开馆前的各项工作,协调展会开幕式环节中的相关事宜。

7.4.2 展会控制包括但不限于:观展线路、人流量、各展位情况;应对突发事件的处理,保证展会现场的安全、有序;做好过程中的沟通、协调、记录工作。

7.4.3 闭馆前,应在保证安全的前提下,切断水电气、安全门及通道的锁闭;并保证展会夜间的安

#### 7.5 撤展

7.5.1 在场馆的撤展工作包括但不限于:展位的拆除、参展商租用展览器材的退还、参展商展品的处理和回运、场馆的清洁和撤展安全保卫等。

7.5.2 场馆运营方应监督参展商或承建商按规定的程序进行展位的拆除,并检验场馆设施设备是否有损坏。

7.5.3 场馆运营方宜督促参展商将临时租用的展览器材及时退还场馆,并应对所有出馆展品进行查验。

7.5.4 场馆运营方或指定的布展工程商宜在撤展结束后 6 h 内处理完场馆内的垃圾。

7.5.5 履行合同结算工作。

#### 7.6 交通管理

7.6.1 展会活动开始前,应就活动期间的交通问题与当地交管部门进行沟通,并取得交管部门的支持。

7.6.2 统一发放“车辆通行证”,无“车辆通行证”的车辆一律不允许进入场馆区。

7.6.3 在重要的道路出口和交叉路口设置清楚、明显且足够多的指示信号灯和指示标牌,引导车辆按规定的路线行驶。

7.6.4 设计车辆行驶路线时,应把人流和车流分开。

#### 7.7 现场保洁管理

7.7.1 应随时保持场馆内外环境整洁,地面无废弃物,及时清除场内的所有垃圾和污垢。

7.7.2 每天展会闭馆后,应对地面、墙面和为客人提供的公共用品(如电梯扶手、柜台、门把手和水龙头等)进行清洁、消毒;特殊时期应对场馆内部进行空气消毒。

7.7.3 场馆内应张贴醒目的禁烟标志,有条件的场馆宜设置吸烟室,吸烟室应及时清扫,避免烟头、烟灰污染其他地方。

#### 7.8 现场安全管理

7.8.1 协助主(承)办单位制定安全、保卫方案,并保障方案的实施。

7.8.2 展台设计、制作及安装应符合安全操作要求,无安全隐患。

7.8.3 布展基本结束后(一般在开幕的前一天),场馆运营方应会同主(承)办单位以及公安消防部门,组织以防火为主的安全大检查,对查出的隐患应立即进行整改。

7.8.4 展会期间加强巡视,维护参展人员的人身及财产安全。

7.8.5 针对活动特点,制定公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急响应预案。

## 8 配套服务

### 8.1 信息咨询服务

8.1.1 设置信息咨询台,要求信息咨询台的工作人员能详细解答参展人员提出的展位布置、场馆所提供的服务、当地旅游景点、展馆周边交通、住宿、就餐、购物等方面的问题。

8.1.2 咨询台应配置足够的信息资料以供参展人员索取,信息资料宜准备多种语言版本。

### 8.2 物品寄存或保管服务

8.2.1 应提供保管箱服务,用于衣帽存放和小件物品寄存。

8.2.2 严格办理寄存手续,严格按照手续要求存放和提取物品,并说明贵重物品丢失的免责范围。

8.2.3 严格检查存放的物品,不得寄存有毒有害品、易燃易爆品、具有腐蚀性的物品。

### 8.3 餐饮服务

8.3.1 宜提供包括快餐服务、咖啡厅服务、饮用水供应、小食品售卖等多种形式的餐饮服务。

8.3.2 餐厅和厨房的建筑设计应符合 JGJ 64 的规定。

8.3.3 应确保食品安全。为展会活动提供的餐饮应经过卫生防疫部门的许可,食品留样 24 h。

8.3.4 餐饮工作人员应持卫生健康证上岗。

### 8.4 投诉与意见反馈

8.4.1 定期或不定期收集和整理各方的反馈意见和建议,按照 GB/T 17242 的要求,建立完善的客户投诉处理制度。

8.4.2 处理顾客意见或建议时应积极热情、认真及时、记录完整。

### 8.5 网络和信息服务

8.5.1 应配备智能化网络信息系统,并宜提供包括无线宽带网、有线宽带网在内的多种上网服务。

8.5.2 应保证活动期间网络运行质量,确保网络安全、畅通、稳定。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国消防法
  - [2] 大型群众性活动安全管理条例
  - [3] 中华人民共和国食品安全卫生法
  - [4] 餐饮服务许可管理办法
  - [5] 餐饮服务食品安全监督管理办法
- 

订单号: 0100190423040230 防伪编号: 2019-0424-1013-3238-5577 购买单位: 全国会展工作委员会

全国会展工作委员会 专用

全国会展工作委员会 专用

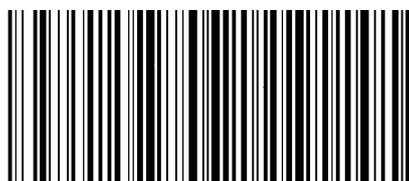
订单号: 0100190423040230 防伪编号: 2019-0424-1013-3238-5577 购买单位: 全国会展工作委员会

 **版权声明**

中国标准在线服务网(www.spc.org.cn)是中国质检出版社委托北京标科网络技术有限公司负责运营销售正版标准资源的网络服务平台,本网站所有标准资源均已获得国内外相关版权方的合法授权。未经授权,严禁任何单位、组织及个人对标准文本进行复制、发行、销售、传播和翻译出版等违法行为。版权所有,违者必究!

中国标准在线服务网  
<http://www.spc.org.cn>

标准号: SB/T 10852-2012  
购买者: 全国会展工作委员会  
订单号: 0100190423040230  
防伪号: 2019-0424-1013-3238-5577  
时 间: 2019-04-24  
定 价: 24元



SB/T 10852-2012

中华人民共和国国内贸易  
行 业 标 准

**展览场馆运营服务规范**

SB/T 10852—2012

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

服务热线: 010-51780168

010-68522006

2013年6月第一版

\*

书号: 155066·2-25546

版权专有 侵权必究