

T/HNTA

海南省旅游协会团体标准

T/HNTA 0002—2025

会展运营企业等级划分与评定

Classification and Evaluation of MICE Operating Enterprises

2025 - 02 - 20 发布

2025 - 03 - 11 实施

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
3.1 会展业	1
3.2 会展运营企业	1
3.3 全国性会展活动	1
4 等级划分及依据	1
4.1 等级划分	1
4.2 划分依据	1
5 评定要求	1
6 评定标准	2
6.1 一级（5A）会展运营企业	2
6.2 二级（4A）会展运营企业	4
6.3 三级（3A）会展运营企业	5
7 评定流程	7
7.1 启动	7
7.2 申报	7
7.3 受理	8
7.4 现场评估	8
7.5 综合评审和等级确定	8
7.6 公示与授牌	8
7.7 复评	8
8 评定管理	8
8.1 评定组织	8
8.2 等级管理	8
8.3 相关处罚	8
9 相关责任	9
附录 A（资料性） 会展运营企业等级划分与评定评分表	10

前 言

本文件按照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》的规定起草。

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。

本文件由海南省会奖旅游与展览行业协会提出。

本文件由海南省旅游协会归口。

本文件起草单位：海南省会奖旅游与展览行业协会。

本文件主要起草人：陈方旭、杨冬文、葛明明、谢祥项、陈国江、谢国华、刘瑾、汪洋、李正、何方、刘华东、李诚、林红鹰、冯梦迟、符珍萍。

会展运营企业等级划分与评定

1 范围

本文件规定了会展运营企业的等级划分、划分依据、评定要求、评定标准、评定流程、评定管理等。本文件适用于海南省旅游协会和海南省会展旅游与展览行业协会会员单位，其他团体组织可参照执行。

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/T 4754 国民经济行业分类
DB4602/T 13 会展运营导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 会展业

指以会议、展览为主，也可附带其他相关的活动形式，包括项目策划组织、场馆租赁、保障服务等，为商品流通、促销、展示、经贸洽谈、民间交流、企业沟通、国际往来而举办的展览和会议等活动。会展业属于国民经济商务服务业中的中类行业（L728），在世界贸易组织（WTO）的框架中，会展业属于服务贸易业。

[来源：GB/T 4754—2017 有修改]

3.2 会展运营企业

指从事会议、展览或节事活动（节庆、赛事、演艺活动）的策划、组织、实施、后续服务以及经营管理等一系列运营工作，并承担相应的经济和法律责任的独立经营组织，由会展主办机构和服务机构组成。

3.3 全国性会展活动

指由政府、商协会、企事业单位等在中华人民共和国境内举办的、规模较大、影响力较广的会议、展览、节事活动等集体性活动，参加活动人员来自全国多个省份或地区。

4 等级划分及依据

4.1 等级划分

会展运营企业共分为三个等级，由高到低依次为一级（5A）、二级（4A）、三级（3A）。

4.2 划分依据

根据会展运营企业的经营条件、经营业绩、人员配置、规范管理、信息化智能化建设、诚信建设、服务效果、社会责任、参与自贸港建设、社会荣誉等方面进行划分。根据各项条件的权重，按百分换算为量化指标（见附录A）。

5 评定要求

- 5.1 评定工作采取自愿申报，分组评定的方法。
- 5.2 评定机构按照等级评定标准，公平公开公正地组织开展评定工作。
- 5.3 参加评定的企业应具备以下基本条件：
 - a) 具有独立法人资格，正式开展会展经营活动不低于3年；
 - b) 固定的办公场所，并有相应的办公设施；
 - c) 配备相应数量、相关专业资质人员；
 - d) 评定前3年内无重大安全事故责任记录，无严重不良信用记录。

6 评定标准

6.1 一级（5A）会展运营企业

6.1.1 经营条件

- 6.1.1.1 注册资本金不低于300万元（含）人民币。
- 6.1.1.2 具有稳定的办公场所，办公用房建筑面积不少于200平方米（含），有完善的办公设施。
- 6.1.1.3 从事会议会展经营活动不低于8年。

6.1.2 经营业绩

- 6.1.2.1 最近三年主营业务年平均营业收入3000万元人民币以上。
- 6.1.2.2 申报企业应至少符合以下条件中的三项：
 - 最近三年累计承接会议会展活动不少于100场；
 - 最近三年累计承接100人以上会议会展活动不少于50场；
 - 最近三年累计承接300人以上会议会展活动不少于30场；
 - 最近三年累计承接500人以上会议会展活动不少于8场；
 - 最近三年累计承接全国性会展活动不少于3场。

6.1.3 人员配置

- 6.1.3.1 熟悉相关管理规范和服务标准，熟练掌握所从事岗位的专业基础知识、作业规范和服务技能技巧。
- 6.1.3.2 在职人员总数不少于30人。
- 6.1.3.3 大专以上学历在职人员占总人数的50%以上。
- 6.1.3.4 大专以上学历管理人员（部门经理以上）占管理团队总人数的80%以上。
- 6.1.3.5 获得国家认可的、与岗位相关的高级职称证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续工作不少于10年）者不少于1人，或中级职称证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续任职不少于8年）者不少于3人，或初级职称证书（或职业资格证书、在会展行业内连续任职不少于5年）者5人，或接受会展旅游业相关培训并获得证书者不少于5人。

6.1.4 规范管理

- 6.1.4.1 有健全的人事、财务、市场营销、运营管理、创意设计、策划执行等相关部门。
- 6.1.4.2 有健全的组织机构，制定财务管理、人事管理、档案管理、客户管理、保密管理、培训管理、安全管理、活动服务规范、服务质量管理、信息化管理、突发事件应急处理预案等规范化管理制度。
- 6.1.4.3 定期开展各岗位业务培训及学习考核工作，深化员工岗位工作能力，提升员工队伍专业化水平。
- 6.1.4.4 切实做好安全生产工作，定期开展自纠自查。

6.1.5 信息化、智能化建设

- 6.1.5.1 使用办公自动化系统、财务管理信息系统等以适应当前日益增长的业务需求，提高工作效率和管理水平。

- 6.1.5.2 全部或局部实现企业运营期间的日常办公、公文发送、策划组织、议题讨论、日程安排、管理监督、数据统计等线上管理。
- 6.1.5.3 通过线上内部培训、外部培训、学历教育等多种方式进行人才培养。
- 6.1.5.4 通过人工智能（AI）提升活动方案视觉效果、提升个性化体验和服务、提升工作效率，创新业务模式。
- 6.1.6 诚信建设
 - 6.1.6.1 依法经营，诚实守信，公司与法人3年内无违法违规记录。
 - 6.1.6.2 遵规守约，重合同守信用，无投诉、处罚记录，无不良信用记录。
 - 6.1.6.3 申报等级认定前3年内，从事本行业经营活动中无严重安全和质量事故。
- 6.1.7 服务效果
 - 6.1.7.1 创意策划
 - 6.1.7.1.1 在活动中采用新的内容、形式、设施设备等。
 - 6.1.7.1.2 在活动中提供个性化服务，体现出独特性和创新性。
 - 6.1.7.1.3 提供创新创意服务成功案例8个以上。
 - 6.1.7.2 客户满意度
 - 6.1.7.2.1 根据活动特点设计制作活动满意度调查表或反馈表，听取评价和建议。
 - 6.1.7.2.2 委托方满意度达95%以上。
 - 6.1.7.3 安全要求
 - 6.1.7.3.1 制定活动应急预案、突发事件现场处理方案等。
 - 6.1.7.3.2 组建活动应急管理小组，明确工作职责。
 - 6.1.7.3.3 活动场地安全保障设施服务能力与运行情况。
 - 6.1.7.3.4 活动现场人流、车流疏导及全过程交通组织调度情况。
 - 6.1.7.4 质量监督与改进
 - 6.1.7.4.1 制定并落实投诉处理制度，将投诉处理写入服务手册，明确投诉及处理的工作流程，指定专人负责，投诉及处理过程和结果记录规范完整。
 - 6.1.7.4.2 撰写项目总结报告，报告结构、形式和内容完整，并有持续改进方案。
 - 6.1.7.4.3 开展客户回访工作，收集意见并落实服务改进措施。
 - 6.1.7.4.4 建立完善的服务质量管理体系，对服务质量、服务效果和服务效率进行评估。
- 6.1.8 社会责任
 - 6.1.8.1 自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动。
 - 6.1.8.2 积极配合行业主管部门和行业协会完成政府交办的各项工作。
 - 6.1.8.3 积极支持协会工作，遵守行业自律公约。
- 6.1.9 参与自贸港建设
 - 6.1.9.1 吸纳高校毕业生实习和就业情况，提供发布岗位招聘信息、实习合同或就业合同等材料。
 - 6.1.9.2 采用多种方式推荐、引进、留住行业人才。
 - 6.1.9.3 乡村振兴参与情况，提供参与有关乡村振兴典型案例、相关材料。
 - 6.1.9.4 根据自贸港建设和发展需要，引入行业、产业技术或在相关领域资金、资源引入做出贡献。
- 6.1.10 社会荣誉（加分项）
 - 6.1.10.1 照章纳税，遵纪守法，申请评定前一年度税务信用等级达到90分以上。
 - 6.1.10.2 获得各级社会荣誉和相应资质。
 - 6.1.10.3 在服务创新、社会舆论等方面领先于其他企业。
 - 6.1.10.4 在公共事件中发挥作用，提供相关佐证材料。

6.2 二级（4A）会展运营企业

6.2.1 经营条件

- 6.2.1.1 注册资本金不低于 200 万元（含）人民币。
- 6.2.1.2 具有稳定的办公场所，办公用房建筑面积不少于 150 平方米（含），有完善的办公设施。
- 6.2.1.3 从事会议会展经营活动不低于 5 年。

6.2.2 经营业绩

- 6.2.2.1 最近三年主营业务年平均营业收入 2000 万元人民币以上。
- 6.2.2.2 申报企业应至少符合以下条件中的三项：
 - 最近三年累计承接会议会展活动不少于 80 场；
 - 最近三年累计承接 100 人以上会议会展活动不少于 40 场；
 - 最近三年累计承接 300 人以上会议会展活动不少于 15 场；
 - 最近三年累计承接 500 人以上会议会展活动不少于 5 场；
 - 最近三年累计承接全国性会展活动不少于 2 场。

6.2.3 人员配置

- 6.2.3.1 熟悉相关管理规范和服务标准，熟练掌握所从事岗位的专业基础知识、作业规范和服务技能技巧。
- 6.2.3.2 在职人员总数不少于 20 人。
- 6.2.3.3 大专以上学历在职人员占总人数的 35%以上。
- 6.2.3.4 大专以上学历管理人员（部门经理以上）占管理团队总人数的 50%以上。
- 6.2.3.5 获得国家认可的、与岗位相关的高级职称证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续工作不少于 10 年）者不少于 1 人，或中级职称证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续任职不少于 8 年）者不少于 2 人，或初级职称证书（或职业资格证书、在会展行业内连续任职不少于 5 年）者 3 人，或接受会展旅游业相关培训并获得证书者不少于 3 人。

6.2.4 规范管理

- 6.2.4.1 有健全的人事、财务、市场营销、运营管理、创意设计、策划执行等相关部门。
- 6.2.4.2 有健全的组织机构，制定财务管理、人事管理、档案管理、客户管理、保密管理、培训管理、安全管理、活动服务规范、服务质量管理、信息化管理、突发事件应急处理预案等规范化管理制度。
- 6.2.4.3 定期开展各岗位业务培训及学习考核工作，深化员工岗位工作能力，提升员工队伍专业化水平。
- 6.2.4.4 切实做好安全生产工作，定期开展自纠自查。

6.2.5 信息化、智能化建设

- 6.2.5.1 使用办公自动化系统、财务管理信息系统等以适应当前日益增长的业务需求，提高工作效率和管理水平。
- 6.2.5.2 全部或局部实现企业运营期间的日常办公、公文发送、策划组织、议题讨论、日程安排、管理监督、数据统计等线上管理。
- 6.2.5.3 通过线上内部培训、外部培训、学历教育等多种方式进行人才培养。
- 6.2.5.4 通过人工智能（AI）提升活动方案视觉效果、提升个性化体验和服务、提升工作效率，创新业务模式。

6.2.6 诚信建设

- 6.2.6.1 依法经营，诚实守信，公司与法人 3 年内无违法违规记录。
- 6.2.6.2 遵规守约，重合同守信用，无投诉、处罚记录，无不良信用记录。
- 6.2.6.3 申报等级认定前 3 年内，从事本行业经营活动中无严重安全和质量事故。

6.2.7 服务效果

6.2.7.1 创意策划

- 6.2.7.1.1 在活动中采用新的内容、形式、设施设备。
- 6.2.7.1.2 在活动中提供个性化服务，体现出独特性和创新性。
- 6.2.7.1.3 提供创新创意服务成功案例 5 个以上。

6.2.7.2 客户满意度

- 6.2.7.2.1 根据活动特点设计制作活动满意度调查表或反馈表，听取评价和建议。
- 6.2.7.2.2 委托方满意度达 90%以上。

6.2.7.3 安全要求

- 6.2.7.3.1 制定活动应急预案、突发事件现场处理方案等。
- 6.2.7.3.2 组建活动应急管理小组，明确工作职责。
- 6.2.7.3.3 活动场地安全保障设施服务能力与运行情况。
- 6.2.7.3.4 活动现场人流、车流疏导及全过程交通组织调度情况。

6.2.7.4 质量监督与改进

- 6.2.7.4.1 制定并落实投诉处理制度，将投诉处理写入服务手册，明确投诉及处理的工作流程，指定专人负责，投诉及处理过程和结果记录规范完整。
- 6.2.7.4.2 撰写项目总结报告，报告结构、形式和内容完整，并有持续改进方案。
- 6.2.7.4.3 开展客户回访工作，收集意见并落实服务改进措施。
- 6.2.7.4.4 建立完善的服务质量管理体系，对服务质量、服务效果和服务效率进行评估。

6.2.8 社会责任

- 6.2.8.1 自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动。
- 6.2.8.2 每年参加会展旅游行业主管部门、行业协会等组织的宣传推介和培训等各项活动。
- 6.2.8.3 积极配合行业主管部门和行业协会完成政府交办的各项工作。
- 6.2.8.4 积极支持协会工作，遵守行业自律公约。

6.2.9 参与自贸港建设

- 6.2.9.1 吸纳高校毕业生实习和就业情况，提供发布岗位招聘信息、实习合同或就业合同等材料。
- 6.2.9.2 采用多种方式推荐、引进、留住行业人才。

6.2.10 社会荣誉（加分项）

- 6.2.10.1 照章纳税，遵纪守法，申请评定前一年度税务信用等级达到 90 分以上。
- 6.2.10.2 获得各级社会荣誉和相应资质。
- 6.2.10.3 在服务创新、社会舆论等方面领先于其他企业。
- 6.2.10.4 在公共事件中发挥作用，提供相关佐证材料。
- 6.2.10.5 乡村振兴参与情况，提供参与有关乡村振兴典型案例、相关材料。
- 6.2.10.6 根据自贸港建设和发展需要，引入行业、产业技术或在相关领域资金、资源引入做出贡献。

6.3 三级（3A）会展运营企业

6.3.1 经营条件

- 6.3.1.1 注册资本金不低于 100 万元（含）人民币。
- 6.3.1.2 具有稳定的办公场所，办公用房建筑面积不少于 100 平方米（含），有完善的办公设施。
- 6.3.1.3 从事会议会展经营活动不低于 3 年。

6.3.2 经营业绩

- 6.3.2.1 最近三年主营业务年平均营业收入 1000 万元人民币以上。

6.3.2.2 申报企业应至少符合以下条件中的三项：

- 最近三年累计承接会议会展活动不少于 50 场；
- 最近三年累计承接 100 人以上会议会展活动不少于 30 场；
- 最近三年累计承接 300 人以上会议会展活动不少于 8 场；
- 最近三年累计承接 500 人以上会议会展活动不少于 1 场；
- 最近三年累计承接全国性会展活动不少于 1 场。

6.3.3 人员配置

6.3.3.1 熟悉相关管理规范和服务标准，熟练掌握所从事岗位的专业基础知识、作业规范和服务技能技巧。

6.3.3.2 在职人员总数不少于 10 人。

6.3.3.3 大专以上学历在职人员占总人数的 25%以上。

6.3.3.4 大专以上学历管理人员（部门经理以上）占管理团队总人数的 30%以上。

6.3.3.5 获得国家认可的、与岗位相关的高级职称证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续工作不少于 8 年）者不少于 1 人，或中级职称证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续任职不少于 5 年）者不少于 2 人，或初级职称证书（或职业资格证书、在会展行业内连续任职不少于 5 年）者 2 人，或接受会展旅游业相关培训并获得证书者不少于 2 人。

6.3.4 规范管理

6.3.4.1 有健全的人事、财务、市场营销、运营管理、创意设计、策划执行等相关部门。

6.3.4.2 有健全的组织机构，制定财务管理、人事管理、档案管理、客户管理、保密管理、培训管理、安全管理、活动服务规范、服务质量管理、信息化管理、突发事件应急处理预案等规范化管理制度。

6.3.4.3 定期开展各岗位业务培训及学习考核工作，深化员工岗位工作能力，提升员工队伍专业化水平。

6.3.4.4 切实做好安全生产工作，定期开展自纠自查。

6.3.5 信息化、智能化建设

6.3.5.1 使用办公自动化系统、财务管理信息系统等以适应当前日益增长的业务需求，提高工作效率和管理水平。

6.3.5.2 全部或局部实现企业运营期间的日常办公、公文发送、策划组织、议题讨论、日程安排、管理监督、数据统计等线上管理。

6.3.5.3 通过线上内部培训、外部培训、学历教育等多种方式进行人才培养。

6.3.5.4 通过人工智能（AI）提升活动方案视觉效果、提升个性化体验和服务、提升工作效率，创新业务模式。

6.3.6 诚信建设

6.3.6.1 依法经营，诚实守信，公司与法人 2 年内无违法违规记录。

6.3.6.2 遵规守约，重合同守信用，无投诉、处罚记录，无不良信用记录。

6.3.6.3 申报等级认定前 2 年内，从事本行业经营活动中无严重安全和质量事故。

6.3.7 服务效果

6.3.7.1 创意策划

6.3.7.1.1 在活动中采用新的内容、形式、设施设备。

6.3.7.1.2 在活动中提供个性化服务，体现出独特性和创新性。

6.3.7.1.3 提供创新创意服务成功案例 5 个以上。

6.3.7.2 客户满意度

6.3.7.2.1 根据活动特点设计制作活动满意度调查表或反馈表，听取评价和建议。

6.3.7.2.2 委托方满意度达 85%以上。

6.3.7.3 安全要求

6.3.7.3.1 制定活动应急预案、突发事件现场处理方案等。

6.3.7.3.2 组建活动应急管理小组，明确工作职责。

6.3.7.3.3 活动场地安全保障设施服务能力与运行情况。

6.3.7.3.4 活动现场人流、车流疏导及全过程交通组织调度情况。

6.3.7.4 质量监督与改进

6.3.7.4.1 制定并落实投诉处理制度，将投诉处理写入服务手册，明确投诉及处理的工作流程，指定专人负责，投诉及处理过程和结果记录规范完整。

6.3.7.4.2 撰写项目总结报告，报告结构、形式和内容完整，并有持续改进方案。

6.3.7.4.3 开展客户回访工作，收集意见并落实服务改进措施。

6.3.7.4.4 建立完善的服务质量管理体系，对服务质量、服务效果和服务效率进行评估。

6.3.8 社会责任

6.3.8.1 自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动。

6.3.8.2 每年参加会展旅游行业主管部门、行业协会等组织的宣传推介和培训等活动等各项活动。

6.3.8.3 积极配合行业主管部门和行业协会完成政府交办的各项工作。

6.3.8.4 积极支持协会工作，遵守行业自律公约。

6.3.9 参与自贸港建设

6.3.9.1 吸纳高校毕业生实习和就业情况，提供发布岗位招聘信息、实习合同或就业合同等材料。

6.3.9.2 采用多种方式推荐、引进、留住行业人才。

6.3.10 社会荣誉（加分项）

6.3.10.1 照章纳税，遵纪守法，申请评定前一年度税务信用等级达到 90 分以上。

6.3.10.2 获得各级社会荣誉和相应资质。

6.3.10.3 在服务创新、社会舆论等方面领先于其他企业。

6.3.10.4 在公共事件中发挥作用，提供相关佐证材料。

6.3.10.5 乡村振兴参与情况，提供参与有关乡村振兴典型案例、相关材料。

6.3.10.6 据自贸港建设和发展需要，引入行业、产业技术或在相关领域资金、资源引入做出贡献。

7 评定流程

7.1 启动

在协会微信公众号平台公布开展等级评定相关通知及事项要求，组建等级评定委员会。

7.2 申报

企业提出书面申请，并报送相关材料：

- a) 申报企业基本情况表；
- b) 企业法人营业执照（复印件）；
- c) 法人代表情况表（企业法人或经营负责人简历、职称或资格证书等复印件）；
- d) 企业员工情况表（附企业管理人员、专业技术人员、财务人员学历、职称证书、培训证书等复印件及劳务合同）；
- e) 办公场地自有或租赁证明（提供房屋租赁合同，并附甲方房产产权证明复印件）；
- f) 企业税务信用等级证明；
- g) 企业从业人员社保参保缴费证明；
- h) 企业连续二年财务报表、审计报告，最近一年的年终资产负债表（复印件）；
- i) 企业经营状况简述、各项管理制度；

- j) 企业荣誉、资质情况（已获荣誉、资质证书复印件）；
- k) 企业近三年承接的主要项目情况表（附项目概况描述，包含规模、成效、影响力、现场照片或其他证明材料）；
- l) 其他证明文件、佐证材料或补充材料。

7.3 受理

评定工作小组受理申报材料，认真审查，逐一查证，若审查未通过，应及时告知申报企业，并提出具体整改建议。

7.4 现场评估

- 7.4.1 组建专家评审小组，前往申报企业开展现场评估工作。
- 7.4.2 提前3天通知企业现场评估的时间和相关要求。
- 7.4.3 专家评审小组根据评分表，现场逐项查验相关材料并打分，并签名确认。

7.5 综合评审和等级确定

- 7.5.1 现场评估结束后，召集专家组根据评定标准和专家现场评分表进行综合评定，根据分数予以对应等级最终评定，经专家组集体签名确认。
- 7.5.2 评定结果如有争议的，按照少数服从多数的原则确定，并经评定专家组集体签名确认。

7.6 公示与授牌

评定结果将在协会公众号上公示7个工作日，经公示无异议，予以正式认定并颁发对应等级的证书与牌匾。

7.7 复评

对等级评定结果有异议的，可在公示期内向评定机构提出复评申请并提交复评申请材料，评定机构经材料审查后，及时告知企业是否进行复评的决定，复评程序应符合现场评估、综合评审和等级确定的相关规定。

8 评定管理

8.1 评定组织

- 8.1.1 等级评定工作由海南省会展旅游与展览行业协会统筹负责。
- 8.1.2 等级评定评审专家由相关政府部门、科研院校、社会组织、企业等有关人员组成。

8.2 等级管理

- 8.2.1 等级评定工作每年开展一次，并在协会公众号上予以公示。
- 8.2.2 等级评定的有效期为三年，自等级证书颁发之日起生效。证书每年年检一次。年检合格的企业保留资质。对年检不合格的企业予以降级或取消其等级，收回证书并公示。
- 8.2.3 如等级证书遗失，应及时向评定机构申请办理证书补办手续，并出具补办说明文件。

8.3 相关处罚

已通过等级评定的企业有下列情形之一的，视情节轻重，由协会处以公示警告、降低等级、撤销等级等处罚：

- a) 违背国家和地方相关法规、从事非法经营活动；
- b) 发生重大安全责任事故或有严重违法行为；
- c) 侵犯知识产权；
- d) 扰乱、危害展示工程行业市场秩序及健康发展环境；
- e) 隐瞒或提供重大虚假信息参加等级评定，一经查实，已获等级立即撤销，未获等级的，3年内不可参与评定；
- f) 出卖、出借、转让、涂改、伪造等级证书用以承揽业务或进行宣传、谋利；

g) 未在规定的期限内办理年检及复评手续。

9 相关责任

等级评定是海南省会展旅游与展览行业协会对参与评定的会展运营企业认证期限内综合能力及信誉的认可，企业在经营活动中发生经济纠纷及民事纠纷等违法行为的，由企业自负法律责任。

全国团体标准信息平台

附录 A

(资料性)

会展运营企业等级划分与评定评分表

会展运营企业等级划分与评定总分采用百分制，在满足各等级分别对应的评定要求的前提下，总得分在80分以上可认定为达到该级别评定标准。即一级（5A）分值为80~100分，二级（4A）分值为80~100分，三级（3A）分值为80~100分。

表 A.1 一级（5A）会展运营企业等级划分与评定评分表

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分门类别	子项分值	备注
1	经营条件 (15)	注册资本	5	300万人民币以上	5	以营业执照为准
		从业时间	5	8年以上	5	以营业执照为准
		办公场所面积 (m ²)	5	200m ² 以上	5	以产权证或租赁合同为准
2	经营业绩 (25)	主营业务收入	10	最近三年主营业务年平均营业收入3000万元人民币以上。	10	以财务报表为准
		活动承揽数量	15	申报企业应至少符合以下条件中的三项： 1) 最近三年累计承接会议会展活动不少于100场。 2) 最近三年累计承接100人以上会议会展活动不少于50场。 3) 最近三年累计承接300人以上会议会展活动不少于30场。 4) 最近三年累计承接500人以上会议会展活动不少于8场。 最近三年累计承接全国性会展活动不少于3场。	15	满足其中三项即可 (提供相关佐证材料)
3	人员配置 (10)	在职职工数		30人以上	3	以社保缴纳员工数为 准
		学历占比		大专以上学历员工占员工总人数50%及以上	3	
		管理层学历占比		大专以上学历管理人员（部门经理以上）占管理团队总人数的80%以上	2	提供相关佐证材料
		相关资质	10	获得国家认可的、与岗位相关的高级职业资格证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续工作不少于10年）者不少于1人。 中级职业资格证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续任职不少于8年）者不少于3人。 初级职业资格证书（或职业资格证书、在会展行业内连续任职不少于5年）者5人，或接受会展旅游业相关培训并获得证书者不少于5人。	2	满足其中二项即可 (提供相关佐证材料)
4	规范管理 (5)	部门设置		有健全的人事、财务、市场营销、运营管理、创意设计、策划执行等相关部門	1	
		相关制度	5	有健全的组织机构，制定财务管理、人事管理、档案管理、客户管理、保密管理、培训管理、安全管理、活动服务规范、服务质量管理、信息化管理、突发事件应急处理预案等规范化管理制度	1	提供相关佐证材料
		学习培训		定期开展各岗位业务培训及学习考核工作，深化员工岗位工作能力，提升员工队伍专业化水平	2	
		自纠自查		切实做好安全生产工作，定期开展自纠自查	1	
5	信息化、智能	系统使用	5	使用办公自动化系统、财务管理信息系统等以适应当前日益增长的业务需求，提高工作效率和管理水平	1	

序号	一级指标	二级指标	分项 分值	分门类别	子项 分值	备注	
	化建设 (5)	线上办公		全部或局部实现企业运营期间的日常办公、公文发送、策划组织、议题讨论、日程安排、管理监督、数据统计等线上管理	1		
		线上培训		通过线上内部培训、外部培训、学历教育等多种方式进行人才培养	1		
		人工智能 (AI)		通过人工智能 (AI) 提升活动方案视觉效果、提升个性化体验和服务、提升工作效率, 创新业务模式	2		
6	诚信建设 (5)	诚信建设	5	依法经营, 诚实守信, 公司与法人3年内无违法违规记录	1.5	“信用中国”网站、中国政府采购网失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单 (提供网页截图并加盖公章)	
				遵守守约, 重合同守信用, 无投诉、处罚记录, 无不良信用记录	1.5		
				申报等级认定前三年内, 从事本行业经营活动中无严重安全和质量事故	2		
7	服务效果 (20)	创意策划	7	在活动中采用新的内容、形式、设施设备等	2	提供相关佐证材料	
				在活动中提供个性化服务, 体现出独特性和创新性	2		
				提供创新创意服务成功案例8个以上	3		
		客户满意度	4	4	委托方满意度达100%	4	提供相关佐证材料
					委托方满意度达90%以上	3	
					委托方满意度达80%以上	2	
		安全要求	4	4	制定活动应急预案、突发事件现场处理方案等	1	提供相关佐证材料
					组建活动应急管理小组, 明确工作职责	1	
					活动场地安全保障设施服务能力与运行情况。	1	
					活动现场人流、车流疏导及全过程交通组织调度情况	1	
质量监督与改进	5	5	制定并落实投诉处理制度, 将投诉处理写入服务手册, 明确投诉及处理的工作流程, 指定专人负责, 投诉及处理过程和结果记录规范完整	2	提供相关佐证材料		
			撰写项目总结报告, 报告结构、形式和内容完整, 并有持续改进方案	2			
			开展客户回访工作, 收集意见并落实服务改进措施	1			
8	社会责任 (7)	公益活动	3	自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动	1	提供相关佐证材料	
		参与政府、行业协会活动		每年参加会展旅游行业主管部门、行业协会等组织的宣传推介和培训等各项活动	2		
		配合政府、行业协会工作		积极配合行业主管部门和行业协会完成政府交办的各项工作	2		
9	参与自贸港建设 (8)	吸纳就业	8	积极支持协会工作, 遵守行业自律公约	2	提供相关佐证材料	
		人才引进		吸纳高校毕业生实习和就业(提供发布岗位招聘信息、实习合同或就业合同等材料)	2		
		乡村振兴		采用多种方式推荐、引进、留住行业人才	2		
		引入技术或资源、资金		乡村振兴参与情况(提供参与有关乡村振兴典型案例、相关材料)	2		
10	社会荣誉及贡献 (10) 【加分项】	税务信用等级	2	根据自贸港建设和发展需要, 引入行业、产业技术或在相关领域资金、资源引入做出贡献	2	提供相关佐证材料	
		荣誉及资质	6	照章纳税, 遵纪守法, 申请评定前一年度税务信用等级达到90分以上	2		
				国家级荣誉或相应资质(政府或行业组织)	2		
				省级荣誉或相应资质(政府或行业组织)	1.5		
				市级荣誉或相应资质(政府或行业组织)	1		
社会评价	2	2	相关行业颁发荣誉或相应资质	1.5			
			在服务创新、社会舆论等方面领先于其他企业	1			
				在公共事件中发挥作用	1	提供相关佐证材料	

表 A.2 二级（4A）会展运营企业等级划分与评定评分表

序号	一级指标	二级指标	分项 分值	分项类别	子项 分值	备注
1	经营条件 (15)	注册资本	5	200万以上人民币	5	以营业执照为准
		从业时间	5	5年以上	5	以营业执照为准
		办公场所面积 (m ²)	5	150m ² 以上	5	以产权证或租赁合同为准
2	经营业绩 (25)	主营业务收入	10	最近三年主营业务年平均营业收入2000万元人民币以上。	10	以财务报表为准
		活动承揽数量	15	申报企业应至少符合以下条件中的三项： 1) 最近三年累计承接会议会展活动不少于 80 场。 2) 最近三年累计承接 100 人以上会议会展活动不少于 40 场。 3) 最近三年累计承接 300 人以上会议会展活动不少于 15 场。 4) 最近三年累计承接 500 人以上会议会展活动不少于 5 场。 5) 最近三年累计承接全国性会展活动不少于 2 场。	15	满足其中三项即可 (提供相关佐证材料)
3	人员配置 (10)	在职员工数	10	20人以上	3	以社保缴纳员工数为 准
		学历占比		大专以上学历以上员工占员工总人数35%及以上	3	提供相关佐证材料
		管理层学历占比		大专以上学历管理人员（部门经理以上）占管理团队总人数的50%以上	2	
		相关资质证书		获得国家认可的、与岗位相关的高级职称证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续工作不少于10年）者不少于1人。中级职称证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续任职不少于8年）者不少于2人。初级职称证书（或职业资格证书、在会展行业内连续任职不少于5年）者3人，或接受会展旅游业相关培训并获得证书者不少于3人。	2	满足其中一项即可 (提供相关佐证材料)
4	规范管理 (5)	部门设置	5	有健全的人事、财务、市场营销、运营管理、创意设计、策划执行等相关部门	1	提供相关佐证材料
		相关制度		有健全的组织机构，制定财务管理、人事管理、档案管理、客户管理、保密管理、培训管理、安全管理、活动服务规范、服务质量管理、信息化管理、突发事件应急处理预案等规范化管理制度	1	
		学习培训		定期开展各岗位业务培训及学习考核工作，深化员工岗位工作能力，提升员工队伍专业化水平	2	
		自纠自查		切实开展安全生产工作，定期开展自纠自查	1	
5	信息化、智能化建设 (5)	系统使用	5	使用办公自动化系统、财务管理信息系统等以适应当前日益增长的业务需求，提高工作效率和管理水平	2	提供相关佐证材料
		线上办公		全部或局部实现企业运营期间的日常办公、公文发送、策划组织、议题讨论、日程安排、管理监督、数据统计等线上管理	1	
		线上培训		通过线上内部培训、外部培训、学历教育等多种方式进行人才培养	1	
		人工智能（AI）		通过人工智能（AI）提升活动方案视觉效果、提升个性化体验和服务、提升工作效率，创新业务模式	1	

序号	一级指标	二级指标	分项 分值	分门类别	子项 分值	备注
6	诚信建设 (5)	诚信建设	5	依法经营, 诚实守信, 公司与法人3年内无违法违规记录	1.5	“信用中国”网站、中国政府采购网失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单 (提供网页截图并加盖公章)
				遵规守约, 重合同守信用, 无投诉、处罚记录, 无不良信用记录	1.5	
				申报等级认定前三年内, 从事本行业经营活动中无严重安全和质量事故	2	
7	服务效果 (20)	创意策划	7	在活动中采用新的内容、形式、设计设备等	2	提供相关佐证材料
				在活动中提供个性化服务, 体现出独特性和创新性	2	
				提供创意创意服务成功案例5个以上	3	
		客户满意度	4	委托方满意度达100%	4	提供相关佐证材料
				委托方满意度达90%以上	3	
				委托方满意度达800%	2	
		安全要求	4	制定活动应急预案、突发事件现场处理方案等	1	提供相关佐证材料
				组建活动应急管理小组, 明确工作职责	1	
				活动场地安全保障设施服务能力与运行情况。	1	
				活动现场人流、车流疏导及全过程交通组织调度情况	1	
质量监督与改进	5	制定并落实投诉处理制度, 明确投诉及处理的工作流程, 指定专人负责, 投诉及处理过程和结果记录规范完整	2	提供相关佐证材料		
		撰写项目总结报告, 报告结构、形式和内容完整, 并有持续改进方案	2			
		开展客户回访工作, 收集意见并落实服务改进措施	1			
8	社会责任 (7)	公益活动	3	自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动	1	提供相关佐证材料
		参与政府、行业协会活动		每年参加会展旅游行业主管部门、行业协会等组织的宣传推介和培训等各项活动	2	
		配合政府、行业协会工作		积极配合行业主管部门和行业协会完成政府交办的各项工作	2	
				积极支持协会工作, 遵守行业自律公约	2	
9	参与自贸港建设 (8)	吸纳就业	8	吸纳高校毕业生实习和就业情况, 提供发布岗位招聘信息、实习合同或就业合同等材料	4	提供相关佐证材料
		人才引进		采用多种方式推荐、引进、留住行业人才	4	
10	社会荣誉及贡献 (10) 【加分项】	税务信用等级	2	照章纳税, 遵纪守法, 申请评定前一年度税务信用等级达到85分以上	2	提供相关佐证材料
		荣誉及资质	4	国家级荣誉或相应资质(政府或行业组织)	1	提供相关佐证材料
				省级荣誉或相应资质(政府或行业组织)	1	
				市级荣誉或相应资质(政府或行业组织)	1	
				相关行业颁发荣誉或相应资质	1	
		社会评价	2	在服务创新、社会舆论等方面领先于其他企业	1	提供相关佐证材料
		在公共事件中发挥作用	1			
乡村振兴	1	乡村振兴参与情况, 提供参与有关乡村振兴典型案例、相关材料	1	提供相关佐证材料		
引入技术或资源、资金	1	根据自贸港建设和发展需要, 引入行业、产业技术或在相关领域资金、资源引入做出贡献	1	提供相关佐证材料		

表 A.3 三级（3A）会展运营企业等级划分与评定评分表

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分项类别	子项分值	备注
1	经营条件 (15)	注册资本	5	100万以上人民币	5	以营业执照为准
		从业时间	5	3年以上	5	以营业执照为准
		办公场所面积 (m ²)	5	100m ² 以上	5	以产权证或租赁合同为准
2	经营业绩 (25)	主营业务收入	10	最近三年主营业务年平均营业收入1000万元人民币以上。	10	以财务报表为准
		活动承揽数量	15	申报企业应至少符合以下条件中的三项： 1) 最近三年累计承接会议会展活动不少于 50 场。 2) 最近三年累计承接 100 人以上会议会展活动不少于 30 场。 3) 最近三年累计承接 300 人以上会议会展活动不少于 8 场。 4) 最近三年累计承接 500 人以上会议会展活动不少于 1 场。 5) 最近三年累计承接全国性会展活动不少于 1 场。	15	满足其中三项即可 (提供相关佐证材料)
3	人员配置 (10)	在职员工数	10	10人以上	3	以社保缴纳员工数为准
		学历占比		大专以上学历员工占员工总人数25%及以上	3	
		管理层学历占比		大专以上学历管理人员（部门经理以上）占管理团队总人数的30%以上	2	提供相关佐证材料
		相关资质证书		获得国家认可的、与岗位相关的高级职称证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续工作不少于8年）者不少于1人。中级职称证书（或职业资格证书、在相关行业内受聘为专家库成员、在会展行业内连续任职不少于5年）者不少于2人。初级职称证书（或职业资格证书、在会展行业内连续任职不少于5年）者2人，或接受会展旅游业相关培训并获得证书者不少于2人。	2	满足其中一项即可 (提供相关佐证材料)
4	规范管理 (5)	部门设置	5	有健全的人事、财务、市场营销、运营管理、创意设计、策划执行等相关部门	1	提供相关佐证材料
		相关制度		有健全的组织机构，制定财务管理、人事管理、档案管理、客户管理、保密管理、培训管理、安全管理、活动服务规范、服务质量管理、信息化管理、突发事件应急处理预案等规范化管理制度	1	
		学习培训		定期开展各岗位业务培训及学习考核工作，深化员工岗位工作能力，提升员工队伍专业化水平	2	
		自纠自查		切实安全生产工作，定期开展自纠自查	1	
5	信息化、智能化建设 (5)	系统使用	5	使用办公自动化系统、财务管理信息系统等以适应当前日益增长的业务需求，提高工作效率和管理水平	2	提供相关佐证材料
		线上办公		全部或局部实现企业运营期间的日常办公、公文发送、策划组织、议题讨论、日程安排、管理监督、数据统计等线上管理	1	
		线上培训		通过线上内部培训、外部培训、学历教育等多种方式进行人才培养	1	
		人工智能（AI）		通过人工智能（AI）提升活动方案视觉效果、提升个性化体验和服务、提升工作效率，创新业务模式	1	
6	诚信建设 (5)	诚信建设	5	依法经营，诚实守信，公司与法人2年内无违法违规记录	1.5	“信用中国”网站、中国政府采购网失信被执行人、重大税收违法案件当事
				遵规守约，重合同守信用，无投诉、处罚记录，无不良信用记录	1.5	

序号	一级指标	二级指标	分项 分值	分项类别	子项 分值	备注	
				申报等级认定前2年内，从事本行业经营活动中无严重安全和质量事故	2	人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单 (提供网页截图并加盖公章)	
7	服务效果 (20)	创意策划	7	在活动中采用新的内容、形式、设施设备等	2	提供相关佐证材料	
				在活动中提供个性化服务，体现出独特性和创新性	2		
				提供创新创意服务成功案例5个以上	3		
		客户满意度	4	4	委托方满意度达100%	4	提供相关佐证材料
					委托方满意度达90%以上	3	
					委托方满意度达800%	2	
		安全要求	4	4	制定活动应急预案、突发事件现场处理方案等	1	提供相关佐证材料
					组建活动应急管理小组，明确工作职责	1	
					活动场地安全保障设施服务能力与运行情况。	1	
		质量监督与改进	5	5	活动现场人流、车流疏导及全过程交通组织调度情况	1	提供相关佐证材料
制定并落实投诉处理制度，明确投诉及处理的工作流程，指定专人负责，投诉及处理过程和结果记录规范完整	2						
撰写项目总结报告，报告结构、形式和内容完整，并有持续改进方案	2						
开展客户回访工作，收集意见并落实服务改进措施	1						
8	社会责任 (7)	公益活动 参与政府、行业协会活动	3	自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动	1	提供相关佐证材料	
				每年参加会展旅游行业主管部门、行业协会等组织的宣传推介和培训等各项活动	2		
		配合政府、行业协会工作	4	4	积极配合行业主管部门和行业协会完成政府交办的各项工作		2
					积极支持协会工作，遵守行业自律公约		2
9	参与自贸港建设 (8)	吸纳就业	8	吸纳高校毕业生实习和就业情况，提供发布岗位招聘信息、实习合同或就业合同等材料	4	提供相关佐证材料	
		人才引进		采用多种方式推荐、引进、留住行业人才	4	提供相关佐证材料	
10	社会荣誉及贡献 (10) 【加分项】	税务信用等级	1	照章纳税，遵纪守法，申请评定前一年度税务信用等级达到80分以上	1	提供相关佐证材料	
		荣誉及资质	5	5	国家级荣誉或相应资质（政府或行业组织）	2	提供相关佐证材料
					省级荣誉或相应资质（政府或行业组织）	1	
					市级荣誉或相应资质（政府或行业组织）	1	
					相关行业颁发荣誉或相应资质	1	
		社会评价	2	2	在服务创新、社会舆论等方面领先于其他企业 在公共事件中发挥作用	1 1	提供相关佐证材料
乡村振兴	1	1	乡村振兴参与情况，提供参与有关乡村振兴典型案例、相关材料	1	提供相关佐证材料		
引入技术或资源、资金	1	1	根据自贸港建设和发展需要，引入行业、产业技术或在相关领域资金、资源引入做出贡献	1	提供相关佐证材料		