

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

会展代理服务

Convexion and exhibition agency service specication

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

山东标准化协会 发 布

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。

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××××提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

会展代理服务

1 范围

本文件规定了会展代理服务的术语和定义、服务流程、服务要求等内容。
本文件适用于提供会展代理服务的机构使用。主办方、承办方可参照使用。

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 36682 展览物流服务基本要求
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
LB/T 059 会议服务机构经营与服务规范
SB/T 10853 展览服务(布展工程)单位运营服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

会展 convention and exhibition
会议、展览等活动的总称。

3.2

会展代理服务 convention and exhibition agency service
接受主办方、承办方或参展商的委托，在策划、筹展、现场、撤展等环节提供的经营性服务。

3.3

主办方 organizer; sponsor
策划、运营会展活动，拥有并对会展活动承担主要责任的组织。

3.4

承办方 co-organizer
受主办方委托，承担、协助、参与会展活动策划或运营的组织。

3.5

参展商 exhibitor
签订参展合同，履行合同义务，拥有展台使用权，展示产品、技术和服务的组织。

3.6

专业观众 trade visitor
出于收集信息、采购洽谈、联络参展商等专业或商业目的参加会展活动的观众。

3.7

招商 visitor promotion
邀请可能成为专业观众的个人或团体参加会展活动的行为。

3.8

招展 exhibition promotion
邀请可能成为参展商的组织参加会展活动的行为。

4 服务流程

通用服务流程参照图1。

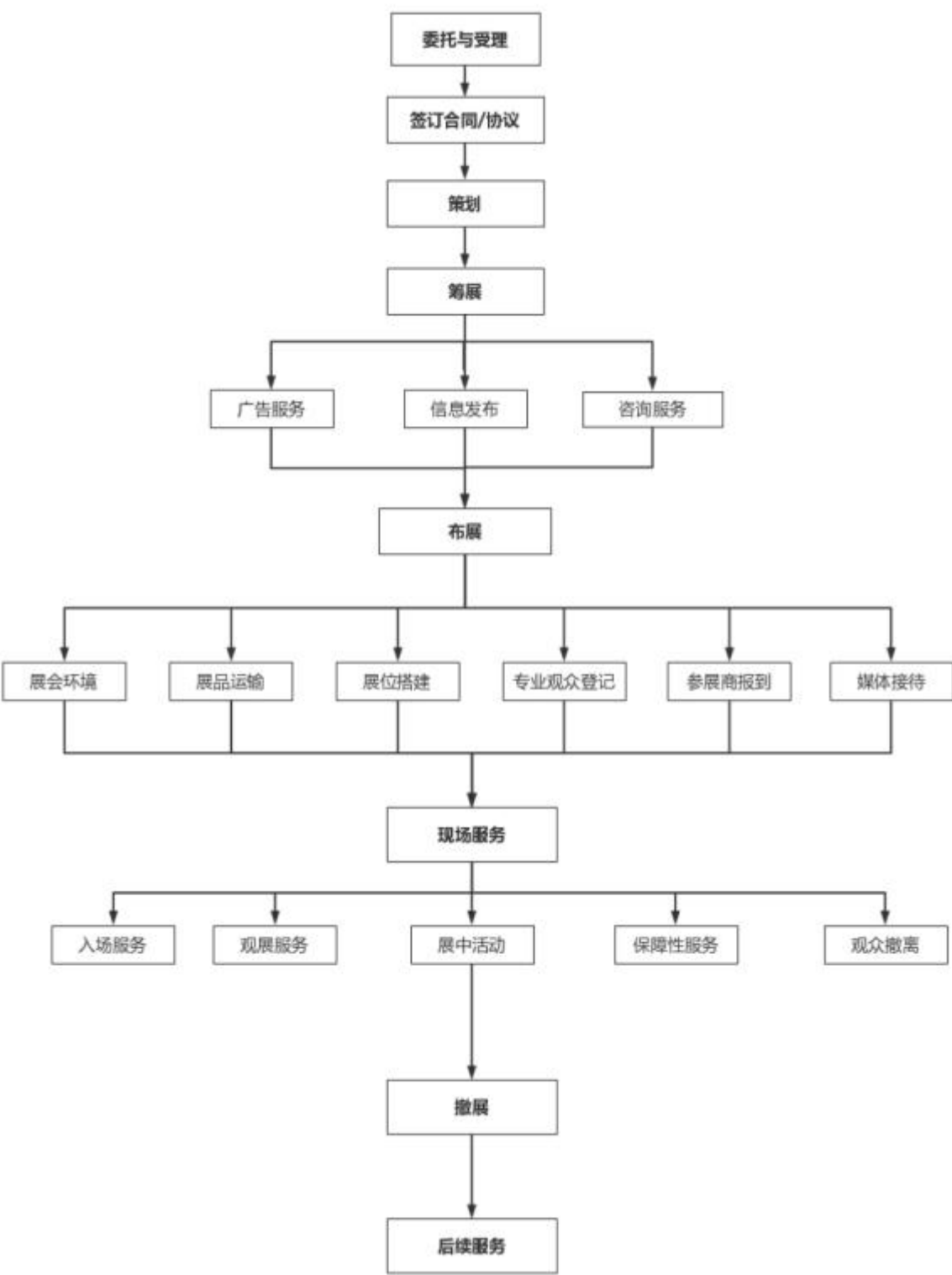


图 1 服务通用流程

5 服务要求

5.1 委托与受理

委托与受理环节的内容包括但不限于：

- a) 主办方或承办方提出委托意向和需求；
- b) 了解委托事项、具体要求，必要时可进行实地考察；
- c) 进行评价，判断是否接受委托：
 - 受理委托，应向主办方或承办方说明可提供的服务内容、服务时限、收费方式、各相关方权利和义务等内容并做好签订合同/协议的准备工作；
 - 不受理委托，应向主办方或承办方说明情况，退回相关材料并记录。

5.2 签订合同/协议

与主办方或承办方沟通、协商达成共识后，签订合同/协议。合同/协议的内容包括但不限于策划、筹展、现场服务、撤展、后续服务等。

5.3 策划

5.3.1 会展方案

根据会展主题，应协助主办方或承办方制定会展方案。

5.3.2 招展文件

5.3.2.1 应负责或协助主办方或承办方编制招展书，招展书的内容包括但不限于：

- 会展基本信息；
- 服务提供方的联系方式与投诉方式；
- 行业信息与动态；
- 招商宣传；
- 展区划分；
- 展位报价和参展办法。

5.3.2.2 应负责或协助主办方或承办方编制参展商参展协议，协议内容包括但不限于：

- 会展基本信息；
- 展位情况；
- 参展费用；
- 支付方式与时间；
- 展品内容；
- 参展人员数；
- 合同双方权力、义务及违约责任。

5.3.2.3 应负责或协助主办方或承办方编制展商手册，展商手册内容包括但不限于：

- 会展基本信息；
- 展位平面图、交通图与会展场所技术数据等情况；
- 展位搭建、展品运输、保险及展具租赁等服务信息；
- 参展报名表及各项服务申请表等相关表格；
- 有关展品运输和摆放的展品指南；
- 有关施工管理、仓储管理、展品销售与演示、证件管理、水电使用、安保管理、消防管理的各项规定。

5.3.2.4 招展书和展商手册宜明示法律禁止行为。

5.3.3 招商文件

5.3.3.1 应负责或协助主办方或承办方编制专业观众邀请函，邀请函内容包括但不限于：

- 会展基本信息；
- 展品与参展商信息。

5.3.3.2 应负责或协助主办方或承办方编制专业观众参展回执单，参展回执单内容包括但不限于：

- 主办方或承办方联系人的联系方式；

- 参展费用；
- 参展观众的个人信息。

5.4 筹展

5.4.1 广告服务

5.4.1.1 广告策划、设计与制作

5.4.1.1.1 应根据主办方或承办方的需求，选择或不选择广告服务商开展广告策划、设计与制作工作。

注1：广告服务商应具有从事广告业务的营业资质、相应的广告设计与制作能力、相应的专业技术人员和审查人员等。

注2：广告服务商应与相关方签订协议，明确双方权力与义务。

5.4.1.1.2 应对发布广告相关证明文件进行审查。

5.4.1.1.3 广告制作材料应符合国家相关法律法规和标准。

5.4.1.1.4 会展宣传品应标明“宣传品”字样和编印单位名称，所选用的文稿、图片涉及广告、专利、版权等内容的，应符合国家相关法律法规。

5.4.1.2 搭建与安装

5.4.1.2.1 会展广告的搭建、安装应符合 GB 50140 和 GB 50222 的要求。

5.4.1.2.2 应对广告工程实施过程的安全、消防和作业规范等进行监督，对违章情况进行整改跟踪。

5.4.1.3 现场维护

5.4.1.3.1 应实施现场维护专人负责制，发现问题能及时得到解决。

5.4.1.3.2 应保证广告设施的安全，消除安全隐患。

5.4.1.3.3 应在会展结束后及时、安全的拆除广告。

5.4.1.4 广告管理

5.4.1.4.1 广告内容中使用的数据、统计资料、调查结果、文摘、引用语等应真实、准确。

5.4.1.4.2 广告内容中使用的文字、汉语拼音、计量单位等应符合国家规定，书写应规范准确。

5.4.1.4.3 广告设置应符合当地城市的整体规划，符合当地政府部门的相关管理规定。

5.4.2 信息发布

应协助主办方或承办方发布会展信息，会展信息包括但不限于：

- 筹备情况；
- 重要时间节点预告；
- 宣传推广介绍；
- 活动议程；
- 重大变更通知。

5.4.3 咨询服务

应向参展商提供信息咨询，咨询内容包括但不限于：

- 会展基本信息；
- 往期会展报告；
- 参展要求；
- 展位申请起止时间；
- 展台类型、大小与收费情况；
- 招展书、展商手册、参展合同等信息资料；
- 展品运输、布展施工、设备租赁等信息及要求。

5.4.4 布展

5.4.4.1 展会环境

- 5.4.4.1.1 应告知参展商展会环境要求，展会环境要求包括但不限于噪音控制、交通状况、导示系统。
- 5.4.4.1.2 应引导参展商使用环保建材与展具。

5.4.4.2 展品运输

展品运输应符合GB/T 36682的要求。

5.4.4.3 展位搭建

展位搭建应符合SB/T 10853的要求。

5.4.4.4 专业观众预登记

- 5.4.4.4.1 应提供预登记渠道；设计预登记系统；发布观众登记凭证；实时推送参展资讯等。
- 5.4.4.4.2 会展活动参观需要收费时，应提供在线支付、银行汇款、现金支付等多种结算方式。

5.4.4.5 参展商报到

- 5.4.4.5.1 应提前告知参展商报到时间与地点。
- 5.4.4.5.2 应设有参展商接待处，接待处工作人员应核对参展商基本信息，发放参展证及相关资料。

5.4.4.6 媒体接待

- 5.4.4.6.1 应向主办方或承办方邀请的媒体提供会展资料，会展资料包括但不限于办展背景、行业概况、展会特点、活动计划、会展数据及新闻通稿。
- 5.4.4.6.2 应设置媒体接待处供记者使用，并提供必要的办公用品。
- 5.4.4.6.3 应安排专人引导或协调现场采访活动。

5.5 现场服务

5.5.1 入场服务

- 5.5.1.1 应提前告知参展商与专业观众入场时间、签到地点、入场流程、展会活动安排等信息。
- 5.5.1.2 应为参展商与专业观众提供交通路线推荐；必要时，宜提供接驳服务。应安排引导人员做好指挥停车、入场引导、展位引导工作。
- 5.5.1.3 应为参展商、专业观众与参展贵宾设置不同通道。
- 5.5.1.4 宜录入参展商与专业观众信息，向主办方或承办方反馈数据分析内容。

5.5.2 观展服务

- 5.5.2.1 应在入口处发放参观指南和场馆导览图。
- 5.5.2.2 宜安排讲解人员或提供自助讲解设备，为专业观众提供讲解服务。
- 5.5.2.3 宜向专业观众提供订制观展服务，匹配参展商。

5.5.3 展中活动

- 5.5.3.1 应协助或负责举办专业或商务会议，会议形式包括但不限于发布会、国际交流合作会、宣讲会、技术交流会、会议运营应符合LB/T 059的要求。
- 5.5.3.2 应协助或负责办公益活动，活动内容包括但不限于慈善募捐、专业服务、知识传播。

5.5.4 保障性服务

- 5.5.4.1 应协助或负责维护会展现场环境干净整洁。
- 5.5.4.2 应协助或负责维护会展现场秩序安全。
- 5.5.4.3 宜为主办方或承办方提供贵宾休息室与商务洽谈区。
- 5.5.4.4 宜向参展商与专业观众提供礼仪服务与翻译服务。

5.5.5 观众撤离

- 5.5.5.1 应在会展现场设置出口标识。
- 5.5.5.2 应在会展现场出口提供交通指南服务。

5.6 撤展

5.6.1 应提前告知参展商撤展时间及相关要求，并协助参展商退还租用展具，处理或回运展品，办理押金退还及出馆手续。

5.6.2 应协助或负责完成活动展台拆除、公共展具撤出及现场清洁等工作。

5.7 后续服务

意向主办方或承办方提供后续服务，包括但不限于数据采集、数据分析及信息反馈。
