

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

带队参展服务规范

Specifications for leading teams to participate in the exhibition service

（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：

带队参展服务规范

1 范围

本文件规定了会展代理服务的术语和定义，并给出了委托与受理、签订合同/协议、引导的主要内容、住宿、餐饮、交通、现场服务、后续服务等内容。

本文件适用于提供会展带队参展服务的机构使用。

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。

本文件没有规范性引用文件。

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

带队参展服务 convention and exhibition agency service

依法取得从业资格，接受主办方、承办方或参展商的委托，直接为参展商或专业观众提供向导、讲解及会展服务。

4 服务要求

4.1 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、承办方或参展商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、承办方或参展商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、承办方或参展商说明情况，退回相关材料并记录。

4.2 签订合同/协议

与主办方、承办方或参展商沟通、协商达成共识后，签订合同/协议。

4.3 引导的主要内容

4.3.1 法律法规

带队参展人员应将招展书和展商手册宜明示法律禁止行为、展会所在地相关要求向参展商或专业观众进行提示和说明，引导参展商或专业观众爱护公物、文物，尊重交通规则和他人权益。

4.3.2 风俗习惯

带队参展人员应向主动提醒参展商或专业观众尊重展会所在地的风俗习惯、宗教禁忌。

4.3.3 会展信息

包括但不限于：

- 会展基本信息；
- 参展回执单；
- 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；
- 带队参展行程计划。

4.4 住宿

- 4.4.1 带队参展人员应提醒参展商或专业观众尊重服务人员，服务人员问好时要友善回应。
- 4.4.2 带队参展人员应指引参展商或专业观众爱护和正确使用住宿场所设施设备，注意维护客房和公用空间的整洁卫生，提醒参展商或专业观众不在酒店禁烟区域抽烟。
- 4.4.3 带队参展人员应引导参展商或专业观众减少一次性物品的使用，减少环境污染，节水节电。
- 4.4.4 带队参展人员应提醒参展商或专业观众在客房区域举止文明，包括但不限于：
 - 在走廊等公共区域衣着得体；
 - 出入房间应轻关房门，不吵闹喧哗；
 - 宜调小电视音量，以免打扰其他客人休息。
- 4.4.5 带队参展人员应提醒参展商或专业观众在客房内消费的，应在离店前主动声明并付费。

4.5 餐饮

- 4.5.1 带队参展人员应提醒参展商或专业观众注意用餐礼仪，有序就餐，避免高声喧哗干扰他人。
- 4.5.2 带队参展人员应引导参展商或专业观众就餐时适量点用，避免浪费。
- 4.5.3 带队参展人员应提醒参展商或专业观众自助餐区域的食物、饮料不能带离就餐区。
- 4.5.4 集体就餐时，带队参展人员应提醒参展商或专业观众正确使用公共餐具。
- 4.5.5 参展商或专业观众如需在就餐时抽烟，带队参展人员应指示参展商或专业观众到指定抽烟区域就座，如就餐区禁烟的，应遵守相关规则。

4.6 交通

- 4.6.1 带队参展人员应提醒参展商或专业观众提前办理检票、安检、托运行李等手续，不携带违禁物品。
- 4.6.2 带队参展人员应引导参展商或专业观众主动配合机场、车站、港口以及安检、边防（移民局）、海关的检查和指挥。与相关工作人员友好沟通，避免产生冲突，携带需要申报的物品，应主动申报。

4.7 现场服务

4.7.1 入场服务

- 4.7.1.1 带队参展人员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。
- 4.7.1.2 带队参展人员应为参展商与专业观众提供交通路线推荐并做好指挥停车、入场引导、展位引导工作。

4.7.2 观展服务

- 4.7.2.1 带队参展人员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。
- 4.7.2.2 带队参展人员宜根据专业观众的需求联系承办方匹配参展商。

4.7.3 展中活动

4.7.3.1 带队参展人员应协助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。

4.7.3.2 带队参展人员应协助举办公益活动，活动内容包括但不限于慈善募捐、专业服务、知识传播。

4.7.4 撤展

4.7.4.1 带队参展人员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。

4.7.4.2 带队参展人员应协助完成活动展台拆除、公共展具撤出及现场清洁等工作。

4.8 特殊/突发情况处理

4.8.1 参展过程中遭遇特殊/突发情况，如重大传染性疾病、自然灾害、交通工具延误等情形，带队参展人员应沉着应对，冷静处理。

4.8.2 需要参展商或专业观众配合相关部门处理的，带队参展人员应及时向旅游者说明，进行安抚劝慰，带队参展人员还应积极协助有关部门进行处理。在突发紧急情况下，带队参展人员应立即采取应急措施，避免损失扩大，事态升级。

4.8.3 带队参展人员应在参展商或专业观众和相关机构和人员发生纠纷时，及时处理、正确疏导，引导参展商或专业观众理性维权、化解矛盾。

4.9 后续服务

带队参展人员意向参展商或专业观众提供后续服务，包括但不限于数据采集、数据分析及信息反馈。