



中华人民共和国国家标准

GB/T 36681—2018

展览场馆服务管理规范

Specification for exhibition venue service management

2018-10-10 发布

2019-05-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
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	1
4.1 组织	1
4.2 人员	1
4.3 设备设施	1
4.4 管理体系	2
5 服务与管理要求	2
5.1 销售	2
5.2 运营	2
5.3 水电气施工	3
5.4 搭建施工	3
5.5 安全消防	3
5.6 保洁和垃圾清运	3
5.7 餐饮	3
5.8 会议	3
5.9 票证和展会信息	3
5.10 网络通讯	4
5.11 交通和物流	4
5.12 广告	4
5.13 其他服务	4
6 评价与改进	4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国会展业标准化技术委员会(SAC/TC 348)提出并归口。

本标准起草单位:中国国际展览中心集团公司、中国国际贸易促进委员会纺织行业分会、中国邮电器材集团公司、北京国贸国际会展有限公司、北京华毅东方展览有限公司、北京德士比形象策划有限责任公司。

本标准主要起草人:贺彩龙、蔡国枫、陈峰、王媛斌、赵鸥、徐迎新、潘臻、孙国伟、安翔、何春生。

展览场馆服务管理规范

1 范围

本标准规定了展览场馆服务与管理的基本要求、分项要求及评价与改进要求等。
本标准适用于展览场馆运营方对展览场馆服务的全程管理以及管理活动。

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/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 26165 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

3 术语和定义

GB/T 26165 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

展览场馆运营方 exhibition venue operator

自有展览场馆或受展览场馆产权方委托,对展览场馆进行经营管理和日常维护的单位。

3.2

外包服务商 outsourced service provider

展览场馆运营方根据需要聘用的为展览场馆提供专业服务的机构。

4 基本要求

4.1 组织

展览场馆运营方应具有工商行政管理机关注册登记的独立法人资质。

4.2 人员

4.2.1 展览场馆运营方应审核服务人员符合服务岗位在健康、卫生和技能等方面的资质要求。

4.2.2 展览场馆运营方应建立服务人员岗前培训和在岗培训制度,定期考核服务人员对相关法律法规要求、服务知识和服务技能的掌握。

4.2.3 展览场馆运营方应建立服务人员的服务行为规范并推动实施。

4.3 设备设施

4.3.1 展览场馆运营方应根据设备性能、使用要求和限制等制定展览场馆设备设施的使用方案,包括但不限于:

a) 标识系统设计;