

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/TXXXX—2026

展览会主场服务规范

Specification for official exhibition service

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2026.08.23）

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 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

4 基本要求 1

 4.1 总则 1

 4.2 主场服务商资质 2

 4.3 主场服务人员 2

5 主场服务要求 3

 5.1 展前阶段 3

 5.2 布展阶段 4

 5.3 展览阶段 5

 5.4 撤展阶段 5

 5.5 展后阶段 6

6 主场服务安全管理 6

 6.1 施工安全管理 6

 6.2 现场安全管理 6

 6.3 消防安全管理 7

7 服务质量改进 7

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。

本文件由辽宁省商务厅提出并归口。

本文件主要起草单位：辽宁对外经贸学院、辽宁省会议展览业协会。

本文件主要起草人：高欣、王晨雨、伊捷民、尹天阔、陶树丰、李沛澎、佟辰、杨松、邹亮、孟凡胜、刘志友、王冬梅、江海旭、冯春田、李刚、江百惠。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可通过来电、来函等方式进行反馈，有关单位将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门和联系电话：辽宁省商务厅（沈阳市皇姑区泰山路17号），024-86892298。

标准起草单位和联系电话：辽宁对外经贸学院（大连市旅顺经济开发区顺乐街33号），0411-86208258。

展览会主场服务规范

1 范围

本标准规定了展览会主场服务的术语和定义、基本要求、主场服务及安全管理等要求。

本标准适用于为展览会提供主场服务的组织。

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 13495 消防安全标志

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 26165 经济贸易展览会术语

GB/T 45001 职业健康安全管理体系要求

GB/T 42496 绿色展览运营指南

GB/T 41129 绿色展台评价指南

GB/T 45704 线上展览会服务指南

GB/T46966- 2026 展览会项目风险管理指南

GB/T41130 展览场馆安全管理基本要求

3 术语和定义

3.1 主场服务商 official service provider

由展览主办方指定，为展览会提供现场服务的组织。

[来源：GB/T 26165—2021，3.3.18]

3.2 展览会主场服务 official exhibition service

主场服务商受展览主办方委托，在展览会展前筹备、布展、开展、撤展和展后阶段，提供的现场组织管理与实施保障服务。

4 基本要求

4.1 总则

4.1.1 主场服务商应依法经营、诚实守信，并提供专业、规范、安全、有序的展览会现场服务。

4.1.2 以主办方、参展商、观众为核心的服务理念应始终贯穿于主场服务过程中。

4.1.3 主场服务应符合国家有关安全、消防、卫生、绿色环保、低碳节能等法律法规的要求，积极运用数字化、智能化技术提升服务效能。

4.1.4 主场运营服务人员应具备专业的服务态度，应认真负责、积极主动、细致周到并使用文明用语。

4.2 主场服务商资质

4.2.1 应具有独立法人资格以及展览展示服务资质。

4.2.2 应具备展览会现场设计、组织、实施、协调和管理能力；具备安全生产管理的能力；具备展览会数字化运营的能力；具备节能环保、低碳办展的能力。

4.2.3 应具备相应的管理人员、技术人员和服务人员等。

4.2.4 应有健全的生产经营组织结构和规章制度，企业运营和信用状况良好，无违法、违规记录。

4.2.5 应定期对员工进行教育和培训，增强安全意识，不断提高业务技能和职业素质。

4.2.6 应符合GB/T 19001、GB/T 45001管理体系要求。

4.3 主场服务人员

4.3.1 项目负责人应满足如下要求：

a) 具有统筹规划以及组织管理能力，并具有专科以上学历(或具有中级以上职称，或持有会展相关职业资格证书)；

b) 从业时间三年以上，熟知展览会工作流程，能全面高效地把控展览会各环节工作；

c) 熟知展览会运营、主场管理、设计搭建、数字展会技术、消防、电气、安全应急、物流等专业知识；

d) 遵循绿色低碳办展的理念，在展览会各个环节落实节能减排和安全环保的要求；

e) 具备展览会现场的组织、协调和沟通能力，能够妥善处理各方关系，快速高效处理现场问题；

f) 对于国际性展览会项目的负责人，鼓励持有UFI或IAEE认可的国际展览服务资质证书。

4.3.2 管理人员应满足如下要求：

a) 具有专科以上学历(或初级以上职称)；

b) 从业时间两年以上，熟悉展览会设计搭建、数字展会技术、消防、电气、安全应急、物流、低碳环保等专业知识和工作流程；

c) 具备良好的组织、沟通和解决问题的能力。

4.3.3 专业技术人员应满足如下要求：

- a) 具有中专以上学历(或同等学历)；
- b) 具有相应的专业技术职称或资质等级证书；
- c) 特种作业人员（电工、焊工、高处作业等）应按照《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》持有特种作业操作证；特种设备作业人员应持有特种设备作业人员证；
- d) 了解展览会搭建、消防、电气等方面的知识，有相关工作经验。

5 主场服务要求

5.1 展前阶段

5.1.1 应全面了解展览会的相关信息，包括：展览会的时间、地点、规模、参展展品范围、展区规划、参展商构成、观众组织、数字展会技术、展馆整体外围环境、各单一展馆内部布局、展馆水、电、气、网络布局与设施设备的完善程度、监控、储藏、会议室、应急通道等。

5.1.2 应编制展览会相关材料，包括：参展商手册、观展指南、会刊等。参展商手册内容包括：展览会基本信息、展品运输、搭建要求、参展规则、交通物流、住宿餐饮、注册报名方式、收费项目与标准（须告知服务截止时间）、参展需求表格、组委会相关部门职责、展览场地基础信息、展览场地联络方式、展览会配套活动等，国际性展览会项目应同时编制中、英及主办方要求语言的版本。

5.1.3 应编制展览会相关报表，包括：展品进出登记表、现场交易情况统计表、专业观众登记表、施工加班申请表等。

5.1.4 应收集、统计、整理参展商参展需求资料，包括：标准展位楣板内容、展位用水用电用气用网、现场吊装、特装展台搭建图纸、展场广告、展览器材等。

5.1.5 应进行展览会公共区域的设计，包括：展场氛围营造设计、报到处设计、综合服务区设计、洽谈区设计、展场导视设计、信息板设计等。

5.1.6 应制定展览会现场各项服务方案，包括：主场服务方案、开幕式布置与执行方案、展览会现场直播方案、线上服务小程序或APP使用方案、展览会现场安保方案、现场吊装物流方案、消防及突发事件应急预案、布撤展方案、餐饮供应方案、交通/停车场管理方案、展览会现场卫生清洁方案、搭建用料清理回收方案等。

5.1.7 应组织相关工作人员与展馆对接协调，对接事项包括布撤展、开幕式、会议、接待、展品吊装、媒体联动；对水电气、网络、安保、门禁、消防、餐饮供应开展业务协同。

5.1.8 应向展馆提供报馆资料，包括：特装展台效果图、特装展台施工图、标准展台搭建图、电气图、布置点位图、楣板资料、水电气网使用量等。

5.1.9 应组织相关服务商，为参展商提供相关服务，包括：特装展台搭建、展品运输、现场吊装、数字展会、翻译、花草绿植租赁、展具租赁、住宿安排、旅游安排、境外展品报关等。

5.1.10 应为主办方办理工商、治安、消防、市容等展览会报批、备案手续提供资料协助，报批备案法定责任由展览会主办方承担。

5.1.11 应与参展商、观众以及服务商相互协同，将减量化、再使用、再循环等原则贯穿于展览全过程，优先使用环保设计、技术、工艺以及设备设施、材料和场所等要素，贯彻展览会低碳运营的理念。

5.1.12 应了解展览展示设备的信息和使用方式，包括：音响、灯光、LED显示屏等。

5.1.13 应设计线上服务平台的功能，包括：展商注册、展位预订、数字证件申请、观众登记、直播预约、数据分析等。

5.1.14 对于国际性展览会项目，可参考国际展览业协会（UFI）或国际大会及会议协会（ICCA）的服务标准及要求。

5.1.15 鼓励运用数字化、智能化技术开展数字展会规划建设，提升参展商和观众体验。

5.2 布展阶段

5.2.1 应组织布展报到，内容包括：安全会议、报到登记、办理施工手续、办理水电气网、办理吊装、领取布展证件等。

5.2.2 应审核特装展台搭建提报材料，包括：施工单位营业执照、资质证明、保险、参展单位委托合同、展台效果图、施工图、电路图、特殊工种作业证、安全责任书等。

5.2.3 应对搭建及装饰材料实施环保审核，控制和减少非环保以及不可回收材料的使用，鼓励使用轻质减量、循环使用、模块化的展览展示材料。

5.2.4 应实施施工管理服务，包括：安全管理、门禁管理、展台搭建、现场吊装、废弃物清理、防火防盗、过道通畅、文明施工等。

5.2.5 应实施布展安全管理服务，包括：布展材料防火处理、展台结构安全、施工人员人身安全、水电气管线安全、消防安全等。积极配合公安和消防部门的检查。

5.2.6 应实施现场服务，包括：咨询与引导服务、参展商临时需求服务、展览器材租赁服务、消防器材租赁服务、交通指引与疏导、办理施工加班手续等。

5.2.7 应协助参展商运送展品进场，提供吊装设备及小型搬运工具，确保展品按时、安全、有序进入展厅和展台。

5.2.8 对于国际性展览会，为境外参展商提供海关通关指引，对入境展品进行备案并全程跟踪管理。

5.2.9 鼓励运用数字化技术实施布展管理，包括电子施工许可、智能门禁、施工现场视频监控、搭建进度数字化跟踪等，实现布展过程的可视化和可追溯管理。

5.3 开展阶段

5.3.1 展览会期间的现场管理服务，包括：门禁管理、展场安全巡视、“展虫”管理、展台水电气使用安全监督、线上服务平台管理、数字媒体管理、禁烟防火管理、应急出口标识张贴、停车场管理、车辆疏导等。

5.3.2 应根据主办方的要求，协助开幕式及各项配套活动的组织与实施。

5.3.3 应实施观众登记工作，组织观众有序进场观展。监控并管理观众人流量，必要时进行指引和疏导。

5.3.4 应引导观众使用小程序、APP等线上服务平台浏览会刊、观展指南等展览会宣传资料，减少纸质印刷材料的使用。

5.3.5 应鼓励参展商选择绿色低碳的方式进行展示和宣传，避免展出行为对环境产生光污染和噪声污染等负面影响。

5.3.6 应为参展商和观众提供各种需求的现场服务。

5.3.7 应收集观众信息，建立观众数据库。

5.3.8 应协助主办方收集参展商自愿填报的展览会交易相关信息，汇总形成统计报表报送主办方，不得强制参展商填报交易数据。

5.3.9 应收集参展商、搭建商、观众的意见和建议。

5.3.10 对于国际性展览会项目，在展览会现场提供多语言服务，导向牌、安全警示、展位楣板等文字内容应以中英双语呈现。

5.3.11 鼓励运用数字化、智能化技术提升展览期间服务水平，包括虚拟展厅、智能导览、精准匹配系统、智能客服、线上直播、沉浸式体验场景、实时数据采集与分析等，推动线上线下融合办展。

5.4 撤展阶段

5.4.1 展览会结束后应组织安全拆除展台、展位并安全清运。

5.4.2 应监督参展商和搭建商切实回收可重复使用的搭建装饰材料。

5.4.3 拆除展位过程中应保证展馆设施设备完好无损坏。

5.4.4 撤展过程中应保证交通安全，统一安排路线和时间。

5.4.5 展品及展具出馆搬运应按规程安全操作。

5.4.6 撤展后应对废弃物进行分类处理，对展览会场馆进行卫生清扫，保证场馆地面干净整洁。

5.4.7 应及时与展馆方进行场馆验收交接。

5.4.8 应对境外展品实施离场管理，为境外展品复运出境提供咨询和指引。

5.4.9 鼓励运用数字化技术实施撤展管理，包括电子撤展许可、智能调度、废弃物分类计量统计等，提高撤展效率和资源回收利用率。

5.5 展后阶段

5.5.1 应整理展览会各类资料，分类存档，并向主办方报送，包括：参展商资料、观众资料、交易统计数据、各项活动资料、氛围营造资料等。

5.5.2 应依据展览全过程的数据，分析本期展览绿色运营情况。参考GB/T 41129、GB/T 42496分析绿色展台普及率、空气环境数据、垃圾处理量等指标。

5.5.3 应对展商和观众进行回访。

5.5.4 应撰写展览会主场服务工作报告。

5.5.5 鼓励运用数据分析技术对展览会全过程数据进行深度挖掘，为主办方决策和后续服务改进提供数据支撑。

6 主场服务安全管理

6.1 施工安全管理

6.1.1 搭建施工过程中，施工人员应配备相应的安全防护设备。

6.1.2 施工设备应选用安全性能可靠、采购渠道正规、满足施工需求的设备。

6.1.3 展台搭建的结构、材料及工艺应经审核后方可施工。

6.1.4 展台设计与搭建应按施工图纸进行，按时完工。

6.1.5 施工单位应签订施工安全责任书并指定专人负责施工安全工作。

6.1.6 应配合检查特种作业证，检查安全员是否在场，检查是否有危险施工行为。

6.1.7 应按照《建设工程安全生产管理条例》的要求，落实展台搭建施工安全管理责任，建立健全施工安全管理制度和操作规程。

6.1.8 施工前应进行安全技术交底，向施工人员详细说明施工过程中的危险有害因素和安全防范措施。

6.2 现场安全管理

6.2.1 应制定展览会的应急管理预案。

- 6.2.2 应制定展览会现场安全管理等规章制度，并在施工安全会议上向搭建商负责人详细说明。
- 6.2.3 应保证展览会现场疏散通道、安全出口、安全标识、安全辅助设施等正常使用。
- 6.2.4 应实施对展览会现场运营状况的动态监测。
- 6.2.5 应保证展览会现场秩序和观众秩序可控。
- 6.2.6 应对媒体新闻进行全周期管控，能够快速响应各类舆情，降低负面影响。
- 6.2.7 应对线上平台数据进行动态监控，保护参展商和观众的个人信息安全。
- 6.2.8 在主办方委托的主场服务业务范围内承担对应现场安全管理责任；展览会整体公共安全由展览会主办方负责，展览场馆运营方承担场馆设施公共安全责任。
- 6.2.9 发生治安案件或者意外事故时，应积极配合主办方和公安部门进行处置。
- 6.2.10 应按照《中华人民共和国安全生产法》的要求，建立健全安全生产责任制，明确各岗位安全职责，落实安全生产管理措施。
- 6.2.11 应建立安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，定期开展安全风险辨识和事故隐患排查，及时消除安全隐患。

6.3 消防安全管理

- 6.3.1 应确保展览会现场消防设施和器材完好、有效。
- 6.3.2 应保证展馆及展区的消防、逃生通道畅通无阻。
- 6.3.3 消防标识、标志应符合GB 13495的规定。
- 6.3.4 展览会举办前应按照《中华人民共和国消防法》《大型群众性活动安全管理条例》的要求，组织消防安全培训及演练。
- 6.3.5 展览会布展及举办期间应组织专人进行现场施工和消防安全巡查，发现火灾隐患应立即整改并及时报告。
- 6.3.6 应在主办方统一领导下，按照《中华人民共和国消防法》《大型群众性活动安全管理条例》的要求，配合做好展览会举办期间的消防安全管理工作，在受托范围内承担相应消防安全管理责任。
- 6.3.7 应熟知展览场馆内消防器材的位置和基本使用方式。

7 服务质量改进

- 7.1 应建立各项规章制度，并不断修订完善。
- 7.2 应定期对工作完成情况进行检查、考核和评比。

7.3 应及时收集意见和建议，采取有效的纠正和预防措施，不断提高主场服务质量。
