

ICS 03.100.20
A 10
备案号:38511—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10851—2012

会议中心运营服务规范

Operational service regulation of convention center

2013-01-04 发布

2013-07-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 基本要求	1
4 内部部门设置及主要职责	2
5 功能设置及配套设施	3
6 安全管理	4
7 服务管理	5
参考文献	7

订单号: 0100190423040230 防伪编号: 2019-0424-1013-3244-3415 购买单位: 全国会展工作委员会

全国会展工作委员会 专用

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国城市工业品贸易中心联合会会展工作委员会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：全国城市工业品贸易中心联合会会展工作委员会、国家会议中心、苏州国际博览中心有限公司。

本标准主要起草人：刘海莹、陈刚、赵闯、许锋、常大磊。

全国会展工作委员会 专用

订单号: 0100190423040230 防伪编号: 2019-0424-1013-3244-3415 购买单位: 全国会展工作委员会

全国会展工作委员会 专用

会议中心运营服务规范

1 范围

本标准规定了会议中心运营服务应具备的基本要求、内部部门设置、功能设置及配套设施、安全管理及服务管理等方面的要求。

本标准适用于提供会议中心运营服务的组织机构。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GA 654 人员密集场所消防安全管理

SB/T 10426 餐饮企业经营规范

3 基本要求

3.1 资质要求

- 3.1.1 应具有独立法人资格,能够承担民事责任。
- 3.1.2 应自有或租赁有与经营规模相适应的会议中心场地及相关设施。
- 3.1.3 应符合国家有关安全、消防、食品、卫生、防疫、环保、节约、规划等法律法规的要求。
- 3.1.4 应有健全的生产经营组织结构和规章制度。
- 3.1.5 具有承担会议组织活动风险的能力。鼓励通过 GB/T 19001、GB/T 28001 等管理体系认证。

3.2 安全要求

- 3.2.1 应符合 GA 654 规定的要求。
- 3.2.2 应设置疏散通道、安全出口、消防车通道、应急广播、应急照明等应急设施,并应配有显著、醒目的疏散指示标志,标志应符合 GB 2894 和 GB 13495 的规定。
- 3.2.3 会议中心所有出入口、主要通道、重要会议室、停车场出入口以及卸货区等处均应安装监控摄像机,不得存在盲区。
- 3.2.4 应配置监控设备、安检门或 X 光物品检测仪等安全检测仪器。
- 3.2.5 消防设施应符合 GB 50222 的要求。
- 3.2.6 应建立和健全安全管理制度和安全保卫工作方案,并建立有效的执行和监督机制。

4 内部部门设置及主要职责

运营服务单位内部宜设置以下部门,或设置和以下部门职责类似的部门。

4.1 会议销售部

- 4.1.1 负责会议中心的销售工作,完成总经理赋予的销售任务。
- 4.1.2 定期对市场环境进行调查分析,及时调整销售策略和销售价格,确保完成销售计划。
- 4.1.3 负责合同的谈判与签订。
- 4.1.4 定期和不定期拜访重点客户,及时了解和处理问题。

4.2 项目协调部

- 4.2.1 与销售人员进行信息交接,充分了解活动信息及主(承)办单位的需求。
- 4.2.2 与主(承)办单位充分沟通,并与主(承)办单位、各相关部门召开协调会,掌握需求细节,制定会议服务方案,保障客户需求的落实。
- 4.2.3 协助主(承)办单位、布展工程公司、参展商查看场地,并帮助主(承)办单位制定进馆、撤馆计划。
- 4.2.4 活动召开期间,协助主(承)办单位协调现场出现的问题,保证搭建、展览、会议、餐饮等各项活动的顺利进行。
- 4.2.5 活动结束后,与主(承)办单位核对账单,并根据要求做好汇总、统计、分析、存档工作,最终形成会议活动小结。

4.3 工程部

- 4.3.1 负责会议中心水、电、气、空调及所有硬件的维修维护工作,保证设备设施的正常运行,确保会议中心日常工作顺利开展和所有活动的安全进行。
- 4.3.2 配合安保部、现场施工管理部门检查现场的施工情况,纠正不符合作业规定和安全生产要求的行为。
- 4.3.3 依据主(承)办单位及参会人员的需要,提供电话线、网线及光纤的接驳、AV 灯光音响、投影、悬挂、舞台搭建等服务。
- 4.3.4 建立 7×24 小时值班制度,明确值班人员和值班时间。

4.4 安保部

- 4.4.1 建立、健全保安、交通、消防、安全生产等各方面的规章制度,并监督落实。
- 4.4.2 进行安全检查,发现安全隐患及时通知相关部门或相关人员进行整改直至隐患消除。
- 4.4.3 加强治安巡查,维护会议中心的安全环境,保障公共财产、个人财产安全及参会人员和工作人员的人身安全。
- 4.4.4 制定完善的会议中心管理区内的交通管制方案,指挥交通,引导车辆的指引和停放。
- 4.4.5 建立 7×24 小时值班制度,明确值班人员和值班时间。

4.5 财务部

- 4.5.1 编制财务计划,监督、检查计划的执行情况。
- 4.5.2 做好经济预算,控制成本费用。
- 4.5.3 加强财务分析,提供决策参考。

4.5.4 坚持会计监督,维护财经纪律。

5 功能设置及配套设施

5.1 会议场地

5.1.1 应具备与经营规模相适应的规格不等的各类会议场地,如报告厅、多功能厅、大宴会厅、中小型会议室、贵宾室等,且各类会议场地的数量、类型、功能结构合理。

5.1.2 灯具配置合理,实行分区光控,且满足可调控性要求,灯具色温应满足摄像摄影要求。

5.1.3 应具备足够的插座、网络接口、视频接口等基本设施。

5.1.4 可根据会议主(承)办单位需求提供服务物品,服务物品包括但不限于:投影仪、幕布、写字板、音响设备、鲜花绿植、杯具。

5.1.5 具有独立的温控系统。

5.2 大宴会厅

5.2.1 应具备与经营规模、接待能力相适应的大宴会厅。

5.2.2 应设置序厅、衣帽间、贵宾室、音像控制室、公共化妆间、厨房或备餐间、单独的出入口。

5.2.3 宜设置隔断墙,可根据主(承)办单位的需求将宴会厅分割成至少两个独立区域。

5.2.4 宜设置大尺寸货门,且有货梯直达。

5.3 中小型会议室

5.3.1 数量相当,各不同规模的会议室数量保持适当比例。

5.3.2 相邻会议室中间应设置隔音设施,避免相互干扰。

5.3.3 宜安装固定的投影屏幕和投影仪。

5.3.4 宜配备展架、挂镜线、挂钩等。

5.4 贵宾室

5.4.1 可根据主(承)办单位的需要提供贵宾室。

5.4.2 宜设置单独门厅和通道,并有独立的卫生间和服务间。

5.5 展览场地

5.5.1 应具有与经营规模、接待能力相适应的展览场地。

5.5.2 室内展览场地应具备一定层高,地面能够承受较重的负载。

5.5.3 展览场地内部应布局合理,标识应规范、准确、齐全、醒目,符合 GB 2894 的规定。

5.5.4 能提供举办展览的相关服务,相关服务包括但不限于:展场布置、设备设施租赁。

5.6 商务中心

5.6.1 应配备网络、传真、打字、复印、装订、国际和国内长途直拨电话等设备。

5.6.2 保证至少有一台电脑安装英文操作系统。

5.6.3 宜配备十人以下(含十人)小型会议室。

5.6.4 应配备旅游、票务、商务咨询、零售区等服务项目。

5.7 出入口

5.7.1 分别设置货物进出、工作人员和参会人员出入的通道。

5.7.2 设置紧急出口或安全出口,出口标志必须清楚醒目,应符合 GB 2894 和 GB 13495 的规定。

5.8 通道

5.8.1 通道宽度应考虑人流、物流、防火和安全需要等因素。

5.8.2 宜设置服务通道和客人通道。

5.8.3 应设置紧急通道和消防通道。

5.8.4 所有通道应保证畅通,不允许货物、废弃物等堆放在通道上。

5.8.5 宜设置残障人士专用通道。

5.9 停车场

5.9.1 布局合理、规模适当、设施完善,分设机动车进出口与人员通道。

5.9.2 应有规范、显著的交通指示标志,如车场进出标志、限速标志、限高标志、方向标志等。

5.9.3 在停车场内应配备必要的安全防范设备,如监控系统、防爆设备、防火设备等。

5.10 电梯

5.10.1 在人流密集区安装足够的自动手扶电梯,根据现场流量情况确定电梯运送方式。

5.10.2 合理配置电梯和楼梯组合。

5.10.3 应设置货物运输电梯,所有货物必须通过货物电梯运输,禁止用自动扶梯和客梯运送货物、设备或家具等。

5.10.4 宜设置食品专用电梯。

5.11 信息标志

5.11.1 应具备功能明确的指示系统,如指路标、导视牌、会议室分布图、楼层分布图、展位分布图,并为主(承)办单位预留展会指示系统空间。

5.11.2 标志应规范、准确、醒目,并符合 GB/T 10001.1 的规定。

5.12 其他设备设施

5.12.1 根据主(承)办单位的要求,配备会议视音频系统,如大屏幕投影系统、同声传译系统、电子表决系统,并预留电话会议和视频会议接口。

5.12.2 音响设备应实现无线麦克风不受外部干扰,有线麦克风防杂音,音响布置科学,声音均匀。

5.12.3 配备满足多种需要的专业灯光系统,可按需要配备灯架。

5.12.4 配备广告牌、灯箱、彩旗、充气拱门以及气球、汽艇等宣传设施。

6 安全管理

6.1 治安管理

6.1.1 活动或会议开始前,对会场进行安全检查,确保疏散通道及安全出口通畅、安全标识系统完善、对讲机、手电等协助疏散用品有效;并提前了解参会人数,在疏散出口及重要位置安排数量适当的安保人员。

6.1.2 活动或会议进行时,做好参会人员的安检工作,防止无关外来人员的进入;加强安全巡查,关注群体集散安全,排查不法活动迹象,保障参会人员的人身财产安全。

6.1.3 活动或会议结束后,协助主(承)办单位及时清查,发现客人遗留物品及时通知主(承)办单位。

6.1.4 应建立安全预警机制,发生刑事、治安案件或者意外灾害事故时,应采取应急措施,并配合公安

部门进行处理。

6.2 消防管理

- 6.2.1 应按规定配置消防设施和器材、设置消防安全标志,定期对消防设施和器材进行检查和维护保养,确保消防设施和器材的完好、有效。
- 6.2.2 应配备消防安全管理员,所有工作人员应掌握消防安全知识。
- 6.2.3 监督并检查主(承)办单位使用的装修、装饰材料是否符合消防安全要求。
- 6.2.4 应进行日常防火检查,消除火情隐患。

6.3 施工管理

- 6.3.1 施工人员应在指定范围内作业。
- 6.3.2 应对施工过程的安全、消防、作业规范和出入人员进行全程监督,对违规情况进行整改跟踪。
- 6.3.3 控制施工的噪声影响。
- 6.3.4 应与施工单位签订施工安全责任书。

6.4 保密服务

- 6.4.1 应根据会议级别制定相应的保密措施。
- 6.4.2 应对参与服务的工作人员进行保密教育,明确会议工作人员的保密纪律、责任和义务,确定会议保密工作的责任人。
- 6.4.3 活动或会议开始前,协助主(承)办单位对会议场地及将要提供会议使用的通信、办公、扩音设备的保密性能进行安全保密检查。
- 6.4.4 会议或活动进行时,协助主(承)办单位清理无关人员,巡视检查有无违反保密规定、保密纪律的行为和泄密隐患。
- 6.4.5 会议或活动结束后,协助主(承)办单位对会场进行检查,防止遗留会议文件、资料和其他物品。

7 服务管理

7.1 服务人员要求

- 7.1.1 应具备所从事岗位的基本业务技能。
- 7.1.2 应遵守服务人员服务规范,按规定的服务流程进行操作。

7.2 会前服务

- 7.2.1 应按照主(承)办单位要求进行会议现场布置,现场布置包括但不限于:会议摆台、摆放鲜花绿植、可控麦克风、杯具、毛巾、纸笔、桌签等工作。
- 7.2.2 按照主(承)办单位要求安装投影设备,调试话筒效果,调节空调温度。
- 7.2.3 会议召开前,应按照任务单的内容对会场进行逐一检查。
- 7.2.4 会议召开前,应完成设备设施的调试检测。

7.3 会中服务

- 7.3.1 根据会议规模配备相应的服务人员。
- 7.3.2 服务人员应在参会人员入场及退场时,提前站立于会议室门口或指定位置迎送参会人员。
- 7.3.3 根据会议服务需求或会议流程提供音响伴奏或灯光照明。
- 7.3.4 对参会的老、幼、病、残、孕等人员提供特殊服务。

7.3.5 举办国际会议时,可提供同声传译设施。

7.4 会后服务

7.4.1 检查会场是否有遗失物品,如有遗失应立即还送给客人,如未能送还,应及时上缴,做好记录,并通知主(承)办单位。

7.4.2 检查会场及相关的物品是否有缺失或损坏,及时报告相关负责人。

7.4.3 回收并检查租借、调用的物品,检查有无缺失或损坏,做好相应记录。

7.4.4 回收可重复使用的会议用品,清点数量并记录,清洁桌椅、地面等,将座牌、桌椅等归位。

7.4.5 履行合同结算工作。

7.4.6 收集客户满意度调查表、参会人员意见征询表,对客户小结归档;汇总各模块在会议期间工作的总结,通过分析研究,形成项目经理的最终工作总结。

7.5 餐饮服务

7.5.1 应具有与经营规模相适应的餐饮接待能力,可根据会议或活动的要求,提供宴会、酒会、冷餐会、中西式套餐、自助餐等餐饮服务。

7.5.2 应执行餐饮行业相关规范,如 SB/T 10426 等。

7.5.3 应确保食品安全。为会议或活动提供的餐饮应经过卫生防疫部门的许可,食品留样 24 小时。

7.6 现场保洁管理

7.6.1 应保持会场内外环境整洁,地面无废弃物。

7.6.2 应每天对地面、墙面和为客人提供的公共用品(如电梯扶手、柜台、门把手和水龙头等)进行清洁、消毒,特殊时期还要对会议中心内部进行空气消毒。

7.6.3 会议中心内应张贴醒目的禁烟标志,禁止吸烟。有条件的会议中心可设置吸烟室,吸烟室要及时清扫,避免烟头、烟灰污染其他地方。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国食品安全卫生法》
- [2] 《中华人民共和国消防法》
- [3] 《大型群众性活动安全管理条例》
- [4] 《餐饮服务许可管理办法》
- [5] 《餐饮服务食品安全监督管理办法》

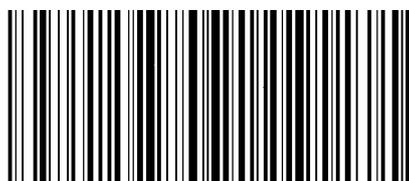
全国会展工作委员会
管理

 **版权声明**

中国标准在线服务网(www.spc.org.cn)是中国质检出版社委托北京标科网络技术有限公司负责运营销售正版标准资源的网络服务平台,本网站所有标准资源均已获得国内外相关版权方的合法授权。未经授权,严禁任何单位、组织及个人对标准文本进行复制、发行、销售、传播和翻译出版等违法行为。版权所有,违者必究!

中国标准在线服务网
<http://www.spc.org.cn>

标准号: SB/T 10851-2012
购买者: 全国会展工作委员会
订单号: 0100190423040230
防伪号: 2019-0424-1013-3244-3415
时 间: 2019-04-24
定 价: 21元



SB/T 10851-2012

中华人民共和国国内贸易
行 业 标 准

会议中心运营服务规范

SB/T 10851—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

服务热线: 010-51780168

010-68522006

2013年6月第一版

*

书号: 155066·2-25531

版权专有 侵权必究