



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 308—2017

展会服务认证要求

Requirements for service certification of exhibition

2017-11-27 发布

2018-06-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	3
4.1 营销服务	3
4.2 咨询服务	5
4.3 筹展服务	5
4.4 展会环境	6
4.5 现场服务	7
4.6 后续服务	8
5 管理要求	9
5.1 通用要求	9
5.2 特定要求	9
6 服务认证评价	11
6.1 认证准则	11
6.2 认证模式	12
6.3 认证结果	13
附录 A (规范性附录) 展会服务要求测评工具	14
附录 B (规范性附录) 展会管理要求审核工具	23

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、中国商业联合会职业经理人研究委员会、中国电子技术标准化研究院、深圳市标准技术研究院、上海贝恒检测技术有限公司、上海现代国际展览有限公司、上海同高信息有限公司。

本标准主要起草人：傅瑜、金国强、王勤志、李晓红、董晓冬、董涛、温利峰、张博崙、张定国、李琳、李国忠。

引 言

在不同的展会活动中,作为主要责任主体的展会承办单位的服务质量水平及行为,是决定展会服务专业性和规范性的重要因素。借助第三方认证手段对展会承办单位进行服务质量分等级评价,有助于传递展会承办单位、参展商与观众之间的信任,强化展会服务配套服务供应商的管理,保障展会服务质量,提高顾客满意度,提升我国展会服务的水平。

本标准从参展商、观众、服务供应商等相关方角度,深入挖掘和分析展会服务中问题较为突出的服务过程或服务行为,结合绿色展览的理念,突破传统的以管理指标规定服务要求的方式,根据展会服务的接触特性,运用服务蓝图(SB)技术和服务接触理论甄别并确定了展会服务要求及其管理要求,建立展会服务认证要求。

展会服务认证要求

1 范围

本标准规定了展会承办单位提供展会服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求以及认证评价要求等内容。

本标准适用于认证机构实施展会服务认证活动,也适用于展会承办单位规范其服务活动,以及组织的相关方(如行业协会)对其符合性的确认。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 26165—2010 经济贸易展览会 术语

GB/T 30521 经济贸易展览会 数据统计

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

SB/T 11090 会展业节能降耗工作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

展览[会] exhibition; fair

在一定地域空间和有限时间内举办的,以产品、技术、服务的展示、参观、洽谈和信息交流为主要目的,有多人参与的群众性活动(简称“展会”)。

注:改写 GB/T 26165—2010,定义 2.1.1。

3.2

服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

[RB/T 314—2017,定义 3.9]

3.3

展览场所 fairground; venue

可供举办展览活动的场地及建筑物。

注:包括独立的永久性的场地或建筑物,博物馆、图书馆等永久性场所为展览活动提供的专门场地,以及临时搭建的用于举办展览活动的场地。

[GB/T 26165—2010 定义 2.2.1]