ICS 03.120.20
A 00

RB

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

奥邦检验认证集团公示用途

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

奥邦检验认证集团公示用途

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。

奥邦检验认证集团公示用途

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。

奥邦检验认证集团公示用途

公示说明

我司自主备案的认证规则通过网站公布；查询路径如下：

http://www.cnabic.com/文件下载/认证规则(或标准与规范)

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1）通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2）也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。

奥邦检验认证集团有限公司

奥邦检验认证集团公示用途