ICS 03.080.99
CCS A 16

中华人民共和国国家标准

GB/T 45704—2025

线上展览会服务指南

Guidelines for online exhibition services

2025-05-30 发布　　2025-05-30 实施

国家市场监督管理总局
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　总则 …… 1
5　服务提供 …… 2
5.1　策划 …… 2
5.2　招展招商 …… 2
5.3　展前 …… 2
5.4　展中 …… 3
5.5　展后 …… 4
6　服务能力保障 …… 4
6.1　管理制度 …… 4
6.2　人员配备 …… 4
6.3　平台功能 …… 4
7　服务质量改进 …… 5
附录 A（资料性）　线上展览会与线下展览会数字孪生关系 …… 6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国会展业标准化技术委员会(SAC/TC 348)提出并归口。

本文件起草单位：上海市质量和标准化研究院、国家会展中心(上海)有限责任公司、东浩兰生会展集团股份有限公司、北京昆仑亿发科技股份有限公司、厦门会展金泓信展览有限公司、上海市国际贸易促进委员会、中国国际贸易促进委员会纺织行业分会、中国邮电器材集团有限公司、励展华博展览(深圳)有限公司、长城国际展览有限责任公司、云南省商务厅、深圳市卡司通展览股份有限公司。

本文件主要起草人：顾君剑、晏绍庆、潘雪婷、王晨、周巍、张钢、赖国香、顾春霆、徐迎新、潘臻、蒋承文、彭璐、浩一山、屈慧平、陈峰、梁鹏程、王蕾、张简为、王媛斌、张朝。

线上展览会服务指南

1 范围

本文件确立了线上展览会服务的总则，提供了服务提供、服务能力保障以及服务质量改进等方面的指导。

本文件适用于线上展览会服务活动的开展，也适用于相关方对线上展览会服务进行评估和选择。

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/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 26165—2021 经济贸易展览会 术语

3 术语和定义

GB/T 26165—2021 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

线上展览会 online exhibition

参展商和观众无需现场接触，以互联网技术实现产品、技术、服务的展示、获取、洽谈、信息交流等目标的展览会。

[来源：GB/T 26165—2021，3.1.5]

3.2

线上展览平台 online exhibition platform

基于各种软硬件系统的部署，实现线上展览会组织及服务功能的综合环境。

3.3

虚拟展品 virtual exhibits

采集真实展品的信息及参数后，通过信息技术手段建构成的，可供观众浏览、查看或开展虚拟交互体验的一系列数据集合体。

注：虚拟展品的最终展现方式一般包括参数、文字、图片、影像、虚拟建模等。

[来源：GB/T 26165—2021，3.6.2]

4 总则

4.1 线上展览会宜考虑对线下展览会的支撑与协同，实现线下展览会的数字孪生（见附录 A），并采用信息技术提供智能化服务。

4.2 线上展览会主办方宜统筹协调平台服务商及其他线上展览会服务商，向参展商和观众提供优质服务。