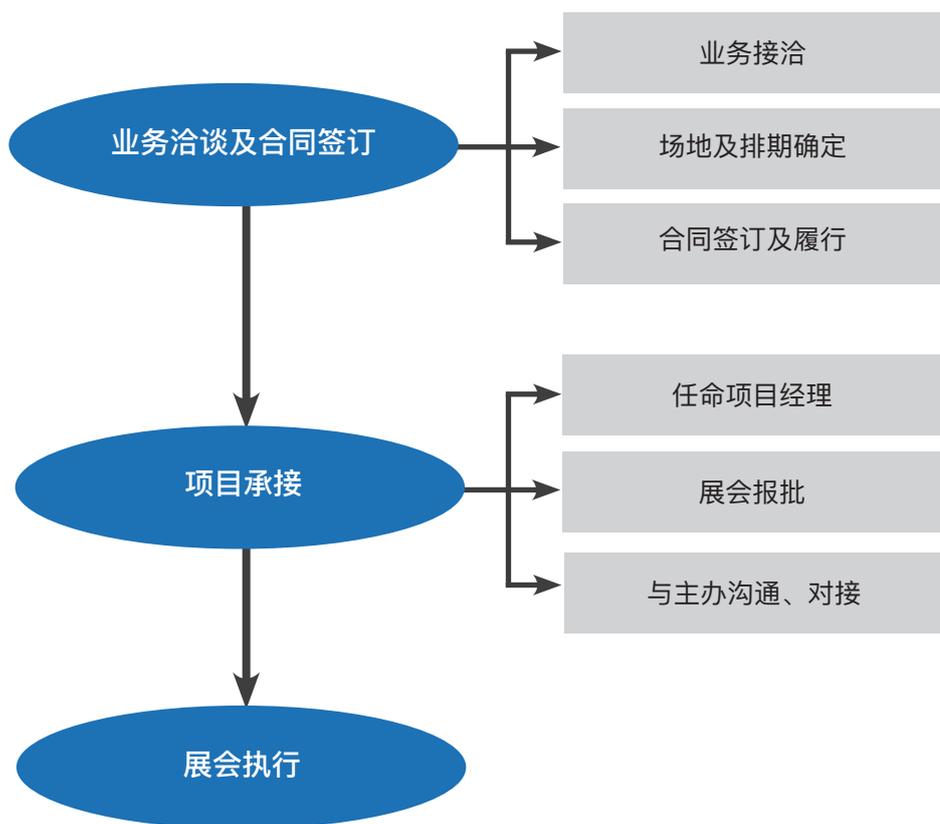


南昌绿地国际博览中心实行展会项目经理负责制，项目合同签订后，将安排项目经理与主办进行全程对接和服务。



（一）业务洽谈及合同签订

1、业务接洽

市场部是受理场馆租赁业务的部门，主要负责与主办单位联络对接以及合同签订。主办单位应提前与乙方市场部进行洽谈并签订合同，并提供以下租馆材料：

- （1）展会活动场地的使用计划（主办单位可向市场部申报）；
- （2）证明主办单位资格的有效证件（营业执照、开户银行许可证、企业法人身份证复印件并加盖公章、主管机构的批复）；
- （3）公司举办展会的总体方案。

2、合同签订及履行

（1）市场部负责与主办单位对接、洽谈展会合同，并按照南昌绿地国际博览中心有关合同管理规定，对相关资料核查合格后，签订《展馆场地服务合同》及《大型活动安全责任书》。

（2）合同生效后，市场部将对展会进行全程跟踪服务，并对付款情况进行核实，如主办单位（甲方）未按合同约定支付服务费或其他发生费用，将对甲方发出催款函，如仍未执行合同约定，乙方将视甲方为根本违约，合同终止；

（3）合同生效后，主办单位可领取《展会服务指南》以及有关指导性资料，市场部需向主办方提供展馆除合同之外的现场二次服务收费标准（例如租赁、物流等）。为了保障展会的安全顺利进行，请主办单位将《展会现场管理规定》、《展会安全管理规定》及时告知参展布展单位。主办单位有义务向参展商介绍展馆的现场服务及其收费标准。

（4）意见反馈

展会结束后，请根据我展馆展会服务情况协助填写《展会现场满意度调查表》，对我们展会的服务质量进行评价，留下您宝贵的意见和建议，以便我们改进服务工作，提高服务水平。

投诉电话：188 7080 3720

投诉邮箱：service@expo-nc.com

(二) 项目承接

南昌绿地国际博览中心实行展会项目经理负责制，项目合同签订后，将安排项目经理与主办进行全程对接和服务，主要内容如下：

- 1、展会的基本情况及服务需求；
- 2、展会报批的相关事宜；
- 3、根据服务需求提供方案；
- 4、展会工作的统筹和协调。

展馆实施保姆式及“展场 + 主场”服务模式，主办单位有任何需求均可向项目经理提出，所有的外包单位（安保、物流、保洁、快餐等）均由展馆统一管理、统一标准。主办单位只需对接展馆。

展会报批

全国流动性展会以下相关报批工作一律由展馆代为办理，本地展会由展馆协助办理公安报批、消防报备。

1、公安报批

(1) 主办单位需在活动开始前 30 天准备相关材料进行申报，报批工作原则上由主办（甲方）负责，安保公司配合，乙方给予协助和支持，但外地主办单位，乙方予以代办相关手续；

(2) 报批相关材料：南昌市群体性文化体育活动审批表、展会活动介绍、大型群众性活动安全许可申请表、活动安保方案、承办单位营业执照复印件一份、法人身份证复印件正反面各一份、活动各种证件、票的样版各一份、展位图、使用场所消防验收函和场地视频证明函、场地确认函和主办与场馆签订的场地合同复印件。（材料详见附件 5）

(3) 报批流程：

① 参展人数 1-1000 人以下的展会报批流程：

提交相关材料→九龙湖派出所审批（无回执）

② 参展人数 1000-5000 人以下的展会报批流程：

提交相关材料→九龙湖派出所审批→南昌市公安局红谷滩分局审复（书面批文）

③ 参展人数 5000 人以上或展览面积 4 万平以上的展会报批流程：

提交相关材料→南昌市公安局审批（书面批文）

④ 由南昌市人民政府举办的展会，原则上需报南昌市公安局审批。

2、消防报备

(1) 主办单位需在活动开始前 30 天准备相关材料进行申报，乙方负责协助甲方申报。

(2) 报批相关材料：《大型群众活动安全许可申请表》（场馆负责场所管理者处盖章）、展馆消防行政许可和场地视频证明函（场馆提供）、消防安全管理制度、灭火和应急疏散预案、消防安全责任分工和消防安全管理人等材料、大型活动方案；（材料详见附件 5）

(3) 报批流程：提交展会报备相关材料→南昌市消防支队现场检查→提出整改意见。

（三）展会执行

1、展会协调会及安全会议

为保障展会的顺利举办，明确现场各阶段（展前验馆、布展、开展、撤展及展后验收）服务需求及协调事项，明确现场各阶段安全管理责任和注意事项，明确现场各工作组对接人员。运营项目经理组织召开展会协调会，参会人员主要有：

(1) 主办单位、承办单位、主场及其他服务单位；

(2) 展馆方项目经理及其他现场各工作组负责人。

2、组织执行

项目经理根据展会需求，制定展会《组织实施方案》，设立现场各工作小组并指定各小组《展会工作方案》，保障展会各阶段工作的顺利进行。

展会服务原则

1、优质服务原则

- (1) 客户至上是展馆服务的最高法则；
- (2) 客户满意是最根本的评判标准；
- (3) 服务投诉零容忍，有诉必查的原则。

2、统一管理和指挥的原则

- (1) 展会期间项目经理是最高领导者，所有员工必须服从管理；
- (2) 外包服务也纳入“统一管理、统一标准”，服务标准与要求不降低；
- (3) 要贯彻落实展会服务“一家人”原则。

3、一站式服务原则

对于外地主办方（含流动展会），南昌绿地国际博览中心提供一站式服务。

- (1) 协调对接会展办，包含补助资金的申报；
- (2) 所有的公安、消防、城管、交通等政府职能部门均由展馆负责协调沟通，甲方只需提供相关资料，除安保费、大型展会公安证件制作及相关职能部门用餐费用外，其它均免费；
- (3) 在南昌所遇到的任何问题，展馆都会予以帮助和协调，同时对接市会展办予以支持。

4、安全至上的原则

- (1) “安全事故为零”是底线的安全思维；
- (2) 违反安全指令、出现安全隐患，可以越级汇报和紧急处置；
- (3) 安全措施不打折的原则。

5、对客户不能说“不”的原则

- (1) 客户的诉求就是我们的工作要求；
- (2) 除安全事项外，禁止说“不”，对服务有求必应；
- (3) 首问责任制原则：对不属于职业范围或不清楚工作，主动将“客户或工作”交接到职责部门或责任人。

为了提升展会服务质量和水平，展会期间，市场部将组织 QC 小组（质量监督与检查小组），对展会现场服务进行明查、暗访，听取多方意见，对存在的问题直接汇报公司总经理。