

# 团 体 标 准

T/GFOA 004—2023

## 线上数字展览（会）展览服务规范

Digital exhibition service specification based online

2023 - 05 - 18 发布

2023 -05 -18 实施

广东会展组展企业协会 发布

## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务流程 .....	2
5 服务内容 .....	4
6 服务保障 .....	5
7 应急预案 .....	7
8 服务监督与评价 .....	7
参考文献 .....	8

## 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。

本文件由米奥兰特（广东）商务科技有限公司、广东会展组展企业协会提出。

本文件由广东会展组展企业协会归口。

本文件起草单位：米奥兰特（广东）商务科技有限公司、广东会展组展企业协会。

本文件主要起草人：潘建军、刘松萍、王炳文、章敏卿。

## 引 言

根据党中央、国务院的工作部署，应创新展会服务模式，面对“互联网+会展+大数据”的发展趋势，推出线上数字展览（会）是传统会展业转型升级的创新之举。

线上数字展览（会）作为一种新型展览模式，对促进外贸经济复苏、推进国内外市场交流起到了积极的作用，但由于缺乏统一的线上数字展览（会）服务规范，企业的参展体验也不尽相同。为满足市场需求，推广创新技术，传播良好实践，促进线上数字展览（会）服务的发展，而制定线上数字展览（会）服务规范。

# 线上数字展览（会）服务规范

## 1 范围

本文件规定了线上展览会服务的术语、定义、服务流程、服务内容和服务保障。  
本文件适用于以线上形式开展的各种类型 and 不同规模的展览会项目。

## 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 26165 经济贸易展览会术语  
GB/T 22240 信息安全技术信息系统安全等级保护定级指南  
GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求  
GB/T 28448 信息安全技术 网络安全等级保护测评要求  
ISO/IEC 27001 信息安全管理标准  
DJCP 信息系统安全等级保护认证

## 3 术语和定义

GB/T 26165—2010界定的及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。

[来源：GB/T 26165-2010 定义 2.1.1]

### 3.2

**线上数字展览（会） digital exhibition online**

基于互联网技术和思想下的新型展览模式，是以互联网为基础，将云计算、大数据、移动互联网技术、社交社群与会展行业展示、撮合、商洽等服务特点相结合，从而形成全方位立体化的新型线上数字展览（会）服务模式。

### 3.3

**线上数字展览（会）主/承办方 digital exhibition online hoster**

拥有互联网运营资质，建立线上独立运营平台，全面主导展会组织运营、展商及观众、专业观众邀请，搭建数字化展示、撮合、商洽平台，提供在线直播、一对一线上商洽服务的组织者。

### 3.4

**参展商 exhibitor**

通过注册、登记、审核成为参展商，可以预定展位，拥有展品展示的组织。参展商在进行注册登记时需提供企业信用体系相关证书或资料。

### 3.5

#### **观众** visitor; attendees

展会展出期间内，参加展会的人员。

注：不包括主办单位、服务商、参展商的工作人员。

[来源：GB/T 26165-2010 定义 2.3.9]

### 3.6

#### **专业观众** trade visitor

展会展出期间，处于信息收集、采购洽谈、联络参展商等带有专业或商业目的参加展会的观众。

[来源：GB/T 26165-2010 定义 2.3.10]

### 3.7

#### **招商** visitor promotion

邀请可能成为观众的个人或团体参加展会的活动。

[来源：GB/T 26165-2010 定义 2.4.1]

### 3.8

#### **招展** exhibitor promotion; exhibition acquisition

邀请可能成为参展商的团体或个人参加展会的活动。

[来源：GB/T 26165-2010 定义 2.4.2]

## 4 服务流程

### 4.1 展前服务

#### 4.1.1 展前准备工作

展前一个月应搭建完整的线上数字展览（会）平台，完成在线服务策划、媒体宣传、招展、招商、审核工作，为参展商、观众、专业观众提供有关平台操作和运行的培训，提供数字展览平台操作规范和指南。展前工作包括：企业招展、数字展厅搭建及参展商展前培训、大数据营销引流方案、境内外宣传方案、平台故障应急方案等。

#### 4.1.2 数字展厅搭建

搭建完整的数字展厅，通过图片、文字（包含小语种）、视频等方式展示企业产品和形象，更好诠释产品的价值、性能、应用场景。

#### 4.1.3 参展商展前培训

线上数字展览（会）主/承办方在展会开幕前应对参展企业、观众、专业观众进行展前培训，包括但不限于：平台注册流程、线上参展注意事项、展品上传流程、贸易周直播准备、数字商洽技巧等。

#### 4.1.4 大数据营销引流方案

线上数字展览（会）主/承办方在展会开幕前应准备完整的大数据营销引流方案，保证线上数字展览（会）观众、专业观众数量与质量。

#### 4.1.5 境内外宣传方案

线上数字展览（会）主/承办方在展会开幕前应准备完整的境内外宣传方案，保证线上数字展览（会）品牌宣传及推广。

#### 4.1.6 平台故障应急预案

线上数字展览（会）主/承办方在展会开幕前应准备完整的平台故障应急预案，保证线上数字展览（会）期间在平台故障出现时能够及时有效处理。

### 4.2 展中服务

#### 4.2.1 展中服务工作

展中工作包括开幕式、展期、贸易周以及一个月集中服务，应完成在线数字展示、在线数字资讯、在线数字撮合、在线数字洽谈和大数据服务。过程中应保证平台正常运行，通过线上数字展览（会）平台完成上述对展商、观众及专业观众的服务。展中服务包括：开幕式策划、展期规划、贸易周规划、线上主题论坛、展商/观众、专业观众服务、贸易信息推送、平台运维、线上观众引流、数字商洽管理，客服实时在线技术支持和使用问题处理，在线法律咨询支持、平台异常或遭受攻击崩溃的容灾处理等。

#### 4.2.2 展会开幕式

4.2.2.1 线上数字展览（会）主/承办方可视情况在展会开幕当天举办开幕式活动，内容包含但不限于以下活动：国际性展会可邀请境内外相关领导对展会开幕致辞，并对展会贸易周直播、数字商洽、大屏数据等主要展会内容进行展示，邀请专业境内外、线上线下媒体对展会开幕情况进行报道、宣传。纯境内展会可参照上述安排。

#### 4.2.3 贸易周直播

4.2.3.1 线上数字展览（会）主/承办方应视情况在展会期间对参展企业按照行业类别进行直播排期，在线对企业产品、情况对目的地参展国观众进行集中直播展示，帮助企业宣传、促进企业成单。

#### 4.2.4 线上主题论坛

4.2.4.1 数字展览（会）主/承办方应视情况安排与本次展会行业或国家相关的主题论坛，主讲人和展商以在线直播的方式互动，论坛结束后，主/承办方发布论坛纪要新闻稿，提升展会专业度，帮助企业获得专业资讯。

#### 4.2.5 数字商洽

4.2.5.1 线上数字展览（会）主/承办方在展会期间应为参展企业匹配合适的观众、专业观众，并组织双方在线进行数字商洽，视情况安排专业人员提供外贸政策解读、翻译等增值服务。

#### 4.2.6 在线法律咨询

4.2.6.1 线上数字展览（会）主/承办方在展会期间应为参展企业和专业观众提供线上专业法律咨询服务，保障参展企业、专业观众的参展、观展权益不受侵害。

### 4.3 展后服务

4.3.1 展后应对线上数字展览（会）平台使用效果评估并提供展后报告，对展览（会）的亮点进行宣传与推广，持续提供其他增值服务。

4.3.2 展后服务包括：征集参展商、观众、专业观众参展意见，完成展览（会）效果评估；提供展后报告；亮点宣传回顾；一定时间内的贸易信息推送；协助商贸持续对接；其他增值服务的持续提供；平台技术功能不断优化提升等。

#### 4.3.3 参展效果评估

线上数字展览（会）主/承办方应在展会结束后规定时间内向参展商、观众、专业观众线上参展进行意见收集，并根据意见反馈进行相应改进和调整。

#### 4.3.4 展后报告提供

线上数字展览（会）主/承办方应视情况在展会结束后规定时间内向上级主管单位、参展商提供展会总结报告或贸易信息分析，对办展情况进行分析、改进、总结，对企业参展情况进行分析、建议。

#### 4.3.5 其他增值服务提供

线上数字展览（会）主/承办方应在展会结束后规定时间内协助企业持续商贸对接、信息推送、观众推荐等增值服务。

### 5 服务内容

#### 5.1 在线数字展示服务

##### 5.1.1 数字展厅搭建服务

应提供完整的数字展厅，具备真实有效的在线展览平台，可供参展商、采购商、观众进入，具备导航页面，提供搜寻与查找功能。

##### 5.1.2 展品展示搭建服务

应提供数字化展示服务，满足参展商展品展示和观众观看、了解展品的需求，即参展商可在数字展厅上传展品图片、表格、文字、视频等相关内容，结合3D、AR、VR等高科技对产品进行虚拟实景展示或演示，带给观众更好观展体验。

#### 5.2 在线数字资讯服务

以视频课程或者多媒体文案的形式，介绍国家外贸政策动向、行业动态、外贸客户开发方法和工具、目的国贸易注意事项、数字展会系统使用说明等内容。

#### 5.3 在线数字撮合服务

##### 5.3.1 邀约服务

线上数字展览（会）主/承办方提供服务将买卖双方邀请至同一线上数字展览平台。

##### 5.3.2 线索推送服务

线上数字展览（会）主/承办方利用大数据手段为买卖双方提供信息匹配并进行推送服务。具体而言，线上数字展览（会）主/承办方可根据自身原有的数据库大数据，根据参展商需求进行观众信息匹配并提供推送服务，或为有采购需求的观众匹配的参展商并进行推送服务。

### 5.3.3 报价清单推荐服务

数字展览（会）主/承办方通过网站或者其他渠道从买家收集询价单，按展商的经营行业推荐给展商进行报价匹配。

### 5.3.4 B2B 直播服务

由主办方建立直播流程，进行直播培训，收集直播材料；参展企业资料收集（包括企业文化、产品内涵和展品信息等资料收集）；主办方安排主持人对整体直播节奏把控、视情况提供实时翻译。

## 5.4 在线数字商洽服务

### 5.4.1 社媒连接服务

线上数字展览（会）主/承办方协助买卖双方建立社媒连接，建立联系并初步接洽。

### 5.4.2 视频会议服务

线上数字展览（会）主/承办方协助买卖双方进行视频商洽，安排主持人对会议节奏进行把控，必要时提供翻译人员。观众可以主动发起视频会议邀约，参展商也可以主动发起视频会议邀约。此会议可实现多人会议、一对一会谈等在线精准对接。

## 5.5 大数据服务

### 5.5.1 数据库建立

实时记录、更新累计观众数据、累计参展商数据、展品数据、意向成交额数据、视频会议邀约数据、视频会议确认数据、视频会议场次数据、社媒链接数据、观众查询数据、询盘数据、报价数据、参展商获得观众推荐与查看数据、观众分布数据、观众采购行业分布数据等，并将以上数据存入数据库。

### 5.5.2 数据库安全属性的访问控制

平台多个数据库之间应建立物理隔离，通过创建用户、授予用户相应权限来实施访问控制，只有具有相应权限的用户才能对数据进行相应的访问操作。

通过符合 4A 的专业运维审计系统授权数据库管理员，对有权限的数据库资源进行管理。

### 5.5.3 大数据搜索服务

根据线上数字展览（会）平台搜索参展商、采购商、展品等信息。可根据关键词查询、代码查询、公司名称查询、产品名称品类查询。

### 5.5.4 大数据分析服务

基于线上数字展览（会）大数据系统，可面向政府、线上数字展览（会）主/承办方、参展商、专业观众等组织出具免费或收费线上数字展览（会）分析报告。

## 6 服务保障

## 6.1 技术保障

### 6.1.1 物理安全

平台运行应满足国际和行业特定合规性标准 ISO/IEC 27001,同时也符合国内标准 DJCP,根据 GB/T 22240、GB/T 22239 及 GB/T 28448 互联网行业相关标准,应对数字展览平台在线服务每年进行测评,确认其符合等保 2.0 测评要求。

### 6.1.2 网络与系统安全

6.1.2.1 线上数字展览(会)平台应使用技术阻止发送到数据中心以及数据中心内部的未经授权的通信。线上数字展览(会)平台应组建内部虚拟网络,实现全球多个数据中心之间的虚拟私有网络(VPN)通信。

6.1.2.2 数据中心内部,应采用符合行业标准的协议对传输中的客户数据进行加密,这包括设备与数据中心之间的传输,以及不同数据中心之间的传输。

### 6.1.3 应用安全

平台应通过平台授权身份管理进行专业化管理访问,实施身份验证、授权和访问控制。通过符合 4A 的专业运维审计系统帮助运维人员实现系统管理,让主机资产的归属与其访问授权管理进行关联,实现安全的远程管理。

## 6.2 平台保障

### 6.2.1 概述

数字展览平台应能支持相应的服务:“在线展示”、“在线撮合”、“在线洽谈”。

### 6.2.2 在线展示

应支持图、文、视频、3D、VR 等高科技方式展示;应提供可在线直播渠道,展商和线上数字展览(会)主/承办方都可以发起在线直播,面向采购商进行展示和讲解,直播过程中,采购商可向展商提问;系统智能推荐匹配热门直播;并可支持查看历史直播;也可以在生产线上、供应链中进行直播,全面展示企业实力。应支持 PC 和手机等多渠道展示;应提供多语言翻译服务,对平台内容进行翻译。

### 6.2.3 在线撮合

应实现智能算法精准匹配功能、搜索与筛选供采目标客户功能、预约撮合活动对接功能及日程管理功能。

### 6.2.4 在线洽谈

应包括但不限于即时通讯洽谈功能及视频会议洽谈功能。

### 6.2.5 安全技术保障

6.2.5.1 应从人员、设备和环境等维度,对线上数字展览(会)所使用技术进行管理。

6.2.5.2 应成立线上数字展览(会)安全小组,保障线上数字展览(会)顺利运营。以专人专岗形式设立管理人员、技术人员及审计人员,针对线上数字展览(会)所涉及的商业机密内容签署保密协议。

6.2.5.3 应对线上数字展览(会)设备设置身份验证、授权控制、账号管理、登录记录等加密技术和防盗技术。

6.2.5.4 应对线上数字展览（会）平台设立或租用第三方标准机房，远离强噪声源、粉尘、油烟、有害气体，避开强电磁场干扰，以保证线上数字展览（会）设备的正常运行。

### 6.3 系统运维

应每日检查、定期维护、预防性维护系统，确保系统稳定流畅。

## 7 应急预案

线上数字展览（会）主/承办方应在展会举办前针对线上数字展览（会）平台、开幕式现场、线上主题论坛等不同版块区域设立应急预案，根据不同突发情况设立触发条件及解决方案，保证线上数字展览（会）顺利运营。

## 8 服务监督与评价

### 8.1 服务监督

应设立线上数字展览（会）监督管理人员或小组，对线上数字展览（会）整体服务进行监督。应遵守国家相关法律法规，合法合规使用相关数据和信息开展线上数字展览（会），保证参展企业权益不受侵害。

### 8.2 服务评价

展会结束后规定时间内，线上数字展览（会）主/承办方向线上数字展览（会）参展商、观众、专业观众发送线上参展问卷调查表，了解线上数字展览（会）参展服务满意度，并对根据意见反馈进行分析、改进。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 22240-2008 信息安全技术信息系统安全等级保护定级指南
  - [2] GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
  - [3] GB/T 28448-2019 信息安全技术 网络安全等级保护测评要求
  - [4] ISO/IEC 27001-2013 信息安全管理标准
  - [5] DJCP 信息系统安全等级保护认证
-