

GZB

国家职业标准

职业编码：4-07-07-01

会展服务师

(2026年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国商务部 制定

会展服务师（2026年版）

HUIZHAN FUWUSHI（2026 NIAN BAN）

中国劳动社会保障出版社出版发行
（北京市惠新东街1号 邮政编码：100029）

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 0.875印张 22千字

2026年5月第1版 2026年5月第1次印刷

统一书号：155167·763

定价：12.00元

营销中心电话：400-606-6496

出版社网址：<https://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错，请与本社联系调换：（010）81211666

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者奖励。

举报电话：（010）64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能评价提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国职业教育法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合商务部组织有关专家，制定了《会展服务师国家职业标准（2026年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》为依据，严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业能力为核心”为指导思想，对会展服务师从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师四个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》起草单位有：中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、上海商学院、上海旅游高等专科学校、深圳城市职业学院、桂林理工大学南宁分校、北京新标企创管理咨询有限公司、杭州杭创新标管理咨询有限公司、上海杉达学院、苏州农业职业技术学院、天津城市职业学院、广东会展组展企业协会、浙江省会展行业协会、山西省会展行业协会、中国旅行社总社（北京）有限公司、重庆悦来两江国际酒店会议管理有限公司、北京财贸职业学院、宁波国际会议中心管理有限公司、亮橙文化传媒（苏州）有限公司、陕西省会展行业协会、天津美津会议服务有限公司、广州大学、上海财经大学浙江学院、深圳大学中国质量经济发展研究院、杭州师范大学、福建商学院、临沂科技职业学院、福州职业技术学院、广东机电职业技术学院、广东轻工职业技术学院、海南经贸职业技术学院、辽宁省交通高等专科学校、马鞍山职业技术学院、上海工商

职业编码：4-07-07-01

外国语职业学院、乌鲁木齐职业大学、浙江经贸职业技术学院、重庆财经职业学院、珠海城市职业技术学院、长沙商贸旅游职业技术学院、上海市曹杨职业技术学校、广州番禺职业技术学院、浙江育英职业技术学院。主要起草人有：李思志、姚歆、褚玉静、肖能芳、陈聪、吕广文、张恩山、姜红、马泽鹏、陈姝、罗泽润、刘松萍、诸奇德、徐婕、于兰竹、杨薇、张磊、程嘉、薛桂亮、马建明、汤育东、李晓莉、商军、方璐萍、张素霞、郑晓星、钟秀玉、刘硕、李悦玫、刘艳、张欢、胡芳芳、向军、韩玉梅、赵齐、秦国萍、张莉萍、黄华、狄文法。

四、本《标准》主要审定单位有：中国会展经济研究会、国家会议中心、中旅国际会议展览有限公司、上海旅游高等专科学校、贵州省会展行业协会、中青博联整合营销顾问股份有限公司、中国会议酒店联盟、中国国际商会商业行业商会商务会展产业委员会、中国贸易报、四川省会议展览业协会、首实国际商务服务（北京）有限公司、中建科工集团运营管理有限公司、北京博觉时代文化科技有限公司、浙江金融职业学院。审定人员有：储祥银、刘海莹、武少源、周春雨、孙妍、张萌萌、宋波、何英、崔宁、索丹萌。

五、本《标准》在制定过程中，得到了人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心、珠海市高技能人才公共实训中心、临沂商城集团有限公司、广州岭南商旅投资集团有限公司、北京经济管理职业学院、北京尚信融创教育咨询有限公司、天津城市职业学院、天津市企业青年人才创新发展协会、重庆城市管理职业学院、重庆传媒职业学院等单位的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、商务部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2026年4月13日，本标准以《人力资源社会保障部办公厅 商务部办公厅关于颁布会展服务师等2个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2026〕18号）公布。

会展服务师 国家职业标准 (2026年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

会展服务师^①

1.2 职业编码

4-07-07-01

1.3 职业定义

从事会展场馆场地出租，会展设施设备租赁、调试与维护，接送及食宿安排、现场签到等工作的服务人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内、外，常温。

1.6 职业能力特征

具有一定的学习能力和沟通表达能力、良好的组织协调能力和现场应变能力，身心健康、动作灵活。

① 本职业包含会展场馆管理师、会议接待服务师两个工种。

职业编码：4-07-07-01

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

四级/中级工不少于 96 标准学时；三级/高级工不少于 72 标准学时；二级/技师不少于 48 标准学时；一级/高级技师不少于 32 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书 2 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格 2 年以上。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室或计算机教室进行；操作技能培训在会展场所或模拟会展场所进行，场所内需要配备必要的计算机设备、投影设备、录音录像设备等，且卫生、采光、通风条件良好。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业^①工作满5年。

(2) 取得相关职业五级/初级工职业资格(职业技能等级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满3年。

(3) 取得本专业^②或相关专业^②的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书(含在读应届毕业生)。

具备以下条件之一者,可申报三级/高级工:

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满10年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满4年。

(3) 取得符合专业对应关系的初级职称(专业技术人员职业资格)后,累计从事本职业或相关职业工作满1年。

(4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书(含在读应届毕业生)。

(5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书,并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书(含在读应届毕业生)。

① 相关职业:商务策划专业人员、会展策划专业人员、会展设计师、旅游咨询员、前厅服务员、租赁业务员、客户服务管理员、公共游览场所服务员、讲解员、全媒体运营师S等,下同。

② 本专业与相关专业:会展服务与管理、旅游服务与管理、会展策划与管理、旅游管理、会展经济与管理、会展、饭店(酒店)服务、酒店管理、数字媒体技术应用、多媒体制作、音像电子设备制造与维修、房地产经营与管理、物业管理、休闲体育服务、建筑模型设计与制作、建筑装饰、机电设备安装与维修、楼宇自动控制设备安装与维护、室内设计、家具设计与制作、演艺设备安装与调试、休闲体育服务与管理、建筑装饰技术、数字影像技术、导游服务、房地产营销、物业服务、安全保卫服务、智能设备运行与维护、空间数字建模与应用技术、建筑装饰材料技术、广告艺术设计、数字媒体艺术设计、展示艺术设计、现代物业管理、休闲服务与管理、体育运营与管理、高尔夫球运动与管理、文物展示利用技术、文化创意与策划、传播与策划、商务管理、酒店管理与数字化运营、研学旅行管理与服务、建筑装饰工程、数字影像设计、房地产投资与策划、市场营销、应急管理、信息安全与管理、房地产开发与管理、环境设计、视觉传达设计、新媒体艺术、传播学、网络与新媒体、广告学、体育经济与管理、新闻与传播、工商管理等等,下同。

(6) 取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

(3) 取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

(4) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满2年。

(5) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2) 取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

(3) 取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；操作技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水

平；综合评审主要针对二级/技师和一级/高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1：15（其中，采用机考方式的一般不低于 1：30），且每个考场不少于 2 名监考人员；操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1：10，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于 90 min；操作技能考核时间不少于 60 min；综合评审时间不少于 30 min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试的笔试在标准教室内进行，机考在计算机教室内进行；操作技能考核在会展场所或模拟会展场所进行，场所内需要配备必要的计算机设备、投影设备、录音录像设备等，且卫生、采光、通风条件良好；综合评审在配备多媒体设备的会议室进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 爱国守法，爱岗敬业。
- (2) 诚信守诺，勇于创新。
- (3) 服务至上，用户优先。
- (4) 团结协作，终身学习。

2.2 基础知识

2.2.1 会展概述

- (1) 会展起源与发展。
- (2) 会展概念与类型。
- (3) 会展功能与作用。

2.2.2 会展场馆场地租赁

- (1) 会展场馆场地类型与功能。
- (2) 会展场馆场地结构与布局。
- (3) 会展场馆场地租赁概念与类型。
- (4) 会展场馆场地租赁基本流程。

2.2.3 会展设施设备租赁

- (1) 会展设施设备类型与功能。
- (2) 会展设施设备规格与参数。
- (3) 会展设施设备租赁概念与类型。
- (4) 会展设施设备租赁基本流程。

2.2.4 会展设施设备调试与维护

- (1) 会展设施设备调试与维护类型。
- (2) 会展设施设备调试与维护内容。
- (3) 会展设施设备调试与维护流程。
- (4) 会展设施设备调试与维护规范。

2.2.5 会展接待服务

- (1) 会展接待服务类型。
- (2) 会展接待服务特点。
- (3) 会展接待服务内容。
- (4) 会展接待服务礼仪。

2.2.6 会展现场服务

- (1) 会展现场服务类型。
- (2) 会展现场服务特点。
- (3) 会展现场服务内容。
- (4) 会展现场服务流程。
- (5) 会展现场服务保障。

2.2.7 会展应急管理

- (1) 会展场馆场地应急管理。
- (2) 会展设施设备应急管理。
- (3) 会展活动应急管理。

2.2.8 其他基础知识

- (1) 会展营销与策划基础知识。
- (2) 会展服务与沟通基础知识。
- (3) 会展项目管理基础知识。
- (4) 会展财务管理基础知识。

职业编码：4-07-07-01

(5) 绿色会展基础知识。

2.2.9 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国突发事件应对法》相关知识。
- (5) 《大型群众性活动安全管理条例》相关知识。

3. 工作要求

本标准对四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别要求。

3.1 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 租赁服务	1.1 租赁信息提供	1.1.1 能收集场馆场地、设施设备等租赁需求和供给信息 1.1.2 能收集场馆场地、设施设备等租赁市场信息	1.1.1 线上、线下资料收集方法与工具 1.1.2 资料分类、汇总方法与工具
	1.2 租赁方案设计	1.2.1 能测量场馆场地、设施设备的面积、体积 1.2.2 能执行场馆场地和设施设备等租赁报价方案的分工环节	1.2.1 场馆场地与设施设备测量方法与工具 1.2.2 场馆场地与设施设备租赁价格构成
	1.3 租赁合同管理	1.3.1 能介绍场馆场地、设施设备等租赁合同内容 1.3.2 能跟进场馆场地、设施设备等租赁合同流程	1.3.1 租赁合同内容构成 1.3.2 租赁合同签订流程
2. 接待服务	2.1 前期接待准备	2.1.1 能收集参会参展人员信息 2.1.2 能确认参会参展人员需求 2.1.3 能参照模板制作接待资料	2.1.1 会展前期接待基本流程 2.1.2 办公软件基础操作 2.1.3 商务沟通与表达技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 接待服务	2.2 场内接待服务	2.2.1 能引导参会参展人员到达会场或展位 2.2.2 能解答现场问题，记录和上报反馈建议 2.2.3 能记录和上报客户投诉，跟进处理进度	2.2.1 会场与展馆布局基本知识 2.2.2 场内接待服务内容与流程 2.2.3 客户投诉类型与处理技巧
	2.3 后期接待服务	2.3.1 能引导参会参展人员和物资有序撤场和离场 2.3.2 能提醒和指引参会参展人员归还借用的设施设备	2.3.1 撤场离场流程与要求 2.3.2 接待服务礼仪规范
3. 现场服务	3.1 入场活动管理	3.1.1 能核验入场人员信息 3.1.2 能操作闸机、扫码器等入场设备 3.1.3 能维持入场秩序 3.1.4 能填写场地和设备核查清单	3.1.1 入场流程与要求 3.1.2 设施设备操作规范与故障处理 3.1.3 接待服务技巧 3.1.4 场地和设备核查清单填写要求
	3.2 场内秩序管理	3.2.1 能处理场内插队、纠纷等异常状况，制止违规行为 3.2.2 能引导场内观众按指定路线参会观展，保持通道畅通	3.2.1 会展现场秩序管理原则 3.2.2 现场应急处理方法 3.2.3 现场引导沟通与接待服务技巧

续表

职场功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 现场服务	3.3 撤场离场管理	3.3.1 能检查设备设施拆除情况 3.3.2 能检查场地有无遗留物品，遗留物品做好登记保管 3.3.3 能核对场地和设备核查清单	3.3.1 撤场流程与物资整理规范 3.3.2 物品保管与招领流程 3.3.3 物品搬运规范与设施设备拆除注意事项
4. 其他服务	4.1 安全应急服务	4.1.1 能识别灭火器、应急灯等安全设施的运行状态 4.1.2 能发现并上报安全隐患	4.1.1 安全设施基本操作 4.1.2 安全设施检查要点 4.1.3 安全隐患类型
	4.2 信息技术服务	4.2.1 能操作信息系统录入和更新数据 4.2.2 能使用通信工具沟通传递信息	4.2.1 数据录入规则 4.2.2 通信工具使用技巧
	4.3 礼仪服务	4.3.1 能依据会展需求，执行礼仪服务方案 4.3.2 能遵守礼仪行为规范守则	4.3.1 礼仪服务类型 4.3.2 礼仪行为规范

3.2 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 租赁服务	1.1 租赁信息提供	1.1.1 能分析场馆场地、设施设备租赁需求和供给信息 1.1.2 能分析场馆场地、设施设备租赁市场现状	1.1.1 对比分析的方法与工具 1.1.2 租赁市场核心数据指标知识
	1.2 租赁方案设计	1.2.1 能沟通场馆场地布局和设施设备情况 1.2.2 能分解场馆场地和设施设备租赁报价方案并安排实施	1.2.1 租赁场馆场地布局类型与配套设施设备 1.2.2 租赁报价主要内容 1.2.3 租赁项目时间进度管理内容
	1.3 租赁合同管理	1.3.1 能执行场馆场地、设施设备租赁合同 1.3.2 能推进场馆场地、设施设备租赁合同流程	1.3.1 租赁合同相关法律法规 1.3.2 客户关系管理原则与技巧
2. 接待服务	2.1 前期接待准备	2.1.1 能制定接待信息收集计划和分工方案 2.1.2 能执行接待方案和接待流程 2.1.3 能讲解会展流程和注意事项	2.1.1 服务接待计划主要内容 2.1.2 前期服务接待流程与注意事项 2.1.3 前期接待沟通技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 接待服务	2.2 场内接待服务	2.2.1 能调配现场接待人员，确保岗位人员充足 2.2.2 能统计现场反馈建议和客户投诉数据，提出改进服务建议 2.2.3 能分析客户投诉原因，参照客户投诉处理工作规范解决投诉	2.2.1 人员管理技巧 2.2.2 客户投诉处理流程 2.2.3 展会现场风险防范措施 2.2.4 场内接待服务礼仪
	2.3 后期接待服务	2.3.1 能整理参会参展人员归档资料 2.3.2 能回访重点客户，收集对接待服务的评价	2.3.1 客户回访沟通技巧 2.3.2 资料整理的方法与工具
3. 现场服务	3.1 入场活动管理	3.1.1 能调配入场人员岗位 3.1.2 能解决入场时证件遗失等异常问题 3.1.3 能与其他部门协作，确保入场到展会现场衔接顺畅	3.1.1 人员分配原则 3.1.2 入场人流规律 3.1.3 特殊情况处理流程与办法
	3.2 场内秩序管理	3.2.1 能执行秩序维护人员分工方案 3.2.2 能执行安保、保洁等服务管理方案	3.2.1 现场人员调配方法 3.2.2 现场沟通调解原则 3.2.3 现场跨部门沟通方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 现场服务	3.3 撤场离场管理	3.3.1 能执行撤场方案 3.3.2 能参照撤场工作管理手册解决撤场纠纷	3.3.1 场地清洁标准与验收要点 3.3.2 沟通调解技巧 3.3.3 纠纷调解的法律依据
4. 其他服务	4.1 安全应急服务	4.1.1 能执行安全隐患防范预案 4.1.2 能执行安全应急预案	4.1.1 安全隐患防范办法 4.1.2 安全应急操作流程
	4.2 信息技术服务	4.2.1 能编写信息系统使用规范 4.2.2 能使用数据分析工具	4.2.1 信息系统操作规范要点 4.2.2 数据分析工具与操作技巧
	4.3 礼仪服务	4.3.1 能依据会展需求，沟通确认礼仪服务方案 4.3.2 能评估礼仪服务质量 4.3.3 能纠正不规范礼仪行为	4.3.1 礼仪服务需求的类型 4.3.2 礼仪服务质量评估内容与方法

3.3 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 租赁服务	1.1 租赁信息提供	1.1.1 能编制场馆场地、设施设备等租赁需求和供给方案 1.1.2 能分析场馆场地、设施设备等租赁市场趋势	1.1.1 租赁排期方法 1.1.2 租赁供应商评估方法 1.1.3 租赁市场分析方法
	1.2 租赁方案设计	1.2.1 能制定场馆场地、设施设备等租赁设计方案 1.2.2 能制定场馆场地、设施设备等租赁报价方案	1.2.1 租赁内容设计 1.2.2 租赁定价方法 1.2.3 租赁定价策略
	1.3 租赁合同管理	1.3.1 能制定场馆场地、设施设备等租赁合同内容 1.3.2 能制定场馆场地、设施设备等租赁合同流程	1.3.1 租赁市场竞争策略 1.3.2 租赁风险管理的内容 1.3.3 租赁风险管理的流程
2. 接待服务	2.1 前期接待准备	2.1.1 能与合作方沟通协调服务资源 2.1.2 能制定接待方案和接待流程 2.1.3 能分析接待反馈意见	2.1.1 服务需求分析方法 2.1.2 谈判技巧与方法 2.1.3 成本分析方法 2.1.4 预算编制方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 接待服务	2.2 场内接待服务	2.2.1 能结合统计结果和改进建议，更新接待方案 2.2.2 能编制客户投诉处理工作规范 2.2.3 能编制客户投诉考核工作方案	2.2.1 现场接待服务管理流程与技巧 2.2.2 客户投诉处理规范 2.2.3 绩效考核方法与工具
	2.3 后期接待服务	2.3.1 能分析归档资料，更新服务流程 2.3.2 能汇总回访结果，提出改进方案	2.3.1 流程管理分析方法与工具 2.3.2 接待数据分析工具与技巧
3. 现场服务	3.1 入场活动管理	3.1.1 能制定入场活动整体方案 3.1.2 能编制入场异常问题处理办法	3.1.1 入场方案策划方法 3.1.2 时间管理技巧 3.1.3 流程优化方法
	3.2 场内秩序管理	3.2.1 能制订秩序维护人员分工方案和安保、保洁方案 3.2.2 能分析秩序管理数据	3.2.1 秩序管理方案策划及要点 3.2.2 现场数据分析方法 3.2.3 现场团队管理方法
	3.3 撤场离场管理	3.3.1 能制定撤场方案，并检查执行情况 3.3.2 能编制撤场工作管理手册	3.3.1 部门协作要点 3.3.2 客户撤场离场沟通技巧 3.3.3 特殊需求处理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 其他服务	4.1 安全应急服务	<p>4.1.1 能评估安全风险，编制安全隐患防范预案和安全应急预案</p> <p>4.1.2 能协调内部力量，处理安全应急事件</p>	<p>4.1.1 安全风险评估方法</p> <p>4.1.2 安全应急预案编制要点</p> <p>4.1.3 安全应急事件处理策略</p>
	4.2 信息技术服务	<p>4.2.1 能提出个性化数智应用功能需求</p> <p>4.2.2 能利用数智化工具编制分析报告</p>	<p>4.2.1 个性化数智应用功能需求类型</p> <p>4.2.2 数智化工具应用案例</p>
	4.3 礼仪服务	<p>4.3.1 能依据会展需求，制定礼仪服务方案</p> <p>4.3.2 能制定礼仪服务工作质量评分标准</p> <p>4.3.3 能编制礼仪行为规范守则</p>	<p>4.3.1 礼仪服务策划内容与方法</p> <p>4.3.2 礼仪服务质量评估改进策略</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 其他服务	4.4 培训与指导服务	<p>4.4.1 能编制三级/高级工及以下级别人员的培训计划和培训大纲</p> <p>4.4.2 能编制三级/高级工及以下级别人员的培训教材及课件</p> <p>4.4.3 能对三级/高级工及以下级别人员进行理论知识和操作技能培训</p> <p>4.4.4 能总结操作经验和技能</p> <p>4.4.5 能对三级/高级工及以下级别人员进行技能操作示范</p>	<p>4.4.1 培训计划与培训大纲编制方法</p> <p>4.4.2 培训教材及课件编制方法</p> <p>4.4.3 培训教学基本方法</p> <p>4.4.4 操作经验与技能总结方法</p> <p>4.4.5 技能操作示范方法</p>

3.4 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 租赁服务	1.1 租赁信息提供	1.1.1 能优化场馆场地、设施设备等租赁需求和供给方案 1.1.2 能预测场馆场地、设施设备等租赁市场趋势	1.1.1 租赁市场供需关系模型知识 1.1.2 租赁市场预测模型知识
	1.2 租赁方案设计	1.2.1 能优化场馆场地、设施设备等租赁设计方案 1.2.2 能优化场馆场地、设施设备等租赁报价方案	1.2.1 租赁定价战略类型 1.2.2 租赁供应链整合战略
	1.3 租赁合同管理	1.3.1 能优化场馆场地、设施设备等租赁合同内容 1.3.2 能优化场馆场地、设施设备等租赁合同流程	1.3.1 租赁业务规划方法 1.3.2 租赁市场竞争战略 1.3.3 租赁风险评估方法
2. 接待服务	2.1 前期接待准备	2.1.1 能对接、邀约特定客户 2.1.2 能优化接待方案 2.1.3 能优化接待流程	2.1.1 客户关系管理战略知识 2.1.2 服务接待战略知识 2.1.3 服务人员激励方法
	2.2 场内接待服务	2.2.1 能现场接待特定客户，挖掘潜在合作机会 2.2.2 能优化客户投诉处理工作规范 2.2.3 能优化客户投诉考核工作方案	2.2.1 品牌危机管理战略知识 2.2.2 绩效考核战略知识 2.2.3 绩效评估类型与方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 接待服务	2.3 后期接待服务	2.3.1 能评估接待服务，确定改进方向 2.3.2 能针对改进方案，给出优化建议	2.3.1 行业服务标准 2.3.2 服务改进模型知识
3. 现场服务	3.1 入场活动管理	3.1.1 能优化入场活动整体方案 3.1.2 能协调入场所需资源	3.1.1 资源整合方式 3.1.2 资源配置原则 3.1.3 授权管理的原则与技巧
	3.2 场内秩序管理	3.2.1 能优化秩序维护人员分工方案和安保、保洁方案 3.2.2 能根据数据编制秩序管理报告	3.2.1 动态人力配置模型知识 3.2.2 前沿秩序管理技术与规范 3.2.3 动态数据分析方法与工具
	3.3 撤场离场管理	3.3.1 能优化撤场方案和撤场工作管理手册 3.3.2 能解决超出撤场工作管理手册内容的异常问题	3.3.1 全流程精益管理的内容 3.3.2 跨部门沟通的技巧 3.3.3 跨部门协同机制知识
4. 其他服务	4.1 安全应急服务	4.1.1 能优化安全隐患防范预案和安全应急预案 4.1.2 能与外部力量沟通，化解安全风险	4.1.1 安全应急公关处理技巧与方法 4.1.2 跨部门应急协同要点 4.1.3 跨部门应急协同流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 其他服务	4.2 信息技术服务	4.2.1 能优化个性化数智应用功能需求 4.2.2 能指导数智化工具应用领域和方向	4.2.1 数智化工具创新应用知识 4.2.2 数据驱动决策知识
	4.3 礼仪服务	4.3.1 能评估和优化礼仪服务方案 4.3.2 能优化礼仪服务工作质量评分标准 4.3.3 能优化礼仪行为规范守则	4.3.1 礼仪服务战略类型与规划 4.3.2 礼仪服务国际和国内标准
	4.4 培训与指导服务	4.4.1 能对二级/技师及以下级别人员进行培训需求分析 4.4.2 能开发二级/技师及以下级别人员的培训教材及课件 4.4.3 能对二级/技师及以下级别人员进行理论知识和操作技能培训 4.4.4 能传授新技术、新设备的相关知识和操作技能 4.4.5 能评价技能培训效果	4.4.1 培训需求分析方法 4.4.2 新技术、新设备相关案例 4.4.3 技能培训指导方法 4.4.4 技能培训效果评价方法

职业编码：4-07-07-01

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
		基本要求	职业道德	5	5	5
基础知识	25		20	15	10	
相关知识 要求	租赁服务	15	20	25	30	
	接待服务	20	20	15	15	
	现场服务	20	20	15	10	
	其他服务	15	15	25	30	
合计		100	100	100	100	

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
		租赁服务	15	20	25
技能 要求	接待服务	35	30	25	15
	现场服务	35	30	25	20
	其他服务	15	20	25	35
合计		100	100	100	100