

——广东现代会展管理公司通过“标准化良好行为企业”

来源：本站原创 作者：佚名 日期：2012年05月11日 访问次数：

——广东现代会展管理公司通过“标准化良好行为企业”

AAAA级的启示

姜淮

【内容摘要】

俗话说：“人管人，累死人”。我国会展业通过十多年的发展，积累了相对丰富的管理经验，而其前提是“跑马圈地式”的扩张型发展。近年来，国际会展业的东进之风呈蓬勃之势，行业竞争愈演愈烈；国际经济环境的风云变幻，亦推动我国经济社会探求转型升级之策。需适应新的发展态势，通过建立良好的企业管理规程和运行环境秩序，以应对新的形势。本文通过企业建立国家级AAA标准体系的范例，会展企业的发展提供些许可资借鉴的启迪经验，以期共同推动行业向标准化和国际化迈进。

【关键词】

标准化；标准化体系；能力

2011年12月6日，广东现代会展管理有限公司经标准化专家评审组现场确认评审，通过对会展服务通用基础标准体系、会展服务保障体系、会展服务提供标准体系三大体系的确认评审，以基本分380分，加分项目81分，总分461分的优异成绩通过“标准化良好行为企业”级企业评审。公司的标准化体系的成功创建，将成为区域会展行业的统一标准，向全省推广，以推动全市乃至全省的会展业向标准化、和品牌化的方向发展。这也是广东现代会展管理有限公司历时多年的精耕细作所结出的硕果。

5-6日期间，“标准化良好行为企业”现场确认评审会在广东现代国际展览中心C会议室举行，专家评审组冯尚斌等一行8人莅临广东现场评审工作，公司董事长等高层领导及主管以上员工全部参会。首先，通过简短的专题片向专家组介绍了公司的状况及发展历程。接着专家组通过对公司创建标准化良好行为的开展情况与参与创建的员工进行交流；专家评审组现场参观，进一步了解企业标准化体系实况；专家评审组对企业创建文件材料进行审核；专家评审组与参与创建的陪审人员进行交流，并对有质疑的地方，要求陪审人员进行现场流程，对公司创建“标准化良好行为企业”工作进行全方位严格评审。最后专家组作出评定，广东现代会展管理有限公司基本分为380分，加分项目为81分，总分为461分，符合“标准化良好行为企业”AAAA级标准。

一、完善的标准体系，入选“试点单位”

2010年4月29日，广东省现代服务业标准化试点启动仪式在广州举行，广东现代会展管理有限公司以建立完善的会展企业服务标准体系管理制度，入选现代服务业会展试点企业，并荣获“广东省现代服务业标准化试点单位”称号，是广东省会展业唯一一家入选该项的企业。这是广东省为大力实施技术标准战略，更好地发挥标准化对我省制造业和服务业发展的促进作用的新举措。省质监局特在先进制造业和业中各挑选10家企业展会先进标准体系建设试点工作，通过总结推广试点工作经验，以点带面推进我省先进标准体系建设，培育发展东先进标准体系领军企业。

作为“广东省现代服务业标准化试点单位”，管理公司始终不遗余力地为进一步规范展会服务管理流程，提高专业化运作服务水平和工率，为客商提供更优质服务，总结多年来的办展经验，学习、借鉴优秀展馆运营模式，打造符合区域文化特点和国际化运作水平的规范模式，致力于制订符合公司发展的相关管理系统。

在省市相关部门的大力支持下，结合服务业标准化试点相关工作要求，会展管理公司通过制定“标准体系建设规划”，建立以董事长为首的标准体系建设领导小组，培训相关工作人员，并结合ISO管理体系新版改版工作，设定标准体系框架等工作。通过广泛的调研，通过与知名会展企业的沟通交流，借鉴吸收其先进的管理经验，进一步优化了管理公司流程管理，提高标准体系的含金量。经过验证，并结合新ISO服务业标准，成功建立了三套会展专业标准体系，分别为：场馆管理标准体系、项目运营标准体系、公司标准管理体系。

体系结构

本企业标准体系基本框架见图

按照GB/T 24421.1-2009、GB/T 24421.2-2009所推荐的企业标准体系结构形式，本企业服务通用基础标准、服务保障标准和服务提供体系均采用层次结构，如图

二、成立专门小组进行专业培训

自创建“标准化良好行为企业”以来，公司从高层领导到普通员工，自上至下对“标准化良好行为企业”创建工作极为重视。为了达到佳目标，公司专门建立了以董事长为首的标准化小组和日常工作机构，配备了标准化专职、兼职人员，这些人员都是各部门的骨干力量，立了公司标准工作管理网络，全力以赴创建“标准化良好行为企业”。

为了达到创建最佳效果，公司多次邀请专家、专业人士对高层管理者及员工进行专业培训。组织相关创建人员学习《企业标准体系》国家标准，明确标准化工作要求，制定标准化工作方针、目标和规划计划，企业标准化管理办法，并以文件形式下发。培训结束后及时进行考核培训情况，对考核不合格的人员及时进行交流、分析，不断改进、提升培训内容和形式，并对培训效果进行评定、记录。

同时，公司还开展了广泛的调研工作，通过与知名会展企业的沟通交流，借鉴吸收其先进的管理经验，进一步优化管理公司流程管理，提高标准体系的含金量。

- 会展与城市经济社会发展关系研究
- 东北亚博览会在区域合作中的平台
- 展览与节事旅游方兴未艾，美食节
- 典型会展项目的调研和改进研究一
- 中国亚欧博览会——一个公共视野下
- ——广东现代会展管理公司通过“
- 基于参展商反馈信息的政府主导型
- 成都节庆活动的发展与对策研究
- “创意”是会展活动的灵魂——从

搜索：

热门关注

- 会展与城市经济社会发展关系研究
- 展览与节事旅游方兴未艾，美食节
- ——广东现代会展管理公司通过“
- 典型会展项目的调研和改进研究一
- “创意”是会展活动的灵魂——从
- 基于参展商反馈信息的政府主导型
- 成都节庆活动的发展与对策研究
- 中国亚欧博览会——一个公共视野下
- 东北亚博览会在区域合作中的平台

三、部门各司其职 编制科学严谨

按照细则要求，公司创建会展服务通用基础标准、会展服务保障标准、会展服务提供标准三大体系。经过多次的交流、讨论、分析，制标准化体系框架图，有了框架图的指引，标准化体系初具雏形。其中，会展服务通用基础标准体系包括标准化导则、术语与缩略语标准、标志标准、数值与数据标准、量和单位标准、测量标准；会展服务保障标准体系包括环境标准、能源标准、安全与应急标准、职业健康标准、信息标准、财务管理标准、设施、设备及用品标准、人力资源标准、合同管理标准、设计标准；会展服务提供标准体系包括服务规范、服务质量控制规范、运行管理规范、服务评价与改进标准。公司根据各部门的职能，将标准化体系分解成若干子体系分部门进行起草、编制。由行政中心对各部门编写好的文件初稿进行汇总、整理，完成全公司标准体系初稿，并将其报公司标准化领导小组由公司标准化领导小组对标准文件进行审核、调整、修正，使之成为可操作性强、符合会展场馆、项目管理要求的整套标准体系文件，成后的文件报市质监局。

四、运行中求改进，创新中求完善

完成、审核后的标准化体系步入实施阶段，这是一个漫长的尝试、修改、再尝试、再改进的过程。标准在试运行过程中首先要建立标准记录表，对标准实施情况进行检查，并保存记录。对标准体系的实施效果进行评定，对实施记录进行分析，获得最佳效果的采用，效果不行改进、完善或重新创建，以最佳秩序获得最佳效果助力企业提升管理，适应企业不断发展需求。

为了科学严谨地考核标准化创建效果，公司还成立了标准体系自我评价小组，通过对标准化文件资料、编制评价计划和检查记录表，对工作和标准体系文件及标准实施现场进行评价，召开会议报告评价情况和结果；编写自我评价报告和不合格报告，提出整改意见。并跟踪纠正措施实施情况，修订标准体系及相关标准。

通过试运行的检验，取得了理想的效果，达到了国家标准委员会制定的《关于引进服务标准化实施意见》的相关要求，公司于11月正式申请。

通过试运行，在不断改进和创新中，员工素质得到进一步提升，高能高效日益凸显，公司的管理能力、服务能力、竞争能力得到进一步强化。正是通过创建标准化工作，公司去年新成立了采购部，通过制定了严谨、科学的标准化采购流程，使公司的服务成本得到进一步仅一年就为公司节约服务成本达几十万元。

五、精耕细作，终结硕果

公司经过十余年会展服务的不断摸索和经验积累，经过不断地尝试和改进，不断地创新与完善，成功地打造了一批具有国际和区域影响牌会，东莞国际名家家具展是中国唯一获国家商务部重点支持的家具类专业展会，国字号展会东莞动漫展，以及电博会、外博会、机械展展等。在去年东莞十大品牌展会评选中，在公司举办的就占七席，也彰显了公司不俗的实力。正是公司的实力和影响力，2010年4月29日，现代会展管理有限公司以建立完善的会展企业服务标准体系和企业管理制度，入选现代服务业会展试点企业，并荣获“广东省现代服务业试点单位”称号，也是我省会展业唯一一家入选该项的企业。

这是我省为大力实施技术标准战略，更好地发挥标准化对我省制造业和服务业发展的促进作用的新举措。省质监局特在先进制造业和现代业中各挑选10家企业，进行展会先进标准体系建设试点工作，通过总结推广试点工作经验，以点带面推进我省先进标准体系建设，培育广东先进标准体系领军企业。

经过公司上下的共同努力，公司成功被确定为“标准化良好行为企业”AAAA级企业。这一殊荣，不仅是对公司十余年奋斗的充分肯定，司未来发展打下良好基础。标准化体系的创建不仅成为公司不断发展壮大的最有力支撑，也将成为全省、全国会展行业乃至现代服务业更远目标腾飞的坚强基石。

六、实践证明：标准化体系实施为企业增效显著

要想实现企业利润的最大化，运营和管理是一切工作中的重中之重，公司在成立之初就十分重视加强运营和管理，在实践中不断摸索总了一套完善、切实可行的标准化体系。管理公司的标准化体系创建完成，在实施中，经过不断地实践检验，公司在运营和管理上取得了效的成果。

1.培养了价值创造能力。企业在发展过程中，会出现各种问题和矛盾，这就需要企业进行梳理解决这些阻碍企业发展的障碍，企业需要结自身发展过程积累沉淀的经验以及借鉴成功企业的发展经验，不断完善企业的运营和管理体系，直接为企业增效、增速、增绩，实现造能力。管理公司在运营过程中，不断改进完善相关制度，成立采购中心，将公司采购项目进行集中采购，建立了供应商信息库，由于购，批量大，公司取得了议价权。公司补充完善了一整套采购流程，加强了采购标准、审计审核、监督等流程，加强公司采购的监管力大节约了运营成本，有效地实现了成本控制。

2.提升了员工服务能力。管理公司作为现代服务性企业，一直致力于会展业的发展，通过十余年会展服务经验的沉淀和积累，创建了符服务业发展的标准体系，真正做到有章可依，有章必依。尤其是在会展服务方面，表现尤为突出。通过补充完善修改展前、展中、展后程，员工的职责更加明确清晰，服务能力得到有效的提升，服务意识得到有效的增强，服务方式得到充分更新，服务内容得到充分拓展成果得到充分肯定，“跟会人制度”、“一站式A+”的先进理念，做到每位员工都是公司的形象代言人，得到了主办单位及海内外客商好评。

3.加强了企业竞争能力。科学、严谨的标准化体系，打造了“内强外优”良好企业形象。科学有效的管理，标准可行的运营，企业的竟得到不断的增强，在外界树立了良好的口碑。通过实践的检验，公司的运营和管理更加完善、规范、科学，岗位职责更加清晰明确；部的联系更加紧密和谐；文件的上报下达更为快捷，真正做到了政令畅通；员工的服务能力、服务意识明显增强，企业更加具有活力。这在全球经济不利因素的影响下，公司的经营业绩在稳定中增长，吸引了大量展览机构和主办单位前来办展，公司每年举办各类展会40多引海内外客户200万人次，促进了会展配套产业的发展，有效提升了企业的国内国际竞争力。