

上海新博全部建成 展馆竞争再成新议题

■ 本报记者 周春雨

上海会展业进入一个全新时期。2月15日,上海新国际博览中心(SNIEC,以下简称上海新博)宣布完成扩建,至此,由上海陆家嘴展览发展有限公司与德国展览集团国际有限公司联合投资建造的上海新博,完成了20万平方米的总体规划。

据上海新博总经理董汉友透露,上海新博一期工程建成开放至今,每年约承接80场知名的展览会,吸引了约400余万名海内外客商。

随着上海新博的全部落成,关于上海展馆间将迎来新一轮的竞争也成为业内热议的话题。

去年12月,上海虹桥的中国会展综合体动工兴建,建成后室内展览规模将达到30万平方米。对此,董汉友并不避讳,他表示,希望与这座未来的上海最大展馆错位经营。

当天,出席上海新博落成仪式暨2012中国会展领袖论坛的业内人士认为,面对将于2014年建成的中国会展综合体,上海新博或许没有太大的压力。

10年完成扩建规划

据董汉友介绍,上海新博总投资为44.05亿元人民币。历经10年,前后历经12期扩建,拥有17个单层无柱式展厅,室内展览面积达到了20万平方米,室外展览面积则达到10万平方米,同时配备20个卸货区,以及2个多层大型敞开式停车库、5个室外停车场,可提供总计4730个车位。

2001年11月,上海新博一期规划建成了4个展馆。当时德方并不清楚展馆建成后的经营状况会如何,但让他们不那么担心的是,德国展览集团国际有限公司的三家股东:杜塞尔多夫、汉诺威、慕尼黑将其在德国举办的展会移植到中国举办,这保证了上海新博建成后不至于为承接不到展览项目而成为“太空馆”。

根据上海新博的规划,二期扩建工程的启动,是在一期4个展馆不能满足需求的前提下动工。据董汉友透露,随着中国会展业的快速发展,上海新博二期扩建的启动,比预计提前了。

近10年来,上海新博的扩建见证了中国会展业的发展速度。据了解,中国国际纺织面料(秋冬)及辅料博览会(以下简称面料展)自移师上海新博举办后,规模逐年扩大,曾经有几届的面料展,其主办方在确定上海新博展馆扩建保证在展会开幕前完工后,才通知等候排队参展的企业报名并准备参展。此外,还有工程机械展览会、上海国际汽车零部件展览会,都启用了上海新博的全部展馆。

4月18日,第二十六届中国国际塑料橡胶工业展将首个启用完成扩建后的上海新博的全部展馆。

据董汉友介绍,据统计,2011年全年上海新博共承接了约94个展会,展览合同销售面积达480万平方米。

中国展馆面积增长居全球首位

据上海商务委员会副主任、国际展览业协会下任主席陈先进介绍,根据国际展览业协会(UFI)发布的2011



资料图片

年数据显示,全球展馆数量大概为1197个,室内总展览面积为3260万平方米。2006年至2011年5年的统计数据显示,全球展馆增加了57个,展览面积增加了340万平方米。其中180万平方米为新建的展馆,占54%;160万平方米为扩建展馆,占46%,平均增长为2.3%左右。

此外,按照国家展馆总面积排名,美国仍是全球展馆最多的国家,室内展览面积6712万平方米,占全球总量的21%,5年增长为5%。排名第二位的是中国,中国室内展览总面积为775万平方米,占到全球比例的15%,5年增长了48%。第三位是德国,室内展览总面积为377.7万平方米。

陈先进指出,综上所述不难发现,中国展馆总面积增长最快。5年来,中国展馆总面积增加了近150万平方米,其中新建约105万平方米,还有45万平方米是扩建。目前,包括德国、俄罗斯、法国、意大利,展馆都是扩建比较多,新建比较少。

据国际展览业协会对2010年全球展览会的统计数据显示,2010年,全球举办的净面积在500平方米以上的展览会数量为30700个,展览净面积为1.03亿平方米,参展商280万家,专业观众2.6亿人次。全球排名前10位的依次为美国、中国、意大利、法国、西班牙、日本、英国、俄罗斯、巴西,其中,俄罗斯呈下降趋势,只有中国和巴西呈增长趋势。5年来,全球展览会的规模尽管呈现增长的势头,但增长仅为5%-7%。

全球展览业格局未发生变化

陈先进认为,全球展览业的格局没有发生根本性变化。他介绍说,无论是从展览的规模,展馆规模,还是办

展质量上看,德国仍排名全球第一位。排名第二位的是美国,中国和亚太区排名第三位。尽管中国市场是开放的,但在数量、质量、服务水平、理念、观念等方面,中国与欧美相比还有相当大的差距。中国从展览大国变成强国还有一段路要走。

陈先进,对全球展览业近期的发展持审慎乐观的态度。他解释说,之所以审慎是因为目前世界经济发展还有不确定性,美国从金融危机以后开始缓慢复苏,但是复苏后劲不足。从目前形势看,欧债危机至少还将持续2年时间,从亚太区来说,可谓有喜有忧。所以从全球发展趋势来看,既然有这么多个不确定因素,需要谨慎。乐观有两个原因,第一个,新兴市场发展快速,以中国、印度、巴西、俄罗斯、土耳其为代表,特别是中国,出口居世界第一位,进口居世界第二位,未来市场毫无疑问也是世界第一。第二,重要原因是科技革命始终方兴未艾,新科技的不断发展,推动了世界经济的发展。

陈先进强调,创新驱动转型发展是中国展览业发展的必由之路。他指出,目前的全球经济形势对展览业是个严峻的考验。展览会的主办者、服务商一定要努力做到全球第一,或者全国第一。如果不做到第一,生存就出现危机,竞争就会更加残酷。因此,一定要努力将某一个展会或者某一项服务做到第一,并且要有这样的决心和目标。

会展关注

会展传真

西安规划建2大国际会议园区

本报讯 记者日前从西安市发展会展业领导小组会议上获悉,“十二五”期间,西安将不断推进“大会展”格局形成,将会展业作为现代服务业的先导产业,初步建成立足大关中、带动大西北、辐射欧亚的区域性国际会展中心。

据悉,西安市将完善五大会展聚集区:即曲江国际会展产业园区,以曲江国际会展中心为龙头,形成综合展览及教育、文化、旅游专业展示区;高新技术产业展览展示区,以绿地笔克国际会展中心为基础,形成高新技术产业、创业产业展览展示区;消费类商品展览展示销区,以陕西国际展览中心为核心,形成生活休闲类、日常用品类商品展销区;西咸国际专业会展区,在西咸结合部形成大型机械、装备制造业展示展销区及大型体育赛事举办区;大唐西市文化展览展示区,以大唐西市为核心,形成文化、旅游类产品展览展示销区。

同时,西安规划建设两大国际会议园区,即曲江国际会议园区和欧亚经济论坛综合园区。曲江国际会议园区建设西安国际化大都市的目标,依托曲江国际会展中心,加快曲江国际会展中心三期基础设施及配套设施建设,形成多功能的综合性国际会议园区。欧亚经济论坛综合园区建设,提升欧亚经济论坛效应带来的机遇,规划建设欧亚经济论坛综合园区,集中引进相关实体项目。(仲贺)

浙江永康国际会展中心工程冲刺“鲁班奖”

本报讯 由浙江中国科技五金城集团公司投资建设的浙江永康国际会展中心工程,正在向中国工程建筑的最高奖“鲁班奖”冲刺。

浙江永康国际会展中心是目前永康单体面积最大的地标性建筑,总投资约10亿元人民币,总建筑面积16.2万平方米,2009年3月25日开工建设,已于去年9月竣工并通过验收。

据了解,鲁班奖即“中国建筑工程鲁班奖”,是由建设部、中国建筑业协会颁发的我国建筑行业工程质量方面的最高荣誉奖。到目前为止,永康市已有两项工程拿下了“鲁班奖”,分别是永康市行政中心主体建筑工程、永康第一人民医院迁建工程。(项红友)

会展服务“达标” 行业竞争加剧?

■ 本报记者 叶灵燕

“通过推行国家级服务标准化,我们的约束力增强了,我们的工作流程更规范了。”山东国际会展管理有限公司一位不愿具名的员工在接受记者电话采访时如是说。

“执行国家级服务标准化后,山东国际会展管理有限公司的服务质量更高了,员工的服务更规范了。我们充分享受到了会展服务标准化给组展商和参展商带来的简洁、高效、统一的服务。”齐鲁晚报天一国际会展有限公司总经理苏红心向记者表示。

去年8月21日至22日,山东省质量技术监督局受国家标准化管理委员会的委托,组织并邀请国家级服务标准化专家组成专家组,对济南舜耕山庄集团的餐饮、住宿、商务服务、会展服务标准化试点进行了评估。最后,该集团以迄今为止中国国家级服务标准化试点验收评估的最高分——98分,通过考核评估。同时,作为济南舜耕山庄集团的旗下企业,山东国际会展管理有限公司推行的会展服务标准化也通过了评估。

自去年8月21日至今年2月21日的半年时间里,山东国际会展管理有限公司进一步推进会展服务标准化建设,增强了公司软实力。

规范会展服务

苏红心所掌舵的齐鲁晚报天一国际会展有限公司位列山东国际会展管理有限公司第一大客户梯队,每年有十五六个展会在山东国际会展管理有限公司旗下的济南舜耕国际会展中心和济南国际会展

中心举办,其中有些大型展会还会同时启用这两个展馆。

几乎月月都跟山东国际会展管理有限公司打交道的苏红心深有体会地告诉记者,原来没觉得山东国际会展管理有限公司推行的会展服务标准化有什么特别,而去了其他地方办展后,才看到服务差距所在,才意识到它的好处。

推行会展服务标准化后,服务越来越规范了。苏红心举例说,在展前,展馆会召集各业务部门与展会主办方开对接会,提前控制展中可能出现的问题。

推行会展服务标准化后,员工的服务水平不断提高责任心明显增强。以一个高考招生咨询会为例,苏红心介绍说,当时,该咨询会展商众多而布展时间紧迫,为了不影响此次咨询会的正常举行,展馆工作人员连夜赶工搭建起几百个展位,这令苏红心很受感动。

据上述那位不愿具名的员工介绍,服务标准化是对员工的最基本要求,尤其是对新员工作用很大。在执行过程中,会展服务标准化监督、规范、约束他们的工作流程、行为举止。

据记者了解,在全国会展企业中,目前推行国家级服务标准化的只有山东国际会展管理有限公司一家。时下,山东国际会展管理有限公司推行的会展服务标准化已经受到业界认可,不时有同行前去学习、“取经”。

建立标准体系

国家级服务标准化专家组成的专家组认为,济南舜耕山庄集团推行国家级服务标准化试点建设,做法

和经验对同行业发展具有普遍的指导意义,为全国服务业标准化工作树立了典型。其中,会展服务标准化在提高企业经济效益的同时,带动了山东省乃至全国会展业的规范发展。

山东国际会展管理有限公司总经理何元清告诉记者,2008年7月,济南舜耕国际会展中心、济南国际会展中心两大展馆由对手变为合作伙伴,共同组建山东国际会展管理有限公司,开创了济南会展业发展新局面,标志着济南会展业进入了由无序竞争走向资源、品牌整合的有序发展阶段。

两个展馆合并后,统一经营管理,集中宣传招商,合理安排展会题材和会期,对外实现一体化,对内实现统一协调,出台优惠政策,推广服务标准化管理。

按照国家标准化管理委员会确定的“简化、统一、协调、优化”八字方针,山东国际会展管理有限公司紧紧围绕建立健全服务标准化体系、组织实施服务标准和树立服务品牌三大内容,结合企业实际情况,突出行业特色,全面组织实施会展服务标准化体系的建设工作。

2009年初,由山东省标准化院、济南舜耕山庄集团、山东国际会展管理有限公司起草和编写的《会议与展览服务规范》通过了山东省质监局的审批,成为山东省首个会展行业地方标准,填补了山东省乃至全国会展业服务标准化的空白。

同时,山东国际会展管理有限公司健全了各岗位、各部门的操作流程、标准和职责,形成了覆盖会展中心服务全过程的服务标准化体系。

何元清指出,在服务标准化建设过程中,公司确立了全员参与的原则,做到了全员、全过程推进,使标准

化工作不留“盲点”。通过会展服务实际,运用标准化原理,从规范服务行为、强化内部管理、提升服务质量、提高经营水平入手,公司建立了完善的标准体系。

何元清还指出,采取一系列创新举措,公司形成了特色鲜明的标准化建设模式。比如创新服务标准化“六常”现场管理模式,将服务标准化与“六常法”相结合,将文字标准转换为实物图片或简练口诀,以便员工更好地掌握和执行标准要求。还比如制定的百分考核制与员工绩效结合,有效地激发了员工的创造性与积极性。

总之,山东国际会展管理有限公司通过创新服务标准化,建立了适合自身发展的标准化管理模式和工作机制,整合了资源、提升了知名度、增强了企业核心竞争力。

巩固建设成效

对于推行国家级服务标准化的好处,何元清自有判断。他介绍说,对内可以规范管理制度,对外可以输出会展服务标准化管理模式,且更容易与国际接轨。

何元清认为,作为服务提供者,展馆只有充分满足客户基本需求,才能更好地提供个性化服务。而推行会展服务标准化,是为了管理好自己,服务于他人。

何元清表示,山东国际会展管理有限公司将在巩固提高标准化试点建设成效的同时,不断拓展标准化工作领域和成果。此外,健全和完善《服务标准化百分考核办法》,将其落实到服务的每个环节当中,通过严格奖惩,确保监督检查考核机制执行到位,切实将会展服务标准化工作扎实、持久、全面、有效地开展下去,不断提升公司软实力。