

# 展团服务指南

## 展团服务指南

**2018 汉诺威工业博览会**

**2018 汉诺威国际物流展**

2018 年 4 月 23 日—27 日

Deutsche Messe  
Messegelände  
D-30521 Hannover

汉诺威米兰展览（上海）有限公司  
上海浦东新区银霄路393号  
百安居浦东商务大厦301室  
201204

电话：021-5045 6700  
传真：021-5045 9355  
邮箱：[hmesse@hmf-china.com](mailto:hmesse@hmf-china.com)  
网址：[www.hannovermesse.com.cn](http://www.hannovermesse.com.cn)

核对清单

日期	核对内容
启程之前	是否持有展位相关文件，如展位确认书、展位图等？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 （请与项目组负责人联系）
启程之前	是否持有个人材料，如护照、邀请函（复印件）、保险单、名片等？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 （请尽快准备）
启程之前	是否已将食宿行程安排妥当？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 （请尽快安排）
启程之前	是否拿到参展商证（门票）并随身携带？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 （请与项目组负责人联系）
布展日	展品是否送达？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 a) 请在摊位附近找寻。 b) 可联络货运公司现场负责人，询问货品状况。
布展日	展品是否完好？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 （若展品有保险，请拍照留底，以便展后找保险公司理赔） <b>* 展前二天及展览结束后，物品易被偷窃，务必留神。</b>
布展日	搭建是否完整？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 （可联络项目组负责人、或搭建现场人员进行补送） <b>* 如现场欲增租展具，请联络OLIVON国际展览设计公司。</b>
布展日 17:00 前	主办方铺设展馆内走道地毯。是否将放置在走道的物品收回摊位内保管？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 （请立即收回，否则有可能因此违反规定而被罚款）

## 展览时间

### 展览日期

22 (周日)	23 (周一)	24 (周二)	25 (周三)	26 (周四)	27 (周五)
布展	展览	展览	展览	展览	展览+撤展

### 展览时间

搭建：务必于 4 月 22 日 18:00 时前全部准备就绪

参展：展商每天 7:00 到 19:00 可入场参展（凭展商证入场，限本人使用）

参观：观众每天 9:00 到 18:00 可入场参观（凭参观证入场，限本人使用）

撤展：**4 月 27 日 18:00 后准许撤展。提前撤展的展商将被收取展位费 20%（最少 1000 欧元）的罚金。**

**货运交通工具 4 月 27 日 18:00 以后方可进入展馆，请耐心等待。**

## 参展注意事项

### 进出展馆

- 进入展览中心须凭证通行，请随身携带展商证。未持证者将被禁止进入展馆。
- 展商证限本人使用，不得转让。

### 宣传规定

- 所有的赠品、宣传单、样品都只能在展位内发送，不得占用公共区域。
- **不得展出涉及知识产权的展品和样本，否则德国司法部门有权要求撤下展品，对拒不执行的展位进行查封。**

### 展品外出管制

- 在展览期间，任何展品不得离开展馆。

### 展品货运

- 安排货运者，请务必与货运公司保持密切联络，随时掌握货品运送状况。
- 请携带相关文件（或复印件）以备查验之用，如提货单、装箱单、发票等等。
- 请将空箱留在展位内自行保管。若将空箱或任何物品放在公共走道上，将视为垃圾丢弃并**收取清理费**。
- 4月22日上午10:00时起，货运方开始陆续发送展品，请贵司人员在展位上耐心等待；如须更改送货时间，请提前与货运方联系。
- 展会现场严禁贩卖展品。
- 展品遗失：主办方对任何展品遗失不负任何赔偿责任。最易被偷的时间是开展前两天，建议对**重要物品购买保险**，直到展览结束为止。

## 旅行注意事项

**旅行贴士**（为了您的出行愉快顺利，请仔细阅读以下内容，并做好充分准备）

1. 为保证您顺利出关，建议随身携带本人护照、邀请函复印件（或原件）、保单原件、展商证、名片；
2. 持有新换发护照的客人，请将新旧护照一起带好，以备检查；
3. 欧洲通用欧元，请在国内换好欧元；
4. 如需境外使用手机，请在出发前到相应电信运营商营业地开通国际漫游，确保您的手机在境外使用畅通。
5. 由于在欧洲的药店买药必须凭医生的处方，且医疗费昂贵，故应带上常用药品，以备不时之需。
6. 建议您使用带轮子的行李箱，以方便随航班托运及随身携带；托运行李前一定要将行李上面的旧托运条撕去，防止托运行李时引起误会，导致您的行李运错地方；建议使用小锁将行李拉锁锁住。
7. 随身携带行李限重 5KG，限高 40×60×100CM，药、护照、衣服尽量避免放在箱内，香烟随身携带请不要超过 2 条，酒、饮料尽量避免随身携带，现金最多可以携带 5000 美元或等值货币；
8. 如需办理普通舱升级公务舱或头等舱请出发时在机场办理；
9. 请不要在交航空公司托运的行李中放现金、首饰及其它贵重物品，如照相机、DV 等易损物品，因为一旦行李丢失，上述物品均不在赔付范围之内。另外根据航空惯例，名牌行李箱及价格昂贵行李的破损或丢失补偿按普通箱处理，不另价作赔偿（另上保险的除外）；
10. 机场候机大厅请随时注意听广播，注意航班或登机口改动；
11. 为您购物及消费方便，请准备并携带少量欧元零钱；
12. 拖鞋、牙刷、牙膏自带，毛巾建议自带，替换衣服多套。欧洲的气温，在冬季平均 0—5 摄氏度，夏季平均 20—26 摄氏度，通常晚间较日间约低 8—10 摄氏度；
13. 如果携带摄像机、剃须刀等电器，请选用 220V 电压产品，插头为两个圆柱状，其余如三相插头、扁插头；
14. 喜爱喝茶者，备好茶叶，并带好电热壶（酒店内通常无开水供应）；
15. 住宿酒店以四星为准（双人标准间，卫生间，电话，电视），含早餐。酒店除房间外，其它一切费用（付费电视节目、房间内摆放的食品及饮料、电话费），由客人在前台自付；
16. 在酒店内洗澡时，请您务必站在澡盆里并拉上遮水帘，千万不要站在澡盆外冲澡，欧洲酒店的洗漱间通常没有地漏，如果溅在澡盆外面的水浸湿地毯，酒店会收 1000 欧元的赔偿费；
17. 如果客人在酒店内、旅游车中等其他公共场合损坏物品，由当事人自己负责向相应单位赔偿；
18. 随身携带的物品、放在旅行车车位上和酒店个人房间内的行李，由客人自己负责保管；如有遗失和盗窃，责任自负，主办方或组织方均不负责赔偿；
19. 欧洲天气变化较大，最好随身携带一件外套以免着凉。

## 食宿行游注意事项

### 衣

1. 欧洲地区气候较好，但是在冬季气候较寒冷，携带合适衣物，以轻便为宜。准备衣物要根据季节的变化而定。欧洲气温冬季平均 0 至 5 摄氏度，夏季平均 20 至 26 度。晚间较日间约低 8 至 10 度。着装应以轻便舒适为主，欧洲酒店出于环保意识往往没有牙刷、牙膏、拖鞋等一次性用品，游客应该自带。
2. 春夏季：早晚温差大，请随身携带一件薄外套以防突来的冷气。
3. 秋冬季：欧洲室内取暖较好，请携带能挡风及保暖之外套，以便上下车及进出设有暖气设备场所时穿脱。
4. 如有公务活动，请尊重当地习惯，穿着正装。

### 食

1. 一般酒店包早餐（美式或欧陆式自助餐）。
2. 若有禁食猪肉或素食者，请务必及早让旅行社或餐馆有所准备。
3. 自助餐请酌量取用，切勿餐盘内剩余太多菜肴，这是非常不礼貌的行为。
4. 进餐时要注意文雅，不要边食边说话，喝汤不能吸出声音，切勿拿刀叉比划着讲话，刀叉使用时要轻拿轻放，用餐完后切不可故意打咯。
5. 欧洲中餐味道偏淡。口味重者，请自备咸菜，辣酱。喜爱喝茶者，备好茶叶，并带好电热壶（旅馆内无沸水供应）；
6. 很多公共场所分吸烟区和非吸烟区，请勿在非吸烟区吸烟。
7. 欧洲餐厅大多禁饮烈酒，请事先询问侍者或导游，以尊重当地习惯。

### 住

1. 欧洲市区的酒店一般比较古老，房间比国内同等酒店略小。
2. 除五星级酒店外，多数酒店都没有服务生提行李。
3. 请勿穿着睡衣走出房间，前往饭店大厅或附设餐厅请勿穿拖鞋。
4. 离开饭店外出上街，请带饭店名片，以备迷路时使用，而且务必结伴同行以保证安全。
5. 欧洲地区饭店内一般不备牙膏、牙刷、拖鞋、以上物品请自备。
6. 饭店房间内酒水都非常昂贵，如不饮用请不要移动，以免酒店电脑自动计帐。
7. 酒店内通常不备饮用开水，水龙头放出的冷水可作饮用水。

### 行

1. 机舱内、游览车上禁止吸烟。如食用带果皮的食物，请自备垃圾袋，注意保持交通工具的环境卫生。
2. 免费托运行李一件（长、宽、高合计不得超过 269 公分），可将日常用品、换洗衣物等放于该行李箱。各类刀具一定不要放在手提行李中，以避免不必要的误会。
3. 随身行李（长、宽、高合计不超过 115 公分），请将现金、较贵重及易碎物品或随时要取用物品放于随身行李，例如：自备药品、摄影机、照相底片、电池等。
4. 行李中切勿携带瓜果、蔬菜。

## 其他

1. 出门在外，请注意人身安全，妥善保管自己的旅行证件，机票，现金及贵重物品。
2. 集体行走不要堵塞通道，不要急跑步。
3. 使用人行自动扶梯须靠右站立，以空出左道，供有急事的人行走。
4. 乘车、购物要有序地排队，遇有女士或年长者一并时，应于礼让。
5. 参加各种活动时，必须严格遵守时间，特别是团体活动，因故迟到，要主动与他人致歉。
6. 如果携带摄像机、剃须刀等电器，请选用 220V 电压产品，插座均为圆孔的 3 项插座，如需充电，请事先备好转换器。
7. 请携带欧元，人民币不通用。
8. 欧洲有给小费的习惯，请适当准备零钱。
9. 在欧洲街头及景点内部，使用公厕一般均需付费，为避免“大票面”的尴尬，应事先准备一些零钱。

## 紧急情况处理：

- 护照丢失：若护照丢失，应先向警察局报案，然后到大使馆申请补发，但需 2 寸照片和一定时间。为以防万一，请准备几张照片，并记下护照发行机关的名称、日期和号码等，并准备几张照片，并记下护照发行机关的名称、日期和号码等，并准备几分护照复印件。
- 遗失行李：出外游览，流动性很大，小偷无所不在，抢劫也时有发生，因此现金、相机、首饰、手表等贵重物品必需随身携带，步行时注意歹徒从背后抢劫，离开游览车、酒店、餐厅时，最好将贵重物品随身携带；如在车站、机场或旅馆丢失了行李，应及时报告有关机构，但根据法律，旅馆不为此承担责任，如在其它地方丢失应报告警察；请出国人员注意防盗（包括行李和随身贵重物品），尤其是在大城市和闹市区。
- 在机场办妥行李托运后，个人应妥善保管好自己的行李标签，以便在到达后行李未到时向机场行李挂失处凭单登记，如遗失托运标签产生的损失只能自负，另请不要在托运行李中夹带违禁物品和贵重物品如相机、现金、字画等。航空公司赔偿丢失行李的款额有上限规定。

## 如何购买免税品和退税

在欧洲购物，非欧盟国家游客在同一天、同一家商店里购物，如果所购的物品不在当地使用，并于 3 个月内携带离境，只要到达一定的数额（各国和各城市商店的情况都略有不同，可直接询问商店的营业员）都可以申请领取购物时交付的增值税款（VAT，即 Value Added Tax）退税额一般为商品价的 15%-16%，有些已打折的商品甚至会更低一些。

### 第一步：精明购物

首先弄清楚所在的旅游城市是否有针对国外消费者退税的相关服务。寻找挂有"Tax Refund"、"Tax Free"或是"Euro Free Tax"等标示的商家。一般来说，即便该国有退税服务的规定，却不是所有的商家都符合这项规定，商店规模的大小以及商品种类的不同，都会影响到是否提供退税服务以及退税金额的百分比。购物时还要详细询问该家店退税金额的百分比。

### 第二步：申请退税

购物后请务必向这些加盟商店索取您的退税支票。正确填写相应表格可以确保您及时获得退税。售货员会把所购的每件物品在免费支票或发票上详细写明。若是写在发票上，售货员须把发票粘在支票下面的附单上（发票不允许和附单分开），售货员也会在免费支票上写明您能得到的返还金额。

### 第三步：退税

退税(Tax Free)，欧洲当地人在消费时要附带支付消费税-增值税(V.A.T.)。欧共体海关规定货物出口会获得退税的待遇。因此持有少于 3 个月的短期签证的旅游者在欧洲国家购物并将货物带出欧共体国家可获得消费税返还。退税的金额会根据所在国税率及购买货物的价值而定，通常在 10-15%之间，有些国家还要收取一定比例的手续费。不同的国家还对办理退税设有不同的最低购物价值的限制。

退税的程序是：

- 1.在购物时向商店索取退税单(Tax Free Cheque)
- 2.退税单上填好护照号，联系地址。
- 3.在离开欧洲的最后一站，也就是要出关之前办理退税。退税前通常海关要检查货物以证明货物确实被携带出境。对于要托运的货物要在办理登机手续时声明行李中有要办理退税的货物。在栓上托运牌后将行李将还到海关办理验货手续，海关在退税单上加盖验货章。（不同的国家、机场的先后手续可能不同）
- 4.持海关验货后的退税单到机场或边境的现金返还处(Cash Refund)领取现金。

购买的物品在办理退税之前请勿使用。如果一直是在欧盟国家旅游，则必须在最后离境国办理退税。若非欧盟国家，则在离开该国海关时办理。您可以选择退现金、退支票，也可以选择将金额退回到指定的信用卡账号中。但是一些公司的退税支票限制了退税方式。例如：如果商店的全球退税支票(Global Tax Free Cheque)首联是蓝色的，则可以现金方式退税；如果是绿色的，则只能以邮寄银行支票或信用卡划账的形式退税。

相比之下把钱退在信用卡账号中是众人实践后公认最方便、最省事的选择。退支票相对要繁琐一些，消费者填好单据寄回有关地点后，海关人员会将支票邮寄至消费者所留下的地址。邮寄的方式除耗时之外，还要多花寄支票的邮资。若原本的税金就不高，加之各种邮资、手续费扣下来，真正拿到的金额恐怕所剩不多。



当您在欧盟境内旅行到了最后一站，准备乘飞机离开欧盟境内时，请在行李托运处的海关办理有关手续。向海关出示所购可退税物品后，要求海关在退税支票上盖章。然后您可以将所购物品放入行李，办理托运。以从法兰克福机场出境为例，如果您打算将所购可退税物品作为托运行李，应先在航空公司柜台办理登机手续，领取登机牌。此时先不要将所购可退税物品托运！然后去出发厅的海关，向海关官员出示所购可退税物品，并要求海关在退税支票上盖章，再将物品交付行李托运。如果所购物品价值较高，打算将所购可退税物品作为手提行李。需在法兰克福机场海关检查处(Passkontrolle)向有关海关人员出示所购可退税物品，并要求海关盖章。在出关后领取退税。

如您需要中途在欧盟境内其他国家转机，在启程机场忘了盖海关印章，您可以在其他的欧共体内的中途站得到印记。

如果您忘了在欧洲机场办理退税，回到国内后也可完成退税。要注意的是，目前并不是全球所有的退税公司都在中国设有退税点。如工商银行与退税机构——Global Refund（环球退税退款公司）合作，只提供Global Refund 公司的支票退税服务。并且只在北京，上海，广州等地有设点。

各国退税最低限一览表（此表仅供参考，请以各国实际退税率为准）					
国家名称	最少购物金额	退税率	国家名称	最少购物金额	退税率
比利时	125.01	17.35%	荷兰	137.00	15.97%
卢森堡	74.00	13.04%	德国	25.00	13.79%
法国	175.00	16.38%	奥地利	75.01	16.70%
意大利	154.94	16.70%	西班牙	90.16	13.80%
葡萄牙	58.36	14.50%	希腊	120.00	15.30%
芬兰	40.00	18.00%	冰岛	ISK4000	19.70%
挪威	NOK310	19.35%	瑞士	CHF400	7.06%
瑞典	SEK200	20.00%	英国	GBP30.00	14.90%
丹麦	DKK300	20.00%			