

IAPCO 白皮書

如何挑選合適的 PCO (How to Choose the Right PCO)

中文摘譯

提報日期：112 年 3 月 14 日

提報單位：會展專案辦公室 1 組

壹、重點摘要

本報告係為「國際專業會議籌組公司協會 (International Association of Professional Congress Organizers, 簡稱 IAPCO)」針對委託「專業會議籌組公司 (Professional Conference Organizer, 簡稱 PCO)」的優點、挑選 PCO 的流程 (包含蒐集專業 PCO 資訊、撰寫招標文件及評選流程等) 注意事項進行說明, 供當地籌備委員會 (Local Organizing Committee, 簡稱 LOC) 及主辦單位參考。

貳、前言

一、PCO 介紹

PCO 業務為會議及活動管理, 運用多年累積的籌備經驗及專業知識, 協助 LOC 及主辦單位做出正確的決策。雖然許多其他類型的公司也提供 PCO 之服務, 像是旅行社、公關公司、科技供應商等。然而, 這些公司提供之服務僅占少部分 (如目的地管理), PCO 能提供更多方位的服務, 包含考量主辦單位的整體目標及策略等。

二、會議形式

會議有各種不同形式及大小, 隨著科技的持續發展, 現今會議的形式也日漸多元。其中, 最熱門的會議形式為實體會議, 通常舉辦在都市的會議中心, 與會者包含相關單位的代表; 混合會議融合實體及線上會議兩種元素, 吸引實體及線上與會者參加; 線上會議以音訊及影片方式呈現, 透過線上平臺進行及管理。例如: 線上展覽及線上社交活動皆使用線上平臺進行溝通及互動。PCO 針對不同會議形式提供客製化服務, 詳請請見 IAPCO 網站。

三、委託 PCO 的必要性

以下列出委託 PCO 的優點供參考：

- 包辦會議管理相關知識、資訊、時程規劃及科技設備等。
- 為委員會成員及供應商溝通之橋梁。
- LOC 或主辦單位需依循該會議標準及規範，而 PCO 身為專案管理者，能確保所有行政作業順利進行。
- 提供全方面的會議諮詢服務，並與主辦單位合作，讓會議能順利舉行。
- 為籌備會議的引導者、專業顧問及值得信賴的合作夥伴。
- 整合所有的資源，提供會議所需要的專業服務。

為獲得最大的效益，建議事先檢視您的單位或是國際組織所擁有的資源後，再挑選符合您需求的 PCO。

四、委託 PCO 之時間

PCO 能在籌備期間提供不同程度或階段的服務。建議及早委託 PCO，PCO 能運用專業知識及經驗，避免在籌備過程中遭遇困難，或是增加不必要的經費支出。

一般而言，PCO 能提供建議、協助、知識及行政上支持，例如：場館調查及可行性評估、建立初期的預算規劃、作業流程規劃、挑選合適供應商、宣傳、註冊及訂單管理、會議議程規劃等。甚至在國際會議爭取階段，PCO 也能協助準備競標資料及簡報，讓該目的地順利得標（與當地的會議局 CVB 合作）。另外，PCO 具有豐富的會議經驗，依據不同的狀況及時間，隨時配合更改會議形式。為挑選最符合需求的 PCO，大量蒐集會議公司資料有助於獲得有效資訊，相關流程可參考以下步驟：

- （一）撰寫招標文件及需求書
- （二）取得具專業認證之 PCO 資訊
- （三）建立合適的 PCO 候選名單

- (四) 招標文件分發
- (五) 審視投標文件
- (六) 參考候選的 PCO 評價
- (七) 簡報及現場詢答
- (八) 挑選最終合作之 PCO

參、流程

一、撰寫招標文件及需求書 (RFP)

公開招標 PCO 時，提供會議資訊、歷史資料及其他特定服務需求，有助於 PCO 提供更符合您需求的服務及報價。以下羅列需包含的基本資訊：

- 會議天數
- 會議舉辦頻率 (包含會議數據及歷史資料)
- 與會人數
- 會議形式 (實體、混合或線上)
- 特定的場地需求
- 註冊費、註冊人數及往年資訊 (包含不同會議類別)
- 住宿需求
- 展覽大小
- 每平方公尺 (m²) 費用
- 論文徵稿數量
- 論文發表、海報展示、口頭發表數量
- 會議議程規劃 (包含平行會議數量)
- 視聽及科技設備需求
- 受邀之講者人數、招待講者之需求
- 社交活動數量、午宴、晚宴及技術巡禮
- 往年會議收入及統計資料
- 國家或國際的先決條件及應達成義務
- 您的單位能提供之服務

為提供更準確之預估規劃，請務必分析往年會議數據，並適時調整。另外，往年的論文徵稿、註冊邀請及議程能提供有效的資訊。若能提供越完整之資訊，PCO 更能依據需求提供相對應之服務。

依據不同的文化背景及組織架構，PCO 能提供不同的收費方式，收費包含委託 PCO 之費用。招標條件需要清楚標明費用包含所有支出，或是是否需要依據不同服務個別報價。一般而言，服務項目包含以下分類：

- 一般會議管理（包含特定需求服務）
- 財政管理及記錄（包含免徵增值稅、最合適的合約管理解決方案）
- 會議形象（包含設計、製作印刷品或宣傳品等）
- 會議網站建立及管理
- 贊助銷售及管理
- 展覽銷售及管理
- 物流及供應商管理
- 摘要管理
- 議程管理及講者管理
- 註冊管理
- 視聽及科技設備
- 線上或混合會議
- 會議宣傳及行銷
- 媒體管理
- 員工及行政管理
- 餐飲
- 社交活動
- 住宿
- 旅遊

針對需求書的內容，建議要求每家 PCO 依據固定格式報價，以減少比對的時間。另外，建議要求每家 PCO 列出可能產生的其他費用，

例如：郵寄費用、電話、電子郵件、一般文具用品、臨時人員費用等。

部分公司對於其他預算項目收取額外服務費，或是從供應商收取佣金。因此，要求投標者簡述他們相關的法律規定是非常重要的。為建立互信關係，受委託的 PCO 需要同意公開供應商的合約、關於佣金及其他經濟利益等論述。

另外，應要求投標者提出財務信用證明及說明財務狀況（例如：由大型審計機構或單位進行三年一次審查或銀行擔保）。建議不要要求投標者在投標時提供會議預算規劃。由於籌備會議預算為 PCO 被委託後其中的工作項目，因此，不適宜要求 PCO 事前準備預算規劃。PCO 需要完整會議資訊才能訂定準確的預算。這些資訊需要經由雙方不斷溝通，且對於目標、當地影響因素及會議內容等充分瞭解後，才能獲得。若缺少這些重要的基本資訊，可能造成誤解或是精確度不高。

二、取得具專業認證之 PCO 資訊

相關聯絡資訊請見 IAPCO 網站：<https://www.iapco.org/iapco-members/>

三、建立合適的 PCO 候選名單

為挑選到合適的 PCO，建議列出篩選條件及標準，以下範例供參考：

- 公司的核心業務為何？許多旅行社、旅遊公司、公關公司顧問、技術供應商等皆提供會議管理服務。但 PCO 往往沒有利益衝突，最主要的業務為會議管理，對於像是醫學會議的合規方面問題皆有深入了解及豐富的經驗。
- 承辦小型會議的經驗（會議大小、種類及形式）
- 公司形象及聲譽
- 財務安全及透明

- 隸屬於專業機構/組織、具有專業機構/組織會員資格
- 區域化經驗及擔保（保障）
- 營運多年
- 合規問題的專業知識
- 團隊架構及組織架構

四、招標文件分發

當完成 PCO 候選名單，即可將招標文件提供給名單候選人。通常需要數周時間，讓個別公司準備投標資料，並提供相對應之報價。若招標文件中包含時間表，說明招標過程之詳細時間規劃，能夠減少投標者之疑問。通常不會要求投標者事先預訂場地或訂房。

五、審視投標文件

若每家公司報價方式類似，就很容易從項目中挑選費用最低的公司，也能從中得知該公司可提供的服務形式及品質。若能提供一個標準的報價方式，相互比價就更容易。建議充分瞭解報價中包含哪一些服務內容，若不清楚請務必要求 PCO 提供詳細內容說明。若其中一家公司比其他便宜許多，可能是沒有對所有服務項目進行報價，或者是服務品質可能較不佳。

六、參考候選的 PCO 評價

針對候選的 PCO 進行口碑調查，可要求提出推薦信，或是詢問現今、過往的客戶及合作之供應商（如場地、飯店）對該 PCO 之評價。

七、簡報及現場詢答

最終入圍的公司通常會向籌備委員會或國際組織簡報，簡單介紹可提供之服務內容。簡報時間約 10 至 20 分鐘，其餘 30 至 45 分鐘進行詢答。一般而言，可接受線上簡報或詢答，能減少不必要的交通支出，只要確保皆符合公平原則即可。當面談這些公司時，最重要的是讓他們知道簡報中需要呈現那些內容，以符合您的會議需求。

在此過程中，能夠評估哪一間公司提供最適的服務。以下羅列一些基本的面談問題：

- 該公司是否具有舉辦您的會議或活動類型（例如：公司、協會、政府）的良好紀錄？
- 該公司是否具有舉辦類似會議或活動類型（例如：公司、協會、政府）的良好紀錄？
- 該公司的財務穩定嗎？他們是否具有足夠的業務能力嗎？
- 該公司是否有任何法律問題或是與過去的客戶有財務糾紛？
- 該公司是否有先進的技術因應會議的需求？是否有舉辦線上或混合會議相關專業知識？電子通訊及摘要/期刊投稿及註冊之數據安全也是十分重要的。需熟練操作視聽及資訊科技設備。
- 該公司的員工具有足夠經驗籌備會議嗎？
- 會議財務狀況及會計管理作業由誰負責？除非有談妥財務的規劃，否則需要保有會議收入的控制權，您有權做出最終的決策。
- 該公司的風險管理程序為何？
- 針對不可預期之狀況，像是遇到員工感冒、事故等事件，是否有因應措施？
- 若產業/贊助收入對於會議的財務很重要，那該公司是否有贊助邀請及銷售展覽空間方面的經驗？
- 若製藥及醫療科技公司的產業/贊助收入對於會議很重要，那該公司是否有建立合規管理制度及管理近期的產品資訊？
- 該公司是否有將先前聲稱要提供的服務分包給其他供應商？
- 該公司是否隸屬於任何專業協會組織？雙方性質相似嗎？這需要列入挑選的標準之中，許多協會組織利用邀請入會的方式，換取大量訂閱數，不要求會員符合相關專業資格標準。
- 該公司具有品質保證嗎？符合歐洲一般資料保護規範（General Data Protection Regulation, GDPR）嗎？符合其他國家資料隱私規定及義務嗎？
- 該公司環境及企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)政策為何？符合您的會議政策嗎？該公司對於多元化的立場為

何？

- 該公司能夠舉辦永續性的會議嗎？
- 雙方合作的內容為何？如何記錄及檢視？

八、挑選最終合作之 PCO

最終獲選的 PCO 為最符合您的標準且能建立良好合作關係的對象。同時，建議事先瞭解未來欲合作的對象及團隊，安排會面及溝通。當確定委託的 PCO 時，必須確保具有明確的合約內容，特別是您需要 PCO 完成的任務。大部分的 PCO 會提供一份標準協議，最明智的做法為讓法務代為審示文件，確保您的權益受到適當的保護。

資料來源：<https://www.iapco.org/white-papers/>