

中华人民共和国文化行业标准

WH/T 104—2024

剧场场务服务指南

Guidelines on theater service

2024-12-11 发布

2025-03-11 实施

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 观众服务	1
5.1 引导服务	1
5.2 验票服务	2
5.3 寄存服务	2
5.4 观演现场服务	2
5.5 特殊观众服务	2
6 演职人员服务	2
6.1 候演现场服务	2
6.2 化妆间服务	2
6.3 排练区域服务	2
6.4 其他区域服务	3
7 场务人员管理	3
7.1 服务形象	3
7.2 服务技能	3
8 安全管理	3
8.1 演出安全	3
8.2 房间安全	3
8.3 应急处置	3
9 服务评价	3
参考文献	4

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国剧场标准化技术委员会（SAC/TC 388）归口。

本文件起草单位：国家大剧院、中国艺术科技研究所。

本文件主要起草人：宫吉成、杨洪杰、陈淑华、李金梅、郭鑫、张素贤、马韵彤、王子恒、王子腾、张赛、曲悦、陈春辉、孙鹏、杨曾阳、张欣颖、那满宇、徐杰、汲程。

省文旅标技委

引 言

随着国家文化事业的大发展、大繁荣,弘扬中华优秀传统文化、开展中外文化艺术交流的表演艺术百花齐放,在各类演出场所舞台上不断上演精彩演出。规范的剧场场务服务,能够为观众营造优质的观演环境,为艺术家营造良好的演出氛围,并不断提升人民的艺术欣赏水平和艺术素养。目前,国内没有全国统一的剧场场务服务标准,建立统一的剧场场务服务标准对规范剧场服务具有十分重要的意义。

省文旅标技委

剧场场务服务指南

1 范围

本文件为剧场提供了观众服务、演职人员服务、场务人员管理、安全管理、服务评价等方面的指南。

本文件适用于专业剧场、音乐厅等演出场所的场务服务,可进行公开性文艺演出的其他演出场所可参照执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

场务服务 theater service

在剧场的观众厅、检票处、寄存处、问询处及后台区域内,为观众、演职人员提供与演出活动有关的服务工作。

3.2

演出活动 performance

围绕舞台艺术表演的全过程活动,包括装台、排练、表演和拆台等一系列活动组合的总称。

3.3

场务人员 theater service crew

从事场务服务(3.1)工作的人。

4 总则

4.1 剧场场务服务宜遵循现代化、专业化、人性化的工作原则,为观众和演职人员营造安全、文明、舒适、整洁、有序的观演和候场环境。

4.2 剧场宜建立符合剧场特点的服务机制、服务标准和服务流程。

4.3 剧场宜根据不同的演出艺术门类、观众群体、演职人员开展相应的服务工作。

4.4 场务人员宜保持良好的工作状态,满足观众、演职人员现场的合理需求。

4.5 场务人员宜做好安全管理和应急处置工作,并制定相应预案,及时化解矛盾和风险,维持好现场秩序。

5 观众服务

5.1 引导服务

5.1.1 剧场宜设置问询处,并配置相应的场务人员。

5.1.2 剧场宜为观众提供引导标志和演出内容的介绍信息。

5.1.3 场务人员宜掌握剧场内与观众需求相关的设备设施信息、演出信息,耐心听取观众问询后做出简

洁、准确、规范、快速的引导。

5.2 验票服务

5.2.1 场务人员宜为观众提供高效、便捷、准确的验票服务,引导观众快速进入剧场。

5.2.2 场务人员宜做好不符合验票要求的观众的解释和服务工作。

5.3 寄存服务

5.3.1 剧场宜对寄存的物品类别、保管时限、保管方式、安全监控、安全检查、告知观众的方式及内容等进行公告。

5.3.2 剧场宜在相对独立、方便观众存取且处于安全监控设备完全覆盖区域的寄存处开展寄存服务。

5.3.3 剧场宜提供细致、周到的寄存服务,确保观众物品的安全、完好。

5.3.4 剧场宜明示不予寄存的物品种类,并向观众解释相关服务。

5.3.5 寄存物品宜通过必要的安全检查。

5.3.6 剧场宜开展失物招领相关服务。

5.4 观演现场服务

5.4.1 剧场宜为观众提供准确、高效的领位服务。

5.4.2 场务人员宜开展观演礼仪普及工作,提示观众观演注意事项。

5.4.3 场务人员宜做好现场观众服务,引导迟到和中途离、返场观众,妥善处理调换座位、大声喧哗、拍照、录音等影响演出秩序的情况。

5.4.4 场务人员宜做好剧场内经批准或授权进行的摄影、摄像等工作的服务与管理,避免影响观众观演。

5.4.5 场务人员宜做好演出散场服务,礼貌送别、清场,并妥善处理观众遗失物品。

5.5 特殊观众服务

5.5.1 剧场宜为残障人士、老年、儿童和贵宾等特殊观众提供适宜的个性化服务。

5.5.2 剧场宜提供专用通道,方便特殊观众快速、便捷地验票、寄存物品、进入观众厅。

5.5.3 剧场宜提供无障碍通道和坐席,满足乘坐轮椅等行动不便的观众观看演出。

6 演职人员服务

6.1 候演现场服务

6.1.1 剧场宜营造安全、整洁、安静、舒适的演职人员候演环境。

6.1.2 场务人员宜提供演出和排练现场的全程服务,尽力满足演职人员的临时要求。

6.1.3 场务人员宜定期检查后台区域各项设备设施,做好日常维护。

6.2 化装间服务

6.2.1 剧场宜根据演出活动需要,提供数量充足且不同规模的单人或多人化装室。

6.2.2 剧场宜根据演出单位要求,协助分配化装室,并提供相关服务。

6.2.3 剧场宜确保化装室内设备设施正常使用,满足不同类别演出的使用。

6.3 排练区域服务

6.3.1 剧场宜根据设施条件提供钢琴、音响等专业设备,以满足不同类别演出的排练需求。

6.3.2 场务人员宜根据演出团体需求,合理安排排练厅、琴房等排练用房。

6.3.3 场务人员宜为演出团体排练提供全程服务,确保排练顺利进行。

6.4 其他区域服务

6.4.1 剧场宜提供候场区和抢装室服务,配备相应物品,保障通道畅通。

6.4.2 剧场宜提供临时办公场所及服务,满足演职人员临时办公需求。

7 场务人员管理

7.1 服务形象

7.1.1 场务人员宜具备主动、热情的工作态度。

7.1.2 场务人员宜统一着装、佩戴工牌,保持端庄、稳重的仪容仪表。

7.1.3 场务人员宜规范言行举止,提供优质的服务。

7.2 服务技能

7.2.1 场务人员宜具备良好的服务意识、服务技能及相应的艺术知识。

7.2.2 场务人员宜接受入职培训及定期业务培训。

7.2.3 场务人员宜接受工作考核,不断改进和提升服务水平。

8 安全管理

8.1 演出安全

8.1.1 场务人员宜密切关注剧场内设备设施、观众及演职人员情况,确保演出安全。

8.1.2 场务人员宜提前检查剧场内设备设施,保证其具备安全运行的条件。

8.1.3 场务人员宜进行安全提示,核验进出人员票证,引导观众按指定区域就座或工作。

8.1.4 场务人员宜在演出过程中做好观众席与舞台区域之间的安全防护。

8.1.5 场务人员宜密切关注可疑人员及物品,进行妥善处置,消除安全隐患。

8.2 房间安全

8.2.1 场务人员宜做好观众厅、后台等各类房间的日常管理、巡视检查等工作。

8.2.2 场务人员宜做好房间使用期间的安全巡视与提示,及时劝阻与制止不符合安全规定的行为。

8.2.3 场务人员宜确定房间具体使用时间,做好房间无人使用时的各类安全工作。

8.2.4 场务人员宜为房间配备足够的安全物品,并定期对房间进行消毒。

8.3 应急处置

8.3.1 剧场宜制定“应急预案和现场处置方案”,对各类突发事件的处置做出阐述。

8.3.2 场务人员宜遵循“预作准备、快速反应、沉着应对”的应急处置原则开展工作。

8.3.3 遇有突发事件,场务人员宜按照“应急预案和现场处置方案”快速处置,减少危害和影响。

9 服务评价

9.1 剧场宜建立健全场务服务评价机制,开展服务满意度调查,听取观众及演职人员的意见和建议,促进服务水平提升。

9.2 服务评价内容宜围绕总体服务质量及服务人员专业能力水平展开。

9.3 服务评价情况反馈内容宜作为改进场务服务工作措施和方法的依据,并及时通过组织场务人员培训考核予以改善。

参考文献

- [1] GB/T 36729—2018 演出安全
- [2] WH/T 59—2013 演出场馆设备技术术语
- [3] 尹世英. 剧场管理 [M]. 台湾: 书林出版有限公司, 1992.
- [4] 冯德仲, 等. 剧场应用术语 [M]. 北京: 中国戏剧出版社, 2008.
- [5] (美) 施奈德, (美) 福德. 剧场管理手册 [M]. 房草馨, 译. 北京: 中国戏剧出版社, 2012.
- [6] 冯德仲, (美) 迈克·兰姆瑟. 汉英剧场术语 [M]. 北京: 文化艺术出版社, 2013.
- [7] (美) 伯恩斯. 管理与艺术 [M]. 杨晓茁, 译. 北京: 中国戏剧出版社, 2013.
- [8] 陈平. 剧院运营管理: 国家大剧院模式构建 [M]. 北京: 人民音乐出版社, 2015.
- [9] 《剧院经营管理实务》编写组. 剧院经营管理实务 [M]. 北京: 光明日报出版社, 2015.

省文旅标技委