



中华人民共和国国家标准

GB/T 32941.3—2016

实景演出服务规范 第3部分：服务质量

Service specification for real-life scenery performance—
Part 3: Service quality

2016-08-29 发布

2017-03-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

GB/T 32941《实景演出服务规范》分为以下部分：

- 第1部分：导则；
- 第2部分：演出管理；
- 第3部分：服务质量。

本部分为GB/T 32941的第3部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由全国休闲标准化技术委员会(STC/TC 498)提出并归口。

本部分起草单位：陕西华清宫文化旅游有限公司、北京同和时代旅游规划设计院、陕西省质量技术监督局、陕西省标准化研究院。

本部分主要起草人：张小可、魏小安、张灵光、魏铁平、靳勇、费文娟、王文彦、付磊、李鹏、李伟、马明、刘文丽、朱莉蓉、毛敏。

省文旅标准技术

实景演出服务规范

第3部分：服务质量

1 范围

GB/T 32941 的本部分规定了实景演出场所的服务设施和服务人员的质量要求。本部分适用于实景演出场所的服务和管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 26355 旅游景区服务指南

GB/T 32941.1 实景演出服务规范 第1部分：导则

3 术语和定义

GB/T 32941.1 界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务设施

4.1 停车场

4.1.1 应设置在入口处附近，机动车出入口应与人员通道分离，导引标识清晰。

4.1.2 地面平整坚实，宜为生态型停车场。

4.1.3 面积与演出接待规模相适应，并根据所停车辆的类型施划好泊车位。

4.1.4 旅游客车与小客车停车场实行分场或分区管理。

4.1.5 在分流道路的交通线上，应有明显的停车场标识和行车线，标明停车场的适停车型。

4.1.6 有多个停车场(区)的，在车辆分流道路前的显著位置设置显示屏实时显示各停车场(区)剩余车位的数量和类型。

4.1.7 设专人管理，引导车辆有序出入，并按施划的车位整齐停放。

4.1.8 设置有录像功能的电子监控设施，对出入口、重点部位实行全面监控。

4.1.9 有停车票(卡)等车辆进出凭证。

4.2 服务中心

4.2.1 位置合理，与停车场和售票口的交通衔接顺畅。

4.2.2 体量适宜，风格应与演出主题相符合，使用面积与接待规模、服务功能设置相适应。

4.2.3 接待空间充足，服务岗位数量与接待容量相适应。

4.2.4 有适宜的空间和设施供观众等待和短暂休息。

4.2.5 应配备信息自助查询、移动设备充电、存取款、轮椅租借等设施和服务。

4.2.6 应提供退票服务,并在醒目位置进行相关情况说明;票面上可有简短的相关说明。应有退票预案(包括紧急情况退票预案和常规退票流程);设置网络销售渠道的应提供相关退票渠道和说明。

4.2.7 可提供儿童及宠物托管等业务。

4.3 售检票处

4.3.1 售检票处标识醒目,体量适宜。

4.3.2 设置固定或可移动式排队隔栏及遮阳避雨设施。

4.3.3 售票窗口及检票通道的设置、开放数量与观众容量相适应,应分设团队和散客售票窗口或通道。

4.3.4 在最便利位置设置老、弱、病、残、孕等特殊人群优先售票窗口和专用检票通道,无条件设置专用通道的,应允许和帮助上述特殊人群优先入场。

4.3.5 在醒目位置设置明晰的价格说明,包括但不限于价格表、相关价格审批或批复件、常见价格问题答复等相关内容。

4.3.6 安排专门工作人员负责入口检票,引导观众有序进出。

4.3.7 入口处应预留适宜的照相位置,方便观众在入门、吉祥物、标志物等处留影。

4.3.8 出入口设置检票闸口或安检设备,采用电子门禁系统的,应确保设施运转正常、状态良好,定期维护检修。

4.4 观演区

4.4.1 观演区席位数量与演出规模相适应,能保障观演效果。

4.4.2 能遮蔽雨雪,日间演出应有遮阳设施。

4.4.3 位置应保证观看距离和角度符合人体工学,无视线盲区。

4.4.4 在显著位置设置标识指引牌,夜场演出应有满足夜视要求的席位标识指引牌。

4.4.5 观演区和相关设施应干净、整洁、无污物,安全、完好、无损坏。

4.4.6 设置相应的防护设施,预留缓冲区域,防止演出过程中可能对观众造成的伤害。

4.5 辅助服务设施

4.5.1 在出入口处或服务区附近设置购物商店(亭),提供瓶装水、饮料、零食、快餐食品、特色商品、纪念品,以及音像制品、图书等演艺衍生品的售卖。

4.5.2 在服务区或其他显著位置设置陈展室(馆),采用照片、实物等方式展示演出的发展历史。

4.5.3 与演出相关的通讯、照明、医疗、购物、餐饮等服务设施应符合 GB/T 26355 的要求。

4.6 环境卫生

4.6.1 在观演区设置公共卫生间,并能保证残疾人、儿童等人群的特殊需要。

4.6.2 在观演区就近设置分类回收的带盖式垃圾回收箱,并做到及时清收。

5 服务要求

5.1 服务人员基本素质要求

5.1.1 具备良好的职业道德,树立时刻为顾客排忧解难的服务意识,对于需要帮助的顾客,应及时主动的给予援助。

5.1.2 具备岗位所要求的从业资格,上岗前应接受相应的岗位培训,熟练掌握本岗位的专业知识和服务技能,熟悉相关的法律、法规、制度和规范。

5.1.3 仪表整洁、着装统一,并佩戴能够明显辨识的工牌或工卡。

5.1.4 具备相应的文化水平和较好的语言表达能力,熟练使用普通话,使用规范称谓和礼貌用语,外语水平符合工作岗位的要求。

5.1.5 熟知各类应急事件处置方案、投诉处理程序、演出场所内购物、休息、安全、卫生、医疗等相关设施的处置。

5.1.6 宜掌握简单手语。

5.2 售检票服务

5.2.1 应配置互联网、电话等售订票系统,有条件的宜本着便利化原则设立票务代售网点。

5.2.2 售票处可提供一般性的咨询服务,遇客流量较大的节假日或其他特殊情况,应提供预约服务。

5.2.3 演出门票可附加演出简介和节目单,国外游客年度占比超过四分之一的演出,应同时使用英文或其他外语。

5.2.4 售票人员应规范、快捷的唱收唱付。

5.2.5 检票人员应提示顾客出示门票,对不符合进入条件的顾客应耐心解释并及时疏导。

5.2.6 票面上应有文明观演提示,告知观众观演中的各项注意事项。

5.3 现场服务

5.3.1 应建立连场演出专项工作制度,保证观众的安全出入和演出节目的质量。

5.3.2 设置广播室和对外咨询专用电话,配有专人值守,并公示电话号码和服务时间。

5.3.3 对于观演过程中的不文明现象,应及时沟通和引导,对于违法行为应坚决制止。

5.3.4 观演区配备现场服务人员,及时、主动地将观众引导入座,提供问询服务,关注特殊群体的特殊要求。在开场和散场客流集中的时段,服务人员应及时进行疏导,合理安排流量和流向,保持良好秩序。

5.3.5 演出管理人员在表演过程中应维持现场秩序,避免观众向表演区域抛投杂物。

5.3.6 宜配备服务人员提供演出信息、节目预告、散客咨询、讲解员陪同等服务;吐字清晰,有耐心。

5.3.7 演出结束后,演出管理人员应引导观众从规定通道有序离场,避免发生拥挤踩踏事件。

5.3.8 清场后工作人员应清理观演区,发现遗失物品或可疑物品及时上缴上报。

5.3.9 检查场地内的所有设施,发现设施损坏及存在隐患应及时上报处理。

5.4 服务改进与投诉处理

5.4.1 建立顾客意见征集制度,在方便位置设置《意见簿》,定期或不定期向观众进行问卷调查,征询意见,有针对性地加以改进。

5.4.2 设立服务质量投诉受理机构,健全制度,明确职责。

5.4.3 在醒目位置公布投诉受理机构的电话和网址,接到投诉后应在 10 个工作日给予答复。

5.4.4 诚恳接待投诉,认真及时地处理意见和建议,并将处理结果及时通知投诉者,做到投诉必复,记录和档案应保管完整。

5.4.5 在官方网站设置专栏或专用信用征集顾客意见,接收处理顾客投诉。