



中华人民共和国国家标准

GB/T 36734—2018

主题公园演艺服务规范

Service specification for performing art in theme park

2018-09-17 发布

2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 主题公园	1
3.2 主题公园演艺服务	1
4 原则	1
4.1 特色性	1
4.2 专业性	1
4.3 文明性	2
4.4 安全性	2
5 基本要求	2
6 服务组织	2
7 演艺服务要求	2
7.1 服务人员	2
7.2 服务设施	3
7.3 演出服务	3
8 服务监督与改进	4
参考文献	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位：浙江横店影视城有限公司、中国标准化研究院、浙江省标准化研究院。

本标准主要起草人：殷旭、潘忠伟、靳宗振、曹俐莉、钟向东、陈光中、沈革强、程永红、侯非、曾毅、潘洋、刘彦林、杨朔、王娜娜、万福军、张雨辰、刘琪、曹凌霞、黄远。

省文旅标技委

主题公园演艺服务规范

1 范围

本标准规定了主题公园演艺服务的原则、基本要求、服务组织、服务人员、服务设施、服务流程、持续改进等内容。

本标准适用于在主题公园提供固定演艺服务的组织。

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 2894 安全标志使用导则

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 16766—2017 旅游业基础术语

GB/T 26992—2011 主题公园服务规范

3 术语和定义

GB/T 16766—2017 和 GB/T 26992—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

主题公园 theme park

围绕一个或多个主题元素进行组合创意和规范建设,营造特定的主题文化氛围,采用现代科学技术和多层次活动设置方式,集诸多娱乐活动、休闲要素和服务接待设施于一一体化的旅游文化娱乐场所。

[GB/T 26992—2011,定义 3.1]

3.2

主题公园演艺服务 performing art of theme park

在主题公园(3.1)内,围绕特定主题开展的以游客为主要对象,突出主题和文化特色,注重体验性和参与性的各种形式表演活动。

4 原则

4.1 特色性

演艺主题应体现文化特色,内容、场景与公园的主题、景观相一致,重视游客的参与性。

4.2 专业性

演艺活动设计策划应专业合理,综合使用文化、自然等多种元素,宜使用伸缩舞台、虚拟技术等手

段,满足游客文化性和娱乐性需求。

4.3 文明性

演艺内容应文明健康,演职人员举止行为规范。

4.4 安全性

演艺服务组织使用的表演及观看场地应安全可靠,并有相应的应急安全保障措施。

5 基本要求

5.1 演艺活动场地应选址安全,与公园主题相适应,并远离安全隐患。

5.2 演艺活动应规划合理,演艺环节规范有序,并设置演出准备区、表演区、观演区,功能分区明确。

5.3 演艺节目选材应符合国家法律、法规,展现内容应积极乐观,体现主题文化内涵,展示主题公园演艺特色。

5.4 演艺服务组织应综合采用营造演艺环境氛围、利用科技设备等多种手段提供演艺服务,宜增加与游客互动环节。

5.5 演艺服务组织应配置齐全、正常运行的演艺道具及消防、用电、用水设备设施,并定期进行维护管理。

5.6 主题公园应明示出售演艺服务的开放时间、剧情简介。如有更改或有特殊活动应提前公示,采取现场公示或公园网站的方式告知游客。

5.7 演艺服务场地应按 GB 9664 要求进行清洁,并保持干净卫生。

6 服务组织

6.1 应制定演艺活动经营管理制度、应急预案,成立工作团队,设置相应岗位,并落实责任到人。

6.2 应配置满足需要的演艺设备设施、演艺人员及演出材料,并配置齐全、正常运行的消防安全设施设备。

6.3 应根据演艺活动场所的承载量合理安排游客数量,并根据游客规模做好预案工作。

6.4 应制定安全管理制度,健全安全检查措施,对演艺场所的消防安全进行检查,确保后台无杂物堆放。

6.5 根据演出需要,在表演区与观演区设置隔离,并设置一定的安全距离,提醒游客在规定区域观看节目。

6.6 应定期对演艺服务人员进行职业技能培训。

6.7 遇到恶劣天气时,应摆放安全提示牌,提醒游客注意防滑。

7 演艺服务要求

7.1 服务人员

7.1.1 演职人员应具有表演专业基础或剧组表演经验,认真准确表演,精心塑造角色人物形象。

7.1.2 服务人员应了解演艺服务基本内容、主要特色等知识,具备良好的职业道德和文化修养,尊重不同民族的风俗和文化习惯。

7.1.3 服务人员应熟知各类应急事件处置方案、演出场所安全及卫生管理等要求,并定期进行演练。

7.1.4 票务人员应熟悉主题公园演出情况,具备相应的知识,熟知咨询岗位职责和服务标准,耐心、热

情解答游客询问。

7.1.5 演艺设施、设备的操控人员应参加相应专业的技能培训,经考核合格后上岗。

7.2 服务设施

7.2.1 演出场地应设置演出告示牌,明确演出名称、演出内容、演出时间及相关注意事项。

7.2.2 演出场地应遮蔽雨雪,日间演出应有遮阳设施。

7.2.3 演出场地内应设置相应防护设施设备,避免演出过程中对游客造成伤害。

7.2.4 演出场地应配置与其规模相适应的接待设施,如问讯处、行李寄存处等。

7.2.5 演出场地应按 GB 2894 规定设置安全标志,消防安全标志按 GB 13495.1 和 GB 15630 的规定设置。

7.2.6 演出场地配置的旅游标志及符号应符合 GB/T 10001.2 的要求,配以中英文 2 种以上文字说明,标识牌的外形应与主题公园环境相一致。

7.2.7 演出配置的音响、灯光器材、舞台机械及场地、座位等设备设施应符合安全、消防等相关国家规定,并保持良好的运行状态。

7.2.8 演出设施及设备应有专人负责管理和保养,并定期检修维护。

7.2.9 为老年人、残疾人、孕妇等特殊人群提供人性化设施,宜配备必要的无障碍设施。

7.3 演出服务

7.3.1 演出准备

7.3.1.1 演艺节目应根据演出剧本和排练要求,准确、完整地完节目演出,确保演出效果。

7.3.1.2 服务人员应对演艺人员到岗、演艺服装及道具配备等状况进行检查。

7.3.1.3 演职人员应在表演前完成化妆、着装,并穿戴好演出服饰、道具等,宜在演出前 20 min 完成各项准备工作。

7.3.1.4 服务人员应对演艺场所的消防设备设施、演艺道具、用电安全等进行检查。

7.3.1.5 服务人员应主动引导游客入座,在人流集中时,采用分流引导等方式引导疏散游客。

7.3.2 演出中服务

7.3.2.1 演出过程中,演职人员应按照表演剧本要求认真完成相应动作,保证演出质量。

7.3.2.2 服务人员应对演出服务过程的演出安排、演出质量、应急处置等相关事项进行全场监管,避免表演者及游客发生意外。若出现伤害事故,应及时救治受伤人员。

7.3.2.3 演职人员表演危险动作时,应采取相应的安全防护措施,并与游客设置隔离区,避免对演艺人员及游客造成伤害。

7.3.2.4 演出准备区、表演区应有专人管理,不得让游客及其他人员进入,避免发生伤害事故。

7.3.2.5 服务人员应维护好演出现场秩序,避免游客在观赏过程中发生混乱或向演出区投掷杂物。

7.3.3 演出后服务

7.3.3.1 演艺结束后,演员应按照要求,向观众谢幕或礼貌欢送后通过规定的通道有序下场。

7.3.3.2 服务人员应及时疏导旅客离场,合理安排流量和流向,保持良好秩序。

7.3.3.3 服务人员应及时清理演艺场所设施,发现游客遗失物品、设施损坏及存在安全隐患应及时上报、登记。

7.3.3.4 清洁人员应及时清扫观演区和演出区,保持演艺场所的清洁卫生。

8 服务监督与改进

8.1 应健全服务质量管理制度,在醒目位置公布投诉电话和意见箱,并定期开展顾客满意度调查。

8.2 根据开展的顾客满意度调查结果和游客提出的意见,提出改进措施并予以实施,持续改进服务质量,提高顾客满意度。

8.3 应认真处理游客投诉,在5个工作日内将投诉处理结果反馈给游客,并保管完整记录和档案。

省文旅标技委

参 考 文 献

- [1] 营业性演出管理条例 中华人民共和国国务院令 第 439 号
 - [2] 营业性演出管理条例实施细则 文化部令 第 47 号
-

省文旅标技委