



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 44696—2024

## 剧院服务规范

Specification for theatre services

2024-10-26 发布

2025-02-01 实施

国家市场监督管理总局  
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
4 总体要求 .....	3
4.1 舞台艺术 .....	3
4.2 艺术活动 .....	3
4.3 艺术普及 .....	3
4.4 传统艺术保护 .....	3
4.5 公共文化服务 .....	3
5 剧院服务设施 .....	3
5.1 总要求 .....	3
5.2 舞台设备设施 .....	3
5.3 演出服务设施 .....	3
5.4 剧院配套设施 .....	4
6 剧院服务环境 .....	4
6.1 总要求 .....	4
6.2 剧院观演环境 .....	4
6.3 剧院卫生环境 .....	4
7 剧院服务人员 .....	4
7.1 岗位要求 .....	4
7.2 服务人员素质 .....	4
8 剧院服务内容 .....	5
8.1 总要求 .....	5
8.2 表演团体接待服务 .....	5
8.3 舞台设备保障服务 .....	5
8.4 观众购票服务 .....	5
8.5 观众场务服务 .....	5
9 剧院安全要求 .....	5
9.1 总要求 .....	5
9.2 剧院安全管理 .....	5
9.3 剧院演出安全 .....	5
9.4 剧院消防安全 .....	6
9.5 剧院公共卫生安全 .....	6

9.6	剧院应急管理	6
10	剧院文化建设	6
10.1	总要求	6
10.2	剧院文明礼仪	6
10.3	剧院品牌建设	6
11	剧院服务质量评价	7
11.1	总要求	7
11.2	服务评价内容	7
11.3	服务评价方式	7
11.4	服务改进机制	7
	参考文献	8

浙江文旅标技委

## 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：北京保利剧院管理有限公司、中国演出行业协会、中国艺术科技研究所、武汉琴台大剧院管理有限公司、上海东方艺术中心管理有限公司、南京保利大剧院管理有限公司、上海保利大剧院管理有限公司、长沙保利音乐厅管理有限公司、常州市保利大剧院管理有限公司。

本文件主要起草人：郭文鹏、姚睿、渠红艳、于昌林、朱克宁、潘燕、闫贤良、张素贤、苏京、王文平、雷雯、巩升林、宋剑、占苗、于跃、王坤。

浙江文旅标技协

# 剧院服务规范

## 1 范围

本文件界定了剧院服务的术语和定义，规定了总体要求、剧院服务设施、剧院服务环境、剧院服务人员、剧院服务内容、剧院安全要求、剧院文化建设和剧院服务质量评价。

本文件适用于剧院提供的服务，其他类型演出场所自愿参照使用。

注：本文件“剧院”特指公共剧院，即对外以演出经营、剧目制作、场地租用等方式运营的剧院。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号  
GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则  
GB 36726 舞台机械 刚性防火隔离幕  
GB/T 36728 剧院演出安全等级分类  
GB/T 36729 演出安全  
JGJ 57 剧场建筑设计规范  
WH/T 93 演出票务系统服务及技术规范

## 3 术语和定义

GB/T 36729界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 剧场 theatre

构成观演关系且舞台和看台是永久性固定设施，并具有观演基本设施和基础舞台系统的表演场所。

注1：观演基本设施包括舞台和看台。

注2：基础舞台系统包括演出必需的舞台设备系统和建筑设备系统，舞台设备系统如舞台灯光、舞台音响、舞台机械和舞台监督等专业设备构成的系统，建筑设备系统如电力系统、通风系统、给排水系统、暖通系统、安防系统和消防系统。

注3：用途不是为表演而设置或配置，仅具备剧场部分功能的场所，不属于剧场，如会堂、报告厅和演播厅等。

注4：本文件不包括新型演出空间。

注5：不包括小剧场。

[来源：GB/T 36729—2018，3.13，有修改]

### 3.2

#### 剧院 theatre

管理剧场的法人机构。

注1：特指公共剧院，即对外以演出经营、剧目制作、场地租用等方式运营的剧院。

注2：包括表演艺术服务场所。

[来源：GB/T 36729—2018，3.18，有修改]

3.3

**演出活动 performance activities**

剧院内舞台艺术表演的全过程。

注：演出是一个过程，包括装台、排练、表演和演出后的拆台，演出起始点指从演出设备到达舞台为演出起始点，以演出设备拆装后离开舞台现场为结束点。演出是一系列活动组合的完整事件，包括演出前的活动、演出中的活动和演出后的活动。演出是围绕舞台艺术表演的全过程活动，是一个有始有终的全寿命周期活动。

[来源：GB/T 36729—2018，3.3，有修改]

3.4

**文化服务 cultural service**

通过文化活动提供的产品或商品。

示例：演出服务、剧院服务。

注：特指文化服务业的一种无形产品或商品。

3.5

**剧院服务 the theatre service**

剧院演出活动及相关各种文化活动。

注1：包括为顾客和表演团体提供的各种服务。

注2：包括现场、网络、数字、实体等各种形式。

3.6

**服务质量 quality of service**

服务者满足被服务者需求的程度。

3.7

**剧院服务质量 quality of the theatre service**

剧院满足所在地及消费者文化需求的程度。

3.8

**剧院设施 theatre facilities**

与剧院同属一个或一组建筑体用于演出活动相关的场所、设备。

注：包括相邻广场、绿化景观、道路、停车场、建筑物及建筑物配置的相关演出设备、功能用房、供配电设施、供水设施、供气设施、供暖设施、楼宇控制系统、新风系统、消防系统、安防系统、网络设施、电梯等建筑设备设施等。

3.9

**剧院服务设施 performance Service Facilities**

用于演出和提升演出质量和观演体验的相关服务设施。

示例：舞台、舞台系统、化装间、服装间、排练厅、控制室、道具间等舞台专业设施，建筑设备、机房、控制室、售票中心、售票窗口、自助售取票机、艺术展陈室、休息大厅、贵宾厅、衣帽间、寄存处、寄存柜等演出服务设施，咖啡馆、茶室、会议室、会客厅、培训室、展陈厅等经营服务设施。

注：包括配套服务设施。

3.10

**表演团体 art performance group**

文艺院团 art group

演出行业从事艺术生产和表演的法人组织。

[来源：GB/T 36729—2018，3.6，有修改]

3.11

**演出安全 performance safety**

确保演出活动免除了不可接受演出风险的状态。

[来源：GB/T 36729—2018，3.22]

## 4 总体要求

### 4.1 舞台艺术

- 4.1.1 剧院服务应履行文化事业职能，提供以舞台艺术为主要类型的剧院服务。
- 4.1.2 剧院服务应向观众提供地方、民族和国际的优秀演出剧目等多样性的舞台艺术。
- 4.1.3 剧院服务应组织举办繁荣文化市场的各种主题活动、艺术节或演出季。

### 4.2 艺术活动

- 4.2.1 剧院应承担传播艺术的职能，开展各类艺术讲座、艺术交流活动，促进优秀艺术、特色艺术、创新艺术进剧院，塑造剧院艺术风格。
- 4.2.2 剧院宜利用专业设施和人员，向社会提供舞台技术培训等多样化艺术服务。

### 4.3 艺术普及

- 4.3.1 剧院应承担艺术普及的社会责任，向社会提供各类艺术普及活动。
- 4.3.2 艺术普及活动应包括但不限于艺术知识普及、艺术技能普及和普及性艺术欣赏。

### 4.4 传统艺术保护

- 4.4.1 剧院应为保护历史传统表演艺术提供服务。包括表演艺术历史文物收藏、展示，历史保留剧目、表演类非物质文化遗产保护与展演。
- 4.4.2 剧院应为地方艺术、民族艺术提供多样化的服务。

### 4.5 公共文化服务

- 4.5.1 剧院应以舞台表演艺术为城市提供公共文化服务，促进优秀公共文化产品的发展和传播。
- 4.5.2 剧院应举办文化志愿者活动，在不同岗位招募符合条件的志愿者参加剧院服务。
- 4.5.3 享受政府财政资助的剧院应向社会提供免费或低票价的公益服务。

## 5 剧院服务设施

### 5.1 总要求

剧院应具备剧院服务的基本设备设施，包括符合演出需求的舞台、舞台系统等专业设备设施、演出服务设施和剧院开展经营应有的配套设备设施。

### 5.2 舞台设备设施

- 5.2.1 剧院应保障舞台机械、舞台灯光、舞台音响、舞台视频、舞台监督及通信、舞台幕布和威亚等演出必备装置和系统的合理配置和使用功能，定期维护和保养系统硬件和软件，保障系统正常运行。
- 5.2.2 剧院应配备满足演出需要的舞台、舞台系统、控制室等舞台技术专业设施。

### 5.3 演出服务设施

- 5.3.1 剧院应配备供配电设施、供水设施、供气设施、供暖设施、楼宇控制系统、新风系统、消防系统、安防系统、网络设施、电梯等建筑设备设施，根据设备使用要求定期维护和保养系统硬件和软件，按照相关规定要求定期检验，演出服务设施均应符合 JGJ 57 的要求。

5.3.2 剧院应配备满足演出需要的化妆间、服装间、排练厅、控制室、道具间等舞台专业设施。

5.3.3 剧院应设置售票中心或售票窗口（含自助售票取票机）、咨询及投诉处、安检设备、休息大厅、贵宾厅、衣帽间、寄存处（含寄存柜）及演出信息宣传展示设施，有条件的剧院应配置餐厅。剧院票务服务系统应符合 WH/T 93 的要求。

5.3.4 剧院应在观众厅、候场区、化妆间、排练厅等区域设置饮水区和卫生间。

5.3.5 剧院应设置观众通道、演员通道和贵宾通道；道具运输通道和演员跑场通道应保持通畅、明亮。

5.3.6 剧院应设置残障人士座椅、卫生间、无障碍通道等无障碍服务设施，具备为残障和行动不便人士提供便利服务的条件。

5.3.7 剧院应设置充足的停车位，设置机动车交通通道和集装货车运输通道，应有简单易记的位置识别标识。

## 5.4 剧院配套设施

5.4.1 剧院宜设置剧院档案室、历史展陈室和经典剧目陈列室等功能的空间和设施，规范开展藏品收藏、图片展示、剧目展演，具备历史文化教育功能。展陈方式应符合美术展览和文物展陈的基本要求。剧院历史展陈和经典剧目展陈宜纳入公共文化服务体系免费开放。

5.4.2 剧院应设置公共文化开放空间，艺术展陈、艺术普及、艺术交流、艺术讲座、艺术教育、艺术鉴赏、剧目推介等功能的空间和设施向社会开放，鼓励免费开放；剧院应明示公共文化服务场所的开放时间和开放空间。

5.4.3 剧院宜设置咖啡馆、茶室以及餐饮等适当的售卖处和配套商业服务空间和设施，且符合相关规范要求。

5.4.4 配套设施不应影响剧院的消防安全和整体功能，不应影响观演效果和剧院整体艺术氛围。

## 6 剧院服务环境

### 6.1 总要求

剧院应确保良好的服务环境，包括剧院观演环境、卫生环境。

### 6.2 剧院观演环境

6.2.1 剧院应设置合理的座位布局，保证观众视线无遮挡，听觉效果良好。

6.2.2 剧院内应保持适宜的温度、湿度和光照度，确保观众观演舒适。

6.2.3 剧院应保证舞台机械、舞台灯光、舞台音响设备稳定运行，确保演出效果良好。

6.2.4 剧院应制定文明观演礼仪行为规范，应明示和宣传文明观演行为礼仪。

### 6.3 剧院卫生环境

6.3.1 剧院应定期对内部环境进行清洁和消毒，保持空气流通，减少细菌和病毒的滋生。

6.3.2 剧院应设置足够的垃圾收集设施，并定期对垃圾进行清理和处理，避免垃圾滞留和污染。

## 7 剧院服务人员

### 7.1 岗位要求

7.1.1 剧院应配备舞台技术、票务销售、服务接待、安全保卫、环境保洁等岗位的服务人员。

7.1.2 剧院应根据服务管理目标和业务需求制定服务规范及明确的岗位职责和服务内容。

### 7.2 服务人员素质

7.2.1 剧院服务人员应进行岗前培训、在岗培训、任职能力考核。



7.2.2 剧院服务人员应熟悉工作环境、能熟练操作必要设备，鼓励参加行业职业能力水平评价。

7.2.3 剧院服务人员应规范服务礼仪，提供热情周到的服务，满足观众合理需求。鼓励员工创造服务典范，持续提高文化修养和艺术修养，塑造剧院公共形象，树立剧院文明示范。

## 8 剧院服务内容

### 8.1 总要求

剧院应根据表演团体及观众需要开展演出活动服务工作，包括但不限于：表演团体接待服务、舞台设备保障服务、观众购票服务、观众场务服务。

### 8.2 表演团体接待服务

剧院应为表演团体提供接待服务，包括化妆间服务、排练服务、候演现场服务、抢妆区域服务、献花服务等。

### 8.3 舞台设备保障服务

剧院应为表演团体提供舞台机械、舞台灯光、舞台音响等技术交底及设备运行保障等服务，包括演出进景、装台、排练、演出、拆台全过程服务。

### 8.4 观众购票服务

剧院应为观众提供购票服务，包括网络购票和现场购票。

### 8.5 观众场务服务

8.5.1 剧院应为观众提供场务服务，包括引导服务、衣帽间寄存服务、验票服务、观演场控服务、演出散场服务、特殊观众服务、安全保障服务、环境保洁服务等。

8.5.2 剧院应通过服务规范建立秩序，包括进出有序、表演有序、观演有序、开放有序，培育鲜明的剧院礼仪，倡导文明的礼仪规范。

## 9 剧院安全要求

### 9.1 总要求

剧院应为表演团体和观众提供安全保障服务，包括剧院安全管理、演出安全、消防安全、公共安全和应急管理。

### 9.2 剧院安全管理

9.2.1 剧院从业人员超过一百人的，应当设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员；从业人员在一百人以下的，应当配备专职或者兼职的安全生产管理人员。

9.2.2 剧院应建立安全管理相关规范，组织安全生产培训，提升在岗职工安全常识。

9.2.3 剧院特种作业与特种设备管理人员应具备相关的职业资格证书。

### 9.3 剧院演出安全

剧院应开展舞台设备设施安全风险评估和安全等级评定，并做好安全防护措施，演出安全应符合 GB/T 36728 的要求。

## 9.4 剧院消防安全

9.4.1 剧院应建立健全消防安全管理制度，明确消防安全责任人、管理人员及其职责，定期进行消防安全检查和巡查。

9.4.2 剧院消防疏散通道应保持通畅，消防疏散标识明显、应急照明设备运行正常。

9.4.3 舞台刚性防火隔离幕应符合 GB 36726 的要求。

## 9.5 剧院公共卫生安全

剧院应建立公共卫生安全管理制度，明确卫生管理责任、管理要求和卫生监督制度，确保各项公共卫生措施得到有效实施。

## 9.6 剧院应急管理

剧院演出应建立综合应急预案，组织应急预案演练，提升突发事件应急处理能力，综合应急预案应符合 GB/T 29639 的要求。

# 10 剧院文化建设

## 10.1 总要求

10.1.1 剧院应开展剧院文化建设，建造剧院艺术殿堂、塑造城市艺术中心、树立剧院服务典范、建立剧院文明礼仪，传播剧院品牌影响。

10.1.2 剧院设施应围绕艺术殿堂建设、建造或改造，突出表演艺术特征和剧院艺术影响力。

## 10.2 剧院文明礼仪

剧院应承担城市文明的社会责任，应通过员工的社会服务礼仪传播剧院文明。剧院宜通过讲座、广播、视频、宣传品、票面、媒体及活动等多种形式宣传剧院文明礼仪。

## 10.3 剧院品牌建设

10.3.1 剧院应维护自身美誉、声誉，保护剧院形象、剧院标识和知识产权，开展品牌化建设。剧院应利用场馆设施资源，积极承担起公益性宣传的社会责任。

10.3.2 剧院应设立明确的服务理念，制定服务宗旨、服务方针、服务目标，不断提高表演团体和观众对剧院服务的满意度。

10.3.3 剧院宜创造性设置剧院标识，包括公共文化场所标识、剧院形象标识、文明礼仪标识、剧院通道标识、安全警示标识等，剧院标识应符合剧院艺术要求和剧院品牌设计，剧院标识应形成鲜明的剧院形象。具体要求内容如下。

——剧院通道标识和引导标识应具有显著的人性化，位置明显、便于识别，准确引导机动车从主干道到停车场，准确引导表演团体进入剧院后台，准确引导观众至剧院座位，导航过程和引导过程应有人性化服务，公共标识应符合 GB/T 10001.1 的要求。

——礼仪服务人员宜作为剧院形象标识，接待贵宾、艺术家的礼仪服务应有符合剧院服务理念和文明礼仪规范。

——剧院艺术总监、剧院艺术大使等知名艺术家宜作为剧院艺术象征，剧院宜建立艺术荣誉制度。

10.3.4 剧院宜开展表演艺术活动，明确市场定位，根据消费偏好推动消费热点，形成剧院文化消费特点，推动城市崇尚艺术、崇尚艺术家的时尚。

10.3.5 剧院应对剧院品牌的知识产权进行有效保护。

## 11 剧院服务质量评价

### 11.1 总要求

剧院服务宜开展服务质量评价，明确评价内容、评价方式和改进机制。

### 11.2 服务评价内容

剧院宜开展服务质量评价，评价内容应包括表演艺术服务、演出活动服务、剧院职能部门、服务岗位、服务设施、服务环境、安全要求、文化建设等方面。

### 11.3 服务评价方式

11.3.1 剧院应定期对自身服务流程进行全面梳理，并通过内部审核机制进行自我评价，确保服务流程高效、规范。

11.3.2 剧院应建立以表演团体和观众满意度为核心的服务评价机制，通过问卷调查、电话回访等方式获取信息，采用合理的评价方法，客观反应满意程度。应建立投诉处理机制，并及时解决观众投诉和意见反馈。

11.3.3 剧院宜委托具有权威性和专业性的第三方机构，对剧院的服务质量进行全面评估，提供专业报告和改进建议。

### 11.4 服务改进机制

剧院应建立持续改进机制，定期深入分析满意度调查结果，找出问题产生的原因，制定相应的改进措施。

参 考 文 献

- [1] GB/T 10001 (所有部分) 公共信息图形符号
  - [2] GB/T 13016 标准体系表编制原则和要求
  - [3] GB/T 13017 企业标准体系表编制指南
  - [4] GB/T 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
  - [5] GB/T 15624 服务标准化工作指南
  - [6] GB 15630 消防安全标志设置要求
  - [7] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
  - [8] GB/T 20001.1~20001.7 标准编写规则
  - [9] GB/T 20001.8 标准起草规则 第8部分:评价标准
  - [10] GB 20286 公共场所阻燃制品及组件燃烧性能要求和标识
  - [11] GB/T 24421 (所有部分) 服务业组织标准化工作指南
  - [12] GB/T 28222—2011 服务标准编写通则
  - [13] GB 37487 公共场所卫生管理规范
  - [14] GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
  - [15] GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分:总则
  - [16] SB/T 10382 服务管理体系规范及实施指南
  - [17] JGJ 46 施工现场临时用电安全技术规范
  - [18] 中华人民共和国消防法
  - [19] 营业性演出管理条例
  - [20] 营业性演出管理条例实施细则
-