ICS 03.100.20
CCS A 16

中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—20XX

灯会活动服务通用要求

General requirements for Lantern Festival services

征求意见稿

（本草案完成时间：2026 年 11 月）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

20XX－XX－XX 发布　　20XX－XX－XX 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 4
2 规范性引用文件 4
3 术语和定义 4
4 基本原则 5
4.1 安全为先，预防为主 5
4.2 绿色节俭，低碳环保 5
4.3 技艺传承，尊重产权 5
4.4 科技赋能，智慧运营 5
5 服务事项 5
6 对服务提供方的服务要求 5
6.1 活动策划服务 5
6.1.1 实地勘察与选址 5
6.1.2 策划内容 6
6.2 方案设计服务 6
6.3 活动布展服务 7
6.3.1 彩灯制作与安装 7
6.3.2 调试与交付验收 7
6.4 运行维护服务 7
6.4.1 前期准备 7
6.4.2 日常巡检 8
6.5 运营管理服务 8
6.5.1 营销宣传 8
6.5.2 安保与秩序维护 8
6.5.3 保洁 9
6.5.4 演艺需求 9
6.5.5 二次消费服务 9
6.6 拆除清场服务 9
6.6.1 前期准备 9
6.6.2 拆除要求 10
6.7 效果评估 10
7 对主办方的服务要求 10
7.1 信息服务 10
7.2 咨询与导览服务 11
7.3 入场与游览服务 11
7.4 便民与关怀服务 11
7.5 安全与应急服务 11

7.6 投诉与纠纷处理服务 11
8 评价与改进 11
参 考 文 献 13

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。

本文件由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出。

本文件由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）和全国会展业标准化技术委员会（SAC/TC 348）联合归口。

本文件起草单位：自贡市市场监督管理局、中国标准化研究院、自贡彩灯行业协会、上海市质量和标准化研究院、自贡市彩灯行业商会、海宁市文化产业协会、四川轻化工大学、自贡华龙科技有限公司、自贡海天文化股份有限公司、自贡文投盛世丝路会展有限公司、自贡华荟文化产业发展有限公司、自贡灯彩文化产业集团有限公司、海宁海蓝文化传媒有限公司、南京秦淮故事灯彩文化交流中心、自贡市城市规划设计研究院有限责任公司、淄博花灯齐彩城商业运营管理有限公司、淄博万艺贸易有限公司、自贡市四海文化传播有限公司、自贡市传奇彩灯有限公司、自贡腾达彩灯文化艺术有限公司、北京联合大学。

本文件主要起草人：王蒙湘、甘其英、郑娟尔、马娜、李波、沈宏跃、黄德春、张镇西、梁川、王波、刘云、曾杰、张华、黄建兵、张扬、顾业亮、文继涛、刘云、刘娜、郝博、李铭烨、徐云菲、张伟、陈军、王娜娜、曹琴。

灯会活动服务通用要求

1 范围

本文件规定了灯会活动服务的基本原则、服务事项、对服务提供方的服务要求、对主办方的服务要求和评价与改进的内容。

本文件适用于灯会活动服务的提供、运营、管理及评价。

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 50052 供配电系统设计规范

GB 50169 电气装置安装工程接地装置施工及验收规范

GB/T 33170 大型活动安全要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

彩灯 lantern

以光源为主要部件，采用多种工艺制作、依托特定造型，用于传达文化信息的艺术品及衍生品。

3.2

灯组 lantern group

由两个或两个以上的彩灯构成的组合。

3.3

灯会活动 Lantern Festival

在公园、景区、展览馆、各类商业及公共场所等固定区域，以彩灯为主要载体的综合性、临时性的文化活动。

3.4

灯会活动服务 Lantern Festival services

为实现、运营和保障灯会活动（3.3）提供的各类服务的总称。

3.5

主办方 organizer

组织、策划、运营灯会活动(3.3)，在法律上拥有灯会活动的所有权，并对灯会活动承担主要责任的组织。

[来源：GB/T 26165-2021，3.3.2，有修改]

3.6

服务提供方 service provider

提供灯会活动服务（3.4）的组织。

4 基本原则

4.1 安全为先，预防为主

应坚持安全第一、预防为主的原则，将安全要求贯穿灯会活动服务全过程。针对自然灾害、拥挤踩踏、防恐防暴及疫情等突发事件制定安全应急预案，明确应急工作组织领导、职责、工作程序和措施。

4.2 绿色节俭，低碳环保

应通过减量化、重复使用、回收利用等手段实现资源的合理循环利用，同时应优先使用节能、环保、绿色材料，不应对环境和人员造成污染和伤害。废弃物应分类收集处置，鼓励彩灯或灯组回收再利用。

4.3 技艺传承，尊重产权

应重视彩灯传统非物质文化艺术的技艺传承，保护灯会活动原创设计成果，防范创意抄袭，尊重地域特色和文化习俗。

4.4 科技赋能，智慧运营

鼓励采用预约分流、客流监测、智能导览、线上票务等信息化手段。采用新技术、新工艺、新材料时，应先进行安全评估。

5 服务事项

5.1 灯会活动的服务提供方根据主办方需求可提供的服务事项，包括但不限于：

a) 活动策划服务；
b) 方案设计服务；
c) 活动布展服务；
d) 运行维护服务；
e) 运营管理服务；
f) 拆除清场服务；
g) 效果评估。

5.2 灯会活动的主办方根据灯会活动实现的需求宜提供的服务事项，包括但不限于：

a) 信息服务；
b) 咨询与导览服务；
c) 入场与游览服务；
d) 便民与关怀服务；
e) 安全与应急服务；
f) 投诉与纠纷处理服务。

6 对服务提供方的服务要求

6.1 活动策划服务

6.1.1 实地勘察与选址

6.1.1.1 实地勘察应区分新场地和既有场地开展：

a) 新场地应查明灯会活动场地的地形地貌、地质与地基条件、地下管线分布、建（构）筑物及净空条件、出入口通行条件、消防和供配电设施状况；

b) 既有场地应核实场地现状、历史使用情况及设施设备完好程度，复核以往灯会活动期间的安全状况。

6.1.1.2 实地勘察还应调查场地外部条件，包括周边交通状况、人流规律与承载能力等，并收集历年活动同期的气象资料。

6.1.1.3 实地勘察应形成勘察报告，内容可包括：

a) 勘探概况；

b) 场地基础数据；

c) 基础设施状况；

d) 安全与环境评估；

e) 限制条件与风险提示；

f) 结论与建议。

6.1.1.4 灯会活动的选址、主题和彩灯或灯组设计应融入地域特色、突出地域文化，与场地的自然环境和人文景观相协调，不得破坏建（构）筑物、文物古迹、古树名木、绿地和水体等现有景观及设施。

6.1.2 策划内容

6.1.2.1 灯会活动策划应明确活动主题、活动性质、活动规模和活动时间，并形成完整的策划书。

6.1.2.2 灯会活动策划书的内容，可包括：

a) 项目概述；

b) 主题与文化表达；

c) 视觉与空间设计方案；

d) 技术方案；

e) 进度计划；

f) 质量与安全方案；

g) 运营管理方案；

h) 投资与财务预算；

i) 撤展方案；

j) 附件相关技术文件（如：设计效果图、平面布局图或点位图等）。

6.2 方案设计服务

6.2.1 服务提供方应根据活动策划情况提供完整的实施方案，同时，应根据主办方的反馈意见进行修改和完善，并与主办方确认最终实施方案。

6.2.2 服务提供方应对实施方案设计过程中产生的变更进行管理，对变更可能对进度、成本、质量、安全等产生的影响进行评估分析。所有变更处理应进行记录和跟踪。

6.2.3 实施方案内容，可包括：

a) 总体布局设计；

b) 灯组布置设计；

c) 电气与灯光系统设计；

d) 电力保障设计；

e) 施工组织设计；

f) 安全与应急设计。

6.2.4 在总体布局设计、电气与灯光系统设计和安全与应急设计的内容中，应符合 GB/T 33170，电力保障设计的内容，应符合 GB 50052、GB 50169 的要求。

6.3 活动布展服务

6.3.1 彩灯制作与安装

6.3.1.1 彩灯制作材料的采购应符合实施方案要求，满足设计和施工需要；在满足质量、安全和耐用性要求的前提下，兼顾经济性。

6.3.1.2 彩灯的制作宜包括放样、机电控制、光源配置、物件分色、裱糊装饰和美术处理六个步骤。

6.3.1.3 服务提供方应严格按施工图技术要求进行安装组装，安装组装前必须进行图纸会审，制订详细的施工方案，并根据策划方案中的彩灯或灯组点位，逐步将彩灯或灯组安装到点位上。

6.3.1.4 在安装过程中，应做好安全、作业规范的监督工作，实时跟进并定期向主办方或承办方反馈搭建进度。服务提供方在现场临时增加服务内容而产生额外费用，应填写施工修改表单并与主办方进行签字确认。

6.3.2 调试与交付验收

6.3.2.1 服务提供方应对彩灯或灯组的功能、性能和效果进行全面检查和调整，并进行通电调试和检测，确保各项功能稳定运行并达到设计要求。

6.3.2.2 调试检测内容应包括但不限于：

a) 功能性测试（如：灯光效果测试和控制功能测试等）；
b) 性能测试（如：亮度测试、颜色测试和稳定性测试等）；
c) 安全测试（如：电气安全测试和防火测试等）；
d) 外观检查（如：外观完整性和安装牢固性等）。

6.3.2.3 验收范围应涵盖彩灯布展的所有区域、灯具装置、机械系统、结构框架、附属装饰及配套电气消防设施等。

6.3.2.4 验收依据应包括但不限于：

a) 布展设计方案与图纸；
b) 电气安全、建筑结构安全要求；
c) 主办方与服务提供方约定的工艺、质量、工期和艺术效果等。

6.4 运行维护服务

6.4.1 前期准备

6.4.1.1 灯会活动运行维护期间，应成立项目组，明确负责人，并制定运营维护方案，方案内容应包括但不限于：

a) 运行维护周期；
b) 运行维护内容；
c) 安全防护措施；
d) 环保管控措施
e) 人员分工。

6.4.1.2 运行维护前应配备好所需用品，包括但不限于：

a) 运维设备；
b) 运维材料；
c) 维修工具；

d） 劳动防护用品；
e） 消防器材；
f） 环保处置用品。

6.4.1.3 运行维护前应排查维护区域的安全环保隐患，明确过程中的风险点，并制定针对性防控措施。

6.4.1.4 参与运行维护的人员应经过专业培训，培训合格后方可上岗。培训内容包括但不限于：
a） 彩灯或灯组结构；
b） 电气原理；
c） 运行维护操作规程；
d） 安全防护技能；
e） 环保要求；
f） 应急处置方法。

6.4.2 日常巡检

6.4.2.1 应对彩灯或灯组进行定期检查，检查内容包括但不限于：
a） 彩灯或灯组结构稳定性（如：支架、固定装置是否松动、破损）；
b） 电气安全性（如：线路是否裸露、过载、短路，电器元件是否完好）；
c） 彩灯或灯组沉降情况；
d） 消防器材有效性。

注：重大节假日或恶劣天气前后增加检查频次。

6.4.2.2 灯会活动日常巡查应填写以下资料，包括但不限于：
a） 彩灯或灯组日常巡查表；
b） 彩灯或灯组电气检查记录表；
c） 配电箱检查表；
d） 灭火器安全检查记录表；
e） 安全消防检查记录。

6.4.2.3 日常巡检期间，若发现设备事故或隐患，服务提供方应立即按照流程进行处置和恢复。

6.5 运营管理服务

6.5.1 营销宣传

6.5.1.1 服务提供方编制营销宣传方案，其内容应明确宣传目标、目标受众、宣传内容、宣传渠道、进度安排和职责分工。

6.5.1.2 服务提供方制定票务政策，应对销售渠道进行审核和管理，确保各渠道发布的票价、购票方式、优惠政策及退改规则等信息真实、准确、一致；票务政策发生调整时，应及时更新并发布相关信息。

6.5.1.3 服务提供方统筹开展媒体合作与运营以及线上线下广告投放，应结合灯会活动的筹备、开幕和重要节庆等时间节点，策划宣传活动并开展预热，合理确定宣传内容、投放渠道和投放时间。

6.5.1.4 服务提供方应制作与灯会活动主题和内容相符的宣传素材，并建立宣传素材审核机制。宣传素材应经审核后发布，确保内容真实、准确，与活动实际情况一致。

6.5.1.5 服务提供方应对传播数据进行监测，分析宣传覆盖、受众参与和票务转化等情况，评估营销宣传效果，并根据评估结果优化宣传策略。

6.5.1.6 服务提供方应建立舆情监测与应对机制，明确监测范围、处置流程和责任人员；发现舆情风险或虚假信息时，应及时核实、研判，并采取相应的处置措施。

6.5.2 安保与秩序维护

6.5.2.1 服务提供方应根据活动规模、场地条件、灯组布置和预计客流，编制安全工作方案和应急预案，明确安全责任、岗位职责、处置流程及保障措施；在灯会活动开始前，组织安全培训和应急演练，工作人员应熟悉本岗位职责、应急预案和处置流程，并保存培训和演练记录。

6.5.2.2 服务提供方应对出入口实施管控，开展入场人员携带物品查验，发现违禁物品时，及时采取处置措施；统计进出客流并监测场内人员数量，客流统计结果应满足客流预警和疏导的需要。

6.5.2.3 服务提供方应划分巡查和值守区域，实行网格化值守，明确巡查路线、巡查频次和岗位职责；确定秩序维护的重点区域和演艺点位，合理配置秩序维护人员，设置引导、隔离和警示设施。巡查和值守情况应予以记录。

6.5.2.4 服务提供方应建立客流预警与分级疏导机制，明确预警条件、响应程序和处置措施。达到相应预警条件时，应及时采取引导、分流、限流或暂停入场等措施。

6.5.2.5 服务提供方应建立医疗救助和走失人员处置机制，明确发现、报告、救助、查找和交接等处置流程，并做好与医疗、公安等保障单位的衔接。

6.5.3 保洁

6.5.3.1 服务提供方应根据活动区域、客流分布和保洁需求制定保洁作业方案，划分清扫保洁作业分区，明确作业范围、作业频次、质量要求和责任人员；按照作业分区开展清扫保洁，及时清除场地及其他活动区域内的垃圾和污物，保持环境整洁。

6.5.3.2 服务提供方应合理设置垃圾收集设施，及时收集和清运垃圾，防止垃圾积存、散落或外溢。垃圾分类、运输和处置应符合活动举办地的有关规定。

6.5.3.3 服务提供方应对卫生间及公共设施进行清洁、巡查和维护，及时处置设施故障和卫生问题，保持设施整洁并处于正常使用状态。

6.5.3.4 服务提供方应建立卫生质量检查与考核机制，对检查发现的问题及时整改，并保存检查、考核及整改记录。

6.5.4 演艺需求

6.5.4.1 在灯会活动运营期间，若主办方有演艺需求时，服务提供方应根据灯会活动的主题、场地条件、预计客流和安全保障要求，对演艺内容、演员、场次、场地及配套保障实施进行统一调度管理。

6.5.4.2 服务提供方应建立演出场次和演员台账，确保演艺活动可追溯；并开展演艺内容相关舆情监测，收集观众反馈和现场执行信息，评估演艺效果，并根据评估结果优化演艺内容、演出形式和场次安排。

6.5.5 二次消费服务

6.5.5.1 主办方在灯会活动设置门票以外的园内经营性业态时，服务提供方应根据活动主题、场地条件、客流特点和消费需求，提供二次消费业态规划布局、经营主体引入、日常运营及监督管理实施的统一管理。

6.5.5.2 服务提供方应加强经营秩序和环境卫生管理，督促经营主体落实经营秩序和环境卫生责任，对检查发现的问题及时组织整改；涉及明火或燃气使用的，应落实专人管理和安全防护措施，发现安全隐患时应及时整改。

6.6 拆除清场服务

6.6.1 前期准备

6.6.1.1 闭展拆除前应开展现场勘察，根据彩灯或灯组的实际结构、安装情况、电气布局，排查拆除过程中可能的安全环保隐患，制定详拆除方案。

6.6.1.2 拆除方案的内容应包括但不限于：

a) 拆除流程；
b) 安全防护措施；
c) 环保管控措施；
d) 物料回收方案；
e) 人员分工；
f) 作业时间。

6.6.1.3 拆除前应切断彩灯或灯组电源，并对电气线路进行断电测试，确认无电后方可进行拆除作业；拆除使用可燃材料制作或涉及易燃易爆物品的彩灯及灯组时，应提前清理周边易燃易爆物品，并配备消防器材。

6.6.1.4 拆除现场应设置警示标志、防护围栏，划分作业区域，严禁无关人员进入拆除作业区域，需占道拆除作业的，应做好交通疏导。

6.6.1.5 参与拆除作业的人员应经过专业培训，培训合格后方可上岗。培训内容包括但不限于：

a) 拆除操作规程；
b) 安全防护技能；
c) 环保要求；
d) 应急处置方法。

6.6.2 拆除要求

6.6.2.1 拆除过程应按照拆除方案和操作规程作业，搭设安全脚手架、防护网。参与拆除作业的人员应正确佩戴劳动防护用品。

6.6.2.2 拆除过程中，应对彩灯或灯组结构进行实时监测，如发现支架松动、结构变形等情况，应立即停止作业，采取加固措施，排查隐患后再继续拆除。

6.6.2.3 拆除过程中，应定期排查安全隐患，发现问题及时停止作业，整改到位后方可恢复。

6.6.2.4 拆除过程产生的废弃物应分类收集、集中处置，对可回收利用的物料应进行分类回收。

6.6.2.5 拆除过程应避免扬尘和噪音污染。扬尘作业应采取洒水降尘措施。

6.6.2.6 拆除完成后，应彻底清理现场所有废弃物，恢复场地原貌。

6.7 效果评估

6.7.1 在灯会活动结束后，服务提供方应开展效果评估，收集客流、票务、传播、销售及消费者反馈等数据，分析客群规模、结构、来源、游览行为和消费特征，评估营销渠道、宣传内容及票务转化情况等，评估依据应真实、完整、可追溯。

6.7.2 服务提供方应根据评估结果，总结活动在组织运营、营销宣传、演艺安排、二次消费及服务保障等方面的成效与不足，形成效果评估报告，提出针对性的优化措施，明确改进事项、责任分工和完成时限，并跟踪落实，将评估结果用于后续活动的策划与运营优化。

7 对主办方的服务要求

7.1 信息服务

7.1.1 主办方应建立信息化服务，通过线上平台和现场公告等渠道，发布活动时间、开放区域、票务

政策、游览路线、交通指引及注意事项等信息，确保信息真实、准确、完整，各渠道发布的信息保持一致。

7.1.2 活动时间、开放区域或客流管控措施等发生调整时，主办方应及时更新并发布相关信息；可能影响消费者入场或游览的，应通过购票平台、出入口及现场公告等渠道进行显著提示。

7.1.3 票务服务宜提供线上和线下相结合的预约或预售服务。

7.2 咨询与导览服务

7.2.1 主办方应设置现场咨询和线上咨询渠道，公示服务时间，配备咨询人员，及时解答消费者关于票务、游览、演艺和便民设施等方面的问题；不能当场答复的，应记录消费者诉求并及时反馈。

7.2.2 主办方应提供导览图、游览路线和导向标识，在出入口、主要道路交叉口和重点区域设置导览信息，确保内容清晰、准确，位置醒目，并保持导览设施完好。

7.3 入场与游览服务

7.3.1 主办方应在入口处公示入场规则和票务查验要求，合理设置检票通道与排队区域，及时核验票证并维护入场秩序，避免人员长时间聚集。

7.3.2 主办方应按照开放区域和游览路线组织游览，设置必要的导向、隔离和警示设施；对未开放区域或存在安全风险的区域，应采取封闭或限入措施，并做好现场引导。

7.4 便民与关怀服务

7.4.1 主办方应根据活动规模、场地条件和消费者需求，合理配置休息、卫生间、饮水、母婴和无障碍等便民设施，公示设施位置，并定期检查和维护，保持设施整洁、完好。

7.4.2 主办方应为老年人、儿童、残障人士、孕妇等需要帮助的消费者提供必要的引导、协助和优先服务，相关工作人员应熟悉关怀服务流程和应急处置要求。

7.5 安全与应急服务

7.5.1 主办方应根据活动规模和安全风险，建立面向消费者的安全与应急服务体系，制定火灾、拥挤踩踏、用电事故、极端天气等突发事件的应急预案，配备相应的应急队伍和物资。应急疏散通道、安全出口和避难场所应合理设置、清晰标识，并保持畅通、可用。

7.5.2 主办方应向消费者公示安全须知、应急求助方式和疏散指引，按照核定容量控制人流，配备与活动规模和风险相适应的安保及医疗救援力量。发生人员伤病、走失、客流拥挤或其他突发事件时，应及时开展查找、救助、疏导或疏散等处置，并根据情况采取暂停入场、暂停演出或局部封闭等措施。

7.5.3 主办方应建立安全与应急协调联动机制，明确内部岗位职责，以及与相关部门和单位的职责分工、联络方式和信息报告流程。活动前应组织综合应急演练，活动期间应保持应急值守；突发事件发生时，应统一调度应急力量，及时向消费者发布风险提示和处置指引。

7.6 投诉与纠纷处理服务

7.6.1 主办方应公开投诉渠道、受理时间和处理流程，及时受理消费者投诉，并记录投诉事项、消费者诉求和联系方式。

7.6.2 主办方应及时核实和处理投诉，将处理结果反馈消费者，不应拖延或推诿；发生消费纠纷时，应客观、公正地组织协商，协商不成的，应告知消费者依法可采取的解决途径，并保存相关处理记录。

8 评价与改进

8.1 服务提供方和主办方应对外公布监督电话，所有灯会活动环节应均接受监督，并建立服务投诉处理措施，制定投诉处理流程，设立专人受理灯会活动服务意见投诉事项并做好记录、反馈和跟踪。

8.2 服务提供方和主办方可通过观众问卷、媒体报道、网络舆情等方式获取灯会活动在文化传播、社会影响、公众满意度等社会效益方面的评价信息进行改进。

8.3 主办方应统计分析观众构成、客流量、客源地及消费行为等，评估票务收入、二次消费收入及其他经营收入情况，分析营销渠道与推广效果，并形成效果评价报告，总结活动经验与不足，提出改进建议。

8.4 服务提供方或主办方应做好与灯会活动相关的各种档案记录资料的保管工作。

8.5 服务提供方或主办方应建立服务质量评价机制，定期开展灯会活动服务质量测评，持续改进服务质量。

参 考 文 献

[1] GB/T 26165-2021 经济贸易展览会 术语
[2] GB/T 50105 建筑结构制图标准
[3] 中华人民共和国非物质文化遗产法（中华人民共和国主席令 第四十二号）
[4] 节庆活动管理办法（试行）（中办发〔2012〕18号）
[5] 关于实施中华优秀传统文化传承发展工程的意见（中办发〔2017〕5号）
[6] 大型群众性活动安全管理条例（国务院令第505号）