



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

主题公园演艺服务规范

Specifications for performing arts service in the theme park

(征求意见稿)

(本稿完成日期：2016年9月)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 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

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 基本要求	2
5 服务流程	2
6 人员要求	3
7 安全管理	3
8 环境卫生管理	5
9 设备设施管理	5
参考文献	7

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：略

本标准主要起草人：略

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基本要求、服务流程、人员资质、安全保障、环境卫生、设施设备等内容。

本标准适用于主题公园演艺服务的实施和管理。

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，仅所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 3095 环境空气质量标准

GB 3096 城市区域环境噪声标准

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 2894 安全标志及使用导则

GB 13495 消防安全标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统

GB/T 26992-2011 主题公园服务规范

GB/T 2893 图形符号 安全色与安全标志

GB/T 23809 应急导向系统 设置原则与要求

GB/T 16766-2010 旅游业基础术语

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分 旅游休闲

3 术语和定义

GB/T 16766-2010和 GB/T 26992-2011界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

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 arts of theme park

在主题公园内进行的围绕某一特定主题开展，以游客为主要欣赏者，注重体验性和参与性的各种形式的表演、演出活动。

4 基本要求

4.1 安全性

主题公园经营者应提供安全可靠的表演及观看场地，建立安全管理体系和应急突发事件处理方案，保证演出的有序进行。

4.2 特色性

演艺主题应体现文化特色，与主题公园景观相关相协调，重视游客的参与。

4.3 文明性

演艺服务人员应举止文明，演艺内容应文明健康，尊重旅客的宗教信仰和风俗习惯。

5 服务流程

5.1 票务服务

5.1.1 售票处应明示出售演艺的内容、票种、票价、开放时间、优惠政策。如有更改或有特殊活动按要求提前公示，采取现场公示或公开媒体的方式告知游客。

5.1.2 票务服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，使用普通话，耐心、热情解答游客询问。

5.1.3 当游客超过公园承载力时，票务服务人员应积极进行疏导，避免造成门区拥堵现象。妥善处理现场发生的各种问题，遇紧急情况及时上报。

5.1.4 遇恶劣天气时，售票处应摆放安全提示牌，提醒游客注意防滑，慢速缓行。

5.1.5 对老、幼、病、残、孕等群体，给予及时帮助、文明引导。

5.2 演艺服务

5.2.1 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，确保舞美设施、特效等正常完整进行，达到节目应有的演出效果。

5.2.2 节目创编选材应符合国家法律、法规，展现内容应积极乐观，剧情体现的主题思想应贴近观众，不违背历史常识，不违反社会公德，不涉及政治敏感话题和黄色淫秽情节。

5.2.3 主题公园演艺节目创编中，应充分体现主题文化内涵，充分展示主题公园演艺特色，符合游客广泛需求。

5.2.4 演艺过程中宜进行全场巡视，避免表演者及游客意外的发生，时刻进行监管。在开场和散场过程中，或游客出入流量较大的时段及时进行疏导，合理安排流量和流向，保持良好的秩序。

5.2.5 演艺人员在表演过程中，应认真准确表演，精心塑造角色人物形象。

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

5.2.7 演艺管理部门应定期收集游客对演艺质量的意见和建议，了解观众的需求变化，不断提高观众满意度。在演艺质量管理制度中应制定有效的纠正和预防措施。

6 人员要求

6.1 服务人员应掌握景区演艺服务基本内容、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。

6.2 专职演艺人员宜具有表演专业基础或剧组表演经验，兼职演艺人员应参加培训并经考核合格后，方可参与演艺。

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

7 安全管理

7.1 安全管理制度

7.1.1 应制定有安全检查机制，对涉及安全的规章制度和项目按规定进行周期检查和抽查，发现问题及时要求整改，并做好记录。

7.1.2 重大节假日或举办重大演艺活动时，应制定安全工作方案，并上报景区管理部门，内容应包括：

- 活动的时间、地点、内容及组织形式；
- 安全工作人员的数量、任务分配和识别标志；
- 活动场所的消防安全措施；

- 活动场所可容纳的人员数量以及活动预计参加人数；
- 活动缓冲区的设定及其标志；
- 现场秩序维护、疏导措施；
- 安全出口和疏散通道位置；
- 应急救援演练等。

7.2 演职人员安全

7.2.1 从事具有一定危险性演艺的演职人员应经专业培训，培训合格后方可参与演艺，演艺中应落实各项安全防护措施。

7.2.2 演出前，参与“高、难、险”表演的演员应进行必要的热身，确认身体状态正常后才能进行表演。

7.3 消防安全

7.3.1 组织消防安全检查时，应着重对演艺场所的消防安全进行检查，确保后台无杂物堆放，保持通道畅通，及时消除隐患。

7.3.2 服装间内禁用大功率电器、插板，确保用电安全。服装间、音控室等重要区域应配备相应数量的消防器材及应急照明灯。

7.3.3 易燃气体、液体（如煤气房、汽油存放处等）室外应配备灭火器、消防箱等消防器材，室内配备可燃气体自动报警器、自动灭火器，应定期检查，确保其状态正常。炸点的安装与操作由专人负责，每场进行检查。

7.3.4 开展全员消防教育，定期组织演职人员进行消防培训和应急演练。

7.4 水域安全

7.4.1 演艺水域应配备一定数量的救生圈、救生衣、救生杆等安全设施。

7.4.2 演职人员表演场地处于水域中时，应落实防滑措施。演艺过程中，需演艺人员大范围接触水域时，应注意控制水质。

7.4.3 水域表演时，演职人员在不影响演艺效果的情况下应按要求穿戴救生衣。水上设施设备（如摩托艇等）应配备一定数量的救生衣、救生圈等。

7.5 游客安全

7.5.1 节目演艺前，安保人员应进行演艺安全检查，如有问题及时汇报、处理。景区安保人员应保持演艺场所的通道畅通，负责游客进场、离场及演艺现场的秩序维护，提前让游客进场，做好演艺结束后的游客疏散工作。

7.5.2 演艺过程中，应密切关注游客安全状况。节目演艺开始，应播放中英文安全提示。节目演艺结束，应播放相应的安全提示。

7.5.3 安保人员应提醒游客在规定区域观看节目，避免演艺设备或特技效果影响游客安全的可能。

7.5.4 旅游旺季期间，安保人员应将入场游客人数控制在演艺场所可容纳量内。

8 环境卫生管理

8.1 环境要求

8.1.1 遵守国家、地方政府的相关卫生法律、法规和规章。

8.1.2 制定有演艺场所的卫生制度和措施，明确各区域的卫生要求及保洁人员，定期进行各项卫生检查。

8.1.3 配备有与演艺场所、观众人员数量相匹配的保洁人员，清理及时。

8.1.4 水质符合 GB 3838 地表水三类标准要求。空气质量符合 GB 3095 二级标准。环境噪声等效声级限值应符合 GB 3096 中 2 类声环境功能区的要求。

8.2 保洁要求

8.2.1 观众等候区域应保持美观、清洁、整齐。标识系统无污迹、无破损。

8.2.2 公共厕所应符合 GB/T 17217 要求。

8.2.3 观众席座位应干净、无污迹、无杂物。演艺场所内的主要过道保持干净，无杂物堆积。

8.2.4 演出场（馆）外墙面应干净，无污迹。路面干净整洁。

8.2.5 表演候场区域、表演舞台、场地表演区域应干净整洁，无杂物垃圾，地毯保持平整无破损。表演水域应保持水质清洁。

8.2.6 设备操控区域地面干净，清洁整齐。设施设备周边干净整洁，无杂物堆积。

9 设备设施管理

9.1 演出场（馆）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。

9.2 演出场（馆）应配置面向旅游者的信息公告服务系统。信息服务设施包括：电子显示导览屏、公共广播、导引标牌、安全标志和设施服务提供指示牌等。各种标志、图形符合应符合 GB 2894、GB/T

10001.1、GB/T 10001.2、GB 13495、GB 15630 的要求，配以中英文 2 种以上文字说明，介绍牌和标识牌的外形应与主题公园环境和谐一致。

9.3 演出场（馆）及周边应配备照明设施、环保垃圾箱、符合 GB/T 18973 规定的旅游厕所以及残障人士通道及相应设施等。演出场（馆）内的通讯设施应能保证接收手提电话信号。

9.4 演出场（馆）应配置与其规模相适应的安全设施，并按相关部门的规定在出入口、主要通道等地安装闭路电视监控设备，且保证在运营期间工作正常、不中断。

9.5 音响、灯光器材、视频、舞台机械（台上设备、台下设备）等演出设备应符合安全、消防、卫生、环境等现行的国家标准，保持良好的运行状态，符合演出要求。

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439号
 - [2] 营业性演出管理条例实施细则 文化部令47号
-