

《主题公园演艺服务规范》

国家标准

(征求意见稿)

编制说明

标准起草工作组

二〇一六年九月

目 录

一、任务来源.....	3
二、研制背景与目标	3
二、编制原则.....	5
(一) 要素性.....	5
(二) 科学性.....	6
(三) 可操作性	7
(四) 全面均衡性	7
四、编制思路.....	8
(一) 总体定位	8
(二) 标准特点	8
五、编制依据.....	9
六、编制过程.....	10
七、主要内容.....	11

一、任务来源

《主题公园演艺服务规范》国家标准（国家标准计划号：20132686-T-469）是国家标准化管理委员会 2013 年国家标准制修订项目，由全国服务标准化技术委员会归口管理。

二、研制背景与目标

随着我国旅游文化经济的快速发展，人们对休闲娱乐的产品也不断提高，主题公园作为集娱乐、休闲、运动、观赏等多功能的旅游区域，吸引了大量旅游顾客群体，尤其是近年来多个世界知名主题公园先后落户我国，各地也纷纷建设主题公园，游客对主题公园的需求也逐步升级，尤其是针对主题公园的演艺服务展示出较大的热情，丰富了主题公园的内涵，推动了演艺服务与主题公园的紧密集合。

据国家旅游局公布《2016 年春节假日旅游统计报告》，主题公园旅游消费正处于快速增长期，成为城市居民假期休闲旅游的重要选择，以横店影视城为例，春节期间共接

待中外游客 16.89 万人次，同比增长 18%；春节期间前十位主题公园的客流量超过 500 万人次，再次说明了主题公园在旅游行业中占据重要位置。在关于主题公园服务的类型方面，演艺服务占据重要位置，也成为游客消费者群体重点关注的方面，因此需要加强引导和规范演艺服务，提升演艺服务质量水平。

2009 年，文化部、国家旅游局发布了《关于促进文化和旅游结合发展的指导意见》，鼓励主题公园开展演艺服务，推进文化与旅游结合发展。基于此，主题公园演艺服务标准的研制是十分必要的，既是满足人们对主题公园的高层次需求，又符合国家关于文化与旅游紧密结合的指导意见要求，

针对主题公园的发展特色，提供适当、规范和合理的演艺服务，符合旅游发展要求，也能够满足城乡居民的实际需求，推动经济社会文化的健康发展。

二、编制原则

《主题公园演艺服务规范》标准的制定是从我国主题公园演艺服务的发展现状出发，立足于推动行业健康发展，提高顾客满意度的发展目标，切实规范和引导主题公园演艺服务，遵循了服务标准制定原理、科学性、可操作性和全面性的编制原则。

（一）要素性

服务标准化的基本属性已经被国内外广泛认可，实践也证明，运用服务标准化方法理论，形成以顾客需求导向，在提升服务质量、提高顾客满意度等方面取得显著的效果。基于服务标准化的“十二要素”，针对主题公园演艺服务的关键环节和关键要素，标准起草组借鉴国内外关于主题公园演艺服务的先进做法和经验，针对主题公园演艺服务的基本要求、服务流程、人员管理和设备设施配置等方面制定相关标准，符合提升服务质量、保障人生健康安全、遵循国家法律法规规定的基本要求，研制主题公园演艺服务服务规范的标准工作。

（二）科学性

主题公园演艺服务规范标准的研制，需要按照科学性的基本原则进行研制。一方面，主题公园演艺服务规范标准研制的方法和程序要科学，按照科学、合理的研究方法和程序开展标准制定工作，通过科学的方法保障标准研制的科学性；另一方面，主题公园演艺服务规范的内容要科学，标准的制定需要充分考虑到不同利益群体、不同规格要求的内容，在研制具体内容中，需要按照科学性的基本原则要求，制定合理、可用的标准内容。

为了充分发挥标准的支撑作用，推动我国主题公园演艺服务管理水平，标准起草工作组以明访、暗访、座谈、研讨、材料收集与分析等多种形式，广泛获取相关资料。在保证全国普适性的前提下，结合相关地方在开展主题公园演艺服务的成熟经验，以及其他相关行业在演艺服务管理方面的良好做法，进行搜集、整理、提炼和吸收，以国家标准的形式将地方优秀经验和做法固化、复制和推广，确保标准的针对性和有效性。

(三) 可操作性

主题公园演艺服务规范的研制基础是可衡量和可操作，因此在演艺服务规范的制定过程中，需要广泛、深入的开展调研工作，并且要广泛征求顾客和一线服务人员或组织的意见，确保标准符合实际发展需求。

研制标准过程中，还需要运用定性和定量相结合，实现标准在具体贯标工作中可操作，使得服务人员和服务组织能够明确认识到服务质量的目标和服务要求，便于标准在具体工作中的执行。

(四) 全面均衡性

在研制标准时，标准起草组中充分考虑到所有的利益关联方，包括消费者顾客群体、主题公园管理部门、行政主管部门、演艺服务人员等各方主体，通过征求不同利益主体和代表的相关意见，制定兼顾各方利益、切实可行的标准。

四、编制思路

(一) 总体定位

目前，我国主题公园的发展速度较快，尤其是上海迪士尼乐园等大型主题公园在国内纷纷建立和开放，在主题公园服务规范方面，国家质检总局与国家标准委在 2011 年发布了《主题公园服务规范》（GB/T 26992-2011）国家标准，有助于规范主题公园服务。伴随着主题公园的发展，演艺服务也处于快速发展期，有助于文化和旅游的深度融合，同时也存在着服务质量不高、服务设施设备不完善等诸多问题，亟需研制主题公园演艺服务的相关标准。基于此，为了规范主题公园演艺服务，提高顾客满意度，项目组起草了演艺服务规范标准。

(二) 标准特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——协调一致性。本标准的基本要求、内容和人员管理等内容与国家法律法规、相关标准相一致，不存在冲突或相悖的问题。

——目标针对性。以 2011 年发布的《主题公园服务规范》（GB/T 26992-2011）为基础，针对主题公园的演艺服务提出具体的针对性要求，切实提升演艺服务质量。

——实用指导性。本标准旨在规范主题公园演艺服务的基本服务、服务提供，安全应急等基本内容，体现标准的规范性要求，引导和提升主题公园演艺服务质量和水平。

五、编制依据

在研制过程中，本标准主要参考了以下标准和政策文件：

《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 2893 图形符号 安全色与安全标志》

《GB/T 26992-2011 主题公园服务规范》

《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》

六、编制过程

2013年6月-12月，横店影视城有限公司成立标准起草工作组，广泛搜集资料，赴各地调研主题公园演艺服务发展现状，了解主题公园演艺服务存在的问题和不足，整理需要规范的关键内容和关键环节。

2014年1月-2015年1月，标准起草工作组在前期调研以及对资料分析整理的基础上，形成国家标准《主题公园演

艺服务规范》国家标准草案1稿，并就标准中的技术内容进行了认真深入的研究和讨论。

2015年1月-2015年12月，标准起草工作组在广泛、认真听取国家旅游主管部门领域相关专家意见的基础上，对草案1稿进行了反复修改，形成了《主题公园演艺服务规范》国家标准草案2稿。

2016年1月-9月，标准起草工作组成员对标准草案2稿再次认真推敲，并进行了修改，并广泛听取主题公园管理部门、旅游标准化研究专家对该标准的意见，对该项国家标准草案稿做了深入修改，形成标准征求意见稿。

七、主要内容

条款	分条款	要点
1.范围		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		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

		<p>GB 2894 安全标志及使用导则</p> <p>GB 13495 消防安全标志</p> <p>GB 15630 消防安全标志设置要求</p> <p>GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统</p> <p>GB/T 26992-2011 主题公园服务规范</p> <p>GB/T 2893 图形符号 安全色与安全标志</p> <p>GB/T 23809 应急导向系统 设置原则与要求</p> <p>GB/T 16766-2010 旅游业基础术语</p> <p>GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分 通用符号</p> <p>GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分 旅游休闲</p>
3.术语和定义	3.1	主题公园
	3.2	主题公园演艺服务
4.基本要求	4.1- 4.3	基本要求
5.服务流程	5.1	票务服务
	5.2	演艺服务

6.人员要求	6.1-6.3	基本要求与相关规定
7.安全管理	7.1	安全管理制度
	7.2	演职人员安全
	7.3	消防安全
	7.4	水域安全
	7.5	游客安全
8.环境卫生管理	8.1	环境要求
	8.2	保洁要求
9.设备设施管理	9.1-9.5	规范设备安全管理

标准起草工作组

二〇一六年九月