

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 045—2015

旅游演艺服务与管理规范

Standards for tourism performing art service and management

(报批稿)

2015 - 07 - 27 发布

2015 - 11 - 01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准的编写规则依据GB/T 1.1-2009 和GB/T 24421.3-2009给出的规则起草。

本标准由全国旅游标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：浙江茗苑旅游规划设计研究中心有限公司、浙江茗苑旅游标准化技术研究院、浙江省旅游标准化技术委员会、国家旅游局监督管理司。

本标准主要起草人：陈一帆、吴才满、林震华。

本标准参与起草人：程钢、徐连宏、候作前、张海燕、汪黎明、张源。

引 言

为贯彻落实《中华人民共和国旅游法》，进一步提高旅游演艺的服务质量、管理水平,促进旅游演艺行业的科学健康发展，特制订本标准。

旅游演艺服务与管理规范

1 范围

本标准规定了旅游演艺的术语定义、基本原则、演艺要求、服务要求和管理要求等内容。
本标准适用于旅游景区内举办的各类演艺活动。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB 3095 环境空气质量标准
GB 3096 声环境质量标准
GB 3838 地表水环境质量标准
GB 13495 消防安全标志
GB 7000.217 灯具 第2-17部分:特殊要求 舞台灯光、电视、电影及摄影场
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:旅游休闲符号
GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
GB/T 16766 旅游业基础术语
GB/T 17775 旅游景区质量等级评定与划分
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 26355 旅游景区服务指南
JGJ 57 剧场建筑设计规范
WH/T 35 演出场馆设备技术术语 舞台机械
WH/T 59 演出场馆设备技术术语 剧场
LB/T 034 景区最大承载量核定导则

3 术语和定义

GB/T 16766、WH/T 59和WH/T 35界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

演艺 art performance

指音乐、歌舞、戏剧、戏曲、芭蕾、曲艺、杂技等各类型文艺演出的具体形态。

3.2

旅游演艺 tourism performing art

在旅游景区及相关空间内，以室内场景、室外自然或模拟的山水景观为演出场所，为游客提供的具有一定观赏性和娱乐性的各类演艺产品。

4 基本原则

4.1 文明

- 4.1.1 演艺的内容文明，应尊重观众的宗教信仰和风俗习惯。
- 4.1.2 演员在演出中应举止文明、落落大方。
- 4.1.3 现场服务人员应注重礼仪、文明服务，引导游客遵守秩序，文明欣赏节目。

4.2 特色

- 4.2.1 演艺主题应体现文化特色，避免粗制滥造、重复抄袭。
- 4.2.2 布景应与所在旅游景区的景观环境相协调。
- 4.2.3 演艺可引导观众参与，互动交流。

4.3 安全

- 4.3.1 应加强演艺活动的安全检查，加强演艺场所消防、防恐、防爆、紧急疏散等安全防范工作。
- 4.3.2 应加强对演艺场所观众容量的控制，最大承载量应符合 LB/T 034 行业标准的要求。
- 4.3.3 应加强对设施设备和演出流程的监管，保证演出活动的安全有序。

4.4 环保

- 4.4.1 演艺单位应遵循低碳环保的理念，策划和制作演出节目。
- 4.4.2 户外山水实景演出，布置场景或营造效果时应注重生态环境和文物古迹保护。
- 4.4.3 旅游演艺开发应做好环境评估，空气、声环境、地表水环境质量的影响指标应符合 GB 3095、GB 3096、GB 3838 国家标准。

5 演艺要求

5.1 节目

- 5.1.1 节目的类型应多样化，主题宜充分挖掘当地历史、人文资源，传承文化遗产。
- 5.1.2 实景演出背景宜与景区自然风光融合，并创新形成新的景观；
- 5.1.3 演艺单位宜成立专门管理机构，负责节目的研发和定期更新完善。

5.2 演员

- 5.2.1 主要演员应聘请专职演员，签订劳动合同。
- 5.2.2 演员的使用应符合剧情演出的需要，主要演员应取得相应的专业技术等级证书。
- 5.2.3 演员上岗前应进行演出流程、演出内容的培训，熟悉演出的场地、角色和剧本。

5.3 场所

- 5.3.1 应包括演艺区域、观众席、停车场、售检票、消防安全、环卫等设施，可包括公共休闲、购物等服务设施，需要剧场的可参照 JGJ 57-2000 标准设计。
- 5.3.2 观众席座椅应安全、舒适，一人一座。
- 5.3.3 公共休闲区、停车场、购物场所、卫生间等服务设施的容量应根据单场观众人数进行配置。
- 5.3.4 应按照 GB/T 10001 第 1、2、9 部分的要求，设置公共图形符号，配备广播室和专人值守的咨询电话，并公示电话号码和服务时间。
- 5.3.5 应保证移动通讯信号畅通，可提供公用电话设施。
- 5.3.6 观众互动表演、参与性强的演艺活动，可因地制宜，保障活动正常有序进行。

5.4 设施设备

- 5.4.1 应配套必要的舞美、灯光、音箱等设施设备。
- 5.4.2 应配备舞台道具、升降观众席等机械设备。
- 5.4.3 应配备造型灯、聚光灯等灯光照明设备，符合 GB 7000.217 灯具 第 2-17 部分的要求。
- 5.4.4 可配备音箱、功率放大器、麦克风、均衡器、混响器等音响效果设备。
- 5.4.5 可提供 LED 屏、投影幕等视频设备。
- 5.4.6 特技表演可配置特种设备。

5.5 服装道具

- 5.5.1 应根据演出内容，制作必要的演出服装和道具。
- 5.5.2 服装和道具款式、色彩应围绕演出节目主题，有效烘托演出效果
- 5.5.3 应配备够用的服装间和道具间，位置合理，通风良好。
- 5.5.4 大型道具在演出前应进行检查和调试，保证功能正常。

5.6 演艺流程

- 5.6.1 应建立演艺候场制度，根据演出重要性规定演职人员候场时间。
- 5.6.2 候场期间，演职人员应检查各类设施设备是否正常，道具是否摆放到位，演员应按要求进行化妆、着装、佩戴各类饰品。
- 5.6.3 前期工作完成后，演员应到出场口，熟悉人物背景和台词，为表演进行感情铺垫。
- 5.6.4 演艺过程中演员应按照剧本和导演要求认真准确表演，精心塑造角色人物形象，做到：
 - 台词和情节准确；
 - 面部表情与角色人物要求一致；
 - 准确、整齐完成规定的形体动作；
 - 专心致志，不走神、不笑场、不拖场。
- 5.6.5 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。
- 5.6.6 演职人员将自己使用的服装、道具、舞台机械设备等按要求归位，并做好清洁卫生。
- 5.6.7 演艺结束后应适时进行讲评，指出演出中存在的问题并提出整改措施。

6 服务要求

6.1 服务人员

- 6.1.1 演出经营单位应配备足够的服务人员，为观众提供现场服务。
- 6.1.2 服务人员应具备良好的职业道德和服务意识，对需要帮助的观众，应及时主动的给与援助。
- 6.1.3 上岗前应接受岗位培训，熟悉相关法律、法规、制度和规范，熟练掌握专业知识和服务技能。
- 6.1.4 服务人员应着装统一、仪表仪容整洁，并佩戴能够明显辨识的工牌或工卡。
- 6.1.5 应具备相应的文化水平和较好的语言表达能力，熟练使用普通话，使用规范称谓和礼貌用语，外语水平符合工作岗位的要求。
- 6.1.6 应熟知演艺场所内购物、休息、安全、卫生、医疗等相关设施的位置和主要功能。
- 6.1.7 应熟练各类应急处置、投诉处理程序。

6.2 现场服务

- 6.2.1 应在观众席配备充足的现场服务人员，演出开始前应提供引导服务，及时、主动的将观众引导入座，合理控制入场流量和流向，保持良好秩序。
- 6.2.2 应提供热情主动的咨询服务，关注老弱病残特殊群体的服务需求。
- 6.2.3 演出前，应维持秩序，倡导观众不向演出区域抛投杂物。
- 6.2.4 演出过程中，根据剧情，可提供节目讲解服务，应吐字清晰、言辞简要。服务规程符合 GB/T 26355 要求。
- 6.2.5 室内演出中，游客离场时，应及时提供照明和引导服务。
- 6.2.6 因设备故障、安全隐患等突发事件导致演出终止或暂时中断，应第一时间安抚观众，并引导有序离场或耐心等候。
- 6.2.7 演出结束后，应引导观众有序离场，避免发生拥挤踩踏。
- 6.2.8 观众全部离开后，应检查、清理观众席设施，发现损坏及安全隐患的应及时上报，发现观众遗留物品应及时上交。
- 6.2.9 服务人员提供服务时，应保持微笑、态度热情，形体和用语应符合 GB/T 26355 的相关规范。

6.3 投诉处理

- 6.3.1 应设立专门的投诉处理部门和场所，配备投诉处理人员。
- 6.3.2 投诉处理场所应有明显的标志标识，公开投诉电话，设立意见簿、意见箱等设施。
- 6.3.3 应制定科学合理的投诉处理流程，加强培训，提高投诉处理时效。
- 6.3.4 投诉处理人员应详细记录投诉处理台账，评估处理效果。
- 6.3.5 定期进行观众意见征询活动，提高满意度。

7 管理要求

7.1 观众

- 7.1.1 应根据演艺节目内容、主题和场所大小，合理设置观众的最大容量。
- 7.1.2 严格按照容量控制单场观众人数，以保证观看演出过程中的舒适性和安全性。
- 7.1.3 应加强观众现场管理，引导文明观看演出。

7.2 设备设施管理

- 7.2.1 应配备足够且经过岗前培训的操作人员，特殊设备操作人员应经过专业培训，取得资格证书后，方可上岗。
- 7.2.2 应规范设施设备管理，制定管理制度并严格执行，宜建立管理台账备查，根据演出特点，制定设备管理应急预案。
- 7.2.3 应制定科学的设施设备操作规程，在明显位置悬挂操作说明书。
- 7.2.4 应加强设施设备的维护保养，建立台账，属于《特种设备安全监察条例》规定的设备，应按规定使用和检验。
- 7.2.5 应建立服装和道具的检查、清洗、维修、变更和报废管理制度，并建立管理台帐。
- 7.2.6 演出过程中，应对机械、灯光、音响、视频等设备进行监管，发生临时事故能及时处置，保证演出质量。

7.3 演艺效果

- 7.3.1 应建立科学的演出排练制度，大中型演出应固定排练时间，小型演出可适当放宽要求。
- 7.3.2 排练时，演员、化妆、舞美、灯光、道具等均应按照正常演出进行，对排练效果进行考核，并与演职人员的绩效挂钩。
- 7.3.3 应加强演出过程的监督和管理，全程监控演出效果。
- 7.3.4 演出过程中，因设备原因导致演出不能继续进行，演员应鞠躬向观众致歉后有序退场。
- 6.3.5 因存在安全隐患导致演出无法正常进行，演员应根据应急预案有序退场。
- 6.3.6 演职人员应熟练掌握停电、火灾、设备故障、演员受伤等事故的应急预案，保证演出安全有序的进行。

7.4 环境卫生

- 7.4.1 加强环境卫生的管理，应配置足够的垃圾桶等环卫设施，环境卫生应符合 GB/T 17775 对旅游景区环境卫生的要求。
- 7.4.2 演出单位应加强演出场所的空气质量，空气质量应符合 GB 3095 要求，室内场馆应配备正常运行的新风系统。
- 7.4.3 应根据单场观众的人数，配备足够数量的星级旅游厕所，旅游厕所的质量等级应符合 GB/T 17775 和 GB/T 18973 要求，提供清晰的标识牌。

7.5 安全保卫

- 7.5.1 应建立完善的安全保卫工作制度，配备安保人员维护演出现场秩序，及时处理治安纠纷、恐怖袭击等突发事件，并及时上报主管领导。
- 7.5.2 应加强入场的安全检查，禁止观众携带爆炸性、易燃性、腐蚀性、放射性等危险物品入场。大型演出场所应配备相应的安检设备。
- 7.5.3 室内演出场所消防栓、烟感、自动喷淋、消防通道等设施应设置科学合理，并通过公安消防部门验收。
- 7.5.4 安全疏散通道、消防安全标志等应符合 GB 13495 和 GB 2894 国家标准的要求。
- 7.5.5 加强演出过程中安全管理，演员应遵守角色的舞台位置，不要靠近和使用与本角色无关的特效设施。
- 7.5.6 发生大型安全事故应及时上报相关主管部门。

7.6 应急预案

- 7.6.1 应建立应急处理组织机构，制定旅游高峰期和特殊情况安全应急预案。
- 7.6.2 应急预案应职责明确，程序清晰，演出单位平时应加强应急预案的演练，并根据演练情况完善预案内容。
- 7.6.3 演出过程中因突发性的设备故障、自然灾害、停电、火灾等特殊情况，启动相应等级的应急预案。应组织得力，反应迅速、有效，替代设施到位，处置效果好。
- 7.6.4 应急处置时如需疏散游客的，应做到及时有效、安全有序。
- 7.6.5 应建立应急处理台账，对事故处置效果进行评估，并进一步完善应急预案内容与措施。

7.7 医疗救助

- 7.7.1 演出单位应制定规范的医疗急救措施和制度。
 - 7.7.2 演出单位可配备相应的医护人员和必要的药品、医疗器械，对演职人员、观众突发疾病或轻微外伤者进行紧急救援。
-