

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB46

海南省地方标准

DB 46/ T—XXXX

滨海旅游实景演出服务规范

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

(本稿完成日期：2019. 5. 31)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

海南省市场监督管理局

发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由海南省旅游和文化广电体育厅提出并归口。

本标准负责起草单位:方圆标志认证集团海南有限公司、海南省旅游和文化广电体育厅、海南认证审核中心、海南师范大学、海南大学旅游学院、海南昌旺科技有限公司、陵水黎族自治县旅游和文化广电体育局。

本标准主要起草人:郑石华、刘静文、唐少霞、许振宇、文兵、尹正江、张琳、廖雄戈、郑银河、许丹彤、谢晶仪。

滨海旅游实景演出服务规范

1 范围

本标准规定了滨海旅游实景演出服务规范的术语与定义、基本要求、经营管理、演出管理、服务质量等要求。

本标准适用于海南省滨海旅游实景演出。

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/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 17242 投诉处理指南
- 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
- GB/T 32941.1 实景演出服务规范 第1部分: 导则
- GB/T 32941.2 实景演出服务规范 第2部分: 演出管理
- GB/T 32941.3 实景演出服务规范 第3部分: 服务质量
- GB/T 36729 演出安全
- GA 654 人员密集场所消防安全管理
- LB/T 045 旅游演艺服务与管理规范
- DB46/T 305 旅游景区（点）安全管理规范
- DB46/T 474 旅游安全管理 通则

3 术语和定义

GB/T 16766、LB/T 045界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游实景演出

在旅游目的地，以所在区域真实的自然山水或地方人文元素等为主题创设演出情境，以当地历史或传统文化、民风民俗等为主要演出内容，有固定的演出场所和演出时间，为游客提供的具有一定观赏性、娱乐性及教育性的文艺演出。

4 基本要求

4.1 场地建设

4.1.1 演出场地的选址、规划、建设应符合 GB/T 32941.1 的要求。

4.1.2 演出场所应取得相关资质、设备设施法定许可。

4.1.3 演出场所观看区座位不少于 500 个。

4.2 标识系统

4.2.1 公共信息标识应设置醒目、内容准确、符号清晰、文字规范，发现破损、变形、变色或字迹不清应及时维修和更换。

4.2.2 开设夜间演出的场地，其标识应便于夜间识别。

4.3 环境及卫生

4.3.1 演出场地背景区环境整洁，无污水污物，各种设施设备清洁无异味。

4.3.2 垃圾清扫、清运及时，日产日清；运输过程采用遮盖或封闭式清运，不沿途撒落。

4.3.3 观演区和相关设施应干净、整洁、无污物、安全、完好、无损坏。

4.3.4 演出场区内应有足够数量的卫生间，且符合 GB/T 18973 的要求。

4.4 其他要求

4.4.1 人员服务、餐饮服务、购物服务等要求应符合 GB/T 26355 的要求。

4.4.2 演出设施安全、演出场地内消防安全及应急预案等应符合 GB/T 32941.1 及 GB/T 36729 的要求。

5 经营管理

5.1 管理人员配备合理，职责权限明确，规章制度健全。

5.2 设有专门的研发部门，负责演出项目的创意策划、制作及营销。

5.3 设有专门的舞台监管部门，负责演出管理、演出质量及与演出相关的事务。

6 演出管理

6.1 演出设备设施

6.1.1 演出设备设施的配置、使用与维护应符合 GB/T 32941.2 的要求。

6.1.2 户外演出场地的观演区宜设有遮雨及遮阳棚，每排座位前后宜保持适度落差，观看位置无视线盲区。

6.1.3 演出道具和布景定期进行清洁和维护。

6.1.4 利用各种文化、自然及科技元素，通过营造视觉和听觉效果提升演出的感染力和震撼力。

6.2 演出项目

6.2.1 演出项目的策划应符合法律法规及相关要求。

6.2.2 演出题材宜选择海岛历史、地域民俗文化，充分挖掘地理及人文资源，体现实景特色。

6.2.3 在传承的基础上进行创意和创新，创意和创新须保持历史客观、真实性。

6.2.4 在保证演出安全及效果的前提下，鼓励提供与观众互动的机会。

6.3 演出人员

6.3.1 建立专职演员队伍。

6.3.2 所有演员应接受相关的培训后方可演出。

6.4 演出前准备

- 6.4.1 管理人员应检查并督促演员及保障人员做好演出前的各项准备工作。
- 6.4.2 演员应在表演开始前完成化妆、着装，检查演出服、道具等程序。
- 6.4.3 道具管理员应根据演出需要清点提前检查道具，确保数量、质量符合要求。
- 6.4.4 设备管理员应根据演出需要调试演出设备设施，确保正常运行。

6.5 演出过程

- 6.5.1 演员应贯彻导演创作意图，严格按照编排要求完成动作，不得擅自改变演出动作、位置、难度。
- 6.5.2 演员应按规定的时间、位置和顺序候场。
- 6.5.3 节目音量应保证最远端观众能清晰听到，且不影响周边居民正常生活。
- 6.5.4 演出进行时，舞台表演区不允许无关人员进入，换景辅助人员应在规定地点等候，场景撤换应及时、到位，未上场人员应在规定地点等候。
- 6.5.5 表演时，不应携带与演出无关的物品，高风险演出应为演员及相关人员配置安全防护装备。

6.6 演出结束

- 6.6.1 演出结束后，演员集体谢幕，有序退场。
- 6.6.2 演出结束后，清点、收回道具和服装，发现问题及时处理。

7 服务质量

7.1 服务人员

- 7.1.1 树立为游客排忧解难的服务意识，对于需要帮助的游客，主动给与援助。
- 7.1.2 上岗前接受相应的培训，熟练掌握本岗位的专业知识和服务技能，熟悉相关的法律法规和相关要求，熟知各类应急事件处置方案、投诉处理程序。
- 7.1.3 着装统一，佩戴工牌或工卡。
- 7.1.4 使用普通话作为基本服务语言，同时应有能满足与特殊人群及外国游客沟通交流的人员。
- 7.1.5 尊重游客的民族习俗、宗教信仰。

7.2 服务设施

- 7.2.1 停车场、服务中心、售检票处、观演区、卫生间、垃圾箱等设施的设置应符合 GB/T 32941.3 的要求。
- 7.2.2 演出背景区内游步道设计合理，沿途重要路口各种指示标志清楚规范，显示所在位置距演出场的距离及方位。
- 7.2.3 演出区域内移动通讯信号覆盖良好，满足通讯要求。

7.3 售检票服务

- 7.3.1 售票处可提供一般性的咨询服务，遇客流量较大的节假日或其他特殊情况，宜提供预约服务，并提供运行状况等信息。
- 7.3.2 售票处应在明显位置公布票价、优惠政策和购票须知，团体票优惠幅度不得高于散客票价的20%。
- 7.3.3 门票上应有文明、安全观演提示以及注意事项，宜附加演出简介和节目单。
- 7.3.4 提供互联网、电话等售票服务。

- 7.3.5 售票时应做到细心、准确、迅速、唱收唱付，并耐心、热情地解答游客的询问。
- 7.3.6 应有专门的通道或服务程序帮助（老、幼、病、残、孕等）特殊游客。
- 7.3.7 检票人员应提示游客出示门票，对不符合入场条件的游客应耐心解释并及时疏导。
- 7.3.8 有入场安检要求的演出，应配备相应的设备，按照安检程序进行安全检查。

7.4 现场服务

- 7.4.1 观众席配备充足的现场服务人员，及时引导游客入座。
- 7.4.2 在开场和散场客流集中的时段，服务人员应及时进行疏导，保持良好的秩序。
- 7.4.3 配备数量充足的秩序维护员维护现场秩序，及时处理抛投杂物、突发事件和治安纠纷。
- 7.4.4 清理观演区，发现遗失物品或可疑物品及时上报，发现设备设施损坏及存在的隐患及时上报。
- 7.4.5 现场其他服务与管理应符合 LB/T 045 的要求。

7.5 投诉处理

- 7.5.1 设立投诉处理机构，在醒目位置公布投诉电话或方式。
- 7.5.2 投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。

7.6 安全管理

安全管理应符合 DB46/T 305 及 DB46/T 474 的要求。

7.7 医疗救助

- 7.7.1 设立医务室，医护人员应有相关资格，提供必要的医疗救护服务。
- 7.7.2 医务人员能满足一般安全求助，做到快速出诊、正确施救。

7.8 持续改进

- 7.8.1 采用 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 28001 等方法提高管理水平。
 - 7.8.2 通过制定满意度调查问卷，向观众进行问卷调查，征询演出质量和服务质量意见。
 - 7.8.3 及时对演出和服务进行调整、优化和创新，不断提高演出和服务质量。
-