|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 点击此处添加ICS号 |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| WH |

中华人民共和国文化旅游行业标准

XX/T XXXXX—XXXX

剧院服务质量评价规范

Evaluation criteria for theatre service quality

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

（本草案完成时间：2023年12月）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中华人民共和国文化和旅游部  发布

目次

[前言 II](#_Toc137218975)

[1 范围 3](#_Toc137218976)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc137218977)

[3 术语和定义 3](#_Toc137218978)

[4 评价目标 3](#_Toc137218979)

[5 评价对象 4](#_Toc137218980)

[5.1 设施评价 4](#_Toc137218981)

[5.2 组织评价 5](#_Toc137218982)

[5.3 文化建设评价 5](#_Toc137218983)

[5.4 服务要求评价 5](#_Toc137218984)

[6 效益评价 6](#_Toc137218989)

[6.1 社会效益 6](#_Toc137218990)

[6.2 经济效益 6](#_Toc137218991)

[7 评价指标 6](#_Toc137218992)

[8 评价方法与等级划分 6](#_Toc137218993)

[8.1 评价方法 6](#_Toc137218994)

[8.2 等级划分 6](#_Toc137218995)

[9 评价结果的运用和持续改进 7](#_Toc137218996)

[附 录 A](#_Toc137218997)[(资料性)](#_Toc137218998)[剧院服务质量评价指标 8](#_Toc137218999)

1. 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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国剧场标准化技术委员会归口。

本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：北京保利剧院管理有限公司、中国演出行业协会、中国艺术科技研究所、武汉琴台大剧院管理有限公司、上海东方艺术中心管理有限公司、南京保利大剧院管理有限公司、上海保利大剧院管理有限公司、长沙梅溪湖保利大剧院管理有限公司、常州市保利大剧院管理有限公司。

本文件主要起草人：郭文鹏、姚睿、渠红艳、于昌林、朱克宁、潘燕、闫贤良、张素贤、刘建华、苏京、王文平、雷雯、巩升林、宋剑、占苗、于跃、王珅、张子易、杨帆。

剧院服务质量评价规范

* 1. 范围

本文件规定了剧院服务质量评价的总则、评价对象（设施评价、组织评价、文化建设评价、服务要求评价）、绩效评价、评价指标、评价方法及等级划分、评价结果的运用和持续改进。

本文件适用于剧院服务质量的自我评价、第三方评价及剧院行业领域的服务评价或审核评价。

* 1. 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/T 36733-2018 服务质量评价通则

GB/T 36729-2018 演出安全

GB/T XXXX-xxxx 剧院服务规范

* 1. 术语和定义

GB/T 36733-2018、GB/T 36729-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

剧院服务 The Theatre Service

剧院演出活动及相关各种文化活动，包括但不限于剧院为顾客和表演团体提供的各种服务。

1. 剧院服务包括现场、网络、数字的、实体的各种形式。

剧院服务质量 Quality of The Theatre Service

剧院满足所在地及消费者文化需求的程度。

剧院设施 Theatre Facilities

与剧院同属一个或一组建筑体用于演出活动相关的场所、设备。

1. 包括相邻广场、绿化景观、道路、停车场、建筑本体以及建筑本体内的相关演出设备、功能机房、消防、安保、各类水电管路、网络、智能设备等。

等级 Grade

对功能用途相同的客体所做的不同要求的分类或分级。

演出活动 Performance Activities

剧院内舞台艺术表演的全过程。

1. 演出是一个过程，包括装台、排练、表演和演出后的拆台，演出起始点从演出设备到达舞台为演出起始点，

以演出设备拆装后离开舞台现场为结束点。演出是一系列活动组合的完整事件，包括演出前的活动、演出中

的活动和演出后的活动。演出是围绕舞台艺术表演的全过程活动，是一个有始有终的全寿命周期活动。

[来源：GB/T 36729-2018,3.3]

* 1. 评价目标

4.1 选择设计包括能反映剧院服务质量评价对象、评价要素、评价内容、征信评价和剧院服务质量特性状况的关键信息，能客观、科学、准确地评价剧院服务质量。

4.2 全面选择准确反映剧院服务能力、表演艺术服务、公共文化服务和文化市场服务等对剧院服务质量需求的评价内容指标。

4.3 剧院提供的相关服务信息与评价指标可收集、可量化、便于实操。

4.4 通过评价改进提高服务效率，促进剧院高质量发展。

* 1. 评价对象
		1. 设备设施评价

5.1.1 基础通用设备设施

a）配备供配电系统、供水系统、 空调系统、楼宇控制系统、消防系统、安防系统、网络设施、电梯等建筑设备设施；

b）定期检测空气质量，确保观众席及服务区域的空气质量合格；演出活动期间应定时监测演出服务区域环境温、湿度，确保为观众提供健康舒适的观演环境，为表演团体提供适宜的演出环境；按设备要求周期维护和清洗空调系统。

c) 根据基础通用设备使用要求定期维护和保养系统硬件和软件，按照设备相关规定要求定期进行专业检测，并留存验收、维保、检测资料。

5.1.2 舞台专业设备设施

a）舞台刚性防火隔离幕、舞台机械系统、舞台灯光系统、舞台音响系统、视频系统、舞台监督及通信设备、幕布等演出周边辅助设备合理配置并确保正常运行；

b）制定维护和保养（大修）计划并按期开展工作，留存记录；

c）舞台刚性防火隔离幕必须符合GB 36726强制条款的要求；

d）配备满足演出需要的舞台、舞台系统、舞台技术控制室等舞台专业设施。

5.1.3 演出服务设备设施

1. 应设有主要演员专用化妆间以及乐队指挥、首席等专用休息室。
2. 化妆间内应设有化妆台、化妆镜以及符合化妆要求的化妆照明，有条件的化妆间宜配置洗浴、淋浴设施。
3. 宜在候场、化妆间等区域设置饮水区、休息区、卫生间和自助储物设施。
4. 应设置排练厅、道具间等经营服务设施，排练厅配备排练所需的相关设施，琴房设有可供表演者排练的钢琴等乐器。
5. 应设置售票中心或售票窗口（含自助售取票机）、演出信息宣传展示设备设施，剧院票务服务系统应符合WH/T 93的要求。
6. 应设置咨询及投诉处、安检设备、休息大厅、贵宾厅、衣帽间、寄存处（含寄存柜）。
7. 观众通道、演员通道和贵宾通道应有明显标识导向，导向标识宜采用色标、指示标志；剧院疏散、急救、设备抢险等应急通道以及道具运输通道和演员跑场通道并保持通畅、明亮；提供国际演出服务的剧院，导向标识应包括中英文。
8. 停车场和停车位应设置简单易记的位置识别标识和导向标识。
9. 应设有残障人士座椅、卫生间、无障碍通道等无障碍服务设施，其他演出服务设施均符合JGJ 57的要求。

5.1.4 配套设备设施

 可设置剧院档案室、历史展陈室和经典剧目陈列室，规范开展藏品收藏、图片展示、剧目展演。设置艺术交流、艺术讲座、剧目推介，艺术普及、艺术教育、艺术鉴赏等功能的空间和设施。可设置咖啡馆、茶室以及餐饮等适当的售卖处和配套商业服务空间和设施。应符合消防安全等相关规范要求，整体功能不应影响观演效果和剧院整体艺术氛围。

* + 1. 组织评价

应建设企业文化，有明确的服务宗旨、服务方针、服务目标。应有科学的标准化管理体系，设置健全的职能部门，包括管理组织、服务组织、技术组织、艺术组织和经营组织等。

* + 1. 文化建设评价

a）设置剧院档案室、历史展陈室和经典剧目陈列室，规范开展藏品收藏、图片展示、剧目展演,具备历史文化教育功能。

b）建立职业教育制度，持续培养员工的职业技能和职业道德修养，不断提高剧院服务的文化涵养。

c）规范员工服务礼仪、明示和宣传观演礼仪和承担传播城市文明的社会责任。

d）开展品牌化建设，保护知识产权和承担社会责任。

* + 1. 服务要求评价

5.4.1 演出安全服务

 a）剧院应为表演团体和观众提供演出安全服务，包括演出生产安全、演出质量安全、演出公共安全、演出职业安全和演出文化安全。

b）演出安全服务应符合GB/T 36729的要求。

5.4.2 表演艺术服务

5.4.2.1 舞台艺术

a）剧院服务应履行文化事业职能，确保舞台艺术是剧院服务主要类型。

b）剧院服务应向观众提供地方、民族和国际的优秀演出剧目，确保舞台艺术多样性。

c）剧院服务应组织举办各种主题活动、艺术节或演出季，繁荣当地文化市场。

5.4.2.2　艺术活动

a）剧院应承担传播艺术的职能，开展各类艺术讲座、艺术交流活动，促进优秀艺术、特色艺术、创新艺术进剧院，塑造剧院艺术风格。

b）剧院宜利用专业设施和人员，向社会提供舞台艺术、舞台技术培训等多样化艺术服务。

5.4.2.3　艺术普及

a）剧院应承担艺术普及的社会责任，向社会提供各类艺术普及活动。

b）艺术普及活动应包括但不限于艺术知识普及、艺术技能普及和普及性艺术欣赏。

5.4.2.4　传统艺术保护

a）剧院应为保护历史传统表演艺术提供服务。包括表演艺术历史文物收藏、展示，历史保留剧目、表演类非物质文化遗产保护与展演。

b）剧院应为地方艺术、民族艺术提供多样化的服务。

5.4.4 文化市场服务

5.4.4.1 营业性演出

a）应提供营业性演出服务及其它营业活动资质证照及审批手续；

b）应公示售票、场地租赁等服务的收费价格和收费方式；

c）宜举办艺术爱好者或会员活动，主动培养消费群体。

5.4.5 消费性文化服务

剧院应组织不同类别的舞台艺术，满足不同层次消费者的需求和演出市场服务要求，提升消费者审美素养和文明素质。

* 1. 效益评价

6.1 社会效益

剧院演出活动上座率、服务接待人数、免费或低票价的公益服务活动次数及受益人次是社会效益评价的重要指标。

6.2 经济效益

采用固定资产总值、年度收入总额（含政府资助）和年度净利润等综合指标核算，其中，年度净利润及其增加值、年度经营收入及其增加值、票房收入占比、其他商业性收入等是经济效益评价的重要指标。

* 1. 评价指标

评价活动中结合剧院服务质量特性开展评价，评价指标见附录A。

* 1. 评价方法与等级划分
		1. 评价方法

一般采用下列评价方法：

a）查看记录和报告；

b）过程验证；

c）现场检查；

d）专家评审。

* + 1. 等级划分

评价指标总得分（满分）为 100分。按评价指标各项评价获得实际得分相加的总和，对得分结果评定划分为A级、B级、C级、D级四个等级。

剧院服务质量评价的等级划分应符合下列规定：

A级：

各要素分类评价评分实得分无零分，总得分值应在90分及以上。

B级：

各要素分类评价评分实得分无零分，总得分值应在90分以下，80分及以上。

c）C级：

各要素分类评价评分实得分无零分，总得分值应在80分以下，70分及以上。

d）D级：

1）总得分得分值不足60分时；

2）当有一要素分类评价评分实分得零分时。

* 1. 评价结果的运用和持续改进

被评价剧院客观对待评价结果，识别评价结果的时限，利用评价结果采取必要措施以实现持续改进。

附 录 A

(资料性)

剧院服务质量评价指标

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价对象** | **评价内容** | **评价指标** | **分值** | **评分标准** | **得分**  | **备注** |
| 1 | **设备设施评价** | 演出服务设备设施 | 设有主要演员专用化妆间以及乐队指挥、首席等专用休息室。 | 4 | 设有专用化妆间 得2分设有专用休息室 得2分 |  |  |
| 2 | 化妆间内设有化妆台、化妆镜以及符合化妆要求的化妆照明，有条件的化妆间宜配置洗浴、淋浴设施。 | 4 | 配置化妆台、化妆镜以及符合化妆要求的化妆照明 得2分配置洗浴、淋浴设施 得2分 |  |  |
| 3 | 候场、化妆间、排练厅等区域设置饮水区、休息区、卫生间和自助储物设施。 | 4 | 设置饮水区 得1分设置休息区 得1分设置卫生间 得1分设置自助储物设施 得1分 |  |  |
| 4 | 设置排练厅、道具间等经营服务设施，排练厅配备演出所需的相关设施，琴房设有可供表演者排练的钢琴等乐器。 | 5 | 设置排练厅，并配备音响、谱架、乐队座椅 得2分设置道具间 得1分提供钢琴等排练乐器 得2分 |  |  |
| 5 | 设置售票中心或售票窗口（含自助售取票机）、演出信息宣传展示设备设施，剧院票务服务系统应符合WH/T 93的要求。 | 4 | 设置现场售票，符合WH/T 93的要求 得2分设置演出信息宣传 得2分 |  |  |
| 6 | 设置咨询及投诉处、安检设备、休息大厅、贵宾厅、衣帽间、寄存处（含寄存柜） | 3 | 设置咨询及投诉处、安检设备、休息大厅、贵宾厅、衣帽间、寄存处（含寄存柜） 每项得0.5分 |  |  |
| 7 | 观众通道、演员通道和贵宾通道应有明显标识导向，导向标识宜采用色标、指示标志；剧院疏散、急救、设备抢险等应急通道以及道具运输通道和演员跑场通道并保持通畅、明亮；提供国际演出服务的剧院，导向标识应包括中英文。 | 5 | 标识设置充足合理 得2分标识为中英双语 得1分应急通道畅通、明亮 得2分 |  |  |
| 8 | 停车场和停车位设置简单易记的位置识别标识和导向标识。  | 2 | 停车场和停车位标识简明有效 得2分 |  |  |
| 9 | 设有残障人士座椅、卫生间、无障碍通道等无障碍服务设施，其他演出服务设施均符合JGJ 57的要求。 | 4 | 设有无障碍服务设施 得2分演出服务设施符合JGJ 57要求 得2分 |  |  |
| 10 |  基础设备、设施 | 配备供配电系统、供水系统、 空调系统、楼宇控制系统、消防系统、安防系统、网络设施、电梯等建筑设备设施； | 2 | 建筑设备设施清单及档案留存清晰完整 得2分 |  |  |
| 11 | 根据基础通用设备使用要求定期维护和保养系统硬件和软件，按照设备相关规定要求定期进行专业检测，并留存验收、维保、检测资料。 | 3 | 定期设备维护保养 得2分验收、维保、检验资料完整 得1分 |  |  |
| 12 | 定期检测空气质量，按设备要求周期维护和清洗空调系统。 | 3 | 室内空气质量达标 得2分周期维护和清洗空调系统 得1分 |  |  |
| 13 | 舞台专业设备设施 | 舞台刚性防火隔离幕、舞台机械系统、舞台灯光系统、舞台音响系统、视频系统、舞台监督及通信设备、幕布等演出周边辅助设备合理配置并确保正常运行； | 4 | 舞台设备配备齐全 得2分设备正常运行 得2分 |  |  |
| 14 | 制定维护和保养（大修）计划并按期开展工作，留存记录； | 3 | 定期维护保养 得2分记录保存完整 得1分 |  |  |
| 15 | 舞台刚性防火隔离幕符合GB 36726强制条款的要求； | 1 | 符合标准 得1分 |  |  |
| 16 | 配备满足演出需要的舞台、舞台系统、舞台技术控制室等舞台专业设施。 | 3 | 舞台专业设施齐全 得3分 |  |  |
| 配套设备、设施 | 设置咖啡馆、茶室以及餐饮等适当的售卖处和配套商业服务空间和设施。符合消防安全等相关规范要求，整体功能不应影响观演效果和剧院整体艺术氛围。 | 3 | 配套商业丰富 得1分符合消防要求 得2分 |  |  |
| 17 | **组织评价** | 经营管理体系 | 建设企业文化，有明确的服务宗旨、服务方针、服务目标。有科学的标准化管理体系，设置健全的职能部门，包括管理组织、服务组织、技术组织、艺术组织和经营组织等。 | 3 | 企业文化明确 得1分管理体系健全 得2分 |  |  |
| 18 | **文化建设****评价** | 历史文化建设 | 设置的剧院档案室、历史展陈室和经典剧目陈列室，藏品收藏、图片展示、剧目展演,具备历史文化教育功能。宜纳入公共文化服务体系免费开放。 | 2 | 设置档案室、历史展陈室和经典剧目陈列室 得1分免费对公众开放 得1分 |  |  |
| 19 | 职业技能素养建设 | 建立职业教育制度，持续培养员工的职业技能和职业素养。 | 1 | 建立职业教育制度 得1分 |  |  |
| 20 | 服务礼仪建设 | 规范员工服务礼仪、明示和宣传观演礼仪。 | 3 | 服务礼仪规范 得2分宣传观演礼仪 得1分 |  |  |
| 21 | 品牌建设 | 开展品牌建设，保护知识产权和承担社会责任。 | 2 | 自有演出品牌 得2分 |  |  |
| 22 | **服务要求****评价** | 演出安全服务 | 为表演团体和观众提供演出安全服务，包括演出生产安全、演出质量安全、演出公共安全、演出职业安全和演出文化安全，演出安全服务应符合GB/T 36729的要求。 | 3 | 演出安全服务应符合GB/T 36729的要求 得3分 |  |  |
| 23 | 表演艺术服务 | **舞台艺术：** 剧院应以舞台艺术是剧院服务主要类型，向观众提供地方、民族和国际的优秀演出剧目，确保舞台艺术多样性，组织举办各种主题活动、艺术节或演出季。 | 4 | 剧院服务主要类型为舞台艺术 得2分组织举办各种主题活动、艺术节或演出季 得2分 |  |  |
| 24 | **艺术活动：** 剧院应承担传播艺术的职能，开展各类艺术讲座、艺术交流活动，促进优秀艺术、特色艺术、创新艺术进剧院，塑造剧院艺术风格。剧院宜利用专业设施和人员，向社会提供舞台艺术、舞台技术培训等多样化艺术服务。 | 4 | 开展各类艺术讲座、艺术交流活动 得2分提供舞台艺术、舞台技术培训等多样化艺术服务 得2分 |  |  |
| 25 | **艺术普及**：剧院应承担艺术普及的社会责任，向社会提供各类艺术普及活动，包括但不限于艺术知识普及、艺术技能普及和普及性艺术欣赏。 | 2 | 提供艺术知识普及、艺术技能普及和普及性艺术欣赏 得2分 |  |  |
| 26 | **传统艺术保护**：保护历史传统表演艺术提供服务，包括表演艺术历史文物收藏、展示，历史保留剧目、表演类非物质文化遗产保护与展演。剧院应为地方艺术、民族艺术提供多样化的服务。 | 3 | 开展历史传统艺术宣传、展示等活动。 得1分引进地方艺术、民族艺术演出 得2分 |  |  |
| 27 | 公共文化服务 | 向社会提供免费或低票价的公益服务。 | 2 | 提供免费或低票价的公益服务 得2分 |  |  |
| 28 | 文化市场服务（营业性演出） | 具备营业性演出服务及其它营业活动资质证照及审批手续。 | 2 | 资质证照及审批手续齐全 得2分 |  |  |
| 29 | 公示售票、场地租赁等服务的收费价格和收费方式。 | 1 | 已公示收费价格和方式 得1分 |  |  |
| 30 | 举办艺术爱好者或会员活动。 | 2 | 已举办艺术爱好者或会员活动 得2分 |  |  |
| 31 | 文化市场服务（消费性） | 组织话剧、音乐剧、戏曲、地方艺术等不同类别演出。 | 3 | 每年组织话剧、音乐剧、戏曲、地方艺术等类别演出 得3分 |  |  |
| 32 | **效益评价** | 社会效益 | 剧院演出活动上座率高于50%。 | 2 | 上座率高于50% 得2分 |  |  |
| 33 | 客户满意度高于90%。 | 2 | 客户满意度高于90% 得2分 |  |  |
| 34 | 经济效益 | 年度净利润及其增加值、年度经营收入及其增加值、票房收入占比、其他商业性收入完成剧院年度经营预算指标。 | 2 | 完成预算指标 得2分 |  |  |