**文化行业标准《剧场场务服务指南》**

**（征求意见稿）编制说明**

一、工作简况

1.任务来源

《剧场场务服务指南》是根据文化和旅游部科技教育司2021年9月18日下达的文化和旅游部司局函件科教函〔2021〕19号《文化和旅游部科技教育司关于批准2021年第一批文化和旅游行业标准计划项目立项的通知》制定的，立项编号为WH2021-01，计划完成时间为2023年。该项目由国家大剧院和中国艺术科技研究所起草，技术归口单位为全国剧场标准化技术委员会。

2.编制目的

十四五期间，中央提出要繁荣发展文化事业和文化产业，提高国家文化软实力。剧场作为公共文化服务体系的重要一环，在推动文化强国建设中发挥着不可或缺的作用。剧场场务服务是剧院运营的重要组成部分、是剧场演出的核心要素、是剧场与观众和艺术家沟通的桥梁，在服务社会公共文化、弘扬中华优秀文化和促进中外文化交流方面起到至关重要的作用。标准化的剧场场务服务规范将有助于规范剧场服务行为，提升服务质量与水平，有力推动社会主义文化事业的发展。

3.主要编制过程

（1）2021年10月，经过前期筹备，项目组召开会议，正式启动《剧场场务服务指南》的编制工作。会议明确了标准编制的基本思路和计划进度安排，组建标准起草工作组。

（2）2021年11月-12月，起草组查找国内外相关标准和资料，完成资料收集及分析研究工作，确立了标准的基本技术内容。

（3）2022年1月-6月，起草组持续召开讨论会，邀请专家参与，对标准草案稿进行了数轮修改，形成了文件讨论稿。

（4）2022年5月-7月，从全国剧场、剧院等演出场所中筛选出800家，对其开展剧场场务服务情况线上调研，同时到在京部分剧场开展实地调研（因疫情原因不能出京）。

（5）2022年6月-7月，起草组邀请相关专家对标准提出意见和建议，根据对专家意见逐条进行了梳理和修改，形成了征求意见稿。

4．主要起草人及所做工作

国家大剧院副院长宫吉成，场务部部长杨洪杰，副部长陈淑华，场务部一级高管、科组长李金梅，中国艺术科技研究所高级工程师张素贤，工程师马韵彤，国家大剧院场务部主管王子恒、张赛、王子腾全程参与标准的起草、讨论、调研及专家交流等过程。国家大剧院场务部科组长曲悦、陈春辉、孙鹏、杨曾阳、张欣颖、那满宇、徐杰、汲程等全程参与标准的起草、讨论、调研等各项工作。

二、编制原则和确定标准主要内容的依据

1.编制原则

坚持必要性原则，随着我国经济社会的快速发展，表演艺术行业规模大幅扩张，但同时我们也应看到全国的剧场运营、服务和管理水平，尤其是面向观众和艺术家的场务服务方面，相互之间存在较大差距。因此，剧场行业亟需制定统一的剧场场务服务标准体系，更好的推动文化强国建设。

坚持科学性原则，通过对剧场场务服务的充分调研，针对国内剧场场务服务的普遍状况，制定统一、科学、具有指导意义的剧场场务服务标准，从服务设施、服务组织、服务质量、安全管理、服务评价等方面形成统一的规范。

坚持可适用性原则，在文旅部全国剧场标准化技术委员会的指导与推动下，国家大剧院充分发挥行业组织的代表、服务、协调和自律作用，结合自身15年的剧场场务服务经验，以标准化建设理念进行重新整合，并充分借鉴国外演艺业发达城市及国内兄弟省市的成功经验，与具有丰富标准编制经验与能力的中国艺术科技研究所一起，共同编制《剧场场务服务指南》，以期在全国剧场行业推出统一的剧场场务服务规范，推动国内剧场场务服务专业化、标准化建设，提升剧场场务服务水平。

2.确定标准主要内容的依据

（1）范围

本文件为剧场提供了观众服务、演职人员服务、场务人员管理、安全管理、服务评价等方面的指导。本文件适用于专业剧场、音乐厅等演出场所，其他类型剧场、可进行公开性文艺演出的其他演出场所可参照执行。

（2）规范性引用文件

本指南引用《WH/T 59-2013 演出场馆设备技术术语 剧场》和《WH∕T 77-2016 舞台管理导则》，通过文中的规范性引用而构成必不可少的条款。

（3）术语和定义

本指南对剧场、观众厅、舞台、后台等18个术语进行定义。

（4）总则

总则概括总结了剧场场务服务的总体原则，剧场场务服务应遵循现代化、专业化、人性化的工作原则，为观众和演职人员营造文明、舒适、安全、有序的观演和候演环境；剧场场务服务机制、服务标准和服务流程应符合剧场特点，并根据不同的演出艺术门类、观众群体、演职人员开展相应的服务工作；场务人员应保持良好的工作状态，满足观众、演职人员现场的合理需求，并做好安全管理和应急处置。

（5）观众服务

观众服务包含引导服务、验票服务、寄存服务、观演现场服务以及特殊观众服务，其中引导服务要求剧场宜为观众提供相关演出内容的介绍信息，面对观众的问询场务人员应耐心听取观众，尔后为观众提供简洁、明确的标准化引导；验票服务对验票涉及的各项内容进行明确详细的规定，场务人员宜为观众提供高效、便捷、准确的验票服务，同时做好不符合验票要求观众的解释和服务工作；寄存服务对寄存的物品类别、时限、保管方式等进行详细阐述，并告知观众，同时对寄存服务的空间、物品种类、安全检查等内容进行阐述；观演现场服务对观众进入观众厅的验票、领位、演出秩序维护、观演礼仪普及等工作做出阐述；特殊观众服务对残疾观众、老年观众、儿童观众和贵宾等特殊观众提供适宜的个性化服务做出阐述或建议。

（6）演职人员服务

演职人员服务包含化装室服务、排练区域服务、其他区域服务和候演现场服务，其中化装室服务对化装室的使用等做出规范性阐述；排练区域服务对排练区域的使用等做出规范性阐述；同时建议场务人员宜为演职人员提供候演区域和抢装区域服务，提供相应物品，保障通道畅通，营造整洁、安静、舒适的候演环境。

（7）场务人员管理

场务人员管理包含服务形象与服务技能两部分，要求场务人员应保持主动、热情的工作态度，为观众和演职人员提供周到、细致的服务，同时统一着装，保持端庄、稳重的仪容仪表，在服务时使用标准的语言规范和行为规范，为观众和演职人员提供优质的服务；在服务技能方面，要求场务人员应具备良好的服务意识、服务技能及相应的艺术知识，接受入职培训及定期业务培训，接受工作考核，不断改进和提升服务水平。

（8）安全管理

安全管理包括演出安全、房间安全、应急处置等方面，明确剧场应遵守国家关于演出安全的相关规定，确保演出安全；做好观众厅、后台等各类房间的日常管理、巡视检查等工作；制定“应急处置方案”，对突发事件的处置做出明确规定，以减少突发事件的危害和影响。

（9）服务评价

服务评价明确剧场宜建立健全场务服务评价机制，积极听取观众及演职人员的意见和建议，促进服务水平提升，围绕总体服务质量及服务人员专业能力水平展开，并将服务评价情况反馈内容作为场务服务工作改进的依据，及时通过场务人员培训予以改善。

三、主要试验、验证分析

为深入开展《剧场场务服务指南》编制工作，充分反应全国剧场场务服务现状和需要，起草组于2022年5月-7月向全国剧场以电子调查问卷形式开展场务服务情况调研。从全国（不含港澳台）2000余家剧场中筛选出800家不同省区、不同规模、不同功能，具有代表性的剧场，成立9个专项小组，分别查询联系方式并进行联系。因受疫情停业、剧场注销等原因，最终联系到426家剧场，明确表示接受调研的剧场有199家并向其发出调查问卷。经过反复沟通联系，课题组实际收到有效反馈109份，其中单体建筑剧场反馈71份、群体建筑剧场反馈38份，涵盖24个省级行政区域，具有一定的代表性和普遍性，为编制工作提供全面详实的依据与建议。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度

本标准编制过程中未采用国际标准和国外先进标准。

五、与现行有关法律、法规和强制性标准的关系

在现行有关法律、法规和强制性标准下制定本标准。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准编制过程中，无重大分歧意见。

七、作为强制性标准或推荐性标准的建议

建议作为推荐性标准。

八、贯彻标准的要求和措施建议

《剧场场务服务指南》获批后，建议出版印刷，公开发行。

该文化行业标准的宣贯活动的组织，由行业标准主管部门、 全国剧场标准化技术委员会负责。主要起草单位负责宣贯活动的标准内容讲解。

主要起草单位还将利用自身开展工作的机会对该标准进行宣讲推广，将实施过程中出现的问题和改进建议反馈起草组以便进一步对本标准进行修改完善，真正起到促进剧场不断提升管理和服务水平的目的。

九、废止现行有关标准的建议

无。

十、其他应予说明的情况

无。