**贵州省地方标准**

DB52/T XXXX-2019

DB52

**山地旅游演艺服务与管理规范**

**Service and management specification for art performanceof mountainous tourism**

（征求意见稿）

2019-XX-XX发布 2019-XX-XX实施

贵州省市场监督管理局发布

**目次**

[前言 1](#_Toc25528033)

[1 范围 2](#_Toc25528034)

[2 规范性引用文件 2](#_Toc25528035)

[3 术语和定义 3](#_Toc25528036)

[3.1旅游演艺 3](#_Toc25528037)

[3.2贵州山地旅游演艺 3](#_Toc25528038)

[4 基本原则 3](#_Toc25528039)

[4.1文明 3](#_Toc25528040)

[4.2 特色 3](#_Toc25528041)

[4.3 安全 3](#_Toc25528042)

[4.4 环保 4](#_Toc25528043)

[5 演艺要求 4](#_Toc25528044)

[5.1 节目 4](#_Toc25528045)

[5.2 演员 4](#_Toc25528046)

[5.3 场所 5](#_Toc25528047)

[5.4 设施配备 5](#_Toc25528048)

[5.5 服装道具 6](#_Toc25528049)

[5.6 演艺流程 6](#_Toc25528050)

[6 服务要求 7](#_Toc25528051)

[6.1 服务人员 7](#_Toc25528052)

[6.2 现场服务 7](#_Toc25528053)

[6.3 投诉处理 8](#_Toc25528054)

[7 管理要求 8](#_Toc25528055)

[7.1 观众 8](#_Toc25528056)

[7.2 设施设备管理 8](#_Toc25528057)

[7.3 演艺效果 9](#_Toc25528058)

[7.4 环境卫生 10](#_Toc25528059)

[7.5 安全保卫 10](#_Toc25528060)

[7.6 应急预案 11](#_Toc25528061)

[7.7 医疗救助 11](#_Toc25528062)

前言

本标准按照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。

请注意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这些专利的责任。

本标准由贵州省文化和旅游厅提出。

本标准由贵州省旅游标准化技术委员会（GZ/TC18）归口。

本标准起草单位：贵州省旅游标准化技术委员会、贵州师范大学。

本标准主要起草人：殷红梅、梅再美、李瑞、吴孟珊、蔡茜、梁子茵、陆婷婷、杨红梅。

**山地旅游演艺服务与管理规范**

1 范围

本标准规定了贵州省山地旅游演艺的术语和定义、基本原则、演艺要求、服务要求、管理要求。

本标准适用于贵州省山地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。凡是著名日期的引用文件，仅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 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 13495 消防安全标志 第1部分：标志

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

JGJ 57 剧场建筑设计规范

LB/T 034 景区最大承载量核定导则

LB/T 045旅游演艺服务与管理规范

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

3 术语和定义

GB/T 16766、WH/T 59和WH/T 35界定的术语和定义适用于本文件。

## 3.1

**旅游演艺 tourism performing art**

在旅游景区及特定的演出场所，依托一定的人文或自然资源来表现该地区历史文化或民俗风情，为游客提供具有一定观赏性和娱乐性的各类演艺产品。

## 3.2

**贵州山地旅游演艺 Guizhou mountainous tourism performing art**

在贵州旅游景区及特定的演出场所，为游客提供具有贵州自然风光及人文风情特色的各类演艺产品。

4 基本原则

## 4.1文明

4.1.1 山地旅游演艺节目内容健康，应充分考虑现场观众的宗教信仰和风俗习惯，不应扰乱社会秩序，破坏社会稳定。

4.1.2 演员在表演过程中应举止文明、落落大方，严禁淫秽色情演出活动。

4.1.3 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演艺主题应体现山地文化特色。

4.2.2演艺内容应体现山地文化特色。

4.2.3演出场地布局与舞台设计风格应与山地形态和环境相协调。

## 4.3 安全

4.3.1山地演出场所应设有清晰明确的标识。标识应符合GB/T 10001.1中的“表1通用图形符号”的要求、GB/T 10001.2中的“表1旅游休闲符号”的要求、GB/T 10001.9中的“表1无障碍设施符号”的要求。

4.3.2应加强山地演艺场所观众容量的控制。最大承载量应根据LB/T 034中“瞬时承载量”进行核定。

4.3.3应加强山地演出设施设备和演出流程的监控，保证演出活动安全有序。

4.3.4山地演出中使用的易燃、易爆和化学危险品在规定区域内存放，并设置必要的安全隔离带和严禁顾客进入的警示标识。安全标志应符合GB 2894中的“表1禁止标志”的要求，消防安全标志按GB 13495中的“3.2分类标志”的规定设置。

4.3.5山地演出场所配备消防设备、器具和火警监控系统，根据山地地形坡度设置消防通道，确保消防设施和通道的完好和畅通。

## 4.4 环保

4.4.1 旅游演出对山地场所空气、声环境、地表水环境质量的影响指标应符合GB 3095中“4.2环境空气功能区质量要求”的“表1环境空气污染物基本项目一级浓度阈值”的要求、GB 3096中“5.1的2类声环境功能区的环境噪声等效声级限值”、GB 3838中“4.1的表1地表水环境质量标准IV类基本项目标准限值”。

4.4.2实景演出场景布置或营造演出效果时不应对山地生态环境和民族景观造成破坏。

5 演艺要求

## 5.1 节目

5.1.1 演艺节目类型多样，主题应加入贵州自然山水和民族文化元素。

5.1.2 实景演出背景宜与景区山地自然风光、民族建筑相融合。

5.1.3 应利用山地地势环境设计与节目主题相符的演出内容，快慢得当、动静结合，时刻带动游客观赏兴致。

5.1.4 演艺节目应有与游客互动环节，增加游客观赏的趣味性。

5.1.5 应为观众提供节目单，节目单制作应具有贵州山地文化的元素符号。

5.1.6 演艺单位宜成立专门管理机构，负责节目的创作和定期更新完善。

## 5.2 演员

5.2.1演员上岗前应进行演出流程、演出内容、演出安全培训，熟悉演出场地、角色和剧本。

5.2.2演员的使用应符合剧情演出的需要，主要演员应具有相应的专业技术等级证书。

5.2.3聘请演员可以考虑专职与兼职相结合，并签订相应的劳动合同。

5.2.4群演应优先考虑山地旅游景区居民，尤其选用擅长贵州民族歌舞的演员。

## 5.3 场所

5.3.1应按照GB/T 10001第1、2、9部分的要求设置场所公共图形符号，图形符合设置可加入贵州山地文化元素。

5.3.2山地旅游演艺场所应包括演艺区域、观众席、停车场、消防通道等场所，宜有公共休闲、购物、餐饮等服务设施，需要剧场的应根据山地地势环境并参照JGJ 57标准设计。

5.3.3演艺场地应采用贵州当地特有的建筑及装饰材料进行布局，自然景区演艺场所布局应以山水风景为主，少数民族村寨融合当地建筑风格及装饰。

5.3.4演艺场所的山地建筑选址安全，采光良好，空气流通。

5.3.5山地露天观众席座位应安全舒适，保证一人一座，座位设置宜使观众多角度观看表演。

5.3.6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。

5.3.7观众互动表演、参与性强的山地演出活动，可因地制宜，保障山地演出活动安全有序开展。

5.3.8演艺场所应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。

5.3.9演艺场所应设置有WIFI信号，并保证移动通讯信号畅通，可提供公用电话设施。

## 5.4 设施配备

5.4.1 应根据山地地势环境和节目演出需要配备必要的舞美、灯光、音响等设施设备。

5.4.2应根据山地地势环境和节目演出需要配备舞台道具、升降观众席等机械设备。

5.4.3应根据山地地势环境和节目演出需要配备造型灯、聚光灯等灯光照明设备，符合GB 7000.217要求。

5.4.4 应配备音箱、功率放大器、麦克风、均衡器、混响器等音响效果设备。

5.4.5 宜提供LED屏、投影幕等视频设备。

5.4.6 山地特技表演应配置特种设备。

## 5.5 服装道具

5.5.1应根据山地旅游演出主题内容，制作必要的演出服装和道具。

5.5.2服装及道具的制作应就地选材，选用当地具有贵州文化特色的材料进行制作。

5.5.3 服装和道具款式、色彩应围绕演出节目主题，采用当地具有民族色彩的服装和道具进行演出。

5.5.4 应配备相应的服装间和道具间，位置合理。

5.5.5 大型道具在山地演出前应进行检查和调试，保证演出安全正常。

5.5.6服装道具应与旅游景区或所在演出场所的表演主题、文化内涵和山地环境相协调。

## 5.6 演艺流程

5.6.1 建立山地旅游演艺候场制度，根据演出重要性规定演职人员出场时间。

5.6.2山地旅游演艺候场期间，演职人员应检查各类山地旅游演出场所设施设备正常，道具摆放到位，演员应按照山地文化节目主题进行化妆、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，熟悉表演背景和台词，为表演进行感情铺垫。

5.6.4 山地旅游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；

——声音能够随着角色需求而感情丰富；

——专心致志，不走神、不笑场、不拖场。

5.6.5 演艺结束后，演员应按照要求，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 演职人员从山地演出各场所将自己使用的服装、道具、舞台机械设备等安全归位，并做好山地演出场所卫生清洁。

5.6.7 演艺结束后演员应适时进行讲评，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山地旅游演艺经营单位应配备服务人员，宜聘用山地旅游社区居民，为观众提供现场服务，服务规范应参照LB/T 045中的“6.2现场服务”的要求。

6.1.2应有良好的职业道德和服务意识，对需要帮助的观众，及时给予援助。

6.1.3服务人员上岗前应接受岗前培训，熟悉相关法律、法规、制度和规范，熟练掌握山地旅游专业知识和服务技能。

6.1.4应穿着绘有贵州代表性山水画或民族文化景观的特色服装。

6.1.5服务人员应仪表仪容整洁，并佩戴能够明显辨识的工牌或工卡，工牌工卡应采用贵州山地特色材质制作。

6.1.6 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，使用术语应符合GB/T 16766的要求。

6.1.7应熟知山地演出场所购物、休息、安全、医疗、卫生等相关设施的位置和主要功能。

6.1.8应熟练各类山地突发事件的应急程序。

## 6.2 现场服务

6.2.1应在山地不同演出场所观众席安排现场引导服务，及时、主动地将观众引导入座，合理控制山地不同演出场所的入场流量和流向，保持山地演出场所的安全稳定与良好秩序。

6.2.2服务人员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山地旅游演艺演出中，服务人员应维持好秩序，倡导观众文明观赏。

6.2.4山地旅游演艺演出中如若发生设备故障或安全隐患等突发事件导致演出终止或暂时终断，应第一时间安抚观众，并引导有序离场或耐心等候。

6.2.5演出结束后，应引导观众从山地演出场所通道有序离场，避免发生拥挤踩踏事件。

6.2.6清场后工作人员清理观众席，发现遗失物品或可疑物品及时上报。

6.2.7检查山地演出场所设施，发现有损坏及存在的隐患应及时上报处理。

## 6.3 投诉处理

6.3.1 在山地旅游演出场所醒目位置应公布服务质量监督电话、设置游客意见箱。

6.3.2应建立山地旅游演艺互联网投诉渠道，以便能及时处理游客意见。

6.3.3应制定山地旅游演艺投诉处理流程，提高投诉处理时效。

6.3.4 定期进行山地旅游演艺观众意见征询活动，对演艺节目主题、内容、形式等进行完善。

6.3.5 应对山地旅游演艺投诉处理档案和记录保管完整。

7 管理要求

## 7.1 观众

7.1.1山地旅游演艺开始前，应为观众提供方便快捷的入场通道。

7.1.2 应根据山地旅游演艺节目内容、主题和场所大小，合理设置观众的最大容量。

7.1.3应严格按照山地旅游演艺场所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。

7.1.4应加强观众现场管理，引导观众文明观看。

## 7.2 设施设备管理

7.2.1　山地旅游演出设备符合演出实际需求，场馆设备术语应按照WH/T 35中的“2舞台机械设备”的要求配备、WH/T 59中的“5剧场专用设备”的要求配备。

7.2.2　山地旅游演出设备的运行、维护、保养应明确责任，统一归口管理，严格执行操作规程。

7.2.3　山地旅游演出设备完好无损，达到设计要求的功能，能够正常可靠运行。

7.2.4　山地旅游演出设备应制定规范化、标准化的操作流程、维修保养及注意事项。

7.2.5　山地旅游演出设备操作人员严格按照使用说明书或操作规程规定的要求进行操作。

7.2.6　山地旅游演出设备操作人员接受过相关设备使用维护培训，考核合格后方可上岗。国家有特殊要求的岗位应持证上岗。

7.2.7　山地旅游演出设备及附件的质量规格和安装调试均符合相关标准要求。演出组织方制定相应的设备管理应急预案并组织相关演练。

7.2.8　山地旅游演出灯光、音响等设备在表演前完成调试。

7.2.9　山地旅游演出设备中易损、易坏件应有备品备件。不允许私自连接与演出无关的其他设备。

7.2.10　山地旅游演出设备铺设时应避开人行通道，无法绕开时应做好防护，并设置醒目标志提示。

7.2.11未经批准，非工作人员不得进入机械坑、机房以及操作控制室等区域。

7.2.12 特殊设备应有专人负责管理，管理员负责对操作特殊设备的人员实施安全教育。

7.2.13建立山地旅游演出设备档案和设备管理台账，并由专人负责管理。

7.2.14 建立山地旅游演出设备维护保养制度，按照维护保养操作规程定期对设备进行维护保养。

7.2.15日常维护保养由取得相应资质的设备管理人员进行，每次演出前对设备进行例行检查。

7.2.16 专业维护保养由取得相关资质的专业机构进行。

## 7.3 演艺效果

7.3.1演员应向观众展示具有贵州山水及民族风情特色的表演。

7.3.2 应建立科学的山地旅游演出排练制度，大中型演出应固定排练时间，小型演出可适当放宽要求。

7.3.3具有山地旅游特色的表演节目应作为主要节目，普通大众节目应为辅。

7.3.4节目排练时，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，并与演员的绩效挂钩。

7.3.5演出过程中，应加强表演的监督和管理，全程监控演出效果。

7.3.6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 制定科学合理的卫生管理制度，做好山地演艺场所卫生处理。

7.4.2 山地演艺场所建设时应不破坏当地生态环境，不遗留建筑垃圾。

7.4.3 山地演艺场所应配置足够的垃圾桶等环卫设施，环境卫生应符合GB/T17775中的“5.3.4 卫生”的规定要求。

7.4.4 山地演艺单位应加强演艺场所的空气质量管理，空气质量应符合GB 3095中的“4.2环境空气功能区质量要求”的“表1环境空气污染物基本项目一级浓度阈值”的要求，室内场馆应配备正常运行的新风系统。

7.4.5 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/T18973中“6.2 A级”及以上的指标要求，提供清晰的标志牌。

## 7.5 安全保卫

7.5.1 演艺场所应设置山地旅游演艺安全管理机构，负责建立安全管理制度、组织落实各项安全措施进行安全检查、监督和培训。

7.5.2 应建立完善的安全保卫工作制度，配备安保人员维护山地旅游演出现场秩序，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。

7.5.3 应设置独立的山地旅游演出应急管理机构，履行值守应急、信息汇总和综合协调职责，并负责现场的应急处置工作。

7.5.4 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。大型演艺场所应配备相应的安检设备。

7.5.5 演艺场所消防栓、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。

7.5.6 安全疏散通道、消防安全标志等应符合GB 13495中的“3.2分类标志”的规定设置。

7.5.7 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。

7.5.8 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 山地旅游演艺场所应制定对泥石流、山洪、滑坡、塌陷、坡面侵蚀、冰雹、林火、病虫鼠害、雷电、暴力袭击等各类突发事件的应急预案，并与当地相关部门和政府的预案紧密衔接。

7.6.2 山地旅游演出应急预案应具体规定突发事件应急管理工作的组织指挥体系与职责和突发事件的预防与预警机制、处置程序、应急保障措施以及事后恢复与重建措施等内容。

7.6.3 山地旅游演出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。

7.6.4 山地旅游演出过程中因突发性设备故障、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。

7.6.5 山地旅游演出应急处置时如需疏散游客的，应做到及时有效、安全有序。

7.6.6 山地旅游演出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和措施。

## 7.7 医疗救助

7.7.1山地旅游演出单位应制定规范的医疗急救措施和应急预案。

7.7.2山地旅游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进行紧急救援。

7.7.3 山地旅游演艺场所应设置相关的医疗救助指示牌，标明求救的电话及就近的医疗机构。