**《山地旅游演艺服务与管理规范》**

**编制说明**

（征求意见稿）

**贵州师范大学编制组**

**2019年11月24日**

**目 录**

[一、工作背景 3](#_Toc25530369)

[二、任务由来 3](#_Toc25530370)

[三、本标准的主要起草单位及人员 3](#_Toc25530371)

[四、本标准起草过程 4](#_Toc25530372)

[五、标准编制原则 5](#_Toc25530373)

[六、标准主要内容 6](#_Toc25530374)

[七、主要论证分析和预期效果 6](#_Toc25530375)

[1．主要论证分析 6](#_Toc25530376)

[2．预期效果 12](#_Toc25530377)

[八、采用国际标准和国外先进标准的程度 12](#_Toc25530378)

[九、与有关现行法律、法规的关系 13](#_Toc25530379)

[十、专利及涉及知识产权情况 13](#_Toc25530380)

[十一、作为强制性标准或者推荐性标准的建议 14](#_Toc25530381)

[十二、贯彻标准的要求、措施和建议 14](#_Toc25530382)

[1．贯彻本地方标准的要求 14](#_Toc25530383)

[2．贯彻本地方标准的措施建议 14](#_Toc25530384)

[十三、其他应予说明的事项 14](#_Toc25530385)

一、工作背景

近年来，随着国内旅游业的快速发展和大众休闲娱乐意识的增强，旅游演艺产品的市场需求增长迅速。旅游演艺在丰富景区及旅游地的文化内涵、提升旅游地形象，以及促进地方经济发展上的作用，已越来越为各地政府、企业和旅游者所重视。贵州是典型的喀斯特地形地貌，全省92.5%的国土面积为山地和丘陵，旅游资源独具特色，山川秀丽、碧水长流、文化多彩、气候宜人，贵州省委、省政府将“山地公园省·多彩贵州风”作为全省旅游发展的基本定位，率先在全国举起了山地旅游发展的大旗。

特别是2014年末贵广高铁开通后，贵州山地旅游市场持续火爆，面对“井喷式”的游客市场，主动对接推广“文化+山地旅游”产品业态，如近年来推出的、极具市场影响力的《多彩贵州风》以及各市州景区景点打造极具山地文化特色的文化精品，使得常态化旅游演艺逐渐成为贵州省山地旅游市场青睐的旅游产品之一。

然而，在贵州各山地旅游景区开展实景演出过程中，经常出现因演出主题不契合、演出内容参差不齐、演职人员不专业、观众人员管理无秩序、服务设施不达标、服务过程不规范、应急预案无实效、安全服务无保障等诸多问题，对山地旅游演艺产品的演出质量与市场效应造成较大的负面影响与冲击。

因此，为引导和规范贵州省山地旅游演艺服务健康、有序发展，提高游客对贵州省旅游演艺服务的满意度，促进贵州省旅游演艺服务领域发展，在充分体现贵州山地文化特色的前提下，从使用者和消费者的角度，特制定规范、科学、系统、完整且具有可操作性的贵州省山地旅游演艺服务与管理规范，增加贵州省旅游演艺品牌影响力，做大做强全省旅游演艺产业。

二、任务由来

本标准由贵州省文化和旅游厅提出，由贵州省市场监督管理局《关于对2019年拟立项地方标准制修订项目公开征求意见的通知》批准立项，贵州省旅游标准化技术委员会、贵州师范大学起草制定。

三、本标准的主要起草单位及人员

《贵州省山地旅游演艺服务与管理规范》主要起草单位及人员见下表1所示。

**表1 标准起草单位和人员**

| **主要起草单位** | **主要起草人员** | **职称/职务** | **任务分工** |
| --- | --- | --- | --- |
| 贵州省旅游标准化技术委员会、贵州师范大学 | 殷红梅 | 国际旅游文化学院院长、教授、硕士生导师 | 标准起草、实地调查 |
| 贵州师范大学 | 梅再美 | 地理与环境科学学院教授、硕士生导师 | 标准起草、实地调查 |
| 贵州师范大学 | 李瑞 | 地理与环境科学学院副教授、博士 | 标准起草、实地调查 |
| 贵州师范大学 | 吴孟珊 | 国际旅游文化学院讲师 | 标准起草、实地调查 |
| 贵州师范大学 | 蔡茜 | 地理与环境科学学院在读研究生 | 实地调查 |
| 贵州师范大学 | 梁子茵 | 地理与环境科学学院在读研究生 | 实地调查 |
| 贵州师范大学 | 陆婷婷 | 地理与环境科学学院在读研究生 | 实地调查 |
| 贵州师范大学 | 杨红梅 | 地理与环境科学学院在读研究生 | 实地调查 |

四、本标准起草过程

本标准的研究及编制期限为2019年2月～12月，历经11个月，具体之：

（1）2019年2～4月，由贵州省文化和旅游厅联合贵州师范大学共同编制标准化项目申报表，经贵州省市场监督管理局审查、公示确定立项；

（2）2019年5月，规范编制组在贵州省文化和旅游厅召开规范编制工作启动会，对资料收集整理、技术路线的制定、听取意见到编制规范提纲、规范初稿、规范征求意见稿等内容深入讨论、广泛征求意见，初步拟定规范写作提纲；

（3）2019年6月，标准编制组前往西江苗寨开展山地演艺产品实地调研与资料收集，部分调研照片如下：



**图1 标准编制组前往西江苗寨开展实地调研与资料收集**

（4）2019年7月，规范编制组对调研情况整理、分析调查材料，编写规范初稿；

（5）2019年8月，由贵州省文化和旅游厅组织召开初审会，征求相关专家和职能部门的意见，规范编制组按照专家提出的修改意见进行完善；

（6）2019年9月，规范编制组针对初审意见对规范进行修改完善后，由贵州省文化和旅游厅组织召开终审会，再次征求相关专家和职能部门的意见，规范编制组按照专家提出的修改意见，继续修改完善规范；

（7）2019年10-11月，规范编制组向贵州省市场监督管理局提交征求意见稿，并根据征求意见稿的审查意见逐一进行修订。

五、标准编制原则

本标准在制定时主要遵循以下原则：

**（1）积极采标。**编制组在贵州省山地旅游演艺服务与管理规范编制过程中，根据山地旅游演艺的基本原则、演艺要求、服务要求和管理要求等方面内容广泛阅读相关标准；第一部分为参考采用的国家标准，包括《安全标志及其使用导则》（GB 2894）、《环境空气质量标准》（GB 3095）、《声环境质量标准》（GB 3096）、《地表水环境质量标准》（GB 3838）、《灯具 第2-17部分：特殊要求 舞台灯光、电视、电影及摄影场》（GB 7000.217）、《消防安全标志》（GB 13495）、《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）、《标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号》（GB/T 10001.2）、《标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号》（GB/T 10001.9）、《旅游业基础术语》（GB/T 16766）、《旅游景区质量等级评定与划分》（GB/T 17775）、《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973）；第二部分为参考采用的行业标准，主要包括《剧场建筑设计规范》（JGJ 57）、《景区最大承载量核定导则》（LB/T 034）、《旅游演艺服务与管理规范》（LB/T 045）、《演出场馆设备技术术语 舞台机械》（WH/T 35）、《演出场馆设备技术术语 剧场》（WH/T 59），不与现行的国家和行业标准相冲突、相矛盾。

**（2）科学准确。**在编制标准的过程中，依据上述国标和行标的有关条款，结合拟定的编制提纲，以西江苗寨演艺产品为调研对象，围绕山地旅游演艺服务的不同维度展开全面、深入实地调研，从调研中分析现状、发现问题，掌握实际情况后经过反复论证对规范条款进行编制。

**（3）可操作性。**该标准全面、诚恳地征求调研的山地旅游演艺的演艺要求、服务要求和管理要求的不同群体意见，从游客、演艺人员、管理人员等角度判断该标准的适用性，做到既兼顾山地旅游演艺服务规范的全面性，又能对山地旅游演艺服务进行管理，有较强的可操作性。

**（4）规范统一。**该标准所规定的条款经反复推敲，力求明确而无歧义；在编制过程中涉及其结构、编写规则和内容按照《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》（GB/1.1-2000）和《标准化工作导则 第2部分：标准中规范性技术要素内容的确定方法》（GB/T1.2-2002）执行，标准结构、文体和术语力求统一。

六、标准主要内容

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。

七、主要论证分析和预期效果

**1．主要论证分析**

1. **关于“4 基本原则”的说明**

通过对《旅游演艺服务与管理规范》（LB/T 045）中的“基本原则”内容、《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）中的“表1通用图形符号”的要求、《标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号》（GB/T 10001.2）中的“表1旅游休闲符号”的要求、《标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号》（GB/T 10001.9）中的“表1无障碍设施符号”的要求、《安全标志及其使用导则》（GB 2894）中的“表1禁止标志”的要求、《消防安全标志》（GB 13495）中的“3.2分类标志”的规定设置、《环境空气质量标准》（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、《声环境质量标准》（GB 3096）中的“5.1的2类声环境功能区的环境噪声等效声级限值”、《地表水环境质量标准》（GB 3838）中的“4.1的表1地表水环境质量标准IV类基本项目标准限值”，基于对西江苗寨山地旅游演艺地进行实地调研梳理归纳提炼，山地旅游演艺服务与管理规范的基本原则主要包括四个方面：

一是文明原则，编制组对演出节目及其团队成员和观演群众进行观演和访谈，集中反映在节目内容、演出举止和服务礼仪方面；首先强调演出节目内容健康、入乡随俗，不因节目演出内容扰乱社会秩序和稳定，其次演员在演出中行为举止大体、严禁淫秽表演，再次演出团队服务人员礼仪文明，能合理引导观演群众遵守演出秩序，编制组整理归纳为条款4.1.1～条款4.1.3。

二是特色原则，编制组对演出节目及其团队成员和观演群众进行观演和访谈，集中反映在山地旅游演艺主题和内容要以山地旅游地的地方性民族文化为依托，从山地和民族文化元素提炼演艺主题的特色符号和内容的文化特色，同时在演出场地的舞台布局方面，充分利用山地形态，与山地环境相协调，编制组整理归纳为条款4.2.1～条款4.2.3。

三是安全原则，编制组通过对演出节目的观演及与团队成员进行访谈可知，演出安全是山地旅游演艺服务遵循的关键原则，首先演出场所要有清晰明确的安全标识，安全标识均应符合《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）中的“表1通用图形符号”的要求、《标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号》（GB/T 10001.2）中的“表1旅游休闲符号”的要求、《标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号》（GB/T 10001.9）中的“表1无障碍设施符号”的要求；其次，根据山地演艺场所的空间范围对观众人数的合理控制较为重要，结合《景区最大承载量核定导则》（LB/T 034），可依据“瞬时承载量”计算方法对山地演艺场所进行核定；再次，根据演艺团队成员访谈可知，维持山地演艺活动安全有序的切实保障在于加强演艺设施设备的安全运行和演出流程的顺畅，加强设施安全的全程监控极为重要；第四，根据访谈可知，山地演艺过程中，有烟花等燃放环节，对易燃、易爆和化学品的安全存放，需要有明确清晰的安全隔离和警示标识，且应符合《安全标志及其使用导则》（GB 2894）中的“表1禁止标志”的要求、《消防安全标志》（GB 13495）中的“3.2分类标志”的规定设置；第五，编制组对演艺团队管理人员访谈可知，演出场所的消防设备设施会放置有监控系统区域进行监控，且根据山地演艺场所的地势环境，如坡度、地形等，设置消防通道，通过上述工作保证消防设施和通道的安全，编制组整理归纳为条款4.3.1～条款4.3.5。

四是环保原则，编制组对现场演出的观演可知，山地演艺活动主要对山地场所的空气、声环境和水体质量等环境指标产生负面影响，根据实地调研，结合三项国标的阈值要求，提出山地场所空气应符合《环境空气质量标准》（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、《声环境质量标准》（GB 3096）中的“5.1的2类声环境功能区的环境噪声等效声级限值”、《地表水环境质量标准》（GB 3838）中的“4.1的表1地表水环境质量标准IV类基本项目标准限值”；在山地演艺场所布景与效果营造方面，需要保护山体环境和民族建筑景观的完整性，针对上述内容，编制组整理归纳为条款4.4.1和条款4.4.2。

1. **关于“5 演艺要求”的说明**

通过对《旅游演艺服务与管理规范》（LB/T 045）中的“演艺要求”的框架内容，结合山地旅游演艺产品调研实际，编制组提出山地旅游演艺要求主要涉及以下五方面：

一是节目要求，编制组与演艺团队管理人员和演员访谈以及观演群众交流可知，演艺节目一般具有丰富多样的节目类型，在主题选择上面充分提炼地方自然与民族文化元素融入节目展演中；在实景背景烘托上，均以山地风光和民族建筑密切融合，将节目展演与山地风情融为一体，创造演艺新景观；在挖掘节目内容的主题和趣味时，充分利用山地地势环境，充分调动观众观看兴致；在节目单的设计制作方面，一方面突出山地文化元素，另一方面为观众提供准确的节目推介；上述节目制作和演出过程，均设立演艺管理机构，对演艺节目的内容创作与定期更新进行完善。针对编制组对节目要求的访谈内容，编制组整理归纳为条款5.1.1～条款5.1.6。

二是演员要求，编制组对演艺团队部分演出人员进行全程参与式访谈可知，演员需在正式上岗前对演出的流程、内容、安全进行系统培训，尤其对演出场地环境、演出人物角色和演出剧情极为熟悉，保证演出顺利成功；在对不同演艺剧本角色的演员选择上，充分考虑主要演员的演技资格，对参与群演的人员可采取专职与兼职相结合的方式签订劳动合同，聘请能歌善舞的山地旅游景区本地居民参演，针对编制组对演员要求的访谈内容，编制组整理归纳为条款5.2.1～条款5.2.4。

三是场所要求，演出场所的合理布局对保障演出效果和质量以及设施服务和安全均具有重要的支撑作用，经编制组对山地演艺场所进行观察，首先从演艺场所的公共图形符号设计上，一方面严格按照《标志用公共信息图形符号》（GB/T 10001）第1、2、9部分的要求设置，另一方面要根据实地环境背景，融入贵州山地文化元素；第二，通过实地观察，演艺场所一般具有演艺区域、观众席、停车场、消防通道等场所，部分条件较好的区域具有公共休闲、购物、餐饮等服务设施，剧场的设计在充分考虑山势环境背景的条件下，参照《剧场建筑设计规范》（JGJ 57）标准设计；第三，演艺场所的建筑与装饰风格在保障选址安全、采光良好、空气流通的前提下，布局以当地山地与民族文化建筑相融合；第四，演艺场所的观众席座位数量充足、舒适、观赏效果佳，针对演艺场所单场观众数配置公共休闲区、停车场、购物场所、卫生间等服务设施容量；第五，编制组在实地调研中发现，针对互动参与性较强的部分演艺活动，多数演艺团队均采取因地制宜的安全策略开展演出；第六，编制组实地调研可知，大多数演艺场所均配置了WIFI系统，保证移动通讯信号畅通，进一步配备了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。针对编制组对演员要求的访谈内容，编制组整理归纳为条款5.3.1～条款5.3.9。

四是设施配备要求，编制组根据实景统计观察，舞美、灯光、音响等设施设备，舞台道具、升降观众席等机械设备，造型灯、聚光灯等灯光照明设备，音箱、功率放大器、麦克风、均衡器、混响器等音响效果设备，LED屏、投影幕等视频设备，山地特技表演应配置特种设备，均为依托山地地势环境和节目演出需要必须配备的设备，依次归纳总结为条款5.4.1～条款5.4.6。

五是服装道具要求，编制组与演出人员访谈可知，首先服装道具的制作特色、文化内涵和山地环境相协调，制作材料就地选择；其次服装道具的款式、色彩围绕演出节目的主题内容；第三，在演出场所的合适区域，根据演出人员规模配备相应的服装间和道具间，便于储藏和更换；第四，针对大型演出所需要的服装道具必须在正式演出前进行检查和调试，杜绝一切安全隐患。针对编制组对演员要求的访谈内容，编制组整理归纳为条款5.5.1～条款5.5.6。

六是演艺流程要求，编制组全程跟踪山地演艺演出活动，对演艺流程要求归纳在如下方面：第一，候场制度，根据剧本展演需要，对演出角色的出场顺序进行时间把控，候场期间关注设施设备运行和摆放情况，根据演出节目主题进行化妆、着装、佩戴各类饰品；第二，演出人员出厂前熟悉表演背景和台词、酝酿情绪；第三，山地演艺过程中，演员应从台词、情节、表情、任务、声音等多方面做到专心致志，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；第四，山地演出结束后，演员谢幕并在演出人员配合下将观众安全引导出场，并将服装、道具、舞台机械设备等安全归位，清扫演出场所；第五，针对每一场演出进行适时讲评和问题整改。编制组将上述内容整理归纳为条款5.6.1～条款5.6.7。

1. **关于“6 服务要求”的说明**

通过对《旅游演艺服务与管理规范》（LB/T 045）中的“服务要求”的框架内容，结合山地旅游演艺产品调研实际，编制组提出山地旅游演艺服务要求主要涉及以下三方面：

一是服务人员要求，通过与山地演艺团队管理与服务人员访谈可知，第一，山地旅游演艺经营单位均根据需要配备了服务人员，与此同时，部分团队还以合同协议的方式雇佣了山地旅游社区居民参与现场服务工作，但提出对他们的服务规范按照《旅游演艺服务与管理规范》（LB/T 045）中的“6.2现场服务”的要求进行培训；第二，培训服务内容强调在现场引导与管理过程中，具备良好的职业道德和服务意识，解决观众之需，且对相关法律、法规、制度和规范以及山地旅游专业知识和服务技能较熟悉；第三，对于参与引导和管理观众的人员仪表仪容政界，工牌工卡制规范且有贵州山地特色，在服装设计上也应与演出节目主题相关或者绘有贵州代表性山水画或苗侗民族文化景观符号；第四，编制组直接与引导和管理人员对话过程中，普遍觉得他们具有良好的文化素养和中外文表达能力，但针对部分参与管理的人员在专业术语方面也存在较大问题，后期需按照《旅游业基础术语》（GB/T 16766）的要求进行针对性培训；第五，编制组实地调研可知，演艺团队服务人员对山地演艺服务场所和设施的位置和功能要熟知，特别是针对各类突发山地灾害事件或者游客秩序混乱时，启动应急程序。编制组将上述内容整理归纳为条款6.1.1～条款6.1.8。

二是现场服务要求，编制组对部分山地旅游演艺团队的现场演出和服务进行了跟踪调研，主要反映在以下方面：第一，演出场所均设置有广播室和对外咨询专用电话，部分场所配有专人值守，并公示电话号码和服务时间；第二，在山地演出场所均安排有观众引导员做入场、入座的导控服务，维持演出场所的良好秩序、文明观赏；第三，编制组调研发现，老弱病残等特殊群体，服务人员提供贴心咨询服务；第四，演出过程中发生设备故障或安全隐患等突发事件，服务人员均提出首先安抚观众后，引导观众有序离场、耐心等候；正常演出结束后，服务人员引导观众根据场所通道有序离场，一定避免拥挤踩踏事件发生；第五，启动演出场所设施损坏与隐患上报制度。通过上述访谈要点，提炼出条款6.2.1～条款6.2.7。

三是投诉处理要求，通过编制组对观众观后态度和行为进行跟踪调研，有投诉要求的观众遇到了如下问题：一是演出场所未有醒目的服务质监电话和意见箱；二是未建立线上投诉渠道，处理游客意见；三是处理流程不清晰，效率较低；针对上述三个问题，编制组进行服务规范制定回应在条款6.3.1～条款6.3.3。与此同时，部分演艺团队建立了演艺节目主题、内容、形式等观众意见征询活动，并对投诉或意见进行档案处理与保管。归纳条款6.3.4～条款6.3.5。

1. **关于“7 管理要求”的说明**

通过对《旅游演艺服务与管理规范》（LB/T 045）中的“管理要求”的框架内容，结合山地旅游演艺产品调研实际，编制组提出山地旅游演艺服务要求主要涉及以下七个方面：

一是观众管理要求，包括演出前入场和现场管理与文明引导，根据演出节目的内容、主题和场所规模合理设置观众容量，保证不发生拥挤踩踏事件，保证观看演出的舒适与安全。归纳条款7.1.1～条款7.1.4。

二是设施设备管理要求，经编制组调研主要体现在如下环节：第一，演出设备符合演出需要，严格按照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；第二，演出设备的运行、维护、保养职责明确，统一归口管理，严格执行操作规程；第三，设备完好，达到设计功能且可靠运行；第四，演出设备定规范化、标准化的操作流程、维修保养及注意事项；第五，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；第六，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；第七，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，演出组织方针对制定相应的设备管理应急预案开展相关演练；第八，演出灯光、音响等设备在表演前完成调试；第九，演出设备中易损、易坏件应有备品备件，需要明确规定的是，不允许私自连接与演出无关的其他设备；第十，演出设备铺设时应避开人行通道，设置醒目标志提示；第十一，非工作人员不得进入机械坑、机房以及操作控制室等区域；第十二，特殊设备应有专人负责管理并实施安全教育；第十三，演出设备档案和设备管理台账，并由专人负责管理；第十四，制定演出设备维护保养制度，定期对设备进行维护保养；第十五，日常维护保养由取得相应资质的设备管理人员进行且开展演出前例行检查；第十六，专业维护保养则应由取得相关资质的专业机构进行。通过上述梳理，编制组归纳提炼出条款7.2.1～条款7.2.16。

三是演艺效果要求，编制组在对演出团队成员访谈时，进一步对演艺效果要求进行归纳可知，第一，演艺人员展示具有贵州山水及民族风情特色的表演，体现主题、内容和形式，特色节目为主，大众化节目为辅；第二，演出排练制度应科学合理，根据大中小型演出提出相应的排练时间安排；第三，部分演艺团队提出加强对节目排练的力度，如演员、化妆、舞美、灯光、道具等均应按照正常演出进行，且制定排练考核绩效；第四，加强对演出过程的监控和管理，以演出效果为最终检验标准；第五，演职人员对常规和急发事故，如停电、火灾、设备故障、演员受伤等，做出应急处理与预案，力保演出顺利进行。通过上述梳理，编制组归纳提炼出条款7.3.1～条款7.3.6。

四是环境卫生要求，编制组根据演出团队场所的卫生环境工作要求提出，主要涉及卫生管理制度设计、不破坏当地生态环境和不遗留建筑垃圾、配置足够的垃圾桶等环卫设施（符合GB/T 17775中的“5.3.4 卫生”的规定要求）、演艺场所的空气质量管理（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），以及根据瞬时游客数量（单场观众人数的最大值），配备具有清晰的标志牌且数量充足的星级旅游厕所（旅游厕所的质量等级应符合GB/T 18973中“6.2 A级”及以上的指标要求），通过上述卫生环境工作环节，保证演出场所良好的环境卫生。通过上述梳理，编制组归纳提炼出条款7.4.1～条款7.4.5。

五是安全保卫要求，编制组根据演出团队场所的安全保卫工作要求提出，第一，部分演出场所均设置了山地旅游演艺安全管理机构，且在建立安全管理制度、组织落实各项安全措施进行安全检查、监督和培训方面发挥了较好的效果，应纳入条款；第二，大部分演出场所未建立完善的安全保卫工作制度，特别是在维护山地旅游演出现场秩序、处理突发事件（一般治理纠纷、恐怖袭击）方面缺乏监控与上报制度，经访谈对接选入条款；第三，部分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，但现场的应急处置工作不力，须纳入条款加强；第四，入场安检工作方面，加强安检设备的质量升级与维护，针对爆炸性、易燃性、腐蚀性、放射性等危险物品加大检查力度；第五，编制组实地调研发现，消防栓、烟感、自动喷淋、消防通道等设施设计须符合GB 13495中的“3.2分类标志”的规定，对上述设施的科学合理设置对场所安全管理极为重要，须加强场所布置与验收工作；第六，编制组在观演过程中发现，需要加强演员的安全管理，如督促演员遵守舞台位置，不能靠近与演出无关的特效设施，或使用不当造成事故；第七，需建立发生大型安全事故及时上报相关主管部门的制度。通过上述梳理，编制组归纳提炼出条款7.5.1～条款7.5.8。

六是应急预案要求，编制组通过实地调研可知，第一，山地旅游演艺场所突发事件类型较多，如泥石流、洪、滑坡、塌陷、坡面侵蚀、冰雹、林火、病虫鼠害、雷电、暴力袭击等，针对性地制定应急预案且与相关政府部门有畅通联系极其重要；第二，针对突发应急预案的实施组织与机制措施保障较为关键，经实地调查总结，主要有指挥体系、预防与预警机制、处置程序、应急保障措施、事后恢复与重建措施等方面；第三，旅游演出应急预案须职责明确、程序清晰，一方面加强应急预案的演练，另一方面根据演练情况不断完善预案的内容；第四，编制组访谈中得知，如果演出过程中遇到突发性设备故障、自然灾害、停电、火灾等特殊情况，应根据事件等级启动相应应急预案，从应急效果来看，要求组织得力、反应迅速、处置效果好；第五，编制组访谈中得知，针对演出应急处置时，如需疏散游客，应及时有效、安全有序；第六，演出建立应急处理台账，定期不定期演出团队对事故处置效果进行评估，进一步完善应急预案内容和措施。通过上述梳理，编制组归纳提炼出条款7.6.1～条款7.6.6。

七是医疗救助要求，在山地旅游演艺活动过程中，会发生一系列医疗应急事件，编制组在实地调研中总结，第一，演出单位须制定出规范的医疗急救措施和应急预案，对可能发生的人身事故进行详细的应急处理；二是演出单位需要配备具有医师资格的医护人员以及必要的药品、医疗器械，能对演职人员、观众等群体的突发疾病或轻微外伤进行紧急救援；三是编制组在调研中也发现，演艺场所应为观众和演员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的相关信息，保证医疗救助应急工作顺畅实施。通过上述梳理，编制组归纳提炼出条款7.7.1～条款7.7.3。

**2．预期效果**

通过实施贵州省山地旅游演艺服务和管理规范，从根本上解决演出主题不契合、演出内容参差不齐、演职人员不专业、观众人员管理无秩序、服务设施不达标、服务过程不规范、应急预案无实效、安全服务无保障等诸多问题，旨在引导和规范贵州省山地旅游演艺服务健康、有序发展，提高游客对贵州旅游演艺服务的满意度，促进贵州省旅游演艺服务领域发展，增加贵州旅游演艺品牌影响力，做大做强全省旅游演艺产业。

八、采用国际标准和国外先进标准的程度

主要采标：

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

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

本标准在我省属首次制定，确定的各项规范要求充分满足了贵州省山地旅游演艺服务与管理服务规范的要求，标准的结构和内容科学合理，本标准整体内容达到国内领先水平。

九、与有关现行法律、法规的关系

（1）制标过程遵循《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国邮政法》和《中华人民共和国邮政法实施细则》等法律和部门规章；

（2）本标准的格式，编制和表达方法，按国家标准的要求制订；

（3）本标准与现行法律、法规和强制性标准无冲突。

十、专利及涉及知识产权情况

无

十一、作为强制性标准或者推荐性标准的建议

本标准为贵州省山地旅游演艺服务与管理服务规范的指导性文件，建议本标准作为推荐性的地方标准发布实施。

十二、贯彻标准的要求、措施和建议

**1．贯彻本地方标准的要求**

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演艺服务与管理参考执行。

本标准一旦发布实施，全省旅游主管部门应加强执行本标准的业务培训和技术指导，省内山地旅游演艺机构应参考本标准要求进行规范实施，确保全省山地旅游演艺服务标准化、规范化、健康有序。

**2．贯彻本地方标准的措施建议**

（1）加大宣传力度，通过有关媒体发布、公告标准信息，扩大影响；

（2）建议全省区县旅游管理部门组织所在区域的山地旅游演艺服务与管理机构开展专项标准宣贯会，进行系统的学习与贯彻实施，借鉴标准优化山地旅游演艺服务与管理规范；

（3）建议在实施标准过程中对所发现的问题应及时反馈，以利于标准的修订和完善。

十三、其他应予说明的事项

1．本标准为首次制定，无废止现行有关标准的建议；

2．本标准的起草过程中未发生重大分歧意见。

**《山地旅游演艺服务与管理规范》编制组**

2019年11月24日

**主要参考文献：**

[1] GB 2894 安全标志及其使用导则

[2] GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

[3] JGJ 57 剧场建筑设计规范

[4] LB/T 034 景区最大承载量核定导则

[5] LB/T 045 旅游演艺服务与管理规范

[6] WH/T 35 演出场馆设备技术术语 舞台机械

[7] WH/T 59 演出场馆设备技术术语 剧场