ICS 03.080
CCS A 12

# DB52

# 贵　州　省　地　方　标　准

DB52/T 1401.20—2020

# 山地旅游 第20部分:演艺服务与管理规范

Mountain tourism Part 16: service and management specification for art performance of mountainous tourism

2020－09－17发布　　2021－01－01实施

贵州省市场监督管理局　　发布

# 目　　次

前言 ..... II
引言 ..... III
1　范围 ..... 1
2　规范性引用文件 ..... 1
3　术语和定义 ..... 1
4　演艺要求 ..... 2
5　服务要求 ..... 3
6　演艺管理 ..... 4

# 前　言

DB52/T 1401《山地旅游》拟分部分出版，各部分将按照应用的领域进行划分。

本文件为DB52/T 1401的第20部分。

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》给出的规则起草。

**请注意本文件的某些内容可能涉及专利内容。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。**

本文件由贵州省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：贵州师范大学、贵州省旅游标准化技术委员会、贵州省喀斯特山地生态环境国家重点实验室培育基地。

本文件主要起草人：殷红梅、熊康宁、梅再美、李瑞、吴孟珊、蔡茜、梁子茵、陆婷婷、杨红梅。

# 引　言

为贯彻落实《中华人民共和国旅游法》，进一步提高贵州省山地旅游演艺的服务质量、管理水平，促进贵州省山地旅游演艺行业的科学健康发展，特制订本标准。

# 山地旅游 第20部分：演艺服务与管理规范

## 1 范围

本文件规定了山地旅游演艺的术语和定义、演艺要求、服务要求、演艺管理。

本文件适用于在贵州省各类山地旅游目的地及相关空间内，以室内场景、室外自然或模拟的山水景观为演出场所举办的各类山地风光与民族文化特色的演艺活动。

## 2 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 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 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 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、WH/T 35界定的以及术语和定义适用于本文件。

3.1

**旅游演艺 tourism performing art**

在旅游景区及相关空间内，以室内场景、室外自然或模拟的山水景观为演出场所，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

**山地旅游演艺 mountainous tourism performing art**

在山地旅游目的地及相关空间内，以室内场景、室外自然或模拟的山水景观为演出场所，为游客提供具有山地风光与民族文化特色的各类演艺产品。

## 4 演艺要求

### 4.1 节目

4.1.1 节目主题鲜明、类型多样，充分展示具有山地与民族文化特色的歌舞演艺节目。
4.1.2 实景演出宜利用山地景区或民族社区环境设计节目内容。
4.1.3 节目内容应考虑参演人员和现场观众的信仰习俗，不应扰乱社会秩序，破坏社会稳定。
4.1.4 演艺机构应为现场观众提供节目单，节目单制作应体现山地风光与民族文化元素。
4.1.5 演艺机构宜成立节目管理部门，负责节目创作、审查、更新和完善。

### 4.2 演员

4.2.1 演员应考虑专职与兼职相结合，兼职演员应优先考虑擅长山地民族文化歌舞表演的原住民，并与其签订相应的劳动合同。
4.2.2 演员应熟悉演出场地、流程、剧本、角色。
4.2.3 演员应按照山地风光与民族文化演艺主题进行备妆。

### 4.3 场所

#### 4.3.1 布局

4.3.1.1 场所布局和舞台设计应与山地环境相协调，符合JGJ 57。
4.3.1.2 场所建筑选址安全，采光良好，空气流通。
4.3.1.3 场所应包括演艺区、观众席、停车场、消防通道等区域，应配备公共休闲、购物、餐饮、卫生间等设施，区域和设施宜设置WIFI服务，容量应根据单场观众最大承载量进行配置。最大承载量应根据LB/T 034中“瞬时承载量”确定。

#### 4.3.2 装饰

4.3.2.1 室内场所应采用山地与民族文化元素进行布局装饰，室外山地景区或民族社区场所应融合地域性山地风光与民族文化元素进行布局装饰。
4.3.2.2 场所公共图形符号应符合GB/T 10001第1、2、9部分的设置要求，宜融入山地风光与民族文化元素。
4.3.2.3 场所观众席座位应保证一人一座；观众互动性和参与性强的场所，座位设置应因地制宜，宜使观众多角度、安全有序观看演出。

### 4.4 设施设备

4.4.1 基本设备配备符合WH/T 35中的“舞台机械设备”和WH/T 59中的“剧场专用设备”的要求。
4.4.2 根据山地环境和演出效果配备舞美、灯光、音响、LED屏幕、升降机械等设备，应符合GB 7000.217要求。
4.4.3 室外铺设设备时应避开山地险地和人行通道，无法绕开时应做好防护，并设置醒目标志提示。

4.4.4 山地特技表演应配置特种设备，制定相应的设备管理应急预案并组织相关演练。
4.4.5 特种设备应有专人负责管理，应对操作特种设备的人员实施安全教育和维护培训。
4.4.6 应制定规范化、标准化的设备操作流程、维修保养、注意事项，明确责任，统一归口管理，严格执行操作规程。
4.4.7 建立设备档案和设备管理台账，并由专人负责管理。

### 4.5 服装道具

4.5.1 服装和道具制作宜就地选材，款式和色彩应体现山地与民族文化元素。
4.5.2 大型或特种道具在演出前后应进行调试和检查，保证演出安全正常。
4.5.3 宜配备相应的服装间和道具间，位置设置合理。

### 4.6 演艺流程

4.6.1 演艺机构应建立科学合理的演员排练制度，大中型演出应固定排练时间，小型演出可适当放宽要求，排练效果宜与演员的绩效挂钩。
4.6.2 演员应按照剧本和角色要求认真表演，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。
4.6.3 演员表演过程中严禁淫秽色情表演活动。
4.6.4 演艺机构应加强演出过程的监督和管理，全程监控演出效果。
4.6.5 演员应向观众谢幕或礼貌欢送，通过指定通道有序下场。
4.6.6 演员应将服装、道具、舞台机械设备等归位，做好场所卫生清洁。

## 5 服务要求

### 5.1 服务人员

5.1.1 演艺机构应配备服务人员，宜聘用山地民族社区原住民，并与其签订相应的劳动合同。
5.1.2 参照 LB/T 045 中的“现场服务”的要求对服务人员进行岗前培训，熟悉相关法律、法规、制度和规范，掌握山地自然与民族文化知识和服务技能。
5.1.3 服务人员仪表仪容应整洁，穿着和佩戴明显辨识的服装和工牌，服装和工牌设计宜体现山地风光与民族文化元素。
5.1.4 服务人员应具备相应的文化水平和良好的表达能力，宜熟练使用普通话，使用规范称谓和礼貌用语，使用相关术语应符合 GB/T 16766 的要求。
5.1.5 服务人员应具有良好的职业道德和服务意识，引导游客遵守秩序，文明观看演出。
5.1.6 服务人员应熟练掌握和处置停电、火灾、设备故障、演员受伤、山地灾害等各类突发事件的应急程序。

### 5.2 现场服务

5.2.1 服务人员应安排现场引导服务，及时、有序地引导观众出入演艺场所，避免发生拥挤踩踏事件。
5.2.2 服务人员应熟知演艺场所的购物、卫生、休息、医疗、安全等相关设施的区域位置和服务功能。
5.2.3 服务人员应提供现场咨询服务，关注老弱病残等特殊群体的现场服务需求。

5.2.4　服务人员现场发现遗失物品或可疑物品应及时归置与上报。
5.2.5　若发生 5.1.6 中各类突发事件导致演出终断或终止，服务人员应第一时间安抚现场观众，并引导耐心等候或安排有序离场。

### 5.3　投诉处理

5.3.1　应设置观众投诉咨询处，并在醒目位置放置观众投诉意见簿、公布质量监督电话和投诉咨询时间。
5.3.2　应制定投诉处理流程，提高观众投诉处理时效。
5.3.3　宜建立观众线上投诉渠道，及时处理观众投诉意见。
5.3.4　应对观众投诉处理档案和记录进行完整保管。
5.3.5　宜定期归纳总结观众投诉意见，对演艺主题、内容、类型、服务等进行完善。

## 6　演艺管理

### 6.1　环境卫生

6.1.1　演艺场所的空气和声环境质量的影响指标应符合 GB 3095 中“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“2 类声环境功能区的环境噪声等效声级限值”。
6.1.2　演艺场所布景时不应对山地生态环境和民族文化景观造成破坏，宜采用智能材料和清洁能源，不应遗留建筑垃圾。
6.1.3　配备单场观众最大承载量相应数量的垃圾桶和旅游厕所等环卫设施。最大承载量应根据 LB/T 034 中“瞬时承载量”确定。旅游厕所的质量等级应符合 GB/T 18973 中“A 级”及以上的指标要求。
6.1.4　制定科学合理的演艺场所卫生管理制度。

### 6.2　安全保卫

6.2.1　应设置演艺安全管理机构，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。
6.2.2　应建立完善的安全保卫工作制度，配备安保人员维护演出现场秩序，及时处理山地灾害、治安纠纷、恐怖袭击等突发事件，并及时上报相关主管部门。
6.2.3　应加强观众入场的安全检查，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。
6.2.4　演艺场所使用的易燃、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“分类标志”的规定设置。
6.2.5　演艺场所配备消防设备、器具和火警监控系统，设置安全疏散和消防通道，应通过公安消防部门验收。消防安全和安全疏散通道标志等应符合 GB 13495 中的“分类标志”的规定设置。

### 6.3　应急预案

6.3.1　应设置独立的应急管理机构，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。

6.3.2 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。

6.3.3 演出应急预案应职责明确，程序清晰，演艺机构日常应加强应急预案的演练，并根据演练情况完善预案内容。

6.3.4 应制定对泥石流、山洪、滑坡、塌陷、冰雹、林火、雷电、暴力袭击等各类山地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。

6.3.5 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。

6.3.6 演艺场所进出高峰期需疏散观众时，应做到及时有效、安全有序。

6.3.7 应建立应急处理台账，对突发事件处置效果进行评估，并进一步完善应急预案和善后处理方案。

## 6.4 医疗救助

6.4.1 应制定规范的医疗急救措施和应急预案。

6.4.2 宜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。

6.4.3 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。

贵州省地方标准 DB52