



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

歌舞娱乐场所服务规范

Specifications for services in song and dance entertainment places

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 安全管理要求	1
6 服务内容要求	3
7 服务设施设备要求	4
8 服务人员要求	5
9 服务质量评价与改进	6
参考文献	7

歌舞娱乐场所服务规范 (征求意见稿)

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化部提出。

本标准由全国文化娱乐场所标准化技术委员会(SAC/TC 392)提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

歌舞娱乐场所服务规范 (征求意见稿)

歌舞娱乐场所服务规范

1 范围

本标准规定了歌舞娱乐场所的服务要求，包括安全管理要求、服务内容要求、服务人员要求以及服务质量评价与改进。

本标准适用于歌舞娱乐场所的服务和管理。

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。凡是注日期的引用文件，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/T 10001 标志用公共信息图形符号

GB 13495 消防安全标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 20501 公共信息导向系统要素的设计原则与要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

歌舞娱乐场所 song and dance entertainment places

提供伴奏音乐、歌曲点播服务或者提供舞蹈音乐、跳舞场地服务的经营场所。

4 总则

4.1 由若干类型和功能组成的歌舞娱乐场所应有统一的经营管理机构明确的地域范围。

4.2 歌舞娱乐场所的建筑、设施、服务项目、运营管理应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行国家标准和有关的行业标准。

4.3 歌舞娱乐场所的经营者应遵守职业道德，诚实守信，诚信经营。

5 安全管理要求

5.1 安全管理机构

安全管理机构的要求应包括但不限于：

- a) 歌舞娱乐场所应设置安全管理机构，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；
- b) 歌舞娱乐场所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；
- c) 歌舞娱乐场所的安全管理机构应制定安全检查制度，对所有涉及安全的规章制度和服务项目按规定进行周期检查和抽查，并做好相应记录。

5.2 安全管理制度

5.2.1 音视频资源内容管理

歌舞娱乐场所的歌曲、广告、游戏等音视频资源内容的管理要求应包括但不限于：

- a) 歌舞娱乐场所应建立音视频资源内容管理制度，保障在场所内使用传播的音视频资源符合《娱乐场所管理条例》等法律法规和国家、行业标准；
- b) 歌舞娱乐场所使用、传播的音视频资源应当经过国家权威机构内容核查，不应使用含有《娱乐场所管理条例》规定的禁止内容。

5.2.2 治安管理

治安管理要求应包括但不限于：

- a) 歌舞娱乐场所领取营业执照后，应当在 15 日内向所在地县（市）公安局、城市公安分局治安部门备案；娱乐场所备案项目发生变更的，应当自变更之日起 15 日内向原备案公安机关备案。
- b) 歌舞娱乐场所应安装闭路电视监控设备，监控设备应符合视频安防监控系统相关国家或行业标准要求；应设置闭路电视监控设备监控室，由专人负责值守，保障设备全天候 24 小时正常运行，不得中断、删改或者挪作他用；
- c) 歌舞娱乐场所应配备金属探测器等安全检查设备，安全检查设备应符合国家或者行业标准要求；
- d) 歌舞娱乐场所应配备专职安全检查人员，负责安全巡查，维护场所秩序，制止治安纠纷；
- e) 歌舞娱乐场所应当在营业场所大厅、包厢、包间内的显著位置悬挂含有禁毒、禁赌、禁止卖淫嫖娼等内容的警示标志，标志应当注明公安机关的举报电话；
- f) 歌舞娱乐场所禁止设置具有赌博功能的电子游戏机机型、机种、电路板等游戏设施设备，不得从事带有赌博性质的游戏机经营活动。

5.2.3 消防管理

消防管理的要求应包括但不限于：

- a) 建立消防安全管理制度，并符合国家有关消防管理的规定和相应的国家标准；
- b) 保持消防通道畅通，并在有可能发生火灾隐患附近配置相适应的消防器材；
- c) 开展全员消防教育，定期组织所属员工进行消防培训和应急演练，根据需要建立自身的专业消防队，或由职工组成义务消防队。

5.2.4 设施设备管理

设施设备管理的要求应包括但不限于：

- a) 应根据设施、设备的执行标准制定有关的操作运行规范和安全检查规范，建立设施、设备的管理档案；
- b) 应对场所内的设备采取有效的安全防护措施，并对从业人员进行专门的安全生产教育和培训；

- c) 应建立设施、设备的使用、管理和维护制度，包括安全分析、安全评估和安全控制；
- d) 应在有较大危险因素的有关设施、设备上，设置明显的安全警示标志；
- e) 应对安全设备进行经常性维护、保养，并定期检测，保证正常运转。维护、保养、检测应当作好记录，并由有关人员签字。

5.2.5 食品安全管理

食品安全管理的要求应包括但不限于：

- a) 场所内销售的包装食品应获得食品生产许可证，其销售包装上印有食品质量安全标志；
- b) 餐饮服务应符合国家食品卫生管理规定，并达到相关国家标准和行业标准的要求。

5.2.6 突发事件管理

突发事件管理的要求应包括但不限于：

- a) 应急预案
 - 1) 歌舞娱乐场所须制定应对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；
 - 2) 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；
 - 3) 应急预案应根据实际情况变化不断补充和完善；
 - 4) 在大型歌舞娱乐活动举办过程中发生公共安全事故、治安案件的，安全责任人应立即启动应急预案，并报告公安机关；
 - 5) 应针对各种可能发生的突发事件，建立预测预警系统，开展风险分析，做到早发现、早报告、早处置。
- b) 信息报告
 - 1) 突发事件发生后，现场主管应于 10 分钟内向应急管理机构报告。应急管理机构应于 10 分钟内向歌舞娱乐场所负责人报告；
 - 2) 重大突发事件应立即报告，最迟不得超过 1 小时向有关地区和主管部门通报。应急处置过程中，亦应及时续报有关情况。
- c) 先期处置

应急管理机构在收到突发事件报告后，应立即启动相关应急预案，及时、有效地进行处置，控制事态，积极救助，全力保障顾客的生命财产安全。如涉及人员受伤，应于 10 分钟之内得到紧急救助。
- d) 应急响应
 - 1) 对需要各场所、部门共同参与处置的突发事件，各场所、部门的主管领导应积极配合，在人力、物力、财力、交通运输、医疗卫生及通信等方面予以保障；
 - 2) 应急结束相关危险因素消除后，应按有关规定做好善后处置，并对事件的起因、性质、影响、责任、经验教训和恢复重建等问题进行调查与评估。
- e) 应急演练

应急管理机构应结合实际，有计划、有重点地进行相关预案的培训及演练。

6 服务内容要求

6.1 信息服务

6.1.1 信息公告

歌舞娱乐场所信息公告的要求应包括但不限于：

- a) 在服务的初始阶段和中间过程中，应利用信息设备，如电子显示屏等向顾客及时通报场所内设施及服务项目当前的状况；
- b) 服务过程中所有提供的娱乐服务项目和出售的商品，应明码标价，并向顾客出示价目表；其价格应符合相关部门的规定范围；
- c) 公共广播语言应采用标准普通话播音；
- d) 服务信息应真实、准确、完整，具有时效性，与实际的服务交付一致。

6.1.2 信息收集、统计与归档

信息收集、统计与归档的要求应包括但不限于：

- a) 歌舞娱乐场所的内部管理用信息系统应能够实时对场所的顾客数量、经营效益、从业人数等业务情况进行收集和统计；
- b) 应采用统计技术对采集到的数据进行统计分析；
- c) 应对所有统计信息和记录建立统计台账和核算制度，并按相关规定按时报送各级管理部门。
- b) 信息统计数据文档保存期为五年。

6.2 支付服务

6.2.1 应向顾客说明服务支付相关信息并达成一致，主要包括：全部费用及明细、支付条件以及支付形式等。

6.2.2 应为顾客提供多种支付方式，当选用某种支付方式将产生额外费用时，应在支付前向顾客说明。

6.3 投诉处理服务

6.3.1 应按公平、公正、公开的原则建立完善的投诉处理制度。

6.3.2 应设立投诉电话和意见箱，并有专人负责管理。

6.3.3 投诉处理应达到 24 小时内回复、10 天内反馈处理结果。对不满意处理结果的，应积极配合上级主管部门调查，协调处理。

6.3.4 建立投诉档案管理制度，档案记录应实事求是，保持完整。

7 服务设施设备要求

7.1 通用要求

歌舞娱乐场所配置的所有设施、设备应符合国家有关规定及已颁布的国家标准和行业标准的要求。

7.2 接待设施

歌舞娱乐场所应配置与其规模相适应的接待设施。接待设施至少应包括：收银处、计价收费设备、问询处等。

7.3 信息服务设施

7.3.1 歌舞娱乐场所应配置内部管理信息系统和面向顾客的信息公告服务系统，应包括：公共广播、引导标牌、安全标志和设施服务安全提示牌等。

7.3.2 各种标志、图形符号应符合国家标准 GB 2894，GB/T 10001，GB 13495，GB 15630 和 GB/T 20501 的要求。

7.4 安全设施

7.4.1 歌舞娱乐场所应配置与其规模相适应的安全设施，至少应包括：应急照明灯、医疗急救药品、医疗救护器材、应急通信系统、安全指引标识。

7.4.2 安全设施应按相关部门的规定在出入口、主要通道等地安装闭路电视监控设备，且保证全天候 24 小时工作正常、不中断。

7.5 公共设施

歌舞娱乐场所应配置公用电话、照明设施、环保垃圾箱等。有条件的歌舞娱乐场所宜配置停车场、残障人士设施。

7.6 专项娱乐设备

根据歌舞娱乐场所的需求，配备相适应的专项娱乐设施，如音视频点播系统等。所有配备的设施应符合相应国家标准和有关行业标准的安全要求。

7.7 设施设备的运营要求

7.7.1 歌舞娱乐场所提供的娱乐服务项目，应当明码标价。

7.7.2 为顾客提供娱乐用的设施、设备在每日使用前应进行例行检查，并做记录。

7.7.3 设施、设备的操作、管理和维修人员应经专业培训后上岗。

8 服务人员要求

8.1 仪容仪表

8.1.1 服务人员应身体健康，应持有有效的健康体检证明方可上岗服务。

8.1.2 营业期间，服务人员应着统一的工作制服，佩戴工作标志，制服保持干净整洁、无污渍、无异味。

8.1.3 服务人员应会讲流利的普通话，吐字清晰。

8.1.4 提倡微笑服务，使用礼貌用语。

8.2 基本素质

8.2.1 服务人员应遵守职业道德和岗位规范，礼貌待人，维护顾客的合法权利。

8.2.2 服务人员应掌握本岗位所需的专业知识。

8.2.3 特殊岗位的服务人员应满足相关国家标准、行业标准和地方标准的要求。

8.2.4 服务人员发现事故隐患或者不安全因素，应当立即向现场安全管理人员和单位有关负责人报告。

8.2.5 服务人员应熟练掌握本岗位有关应急安全处理方法。

8.3 培训要求

8.3.1 娱乐场所应组织全体员工进行岗前培训和在岗培训，达到相应的岗位技能素质要求。

8.3.2 新参加工作及临时服务的从业人员，应设立上岗考核标准，通过培训考核后方可上岗。

8.3.3 基于歌舞娱乐场所的特性、对顾客服务的基本要求，应在培训及宣导内容中，涉及服务意识、员工心态、职业操守、道德教育、经营守法、拒绝“黄、赌、毒”等内容。

8.3.4 应组织从业人员参加食品安全培训，学习食品安全法律、法规、标准和食品安全知识，明确食品安全责任，并建立培训档案。

8.3.5 应当加强专（兼）职食品安全管理人员食品安全法律法规和相关食品安全管理知识的培训。

8.3.6 应根据国家相关法律法规、地方性法规的要求，定期开展生产安全、消防安全的相关培训并组织消防演习，有条件的经营场所可参与物业方组织的消防联动演习。

8.3.7 宜对员工提供职业规划及职业晋升的相关培训。

9 服务质量评价与改进

9.1 歌舞娱乐场所应建立服务评价管理机制，制定质量管理目标，并建立监督检查制度，设立质量管理部门或质量管理岗位，公布 24 小时服务电话，受理投诉和咨询，定期收集来自内外部的评价信息并加以分析。

9.2 歌舞娱乐场所可根据不同评价目标，从安全管理、设备设施、服务内容和服务人员要求等方面选择评价要素，设计评价指标体系，实施服务质量评价活动。

9.3 歌舞娱乐场所应分析服务质量评价结果，制定整改措施，持续改进，不断提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] 娱乐场所管理条例 国务院令第458号
 - [2] 娱乐场所管理办法 文化部令第55号
-

歌舞娱乐场所服务规范 (征求意见稿)