

《歌舞娱乐场所服务规范》

国家标准编制说明

一、工作简况

1、任务来源

本标准由中华人民共和国文化部提出，经国家标准化管理委员会批准，正式列入 2009 年国家标准制修订计划，项目编号为：20091626-T-357。项目名称为《文化娱乐场所服务规范》（国标委综合[2009]93 号）。本标准由中国文化娱乐行业协会牵头组织起草制订，全国文化娱乐场所标准化技术委员会（SAC/TC 392）归口管理。

在标准起草及专家征求意见过程中，根据专家意见，为适应行业发展需求、明确标准对象、避免产生歧义，聚焦标准应用主体，保证标准内容及范围的准确和明确，各方专家一致建议将标准名称改为《歌舞娱乐场所服务规范》。

2、标准编制的背景、目的和意义

歌舞娱乐行业是文化产业的重要组成部分，在满足人民群众精神文化需求，扩大和引导文化消费，带动就业，促进经济发展等方面具有重要作用。2016 年 9 月，文化部正式发布《关于推动文化娱乐行业转型升级的意见》（文市发〔2016〕26 号）中明确指出，要“提升文化娱乐行业经营管理水平，使之成为场所阳光、内容健康、服务规范、业态丰富、受众多样、形象正面，适合不同消费群体，在公众文化生活中起积极作用的现代文化消费场所。”并支持中国文化艺术行

业协会制定行业规范，引导行业规范发展。

歌舞娱乐场所是提供日常文化娱乐休闲服务的重要场所，在歌舞娱乐行业快速发展的过程中，歌舞娱乐场所已成为行业转型升级的核心领域。在专业化、产业化、流程化尚显不足的歌舞娱乐行业，制定并推广科学、合理、规范的服务标准是行业实现从量变到质变的重要保障。通过开展歌舞娱乐场所经营服务规范工作，进一步规范行业服务行为，提高服务质量，完善服务设施，强化服务功能。有助于行业做到经营有规范、服务有标准、操作有程序，从而推动文化娱乐业持续健康繁荣发展。

3、编制工作过程

1) 立项阶段

2008年12月本标准由文化部文化市场中心申请立项，并联合中国艺术科技研究所共同承担本标准主要起草任务，并成立标准起草组开始标准起草工作，开展标准调研、资料收集、标准草案稿编写。同时，由全国文化娱乐场所标准化技术委员会向国家标准委提出立项申请。

2009年11月，国家标准委批准本标准的立项申请，正式列入2009年国家标准制修订项目计划，项目编号为20091626-T-357。

2) 调研阶段

2016年3月开始课题组成员通过市场调研、抽样调查等工作，初步掌握歌舞娱乐场所服务的现状，并通过实地考察对调研结果进行了核实。在此基础上，确定了本标准的基本框架与结构。

3) 起草阶段

2016年3月《国家标准委办公室关于调整全国网络文化标准化

技术委员会和全国文化娱乐场所标准化技术委员会秘书处承担单位的复函》，中国文化艺术行业协会正式成为全国文化娱乐场所本标准化技术委员会秘书处承担单位。娱标委组织工作组针对归口管理的推荐性国家标准及行业标准进行了梳理，着手牵头起草了《歌舞娱乐场所服务规范》。工作组人员包括国家标准化专家、具有高级职称的行业领域专家，以及长期工作在该领域市场一线的专业服务人员等多位专家。

2016年9月起，课题组组织多轮研讨，对框架的思路和具体的内容进行研究，综合多方信息反复斟酌、调整和修改，进一步明确、细化框架内容，最终形成征求意见稿。

二、国家标准编制原则和确定国家标准主要内容的论据

1、编制原则

为《歌舞娱乐场所服务规范》能够真正对歌舞娱乐行业的规范发展起到指导作用，全面提升歌舞娱乐行业服务水平，推动歌舞娱乐行业产业化、科学化、系统化发展。

娱标委按照 GB/T1.1-2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》的要求和规定编写本标准内容。

本标准应具有科学性、先进性。同时应充分考虑到现阶段我国歌舞娱乐场所的产业发展情况和趋势等方面应用的可行性和需求，使其具有可操作性。

2、标准主要内容与确定论据

2.1 标准主要内容及适用范围

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。

2.2 标准主要内容的确定

本标准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。

1、范围。

2、规范性引用文件。

3、术语和定义。本部分给出了标准中所用的关键术语和定义。

4、总则。本部分给出了歌舞娱乐场所及其服务提供者的基本要求。

5、安全管理要求。本部分给出了歌舞娱乐场所经营者在提供服务过程中安全方面的相关要求。

6、服务内容要求。本部分给出了歌舞娱乐场所经营者所提供服务的的主要内容和要求。

7、服务设施设备要求。本部分给出了歌舞娱乐场所在服务设施设备方面的要求。

8、服务人员要求。本部分给出了对歌舞娱乐场所在服务人员方面的要求。

9、服务质量评价与改进。本部分给出了歌舞娱乐场所在服务质量评价、提升、和改进方面的要求。

三、采用国际标准和国外先进标准的程度

本标准为首自主制定，不涉及国际国外标准采标情况。

四、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准符合国家现行法律、法规、规章和强制性国家标准的要求，本标准有助于《娱乐场所管理条例》、《娱乐场所管理办法》等相关法律、法规、规章的实施。

五、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

六、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

本标准为首制定，建议作为推荐性标准发布实施。

八、贯彻国家标准的要求和措施建议

本标准发布后将由其归口管理单位全国文化娱乐场所标准化技术委员会统一组织规划开展标准宣贯工作。

九、废止现行有关标准的建议

无

十、其它应予说明的事项

无

《歌舞娱乐场所服务规范》

标准起草组

二零一七年十二月