

《游艺娱乐场所服务规范》

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和旅游部提出，经国家标准化管理委员会批准，正式列入 2019 年国家标准制修订计划，项目编号为：20192347-T-357。项目名称为《游艺娱乐场所服务规范》（国标委综合[2019]22 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。

2、标准编制的背景、目的和意义

游艺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，原文化部正式发布《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”，并支持中国文化娱乐行业协会制定适应于全行业发展的标准，引导行业规范化发展。

游艺娱乐场所是提供日常文化娱乐休闲服务的重要场所，在游艺娱乐行业快速发展的过程中，游艺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、流程化尚显不足的游艺娱乐行业，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。通过开展游艺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) 调研、立项阶段

2018年4月，课题组牵头单位中国文化艺术行业协会会同相关单位通过市场调研、抽样调查等方式，初步掌握游艺娱乐场所服务的现状，并实地考察对调研结果进行核实。在此基础上，确定了本标准的基本框架与结构。

2018年5月本标准由中国文化艺术行业协会牵头，并联合北京大玩家娱乐股份有限公司等行业龙头企业成立标准起草组共同推动本标准的主要起草工作，依托前期行业调研情况，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。

2019年7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20192347-T-357。

2) 起草阶段

2018年4月-2018年7月，在全国文化娱乐场所标委会的组织下起草了《游艺娱乐场服务规范》草案稿。工作组人员包括行业组织专家、行业技术专家、标准化理论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，通过组织研讨、现场调研，最终编写形成标准草案稿。

2019年4月-2019年9月，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（在这一期间，2019年7月，国家标准委正式批准了本标准的立项申请），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《游艺娱乐场所服务规范》能够真正对游艺娱乐行业的规范发展起到指导作用，全面提升游艺娱乐行业服务水平，推动游艺娱乐行业产业化、科学化、系统化发展。

娱标委按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》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游艺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

2.1 标准主要内容及适用范围

本标准规定了游艺娱乐场所的基本要求、环境卫生、服务设备设施要求、服务内容要求、服务人员要求、安全管理要求和服务质量评价与改进。

本标准适用于规范游艺娱乐场所的服务和管理。

2.2 标准主要内容的确定

本标准游艺娱乐场所的服务要求，具体内容包括：

- 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、基本要求。本部分给出了游艺娱乐场所及其服务提供者的基本要求。
- 5、环境卫生要求。本部分给出了游艺娱乐场所经营者在提供服务过程中环境卫生方面的相关要求。
- 6、服务设施设备要求。本部分给出了游艺娱乐场所在服务设施设备方面的要求。
- 7、服务内容要求。本部分给出了游艺娱乐场所经营者所提供服务的的主要内容和要求。
- 8、服务人员要求。本部分给出了对游艺娱乐场所在服务人员方面的要求。
- 9、安全管理要求。本部分给出了游艺娱乐场所经营者在场所安全管理方面的相关要求。
- 10、服务质量评价与改进。本部分给出了游艺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

本标准为首次自主制定，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

本标准为首次制定，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