

团 体 标 准

T/CCEA XXXX—XXXX

实景娱乐场所服务要求

Requirements for services in real-life scenery entertainment places

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

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 基本要求.....	1
5 服务设备设施要求.....	1
6 服务内容要求.....	2
7 服务人员要求.....	2
8 安全管理要求.....	3
9 服务质量评价与改进.....	4
参考文献.....	5

仅供征求意见，2021年8月

前 言

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》的规定起草。

本文件由中国文化娱乐行业协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

仅供征求意见，2021年8月

实景娱乐场所服务要求

1 范围

本文件规定了实景娱乐场所基本要求、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。

本文件适用于规范实景娱乐场所的服务和管理。

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/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
- GB 37487 公共场所卫生管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

实景娱乐场所 real-life scenery entertainment places

通过搭建含有文化内容、故事情节以及游戏机制等真实的沉浸式娱乐场景，利用不同的设备设施提供体验消费娱乐服务的场所。

4 基本要求

- 4.1 实景娱乐场所应遵守职业道德、诚信经营。
- 4.2 实景娱乐场所应具有可保障经营需要的固定场所，并按相关法律法规具备经营所需的全部证照。
- 4.3 实景娱乐场所的选址应考虑周边环境，远离危险区域，避免影响正常社会生活秩序。
- 4.4 实景娱乐场所经营活动应符合国家治安管理、消防安全、环境噪声、公共卫生、数据安全等相关规定。
- 4.5 实景娱乐场所范围内应实施禁烟，场所内应设置有明显的禁烟标志。

5 服务设备设施要求

5.1 娱乐活动设施设备及物品

- 5.1.1 实景娱乐场所不应配置国家法律法规及相关政策文件中明令禁止的设施设备及物品。
- 5.1.2 实景娱乐场所应根据实景娱乐场所的主题设计和服务需求，配置相适应的娱乐设施设备及物品。
- 5.1.3 实景娱乐场所配置的所有设施设备及物品应符合国家有关规定及已颁布的国家标准、行业标准或团体标准的要求。
- 5.1.4 投入运营的实景娱乐活动设施设备及物品宜有使用说明，涉及安全操作的内容应在使用说明中明确。
- 5.1.5 每日营业前应对实景娱乐活动设施设备及物品进行例行检查和记录，及时对故障问题进行处理。

5.2 接待设施设备

实景娱乐场所应配置与其规模相适应的接待设施设备。

5.3 信息服务设施设备

5.3.1 实景娱乐场所应配置内部管理信息系统和公共信息服务系统，至少应包括：公共广播、安全标志和设施服务安全提示标志。

5.3.2 各种标志、图形符号应符合 GB 2894、GB/T 10001、GB 13495、GB 15630 和 GB/T 20501 的要求。

5.4 安全设施设备

实景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、消防器材、应急通信设备、医疗救护用品、安全指引标识。

6 服务内容要求

6.1 票务服务

实景娱乐场所票务服务的要求包括但不限于：

- a) 应向顾客清晰展示或介绍场所主题活动内容及注意事项；
- b) 在顾客付款前，场所应明确告知的内容包括但不限于：
 - 1) 主题内容活动说明；
 - 2) 禁止事项；
 - 3) 退改条件。
- c) 宜提供线上、线下等多种预约方式及相关说明；
- d) 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。

6.2 现场活动服务

现场活动服务的要求包括但不限于：

- a) 应向顾客提前讲解现场活动主题内容、流程、安全操作要求及注意事项；
- b) 应由专人维持现场秩序，维护活动现场安全、文明、有序；
- c) 现场活动结束后，引导顾客有序离场，避免发生拥挤踩踏事件；
- d) 清场后，应清理场所内顾客活动的区域，发现物品遗失或存在可疑物品等情况及时处理；
- e) 应及时对活动中所使用的设备、设施及物品进行检查，发现损坏及存在隐患应及时处理。

6.3 投诉处理服务

实景娱乐场所投诉处理服务要求包括但不限于：

- a) 设立服务投诉渠道，并有专人负责维护和管理；
- b) 对于服务投诉处理应及时响应，积极反馈；
- c) 对于服务投诉处理过程应有详细沟通记录，并保留存档。

7 服务人员要求

7.1 基本素质

7.1.1 服务人员应身体健康，上岗前宜提供健康体检证明。

7.1.2 营业期间，服务人员应保持良好的工作状态，着工作服装，应保持工作服装干净整洁、无污渍、无异味。

7.1.3 服务用语应规范准确、文明礼貌，提倡使用普通话，可根据顾客需要，使用地方方言。

7.2 岗位职责与能力要求

- 7.2.1 服务人员应遵守职业道德和岗位规范，礼貌待人，维护顾客合法权益。
- 7.2.2 服务人员应掌握本岗位所需的专业知识。
- 7.2.3 服务人员应掌握应急安全处理方法。
- 7.2.4 国家有特殊要求的专业岗位，其岗位服务人员应具备相应的条件。

7.3 培训和考核要求

- 7.3.1 实景娱乐场所应组织全体员工进行岗前培训和在岗培训，保证从业人员的技能素质到达相应岗位要求。
- 7.3.2 新参加工作及临时服务的从业人员，通过培训考核后方可上岗。
- 7.3.3 基于实景娱乐场所的特性、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、经营守法等内容。
- 7.3.4 应根据国家相关法律法规、地方性法规的要求，定期开展内容安全、生产安全、消防安全的相关培训并组织安全演练。

8 安全管理要求

8.1 内容管理

实景娱乐场所的内容管理要求应包括但不限于：

- a) 实景娱乐场所应保障场所涉及的文化内容、故事情节以及游戏机制不得违反国家有关法律法规和标准的要求；
- b) 实景娱乐场所传播的文字、图片、音视频资源以及使用的场景主题、场景设计、设施设备、物品不应含有国家法律法规的禁止内容；
- c) 应当建立内容自审和巡查制度，并由专人负责。

8.2 设施设备及物品管理

实景娱乐场所应成立设施设备及物品管理部门进行设施设备及物品的管理，具体要求应包括但不限于：

- a) 场所内所提供或配置的设施设备及物品不应含有国家法律法规中禁止的内容；
- b) 根据设施设备及物品的执行标准制定有关的操作规范和安全检查规范，建立设施设备及物品的管理档案；
- c) 属于特种设备的大型设施设备的购置、安装、注册登记、运行、改造、维修及使用管理应遵守相关法律法规及安全规范制度的要求；
- d) 自主研发的实景娱乐设施设备，运营前应经过反复调试，确保设施设备稳固、运行安全稳定；
- e) 对场所内的设施设备及物品采取有效的安全保护措施，并对从业人员进行专门的安全生产教育和培训；
- f) 建立设施设备及物品的使用、管理和维护制度；
- g) 有较大危险因素的设施设备及物品，应设置明显的安全警示标志；
- h) 对设施设备进行定期检测、维护和保养，保证正常运转，检测、维护和保养应当作好记录，并存档保存；
- i) 如果委托第三方机构进行设备设施维护保养，应选择具备资质的维护保养机构，并签订保养合同。

8.3 治安管理

实景娱乐场所治安管理要求包括但不限于：

- a) 应安装监控设备，监控设备应当符合视频安防监控系统相关国家或行业标准要求，并保证监控录像记录存储 30 天；
- b) 应设置监控设备监控室，由专人负责值守，保障设备正常运行，不得删改；
- c) 应配备专职安全检查人员，负责安全巡查，维护场所秩序；

- d) 应当在营业场所公共区域的显著位置设置治安警示标志及相关部门的电话;
- e) 宜配备安全检查设备, 安全检查设备应符合国家、行业或团体标准要求, 检查过程应严格保护个人隐私。

8.4 消防管理

实景娱乐场所消防管理要求应包括但不限于:

- a) 建立消防安全责任制;
- b) 制定消防安全规章制度和操作规程;
- c) 建立消防安全事故隐患排查治理制度, 并记录事故隐患排查治理情况和日常检查情况;
- d) 制定消防应急及救援预案, 定期组织消防安全培训和演练;
- e) 保持消防通道畅通, 设置消防安全标志, 定期对消防器材进行维护、保养、检测, 并记录相关情况。

8.5 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) 实景娱乐场所应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突发事件应急预案紧密衔接;
 - 2) 应急预案应规定突发事件应急管理工作的组织指挥体系与职责、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, 并进行相关预案的培训及演练。
- b) 信息报告
突发事件发生后, 现场主管应及时向应急管理机构及相关主管部门报告, 并配合相关部门进行处理。

8.6 卫生管理

卫生管理的要求应包括但不限于:

- a) 场所环境卫生管理应符合 GB 37487 的要求;
- b) 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;
- c) 场所内应按照相关部门要求进行防疫操作和管理。

9 服务质量评价与改进

9.1 实景娱乐场所应建立服务评价管理机制, 制定质量管理目标, 并建立监管检查制度, 设立质量管理部门或质量管理岗位, 公布服务电话, 受理投诉和咨询。

9.2 实景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 实景娱乐场所应分析服务质量评价结果, 制定改进措施, 持续改进不断提高服务质量。

参 考 文 献

- | | |
|----------------------|----------|
| [1] 中华人民共和国消防法 | 第6号主席令 |
| [2] 中华人民共和国商标法 | 第28号主席令 |
| [3] 中华人民共和国国家安全法 | 第29号主席令 |
| [4] 中华人民共和国刑法 | 第30号主席令 |
| [5] 中华人民共和国国家通用语言文字法 | 第37号主席令 |
| [6] 中华人民共和国人民警察法 | 第40号主席令 |
| [7] 中华人民共和国国旗法 | 第59号主席令 |
| [8] 中华人民共和国国徽法 | 第60号主席令 |
| [9] 中华人民共和国国歌法 | 第75号主席令 |
| [10] 中华人民共和国数据安全法 | 第84号主席令 |
| [11] 娱乐场所管理条例 | 国务院令458号 |
| [12] 地图管理条例 | 国务院令664号 |
| [13] 宗教事务条例 | 国务院令686号 |
| [14] 娱乐场所管理办法 | 文化部令55号 |