

CCEA

团 体 标 准

T/CCEA XXXXX—XXXX

歌舞娱乐场所服务质量评价

service quality evaluation of song and dance entertainment places

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(工作组讨论稿)

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

中国文化艺术行业协会

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 评价原则..... 1

5 基本要求..... 2

6 评价指标体系..... 2

7 评价方法..... 4

附 录 A （资料性） 评价指标及权重示例 6

参考文献..... 9

仅限征求意见使用，未经允许不得传播

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：

仅限征求意见使用，未经允许不得传播

歌舞娱乐场所服务质量评价规范

1 范围

本文件规定了歌舞娱乐场所服务质量评价原则、基本要求、评价方法以及评价指标体系。
本文件适用于第三方机构对歌舞娱乐场所服务质量进行评价，也适用于歌舞娱乐场所进行自评。

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 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
- GB/T 36730 歌舞娱乐场所音视频点播系统技术规范
- GB/T 36739 歌舞娱乐场所服务规范

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。

3.2

服务质量 service quality
歌舞娱乐场所提供服务的固有特性满足消费者要求的程度。

3.3

评价专家委员会 evaluation expert committee
由行业内相关领域专家组成对歌舞娱乐场所进行服务质量评价工作的组织。

4 评价原则

歌舞娱乐场所服务质量评价应遵循以下原则：
a) 目标导向性：以消费者满意为目标，引导歌舞娱乐场所提升自身服务质量；

- b) 客观公正性：以实际效果为依据，客观、独立、无偏向地做出公正的结论；
- c) 科学严谨性：具备科学严谨的工作态度，采用合理、可行评价方法并严格执行。

5 基本要求

参评的歌舞娱乐场所应满足以下基本要求：

- a) 应具有可保障经营需要的固定场所；
- b) 应办理了相关的注册、登记、审核手续；
- c) 实际运营 1 年内无行政处罚、安全事故、信用污点等不良记录；
- d) 应在大厅、通道、主要出入口等公共区域内部署图像采集设备，并设置符合相关规定的图像采集区域提示标识；
- e) 建筑、设施、服务项目和运营管理应符合安全、消防、卫生和环境保护等相关的现行标准，具体包括但不限于：
 - 1) 消防安全应符合 GB 50016、GB 13495.1、GB 15630 的相关要求；
 - 2) 室内环境管理应符合 GB 50325 的相关要求；
 - 3) 室内卫生应符合 GB 9664 的相关要求。

6 评价指标体系

歌舞娱乐场所服务质量评价指标体系见表1，评价指标及权重示例参见附录A。

表1 评价指标体系

一级指标	二级指标	评价内容
安全管理	机构设置	设置了安全管理机构
		安全管理机构制定了安全检查制度，并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
		设置了应急管理机构
		应急管理机构能够履行值守应急、信息汇总和综合协调职责，并负责现场的应急处置工作以及定期开展应急管理培训工作
	音视频资源内容安全	建立了音视频资源内容管理制度
		通过全国性第三方内容安全审查平台的技术审查
		场所内使用传播的音视频资源符合《娱乐场所管理条例》、《娱乐场所管理办法》等法律法规和标准
		场所应当使用遵守全国协会制定的自审规范且有资质的音视频点播系统服务机构，未使用含有《娱乐场所管理条例》《娱乐场所管理办法》《歌舞娱乐场所卡拉OK音乐内容管理暂行规定》的禁止内容。
	场所治安管理等	场所安装闭路电视监控设备，且监控设备符合视频安防监控系统相关国家或行业标准要求
		监控录像记录存储不低于30天，且未经场所安全管理机构允许不得下载或上传监控录像记录
		场所配备专职安全检查人员，负责安全巡查，维护场所秩序
		场所在营业场所大厅、包厢、包间内的显著位置设置了含有禁毒、禁赌、

		禁止卖淫嫖娼、未成年禁止入内等内容的警示标志，标志注明了公安机关或相关行政执法部门的举报电话
		场所未设置用于赌博的设施设备，且未从事带有赌博性质的经营活动
		场所配备了金属探测器等安全检查设备
	消防安全	建立了消防安全管理制度，并符合国家有关消防管理的规定和相应的国家标准
		保持消防通道畅通
		配置了消防器材，并能够对消防器材进行定期检测
		定期开展全员消防教育，并定期组织所属员工进行消防培训和应急演练
		根据需要建立了自身的专业消防队，或由职工组成义务消防队
	设施设备安全	制定了操作运行规范和安全检查规范，并建立设施、设备的管理档案
		对场所内的设备采取了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
		建立了设施、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
		在有较大危险因素的有关设施、设备上，设置了明显的安全警示标志
		能够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、检测均有记录
	食品安全	场所内销售的包装食品均获得食品生产许可证，销售包装上印有食品质量安全标志
		餐饮服务符合国家食品卫生等相关法律法规及管理制度的规定，达到相关国家标准和行业标准的要求
	版权保护	场所建立了版权保护管理制度
		场所依法向国家版权局认定的著作权集体管理组织缴纳版权许可使用费
		场所积极配合国家著作权保护战略规划
	突发事件应急预案	制定了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；
		应急管理机构能够结合实际，有计划、有重点地进行相关预案的培训及演练
服务内容	信息公告	服务过程中，能够利用电子显示屏等信息设备，向顾客及时通报场所内设施及服务项目当前的状况，做到服务项目清晰、明码标价
		公共广播语言采用标准普通话播音
		服务信息真实、准确、完整，具有时效性
	信息收集、统计与归档	场所的内部管理用信息系统能够对场所的相关业务数据进行收集和统计分析
		能够按相关规定按时向相关管理部门报送统计数据及分析信息
		信息统计数据文档保存期不低于五年
	支付服务	能够向顾客说明服务支付相关信息，主要包括：全部费用及明细、支付条件以及支付形式等。
		能够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，能够在支付前向顾客说明
	投诉处理服务	建立了完善的投诉处理制度。

		设立电话、电子邮件、网络评价等多种投诉方式，并有专人负责管理
		投诉处理能够达到24 小时内回复、10天内反馈处理结果。对不满意处理结果的，能够积极配合上级主管部门调查，协调处理
		建立了投诉档案管理制度
设施设备	娱乐设备	根据场所的需求，配备了相适应的娱乐设施，如音视频点播系统等。所有配备的设施应符合国家法律法规、相关标准的安全要求
	接待设备	场所配置了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
	信息服务设施	场所配置了内部管理信息系统和公共信息服务系统，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。
		各种标志、图形符号符合相关要求
	安全设施	歌舞娱乐场所配置了与其规模相适应的安全设施，至少应包括：应急照明灯、医疗救护器材、应急通信系统、安全指引标识。
	设施设备的运营要求	为顾客提供娱乐用的设施、设备在每日使用前能够进行例行检查和记录，并建立故障处理制度
		设施、设备的操作、管理和维修人员经专业培训后上岗
人员要求	仪容仪表	服务人员持有有效的健康体检证明上岗服务。
		营业期间，服务人员有统一的工作制服，佩戴工作标志，制服保持干净整洁、无污渍、无异味
		服务人员会讲流利的普通话，吐字清晰
		服务人员能够提供微笑服务，使用礼貌用语
	业务素质	服务人员能够遵守职业道德和岗位规范，礼貌待人，维护顾客的合法权利。
		服务人员能够掌握本岗位所需的专业知识
		特殊岗位的服务人员具备相关资质
	培训要求	服务人员能够熟练掌握本岗位有关应急安全处理方法
		场所应当组织主要经营管理人员及安全管理、重要设备保障等专业技术人员进行岗前培训，达到相应的岗位技能素质要求。
		新参加工作及临时服务的人员应当通过培训考核后上岗
		在培训及宣导内容中，应涉及服务意识、员工心态、职业操守、道德教育、内容安全、生产安全、版权保护、治安等内容
		定期组织相关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
		定期组织专（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
		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
		对员工提供职业规划及职业晋升的相关培训

7 评价方法

7.1 评价过程

7.1.1 概述

评价组织方应根据实施细则开展歌舞娱乐场所服务质量的评价，评价内容可包含：

- a) 场所对自身服务质量情况进行自评估；
- b) 评价专家委员会根据场所自评价材料开展相关评价工作，包括材料审查和现场评价；
- c) 组织召开专家会议，依据会议评价结果给出评价意见和结果。

7.1.2 场所自评价

场所自评价工作应包括但不限于：

- a) 场所根据自身实际情况和评价实施细则，提出申请，并准备相关证明材料；
- b) 场所对照评价实施细则，对自身情况进行评估，并形成自评估结论；

7.1.3 专家评价

专家评价工作应包括但不限于：

- a) 组建评价专家委员会，配备有经验、经过培训、具备评价能力的人员开展专家评价工作；
- b) 确定参评场所评价需求，根据评价实施细则的要求和申请评价的场所特点制定具体的评价工作方案，并经由评价组织方确认，评价方案应包括但不限于：
 - 1) 评价目的；
 - 2) 评价范围；
 - 3) 评价任务；
 - 4) 评价时间；
 - 5) 评价专家委员会成员；
 - 6) 评价日程安排。
- c) 评价专家委员会对参评场所的参评资质进行评价；
- d) 对有资质参评的场所提交的自评价情况和相关材料进行完整性、合规性等形式审查；
- e) 组织开展现场评价工作，利用通过适当的方法收集并验证与评价目标、评价范围、评价依据有关的证据，采集的证据应予以记录，采集方式包括但不限于：访谈、现场巡视、文件与记录评审等；
- f) 根据场所服务质量评价实施细则中的要求进行打分，形成评价结果。

7.2 计算方法

合计得分（T）由安全管理（S）、服务内容（C）、设备设施（E）和人员（P）四个一级指标的得分累加而得。

满分共计100分。具体指标分值可按式（1）计算。

$$T = S + C + E + P \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- T——总得分；
- S——安全管理得分；
- C——服务内容得分；
- E——设施设备得分；
- P——人员得分。

AA

附 录 A
(资料性)
评价指标及权重示例

评价指标及权重示例参见表A. 1

一级指标及权重	二级指标及权重	评价内容及权重
安全管理 (30%)	机构设置 (15%)	设置了安全管理机构 (25%)
		安全管理机构制定了安全检查制度,并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 (25%)
		设置了应急管理机构 (25%)
		应急管理机构能够履行值守应急、信息汇总和综合协调职责,并负责现场的应急处置工作以及定期开展应急管理培训工作 (25%)
	音视频资源内容安全 (15%)	建立了音视频资源内容管理制度 (10%)
		通过全国性第三方内容安全审查平台的技术审查 (30%)
		场所内使用传播的音视频资源符合《数据安全法》《娱乐场所管理条例》《娱乐场所管理办法》《歌舞娱乐场所卡拉OK音乐内容管理暂行规定》等法律法规以及GB/T 36730、GB/T 36739等国家、行业标准 (30%)
		场所应当使用符合自审要求的音视频点播系统服务机构 (30%)
	场所治安 管理 (15%)	场所安装了闭路电视监控设备,且监控设备符合视频安防监控系统相关国家或行业标准要求 (20%)
		监控录像记录存储不低于30天,且未经场所安全管理机构允许不得下载或上传监控录像记录 (20%)
		场所配备了专职安全检查人员,负责安全巡查,维护场所秩序 (15%)
		场所在营业场所大厅、包厢、包间内的显著位置设置了含有禁毒、禁赌、禁止卖淫嫖娼、未成年禁止入内等内容的警示标志,标志注明了公安机关或相关行政执法部门的举报电话 (15%)
		场所未设置用于赌博的设施设备,且未从事带有赌博性质的经营活动 (15%)
		场所配备了金属探测器等安全检查设备 (15%)
	消防安全 (15%)	建立了消防安全管理制度,并符合国家有关消防管理的规定和相应的国家标准 (20%)
		保持消防通道畅通 (20%)
		配置了消防器材,并能够对消防器材进行定期检测 (20%)
		定期开展全员消防教育,并定期组织所属员工进行消防培训和应急演练 (20%)
		根据需要建立了自身的专业消防队,或由职工组成义务消防队 (20%)
	设施 设备 安全 (10%)	制定了操作运行规范和安全检查规范,并建设施、设备的管理档案 (20%)
		对场所内的设备采取了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 (20%)

		建立了设施、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（20%）
		在有较大危险因素的有关设施、设备上，设置了明显的安全警示标志（20%）
		能够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、检测均有记录（20%）
	食品安全(10%)	场所内销售的包装食品均获得食品生产许可证，销售包装上印有食品质量安全标志（50%）
		餐饮服务符合国家食品卫生等相关法律法规及管理制度的规定，达到相关国家标准和行业标准的要求（50%）
	版权保护（10%）	场所建立了版权保护管理制度（40%）
		场所依法向国家版权局认定的著作权集体管理组织缴纳版权许可使用费（30%）
		场所积极配合国家著作权保护战略规划（30%）
	突发事件应急预案(10%)	制定了应对疫情防控等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；（50%）
		应急管理机构能够结合实际，有计划、有重点地进行相关预案的培训及演练（50%）
服务内容（30%）	信息公告(25%)	服务过程中，能够利用电子显示屏等信息设备，向顾客及时通报场所内设施及服务项目当前的状况，做到服务项目清晰、明码标价（40%）
		公共广播语言采用标准普通话播音（20%）
		服务信息真实、准确、完整，具有时效性（40%）
	信息收集、统计与归档(25%)	场所的内部管理用信息系统能够对场所的相关业务数据进行收集和统计分析（40%）
		能够按相关规定按时向相关管理部门报送统计数据及分析信息(30%)
		信息统计数据文档保存期不低于五年（30%）
	支付服务(25%)	能够向顾客说明服务支付相关信息，主要包括：全部费用及明细、支付条件以及支付形式等。（50%）
		能够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，能够在支付前向顾客说明(50%)
	投诉处理服务(25%)	建立了完善的投诉处理制度。(25%)
		设立电话、电子邮件、网络评价等多种投诉方式，并有专人负责管理(25%)
		投诉处理能够达到24小时内回复、10天内反馈处理结果。对不满意处理结果的，能够积极配合上级主管部门调查，协调处理(25%)
		建立了投诉档案管理制度(25%)
设施设备（20%）	娱乐设备(20%)	根据场所的需求，配备了相适应的娱乐设施，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、行业标准和团体标准中的安全要求(100%)
	接待设备(20%)	场所配置了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(100%)
	信息服务设施	场所配置了内部管理信息系统和公共信息服务系统，应包括：公共广

	(20%)	播、引导标牌、安全标志和设施服务安全提示牌等。(50%)
		各种标志、图形符号符合相关要求(50%)
	安全设施(20%)	场所配置了与其规模相适应的安全设施，至少应包括：应急照明灯、医疗救护器材、应急通信系统、安全指引标识。(100%)
	设施设备的运营要求(20%)	为顾客提供娱乐用的设施、设备在每日使用前能够进行例行检查和记录，并建立故障处理制度(50%)
人员要求(20%)	仪容仪表(20%)	服务人员持有有效的健康体检证明上岗服务。(25%)
		营业期间，服务人员有统一的工作制服，佩戴工作标志，制服保持干净整洁、无污渍、无异味(25%)
		服务人员会讲流利的普通话，吐字清晰(25%)
		服务人员能够提供微笑服务，使用礼貌用语(25%)
	业务素质(50%)	服务人员能够遵守职业道德和岗位规范，礼貌待人，维护顾客的合法权利。(25%)
		服务人员能够掌握本岗位所需的专业知识(25%)
		特殊岗位的服务人员具备相关资质(25%)
		服务人员能够熟练掌握本岗位有关应急安全处理方法(25%)
	培训要求(30%)	场所应当组织主要经营管理人员及专业技术人员每天不少于2次培训，达到相应的岗位技能素质要求。
		新参加工作及临时服务的人员，通过人社部、全国协会的培训考核后才上岗(25%)
		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、内容安全、生产安全、版权保护、治安等内容(10%)
		定期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(10%)
		定期组织专(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(10%)
		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(10%)
		对员工提供职业规划及职业晋升的相关培训(10%)

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
 - [3] 歌舞娱乐场所卡拉OK音乐内容管理暂行规定
 - [4] 数据安全法
-

仅限征求意见使用，未经允许不得传播