

杭州市剧本娱乐经营场所经营管理规范

第 1 部分：基础管理

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2023-11-30）

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.....	2
5 安全管理组织机构及职责.....	2
6 安全管理制度与操作规程.....	2
7 安全记录档案.....	3
8 安全教育培训.....	3
9 安全经营投入.....	3
10 隐患排查和治理.....	4
11 危险源辨识和监控.....	5
12 职业健康管理.....	5
13 应急救援.....	5
14 事故调查.....	6
15 综合评估与改进.....	6

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。

本文件由杭州市剧本娱乐协会提出。

本文件由杭州市剧本娱乐协会归口。

本文件起草单位：杭州市文化广电旅游局

本文件起草单位：杭州市剧本娱乐协会

本文件支持单位：中联律师事务所

本文件主要起草人：

全国团体标准信息平台

杭州市剧本娱乐经营场所经营管理规范 第 1 部分：基础管理

1 范围

本文件规定了剧本娱乐经营场所经营管理的总则、安全管理机构及职责、安全记录档案、安全教育培训、安全经营投入、隐患排查和治理、危险源辨识和监控、职业健康管理、应急救援、事故报告及调查、评估与改进等内容和要求。

本文件适用于剧本娱乐经营场所的基础管理工作。

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，仅所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 18218 危险化学品重大危险源辨识

《营业性演出管理条例》（中华人民共和国国务院令439号）

《娱乐场所管理条例》（中华人民共和国国务院令458号）

《生产安全事故报告和调查处理条例》（中华人民共和国国务院令493号）

《作业场所职业健康监督管理暂行规定》（国家安全生产监督管理总局令第23号）

《企业安全生产费用提取和使用管理办法》（财企[2012]16号）

《杭州市商业娱乐新业态消防技术导则（试行）》（杭建消发[2024]97号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 剧本娱乐 Script Entertainment

剧本娱乐是由经营单位通过现场组织消费者扮演剧本角色或者解谜特定场景等方式开展的文化娱乐活动。

3.2 安全经营投入 safety management investment

按照规定标准提取在成本中列支，专门用于完善和改进安全经营条件的资金。

3.3 隐患 potential

经营场所、经营设备或设施的不安全状态，演职人员及顾客的不安全行为和剧本娱乐经营单位管理上的缺陷。

3.4 危险源 hazard

可能导致人身伤害和健康损害的根源、状态或行为，或其组合。

3.5 危险源辨识 hazard identification

识别危险源的存在并确定其特性的过程。

3.6 应急救援 emergency rescue

在应急响应过程中，为消除、减少事故危害，防止事故扩大或恶化，最大限度地降低事故造成的损失或危害而采取的救援措施或行动。

3.7 事故 accident

造成死亡、疾病、伤害、财产损失或其他损失的意外事件。

3.8 安全绩效 safety performance

根据经营安全经营目标，在经营安全经营工作方面取得的可测量结果。

4 总则

4.1 剧本娱乐经营单位应证照齐全，并取得营业执照、备案登记证明等资质证明。

4.2 安全管理应贯穿于经营及运营的全员、全过程、全方位。

4.3 剧本娱乐经营单位应根据自身经营安全实际，制定经营安全年度目标，明确安全指标和考核办法。

4.4 剧本娱乐经营场所的规划设计与建造施工应符合有关安全标准与规范的要求，重点参照《杭州市商业娱乐新业态消防技术导则（试行）》，场所选址应避开自然灾害多发地并远离污染源。

4.5 经营活动应合理规划，确定科学的经营规模与接待人次。

5 安全管理组织机构及职责

5.1 剧本娱乐经营单位应根据自身情况设置经营安全管理小组，配备专职或兼职安全管理人员。也可委托取得相关专业技术资格的机构提供安全管理服务。

5.2 剧本娱乐经营单位主要负责人应为安全第一责任人，对本单位的安全工作全面负责，并履行安全经营义务。分管安全管理的负责人协助责任人履行本单位安全生产管理职责。其他领导对各自分管业务范围内的安全生产负相关责任。

5.3 应建立健全各级各类安全生产责任制，明确各部门及岗位的安全生产职责和考核要求，落实各项责任制。

6 安全管理制度与操作规程

6.1 剧本娱乐经营单位应建立适用的安全规章制度，至少包含安全管理组织机构和职责、安全记录档案、安全教育培训、安全经营投入、隐患排查与治理、特种作业人员、设备设施安全、施工和检维修安全、危险源辨识和监控、作业安全、相关方及外用工、职业健康、应急救援、事故处置等方面的管理内容。

6.2 应制定各岗位安全操作规程，明确安全管理措施和设备要求。应覆盖剧本娱乐经营活动的全过程和全体人员，发放至相关工作岗位，持续开展监督检查，定期分析实施效果，及时组织修订。

7 安全记录档案

剧本娱乐经营单位应及时、准确的建立经营安全过程、事件、活动、检查的各项安全记录档案，并加强对安全记录的有效管理。主要包括以下内容：

- a) 年度经营安全工作计划文件资料；
- b) 剧本娱乐经营单位基本安全概况；
- c) 经营安全防护设施、器材情况；
- d) 经营安全检查、巡查记录；
- e) 经营安全事故隐患整改情况记录；
- f) 经营安全宣传教育培训记录；
- g) 经营安全奖惩情况记录；

h) 其他有关经营安全管理的情况记录。

8 安全教育培训

8.1 剧本娱乐经营单位应确定安全教育培训主管部门，按规定及岗位需要，定期识别安全教育培训需求，制定、实施安全教育培训计划，提供相应的资源保证。

8.2 经营安全的教育和培训主要包括下列内容：

- a) 安全法律、法规和规章；
- b) 安全规章制度、操作规程及岗位安全操作技能；
- c) 安全设备、设施、工具的使用、维护和保管知识；
- d) 安全事故的防范意识和应急措施、自救互救知识；
- e) 安全事故案例。

8.3 做好安全教育培训记录，建立安全教育培训档案，并对培训效果进行评估和改进。

8.4 剧本娱乐经营单位的从业人员，应掌握与经营相适应的相关安全知识，熟知相关法律法规，经考核合格后方可上岗。

8.5 应对演职人员进行安全教育和安全技能培训，并确认其能力符合岗位要求。

8.6 演职人员在上岗前必须经过安全教育培训，经考核合格后，方可上岗工作。

8.7 新设备、新设施投入使用前，应对有关演职人员进行专门的安全教育和培训。

8.8 作业人员进入作业现场前，应由对接部门对其进行进入现场前的安全教育培训。

8.9 应对外来访客、顾客等人员进行相应的安全告知、提示、警示。

8.10 应开展常态化消防安全教育培训与消防演练工作。

8.11 应通过经营安全文化建设，促进经营安全经营工作。

9 安全经营投入

剧本娱乐经营单位应建立经营安全经营投入保障制度，完善和改进经营安全经营条件，按《企业安全生产费用提取和使用管理办法》提取安全费用，专项用于经营安全，并建立安全费用台账。安全费用应当按照以下规定范围使用：

- a) 完善、改造和维护安全防护设备设施；
- b) 安全教育和培训及配备劳动防护用品；
- c) 安全评价、重大危险源监控、事故隐患排查和整改；
- d) 设备设施安全性能检测检验；
- e) 应急救援器材、装备的配备及应急救援演练；
- f) 安全标志及标识；
- g) 其他与经营安全经营直接相关的物品或者活动。

10 隐患排查和治理

10.1 隐患排查

10.1.1 剧本娱乐经营单位应组织开展经营事故隐患排查工作，对隐患进行分析评估，确定隐患等级，登记建档，及时采取有效的治理措施。当发生下列情况之一时，应及时组织隐患排查：

- a) 与经营相关的法律法规、标准规范发生变更；
- b) 企业经营条件改变；
- c) 经营设备设施新建、改建或扩建；

- d) 相关方进入、撤出或改变;
- e) 对经营安全事故或其他信息有新的认识;
- f) 剧本娱乐经营单位组织机构发生大的调整;
- g) 经营开始前、经营换场时、经营结束后。

10.1.2 隐患排查前应制定排查方案,明确排查的目的、范围,选择合适的排查方法。排查方案应依据下列内容制定:

- a) 有关安全法律、法规要求;
- b) 设计规范、管理标准、技术标准;
- c) 剧本娱乐经营单位的安全目标等。

10.1.3 隐患排查的范围应包括所有与剧本娱乐经营相关的场所、环境、人员、设备设施和活动。

10.1.4 应根据剧本娱乐经营单位的需要和特点,采用综合检查、专业检查、季节性检查、年度检查、节假日检查、日常检查等方式进行隐患排查。

10.2 隐患治理

10.2.1 剧本娱乐经营单位应根据隐患排查的结果,制定隐患治理方案。

10.2.2 隐患治理方案应包括目标和任务、方法和措施、经费和物资、机构和人员、时限和要求。重大事故隐患在治理前应采取临时控制措施并制定应急预案。

10.2.3 隐患治理措施包括:工程技术措施、管理措施、教育措施、防护措施和应急措施。

10.2.4 治理完成后,应对治理情况进行验证和效果评估。

10.3 安全应急系统

10.3.1 剧本娱乐经营单位应建立适用的预警和快速反应机制,加强经营前的监督检查,对可能发生的涉及公共安全的预警信息进行全面评估和预测,组织演练各种应急预案,磨合、协调运行机制。

10.3.2 剧本娱乐经营单位必须在经营之前制定安全事故应急预案。

剧本娱乐经营单位应制定日常安全保障方案、安全责任制度。强化日常人力、物力、财力 储备,增强应急处理能力。

10.3.3 剧本娱乐经营单位负责协助公安机关对活动场所进行安全检查;负责采取必要措施及时消除安全隐患。公安机关依照有关法律法规负责对经营的安全保卫工作进行安全检查。

10.3.4 剧本娱乐经营单位应严格核定人员容量,加强对现场人员流动的监控;安装必要的消防、安全技术防范设备,配备预警通讯和广播设备,预留公安、消防、救护及人员疏散的场地和通道;确保安全工作 人员数量,明确其任务分配;在出入大门和主要通道设专人负责疏导工作。

10.3.5 报送信息应尽可能客观实际,真实准确。力求多侧面,多角度地提供信息,要防止片面性。

11 危险源辨识和监控

11.1 剧本娱乐经营单位应对经营所涉及的化学物品、特种设备以及可能导致人身伤害和健康损害的危险源进行危险源辨识与风险评估。

11.2 根据 GB 18218,应对确认的重大危险源及时登记建档,按规定备案,并进行实时监控。

11.3 应建立健全危险源安全管理制度,对于重大危险源,需制定重大危险源安全管理技术措施。

12 职业健康管理

12.1 剧本娱乐经营单位应按照《作业场所职业健康监督管理暂行规定》要求,为演职人员提供符合职业健康要求的工作环境和条件,配备与职业健康保护相适应的设施、工具。

12.2 剧本娱乐经营单位与演职人员订立劳动合同时,应将工作过程中可能产生的职业危害及其后果和防护

措施如实告知演职人员，并在劳动合同中写明。

12.3 应定期对作业场所进行检测，在检测点设置标识牌予以告知，并将检测结果存入职业健康档案。

12.4 各种现场急救用品、设备和防护器具应定点存放在安全、便于取用的地方，并有专人负责保管，定期校验和维护。

12.5 剧本娱乐经营单位应按规定及时、如实向当地主管部门申报运营过程存在的职业危害因素，并依法接受其监督。

12.6 应对可能产生的职业危害和防护措施开展培训工作。

13 应急救援

13.1 剧本娱乐经营单位应建立经营安全应急管理机构或指定专人负责安全应急管理工作。

13.2 应建立与经营特点相适应的专职或兼职应急救援队伍，指定专职或兼职应急救援人员，并组织训练，或与附近具备专业资质的应急救援队伍签订服务协议。

13.3 应制定经营安全事故应急预案，并对所有岗位制定应急处置方案或措施，形成安全经营应急预案体系。

13.4 应建立应急设施，配备应急装备，储备应急物资，并进行经常性的检查、维护、保养，确保其完好、可靠。

13.5 每年应组织不少于一次的经营安全事故应急演练，宜邀请第三方对演练效果进行评估。根据评估结果完善应急预案，改进应急管理工作。

13.6 剧本娱乐经营单位发生经营安全事故后，应按规定及时向上级单位、政府有关部门报告，并妥善保护事故现场及有关证据。必要时向相关单位和人员通报。

14 事故调查

14.1 剧本娱乐经营单位发生经营安全事故后，应按规定成立事故调查组，明确其职责与权限，进行事故调查或配合上级部门的事故调查。

14.2 事故调查应查明事故发生的时间、经过、原因、人员伤亡情况及直接经济损失等。

14.3 事故调查组应根据有关证据、资料，分析事故的直接、间接原因和事故责任，提出整改措施和处理建议，编制事故调查报告。

15 综合评估与改进

15.1 剧本娱乐经营单位应每年至少一次对经营安全管理实施情况进行评估，验证各项安全制度措施的适宜性、充分性和有效性，检查安全工作目标、指标的完成情况，并修改完善，不断提高安全绩效。

15.2 发生死亡事故后应重新进行评定。死亡事故等级依据《生产安全事故报告和调查处理条例》评定。

杭州市剧本娱乐经营场所经营管理规范

第 2 部分：运营服务

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2023-11-30）

目 次

1	范围.....	1
2	规范性引用文件.....	1
3	术语和定义.....	1
4	服务人员基本要求.....	1
5	顾客进退场.....	1
6	经营场所.....	2
7	环境卫生与食品安全.....	2
8	医疗救助.....	2
9	消防安全.....	2
10	未成年人保护.....	3
11	设施设备安全.....	3
12	安全警示标识.....	3
13	退费安全.....	3

杭州市剧本娱乐经营场所经营管理规范 第 2 部分：运营服务

1 范围

本文件规定了剧本娱乐经营演职人员、停车场、顾客进退场、经营现场、退票、环境卫生、医疗救助、消防安全、设备设施安全、安全标志和劝阻标志等方面的安全要求。

本文件适用于剧本娱乐经营运营服务的相关安全要求。

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 32941.2 实景演出服务规范 第2部分：演出管理

《中华人民共和国未成年人保护法》（2024年修订）

《密室逃脱类场所火灾风险指南（试行）》（应急消〔2021〕170号）

《密室逃脱类场所火灾风险检查指引（试行）》（应急消〔2021〕170号）

3 术语和定义

剧本娱乐 Script Entertainment

剧本娱乐是由经营单位通过现场组织消费者扮演剧本角色或者解谜特定场景等方式开展的文化娱乐活动。

4 服务人员基本要求

- 服务人员应具备良好的职业道德和安全服务意识，具备识别和处置安全隐患的能力。
- 服务人员应接受相关安全教育培训和考核，熟悉相关法律、法规、制度和规范，掌握安全服务知识和技能。
- 服务人员应熟知相关事件应急处置预案、安全设施使用方法及投诉处理程序。
- 经营时，现场服务人员应佩戴明显标志，坚守岗位，关注管辖区域的安全状况。

5 顾客进退场

- 经营场所应根据国家标准设置出、入口和疏散通道，保证畅通，并设置明显导向标识。
- 接待顾客量不得超过报备批准人数。
- 应根据营业性经营场所安全管理规定，配备专职人员，进场时对顾客进行安全检查。
- 严禁携带管制刀具、火种及爆炸性、易燃性、腐蚀性、放射性等危险物品进入经营现场。
- 经营场所出、入口等重点节点应安装安全监控系统，并保证监控系统正常运行。
- 高客流时，应合理、有序组织顾客入场。

6 经营现场

- 6.1 应采取适当、有效的方式公示或播放顾客安全须知。在经营开始前，明确告知顾客安全注意事项。
- 6.2 安全注意事项应当包括顾客的行为要求，经营现场的通道设置、紧急情况的顾客须知等内容。
- 6.3 经营现场应配备服务人员，及时、主动的引导顾客对号入座。服务人员应佩带明显标志，坚守岗位。
- 6.4 在通道(楼梯)狭窄处、人员易发生拥挤地带保持畅通。在开场和散场客流集中的时段，演职运营人员应及时进行疏导，合理安排流量和流向，保持良好秩序，避免安全事故的发生。
- 6.5 对于观演过程中可能造成安全隐患的顾客行为，演职人员应及时沟通和劝阻，对于违法行为应坚决制止。
- 6.6 各经营场次之间，应留有充足的换场时间。
- 6.7 清场后演职运营人员应清理检查场地，发现遗失物品应做好统计保管工作，发现可疑物品应及时上报并做好记录。
- 6.8 经营场所的道路和通道应平整、畅通，发现损坏应及时维修。
- 6.9 各种供电线路架设，井口、井盖的安装等符合规范，确保顾客生命财产安全。
- 6.10 应设置覆盖整个经营场所的有线广播和移动通讯网。设置专用急救电话，配专人值守，并将电话号码公示于明显位置。
- 6.11 应配备照明和相关的救护设施设备，并确保完好有效。
- 6.12 发生突发事件时，相关人员应安全、有序、迅速地将顾客和演职运营人员疏散到安全地带或专用的应急避难场所，妇女儿童先行离场。
- 6.13 演职人员在提供服务过程中的安全要求应符合 GB/T 32941.2 中 5.2 的相关规定。

7 环境卫生与食品安全

- 7.1 剧本娱乐经营单位应制定环境卫生管理制度，定期进行各项环境卫生检查。
- 7.2 经营场所应清洁卫生，无污水污物。实行跟踪式清扫，区内垃圾做到场清。
- 7.3 经营场所内应设置公共厕所，规模应与接待顾客数量相适应。
- 7.4 做好顾客散场、换场的消杀工作，各类消杀记录完备。
- 7.5 垃圾收集箱布局合理，标志统一，外观整洁，与环境相协调，及时清理，分类收集。
- 7.6 经营场所内出售的食品、提供的餐具、饮具等器皿及生活饮用水应符合相关标准要求。
- 7.7 剧本娱乐经营单位应按照公共卫生要求做好防控工作，确保上岗人员及顾客的防护安全无误，并定期对经营场所进行消毒。

8 医疗救助

- 8.1 应提供医疗问询服务，关注特殊人群的要求。
- 8.2 应配备有资质的医护人员和医疗急救设备，能够对突发疾病或轻微外伤进行紧急处置。
- 8.3 发生人员伤害事故和突发疾病时，应及时对伤者进行救治和送医。

9 消防安全

- 9.1 应严格贯彻国家有关法律法规，重点参照《密室逃脱类场所火灾风险指南（试行）》《密室逃脱类场所火灾风险检查指引（试行）》建立健全消防管理运营制度，落实消防安全责任制，明确消防安全职责。
- 9.2 剧本娱乐经营单位定期组织消防安全检查，及时整改火灾隐患，制订应急处置预案。
- 9.3 应建立志愿消防队，开展有针对性的消防安全教育培训及灭火应急救援演练，并做好相关记录存档。
- 9.4 经营场所应按有关规定设置消防设施和灭火器材，保证疏散通道和消防车道畅通，并按规定配备消防器材。
- 9.5 所有消防设施和灭火器材应登记造册，专人管理，定期检查、及时保养，保证完好有效。不应遮挡、圈

占消火栓、灭火器材以及消防设施。

9.6 经营期间禁止动火施工。在非经营期间施工需要动用明火时，施工单位和作业单位应共同采取措施，将施工区和作业区进行防火分隔，清除动火区域的易燃物、可燃物，配置消防器材，专人监护，保证施工和使用范围的消防安全。

9.7 经营期间应安排专职人员进行消防安全巡查，巡查区域应有明确的划分，巡查内容应有明确的要求，及时发现和整改火灾隐患，并做好巡查、检查和整改记录，不应擅自停止实施消防安全技术措施。

9.8 每日经营活动结束后，应确定专人负责安全检查，及时清理人员，消除遗留火源，检查电气设施，需值班的，应明确专人值班，值班人员不应擅自脱离岗位。

10 未成年人保护

10.1 剧本娱乐场所应按照相关法律法规，做好未成年人顾客群体可接待时间、适龄范围的相关提示。

10.2 建立门店对于未成年人的入场核验制度，禁止在相关规定范围外的时间和场景下，接待未成年顾客。

10.3 剧本娱乐场所应按照《中华人民共和国未成年人保护法》对未成年顾客进行保护、提示和积极引导。严禁向成年顾客提供不适宜的内容服务。

11 设施设备安全

11.1 基本安全设施与设备

经营场所应按照本文件及相关标准规定，配置与其规模相适应的安全设施与设备。安全设施和设备至少应包括下列各项，且保证在运营期间工作正常：

- a) 监控系统；
- b) 应急照明灯；
- c) 医疗急救药品；
- d) 医疗救护器材；
- e) 应急通信系统；
- f) 消防安全设施设备。

12 建筑设施

11.3.1 经营场所应避免自然灾害多发地，远离污染源，并具有良好的交通条件。

11.3.2 经营服务场所空间充足，能够保证实施消防、紧急救援、突发事件时各项应对措施地开展。

11.3.3 建筑设施的防火、防雷及抗震要求应符合国家相关建筑规范的要求。

13 安全警示标识

13.1 应在具有较大危险因素的部位、经营场景突出物和有关设备、设施上，设置安全标识。安全标识及其使用应符合 GB 2894 的相关要求。

13.2 消防安全标识及其设置应符合国家相关标准。

13.3 防火区、禁烟区应设置明显禁止标识。演绎区、互动区后台、设备间等区域应设置“禁止入内”的禁止标

识。

13.4 安全标识应明显、保持完好，便于演职人员和社会公众识别。

14 退费安全

14.1 经营中如遇特殊情况暂停经营，应安排退费事宜。

14.2 采取当面沟通、移动互联网等多种方式告知顾客退费流程、注意事项等。

14.3 组织维护人员秩序，有序退费。

14.4 退费过程中发生突发事件，按照突发事件应急预案处置。

14.5 退费服务宜采用线上及线下多渠道结合。