

《营业性演出票务服务规范》编制说明

（征求意见稿）

一、工作简况

1.1 任务来源

本项目根据中国标准化协会标准（中国标协[2025]104号）文件的立项通知进行制定，主要起草单位：江苏省消费者权益保护委员会、天津传媒学院、中国长城艺术文化中心有限公司、北京天歌艺术培训学校、广州昇耀文化传播有限公司、香港皓星音乐娱乐公司、钟丽缇工作室、北京爱心天歌艺术团等。

1.2 主要工作过程

立项评审阶段：2024年7月—8月，经过中国标准化协会组织的专家评审后正式立项。

标准起草阶段：2024年8月—12月，江苏省消费者权益保护委员会、天津传媒学院、中国长城艺术文化中心有限公司、等在对营业性演出消费市场及相关活动进行了全面的市场调查和技术分析后得到第一手数据资料，在此基础上完成了团体标准（征求意见稿）初稿。

1.3 主要参加单位和工作组成员及其所做的工作等。

在编写标准草案过程中江苏省消费者权益保护委员会傅铮、中国标协安全健康消费工作委员会纪晓彤等分别负责收集数据、汇集处理、参考资料和草案编写等工作。

2024年12月9日，由中国标准化协会安全健康消费工作委员会组织召开的《营业性演出票务服务规范》标准制定工作研讨会在中国长城艺术文化中心有限公司召开。中国长城艺术文化中心有限公司、钟丽缇工作室、关心妍工作室等知名公司负责人和其他公司的代表二十余人参加了研讨会。研讨会上各位代表就标准制定的必要性以及标准主要指标制定的先进性进行了热烈的讨论，最终达成一致：1、《营业性演出票务服务规范》标准的制定非常必要，有利于推动改善和应对“柱子票”“墙根票”及消费者购票知情权和退票权益等；2、本规范从有利于消费者权益维护的角度拟定并符合相关法律法规；3、本规范应考虑实际落地操作性，综合考虑行业惯例和消费者保护因素，提出可操作的演出票务退票、改签规则；4、加快吸收和添加各方合理化意见、建议，尽快召开起草推进工作会议；

5、起草工作组会议地点定在中国标协安全健康消费工作委员会会议室。

2025年3月9日起草工作组在北京召开了第二次起草工作组会议，进一步就标准草案中的一些数据和问题进行了详细的讨论，经过各起草单位的意见达成一致最终形成了征求意见稿。

二、标准编制原则和主要内容

2.1 本规范编制原则

1) 规范性：标准编制遵循消费者利益为先、兼顾实操性和规范性，协调配套和市场导向原则，使标准成为推动营业性演出市场繁荣，保护消费者为合法权益的有力抓手。本标准参照照 GB/T 1.1-2020《标准化工作原则 第1部分：标准的结构和编写规则》的规定进行编制。内容要求符合《营业性演出管理条例》（国务院2020年11月29日第四次修改版）、《营业性演出管理条例实施细则》（文旅部2022年5月13日第二次修改版）文市发[2017]15号、《文化和旅游部 公安部关于进一步加强大型营业性演出活动规范管理促进演出市场健康有序发展的通知》文旅市场发〔2023〕96号等政策文件的规定。

2) 合理性：在编制过程中，参考《营业性演出管理条例》及相关领域标准、技术文件，使本标准更科学、合理。

3) 实用性：充分考虑国内营业性演出市场的实际情况，制定符合消费者权益保护的营业性演出票务服务规范。

2.2 本标准主要内容

本标准规定了营业性演出票务服务的基本要求、信息披露要求、广告宣传要求、销售要求、现场核验要求、退票改票要求、消费者个人信息保护要求等。

本标准适用于经文化主管部门及相关部门批准举办的演唱会、音乐会、戏曲及舞蹈史诗等各类营业性演出的票务服务管理。

三、主要试验（或验证）情况

本标准经过两次专家讨论会议，经过多处修改也征求了在业内专业人士的意见和建议，京参会专家一致同意和认定形成了征求意见稿。

四、标准中涉及专利的情况

本标准不涉及专利问题。

五、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

5.1 预期达到的社会效益

5.1.1 帮助企业提升服务品质

本规范的制定对营业性演出活动举办单位提升服务品质提供了指导,可以使企业更加注重服务品质,有助于提升整个行业的服务水平。

5.1.2 推动相关领域消费者权益保护

本规范的制定有利于消费者知情权、自主选择权、公平交易权等合法权益的维护,推动市场健康发展。

5.1.3 规范市场竞争

本规范的制定可以让文化市场主管部门更加有力地监督营业性演出活动的服务质量,降低群体性消费维权问题发生几率,保护正当营业性演出活动举办方利益的同时,促进公平竞争和消费者保护。

5.1.4 推动完善退票规则

本规范的制定将有利于营业性演出预售票机制改进服务质量,完善退票规则,提高营业性演出活动的群众参与性。

5.2 对行业发展的作用

本规范的制定可为行业监管部门规范市场秩序提供有力的参考依据和技术支持,从维护购票人(消费者)权益的角度,权衡各方利益,推动营业性演出活动的健康规范发展。

六、与国际、国外对比情况

本标准没有相应的国际标准,本标准是结合中国现阶段营业性演出市场票务管理的实际情况制定的标准规范,具有较强的针对性和可操作性。

七、在标准体系中的位置,与现行相关法律、法规、规章及相关标准,特别是强制性标准的协调性

本标准与现行相关法律、法规、规章及相关文件协调一致。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中无重大分歧意见。

九、标准性质的建议说明

本标准为您推荐性标准。

十、贯彻标准的要求和措施建议

本标准制定完成并发布后，建议由中国标准化协会在行业内部和相关企业内组织宣贯实施，推动企业及时采用本标准，企业可按照本标准的规定和要求，对企业内部的标准（或技术文件）进行修订，或根据本标准的实施时间拟定企标的整改过渡措施。

十一、废止现行相关标准的建议

无

十二、其他应予说明的事项

无

《营业性演出票务服务规范》

标准编制小组

2025 年 3 月