

团体标准《阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务规范》 (征求意见稿)编制说明

一、任务来源、起草单位、主要起草人

根据《广西标准化协会关于下达 2025 年第一批团体标准制修订项目计划的通知》(桂标协〔2025〕7号)精神,由阳朔县市场监督管理局提出,阳朔县市场监督管理局、阳朔县文化广电体育和旅游局、阳朔县白沙镇人民政府、阳朔县遇龙河景区旅游发展有限公司、阳朔县白沙镇遇龙村民委员会、广西阳朔县广和兴村建设投资有限公司、桂林市产品质量检验所等单位共同起草的团体标准《阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务规范》(项目编号:2025-0127),已获立项。

为高质量编制团体标准《阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务规范》,由起草单位成立标准编制工作组并进行如下分工:

姓名	职务/职称	从事专业	工作单位	主要负责工作
莫绍廷	党组成员、副县长	企业管理	阳朔县人民政府	统筹标准编制工作。
黄明生	党组成员、局长	行政管理	阳朔县市场监督管理局	指导、组织并参与标准申报及制定工作。
黄元玲	党组成员、副局长	行政管理	阳朔县市场监督管理局	统筹标准编制工作,组织人员进行标准发布后的宣贯培训。
黄秀琴	副局长	旅游管理	阳朔县文化广电体育和旅游局	指导标准文本及编制说明编写,质量控制。
黄亚媛	副镇长	行政管理	白沙镇人民政府	协助标准文本及编制说明的编写;组织开展标准征求意见会;对标准实施情况进行总结分析,不断对团体标准提出修正意见。
陈朔勇	副总经理	法律	阳朔县遇龙河景区旅游发展有限公	协助标准文本及编制说明的编写;组织开展标准征求意见会;对标准实施情况进行总结分析,不断对团体标准

			司	提出修正意见。
封志伟	村委书记	初中学历	阳朔县白沙镇遇龙村民委员会	协助标准文本及编制说明的编写;组织开展标准征求意见会;对标准实施情况进行总结分析,不断对团体标准提出修正意见。
刘传辉	法定代表人	行政管理	广西阳朔县白沙镇公共文化传媒旅游服务中心/广西阳朔县广和兴村建设投资有限公司	协助标准文本及编制说明的编写;组织开展标准征求意见会;对标准实施情况进行总结分析,不断对团体标准提出修正意见。
龚爱玲	办公室主任	法律事务	阳朔县遇龙河景区旅游发展有限公司	协助标准文本及编制说明的编写;组织开展标准征求意见会;对标准实施情况进行总结分析,不断对团体标准提出修正意见。
梁燕娜	标准化股股长	行政管理	阳朔县市场监督管理局	协助标准文本及编制说明的编写;组织开展标准征求意见会;对标准实施情况进行总结分析,不断对团体标准提出修正意见。
文显霏	助理工程师	行政管理	阳朔县市场监督管理局	协助标准文本及编制说明的编写;组织开展标准征求意见会;对标准实施情况进行总结分析,不断对团体标准提出修正意见。
莫晓敏	高级工程师	材料物理与化学	桂林市产品质量检验所	协助标准文本及编制说明的编写;组织开展标准征求意见会;对标准实施情况进行总结分析,不断对团体标准提出修正意见。
曾勇军	机电室副主任/工程师	工业企业电气化	桂林市产品质量检验所	协助标准文本及编制说明的编写;组织开展标准征求意见会;对标准实施情况进行总结分析,不断对团体标准提出修正意见。
黄熠	工程师	自动化	桂林市产品质量检验所	协助标准文本及编制说明的编写;组织开展标准征求意见会;对标准实施情况进行总结分析,不断对团体标准提出修正意见。

二、制定标准的必要性和意义

阳朔遇龙河历来流传着美丽的传说,有传说龙化身乌龟,助书生渡河的故事。也有传说遇龙桥下是龙宫,当年造桥声惊扰了龙王,龙王为了造

福人民，慷慨让出了原本属于自己的领地的故事。

阳朔遇龙河巨龙巡游由百张竹筏组成，约 700 米长，蜿蜒在遇龙河夜空，组成一条金色世龙，在山水间，与村落、万盏河灯共同展现出一幅如梦似幻的画卷，成为展示阳朔风光的一道亮丽名片。

2014 年，为进一步提高村级旅游业的影响力，遇龙村提出了举办遇龙河竹筏漂流节的设想。2014 年七夕节，开展了第一届遇龙河竹筏漂流节，国内外的数十万观众相聚遇龙河两岸，争相打卡“巨龙巡游”这一盛况。2020 年成功举办第二届遇龙河竹筏漂流节。2021 年 6 月 30 日晚，为庆祝中国共产党成立 100 周年，创新了巨龙巡游模式，选择夜间巡游。此后，遇龙村抓住重大节日节点，在国庆节，端午节，漓江渔火节，春节，“5·19”中国旅游日等多次举办“巨龙巡游”活动，不断擦亮遇龙村旅游名片，使村旅游业态发展更上一层楼。2023 年 11 月，“巨龙巡游”在中华人民共和国国家版权局登记，并获得《作品登记证书》。

2024 年春节，巨龙巡游亮相央视春晚，巡游活动在央视 1 台、13 台、广西新闻等频道播出。巨龙巡游 10 年以来，多次荣登中央广播电视总台《新闻联播》、《共同关注》、《第一时间》等多个新闻栏目，亮相央视龙年春节联欢晚会和元宵晚会，2023 年开展端午节巨龙巡游活动，获得市级以上主流媒体报道 98 次，其中中央级媒体 50 次，中央广播电视总台在 11 个新闻栏目共滚动播出 14 次新闻，CCTV4 中文国际频道《2023 传奇中国节·端午》栏目在端午节当天早上还向全球 100 多个国家直播报道活动盛况。知名度和热度不断攀升。近年来共举办了 20 余次大型的阳朔遇龙河巨龙巡游演艺活动，2024 年春节期间阳朔全县接待旅游总人数 142.47 万人次，阳朔遇龙河巨龙巡游演艺活动也是吸引了众多观众，各地观众慕名而来，遇龙河景区共接待观众 16 万人次，实现龙年“开门红”，再创历史

新高。

巨龙巡游是阳朔遇龙村首创，在遇龙河（遇龙桥段）率先展演的活动，运用竹筏连接形成“巨龙”蜿蜒巡游在遇龙河上，烟雾缭绕，如梦似幻，与闻名世界的山水构成了一幅巨大的秀美画卷，给观众们带来了一场气势恢弘的视觉盛宴，承载着阳朔人民祈愿风调雨顺、国泰民安的美好愿望。传承民俗传统，文化体验推陈出新。巨龙巡游不仅将传统文化体验融入阳朔丰富的文旅资源当中，还是对传统竹筏游览和新奇体验的一次探索，观众们不仅体验了竹筏漂流的民俗文化，更加深了对传统节日丰富的文化内涵的理解，营造了浓浓的节日喜庆氛围。保景富民，文旅融合提振消费信心。巨龙巡游在保护遇龙河生态环境的同时，推动了文化和旅游相互促进，进一步展现了村民共享美丽乡村建设和全域旅游发展的成果，更进一步提高了遇龙河国家级旅游度假区的知名度和美誉度，培育了阳朔文化旅游消费新热点，全力构建了夜游山水新业态，全面提振和增强了阳朔夜经济活力与辐射力，为阳朔打造桂林世界级旅游城市高质量发展先导区持续不断发力和造势。

阳朔的巨龙巡游作为当地的一种重要民俗文化活动，不仅体现了当地人民的精神风貌和传统文化，也是地方文化的一张名片。制定规范标准，可以确保这一活动的传承性和连续性，防止文化失传或被误解。随着旅游业的发展，阳朔的民俗文化演艺服务吸引了越来越多的观众。制定统一的服务规范，可以确保观众无论在任何时候、任何地点都能享受到高质量的服务，从而提升阳朔作为旅游目的地的品牌形象。制定服务规范可以有效地规范市场行为，防止不正当竞争和欺诈行为的发生，保护观众和从业者的合法权益，维护市场秩序。

随着管理水平的提升和旅游业的现代化发展，传统的管理方式和服务

模式已不适应现代旅游业的发展要求。制定服务规范，可以推动阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务的现代化、标准化和规范化，提高管理效率和服务质量。制定与国际接轨的服务规范，可以提高阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务的国际竞争力，吸引更多的国际观众，促进地方经济的发展。

通过制定团体标准《阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务规范》，一是以标准为抓手，规范阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务各环节，使桂林市进行阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务过程中有标可依，将对阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务工作具有重要的指导意义。二是通过标准更好的保护传承阳朔巨龙巡游的演艺，对进一步提升阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务水平和文化内涵，为提高观众体验度和满意度，促进桂林市旅游业高质量发展具有重要作用。三是标准对于促进文化传承与发展、提升服务质量与品牌形象、规范市场秩序、适应现代管理要求以及增强国际竞争力等方面都具有重要的意义。因此，制定团体标准《阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务规范》具有重要意义。

三、主要起草过程

（一）成立标准编制工作组

团体标准《阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务规范》项目任务下达后，由阳朔县市场监督管理局牵头组织成立了标准编制工作组，制定了起草编写方案与进度安排，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作。具体标准编制工作由起草单位相关人员配合完成。

为了明确标准编制的任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作。标准编制工作组下设二个组，分别是资料收集组、草案编写组。资料收集组负责国内外有关阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务方面的文献资料的查询、收集和整理工作，查阅前期对阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务方面的有关研究情况和目前科学界阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务的研究

进展；草案编写组负责起草标准草案及后续征求意见稿和标准编制说明、送审稿及编制说明等编写工作，包括后期召开征求意见会、网上征求意见，以及标准的不断修改和完善。

（二）收集整理文献资料

标准编制工作组收集了国内有关阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务的相关文献资料。主要有：

[1]GB/T 4302 救生圈

[2]GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

[3]GB/T 31383 旅游景区观众中心设置与服务规范

[4]GB/T 32227 船用工作救生衣

[5]GB/T 32941.1 实景演出服务规范 第1部分：导则

[6]GB/T 32941.2 实景演出服务规范 第2部分：演出管理

[7]GB/T 32941.3 实景演出服务规范 第3部分：服务质量

[8]GB/T 33170.2 大型活动安全要求 第2部分：人员管控

[9]GB/T 33170.3 大型活动安全要求 第3部分：场地布局和安全

导向标识

[10]LB/T 045 旅游演艺服务与管理规范

[11]LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

[12]DB4503/T 0018 历史文化景区服务管理规范

（三）研讨确定标准主体内容及标准创新点

标准编制工作组在对收集的资料进行整理研究之后，标准编制工作组召开了标准编制会议，对标准的整体框架结构进行了研究，并对标准的关键性内容进行了初步探讨。经过研究，标准的主体内容为服务内容与要求、服务流程、其他服务、安全管理、服务质量监督的要求。

标准核心亮点主要为：

1、突出沉浸式体验、促进游客从“旁观者”到“参与者”转变的条款，将观众的参与感、代入感、互动性、文化深度贯穿于标准的各个环节。包括：1. 沉浸式场景设计上一是路线景观化：巡游路线应充分利用阳朔特色山水作为天然舞台背景（如喀斯特山峰、遇龙河、古榕树）。二是视觉感官上，规定巨龙竹筏需配置与巡游主题契合的灯光，模拟龙鳞光效；听觉上，进行锣鼓等乐器演奏，契合巨龙巡游主题。；2. 演艺环节上，邀请观众扮演祈福者参与挂祈福带、为巨龙点睛；引导观众扮演祈福民众跟随巨龙前行，开展祈福之旅，在龙凤呈祥表演时，引导观众祈福许愿。3、巡游过程进行文化解说，巡游过程通过广播形式解说阳朔的山水传说、历史故事、民俗风情。

2、结合巨龙巡游的实景水上演艺特点，重点强调安全管理要求，重大节假日巨龙巡游现场观众人数众多，要求建立安全保卫工作制度，配备足够数量（≥20名）的安保人员以维护现场秩序，并及时处理突发事件和上报，确保演艺活动的安全进行。在两侧配备救援船和水上救援人员，岸边配备陆上救援人员，救援人员不少于4名，保障水上活动的安全。规定在遇龙桥上等关键位置设置观众隔离带，防止观众过度拥挤靠近危险区域，避免落水，确保观众安全和演艺活动的顺利进行。观演区域分设观众进场和退场通道是为了保障安全、避免拥堵、提升观演体验和便于管理，重大节假日设岸边通道是为了应对大客流和便于紧急救援。

（四）调研及形成草案、征求意见稿

2024年3月，标准编制工作组查阅了大量的国内文献资料，对阳朔巨

龙巡游民俗文化演艺服务技术相关的文件进行系统总结。形成了标准的基本构架，对主要内容进行了讨论并对项目的工作进行了部署和安排。

2025年1月，团体标准《阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务规范》获批立项，在前期工作的基础之上，通过理清逻辑脉络，整合已有参考资料中有关阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务操作的要求，并在目前阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务实际操作的基础上，按照简化、统一等原则编制完成团体标准《阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务规范》（草案）。

2025年5月，标准编制工作组组织阳朔县市场监督管理局、阳朔县文化广电体育和旅游局、阳朔县白沙镇人民政府、阳朔县遇龙河景区旅游发展有限公司、阳朔县白沙镇遇龙村民委员会、广西阳朔县广和兴村建设投资有限公司、桂林市产品质量检验所等召开标准研讨会，收集反馈了大量意见，对标准草案进行了反复修改和研究讨论，掌握了阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务的基本情况以及要求，最终形成了团体标准《阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务规范》（征求意见稿）及其编制说明。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规的关系，与有关国家标准、行业标准的协调情况

（一）编制原则

1、实用性原则

本标准是在充分收集国内外相关资料和文献、调研分析阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务现状，结合起草单位前期研究工作取得的研究成果及积累的演艺服务实践经验，并借鉴国内阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务进行总结起草的，符合工作实际，利于阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务技术的实施与推广，具有可操作性和实用性。

2、协调性原则

本文件编写过程中注意了与阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务技术相关法律法规的协调问题，在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

3、规范性原则

本文件严格按照 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》编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

4、前瞻性原则

本文件在兼顾当前区内阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务技术现实情况的同时，还考虑到了阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务的需要，在标准中体现了个别特色性、前瞻性和先进性条款，作为对阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务技术发展的指导。

（二）编制依据

本标准严格按照 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》的规则起草，标准主要内容依据起草单位在阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务技术研究应用过程中的实践经验确定。

（三）与现行法律、法规的关系，与有关国家标准、行业标准的协调情况

本标准与相关法律法规、强制性标准协调一致，无冲突。

经查阅，目前没有与“巨龙巡游、民俗 演艺、文化 演艺”相关的国家、行业、团体标准，与“演艺 服务”有关的标准有：《GB/T 36734-2018 主题公园演艺服务规范》、《LB/T 045-2015 旅游演艺服务与管理规范》、《DB1410/T 094-2019 旅游景区演艺服务规范》、《DB34/T 4018-2021 演艺场所服务规范》、《DB45/T 1365-2016 三江侗族自治县旅游演艺管理服务规范》、《DB52/T 1401.20-2020 山地旅游 第20部分：演艺服务与管理规范》、《DB4512/T 01-2023 南丹铜鼓舞演艺服务规范》。具体分析情况如下：

（1）《GB/T 36734-2018 主题公园演艺服务规范》主要内容是针对主题公园演艺服务的，未涉及阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务，阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务主要是在河中进行，本标准结合阳朔县民俗文化特

色对阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务的设施设备、道具、人员、安全管理等作出了相应的要求。

(2)《LB/T 045-2015 旅游演艺服务与管理规范》，该行业标准只是大方向地对旅游演艺服务和管理提出要求，并未对特定的广西民族文化—阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务作出规定，与阳朔巨龙巡游民俗文化演艺特定的演艺场所（河中）、演艺人员、特定的竹筏道具等有所不同。

(3)《DB1410/T 094-2019 旅游景区演艺服务规范》、《DB34/T 4018-2021 演艺场所服务规范》，这两项团体标准的主要内容是旅游景区演艺服务、演艺场所服务，未涉及阳朔巨龙巡游民俗文化演艺特定的演艺场所（河中）、演艺人员、特定的竹筏道具等要求。

(4)《DB45/T 1365-2016 三江侗族自治县旅游演艺管理服务规范》、《DB4512/T 01-2023 南丹铜鼓舞演艺服务规范》，这两项标准分别是对三江侗族自治县、南丹县的县域特色演艺服务提出的要求，与本标准制定的内容不一致。本标准结合阳朔县民俗文化特色对阳朔巨龙巡游民俗文化演艺的设施设备、道具、人员、安全管理等作出了相应的要求。

(5)《DB52/T 1401.20-2020 山地旅游 第20部分：演艺服务与管理规范》主要是针对山地旅游服务与管理，与本标准制定的以河中表演为主的阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务内容不一致。

当前未制定有团体标准《阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务规范》。

本标准的内容与现行的法律、法规及强制性标准无冲突，标准的编写符合 GB/T 1.1—2020 的要求。

五、主要条款的说明

阳朔巨龙巡游活动自2014年农历七月初七首次“亮相”以来，已有十一年的历史，每逢重要节庆活动，巨龙都会巡游在遇龙河，成为展示阳朔、推介阳朔的亮丽名片。阳朔巨龙巡游活动2023年全年开展6场，2024年七夕开展1场，2024年国庆至2025年1月10日开展12场，2025年春节开展6场，

当前每周开展1场，未来计划每周开展2场。每场接待观众2万余人，其中2025年大年初四3.11万人次。

青山映水，晚霞染天，竹灯龙影逶迤而来，几十艘竹筏连接成几百米的金色巨龙在遇龙河中蜿蜒巡游，龙头雄伟，龙尾轻盈，灯光和焰火交相辉映，如梦如幻，惊艳亮相2024年龙年春节联欢晚会。



2023年6月20日CCTV13新闻直播间截图

标准技术内容界定了阳朔巨龙巡游民俗文化的术语和定义，规定了基本要求、服务要求、演艺流程、其他服务、安全管理、服务监督与改进的要求。

（一）术语和定义

阳朔巨龙巡游民俗文化

根据阳朔县市场监督管理局等起草单位的11年的工作经验，将阳朔巨龙巡游民俗文化的定义确定为：

广西阳朔地区特有的一种传统民俗文化，以遇龙河为依托，由不少于50张竹筏组成长度达400m~800m的巨龙阵列，通过筏工在河面上撑杆、划桨等表演形式，模拟巨龙巡游的壮观场景。以龙的化身，承载着人们对幸

福生活的向往，寄托着风调雨顺、国泰民安的美好愿景，是集祭祀、娱乐、社交等功能于一体的综合性民俗文化展现形式。

该术语的定义明确活动核心形式为竹筏连接成巨龙阵列，强调其文化内涵（对幸福生活的向往，对风调雨顺、国泰民安的美好愿景）。



巨龙巡游现场

（二）基本要求

强调要求演艺服务质量应符合GB/T 32941.3的规定，确保演艺活动在组织、演艺、服务设施等多个方面达到一定的质量水平，提升整体的运营质量。

<p>4 服务设施</p> <p>4.1 停车场</p> <p>4.1.1 应设置在入口处附近，机动车出入口应与人员通道分离，导引标识清晰。</p> <p>4.1.2 地面平整坚实，宜为生态型停车场。</p> <p>4.1.3 面积与演出接待规模相适应，并根据所停车辆的类型施划好泊车位。</p> <p>4.1.4 旅游客车与小客车停车场实行分场或分区管理。</p> <p>4.1.5 在分流道路的交通线上，应有明显的停车场标识和行车线，标明停车场的适停车型。</p> <p>4.1.6 有多个停车场（区）的，在车辆分流道路前的显著位置设置显示屏实时显示各停车场（区）剩余车位的数量和类型。</p> <p>4.1.7 设专人管理，引导车辆有序出入，并按施划的车位整齐停放。</p> <p>4.1.8 设置有录像功能的电子监控设施，对出入口、重点部位实行全面监控。</p> <p>4.1.9 有停车票（卡）等车辆进出凭证。</p> <p>4.2 服务中心</p> <p>4.2.1 位置合理，与停车场和售票口的交通衔接顺畅。</p> <p>4.2.2 体量适宜，风格应与演出主题相符合，使用面积与接待规模、服务功能设置相适应。</p> <p>4.2.3 接待空间充足，服务岗位数量与接待容量相适应。</p> <p>4.2.4 有适宜的空间和设施供观众等待和短暂休息。</p> <p>4.2.5 应配备信息自助查询、移动设备充电、存取款、轮椅租借等设施和服务。</p>

（三）服务要求

1、巡游主题与内容

巡游节目应以阳朔巨龙巡游民俗文化为主要内容，突出其独特内涵，旨在通过演艺活动传承非物质文化遗产。鼓励创新形式，但须确保主题不偏离民俗文化本质，避免过度商业化。

2、时间与路线规划

根据阳朔县市场监督管理局等起草单位的实际工作经验，根据当天日落时刻以及天气情况调整确定巨龙巡游开始时间，时长 ≥ 50 分钟。兼顾观众集中时段与自然光线条件，既要让观众能够欣赏到遇龙河段的自然风景，又要让观众领略巨龙巡游的壮观场景，提升观赏效果，因此巨龙巡游开始的时间要根据日落时间而调整。

3、人员要求

筏工、安保、水上救援人员、咨询人员等服务人员按GB/T 32941.3的要求进行岗前培训。保证了服务人员具备基本的知识和技能，为游客提供安全、优质的服务。安保人员、水上救援人员经过培训后，能够熟悉演艺区内的安全巡逻路线和应对突发安全事件的流程；咨询人员可以更好地为游客解答关于演艺区内各种问题，如演出时间、地点等。

5.1 服务人员基本素质要求

5.1.1 具备良好的职业道德，树立时刻为顾客排忧解难的服务意识，对于需要帮助的顾客，应及时主动的给予援助。

5.1.2 具备岗位所要求的从业资格，上岗前应接受相应的岗位培训，熟练掌握本岗位的专业知识和技能，熟悉相关的法律、法规、制度和规范。

5.1.3 仪表整洁、着装统一，并佩戴能够明显辨识的工牌或工卡。

5.1.4 具备相应的文化水平和较好的语言表达能力，熟练使用普通话，使用规范称谓和礼貌用语，外语水平符合工作岗位的要求。

5.1.5 熟知各类应急事件处置方案、投诉处理程序、演出场所内购物、休息、安全、卫生、医疗等相关设施的处置。

5.1.6 宜掌握简单手语。

筏工应持有相关证书，并应经过培训合格后上岗。确保筏工能够熟练、安全地操作竹筏，保证演艺过程中操作的规范性和安全性，为观众带来精彩的巨龙巡游表演。

服务人员应熟知演艺区内的购物、卫生、休息、医疗、安全等相关设施的区域位置和服务功能。这有助于提升服务效率，在游客遇到问题时提供及时、准确的帮助。

4、演出道具要求

对演出道具作出要求，包含龙头、龙尾、龙珠、凤头、竹筏、渔船等，保障演出道具齐全，满足表演需求。

为保障演艺人员和观众的人身安全，对竹筏的载重量、竹管、长度、捆扎用铁丝等做出要求。为了让竹筏之间能够连接成巨龙，竹筏应带有卡扣和绳子。

明确巨龙、凤凰、龙珠、龙尾的造型要求，契合阳朔巨龙巡游民俗文化，营造出逼真的巨龙巡游场景，增强视觉效果，为观众带来震撼的观赏体验。



巨龙造型



凤凰造型

巨龙的颜色根据当天的主题而定，呈现出多样化的“巨龙巡游”，契合阳朔巨龙巡游民俗文化，营造出逼真的巨龙巡游场景，增强视觉效果，为观众带来震撼的观赏体验。

烟花作为演出效果的重要元素，要求符合《GB 10631 烟花爆竹 安全与质量》的规定，够避免安全事故的发生，确保演出的安全性和顺利进行。

<p>5 通用安全质量要求</p> <p>5.1 标志</p> <p>5.1.1 产品应有符合国家有关规定的标志和流向登记标签。产品标志分为运输包装标志和销售包装标志。标志应附在运输包装和销售包装上不脱落。包装标志内容样式见附录 B。</p> <p>5.1.2 运输包装标志的基本信息应包含：产品名称、消费类别、产品级别、产品类别、制造商名称及地址、安全生产许可证号、箱含量、箱含药量、毛重、体积、生产日期、保质期、执行标准代号以及“烟花爆竹”“防火防潮”“轻拿轻放”等安全用语或图案，安全图案应符合 GB 190、GB/T 191 要求。</p> <p>5.1.3 销售包装标志的基本信息应包含：产品名称、消费类别、产品级别、产品类别、制造商名称及地址、含药量（总药量和单发药量）、警示语、燃放说明、生产日期、保质期。计数类产品应标明数量。</p> <p>5.1.4 专业燃放类产品应使用红色字体注明“专业燃放”的字样，个人燃放类产品应使用绿色字体注明“个人燃放”的字样。摩擦型产品应用红色字体注明“不应拆开”的字样。</p> <p>5.1.5 专业燃放类产品还应标注加工、安装方法、发射高度、辐射半径、火焰熄灭高度、燃放轨迹等信息。设计为水上效果的产品应标注其适用的水域范围。</p> <p>5.1.6 标注内容正确且清晰可见，易于识别，难以消除并且与背景色对比鲜明。运输包装上的“消费类别”字体高度≥ 28 mm，其他字体高度≥ 6 mm，销售包装上的“警示语及内容”字体高度≥ 4 mm，其他字体高度≥ 2.2 mm。</p> <p>5.1.7 燃放说明和警示语内容应符合 GB 24426 的规定。</p>
--

来源：GB 10631 烟花爆竹 安全与质量

其他需要用到的演艺设施设备的使用与维护应符合GB/T 32941.2中的相关规定，确保演艺设施设备在演出过程中能够正常使用，且在事故或损坏时能及时得到处理，保障演出质量不受影响。

<p>4.3 设施设备使用与维护</p> <p>4.3.1 建立设施设备使用和维护保养制度和规程，并建立设施设备使用、维护和检修保养档案。</p> <p>4.3.2 所有设施设备的运行、维护、保养应明确责任，统一归口管理，严格执行操作规程。</p> <p>4.3.3 所有演出设施设备应有专人负责管理，管理员负责对操作人员实施安全教育，使其熟知安全操作规程和使用安全规则；单独设立安全技术档案并按其要求进行使用、检验检测和监督检查。</p> <p>4.3.4 日常维护保养由取得相应资质的设备管理人员进行，专业维护保养由专业机构进行。</p> <p>4.3.5 按照维护保养操作规程定期对设施设备进行维护和检修保养。</p> <p>4.3.6 操作人员应接受过相关设施设备使用维护培训，考核合格后方可上岗。国家有特殊要求的岗位应持证上岗。</p> <p>4.3.7 应配备专门人员或聘请专业公司负责演出设施设备的操作，操作人员应严格按照使用说明书或操作规程规定的要求进行操作，不允许私自连接与演出无关的其他设施设备。</p> <p>4.3.8 应制定相应的设施设备管理应急预案并组织演练。</p> <p>4.3.9 设施设备中的易损、易坏件应有备品备件。</p> <p>4.3.10 每次演出前应对设施设备进行例行检测、调试。其他特殊设施设备（涉及人身安全）应在表演前逐台检查并按实际演出使用的技术参数和载荷检测运行一次。</p> <p>4.3.11 设施设备不应在故障状态、存在安全隐患或超负荷等情况下运行。</p> <p>4.3.12 所有电气设施设备、附件及电线电缆的质量规格和安装调试均应符合相关标准要求，敷设时应避开人行通道，无法绕开时应做好防护，并设置醒目标志提示。</p> <p>4.3.13 未经批准，非工作人员不得进入设备间、机房以及操作控制室等工作人员特定区域。</p> <p>4.3.14 载人飞行设备在每次使用前，应由专业技术人员对紧固件、连接件、滑轮等进行仔细检查；定期对飞行设施进行载荷实验（超过正常使用载荷的两倍以上）；定期对飞行设施的固定点位（钢柱、钢丝绳、飞行架、滑轮、扣件、地锚、紧固件等）进行检测，确保飞行设施安全运行。</p> <p>4.3.15 设施设备运行过程中，如遇恶劣气候环境（如雷、电、风、雨等），应采取相应应急措施；可能发生危险的运行设备，应立即停止使用。</p> <p>4.3.16 高于周围一般建筑物的演出设备，均应配备防雷设施。</p> <p>4.3.17 演出用动物道具应有专人负责饲养和安全检疫的管理。</p>

来源：GB/T 32941.2 实景演出服务规范 第2部分：演出管理

（四）服务流程

1、演艺前准备

旗标设置旨在引导巨龙巡游路径，使龙身呈现S形等姿态，增强视觉效果，展现巨龙灵动。这不仅营造壮观景象，更凸显阳朔巨龙巡游的文化内涵，让观众直观感受其独特魅力。

2、演艺过程

祈福仪式：通过祈福仪式，传承和弘扬阳朔地区的民俗文化，营造庄重、神秘的氛围，吸引观众参与，增强观众对巨龙巡游文化内涵的理解。由遇龙村长者或乡贤诵读《请龙神文疏》，观众挂祈福带、焚香祭拜，体

现了人们对美好生活的向往和对传统的尊重，为整个演艺活动奠定了文化基础。



祈福仪式

巨龙点睛：巨龙点睛仪式是整个活动中极具文化内涵和象征意义的关键环节。由当地长者或观众蘸取朱砂轻点龙眼，赋予巨龙“生命力”，这一仪式不仅展现出对传统文化的尊重和传承，更能让观众近距离感受到民俗文化的独特魅力和深厚底蕴，为整个演艺活动增添了一份庄重与神秘色彩，使观众仿佛跨越时空，置身于古老的民俗传说之中。



巨龙点睛

巨龙巡游：为保障观众的人身安全，需要穿着救生衣。扮演龙身的竹筏载上观众后，由筏工将竹筏由卡扣和绳子逐一连接，形成一条巨龙阵列。逐一连接竹筏形成巨龙阵列，象征着团结协作，凝聚各方力量共同完成盛大的民俗文化表演，传承互助精神。

信号烟花点燃后，演艺人员按照规定的划桨动作和节奏划桨，这对于保障巨龙阵列在水上平稳、有序前进至关重要。按照规定的划桨动作和节奏划桨，避免因协同性不足导致的竹筏晃动过大或前进速度不一致等意外情况。龙身逐渐舒展，蜿蜒于遇龙河之上，整个启航过程的平稳性直接关系到表演的安全性和观赏性。在平稳有序的状态下，观众能更好地欣赏到巨龙巡游的壮观场景，感受到巨龙在水上灵动游动的威武姿态，沉浸在这场独特的民俗文化表演之中，深切领略到阳朔巨龙巡游民俗文化演艺活动的非凡魅力。

通过演艺人员操控竹筏经过旗标，使巨龙的龙身呈现出S形等不同姿态，逼真地模拟出龙在水中游动的真实状态。动作的协调流畅性让巨龙的游动更加栩栩如生，仿佛一条真正的巨龙在水中自由穿梭。龙身随演艺人员的划动起伏、盘旋，起伏和盘旋幅度的适中，既要展现出巨龙的灵动与活力，又要避免因幅度过于夸张而失去美感和真实感。

通过现场乐器演奏，营造出喜庆、热闹的氛围，增强演出的感染力和吸引力，提升观众的听觉享受。锣鼓等乐器演奏具有强烈的地方特色和喜庆氛围，能够与巨龙巡游的主题相契合。



巨龙巡游现场

刘三姐献唱山歌：通过刘三姐献唱山歌，增加地方特色和文化氛围，丰富演出内容，提升观众的观赏体验。刘三姐是广西家喻户晓的人物，其山歌具有浓郁的地方特色和文化内涵。在巨龙首次到达遇龙桥下时，由扮演刘三姐的演艺人员登上渔船唱山歌，如《山歌好比春江水》等经典曲目，能够为演出增添文化韵味，吸引观众的注意力，让观众在欣赏巨龙巡游的同时，感受到广西地区的民俗风情和音乐魅力。



刘三姐唱山歌

鱼鹰表演：通过鱼鹰表演，丰富演出形式，增加演出的趣味性和观赏性，提升观众的参与感和体验感。鱼鹰表演是阳朔地区传统的水上活动之一，具有独特的地方特色。在巨龙穿过遇龙桥后，凤尾竹筏的筏工身着斗笠蓑衣扮演渔夫，使鱼鹰站立于竹筏之上，凤尾竹筏围绕凤头竹筏旋转；随后渔夫指挥鱼鹰捕鱼，演艺渔猎场景，为观众呈现一场别具一格的表演，进一步增强演出的吸引力和感染力。



鱼鹰表演

龙凤呈祥：龙凤呈祥在中国文化中寓意着吉祥、和谐、美满等美好象征，当巨龙抵达洲子后折返再次经过遇龙桥时，通过筏工的操作使龙珠、巨龙和凤凰竹筏呈现出龙凤呈祥的画面，向观众传递出美好的祝愿和积极的情感，使整个巡游活动达到高潮，给观众留下深刻而美好的印象，进一步升华了活动的主题和文化内涵。



龙凤呈祥

烟花表演：烟花表演是常用的庆祝和观赏元素之一，在巨龙巡游过程中以及结束时进行烟花表演，能够瞬间营造出绚丽多彩、热闹非凡的氛围，增强活动的喜庆感和仪式感，烟花的绽放也象征着美好生活的向往和对未来的憧憬，为整个巨龙巡游活动画上一个圆满而精彩的句号，使观众在愉快的氛围中结束这场文化盛宴。

3、演艺结束

巨龙返回到下筏区后，筏工有序、平稳地停靠竹筏，引导观众下筏、退场，以保障观众的安全，确保退场过程的秩序和顺畅。服务人员引导观演区域的观众有序退场，避免观众在退场过程中出现拥挤、踩踏等安全事故，维护现场秩序。

（五）其他服务

符合相关标准，以提供全方位、高质量的配套服务。观众中心服务应遵循GB/T 31383的规定，提供准确的信息与便捷的咨询，观众中心是观众获取景区信息和咨询的关键场所。购物服务应符合GB/T 26356的要求，确保观众能购买到具有地方特色和质量保障的纪念品，以提升观众的购物体验 and 满意度。停车场、卫生保洁、咨询、医疗急救等服务应符合GB/T 32941.3的规定，保障观众在景区内的便利与安全。

<p>10 服务</p> <p>10.1 咨询员</p> <p>10.1.1 咨询员应热爱游客服务工作,责任心强,熟练掌握工作范围所要求的相关知识,熟练使用游客中心的办公设备。</p> <p>10.1.2 大型游客中心应配备四名以上咨询员,并保证有三名咨询员同时在岗进行旅游咨询工作,应提供普通话、英语或当地方言等语言服务。</p> <p>10.1.3 中型游客中心应配备三名以上咨询员,并保证有两名咨询员同时在岗进行旅游咨询工作,应提供普通话语言服务。</p> <p>10.1.4 小型游客中心应配备两名以上咨询员,并保证有一名咨询员在岗进行旅游咨询工作,应提供普通话语言服务。</p> <p>10.1.5 咨询服务人员应做好游客中心的卫生清洁和维护工作。</p> <p>10.1.6 可建立相应机制,吸纳签约志愿者提供咨询服务。</p> <p>10.2 礼仪</p> <p>10.2.1 咨询服务人员应着装整齐、仪态端庄、举止文明,工作期间精神饱满,工作过程中用语清晰规范,态度热情亲切。</p> <p>10.2.2 咨询服务人员在工作时间应统一着装,佩戴统一的徽标胸牌。</p> <p>10.3 培训</p> <p>10.3.1 应对咨询服务人员进行岗前培训,经考核合格后方可上岗。</p> <p>10.3.2 根据工作的需要对咨询服务人员应进行定期和不定期的培训,定期培训至少半年一次。</p> <p>10.4 服务内容</p> <p>10.4.1 回答游客提出的有关旅行和旅游活动的问询。</p> <p>10.4.2 应游客要求提供有关旅行和旅游等方面的建议。</p> <p>10.4.3 为游客提供旅行、游览等方面的信息资料,包括当地地图、导游图及景点介绍等。</p> <p>10.4.4 接受游客投诉并负责及时向相关部门转达。</p>

<p>10.4.5 接受旅游救助请求并协助相关部门进行旅游紧急救助活动。</p> <p>10.4.6 为游客提供反映旅游景区特色的纪念品和书籍。</p> <p>10.5 服务方式</p> <p>10.5.1 在游客中心当面接受来访者的咨询和提供相关服务。</p> <p>10.5.2 通过触摸屏、电脑等自助查询设备以及视频播放系统,提供相应的旅游信息。</p> <p>10.5.3 根据需要,可派咨询服务人员到旅游者活动的现场提供流动性面对面服务。</p> <p>10.5.4 咨询服务人员可根据实际需要制作简单易行且直观效果好的便条或示意图,方便旅游者。</p> <p>10.5.5 提供咨询电话,为游客提供本景区及周边地域的旅游咨询服务。</p> <p>10.6 服务语言</p> <p>10.6.1 汉语服务应使用普通话。根据地域特点,可提供地方言的咨询服务。</p> <p>10.6.2 外语服务可使用英语提供咨询服务,也可根据当地客源的实际情况,提供其他外语语种的咨询服务。</p> <p>10.7 服务时间</p> <p>每天的开放时间应当根据旅游景区开放时间确定,在夜间专人值班管理,可以根据旅游季节的差异或重大节庆活动延长或缩减服务时间,并在醒目位置进行公示。</p>

来源: GB/T 31383 旅游景区观众中心设置与服务规范

<p>5.3 服务</p> <p>5.3.1 对所有客人,不分种族、民族、国别,一视同仁;尊重客人的道德信仰与风俗习惯,不损害民族尊严。</p> <p>5.3.2 在基本达到规范化服务的基础上,提倡特色化服务。</p> <p>5.3.3 应制定健全的服务流程、工作标准及岗位责任制度。</p> <p>5.3.4 应按旅游业质量管理的要求,制定旅游购物场所服务质量管理细则。</p>

6.1.3 服务质量

旅游购物推荐点服务质量应达到以下要求：

- a) 服务人员经过岗前培训,具有相应的业务知识和技能,熟悉商品的特性。
- b) 服务人员着工装、佩工牌上岗,仪容仪表端庄、大方、整洁。
- c) 服务过程中表情自然、亲切,提倡微笑服务。
- d) 应使用规范服务用语。
- e) 应具备常设性的接待人员、导游导购,提供问询、团队接待和接受游客投诉等服务。
- f) 导购人员介绍商品信息应详实无误。
- g) 银行卡结算应按收单机构要求提供标准化服务,及时提供并妥善保存有关单据;能按规定对刷卡购买商品进行退货等交易处理;对机器故障等专业性问题,能根据终端提示向持卡人正确解释,及时通知收单机构解决;售后向游客出具正式发票。
- h) 宜提供富有特色的包装服务。
- i) 宜提供代邮寄服务。
- j) 应按照相关规定提供商品退换、保修等服务。
- k) 应在醒目位置设立明显的投诉电话标志。

6.2.3 服务质量

旅游购物示范点服务质量应达到以下要求：

- a) 服务人员经过岗前培训,具有相应的业务知识和技能,并能熟练运用。
- b) 服务人员着工装、佩工牌上岗,仪容仪表端庄、大方、整洁。
- c) 服务人员表情自然亲切,提倡微笑服务。
- d) 使用规范服务用语,能对外宾提供外语服务。
- e) 具备常设性的接待人员、导游导购,提供问询、团队接待和登记统计等服务。
- f) 导购人员应正确引导游客消费,介绍商品信息详实无误。
- g) 应提供信用卡、银行卡结算业务,收银服务快速、无差错,售后向游客出具正式发票,能按规定对刷卡购买商品进行退货等交易处理;对机器故障等专业性问题,能根据终端提示向持卡人正确解释,及时通知收单机构解决。
- h) 应有专人负责游客投诉,在经营场所醒目位置设立投诉电话的中外文标志。
- i) 应建立健全投诉制度,能妥善处理游客投诉,并且建有旅游质量投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告。
- j) 应进行游客满意度调查,满意度在 95% 以上。
- k) 宜提供多种包装服务。
- l) 应提供代邮寄服务。
- m) 应提供上网服务。
- n) 应按照相关规定提供商品退换、保修等服务。
- o) 按照 GB/T 19001 规定,建立企业服务质量管理体系。

来源：GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

4.1 停车场

- 4.1.1 应设置在入口处附近,机动车出入口应与人员通道分离,导引标识清晰。
- 4.1.2 地面平整坚实,宜为生态型停车场。
- 4.1.3 面积与演出接待规模相适应,并根据所停车辆的类型施划好泊车位。
- 4.1.4 旅游客车与小客车停车场实行分场或分区管理。
- 4.1.5 在分流道路的交通线上,应有明显的停车场标识和行车线,标明停车场的适车型。
- 4.1.6 有多个停车场(区)的,在车辆分流道路前的显著位置设置显示屏实时显示各停车场(区)剩余车位的数量和类型。
- 4.1.7 设专人管理,引导车辆有序出入,并按施划的车位整齐停放。
- 4.1.8 设置有录像功能的电子监控设施,对出入口、重点部位实行全面监控。
- 4.1.9 有停车票(卡)等车辆进出凭证。

4.5 辅助服务设施

- 4.5.1 在出入口处或服务区附近设置购物商店(亭),提供瓶装水、饮料、零食、快餐食品、特色商品、纪念品,以及音像制品、图书等演艺衍生品的售卖。
- 4.5.2 在服务区或其他显著位置设置陈展室(馆),采用照片、实物等方式展示演出的发展历史。
- 4.5.3 与演出相关的通讯、照明、医疗、购物、餐饮等服务设施应符合 GB/T 26355 的要求。

4.6 环境卫生

- 4.6.1 在观演区设置公共卫生间,并能保证残疾人、儿童等人群的特殊需要。
- 4.6.2 在观演区就近设置分类回收的带盖式垃圾回收箱,并做到及时清收。

来源: GB/T 32941.3 实景演出服务规范 第3部分: 服务质量

同时,应提供雨伞、雨衣、拐杖、轮椅、移动电源等租赁服务,以满足观众在特殊天气或个人需求下的便利性,体现景区对观众需求的细致关注,提升观众的整体体验。观演区域的设置应满足观众的观演需求,设有明显的标识指引牌,以便观众快速找到观演区域。观演区域应在演艺前清理垃圾、水渍等杂物,并在演艺后及时进行垃圾清理,以维护观演环境的整洁卫生,为观众提供舒适的观演氛围,全方位提升观众的满意度和体验感。

(六) 安全管理

1、安全保卫

规定人员管控应符合GB/T 33170.2的规定,确保对进入现场的人员进行有效管理。

4.3.2 大型活动开始之前,承办者应提出备案禁带物品、限带物品的种类和明细并经管理部门批准。限带物品采用票证背书、入场须知等方式予以公告,应明确标识不同权限人员的活动范围。

注 1: 禁带物品如下:

- 枪支、弹药、爆炸物;
- 弩、仿真枪、管制刀具(包括匕首、三棱刀、弹簧刀,少数民族佩戴的藏刀、腰刀、靴刀等);
- 烟花爆竹、汽油、酒精等易燃、易爆危险品;
- 剧毒、腐蚀性及放射性危险物质;
- 有害生物制剂、传染病病原体等物质;
- 海洛因、可卡因、大麻、冰毒等各类毒品;
- 中国法律法规明令禁止的其他物品。

注 2: 根据大型活动的性质不同,以下物品可被列入限带物品类:

- 易碎品与各类容器;
- 自带的各类软包装饮料,以及大量的易投食品;
- 未经活动主办方允许的横幅和标语;
- 除婴儿车和轮椅外的任何代步工具;
- 动物(导盲犬等服务类动物除外);
- 乐器;
- 球棒、长棍、尖锐物等造成人身伤害的物品;
- 体积较大的箱包、手提袋;
- 非经允许的旗帜、标语、横幅;
- 任何未经授权的专业摄像设备及照相、摄像器材的支架;
- 其他可能影响安全的物品。

来源: GB/T 33170.2 大型活动安全要求 第2部分: 人员管控

按照《大型群众性活动安全管理条例》的规定,落实各项安全规范。维护现场秩序,及时处理各类治安问题,确保演艺活动的顺利进行,同时符合相关法律法规的要求,保障人员和财产安全。

大型群众性活动安全管理条例	
(2007年8月29日国务院第190次常务会议通过,2007年9月14日中华人民共和国国务院令505号公布,自2007年10月1日起施行)	
第一章 总则	
第一条	为了加强对大型群众性活动的安全管理,保护公民生命和财产安全,维护社会治安秩序和公共安全,制定本条例。
第二条	本条例所称大型群众性活动,是指法人或者其他组织面向社会公众举办的每场次预计参加人数达到1000人以上的下列活动: (一)体育比赛活动; (二)演唱会、音乐会等文艺演出活动; (三)展览、展销等活动; (四)游园、灯会、庙会、花会、焰火晚会等活动; (五)人才招聘会、现场开奖的彩票销售等活动。 影剧院、音乐厅、公园、娱乐场所等在其日常业务范围内举办的活动,不适用本条例的规定。
第三条	大型群众性活动的安全管理应当遵循安全第一、预防为主的方针,坚持承办者负责、政府监管的原则。
第四条	县级以上人民政府公安机关负责大型群众性活动的安全管理工作。 县级以上人民政府其他有关主管部门按照各自的职责,负责大型群众性活动的有关安全工作。

来源: 大型群众性活动安全管理条例

要求建立安全保卫工作制度，配备足够数量（≥20名）的安保人员以维护现场秩序，并及时处理突发事件和上报，确保演艺活动的安全进行。在两侧配备救援船和水上救援人员，岸边配备陆上救援人员，救援人员不少于4名，保障水上活动的安全。

规定在遇龙桥上等关键位置设置观众隔离带，防止观众过度拥挤靠近危险区域，避免落水，确保观众安全和演艺活动的顺利进行。

观演区域分设观众进场和退场通道是为了保障安全、避免拥堵、提升观演体验和便于管理，重大节假日设岸边通道是为了应对大客流和便于紧急救援。

2、设施设备安全、消防安全

演艺场所的布局和安全导向标识应符合GB/T 33170.3的规定。应配备救生衣、救生圈、竹筏艇，救生衣应符合GB/T 32227的规定，救生圈应符合GB/T 4302的规定。设施安全、消防安全应符合GB/T 32941.1的要求。通过合理布局和配备符合标准的救生设备，能够有效预防和应对水上安全事故。同时，确保设施设备和消防安全符合相关标准，可以降低火灾等安全事故的风险，保障人员和财产安全。

4.2 场地布局基本要求

大型活动场地布局应：

- a) 适合大型活动的特点和使用要求；
- b) 充分考虑活动的规模大小，应有足够的通行能力和避免大规模人群聚集的缓冲空间；
- c) 突发事件情况下满足人群尽快离开场地的应急疏散能力；
- d) 便于利用已有的基础设施和安全设备；
- e) 与有毒有害、易燃易爆危险源的距离达到有关防护规定，避开自然灾害和重大社会不稳定区域（或时期），并注意避免大型活动可能对周边带来的安全问题；
- f) 根据活动是否有固定坐席的情况，设置满足不同通行能力需求的通道。

4.3 安全导向标识基本要求

安全导向标识要实现对安全信息的有效传达、危险的明确警示、对人流合理引导和对人群紧急疏散的功能。标识的内容应简单明了，确保准确、快速理解标识的含义。

大型活动承办者和场所管理者应在现场安全疏散通道、消防车通道、安全出入口、楼梯口设置明显的标志、标识，标明疏散方向，并保证场地建筑设施、消防设施、照明设施、电视监控和广播系统等应急疏散等设备设施运转正常，并做好管理和值守工作。室内或者有夜场的大型活动现场及其周边地区，还应当具备充足的照明和应急照明设施。

来源：GB/T 33170.3 大型活动安全要求 第3部分：场地布局和安全导向标识

7.2 设施安全

- 7.2.1 在不宜进入的区域应设置护栏和警示标识,对发生故障和正在维修维护的设施应有明显的禁用标识。
- 7.2.2 应设有标识明显的安全疏散通道,并保持畅通。
- 7.2.3 夜间演出应能满足停电等紧急状态时的撤离需求。
- 7.2.4 危险难行的步行路段应合理设置台阶、扶手。
- 7.2.5 多雨雪地区应配备必要的防雨、雪、雷电和防滑设施。
- 7.2.6 出入口等重要节点应安装设置数字化安全监控系统,并保证有效运行。

- 7.2.7 表演区的场地和舞台应牢固、承载力强,能有效保障演员安全。
- 7.2.8 所有演出设施设备应有专人负责管理和保养,并定期检修。
- 7.2.9 演出设施和观演设施等符合国家安全标准。
- 7.2.10 表演区域内不应销售刀具类商品,包括仿真道具、仿真枪支。

7.3 消防安全

- 7.3.1 配备消防设备、器具和火警监控、报警系统,设置消防通道,确保消防设施和通道的完好和畅通,消防设施的完好率应达到 100%。
- 7.3.2 建筑防火设计应符合 GB 50016 的要求,防雷设计符合 GB 50057 的要求,灭火器配置设计符合 GB 50140 的要求。
- 7.3.3 演出中使用的易燃、易爆和化学危险品应在规定区域内存放,并设置必要的安全隔离带和严禁顾客进入的警示标识。
- 7.3.4 保持消防通道畅通,并在有可能发生火灾隐患处附近配置相应的消防器材。
- 7.3.5 应建立消防安全管理制度,并符合国家有关消防管理的规定和相应的国家标准。
- 7.3.6 应开展全员消防教育,定期组织员工进行消防培训和应急演练。

来源: GB/T 32941.1 实景演出服务规范 第1部分: 导则

4、安全应急

应符合LB/T 045的规定。

7.6 应急预案

- 7.6.1 应建立应急处理组织机构,制定旅游高峰期和特殊情况安全应急预案。
- 7.6.2 应急预案应职责明确,程序清晰,演出单位平时应加强应急预案的演练,并根据演练情况完善预案内容。
- 7.6.3 演出过程中因突发性的设备故障、自然灾害、停电、火灾等特殊情况,启动相应等级的应急预案。应组织得力,反应迅速、有效,替代设施到位,处置效果好。
- 7.6.4 应急处置时如需疏散游客的,应做到及时有效、安全有序。
- 7.6.5 应建立应急处理台账,对事故处置效果进行评估,并进一步完善应急预案内容与措施。

来源: LB/T 045 旅游演艺服务与管理规范

5、医疗救助

应符合LB/T 045的规定。为切实保障观众或相关人员的人身安全,与镇级及以上医疗机构签订合作协议并设置医疗救助指示牌,标明求救的电

话及就近的医疗机构，确保在观众或相关人员出现身体不适等情况时，能够及时获得专业的医疗救助，保障其生命健康安全。体现了对观众和工作人员健康的重视，提升应急救援能力。

7.7 医疗救助

7.7.1 演出单位应制定规范的医疗急救措施和制度。

7.7.2 演出单位可配备相应的医护人员和必要的药品、医疗器械，对演职人员、观众突发疾病或轻微外伤者进行紧急救援。

来源：LB/T 045 旅游演艺服务与管理规范

（七）服务监督与改进

观众满意度调查：建立服务质量管理制度公布、投诉渠道和开展满意度调查，及时了解游客的意见和建议，发现服务过程中存在的问题并进行改进。通过对投诉的处理和满意度调查结果的分析，可以针对性地优化服务流程和提升服务质量，不断提高游客的满意度，维护阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务的良好形象和口碑。

投诉处理应符合LB/T 063的要求，做好演艺服务日志记录及汇总工作。有效的投诉处理机制能够及时解决观众遇到的问题，提升观众满意度。通过记录和汇总投诉信息，可以分析投诉的共性问题，进而采取针对性的改进措施，优化服务流程，提高服务质量，避免类似问题的再次发生。

6 处理要求

6.1 原则

6.1.1 旅游经营者应建立合理高效的投诉处理流程（参见附录A）。

6.1.2 旅游经营者应尽可能促成与投诉者协商和解，避免争议激化。

6.1.3 旅游经营者处理投诉时，工作人员应态度和善积极，使用文明礼貌用语，使用普通话或能与投诉者有效沟通的语言。

6.2 沟通

6.2.1 旅游经营者应设立电话、网络等投诉（咨询）沟通渠道，并予以公示。

6.2.2 旅游经营者应向旅游者及时、准确、完整地传递以下信息：

- a) 投诉受理范围和方式；
- b) 投诉者应提供的材料；
- c) 处理投诉的过程；
- d) 投诉处理过程各阶段时限；
- e) 投诉者反映意见以及获得反馈信息的途径；
- f) 投诉者可选择的其他解决方式。

<p>6.3 受理</p> <p>6.3.1 旅游经营者应友好地接待投诉者，理解投诉者的情绪，耐心听取相关诉求，不应推诿和拒绝。</p> <p>6.3.2 旅游经营者应建立投诉受理记录，记录内容包括涉事双方基本信息、事由或事情经过、相关证据及资料、投诉诉求（投诉者提出的解决问题的具体要求）等。</p> <p>6.3.3 旅游经营者应在 12h 内做出受理决定，特殊情况下不应超过 24h。</p> <p>6.3.4 投诉受理后，旅游经营者应立即告知（通知）投诉者；由相关机构或部门转办的投诉，旅游经营者还应立即告知转办的机构和部门。</p> <p>6.4 调查</p> <p>6.4.1 旅游经营者应对投诉相关背景和信息进行调查，核实投诉原因、损害程度，分清责任。</p> <p>6.4.2 旅游经营者可调查收集的材料包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 旅游经营者与投诉者签署的合同； 服务过程中形成的数据、票据、影音以及其他相关资料； 其他需要调查收集的材料。 <p>6.5 协商</p> <p>6.5.1 旅游服务过程中发生投诉的，旅游经营者应评估即时解决问题的条件和能力，第一时间与投诉者协商处理意见，以确保后续服务开展：</p> <ol style="list-style-type: none"> 能够当场解决的问题，应立即解决； 不能立即解决的，应与投诉者约定后续解决方案。 <p>6.5.2 旅游经营者应根据调查核实的情况以及投诉处理难易程度，作出相应的处理时限响应：</p> <ol style="list-style-type: none"> 对双方无争议、事实基本清楚、仅造成轻微损失的投诉：宜在 1h 内形成协商处理意见，最长不宜超过 24h； 对比较复杂的或对主要事实存在争议的投诉：宜在投诉受理之日起 10 个工作日内形成协商处理意见。 <p>6.5.3 旅游经营者应主动与投诉者沟通，说明调查核实情况，协商处理意见：</p> <ol style="list-style-type: none"> 达成一致处理意见的，旅游经营者应形成书面投诉处理决定，并做好记录； 不能达成一致处理意见的，旅游经营者应形成投诉处理终止纪录，建议投诉者： <ol style="list-style-type: none"> 向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解； 依据双方约定的仲裁条款或达成的仲裁协议向仲裁机构申请仲裁； 向人民法院提起诉讼。
--

来源：LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

六、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准研制过程中无重大分歧意见。

七、实施标准的措施

（一）标准报批发布后，成立标准宣贯工作组

本标准发布后，成立以主要起草人为成员的标准宣贯工作组，主要负责标准的宣贯实施培训计划制定、标准实施交流会策划、标准实施信息反馈收集和标准实施效果评估等工作，并根据标准实施信息反馈和标准实施效果评估情况，及时组织标准复审修订。

（二）组织开展标准宣贯培训

标准发布实施后，标准宣贯工作小组制作标准解读宣贯培训 PPT 课件和标准核心技术明白书，并按标准宣贯培训计划深入各市县相关演艺服务

机构，对相关人员开展标准宣贯培训，对标准进行逐条解读，让相关人员掌握标准核心技术内容，助力标准实施落地，推动广西旅游业高质量发展。

（三）开展标准实施交流会，收集标准实施反馈信息

标准起草小组深入各市县相关演艺服务机构组织相关人员召开标准实施交流会，听取标准实施过程中存在的问题并做好记录和解答，对存在的问题组织专家团队进行研讨，为标准的复审修订做准备。

（四）开展标准实施效果评估

标准实施满 2 年，每年标准宣贯工作组采取网络调查、问卷调查、实地调研、召开座谈会或论证会、专家咨询等方式开展标准实施效果评估，并形成标准实施效果评估报告，为标准的复审修订做准备。

八、其他应当说明的事项

无。

九、自我承诺

该标准的内容符合国家相关法律法规，技术要求不低于强制性国家标准的相关技术要求，与相关的国家、行业推荐性标准协调一致，标准的编写符合 GB/T 1.1-2020 的要求。

团体标准《阳朔巨龙巡游民俗文化演艺服务规范》

标准编制工作组

2025 年 5 月 30 日