



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32944—2016

---

## 影视拍摄基地服务规范

Specifications for services in film and television shooting location

2016-08-29 发布

2017-03-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 前言 .....          | III |
| 1 范围 .....        | 1   |
| 2 规范性引用文件 .....   | 1   |
| 3 术语和定义 .....     | 1   |
| 4 服务管理 .....      | 1   |
| 4.1 服务资源管理 .....  | 1   |
| 4.2 服务过程管理 .....  | 2   |
| 4.3 服务环境管理 .....  | 2   |
| 4.4 顾客信息管理 .....  | 2   |
| 5 服务流程 .....      | 2   |
| 5.1 概述 .....      | 2   |
| 5.2 服务信息提供 .....  | 3   |
| 5.3 服务需求分析 .....  | 3   |
| 5.4 服务方案确定 .....  | 3   |
| 5.5 服务协议订立 .....  | 3   |
| 5.6 服务支付 .....    | 4   |
| 5.7 服务交付 .....    | 4   |
| 5.8 沟通与反馈 .....   | 4   |
| 6 服务质量要求 .....    | 4   |
| 6.1 场地服务 .....    | 4   |
| 6.2 置景服务 .....    | 4   |
| 6.3 道具服务 .....    | 4   |
| 6.4 人力资源服务 .....  | 5   |
| 6.5 服装与化妆服务 ..... | 5   |
| 6.6 其他服务 .....    | 5   |
| 7 服务评价与改进 .....   | 5   |

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:浙江横店影视城有限公司。

本标准主要起草人:殷旭、钟向东、袁满、陈光中、沈革强。

# 影视拍摄基地服务规范

## 1 范围

本标准规定了影视拍摄基地服务的服务管理、服务流程、服务质量要求、服务评价与改进。  
本标准适用于影视拍摄基地服务的管理与交付。

## 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 12441 饰面型防火涂料

GB 20208 烟花爆竹 礼花弹发射炮筒

GB/Z 28828 信息安全技术 公共及商用服务信息系统个人信息保护指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**影视拍摄基地 film and television shooting location**

依托外景地、摄影棚等资源,专门为组织和个人提供影视拍摄、制作、研发等服务的服务组织。

## 4 服务管理

### 4.1 服务资源管理

4.1.1 影视拍摄基地应拥有满足服务交付的基本条件,配备专业摄影棚与外景地、设备设施,以及相应的管理机构与服务人员。

4.1.2 影视拍摄基地应建立实施服务管理制度与服务流程,保障服务有序开展。

4.1.3 服务人员应:

——具有满足拍摄服务顺利实施的工作能力,具有较强的沟通交流能力和活动组织能力。

——掌握以下专业知识和职业技能:

- a) 关于影视剧拍摄、环境保护等方面的法律法规及政策规定;
- b) 不同影视剧拍摄特点、规律和提供拍摄服务的策略与方法;
- c) 安全应急处理预案,以及意外事故和危险情况下安全防护与救助的基本方法;
- d) 其他满足拍摄服务正常开展的知识与技能。

——定期参加职业道德、技能、知识等方面的培训,持续提高服务能力。

4.1.4 从事具有国家统一要求执业资质的服务人员,应持有相关执业资质证书。

示例:烟火师、爆破师、威亚师。