

# 文艺演出质量保障措施

## 目 录

<b>第一节 服务承诺</b> .....	2
一、服务实施承诺 .....	2
二、演出活动保障服务承诺 .....	3
三、演出团体、个人承诺 .....	4
四、演出活动安全承诺书 .....	6
<b>第二节 服务质量保障体系</b> .....	7
一、建立服务管理保证体系 .....	7
二、全面实施综合管理体系 .....	7
三、服务效能评价及反馈 .....	8
四、建立完善的服务质量标准 .....	8
五、建立员工成长机制 .....	8
<b>第三节 演出质量保障措施</b> .....	9
一、注意戏曲演出舞台监督 .....	9
二、演员需具备专业素养 .....	10
三、演出需吸引观众 .....	10
四、演出场所需满足要求 .....	11
五、服装、道具、布景准备充分 .....	11
六、演出策划需详细 .....	12
七、项目激励措施 .....	13
<b>第四节 服务保密承诺</b> .....	15
一、保密信息 .....	15

二、保密信息载体 .....	16
三、保密信息所有权 .....	17
四、接触保密信息的人员范围 .....	17
五、保密义务 .....	17
六、注意义务 .....	18
七、声明、保证和承诺 .....	18
<b>第五节 演出服务计划 .....</b>	<b>19</b>
一、整体情况 .....	19
二、工作人员和项目组 .....	20
三、各阶段任务 .....	21
四、节目安排 .....	22

## 第一节 服务承诺

### 一、服务实施承诺

1.演出内容健康、积极，贴近实际、贴近生活和贴近群众，反映时代精神风貌，弘扬社会主义核心价值观；每场大戏演出时长不少于 XX 分钟；

2.本剧团提供 2 台以上可供选择的大戏等适合群众观看的戏曲艺术作品；

3.演职人员配备完善，演出过程中，每场演员阵容在 XX 人（含）以上，其中戏曲乐队的人数需 XX 人（含）以上。八个主要演员老生（正反两角）、小生（一肩生二肩生）、小旦（一旦二旦）、老旦、小丑（小花脸）和司鼓、琵琶、主胡。按照标书所拟，原则上不更换，如需更换提供相关证明，并且更换人数不得超过两人。除上述人员以外的演职人员保持 80%不变。

4.演员年龄男 60 周岁及以下，女 55 周岁及以下，并提供演员身份证复印件；

5.本剧团演出时的用餐、饮用水、住宿等费用由我方自行解决；

6.本剧团制定了安全防范措施，每场演出配备相应的安全负责人，在演出、后勤、交通等环节及时清除安全隐患，确保演出过程中演、职人员的人身安全和演出内容安全，一切安全责任由我方承担。

7.考评小组考评项目运行情况，评分低于 60 分，该次演出不计入演出场次。

演出举办单位：XX

授权代表签字：XX

日期：XX

## 二、演出活动保障服务承诺

如我公司有幸能中标本项目，我公司将严格遵守本标书和合同所作的各项承诺，严格履行合同的各项义务与责任。以诚信取信于贵公司。在此我公司愿做如下特别承诺：

1.始终牢记“需方至上、服务至上、信誉至上、效率至上”的服务宗旨，把“为您想得远、做得全；我用心、您放心”作为我们的服务目标，期望通过我们的服务能免除采购方的后顾之忧，更确保本次文艺汇演的圆满完成。

2.我们将严格按照送戏文艺汇演要求及有关日程安排，精心做好各项准备工作，保证实现活动意图，以一丝不苟的工作精神和高质量的保障标准让采购方满意。

3.所有保障服务项目、服务程序等信息，一律公开透明，

保证真实、准确、全面。我们将全面履行服务合同中各项条款，专业、敬业、谨慎地为本次活动提供规范、优质的服务。

4.接受采购方的监督、检查，加强与各方的联系、协调，及时妥善解决在保障期间出现的各种问题。

5.演出设备使用方面，我公司保证提供的各项保障物资均为一等品，确保每个服务保障工序均处在质量受控状态，从而确保本次惠民演出的顺利进行。

6.提供 24 小时服务电话，确保及时接听、认真记录各类隐患问题，及时指派专业人员解决。

7.守国家的法律法规及本剧团的各项规章制度，高标准、严要求，以一流的标准，一流的服务，一流的保障让采购方满意，让广大观众满意。

演出举办单位：XX

授权代表签字：XX

日期：XX

### 三、演出团体、个人承诺

本演出方承诺，符合演出地观众的欣赏习惯和公序良俗，知晓演出经纪机构的责任及本团体、个人应承担的法律义务，严格遵守演出地法律规定，严格履行合约，按照文化行政部门依法许可批准的内容进行现场表演，不得擅自变更。保证没有携带、吸食毒品及在演出前饮用含有酒精饮料等影响演出质量的行为。对演出中出现的违反演出地法律及本承诺书的行为，依法承担相关法律责任。

为加强项目管理，完善项目人员岗位职责，完善各项工作进度，提高项目收益。根据相关法律法规及公司规程，特制订本项目管理规定。

1.坚决服从项目经理的各项工作安排，认真履行自己的岗位职责。

2.严禁吃拿卡要，做有损项目及公司利益、形象及声誉的事情。

3.严禁拉帮结派，相互追捧，恶意贬低、言语中伤，发生冲突。

4.项目管理人员之间勤于沟通交流，密切配合，不得相互包庇、隐瞒。

5.严禁表里不一、口是心非、偷奸耍滑，会上不说，会后乱说。

6.严禁项目人员酒后滋事，严禁打架斗殴，耽误工作。

7.遇到采购单位、项目管理人员质疑时，应积极解释，协商解决，各人员不得与其发生口角、肢体冲突。

本人承诺严格遵守以上条款如有违反自接受项目部处罚安排。

演出团体、个人（盖章）：

授权代表签字：

日期：

#### 四、演出活动安全承诺书

1.本演出方全权负责舞台范围内的安保工作。保障演职

人员安全，演出设施设备的使用要符合安全要求，保证演出秩序良好。演出现场严禁使用明火，禁止吸烟。



2.出方要指定专人负责安全保卫工作，保证安全工作责任明确，落实到位，并报场地提供方备案。

3.演出方在现场临时悬挂物要符合安全标准，坚固牢靠。临时用电要符合安全标准，不得超容量用电。

4.所有演员必须统一乘坐大巴车到达演出现场，演出结束后统一乘车返回。凡自己驾车的安全责任自己承担。

5.演职人员到达演出所在地后，不得擅自行动，不准随意进入老百姓的院子、果园、菜地等地方。如因为个人行为所发生的意外事故，责任由个人承担。

6.司乘人员必须对车辆进行安全检查，发现问题及时处理，确保乘坐人员及车辆的安全。

7.文艺汇演总负责人要对整个演出安全负责，要及时同演出当地派出所取得联系，保证演出的顺利进行。

8.音响操作人员必须注意用电安全，严格按照操作规程进行操作，如因不按操作规程操作而导致发生意外事故，责任由自己承担。

演出举办单位：XX

授权代表签字：XX

日期：XX

## **第二节 服务质量保障体系**

## 一、建立服务管理保证体系

提供优质服务，需要通过各个部门高效协调，因此本项目部从管理层开始贯彻全程控制理念，在管理层中设置专人负责服务管理，定期召开服务工作会议，按指标核查管理保证体系的工作进程。

根据我公司“质量第一、信誉为本”的宗旨，我们将成立由富有经验丰富的人员为服务团队，从思想上重视，从组织上落实，确保文艺汇演演出工作顺利进行。

ISO 质量管理体系对总体管理服务质量进行管理控制，根据适用、适应、充实、完善、提高的原则进行改进。将主要程序及操作规程规范化、程序化、文件化，确保质量管理体系具有可行性、有效性。

## 二、全面实施综合管理体系

ISO9001 质量管理体系的实施：通过质量管理体系的成功运作，能够切实做到以观众为中心和持续改进服务。

## 三、服务效能评价及反馈

管理工作的核心在于质量控制系统的建立和得以不断地提升服务质量，运用 ISO9001 质量控制系统，以《工作指导书》《工作手册》内容和工作标准为检查依据，贯穿于工作准备阶段、工作实施阶段、事后检查阶段、总结提高阶段的四个阶段，从依靠自检、互检、日检、周检、月检、季检、半年考评、年终总评的质量监督检查手段进行全程控制。

建立多种形式的服务效能评价征集机制。建立多种形式的征集机制，做到专人负责，定时梳理，信息互通共享。

发放文艺汇演公益演出（戏曲类）演出情况反馈单。定期向服务群体发放，收集整理群众服务效能评价。

#### 四、建立完善的服务质量标准

在服务理念的指导下，本公司建立了一套完善的内部质量控制标准和服务流程体系，通过内部控制标准和服务流程使服务工作形成一个完整的链条，各个环节之间紧密配合、相互支撑，形成内部服务体系，提高文艺汇演演出整体服务质量，提高服务层次。

#### 五、建立员工成长机制

本演出单位必须有大量优秀的员工作为支撑基础。演出单位的进步与员工的成长息息相关。为了促进员工的不断成长，本公司通过建立完善的激励机制鼓励不断学习创新。从而达到为用户提供优质服务的人员保证。

### **第三节 演出质量保障措施**

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/498117142070006065>