



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 44696—2024

## 剧院服务规范

Specification for theatre services

2024-10-26 发布

2025-02-01 实施

国家市场监督管理总局  
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 总体要求 .....	3
4.1 舞台艺术 .....	3
4.2 艺术活动 .....	3
4.3 艺术普及 .....	3
4.4 传统艺术保护 .....	3
4.5 公共文化服务 .....	3
5 剧院服务设施 .....	3
5.1 总要求 .....	3
5.2 舞台设备设施 .....	3
5.3 演出服务设施 .....	3
5.4 剧院配套设施 .....	4
6 剧院服务环境 .....	4
6.1 总要求 .....	4
6.2 剧院观演环境 .....	4
6.3 剧院卫生环境 .....	4
7 剧院服务人员 .....	4
7.1 岗位要求 .....	4
7.2 服务人员素质 .....	4
8 剧院服务内容 .....	5
8.1 总要求 .....	5
8.2 表演团体接待服务 .....	5
8.3 舞台设备保障服务 .....	5
8.4 观众购票服务 .....	5
8.5 观众场务服务 .....	5
9 剧院安全要求 .....	5
9.1 总要求 .....	5
9.2 剧院安全管理 .....	5
9.3 剧院演出安全 .....	5
9.4 剧院消防安全 .....	6
9.5 剧院公共卫生安全 .....	6

9.6	剧院应急管理	6
10	剧院文化建设	6
10.1	总要求	6
10.2	剧院文明礼仪	6
10.3	剧院品牌建设	6
11	剧院服务质量评价	7
11.1	总要求	7
11.2	服务评价内容	7
11.3	服务评价方式	7
11.4	服务改进机制	7
	参考文献	8

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国剧场标准化技术委员会（SAC/TC 388）归口。

本文件起草单位：北京保利剧院管理有限公司、中国演出行业协会、中国艺术科技研究所、武汉琴台大剧院管理有限公司、上海东方艺术中心管理有限公司、南京保利大剧院管理有限公司、上海保利大剧院管理有限公司、长沙保利音乐厅管理有限公司、常州市保利大剧院管理有限公司。

本文件主要起草人：郭文鹏、姚睿、渠红艳、于昌林、朱克宁、潘燕、闫贤良、张素贤、苏京、王文平、雷雯、巩升林、宋剑、占苗、于跃、王坤。

# 剧院服务规范

## 1 范围

本文件界定了剧院服务的术语和定义，规定了总体要求、剧院服务设施、剧院服务环境、剧院服务人员、剧院服务内容、剧院安全要求、剧院文化建设和剧院服务质量评价。

本文件适用于剧院提供的服务，其他类型演出场所自愿参照使用。

注：本文件“剧院”特指公共剧院，即对外以演出经营、剧目制作、场地租用等方式运营的剧院。

## 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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号  
GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则  
GB 36726 舞台机械 刚性防火隔离幕  
GB/T 36728 剧院演出安全等级分类  
GB/T 36729 演出安全  
JGJ 57 剧场建筑设计规范  
WH/T 93 演出票务系统服务及技术规范

## 3 术语和定义

GB/T 36729 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 剧场 theatre

构成观演关系且舞台和看台是永久性固定设施，并具有观演基本设施和基础舞台系统的表演场所。

注1：观演基本设施包括舞台和看台。

注2：基础舞台系统包括演出必需的舞台设备系统和建筑设备系统，舞台设备系统如舞台灯光、舞台音响、舞台机械和舞台监督等专业设备构成的系统，建筑设备系统如电力系统、通风系统、给排水系统、暖通系统、安防系统和消防系统。

注3：用途不是为表演而设置或配置，仅具备剧场部分功能的场所，不属于剧场，如会堂、报告厅和演播厅等。

注4：本文件不包括新型演出空间。

注5：不包括小剧场。

[来源：GB/T 36729—2018，3.13，有修改]

### 3.2

#### 剧院 theatre

管理剧场的法人机构。

注1：特指公共剧院，即对外以演出经营、剧目制作、场地租用等方式运营的剧院。

注2：包括表演艺术服务场所。

[来源：GB/T 36729—2018，3.18，有修改]