

T/CAQ

中国质量协会社会团体标准

T/CAQ XXX—2021

剧院服务质量评价实施指南

Guidelines for theatre service quality evaluation

(征求意见稿)

版权说明:

未经团体标准著作权人—中国质量协会同意,任何人、任何机构(包括出版机构)、任何理由不得引用本标准的任何内容;不得复印、转载本标准;不得印刷、销售本标准;不得将本标准制成电子产品或数据库;不得将本标准用于网络传播,侵权必究。

202x - xx - x 发布

202x - xx - xx 实施

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 评价原则	2
4.1 独立性	2
4.2 客观性	2
4.3 全面性	2
4.4 操作性	2
5 剧院服务质量评价内容	2
6 评价方案	2
6.1.1 评价依据	2
6.1.2 评价方案目标	2
6.1.3 评价方案的编制	3
7 评价组织及评价人员	3
7.1 评价小组设立	3
7.2 评价人员能力	3
7.3 评价人员行为准则	3
7.4 评价方案管理人员职责	3
8 评价过程	3
8.2 评价的启动	4
8.2.1 评价的准备	4
8.2.2 沟通评价方案	4
8.2.3 召开评价启动会议	4
8.3 评价数据和信息的采集	4
8.4 评价报告编制及分发	4
8.5 评价的结果及跟踪	4
9 剧院服务质量量化评价划分	5
9.1 单个被检查项的评价角度与标准	5
9.2 过程要素的符合性	5
10 剧院服务质量复评及结果的运用	6
10.1 剧院服务质量复评	6
10.2 评价结果的运用	6
11 服务改进措施和方法	6
11.1 过程的改进	6
11.2 纠正措施	6

11.2.1 确定不合格原因	6
11.2.2 评价是否需要采取措施	6
11.2.3 评审	6
附录 A (资料性附录) 评价对象信息表.....	7
附录 B (规范性) 剧院服务质量评价表.....	8
附录 C (资料性附录) 过程审核报告样式.....	17
附录 D (资料性附录) 行动计划.....	18
参考文献	19

中国质量协会版权所有

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。

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。

本文件由北京保利剧院管理有限公司提出。

本文件由经中国质量协会归口管理。

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、中质协质量保证中心、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、青岛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、闫贤良、张素贤、胡晓群、王海兵、苏京、王文平、雷雯、巩升林、宋剑、何颢、占苗、于跃、王坤、杨帆。

剧院服务质量评价实施指南

1 范围

本标准规定了实施剧院服务质量评价的评价原则、评价内容、评价组织及评价人员、评价过程要求、服务质量再评价和评价结果的运用以及服务改进措施和方法指南。

本标准适用于剧院对服务质量进行自我评价，也适用于第三方机构组织实施剧院服务质量评价工作。对不同的剧院采取评价时，应采用相适应的模块，而又不影响最终的评价结果。

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 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南
- GB/T 20002.4-2015 标准中特定内容的起草 第4部分：标准中涉及安全的内容
- GB/T 19011-2015 管理体系审核指南
- GB/T 19000— 质量管理体系-基础与术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

剧院 theatre

剧院是管理剧场的法人机构。

注：本文件“剧院”特指公共剧院，即对外以场租、合作、独立制作等方式运营的剧院，不包括旅游、游乐等剧场，也不包括文艺院团用于排练生产和院团对外演出的专用剧场。【剧院的分类，见 WH/T 59-2013】示例：国家大剧院，保利剧院。

[源自：GB/T 36729-2018, 3.18]

3.2

服务 service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行的组织的输出。

[源自：GB/T 19000-2016, 3.7.7]

3.3

服务质量 service quality

服务者满足被服务者的程度。

[源自：GB/T 36733-2018, 3.5]

3.4

评价 evaluation

为获得客观证据并对其进行客观的评价，以确定满足评价准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

3.5

过程要素 (EPn) elements of process

被评价标准的单个章节。

4 评价原则

4.1 独立性

评价组织或评价人员应独立进行，不应受任何其他组织和个人的干预。

4.2 客观性

评价组织或评价人员应秉持公正的立场进行，应按照客观事实情况进行评价和审核。

4.3 全面性

根据评价目的，选取评价指标时应全面准确反映顾客对服务的需求。

4.4 可操作性

评价内容应实用，评价方法可行。相关信息要素应可采集、可量化，便于操作。

5 剧院服务质量评价内容

评价活动中，在了解评价对象（见A）的基础上，按不同评价目标，应从观众购票服务、衣帽间寄存服务、观众入场服务、场内引座服务、观演场控服务、演出散场服务、环境保洁服务、安全保障服务和宾客满意度调查模块，对服务质量评价要素进行组合和剪裁，选择合理的评价内容和评价要求（见B）。

6 评价方案

6.1.1 评价方案目标

评价组织应确立评价方案的目标，以指导评价的策划和实施，并确保评价方案的有效实施。评价方案目标应考虑但不仅限于：

- a) 管理的优先事项；
- b) 商业意图和其他的业务意图；
- c) 过程、服务和剧目的特性及其变化；
- d) 管理体系要求；
- e) 法律法规和合同要求，以及组织承诺遵守的其他要求；
- f) 供方评价的需要；
- g) 相关方（如：观众、文化主管部门）的需求和期望；
- h) 发生失效事件和顾客投诉时所反映出的被评价方的绩效水平；
- i) 被评价方所面临的风险；
- j) 以往评价的结果；
- k) 被评价方的管理体系的成熟度水平。

6.1.2 评价依据

评价活动应根据评价目标、范围确定评价依据，包括：

- a) 适用的法律法规；
- b) 剧院服务相关国家标准、行业标准；
- c) 被评价方的各类管理制度；
- d) 行业或演出团体的相关要求。

6.1.3 评价方案的确定

- a) 识别评价方案的资源；
- b) 评价依据；
- c) 识别评价方案的风险；
- d) 建立和实施评价方案的规范，包括控制风险的措施；
- e) 确定评价方案管理人员的职责和权限；
- f) 确定评价方案的详略程度；
- g) 方案实施日程。

7 评价组织及评价人员

7.1 评价小组设立

在确定评价小组规模和组成时，应考虑下列因素：

- a) 考虑到评价范围和准则，实现评价目标所需要的评价小组的整体能力；
- b) 评价活动的复杂程度以及是否需要与其它评价活动实施结合评价或联合评价；
- c) 所选定的评价方法；
- d) 法律法规要求、合同要求和被评价方所承诺的其他要求；
- e) 确保评价小组成员独立于被评价活动以及避免任何利害冲突的需要独立性原则；
- f) 评价小组成员共同工作的能力以及与被评价方代表有效协作的能力；
- g) 评价所用语言以及被评价方特定的社会和文化特性。这些方面应通过评价人员自身的技能或通过技术专家的支持予以解决。

7.2 评价人员专业能力

评价人员应具备以下能力，并通过相应工作经历、学历、职业资格等证实其具备相应专业能力：

- a) 熟悉剧院行业有关的政策和法律法规；
- b) 具有相应的剧院行业专业知识，熟知行业标准规范；
- c) 理解被评价对象或被评价活动其他专业服务背景及需求。

7.3 评价人员行为准则

- a) 有道德，即公正、可靠、忠诚、诚信和谨慎；
- b) 思想开明，即愿意考虑不同意见或观点；
- c) 善于交往，即灵活地与人交往；
- d) 善于观察，即主动地认识周围环境和活动；
- e) 不会影响到其所属组织的形象以及声誉；
- f) 不得接受在利益方面存在冲突的委托；
- g) 不得接受由于专业知识不足而无法完成的委托；
- h) 对于在开展专业活动过程中获得的机密信息，有义务给予保密。

7.4 评价方案管理人员职责

在评价实施前，评价方案管理人员应向评价组长分配实施每次评价的职责。

8 评价过程

8.1 评估标准和要素

选择的评估标准和过程要素应满足但不限于：

- a) 专业性：向顾客提供专业的服务，与客户需求的匹配程度；
- b) 适用性：服务及时、准时、省时及快速解决客户问题；

- c) 安全性：保护客户的商业秘密、个人信息，准确地履行服务承诺；
- d) 增值性：给予客户特别的关注，提升客户感受，理解并争取超越客户需求。

8.2 评价的启动

8.2.1 评价的准备

评价主体应准备评价实施的项目文件。明确工作分工、进度、管理和控制要求，确保评价的顺利完成。

8.2.2 沟通评价方案

评价方应事先与被评价方沟通评价方案，并得到被评价方的确认。

8.2.3 召开评价启动会议

现场评价时，应召开启动会议，会议内容应包括：

- a) 介绍评价方人员；
- b) 评价方案的再确认；
- c) 评价结果及应用；
- d) 评价组织申明：保密要求、安全要求；
- e) 沟通评价结果和建议的时间。

8.3 评价数据和信息的采集

采集评价数据和信息时，参照如下要求：

- a) 可为现场访谈、问卷、网络调查、客户反馈等一种或多种方式；
- b) 宜采集定性数据和信息。必要时，也可利用定量或第三方的证明、凭据；
- c) 应先展开试调查，依据结果调整调查方式；
- d) 按照计划和详细项目（见B）的有关规定，研究、分析这些数据和信息；
- e) 如有必要保留的证据，可采用签字、拍照、摄影、复印等形式。

8.4 评价报告编制及分发

应依据确定的剧院服务质量评价方案，利用采集到的数据和信息，计算各项指标的分值和加权综合分值，得出剧院服务质量评价的结果。

撰写的评价报告（见C）是对测算结果和已评定的等级的概括呈现。其结果是对剧院服务质量满足需求的程度的一个综述，可结合评价目的得出应用的结论。

评价主体应按照计划的时间向质量剧院评价的委托方提交评价的详细结果。

评价报告确认应包括：

- a) 评价结构（评价主体）和项目方的基本信息；
- b) 评价机构参与人员的资质、身份、单位，项目参与人员的资质和身份；
- c) 评价目标；
- d) 评价内容和方法；
- e) 剧院服务能力，服务过程及指标；
- f) 评价的时间；
- g) 评价方应明确评价报告的格式，应对语言和内容表述形式进行统一规范；
- h) 评价的结果和剧院服务质量等级；
- i) 改进建议。

过程审核报告参见附录D

8.5 评价的结果及跟踪

被评价方应对评价结果进行确认和提出反馈意见。例如，在原因分析的基础上制定整改行动计划（见E）。

行动计划参见附录E

9 剧院服务质量量化评价划分

评价实施主体，应将评价依据的标准或规范转为可量化的问题，并对这些问题制定对应的度量标准和加权方法，计算出服务质量量化结果，便于对比。

9.1 单个被检查项的评价角度与标准

表：单个被检查项的评价角度与标准

评分标准			
评分	具体过程/过程步骤角度的风险评价	具体服务角度的风险评价	结果系统化评价
10	完全满足过程的技术要求与规范	无服务缺陷，符合技术标准	要求完全得到落实
8	过程存在轻微的不符合情况，但不会影响符合顾客规范和后续过程步骤	存在服务缺陷，但不会影响功能、使用或进一步过程步骤	要求基本得到落实；只有轻微的不符合情况
6	过程不总是满足规定的要求，对顾客或后续过程存在影响	服务不符合，但不影响功能；但失效会对使用和进一步过程步骤产生负面影响	要求部分得到落实；存在明显不符合情况
4	过程不满足规定的要求，对顾客或后续过程步骤有显著的影响	服务存在缺陷，对功能产生影响；失效导致使用受限，并严重影响进一步过程步骤	要求落实不够；存在显著的不符合。（未造成实际影响的后果）
0	不能确保过程符合规定的要求的能力	服务存在缺陷，无功能，服务的使用严重受限，无法进行进一步加工	要求没有得到落实，存在严重不符合

9.2 过程要素的符合性

在符合性计算的框架内，所有被评价的提问都具有相同权重。

项目得分率 E_{pn}【%】计算如下：

$$E_{pn} = \frac{CP}{CTP} \times 100\%$$

E_{pn}——项目得分率

CP——章节相关问题的提问项得分

CTP——章节相关问题的提问项总分

总得分率 EG【%】计算如下：

$$EG = \frac{ACP}{ATP} \times 100\%$$

EG——总得分率

ACP——所有章节相关提问项已获得分

ATP——所有提问项总分

10 剧院服务质量再评价及结果的运用

10.1 剧院服务质量再评价

- a) 已经取得评价结果超过一定时间阶段，或其它评价需求时，可依据需求进行再评价。
- b) 再评价过程也同样适用本标准规定的方法。

10.2 评价结果的运用

应客观对待评价的结果，识别评价结果的时限，利用评价结果采取必要措施以实现持续改进。

11 服务改进措施和方法

改善剧院服务应着眼于持续改进，提高服务过程的有效性和效率。

11.1 服务过程的改进

剧院实现服务内容的改进，主要涉及的内容有：过程输入控制的改进，过程的优化（过程实现手段的改进、人员素质的提高、作业方法的改善、工作环境的改善等），以及提高效率 and 降低成本，从而实现更多的增值。涉及其它管理体系的，宜考虑纳入质量管理体系改进一并考虑，

11.2 纠正措施

11.2.1 确定不合格原因

为了消除不合格原因，防止同样的不合格再次发生，应准确确定产生不合格的根本原因。为此，应针对不合格的不同情况，采取不同的确定不合格原因的方式。

- 1) 对于不合格原因明显的简单问题，可依据经验加以判断。
- 2) 对于有相当复杂性，凭过去的经验不足以判定的问题，可采取下列方式：
 - a) 通过调查研究充分掌握第一手材料（如实物的失效分析、投诉分析、事件分析等）。
 - b) 召开有关人员专题分析会议。

11.2.2 评价是否需要采取措施

在决定采取纠正措施前，应考虑是否将不合格控制在目标范围内。不允许存在的的天不合格，必须采取纠正措施。

11.2.3 评审

应对所采取的纠正措施进行评审，其主要内容为：

- 1) 纠正措施的适宜性（包括对预期效果、成本增加及可操作性等的评估）。
- 2) 纠正措施的有效性。
- 3) 进一步改进的机会。

附 录 A
(资料性附录)
评价对象信息表

评价对象信息表																	
评价编号:	评价方:																
日期: 年 月 日	评价员:																
评价原因: 年度评价	评价组长:																
被评价方																	
剧院名称: _____ 证书编号: _____ 剧院地点: _____ 电话: _____ 网址: _____ 签署人: _____		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"></th> <th style="width: 25%;">姓名</th> <th style="width: 25%;">职务</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		姓名	职务												
	姓名	职务															
以前的评价结果/证书																	
证书/评价报告编号:																	
签发日期:																	
评价方:																	
结果/评价结果编号:																	
证书/评价报告编号:																	
证书/评价报告有效性:																	

附录 B
(规范性附录)
剧院服务质量评价表

序号	评价一级项	一级项 分值	评价二级项	二级项 分值	评价三级项	三级项 分值	实得分	项目 得分率 (EPn)	备注
1	观众购票服务	10	1 网络购票	5	1 方便快捷查询演出节目信息	2			
					2 购票选座和支付过程顺畅	2			
					3 正常获取取票信息通知	1			
			2 现场购票	5	1 售票服务员熟悉演出剧目、演员信息相关内容，面带微笑，标准站姿，礼貌回复宾客询问，提示《观众须知》相关要求	1			
					2 根据不同演出内容和特点，提供合理化建议，协助宾客购买票券；如使用现金购票，应唱收唱付，准确找零；如刷卡购票，应告知具体消费金额	1			

					3 售票服务完成后，售票服务员双手呈递演出票、找零或银行卡并致谢送别宾客	1			
					4 售票厅环境卫生整洁，设置自动取票机、儿童身高标识，公示《观众须知》《观演礼仪》，提供演出资讯信息	1			
					5 因演出项目变更、停演，演出票错票、重票等突发事件实时启动应急预案给予公示告知、退换票等妥善处置	1			
2	衣帽间寄存服务	10	1 物品存放	5	1 衣帽间服务员面带微笑，标准站姿，礼貌提醒观众随身携带贵重物品，存放易碎物品提示等注意事项	2			
					2 衣帽间服务员双手交接观众存放物品，号码牌准确核对并发放无误	2			
					3 妥善悬挂衣物、码放箱包等分类存放及保管观众物品	1			
		2 物品领取	5	1 衣帽间服务员准确核对号码牌并收	3				

					回无误，双手递送观众存放物品				
					2 提醒观众核对领取所存放物品无误并礼貌送别	2			
3	观众入场服务	15	1 验票服务	10	1 检票服务员站立观众厅门口两侧，面带微笑，标准站姿，主动问候，主动关照特殊观众（儿童、高龄老人、孕妇、残障人士）	3			
					2 检票服务员核对演出票信息，左手持入场券，右手检票并妥善保管副券，动作快速准确，验过的票券完整，无破损	3			
					3 礼貌提示观众有序排队验票入场，维护检票门口秩序	2			
					4 第二遍钟声响时，礼貌提醒观众及时进入观众厅对号就座	2			
					1 礼貌提醒观众演出期间请勿大声喧哗、拍照摄像、携带食品饮料、对号				

			2 观众须知	5	就座等《观众须知》《观演礼仪》相关要求，劝阻及制止儿童不足身高标准、观众擅自携带摄影摄像设备及食品饮料等违反《观众须知》行为	3			
					2 服务员普通话标准、语音清晰、语速语调适中	2			
4	场内引座服务	10	1 演出前	5	1 服务员快速分辨不同区域演出票信息，正确指引座位位置	3			
					2 为特殊观众主动检票并护送到指定位置就座	2			
			2 演出期间	5	1 服务员手持手电筒照明并引领观众进场，礼貌提醒观众保持安静进入观众厅至指定位置就座	3			
					2 如遇音乐会或重要节目，礼貌提醒观众按照《观演须知》要求，请观众在演出期间在观众厅外稍候，等待演出乐章曲目间手持手电筒引领观众保持安静进入观众厅至指定位置就座	2			

5	观演场控服务	15	1 维护秩序	5	1 演出期间观众出现大声喧哗、拍照摄像、饮食等行为，服务员快速到位并礼貌劝阻及给予制止	3			
					2 观众询问服务设施位置或迷失方向，服务员礼貌回复询问并给予正确指引	2			
			2 中场服务	10	1 服务员面带微笑，标准站姿，站立门口两侧疏导观众进出，迅速发放副券，不多发或漏发	3			
					2 礼貌解答观众询问，正确指引服务设施（售票处、卫生间）方位	3			
					3 第二遍钟声响时，礼貌提醒观众及时进入观众厅对号就座	2			
					4 观众返回观众厅观演，服务员快速回收副券，礼貌提醒观众请勿大声喧哗、拍照摄像、携带食品饮料	2			
6	演出散场服	10	1 散场检查	5	1 服务员提醒观众携带随身物品，礼	3			

	务				貌引导观众离场						
					2 服务员检查发现观众遗留物品及时上缴并协助寻找失主	2					
					2 礼貌送别	5	1 服务员站立观众厅门口两侧，面带微笑，标准站姿，礼貌送别观众	3			
							2 观众询问演出信息、服务设施位置或迷失方向，服务员礼貌回复询问并予以正确指引	2			
					7	环境保洁服务	10	1 剧院大堂	2	1 地面、墙壁卫生整洁，玻璃幕墙明亮、清洁	1
2 绿化景观设置合理，无明显枯死、缺株、死株的现象	1										
2 观众厅	3	1 座椅无破损、无污渍、无遗留物品	1								
		2 座位区域引导标示、座椅号牌正确清晰	1								

					3 地板和地毯平整，干净整洁	1				
			3 卫生间	3	1 洗手台盆和镜子无污物、无水渍； 地面和墙壁瓷砖表面干净、无水渍、 无异物与灰尘	1				
						2 马桶、便池周边清洁无污染	1			
						3 垃圾桶内垃圾不超过垃圾桶 2/3 容 积；清洁用品（洗手液、厕纸等）无 缺漏，清洁工具堆放整齐	1			
			4. 环境温度空气	2	1 环境温度适宜（冬季 $18\pm 2^{\circ}\text{C}$ ，夏季 $23\pm 2^{\circ}\text{C}$ ）	1				
							2 环境空气清新、无异味	1		
8	安全保障服 务	10	1 安检服务	5	1 安检服务员标准站姿在剧院门口两 侧，礼貌问候并提醒入场观众接受安 检	2				
					2 安检服务员正确使用 X 光机、安检 门、手持安检仪对观众实施人身及携	2				

				带物品安检，				
				3 发现观众携带违禁品，礼貌劝阻及制止其进入剧院并及时上报领导，针对明令禁止携带违禁物品做好处置工作	1			
		2 安保服务	5	1 安保人员安全巡视检查，劝阻及制止违反《观众须知》等行为，协助维护剧院的观演秩序	1			
				2 配置安防监控设备、消防器材、应急照明设备，消防器材及消防设施无阻挡、挪用、损坏现象	1			
				3 大堂或衣帽间存放并配置齐备防爆器材（防暴叉、防爆毯等）	1			
				4 剧场内各类安全警示、应急疏散标识齐备，功能良好	1			
				5 发生公共卫生、火灾、治安突发事件及时启动应急预案采取卫生防疫、	1			

					消防救灾、治安管控等处置措施。				
9	宾客满意度调查	10	1 观众购票满意度	3	1 网络购票服务	2			
					2 现场购票服务	1			
			2 观众满意度	7	1 衣帽间寄存服务	1			
		2 观众入场服务			1				
		3 场内引座服务			1				
		4 观演场控服务			1				
		5 演出散场服务			1				
		6 环境保洁服务			1				
		7 安全保障服务			1				

附录 C
(资料性附录)
过程审核报告样式

过程审核报告

报告编号:		
评价企业/部门:	<input type="checkbox"/> 内部	<input type="checkbox"/> 外部:
评价人员:		
被评价企业/部门:		
地址:		
被评价过程/产品/服务:		
评价原因:		
评价日期:		
符合性:		
级别:		
备注:		
被评价企业/部门:		评价:
日期/签字:		日期/签字:
剧院服务等级标准:		
总符合率%	对过程的评定	级别名称
90 至 100(包括 90)	完全符合	A----具有充分服务质量能力
70 至 90	基本符合	B---具有服务质量能力
小于 70	不符合	C--不具有服务质量能力
审核历史: (最近几次的审核结果)		
首次审核		
对审核结果的说明:		
无		

附录 D
(资料性附录)
行动计划

行动计划								
剧院名称:						编号:		
地点:						日期: 年 月 日		
章节号	参与	评价结果	分数	立即行动	原因分析	截止日期	责任人	有效性验证
服务过程策划与实施								
1	观众购票服务							
2	衣帽间寄存服务							
3	观众入场服务							
4	场内引座服务							
5	观演场控服务							
6	演出散场服务							
7	环境保洁服务							
8	安全保障服务							
9	宾客满意度调查							

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语 (IDT ISO9000: 2015)
- [2] ISO9001-2015 质量管理体系 要求.
- [3] GB/T24421.1、24421.2、24421.3 服务业组织标准化工作指南第1部分、第2部分、第3部分
- [4] GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写
- [5] GB/T 15524.1服务标准化工作指南 第一部分：总则
- [6] SB/T 10382 服务管理体系规范及实施指南

中国质量协会版权所有