

团体标准《剧院服务质量评价实施指南》

编制说明

一、工作简况

1. 任务来源

本标准由北京保利剧院管理有限公司提出，经过中国质量协会立项备案，正式列入 2019 年 4 月行业标准制修订项目计划，项目名称为《剧院服务质量评价实施指南》。

2. 编制目的

本标准旨在响应国家“质量提升”号召，规范剧院服务质量管理评价标准，推动社会整体的剧院服务质量，为政府主管部门提供监督、考核、服务、采购的意见；对不同业务、不同层次、不同规模、不同管理方式的剧院提供了科学、系统的评价模式，提升剧院公益管理、文化品位、文化辐射、品牌知名度，强化剧院服务质量能力，实现剧院管理质量分等分级，为社会整体及个体剧院可持续性改进提供全方位系统方案；从多方面促进剧院行业发展，提高剧院经营管理水平、质量管理，促进社会有益竞争提供行业参考依据。

北京保利剧院管理有限公司从 1998 年起着力于剧院管理服务标准研究和探索，2000 年初编制首套剧院管理标准《剧院经营管理规范》，在自 2003 起接管上海东方艺术中心、武汉琴台大剧院、东莞玉兰大剧院等大型剧院后，不断对标和升级管理标准，也数次更新规范文件，于 2017 年出版发行《剧院经营管理实务》，并于 2021 年 8 月在保利剧院院线发行《剧院经营管理规范（第二版）》。

其中，在保利剧院公司授权下属常州保利大剧院管理有限公司在 2016 年成为国家级服务业标准化试点单位，编制 365 项企业标准，并在保利剧院院线得到推广和应用，成效显著。

近年来，履行企业社会义务，致力于为社会公共文化服务发展提供必要支持，履行社会责任，推行经营公益化，发挥应有的促进作用，在国内外业界取得较好的口碑。

本标准提出，适应国家公共文化服务和演出艺术交流发展，定位于为百姓提

供公益性文化服务，打造城市公共文化服务平台，成为城市公共文化交流服务的中心，促进文化艺术交流和对应文化艺术演出场所服务等方面需要，探索建立一套完整、成熟的剧院服务质量管理评价准则，搭建起剧院质量管理体系，以规范剧院服务质量评价为抓手，引导剧场行业转型升级，最大限度发挥剧院在城市中的综合效能，扩大和引导文化消费，加快现代文化产业发展。

3. 主要编制过程

1) 建立标准起草组

该标准于 2019 年 7 月 1 日获中国质量协会立项，2019 年 10 月成立由北京保利剧院管理有限公司组成的标准起草工作组。

2) 形成标准草案

标准起草工作组于 2019 年 11 月启动本文件调研工作，并于 2019 年 12 月底前完成相关资料收集和分析工作。起草工作组经多次组内研讨，确定标准框架和主要内容，并于 2021 年 3 月形成标准草案稿。

3) 征求意见阶段 标准起草工作组先后召开多次研讨会，对标准草案进行讨论。

4) 根据专家意见，起草工作组对草案内容进行修改，同期开展标准评价内容的试点工作，于 2021 年 9 月底形成标准征求意见初稿。

5) 根据标准化和服务质量管理有关专业技术要求，扩大参与专家团队范围，召开多次会议，于 2021 年 9 月-11 月间，对标准架构和内容进行了重要调整，形成了标准征求意见稿。

4. 主要起草人及所做工作

1) 作为北京保利剧院管理有限公司十大重点工作主抓

本标准由北京保利剧院公司董事长郭文鹏先生亲自主抓，列入公司年度重点工作，公司管理层高度重视，委派分管领导督办，并抽调成立剧院标准化工作组开展编写工作。

2) 建立管理标准化+专业技术融合团队

本次标准化编写工作，北京保利剧院管理有限公司抽调部分分管业务的总经理和各岗位部门负责人参与标准化制定规则，组建标准化工作团队，确保标准符合实际工作，又符合实际操作。同时分别成立不同的工作小组，每个小组内既有懂专业负责人，又有标准化工程师参与标准编制工作。

中国质量协会在标准化、服务质量方面对标准内容进行多次修改和编制。

3) 形成标准化试点工作

本标准试点工作在保利剧院公司全国 70 余家剧院中依据区域划分，筛选 7 家剧院参与标准试点工作，试点单位是：北京保利剧院、上海东方艺术中心管理有限公司、常州市保利大剧院管理有限公司、武汉琴台大剧院管理有限公司、东莞市保利玉兰大剧院管理有限公司、青岛大剧院管理有限公司、长沙音乐厅管理有限公司。

通过试点找出标准化工作的差异，试出差距，试出问题，试出经验，通过专业人员验收和访谈，为标准优化事先找出对策。

二、编制原则和确定标准主要内容的依据

1. 编制原则

按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的要求和规定编写本标准内容。

本标准具有科学性、先进性，同时充分考虑到现阶段我国剧院管理情况与服务水平描述需求，使其具有可操作性。

2. 确定标准主要内容依据

1) 标准主要内容及适用范围

本文件确立了剧院服务质量评价的评价原则、评价内容、评价组织及人员、评价流程和评价方案。

本文件适用于剧院服务质量的评价，也可依据本文件制定适应剧院领域的评价或审核指标。

本文件适用于提升剧院服务管理能力，适用于剧院自我评价，也适用于第三方评价。

本文件也期望能为剧院委托管理、政府购买服务和主管部门执法提供参考依据。

本标准适用对剧院服务与对剧院服务提供过程的控制。适用于为社会提供公共文化服务的剧院、剧场，其它类型剧院自愿参照和执行本标准。

2) 标准主要内容的确定

本标准起草过程中，以中国演出行业协会发布《中国演出行业剧院服务规范》为基础，对保利剧院近 20 年管理工作的总结和提炼，形成标准主要内容，同时

结合中国演出行业协会、中国艺术科学研究所等参编单位的意见建议，最终达成共识，确定本标准编制的界限和范围。

三、主要试验、验证分析

本标准通过试点、研讨等多种形式，确定了标准中部分内容，服务的频次和水平，确保标准的适宜性、充分性、有效性。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度

本标准为首自主制定，不涉及国际国外标准采标情况。

五、与现行有关法律、法规和强制性标准的关系

本标准符合国家现行法律、法规、规章和强制性行业标准的要求，本标准有助于《营业性演出管理条例》等相关法律、法规、规章和强制性行业标准的实施。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

七、作为强制性标准或推荐性标准的建议

本标准为首制定，建议作为推荐性标准发布实施。

八、贯彻标准的要求和措施建议

本标准为首剧院服务管理评价制定的中央团体标准，为推荐性标准，在组织上建议在北京保利剧院管理有限公司应用实施，并逐渐引导其他全国 70 余家保利剧院等参编单位推荐试用，由中国演出行业协会剧场委员会推荐会员单位积极实施本标准，并将实施过程中出现的问题和改进建议反馈起草工作组以便进一步对本标准进行修改完善。

九、废止现行有关标准的建议

本标准不涉及对现行标准的废止。

十、其他应予说明的情况

无。

《剧院服务质量评价实施指南》标准起草工作组

2021 年 11 月 15 日