



中华人民共和国国家标准

GB/T 32941.3—2016

实景演出服务规范 第3部分：服务质量

Service specification for real-life scenery performance—
Part 3: Service quality

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

前 言

GB/T 32941《实景演出服务规范》分为以下部分：

- 第1部分：导则；
- 第2部分：演出管理；
- 第3部分：服务质量。

本部分为 GB/T 32941 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国休闲标准化技术委员会(STC/TC 498)提出并归口。

本部分起草单位：陕西华清宫文化旅游有限公司、北京同和时代旅游规划设计院、陕西省质量技术监督局、陕西省标准化研究院。

本部分主要起草人：张小可、魏小安、张灵光、魏铁平、靳勇、费文娟、王文彦、付磊、李鹏、李伟、马明、刘文丽、朱莉蓉、毛敏。

实景演出服务规范

第3部分：服务质量

1 范围

GB/T 32941 的本部分规定了实景演出场所的服务设施和服务人员的质量要求。
本部分适用于实景演出场所的服务和管理。

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/T 26355 旅游景区服务指南

GB/T 32941.1 实景演出服务规范 第1部分:导则

3 术语和定义

GB/T 32941.1 界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务设施

4.1 停车场

4.1.1 应设置在入口处附近,机动车出入口应与人员通道分离,导引标识清晰。

4.1.2 地面平整坚实,宜为生态型停车场。

4.1.3 面积与演出接待规模相适应,并根据所停车辆的类型施划好泊车位。

4.1.4 旅游客车与小客车停车场实行分场或分区管理。

4.1.5 在分流道路的交通线上,应有明显的停车场标识和行车线,标明停车场的适停车型。

4.1.6 有多个停车场(区)的,在车辆分流道路前的显著位置设置显示屏实时显示各停车场(区)剩余车位的数量和类型。

4.1.7 设专人管理,引导车辆有序出入,并按施划的车位整齐停放。

4.1.8 设置有录像功能的电子监控设施,对出入口、重点部位实行全面监控。

4.1.9 有停车票(卡)等车辆进出凭证。

4.2 服务中心

4.2.1 位置合理,与停车场和售票口的交通衔接顺畅。

4.2.2 体量适宜,风格应与演出主题相符合,使用面积与接待规模、服务功能设置相适应。

4.2.3 接待空间充足,服务岗位数量与接待容量相适应。

4.2.4 有适宜的空间和设施供观众等待和短暂休息。

4.2.5 应配备信息自助查询、移动设备充电、存取款、轮椅租借等设施和服务。