



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 28227.6—2011

---

## 文化服务质量管理体系实施指南 第6部分：影院

Guidelines for the implementation of quality management  
system of cultural service—Part 6: Cinema

2011-12-30 发布

2012-05-01 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

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 影院服务质量管理体系 .....	1
4.1 总要求 .....	1
4.2 文件要求 .....	2
5 影院服务管理职责 .....	2
5.1 影院服务管理承诺 .....	2
5.2 以顾客为关注焦点 .....	2
5.3 影院服务质量方针 .....	2
5.4 策划 .....	3
5.5 职责、权限与沟通 .....	3
5.6 管理评审 .....	3
6 影院服务资源管理 .....	4
6.1 资源提供 .....	4
6.2 人力资源 .....	4
6.3 基础设施 .....	4
6.4 影院环境 .....	4
6.5 影院安全 .....	5
7 影院服务的实现 .....	5
7.1 影院服务实现的策划 .....	5
7.2 与顾客有关的过程 .....	5
7.3 影院服务过程的设计和开发控制 .....	6
7.4 采购 .....	7
7.5 影院服务提供 .....	7
7.6 监视和测量装置的控制 .....	8
8 影院服务的测量、分析和改进 .....	8
8.1 总则 .....	8
8.2 监视和测量 .....	8
8.3 不合格控制 .....	10
8.4 数据分析 .....	10
8.5 改进 .....	10
参考文献 .....	12

## 前 言

GB/T 28227《文化服务质量管理体系实施指南》分为七个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：室内博物馆；
- 第 3 部分：室外博物馆；
- 第 4 部分：音像制品批发、零售和出租；
- 第 5 部分：音像及电子出版物复制；
- 第 6 部分：影院；
- 第 7 部分：剧场。

本部分为 GB/T 28227 的第 6 部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中华社会文化发展基金会、中国认证认可协会、中国合格评定国家认可中心、方圆标志认证集团有限公司、中质协质量保证中心、北京中影电影有限责任公司。

本部分主要起草人：卢丽丽、周湘梅、邓镇非、李仁良、赵宗勃、杨铭、张希光、曹俐莉、李涵、陈志田、苏小兰、任力强。

## 引 言

随着我国文化服务业的发展,建立、实施、保持和改进文化服务质量管理体系,开展文化服务质量管理工作,维护消费者和经营者的合法权益,日趋重要。在保持一致性原则的基础上,GB/T 28227 采用了 GB/T 19001 的结构,对文化服务业建立服务质量管理体系、实施服务质量管理提出了通用要求。电影产业是文化服务业的重要组成部分,GB/T 28227 的本部分对影院建立、实施、保持和改进服务质量管理体系,开展影院服务质量管理工作,提高影院的服务质量具有指导作用。各类影院可根据自身服务范围、特性,应用本部分中所规定的内容,以不断改进服务质量管理体系,提高服务质量,满足顾客需求。

# 文化服务质量管理体系实施指南

## 第6部分：影院

### 1 范围

GB/T 28227 的本部分给出了影院实施服务质量管理体系的指南,对影院服务质量管理体系、管理职责、资源管理、影院服务的实现以及测量、分析和改进提出了要求。

本部分适用于专业电影院以及独立或相对独立的固定电影放映场所。露天电影院可参照执行。

### 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 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

### 3 术语和定义

GB/T 19000 中确立的以及下列术语和定义适用于 GB/T 28227 的本部分。

#### 3.1

##### **影院 cinema**

依法设立的电影放映经营场所。

#### 3.2

##### **影院服务 services in cinema**

与电影放映直接相关的服务和配套的服务。

注1: 直接相关的服务,如电影放映、影院环境管理、影片内容简介、引座、售(退)票等。

注2: 配套的服务,如食品零售、图书出售、文化娱乐服务、衣物存放等。

### 4 影院服务质量管理体系

#### 4.1 总要求

影院在按 GB/T 19001 建立服务质量管理体系时,应根据本部分的规定形成文件,加以实施和保持,并持续改进其有效性。包括:

- a) 识别影院服务的过程,确定这些过程的顺序和相互作用,并确定服务流程;
- b) 确定所需的准则、程序和方法,以确保这些过程的有效运行和控制;
- c) 确保获得必要的资源和信息,以支持服务质量管理过程的运行并对其进行监视和测量;
- d) 根据服务特性,实施必要的措施,实现对影院服务过程策划的结果,并对这些过程进行持续改进。

在建立影院服务质量管理体系时,应识别影响服务质量的外包过程,针对所选择的任何外包过程,影院应确保对其加以管理和监督。