



中华人民共和国国家标准

GB/T 28227.7—2011

文化服务质量管理体系实施指南 第7部分：剧院

Guidelines for the implementation of quality
management system of cultural service—Part 7: Theatre

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
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 质量管理体系	1
5 管理职责	2
6 资源管理	4
7 服务的实现	5
8 测量、分析和改进	10
参考文献	13

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：音像制品销售和出租；
- 第 5 部分：音像及电子出版物复制；
- 第 6 部分：影院；
- 第 7 部分：剧院。

本部分为 GB/T 28227 的第 7 部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)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、世纪剧院、保利剧院。

本部分主要起草人：曾毅、周湘梅、陈志田、邓镇非、李仁良、任力强、赵宗勃、杨铭、卢丽丽、张希光、汤福华、武晟、王世川、祝燕。

文化服务质量管理体系实施指南

第7部分：剧院

1 范围

GB/T 28227 的本部分给出了剧院实施服务质量管理体系的指南,对剧院服务质量管理体系的总要求和文件要求、管理职责、资源管理、剧院服务的实现以及测量、分析和改进作出了规定。

本部分适用于专业剧院以及独立或相对独立的固定演出场所。

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 19001 质量管理体系 要求(ISO 9001:2008, IDT)

GB/T 28227.1 文化服务质量管理体系实施指南 第1部分:总则

3 术语和定义

GB/T 28227.1 中界定的以及下列术语和定义适用于 GB/T 28227 的本部分。

3.1

剧院 theater

提供演出戏剧、歌舞、音乐、曲艺等的场所。

3.2

剧院服务 services in theater

与剧院演出直接相关的服务和配套的服务。

注1: 直接相关的服务,如演出、剧院环境卫生管理、演出广告宣传、节目单发放、舞台管理、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 质量管理体系

4.1 总要求

剧院在按 GB/T 19001—2008 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) 识别剧院服务的过程,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,实现对剧院服务过程策划的结果,并对这些过程进行持续改进。

剧院如果选择影响服务质量的外包过程,应确保对这些过程进行控制,使其符合规定的要求。如将食品经营外包给他人时,需验证其营业执照、卫生许可证、接触食品人员的健康证明等,并对食品卫生情