



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 发布
中国国家标准化管理委员会

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:

- 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;
- 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;
- 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;
- 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

况进行检查。

4.2 文件要求

4.2.1 总则

根据 GB/T 19001 和本部分的规定,剧院服务质量管理体系文件应包括:

- a) 形成文件的剧院服务的质量方针和质量目标;
- b) 剧院服务质量手册,包括对 GB/T 19001 删减的细节与合理性,过程之间相互作用的表述;
- c) 本部分要求的形成文件的程序;
- d) 为确保剧院服务过程的有效策划、运行和控制所需的文件;
- e) 本部分所要求的记录(记录是一种特殊类型的文件,应依据 4.2.3 的要求进行控制)。

4.2.2 质量手册

应编制和保持质量手册,质量手册包括:

- a) 质量管理体系的范围;
- b) 程序文件;
- c) 质量管理体系过程之间的相互作用的表述;
- d) 概括所使用的文件的结构。

4.2.3 文件控制

应编制形成文件的程序,以控制剧院服务质量管理体系文件,包括:

- a) 文件发布前得到批准,以确保文件是充分与适宜的;
- b) 必要时对文件进行评审与更新,并再次批准;
- c) 确保文件的更改和现行修订状态得到识别;
- d) 确保在使用处可获得适用文件的有关版本;
- e) 确保文件清晰、易于识别;
- f) 确保外来文件得到识别,并控制其分发;
- g) 防止作废文件的非预期使用,若因任何原因而保留作废文件时,对这些文件进行适当的标识。

4.2.4 记录控制

应建立并保持记录,以提供符合要求和剧院服务质量管理体系有效运行的证据。记录应保持清晰、易于识别和检索。应编制形成文件的程序,以规定记录的标识、贮存、保护、检索和处置所需的控制。

5 管理职责

5.1 管理承诺

最高管理者应通过以下活动,对其建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性的承诺提供证据:

- a) 向组织传达满足顾客和法律法规、政策和标准要求的重要性;
- b) 制定剧院服务质量方针;
- c) 确定剧院服务质量目标,如对服务场所、服务设施、服务用品、服务人员以及服务等级、服务内容、服务程序、服务方法、服务时间等方面制定具体质量目标;
- d) 进行管理评审,根据剧院服务质量管理体系运行情况,按规定的的时间间隔,由最高管理者进行管理评审;

e) 确保资源的获得,应提供剧院服务质量管理体系所需的资源。

5.2 以顾客为关注焦点

剧院最高管理者应以增强顾客满意为目的,确保顾客的要求得到确定并予以满足。

注:剧院的顾客包括观众和剧院租赁方。

5.3 质量方针

最高管理者应确保质量方针:

- a) 与剧院的服务宗旨和特点相适应;
- b) 包括对满足服务要求和持续改进服务质量管理体系有效性的承诺;
- c) 遵循与剧院服务相关的法律法规和其他要求的承诺;
- d) 提供制定和评审质量目标的框架;
- e) 在内部得到沟通 and 理解,通过宣传培训,使每个员工都理解其内涵;
- f) 在内部审核和管理评审时,对其持续适宜性进行评审,以便持续改进。

5.4 策划

5.4.1 质量目标

最高管理者应确保在剧院的相关职能和层次上建立质量目标,质量目标包括满足服务要求所需的内容。质量目标应是可测量的,并与质量方针保持一致。

5.4.2 质量管理体系策划

最高管理者应确保:

- a) 对质量管理体系进行策划,以满足质量目标要求以及质量管理体系的总要求(4.1);
- b) 在对质量管理体系的变更进行策划和实施时,保持质量管理体系的完整性。

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 职责和权限

最高管理者应确保组织内部的职责、权限得到规定和沟通。

最高管理者应确定所有从事对质量有影响的管理、执行和验证工作的人员的相互关系,并确保其完成这些任务所必要的独立性和权限。

5.5.2 管理者代表

最高管理者应在剧院内指定一名管理者代表,无论该成员在其他方面的职责如何,应具有以下方面的职责和权限:

- a) 确保剧院服务质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持;
- b) 向最高管理者报告剧院服务质量管理体系的业绩和任何改进的需求;
- c) 确保全体员工提高满足法规要求和顾客要求的意识;
- d) 与质量管理体系有关的外部联络事宜。

5.5.3 内部沟通

最高管理者应确保建立适当的沟通过程,并确保对剧院服务质量管理体系的有效性进行沟通。

5.6 管理评审

5.6.1 总则

最高管理者应按策划的时间间隔评审剧院服务质量管理体系,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。评审应包括评价改进的可能性和变更的需求,包括质量方针和质量目标变更的需要。

应保持管理评审的记录。

5.6.2 评审输入

管理评审的输入应包括下述信息:

- a) 审核的情况;
- b) 顾客反馈;
- c) 剧院服务质量管理过程的业绩和服务的符合性;
- d) 预防和纠正措施的状况;
- e) 以往管理评审的跟踪措施;
- f) 可能影响剧院服务质量管理体系的变更;
- g) 改进的建议;
- h) 新的或修订的法规。

5.6.3 评审输出

管理评审的输出应包括与以下方面有关的任何决定和措施:

- a) 保持剧院服务质量管理体系及其过程有效性所需的改进;
- b) 与顾客要求有关的服务的改进;
- c) 资源需求。

6 资源管理

6.1 资源提供

剧院应确定并提供以下方面所需资源:

- a) 实施、保持剧院服务质量管理体系并持续改进其有效性;
- b) 满足法规和顾客要求,增强顾客满意。

6.2 人力资源

基于适当的教育、培训、技能和经验,从事剧院服务的人员应满足岗位需求。

剧院应:

- a) 确定从事剧院服务的人员所必要的能力和资格,例如,专业技能(灯光师、音响师、舞台机械师等)、安全(特种作业人员、安全员等)、健康(接触顾客和食品的人员)方面的相关要求;
- b) 适当时,提供培训或采用招聘、技能传授、实习、转岗等措施获得所需要的能力;
- c) 明确从事服务工作的所有人员的意识和职业道德准则,树立服务理念,如文明礼貌、服务礼仪、行为规范等;
- d) 评价教育和培训的有效性;
- e) 保存教育、培训、技能和经验的适当记录。

6.3 基础设施

为了保证剧院服务的质量,应识别、提供和维护所需要的相应设施,确保服务设施、过程设备、支持

性服务的设备设施在受控状态下与顾客接触。包括：

- a) 服务设施：如无障碍通道、演出舞台（主舞台、副舞台）、控制室（灯光控制室、音响控制室、舞台机械控制室、放映室）、观众厅（观众席、座椅）、观众休息厅、商品部、卫生间、演员化妆间、演员休息室、电梯等，应有明确标识并符合相关要求。
- b) 过程设备：包括照明设备、音响设备、舞台机械设备、布景、道具、字幕机、同声传译设备等；应确保过程设备性能良好，工作状态稳定、正常，通常应有备用光源和备用的音响设备；演出设备应保证演职人员的安全。
- c) 支持性服务设备设施：如空调系统、水和电供应系统、消防系统（消防报警、自动喷淋、灭火器、应急排烟设备、防火门、应急灯）、配电系统和备用的柴油发电机、安全检查设施、安全监控设施、维修服务设备等。应对空调系统进行维护保养，使其工作在最佳运行工况，以达到节能降耗的目的。

6.4 环境

应确保剧院环境整洁、美观；观众厅座位套应定期清洗，观众厅内的装饰材料应对人体无害，适当时进行空气消毒。

为了达到良好的观看效果，应保证观众厅适宜的温度、相对湿度、音量、风速、灯光照度、室内空气质量和新风量，采取措施确保观众厅内安静；观众厅的座位高度、座宽、座距、视距、视角亦应达到相关要求。

6.5 安全

剧院应制定并实施相应措施，确保演职员工和观众的安全。如：幕布和舞台需是阻燃型的；灯光和布景之间应保持安全距离；配备适当的消防设施、应急灯、安全监控设备；设置紧急疏散标识并保持紧急疏散通道畅通等。

应告知观众进入剧院不能携带易燃、易爆、腐蚀性、感染性和有毒品。

7 服务的实现

7.1 服务实现的策划

对剧院服务实现所需的过程进行策划时，应与剧院服务质量管理体系总要求相一致，并确定以下方面的要求：

- a) 识别并确定与剧院服务特性相关的质量目标和要求，如剧院建筑物、舞台、道具、服务人员和各种资源所构成的服务特性。
- b) 针对剧院服务确定过程，包括与顾客要求有关过程的识别、确认、评审，服务提供过程以及采购过程等，并确定这些过程的文件和资源需求；剧院演出有自营性演出和提供场租的演出。当剧院进行自营性演出时，其过程包括：市场调查、策划、制作、与演出单位签定演出合同、广告宣传、票务销售、演出。当剧院提供场租服务时，其过程包括：与供方协商、签定场地租赁合同、提供基础设施及演出中的相关服务。
- c) 确定剧院服务所要求的验证、确认、监视和测量准则。
- d) 建立证明剧院服务实现过程及其结果符合要求所需的记录。

针对剧院服务，可通过符合本部分的方式或在此基础上实现策划输出。对有特定要求的服务项目、合同或过程进行策划时，需编制质量计划或特定的管理程序，以确定职责、接口、过程、资源和所需文件。

7.2 与顾客有关的过程

7.2.1 与顾客有关要求的确定

7.2.1.1 与观众有关要求的确定

当剧院进行自营性演出策划时,应确定与剧院服务有关的要求,包括:

- a) 相关的法律、法规、政策和标准、社会道德、惯例或社会习俗、文化的要求;
- b) 观众的需求,包括观众没有明示的服务标准;
- c) 演出时间、场次、主要演员、节目单、票价。

7.2.1.2 与剧院租赁单位有关要求的确定

当剧院提供场地租赁业务时,应确定与供方有关的要求,包括:

- a) 舞台、舞台技术及乐器等硬件设施要求;
- b) 租赁价格、时间要求;
- c) 委托租赁物品要求。

7.2.2 与顾客有关要求的评审

应评审与剧院服务有关的要求,其要求不能与相关法律法规产生冲突,评审后与演出方签定演出合同。剧院应对以下方面进行评审:

- a) 制作广告前,演出主办单位应进行对外宣传承诺的评审,如对参加演出的文艺表演团体、主要演员、票价、表演时间、主要节目内容等进行评审。广告的内容及形式应真实、合法,避免误导未来的观众;
- b) 对演出公司提出的所有要求,如场地租赁时间、舞美、舞台、需要租赁的物品清单等进行评审;
- c) 服务中确定的任何附加要求。

评审剧院服务应确保:

- a) 剧院服务要求得到规定;
- b) 剧院服务符合法律法规要求;
- c) 剧院与顾客合同的要求达成一致;
- d) 剧院有能力满足规定的服务要求。

7.2.3 顾客沟通

剧院与顾客沟通时应满足:

- a) 当剧院提供场地租赁时,要对承租方进行预评价,在签定合同前应了解租赁场地的目的、活动内容、观众来源和人数,演出节目内容和形式,营业性演出时主办单位的资质和法律地位,信誉和资金支付能力等。预评价合格后签定场地租赁合同。场地租用到期归还后,要对其合同履行、设备设施使用、演出现场管理情况等进行评价;
- b) 在演出前,以公告等形式及时向顾客提供有关演出的预告信息(演出时间、主要节目、票价、演出主办单位);
- c) 由于突发事件或其他原因造成表演的重要节目内容、演出时间、票价或主要演员不能实现承诺时,剧院应采取适当措施,通过适当的方式(如贴宣传告示)向观众道歉并作出解释,取得观众的谅解,作退票处理,包括作出一定的经济补偿。如果给观众/演员造成了损失,应依法进行经济赔偿;
- d) 在演出结束后,通过调查获取观众、剧院承租方、主要演员对剧院服务质量的意见。

7.3 服务过程的设计和开发的控制

7.3.1 设计开发的策划

对自营性演出,剧院对其服务过程、服务质量负责。剧院应对拟新推出的服务(新剧目、新种类、新演出方式等)或为特殊观众提供服务的设计开发过程进行控制和管理,以确保其满足规定要求。

设计开发的输出应形成服务规范、服务提供规范、服务质量控制规范,经必要的评审、验证、确认后批准交付实施。

策划应明确新增服务项目的开发内容、职责和权限、开发进度和质量要求,以确保新增服务项目满足规定要求,形成“新项目开发策划书”。

7.3.2 设计开发的输入

在开发新的服务项目时,应确定与项目有关的输入:

- a) 国家法律法规、政策和标准的要求;
- b) 有形服务特性、无形服务特性及服务的质量标准;
- c) 环保、安全、卫生方面的要求;
- d) 观众对文化娱乐的需求;
- e) 演出公司的特殊要求;
- f) 其他信息与要求。

应对设计输入进行评审,确保输入的适宜性、充分性。提出的要求应完整、清晰,输入的评审应形成记录。

7.3.3 设计开发的输出

剧院服务设计开发的输出应适合于对照设计和开发的输入进行验证,并在放行前得到批准。设计开发的输出应:

- a) 满足开发输入的要求;
- b) 提出有关增添设备要求及其他资源要求的信息;
- c) 服务提供规范、服务质量控制规范;
- d) 服务过程的安全、环境、服务的标准要求等;
- e) 项目验收计划。

7.3.4 项目开发的评审和验证

新服务项目实施方案形成后要组织相关人员进行评审,评审内容包括:是否满足输入的要求,是否完整,方案是否切实可行,资源能否满足。评审完成后,要根据评审意见对新项目实施方案进行改进、完善。

验证的目的是确保新项目可顺利实施并达到预期目的,验证可采用征询顾客意见、试运行、与类似服务项目相比较等方法。

7.3.5 项目开发的确认

新项目开发的确认可采用开鉴定会或顾客满意度调查的形式进行,当确认结果符合要求后,经相关领导审批,新项目可正式实施。

7.3.6 项目开发的更改

在实施过程中若出现设计不合理、法律法规政策有新要求、实施有困难或顾客要求发生大的变化

时,需对新项目实施方案进行更改。

更改的内容也需由相关领导批准。必要时,进行再次评审和确认。

7.4 采购

7.4.1 采购过程

7.4.1.1 剧院管理和服务过程的供方和承包方通常有以下几类:

- a) 演出过程设备及零配件的供方,包括灯光、音响、舞台机械和设备等;
- b) 承包方,包括:售票服务的票务公司,空调、电梯、消防及报警设备、水和电供应设备的维护保养的专业公司,实施保洁、清洗(座椅、地毯、幕布、窗帘)保安的专业公司等;
- c) 自营性演出时的演出团体或经纪公司。

7.4.1.2 剧院应根据所采购材料的类型、承包服务的类别对演出的影响程度,制定评价标准,其中对主要供方的评价内容可包括法律地位(营业执照)、生产能力(生产设备和设施、检验设备、管理水平、管理人员、技术人员等)、供货的及时性、价格、货物质量及现场服务质量等;对承包方的评价内容可包括法律地位(营业执照)、提供服务的及时性、价格、服务态度和服务质量;对演出团体和经纪公司评价可包括履行演出合同的情况、法律地位(营业性演出许可证和营业执照、政府批文)、演出价格、观众的反映等。应及时对供方和承包方进行评价,确定合格供方和承包方。

7.4.1.3 剧院应对供方、承包方、经纪公司或演出团体进行重新评价,确认每年的合格供方、承包方名单。

7.4.2 采购信息

7.4.2.1 采购信息应表述拟采购的产品,包括:

- a) 供方的情况调查、供方的各类资质证明;
- b) 必要时提供产品的鉴定报告。

7.4.2.2 对演出公司和经纪公司执行有关营业性演出的相关规定,其他物品采购需按以下要求进行:

- a) 制定采购要求,包括品名、型号、供方等;
- b) 采购要求应明确采购的质量要求等采购信息。

7.4.3 采购产品的验证

应对所采购的产品进行验证。

验证内容应符合采购信息中的规定要求。

应保存对采购物资的验证记录。

7.5 服务提供

7.5.1 剧院服务提供过程的控制

剧院应策划并在受控条件下提供服务。适用时,受控条件应包括:

- a) 按相关规定,对售(退)票、引位、演出、安全保卫(包括保安、消防及管理区域内的车辆交通管理)、观众退场、保洁、食品饮料提供等环节进行控制;
- b) 建立程序,对售(退)票、引位、食品提供过程中服务人员的行为进行规范,如服务人员的文明礼貌用语、着装的规定、服务过程的要求等,直接为顾客提供服务的人员应具备相关规定的条件;
- c) 制定各类设备的操作规程,建立健全各类技术档案,如舞台照明系统及相应设备的操作规程,音响系统及相应设备的操作规程,舞台机械系统和相应台上设备和台下设备的操作规程,录制

设备、灯光控制系统、调音控制系统、字幕机、同声传译设备等的协助使用操作规程。建立设备运行日志,如果发生设备事故,应在日志中如实详细记载,并分析事故发生的原因,采取纠正措施;

- d) 演出结束后对观众厅、演员化妆间进行保洁,必要时进行消毒,使室内空气和设施等符合卫生要求;
- e) 演出过程中应有专人进行巡视,以便应对各种突发性事件的发生,如停电、火灾、治安案件、剧院内演员受伤或出现突发疾病的处理等;
- f) 制定各类应急措施和预案,定期对应急措施预案进行评审和演练;对于各类应急、消防设施(灭火器材、消防喷淋系统、应急照明、防火门、排烟设备、报警器材、自备发电机)进行维护保养,保证它们在正常状态下运行,符合相关标准。

7.5.2 与演出有关过程的控制

由于剧院提供的与演出有关的活动属于只有在演出时或演出发生后问题才显现的过程,而且每次的演出都存在一定影响因素的不确定性,所以至少应对每次新的演出节目或剧院出租使用前进行过程确认,如演出前的彩排。应控制的要点是:

- a) 评审准则(例如,确认内容与采取的方法,评审依据),批准准则;
- b) 确认的内容,例如操作规程和设备维护保养要点,在演出前对照明、音响、舞台机械、录制进行确认;
- c) 对操作人的资格、过程配合时间及要求、特定的方法、材料、道具等的确认;
- d) 对于涉及人身安全的设备措施,如起吊设备的绳索或钢丝绳、升降舞台等,需定期检测,以保证其安全性。演出需要使用烟火效果时,剧院应当采用相应的防火措施,并在演出前进行确认;
- e) 记录内容及要求;
- f) 再确认的条件及要求。

7.5.3 标识和可追溯性

剧院的标识分为服务标识和服务状态标识,所有标识应符合标准的规定,应醒目、清晰。

服务标识包括:服务区标识、售票口标识、安全出口标识、洗手间标识、安全通道标识、剧院禁限和警示标识、疏散路线标识、座位号码标识、员工的服饰和胸卡等。

服务设施设备的状态标识,包括:正在演出标识、洗手间的保洁状态标识、设备检修标识等。

7.5.4 顾客财产

组织应妥善保管在组织控制下或组织使用的顾客财产。组织应对供其使用或纳入产品的顾客财产进行标识、验证、保护和维护。当顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时应予以记录,并向顾客报告。

7.5.5 剧院服务的防护

按照相关要求做好舞美、道具的维护保养工作。

7.6 监视与测量设备的控制

剧院服务运用的监视和测量设备涉及硬件和测量软件两大类,如剧院监视器等,应对服务提供的设备维修过程及监控设备的运行过程进行控制,并明确规定保证其准确度的控制要求,按有关规定进行校准。

8 测量、分析和改进

8.1 总则

剧院应策划并实施以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程：

- a) 证实服务的符合性；
- b) 确保剧院服务质量管理体系的符合性；
- c) 持续改进剧院服务质量管理体系的有效性。

8.2 监视和测量

8.2.1 顾客满意

顾客满意度是对剧院服务质量管理体系实施效果的一种测量。

顾客满意是顾客在接受剧院服务过程中对于服务特性满足其要求程度的一种主观感受。在进行顾客满意信息收集和控制时应关注以下方面：

- a) 顾客的主观感受由剧院的服务质量、超值服务、品牌服务等三个因素共同决定；
- b) 后来形成的主观感受可能在顾客心理上对以前形成的主观感受产生某种肯定或否定的作用，所以应充分分析顾客满意情况，并建立采用这些信息的途径；
- c) 顾客满意的瞬间性，使剧院不易用最终检验的方法对服务提供过程进行控制，但是顾客满意的持续性，又使剧院有可能把适当的补救措施作为过程控制的一种有效方法；
- d) 对观众和演职员分别进行满意度的调查、收集、分析和汇总，形成相应满意度调查报告；
- e) 统计准点演出率，整理观众和演艺员的书面及口头意见，包括赞扬，对剧院服务提出改进措施；
- f) 针对演出中的质量问题及顾客投诉(包括抱怨)提出改进措施。

8.2.2 内部审核

剧院应按策划的时间间隔进行内部审核，以确定剧院服务质量管理体系是否：

- a) 符合策划的安排和本部分的要求以及剧院所确定的服务质量管理体系的要求；
- b) 得到有效实施与保持。

考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性以及以往审核的结果，应对审核方案进行策划。应规定审核的准则、范围、频次和方法。审核员的选择和审核的实施应确保审核过程的客观性和公正性。审核员不应审核自己的工作。

策划和实施审核以及向剧院最高管理者报告结果和保持记录的职责和要求应在形成文件的程序中作出规定。

负责受审核区域的管理者应确保及时采取必要的纠正和纠正措施，以消除所发现的不合格及其原因。跟踪活动应包括对所采取措施的验证和验证结果的报告。

8.2.3 过程的监视和测量

对剧院服务质量管理体系过程进行监视和测量的目的是证实质量管理体系的过程能力是否满足过程策划的要求。

对管理职责、资源管理、实施与运行、测量、分析与改进等过程的监测和测量的方法，可以通过日常监督、不定期检查、内部审核、管理评审以及所分解的质量目标(工作质量要求、指标等)的考核一并进行，也可进行专项的过程能力信息评价。

当未能达到所策划的结果时，应采取适当的纠正和预防措施，以确保剧院管理和服务质量满足规定

的要求。

针对服务实现过程的特性,采用连续评价的方法测定服务过程的效果,对测定结果进行分析和评价。

8.2.4 剧院服务的监视和测量

对剧院服务提供过程进行监视和测量,以验证其是否符合策划安排的结果,应保留验证的证据,并记录有权验证的人员。

应定期对剧院相关人员的服务态度、环境的舒适性、卫生状况、设施的完整性进行评价。

定期对设备设施和空气质量进行检测,在改装或新装修后,应在规定的期限内,进行连续检测并保存检测记录。

定期对消防灭火器、喷淋设备、应急灯和紧急疏散标识进行检查,并保存检测记录。

8.3 不合格控制

8.3.1 不合格的分类

剧院服务过程出现的不合格包括严重不合格和一般不合格。对观众和演职员造成人身伤害、财产损失或对剧院的形象和声誉产生不良影响(如由于剧院的原因导致演出不能如期举办引起观众严重不满)为严重不合格,其余的为一般不合格。

8.3.2 不合格服务的处置

对于一般不合格要及时告诉当事人,分析不合格的原因,采取措施进行纠正,相关人员进行验证;对于严重不合格,要立即采取措施进行纠正,尽量消除负面影响,及时采取纠正措施,防止不合格的再次发生。应对不合格的处置和采取的措施进行记录。

8.4 数据分析

剧院应确定、收集和分析适当的数据,以证实剧院服务质量管理体系的适宜性和有效性,并评价在何处可以持续改进服务质量管理体系的有效性,如果质量管理体系有效性得到改进,应予以评价。这应包括来自监视和测量的结果以及其他有关来源的数据。

数据分析应提供以下有关方面的信息,并保持分析结果的记录:

- a) 顾客满意(见 8.2.1);
- b) 与剧院服务要求的符合性(见 7.2.1);
- c) 过程和服务的特性及趋势,包括采取预防措施的机会;
- d) 来自供方的信息。

8.5 改进

8.5.1 持续改进

剧院应根据其质量方针和质量目标的实现情况、内外部审核的情况、数据分析结果、纠正措施和预防措施以及管理评审提出的问题,持续改进质量管理体系的有效性。

剧院应建立首问负责制,在第一时间和第一地点对已发生的不合格、发现的潜在不合格、顾客抱怨和投诉做出快速反应,当通过调查确认这些抱怨和投诉是在剧院之外开展的活动所导致的,则应将相关资料在所涉及的单位之间传递;当任何顾客的抱怨和投诉没有采取纠正措施时,则其理由应得到批准,并进行记录。

8.5.2 纠正措施

剧院应采取措施,以消除不合格的原因,防止不合格的再发生。纠正措施应与所发生不合格的影响程度相适应。

应编制形成文件的程序,包括以下方面的要求:

- a) 评审不合格(包括租赁方、观众和演员的抱怨);
- b) 确定不合格的原因;
- c) 评价确保不合格不再发生的措施的需求;
- d) 确定和实施所需的措施;
- e) 记录所采取措施的结果;
- f) 评审所采取的纠正措施的有效性。

8.5.3 预防措施

剧院应确定措施,以消除潜在不合格的原因,防止不合格的发生。预防措施应与潜在不合格的影响程度相适应。

应编制形成文件的程序,包括以下方面的要求:

- a) 确定潜在不合格及其原因;
- b) 评价防止不合格发生的措施的需求;
- c) 记录任何调查和采取措施的结果;
- d) 评审所采取的预防措施的有效性。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624.1—2003《服务标准化工作指南 第1部分:总则》
 - [2] GB 50140—2005《建筑灭火器配置设计规范》
 - [3] GB 9664—1996《文化娱乐场所卫生标准》
 - [4] WH/T 28—2007《舞台机械 台上设备安全》
 - [5] WH/T 25—2007《剧院等演出场所扩声系统工程导则》
 - [6] WH/T 27—2007《舞台机械 验收检测程序》
 - [7] WH/T 0102—1996《舞台电动单点吊机》
 - [8] WH 0101—1996《舞台升降式刚性防火幕》
 - [9] JGJ 57—2000《剧场建筑设计规范》
 - [10] 《营业性演出管理条例》(2005年3月23日,2008年7月22日修订)
 - [11] 《娱乐场所管理条例》(2006年1月18日)
 - [12] 《特种设备安全监察条例》(2003年2月19日)
 - [13] 《公共场所卫生管理条例》(1987年4月1日)
 - [14] 《娱乐场所管理条例》(2006年1月18日)
 - [15] 《营业性演出管理条例实施细则》(2005年8月25日)
 - [16] 《涉外文化艺术表演及展览管理规定》(1997年6月27日,2004年7月1日修订)
 - [17] 《娱乐场所治安管理办法》(2008年4月21日)
 - [18] 《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》(2001年10月19日)
 - [19] 《公共娱乐场所消防安全管理规定》(1999年5月11日)
 - [20] 《公共场所卫生管理条例实施细则》(1991年3月11日)
-