



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

游艺娱乐场所服务规范

Specification for services in amusement places

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 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..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本要求..... 1

5 环境卫生..... 1

6 服务设备设施要求..... 2

7 服务内容要求..... 2

8 服务人员要求..... 3

9 安全管理要求..... 4

10 服务质量评价与改进..... 5

参考文献..... 7

仅限用于意见征集，2019年9月

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国文化娱乐场所标准化技术委员会(SAC/TC 392)归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

仅限用于意见征求，2019年9月

游艺娱乐场所服务规范

1 范围

本标准规定了游艺娱乐场所的基本要求、环境卫生、服务设备设施要求、服务内容要求、服务人员要求、安全管理要求和服务质量评价与改进。

本标准适用于规范游艺娱乐场所的服务和管理。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001 标志用公共信息图形符号

GB 13495 消防安全标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 20501 公共信息导向系统要素的设计原则与要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

游艺娱乐场所

以游艺游戏设备为主要载体为公众提供游艺服务的经营场所。

4 基本要求

4.1 游艺娱乐场所的经营者应遵守职业道德、诚信经营。

4.2 游艺娱乐场所应按相关法律法规具备经营所需的全部证照，并有统一的经营管理机构和明确的地域范围。

4.3 游艺娱乐场所经营活动应符合国家治安管理、消防安全、环境噪声、公共卫生等相关规定。

5 环境卫生

5.1 游艺娱乐场所地面应无污水、无污物。

5.2 建筑物及各种设施设备应无污垢、无剥落。

5.3 室内空气应清新、无异味，并设置禁烟标识。

6 服务设备设施要求

6.1 游艺游戏设备

6.1.1 游艺娱乐场所配置的所有游艺游戏设备应符合国家有关规定及已颁布的国家、行业标准的要求。

6.1.2 游艺娱乐场所的游艺游戏设备应有投币贴或消费价格指引。

6.1.3 投入运营的游艺游戏设备应有中文玩法说明。

6.1.4 每日营业前应对游艺游戏设备进行例行检查和记录，及时对故障设施进行处理。

6.2 接待设施

游艺娱乐场所应配置与其规模相适应的接待设施，至少应包括：收银台（处）、计价收费设备、服务台。

6.3 信息服务设施

6.3.1 游艺娱乐场所应配置内部管理信息系统和公共信息服务系统，至少应包括：公共广播、安全标志和设施服务安全提示标志。

6.3.2 各种标志、图形符号应符合 GB 2894、GB/T 10001、GB 13495、GB 15630 和 GB/T 20501 的要求。

6.4 安全设施

游艺娱乐场所应配置与其规模相适应的安全设施，至少应包括：应急照明灯、消防设施。

7 服务内容要求

7.1 信息服务

7.1.1 信息公告

游艺娱乐场所信息公告的要求应包括但不限于：

- a) 应采用适当的显示设备，向顾客清晰展示计价收费目录；
- b) 公共广播语言应采用标准普通话播音；
- c) 服务信息应真实、准确、完整，具有时效性。

7.1.2 信息收集、统计与归档

信息收集、统计与归档的要求应包括但不限于：

- a) 游艺娱乐场所的内部管理用信息系统应能够对场所的相关业务数据进行收集和统计分析；
- b) 应按相关规定向相关管理部门报送统计数据及分析信息。

7.2 支付服务

7.2.1 应向顾客说明服务支付相关信息，主要包括：全部费用及明细、支付条件以及支付形式等。

7.2.2 应为顾客提供多种支付方式，当选用某种支付方式将产生额外费用时，应在支付前向顾客说明，并向顾客提供消费凭证。

7.3 投诉处理服务

7.3.1 应按公平、公正、公开的原则建立完善的投诉处理制度。

7.3.2 应设立合适的渠道收集顾客的投诉和建议。

7.3.3 应及时对顾客的投诉进行处理、反馈。

8 服务人员要求

8.1 仪容仪表

8.1.1 服务人员应身体健康，上岗前应提供健康体检证明。

8.1.2 营业期间，服务人员应着统一的工作服装，服装保持干净整洁、无污渍、无异味。

8.1.3 服务用语应规范准确、文明礼貌。提倡使用普通话，可根据顾客需要，使用地方方言。

8.1.4 服务人员应保持良好的精神状态。

8.2 基本素质

8.2.1 服务人员应遵守职业道德和岗位规范，礼貌待人。

8.2.2 服务人员应掌握本岗位所需的专业知识。

8.2.3 服务人员应熟练掌握应急安全处理方法。

8.2.4 国家有特殊要求的岗位，其从业人员应具备相应的条件。

8.3 岗位职责与能力要求

8.3.1 负责场地服务的人员的职责与能力应包括但不限于以下内容：

- a) 应熟知游艺娱乐场所活动及销售政策，向顾客介绍游艺娱乐场所优惠活动；
- b) 应熟知游艺娱乐场所活动，能准确回答顾客咨询；
- c) 应熟知前台收银系统操作方法及工作标准；
- d) 对顾客的存币、存票、礼品兑换等业务操作熟练；
- e) 协助顾客兑换礼品，兑出大件礼品应陪同顾客验货，小件物品提醒顾客自行验货。

8.3.2 负责场地运维保障的人员的职责与能力应包括但不限于以下内容：

- a) 顾客遇到问题，应主动、快速作出回应；
- b) 应熟知游艺游戏设备玩法及位置分布，在顾客需要时能对顾客进行基本玩法等情况的指导；
- c) 应熟练掌握并能快速排除游艺游戏设备故障。

8.4 培训要求

8.4.1 游艺娱乐场所应组织全体员工进行岗前培训和在岗培训，达到相应的岗位技能素质要求。

8.4.2 新参加工作及临时服务的从业人员，上岗前应通过培训考核。

8.4.3 基于游艺娱乐场所的特性、对顾客服务的基本要求，应提供涉及服务意识、员工心态、职业操守、道德教育、经营守法、拒绝“黄、赌、毒”等内容的培训。

8.4.4 应根据国家相关法律法规、地方性法规的要求，定期开展生产安全、消防安全的相关培训。

9 安全管理要求

9.1 游戏内容管理

游艺娱乐场所的电子游戏管理要求应包括但不限于：

- a) 游艺娱乐场所应建立电子游戏管理制度，保障在场所内使用电子游戏是依法出版、生产或者进口的产品，符合《娱乐场所管理条例》和国家、行业标准；
- b) 游艺娱乐场所使用的电子游戏应当经过文化主管部门内容核查，不应使用含有《娱乐场所管理条例》规定的禁止内容；
- c) 应当建立电子游戏内容自审和巡查制度，确定专人负责管理在场所内提供的电子游戏机和服务。

9.2 设施设备管理

设施设备管理的要求应包括但不限于：

- a) 应对场所内的游艺游戏设备采取有效的安全防护措施，并对服务人员进行专门的安全经营教育和培训；
- b) 应建立游艺游戏设备的使用、管理和维护制度；
- c) 应在有较大危险因素的游艺游戏设备上，设置明显的安全警示标志；
- d) 应对游艺游戏设备进行经常性维护、保养，并定期检测，保证正常运转，维护、保养、检测应当作好记录。

9.3 治安管理

治安管理要求应包括但不限于：

- a) 游艺娱乐场所应安装闭路电视监控设备，监控设备应当符合视频安防监控系统相关国家或行业标准要求，并保证监控录像记录存储 30 天；
- b) 游艺娱乐场所应设置闭路电视监控设备监控室，并保障设备在游艺娱乐场所营业期间正常运行，不得中断、删改或者挪作他用；
- c) 游艺娱乐场所应配备营业保障人员，维护场所秩序；
- d) 游艺娱乐场所应当在显著位置悬挂娱乐经营许可证、营业执照、卫生许可证等必备营业证件；
- e) 除国家法定节假日外，游艺娱乐场所设置的电子游戏机不得向未成年人提供。
- f) 游艺娱乐场所禁止设置具有赌博功能的游艺游戏设备。

9.4 安全经营管理

安全经营管理的要求应包括但不限于：

- a) 建立安全经营责任制；
- b) 制定安全经营规章制度和操作规程；
- c) 设置疏散通道、疏散标志；

- d) 建立生产安全事故隐患排查治理制度，并记录事故隐患排查治理情况和日常检查情况；
- e) 制定安全经营教育和培训计划，建立安全经营教育和培训档案；
- f) 制定灭火和应急疏散预案、生产安全事故应急救援预案，定期组织演练，并记录相关情况；
- g) 建立消防安全管理制度，并符合国家有关消防管理的规定和相应的国家标准；
- h) 保持消防通道畅通，设置消防安全标志，并在有可能发生火灾隐患附近配置相适应的消防器材，定期对消防设施器材进行维护、保养、检测，并记录相关情况，保证其安全、可用；
- i) 开展全员消防教育，定期组织所属员工进行消防培训和应急演练，根据需要建立自身的专业消防队，或由职工组成义务消防队。

9.5 突发事件管理

突发事件管理的要求应包括但不限于：

- a) 应急预案：
 - 1) 游艺娱乐场所应制定应对各类突发事件的应急预案，并与当地相关部门和政府的预案紧密衔接；
 - 2) 应急预案应规定突发事件应急管理工作的组织指挥体系与职责；
 - 3) 应急预案应根据实际情况变化不断补充和完善；
 - 4) 应针对各种可能发生的突发事件，建立风险监测和预警系统，做到早发现、早报告、早处置；
 - 5) 应结合实际，有计划、有重点地进行相关预案的培训及演练。
- b) 信息报告：

突发事件发生后，现场主管应及时向相关主管部门报告。
- c) 应急处置：
 - 1) 面对突发事件，现场主管应立即组织员工启动相关应急预案，及时、有效地进行处置，控制事态，积极救助，全力保障顾客的生命财产安全。如涉及人员受伤，应保证尽快得到紧急救助。
 - 2) 应急结束相关危险因素消除后，应按有关规定做好善后处置，并对事件的起因、性质、影响、责任、经验教训和恢复重建等问题进行调查与评估。

9.6 食品安全管理

提供食品或餐饮服务的游艺娱乐场所应保证食品安全，其管理要求应包括但不限于：

- a) 场所内销售的包装食品应获得食品生产许可证，其销售包装上印有食品质量安全标志；
- b) 餐饮服务应符合国家食品卫生等相关法律法规及管理制度的规定，并达到相关国家标准和行业标准的的要求。

10 服务质量评价与改进

10.1 游艺娱乐场所应建立服务评价管理机制，制定质量管理目标，并建立监督检查制度。

10.2 游艺娱乐场所可根据不同评价目标，从安全管理、设备设施、服务内容和服务人员要求等方面选择评价要素，设计评价指标体系，实施服务质量评价活动。

10.3 游艺娱乐场所应分析服务质量评价结果，制定整改措施，持续改进，不断提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] 娱乐场所管理条例 国务院令第458号
 - [2] 娱乐场所管理办法 文化部令第55号
-

仅限用于意见征求，2019年9月