

ICS 03.100.20
A10
备案号：26109-2009

DB46

海南省地方标准

DB46/T 164—2009

娱乐场所经营与服务规范

2009-09-23 发布

2009-10-30 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准由三亚市文化广电出版体育局提出。

本标准起草单位：三亚市文化广电出版体育局、三亚质量技术监督局。

本标准主要起草人：廖民生、陈震旻、肖建平、阮敬辉、代茜、程雪、骆娟。

本标准于2009年 9月首次发布。

娱乐场所经营与服务规范

1 范围

本标准规定了海南省娱乐场所的术语、定义、经营基本要求及服务质量要求。
本标准主要适用于海南省三亚市娱乐场所企业，其他市县可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准
- 中华人民共和国第245号令《娱乐场所管理条例》
- 卫生部《公共场所卫生管理条例实施细则》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

娱乐场所

是指以营利为目的，并向公众开放、消费者自娱自乐的歌舞、游艺等场所。

3.2

开场

娱乐场所经营前的准备工作。

4 经营基本要求

4.1 经营要求

- 4.1.1 娱乐场所应具备合法完备的执业手续，证照齐全。
- 4.1.2 娱乐场所的建筑、装修、装饰、设备设施、服务项目和运行管理必须符合安全、消防、卫生、环境保护等现行的国家有关规定和标准。
- 4.1.3 娱乐场所设施功能指示标志必须符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 4.1.4 娱乐场所应建立健全完善、规范的经营管理制度。

4.2 环保要求

- 4.2.1 娱乐场所周围环境整洁、无污染物和无危险性放射源。
- 4.2.2 娱乐场所装修装饰不得使用不符合环境保护要求的材料与原料。
- 4.2.3 娱乐场所应有符合环保要求的排污、消音、除烟除尘设备。
- 4.2.4 娱乐场所应符合国家、省市相关环保规定和要求。

4.3 消防要求

- 4.3.1 娱乐场所从业人员应掌握消防安全知识及消防器材的使用。
- 4.3.2 娱乐场所装修装饰材料应符合消防部门规定，采用阻燃材料。

4.3.3 娱乐场所应按照国家有关规定配置消防设施和器材，定期对其检查和维护保养，确保消防设施和器材的完好、有效。

4.3.4 易燃易爆物品和各种酒的储存、管理应符合消防安全规定。

4.3.5 符合国家、省、市相关消防安全规定和要求。

4.4 安全要求

4.4.1 建立健全企业法人安全生产责任制度。

4.4.2 法定代表人和从业人员必须经过相关安全培训合格后持证上岗。

4.4.3 建立健全安全生产应急救援预案。

4.4.4 每月按规定时间向行政主管部门报送安全隐患排查统计表。

4.4.5 娱乐场所建筑和装饰装修坚固安全。

4.4.6 娱乐场所电力系统的安全保护装置完好、有效、电气设备安全、完好。

4.4.7 娱乐场所各种抽空排烟设施设备完好有效，确保室内空气流通，防止污染。

4.4.8 娱乐场所必须加强操作安全管理，预防发生跌伤、割伤、烫伤和电击伤，并做出醒目的安全警示标志，确保安全通道、安全出口畅通。

4.4.9 严格控制娱乐场所最高接待容量，按核定人数操作，确保客人消费的舒适度，避免因过度拥挤带来的安全隐患；

娱乐场所中录像厅、放映厅及其他歌舞娱乐放映游艺场所依据《娱乐场所管理规定》额定的人数进行经营，严禁超员经营。

4.4.10 歌舞娱乐场所的包厢、包间内不得设置隔断，并应当安装展现室内整体环境的透明门窗。包厢、包间的门不得有内锁装置。

4.4.11 娱乐场所应当在营业场所的大厅、包厢、包间内的显著位置悬挂含有禁毒、禁赌、禁止卖淫嫖娼等内容的中英文警示标志、未成年人禁入或者限入标志。标志应当注明公安部门、文化主管部门的举报电话。

4.4.12 符合国家、省、市、其他安全规定和要求。

4.5 卫生要求

4.5.1 娱乐场所卫生应符合国家卫生部《公共场所卫生管理条例实施细则》规定。

4.5.2 娱乐场所服务人员应具有卫生常识，并且必须持有卫生部门的有效健康合格证。

4.5.3 娱乐场所的服务台、家俱、墙面、地面等环境设施应清洁消毒。

4.5.4 娱乐场所器具的清洗消毒应符合 GB 14934 的规定。

4.5.5 娱乐场所所用的与酒水、饮食品直接接触的设备必须安全无害、保持清洁、防止污染。

4.5.6 娱乐场所销售的食品应符合国家有关法律、法规和其他强制要求。

4.6 管理要求

4.6.1 规章制度

娱乐场所应建立完善的经营管理制度。

4.6.2 员工管理

娱乐场所应建立员工管理规章制度，以书面形式对娱乐场所内各岗位、各工种的职责做出明确说明，对员工技能培训、考核、激励机制作出明确规定。

4.6.3 饮品单设计

娱乐场所应根据经营特色，设计体现娱乐场形象的饮品单。饮品单的内容包括酒水品种、名称、产地、价格、销售规格等，严格实行明码标价制度。

4.6.4 娱乐场所管理计划

4.6.4.1 娱乐场所应建立经营管理计划和每日工作报告，管理计划包括每月工作计划，采购计划、员工管理计划、培训计划、营业额计划等。每日工作计划内容有营业额、顾客人数、平均消费、操作情况及特殊事件等。

4.6.4.2 建立正规合法的进货、销售台帐制度。

4.6.5 娱乐场所原料采购与验收

娱乐场所应制定原料采购与验收计划，以保持娱乐场所经营所需的物品适当存货，保证以合理的价格进货，建立合法的进货单，向销售商索证、索票，并保证所购物品的品质符合国家安全卫生质量标准要求，验收合格方可入库。

4.6.6 娱乐场所每日工作检查汇总

娱乐场所应检查和汇总每日工作状况及完成情况。将每日工作项目列成表格，由每天值班的经理或领班根据工作完成情况填写并签字存档备案，并上报管理人员。

5 服务质量要求

5.1 服务质量体系

5.1.1 应建立本娱乐场所运行有效的服务质量体系，包括服务操作规程、作业标准等；应急预案体系中应有预防、检查、督导和改进措施；工作人员应进行岗位培训，具有相应的职业资格证书。

5.1.2 创建良好的产品形象、质量形象、企业形象和员工形象，树立企业品牌。

5.2 受理宾客投诉

5.2.1 对宾客提出的问题应给予重视，认真负责地及时解决问题，不推诿应付。

5.2.2 设有专门负责受理投诉的工作人员，设立投诉电话，并有完整的记录档案。

5.3 服务人员要求

5.3.1 娱乐场所应制定符合本场所适行的服务员上岗条件，包括着装、发式、化妆、卫生及礼节礼貌等要求。所制定的要求应以国家、省、市的相关卫生、安全生产、创建文明城市等要求相符合。

5.3.2 服务人员应使用普通话，具备基本的外语沟通能力。

5.4 开场

5.4.1 娱乐场所清洁

清洁工作台、地面、家俱及其他物品器具。

5.4.2 领料

领酒水、器皿、易耗品等。

5.4.3 补充酒水

将领回来的酒水分类摆放，需要冷藏的应放进冷柜内并及时补充。

5.4.4 更换棉织品

娱乐场所使用的餐巾或其他棉织品应干净，使用一次清洗消毒一次，不得连续使用。

5.4.5 设备维护

检查场内各类电器设备、灯光、空调、音响、冰箱等设施、设备是否完好，并检查场内所有家俱、墙纸及装修有无损坏。

5.5 迎宾服务

5.5.1 热情迎客

迎宾员应站立于娱乐场入门处，面带微笑恭候宾客。

5.5.2 认真询问

询问客人人数、有无预订、消费项目等基本信息。

5.5.3 引领宾客入座

引领宾客到合适的座位落座。

5.6 项目服务

5.6.1 娱乐项目单

宾客入座后，应及时将娱乐项目单、曲目单、酒水餐饮品单等呈递给宾客。

5.6.2 服务员应热情积极向宾客介绍娱乐项目服务，以供宾客选择。

5.6.3 开列项目服务单

当宾客点好娱乐项目后，应重复宾客所点的项目名称、数量以及相应服务项目，宾客确认无误后，再将项目服务单交到服务台。服务单上应将台座号或包厢号、服务员姓名（代号）、消费项目品种、数量以及宾客的特殊要求记录完整。

5.7 送酒水饮品服务

服务员为宾客送餐饮品时，应注意轻拿轻放，手指不要触及杯口。

5.8 巡台服务

服务员看到宾客的要求服务时要迅速到宾客跟前询问宾客的需要。

5.9 提醒服务

服务员应做好关场前的提醒服务。

5.10 特殊宾客服务

5.10.1 特殊人群服务

对身体残疾、孕妇、老年人等行动不便的客人服务，应热情、周到、细致。

5.10.2 服务外国客人

对外国客人服务应尊重对方的风俗习惯。

5.10.3 服务冲突

对项目服务中产生的服务冲突，如客人污言秽语、调戏服务员、故意寻衅滋事等情况，当班管理负责人要及时出面干预，避免事态发展扩大，并及时向相关部门报告。

5.11 结账服务

5.11.1 递送帐单

a) 当宾客示意结帐时，请宾客稍等，并立即到收银台取出帐单；

b) 认真检查核对帐单标注的台号、酒水的品种、数量及金额是否正确；

c) 将帐单放在收银夹内，用托盘送至宾客的面前，请宾客检查。

5.11.2 结帐

收银员应仔细核帐后结帐，并出具合法有效票据。

5.12 送客服务

宾客离开娱乐场所时，服务员应提醒宾客不要遗忘所带物品，并致谢道别，微笑送客。