

嘉義縣表演藝術中心前臺服務作業要點

103年10月15日嘉縣文藝字第1030008893號函核定

嘉義縣表演藝術中心（以下簡稱本中心）為協助表演節目順利演出，強化前臺服務工作品質，提供優質之觀眾服務，特訂定本要點。

一、前臺服務的範圍

在表演活動中，除了舞臺表演區與後臺外，觀眾接觸到的公共空間（戶外空間、大廳及觀眾席等），都屬於前臺的範圍，並在演出現場提供觀眾所需要的服務。

二、前臺服務人員

（一）前臺督導：為前臺負責人，由本中心同仁擔任，負責前台服務工作統籌，指揮前臺服務人員，協助演出順利進行。

（二）服務人員：接受前臺督導指揮於各執勤點服務觀眾之工作人員。

三、工作職責：

（一）前臺督導於演出前應排定執勤位置表，前臺服務人員依表定執勤位置服勤。

（二）前臺服務人員應準時到勤，並穿著規定之工作服，配戴識別證，儀表端莊、態度和藹。

（三）前臺服務人員應依前臺督導指令執行任務。負責前臺設備使用、觀眾導引、出入安全、清潔衛生、觀眾服務及協助表演團體前臺作業等相關事項。

四、工作內容：

前臺服務工作依時間順序分為觀眾入場前、演出前、演出中、中場休息、演出結束，共五個階段，每個時段的工作重點摘要如下：

- (一) 觀眾入場前：勤前工作會議、工作分配、劇場環境清潔、劇場設備（如燈光、座椅）與安全設施確認與票口整理。
- (二) 演出前：諮詢、停車、引導、寄物、領位、播音、驗票、售票、協調開演時間、接待貴賓、維持秩序。
- (三) 演出中：維持場內秩序、保持觀賞環境舒適、引導遲到觀眾、整理票根、環境清潔。
- (四) 中場休息：開關劇場門、時間提醒、協調開演時間、播音、引導、節目單及演出紀念品販售。
- (五) 演出結束：勤後工作會議、開關劇場門、引導、清理場地、回收問卷。

五、前臺服務其他相關規定

- (一) 節目性質：可分為一般節目及親子節目，一般節目七歲以下兒童不得進入。
- (二) 拍照、攝錄影：前臺大廳區域可提供拍照。進入觀眾席後禁止拍照、錄影、錄音等（表演團體另有協議者從其協議）。
- (三) 飲食：前臺大廳區域可飲水，觀眾席內不得飲食飲水。
- (四) 獻花：為維護舞臺安全，觀眾不得由觀眾席上臺獻花，所有花束及禮品等，一律交由前臺服務人員代轉至後臺。主辦單位安排之獻花人員統一由後臺進出。
- (五) 身心障礙：主動協助身心障礙觀眾出入場，導盲犬亦可進入觀眾席。

七、本要點奉核定後公告施行，其未竟事宜，得隨時增修之。