

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T XXX—2023

体育场馆运营服务规范

20XX - XX - XX 发布

20XX- XX - XX 实施

唐山市市场监督管理局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准由唐山市文化广电和旅游局提出并归口。

本标准主要起草单位：迁安市文化广电和旅游局、迁安市点赞企业管理咨询服务有限公司、迁安市市场监督管理局、唐山九江体育中心。

本标准主要起草人：何山、赵鑫悦、付琪瑛、李汶夏

体育场馆运营服务规范

1 范围

本文件规定了体育场馆运营服务的总体要求、运营管理要求、运营服务内容与要求、评价与改进。本文件适用于体育场馆的运营服务。

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，仅所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 3096 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.4 公共图形符号 第4部分：运动健身符号

GB/T 10001.9 公共图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 15566.7 公共信息导向系统设置原则与要求 第7部分：运动场所

GB/T 17093 室内空气中细菌总数卫生标准

GB/T 17217 公共厕所卫生规范

GB/T 17249.2 声学低噪声工作场所设计指南 第2部分：噪声控制措施

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 19079（所有部分）体育场所开放条件与技术要求

GB/T 34311 体育场所开放条件与技术要求 总则

GB/T 34280-2017 全民健身活动中心管理服务要求

GB/T 34284 公共体育设施 室外健身设施应用场所安全要求

GB 37448 公共场所卫生指标及限值要求

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

GB/T 34311 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

体育场馆 gymnasium and stadium

配备专门设施设备且能够进行游泳类、田径类等体能训练或室内休闲健身、竞技比赛的场所。

4 总体要求

4.1 应按照以体为本、多元经营的要求，突出体育功能，强化公共服务，拓宽服务领域，提高服务水平，全面提升运营效能。

4.2 应结合当地经济社会发展水平、城市发展需要、消费特点和趋势，统筹规划运营定位、服务项目和经营内容，提高综合服务功能。

4.3 应建立适合自身特点、符合行业发展规律、与地方经济社会发展水平相适应、能够充分发挥场馆效能的运营模式。

4.4 应鼓励采取参股、合作、委托等方式，引入企业、社会组织等多种主体，以混合所有制等形式参与场馆运营。

4.5 应以体育本体经营为主，做好专业技术服务，开展场地开放、健身服务、竞赛表演、体育培训、运动指导、健康管理等体育经营服务。

5 运营管理要求

5.1 卫生、环境管理要求

5.1.1 公共卫生应符合 GB 5749、GB/T 17093、GB/T 19079（所有部分）、GB 37448 的规定。

5.1.2 场馆内空气质量应符合 GB/T 17093、GB/T 18883 的要求。

5.1.3 场馆内环境噪声限值应不低于 GB 3096 中 3 类声环境功能区要求；场馆外环境噪声限值应不低于 GB 3096 中 4a 类中声环境功能区要求；噪声过大场馆可参照 GB/T 17249.2 的相关要求进行吸声降噪处理。

5.1.4 照明应符合 GB 50034 的要求。

5.1.5 环境保护、垃圾处理、污水处理应符合相关规定。

5.2 安全管理要求

5.2.1 安全管理应符合 GB/T 34280-2017 中的 5.4 和 GB/T 34284 的要求。

5.2.2 应有平面示意图及疏散通道指示图，疏散标识、危险警示、危险区域警示、救助电话标识、消防标识、禁烟标志应突出、醒目、明确。消防安全标识应符合 GB 13495.1 的要求。

5.2.3 应建立日常安全管理制度，制定突发事件应急预案，配备相应的应急队伍、应急场所、应急器具，并定期进行培训与演练。

5.2.4 应急器具设备应配置合理且符合安全使用要求。

5.3 设施设备管理要求

5.3.1 应根据体育服务的具体项目，提供相应的场地，场地及其设施设备应符合 GB 19079（所有部分）的要求。

5.3.2 应制定场地使用和维护的相关程序，建立设施设备购置、验收、存放、更新、报停、维护和报废等程序以及设施设备的日常运行、巡查、维修程序。

5.3.3 各个项目场所应有引导标识，引导标识的设置与信息符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9、GB/T 15566.1、GB/T 15566.7 的要求。

5.3.4 应设有无障碍设施，无障碍设施设置应符合 GB 50763 的要求。

5.3.5 应在醒目位置标明设施设备的使用方法及安全事项，对高危运动项目，应有专人指导顾客使用。

5.4 人员管理要求

应符合 GB/T 34311 的要求。

5.5 信息管理要求

5.5.1 应配置适用的自助服务、入场卡自动识别等信息化服务。

5.5.2 应建立信息识别、跟踪、更新、反馈等程序，实时发布体育场馆公共信息。

5.5.3 应建立内部信息的沟通渠道，及时收集、处理、反馈服务过程中的信息。

5.5.4 宜利用 APP 或其他手段建立智慧体育场馆服务系统，提供多样化、人性化、信息化服务。

5.6 体育项目管理

5.6.1 应具备举办体育赛事活动、开展健身活动等项目的能力。

5.6.2 宜根据实际情况承担合适的体育项目及服务。

6 运营服务内容与要求

6.1 对外开放服务

6.1.1.1 政府投资和享受政府补助的体育场馆应全年向社会开放，每周开放时间应不少于 40h，全年开放时间不少于 330d。

6.1.1.2 开放时间应与当地公众的工作、学习时间适当错开。

6.1.1.3 国家法定节假日、全民健身日和学校寒暑假期间，每天开放时间不得少于 8h。

6.1.1.4 除疫情防控、天气、维修、保养、训练、赛事或相关不可抗拒的因素外，不得随意调整开放时间。

6.2 健身活动服务

6.2.1 预订服务

6.2.1.1 应提供窗口和电话预定服务，公示预定管理规则，明确预定时限。

6.2.1.2 宜提供网络预订或手机 APP 等方式的预订服务。

6.2.2 接待顾客服务

6.2.2.1 接待顾客时，服务态度应主动、热情并使用规范服务用语。

6.2.2.2 应主动向顾客介绍体育场馆和各项服务设施和服务项目。

6.2.2.3 应为顾客办理相关手续并建立信息库。

6.2.3 引导顾客服务

6.2.3.1 应通过指引示意图引导顾客体育场馆相应的场所。

6.2.3.2 顾客有碰触危险设备或进入危险区域行为时，应及时提醒并采取防范措施。

6.2.3.3 发生意外时，工作人员应及时救护。

6.2.3.4 各个岗位服务人员应按服务流程做好各项服务。

6.2.3 寄存与保管服务

6.2.3.1 应提供随身物品和贵重物品寄存服务。

6.2.3.2 应提供遗失、遗落物品的保管服务。

6.2.4 销售租赁服务

6.2.4.1 宜提供开展运动必备物品和装备的销售。

6.2.4.2 应提供水、饮料销售及相关食品的餐饮服务，餐饮服务应符合食品安全国家标准有关要求。

6.3 体育赛事活动服务

6.3.1 体育赛事活动举办前，应进行活动策划，收集并分析相关信息，做好总体工作方案。

6.3.2 体育赛事活动进行中，提供现场、设备保障、医疗救护、环卫安保等服务。

6.3.3 体育赛事活动结束后，应做好观众有序退场和现场清理服务。

6.4 保洁服务

6.4.1 应有专人负责保洁，保持体育场馆环境卫生整洁。

6.4.2 卫生间应配备专人清洁，卫生要求应符合 GB/T 17217 的要求，定期喷洒卫生药剂，保持地面干净无积水，室内无异味、无污垢、无蝇虫。

7 评价与改进

7.1 投诉处理

7.1.1 应建立健全投诉处理规章制度，设立机构并配备相关人员负责投诉处理事宜。

7.1.2 应对外公示投诉处理的联系方式与处理流程。

7.1.3 应及时做好投诉客户登记、沟通、反馈及回访工作。

7.2 评价

7.2.1 应采用日常检查、定期检查、不定期检查、专项检查等进行评价，形成自我评价报告。

7.2.2 宜适时邀请第三方专业机构对服务质量进行评价。

7.3 改进

应针对工作人员日常工作中、投诉处理与检查结果中发现问题深入分析原因，及时制定整改措施。
