

《体育场馆运营服务规范》

唐山市地方标准编制说明

一、工作简况

唐山市地方标准《体育场馆运营服务规范》根据唐山市市场监督管理局《关于下达 2021 年唐山市地方标准制修订项目计划（第二批）的通知》（唐市监函〔2021〕304 号）制定，项目编号 FW202119，由迁安市文化广电和旅游局、迁安市市场监督管理局等单位共同组织标准起草工作。

2018 年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于建立健全基本公共服务标准体系的指导意见》指出，建立健全基本公共服务标准体系，以标准化促进基本公共服务均等化、普惠化、便捷化，使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。2020 年，市场监管总局、国家发展改革委、财政部联合发布《关于下达国家基本公共服务标准化试点项目的通知》，由迁安市人民政府承担的“迁安市基本公共服务标准化专项试点”作为河北省唯一一家县级项目成功获批。迁安在文化体育服务保障基础上，重点在体育赛事、场馆建设、全民健身等领域全面提升公共服务水平。

结合试点的创建，全民健身活动蓬勃展开，群众体育工作社会化、规范化水平明显提高，但是，随着人民生活水平的提高以车代步的现象越来越多，生活节奏加快，人们普遍感到生活压力加大，适当健身运动对身体健康起着至关重要的作用，加快群众体育认识普及，完善公共设施建设的需求越来越突出。特别是公共体育设施建设滞后于经济发展，群众的健身活动遇到许多新的困难和矛盾。广大群众对健身场地、器材、健身培训指导等的要求更高了。

公共体育服务体系核心功能是为国民提供公共体育产品和公共体育服务，公民积极有效的参与和满意程度直接影响公民的健康素质

是否能显著提高,这是衡量公共体育服务体系是否有效和成功的重要标准,从社会本身来说,公民参与能凝聚社区意识,对民族国家产生文化认同,增加公民对社会的期待和责任感。标准化建设的实施,能够引导各项工作走向规范化,进行集中管理,以便充分利用各种资源,逐步提升公众满意度。

二、标准编制主要过程

1.编制计划下达后,立即成立标准编制工作小组,在申报时制定标准草案的基础上,确定了标准草案修订过程和时间节点。

2.编制组先后收集体育场馆各级各类法律法规及各类文件,在全市泛围内对体育场馆服务内容与要求展开调研,充分掌握体育场馆运营服务的经验与成果,最大限度掌握第一手资料。

3.在广泛调研掌握第一手资料的基础上,对掌握的材料进行整理、分析、归纳,修订标准草案。2023年2月8日形成了初稿(标准征求意见稿)。

4.通过线上线下共征求XX个单位共XX条意见。其中提出意见XX条,采纳X条,XX个单位无意见,未反馈意见0个单位。标准编制小组根据征求意见对标准进行了修改,形成了标准送审稿。

三、标准的编写原则和标准主要内容的确定依据

(一) 编制原则

(1)规范性原则。标准的结构和编写规则符合 GB/T1.1 等的规定。

(2)协调性原则。与唐山市体育场馆服务体系中其他标准配套使用,相互支撑。

(二) 主要内容的确定依据

1、总体要求

根据国家体育总局颁布的《体育场馆运营管理办法》确定。

2、 运营管理要求

1) 卫生环境要求：公共卫生符合 GB 5749、GB/T17093、GB/T 19079（所有部分）、GB 37448 的规定；场馆内空气质量应符合 GB/T 17093、GB/T 18883 的要求；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；照明应符合 GB 50034 的要求。

2) 安全管理要求：符合 GB/T 34280 和 GB/T 34284 的要求；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；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。

3) 设施设备管理要求：场地及其设施设备应符合 GB 19079（所有部分）的要求；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；无障碍设施设置应符合 GB 50763 的要求。

4) 人员管理要求：应符合 GB/T 34311 的要求。

5) 信息管理要求：根据 TY/T 3001《体育场所服务质量管理 通用要求》结合本市体育场馆信息管理现状确定。

6) 体育项目管理：结合本市体育场馆实际情况举办体育赛事活动、开展健身活动等项目的服务。

3、运营服务内容与要求

1) 对外开放服务：根据 GB/T 34311《体育场所开放条件与技术条件总则》，结合本市实际情况确定。

2) 健身活动服务：

预订服务：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。对有条件的体育场馆鼓励向顾客提供网络预订或手机APP等方式的预订服务。

接待顾客服务：接待顾客时，服务态度应主动、热情并使用规范服务用语，主动向顾客介绍体育场馆和各项服务设施和服务项目，办理相关手续并建立信息库。

引导顾客服务：通过指引示意图引导顾客体育场馆相应的场所，各个岗位服务人员应按服务流程做好各项服务。

寄存与保管服务：应提供随身物品和贵重物品寄存与遗失、遗落物品的保管服务。

销售租赁服务：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。有条件的体育场馆提供开展运动必备物品和装备的销售。

3) 体育赛事活动服务：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；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；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。

4) 保洁服务：应有专人负责保洁，保持体育场馆环境卫生整洁。

4、评价与改进：为了提高运营服务水平，重视投诉处理流程及反馈；通过日常检查、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；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进行分析原因，及时制定整改措施。

四、标准与有关法律、法规及相关标准的协调性

本标准在编制过程中与体育场馆运营服务标准体系内标准相互协调，互相支撑。

五、标准对促进我市技术进步、经济发展的作用与预期效果

本标准从体育场馆运营服务总体要求、运营管理要求、运营服务

内容与要求、评价与改进提出了具体要求。它的实施将对提高体育场馆服务水平和质量,进而促进我市体育场馆高质量发展具有十分重要的意义。

六、贯彻标准的要求和措施建议

标准宣贯的目的在于使相关人员能更好地学习、理解本标准,推进标准的贯彻和实施。根据本标准的适用范围,将主要面向实施本标准的各类组织举办公益性培训,对相关人员进行具有针对性的宣贯与培训。

七、采用国际标准和国外先进标准的情况

未采用国际标准和国外先进标准。

八、作为推荐性标准发布实施的建议和理由

本标准针对体育场馆运营服务的制定,有助于提体育场馆运营服务水平,对于体育场馆运营服务进行了更精准的规范化、标准化。

《体育场馆运营服务规范》标准编制小组
2023年2月