

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T 564—2023

体育场馆运营服务规范

地方标准信息服务平台

2023-07-25 发布

2023-08-15 实施

唐山市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照 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。

本文件由唐山市体育局提出并归口。

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

本文件主要起草人：何山、赵鑫悦、付琪瑛、侯静、李汶夏、张楠楠、马志红、彭红梅。

地方标准信息服务平台

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

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- 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/T 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

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

为满足体育竞赛、运动训练、体育教学、全民健身等活动需要而专门修建的各类运动场（馆）的总称。

[来源：GB/T 34311—2017，3.1]

4 总体要求

- 4.1 建立健全体育场馆运营管理服务相应的制度、文件、程序并予以实施。
- 4.2 创建安全、舒适、洁净的场馆环境，维护顾客和员工的正当权益，满足顾客的合理需求。
- 4.3 坚持以体为本，协调场馆的公益属性和商业属性，追求场馆运营模式的多元化。
- 4.4 建立适合自身特点、符合行业发展规律的运营模式，开展运营目标考核和综合评价，保障体育场

馆持续正常运行。

4.5 建立场馆运营管理保障体系，实施服务保障措施，坚持全员参与和持续改进，全面提升运营效能。

4.6 提供专业技术服务。宜根据体育场馆运营实际，开展对外开放、全民健身、体育赛事活动、训练培训等运营服务。

5 运营管理要求

5.1 卫生、环境管理

5.1.1 公共卫生、环境应符合 GB/T 19079（所有部分）、GB 37488 的规定。有专人负责保洁，保持体育场馆环境卫生整洁。卫生间卫生符合 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。

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 场馆内饮用水应符合 GB 5749 的要求。

5.1.5 照明应符合 GB 50034 的要求。

5.1.6 环境保护、垃圾处理、污水处理应符合相关规定。

5.1.7

5.2 安全管理

5.2.1 安全管理应符合 GB/T 34280—2017 中 5.4 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与风险控制制度，确保制度健全，执行规范，及时排除风险隐患。

5.2.4 应制定自然灾害、重特重大事故、消防、环境公害及人为破坏等突发事件应急预案，开展定期培训与演练。发生突发事件时，应按照应急预案及时救援。

5.2.5 落实卫生和防疫措施，强化疫情应急处置预案管理，积极配合属地开展防疫工作。

5.2.6 应办理相应的责任保险，提供意外伤害险购买服务并尽到提示购买义务。

5.3 设施设备管理

5.3.1 根据体育服务的具体项目，提供相应的场地，场地及其设施设备符合 GB 19079（所有部分）的要求。应在醒目位置标明设施设备的使用方法及安全事项。

5.3.2 配置合理的水电、燃气、消防、安保、供热、应急设施和疏散系统、急救系统，设施完备，维护完好，经有关部门检验合格，符合正常使用要求。

5.3.3 配置卫生间、垃圾收集点等基本卫生设施设备，维护完好，符合正常使用要求。

5.3.4 配置与场馆规模相适应的停车位。

5.3.5 无障碍设施应设置完善，符合 GB 50763 的规定。

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

5.3.7 制定场地使用和维护的相关制度，建立设施设备购置、验收、存放、更新、报停、维护和报废等制度以及设施设备的日常运行、巡查、维修制度。

5.4 人员管理

符合 GB/T 34311 的相关要求。

5.5 信息管理

- 5.5.1 宜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 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 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。

6 运营服务内容与要求

6.1 对外开放服务

- 6.1.1 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 35h，全年开放时间不少于 330d。国家法定节假日、全民健身日和学校寒暑假期间，每天开放时间不少于 8h。鼓励其它类型场馆参照执行。
- 6.1.2 开放时间应与当地公众的工作、学习时间适当错开。
- 6.1.3 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，不应随意调整开放时间。

6.2 基础接待服务

- 6.2.1 应提供预订服务，公示预定管理规则，明确预定时限。预定方式除窗口、电话预定外，还可提供网络预订或手机 APP 预定。
- 6.2.2 提供接待服务时主动、热情，使用规范用语，为顾客办理相关手续，健全信息库。主动向顾客介绍体育场馆和各项服务设施和服务项目。
- 6.2.3 通过指引示意图引导顾客进入体育场馆相应场所。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。
- 6.2.4 提供随身物品和贵重物品寄存服务。对遗失、遗落物品提供保管服务。
- 6.2.5 宜提供开展运动必备物品和装备的销售租赁服务。
- 6.2.6 宜提供水、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相关要求。
- 6.2.7 各岗位服务人员应按服务流程做好各项服务。

6.3 全民健身服务

- 6.3.1 宜根据场馆运营实际配备社会体育指导员，对健身人员提供运动技能传授、科学健身指导等配套服务。
- 6.3.2 宣传普及公众体育竞赛参与、装备使用规则、运动安全等知识，提高公众体育素养，推动全民健身事业发展。

6.4 体育赛事活动服务

- 6.4.1 体育赛事活动举办前，进行活动策划，收集并分析相关信息，做好总体工作方案。
- 6.4.2 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。
- 6.4.3 体育赛事活动结束后，做好观众有序退场和现场清理服务。

6.5 训练培训服务

6.5.1 宜提供专业运动训练服务，提供相应运动所需场地、设施，配备专业教练员，教练员应持有国家相关职业资格证书。

6.5.2 宜提供体育培训服务，体育培训注重满足顾客对增加运动安全和提高运动技能等方面需求。

7 评价与改进

7.1 投诉处理

7.1.1 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 对外公示投诉处理的联系方式与处理流程。

7.1.3 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 采用日常检查、定期检查、不定期检查、专项检查等方式进行评价，形成自我评价报告。

7.2.2 可邀请第三方专业机构对服务质量进行评价。

7.3 改进

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分析原因，制定整改措施，及时修订标准。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB 3096 声环境质量标准
 - [2] GB 5749 生活饮用水卫生标准
 - [3] GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
 - [4] GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
 - [5] GB 50034 建筑照明设计标准
 - [6] GB 50763 无障碍设计规范
-

地方标准信息服务平台