

## 公共体育场馆运营管理服务规范

Public sports venues operation and management service specification

2023 - 10 - 19 发布

2024 - 02 - 01 实施



# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	2
5 卫生和环境要求 .....	2
6 场馆安全要求 .....	3
7 场地和设施设备要求 .....	3
8 服务要求 .....	4
9 运营管理要求 .....	5
10 评价与改进 .....	6
附录 A（资料性） 顾客满意度调查表示例 .....	7
参考文献 .....	8

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市体育局提出并组织实施。

本文件由上海市服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市体育场馆设施管理中心、上海市质量监督检验技术研究院、上海市标准化协会、上海久事体育产业发展（集团）有限公司、上海市浦东新区源深体育发展中心、上海宝山体育中心管理有限公司。

本文件主要起草人：陈慧、梁立刚、王勤、史丽、李小婉、谢珺、严祖丹、王思远、郭高华、唐俊、司方祺。

# 公共体育场馆运营管理服务规范

## 1 范围

本文件规定了公共体育场馆运营管理服务的总体要求、卫生和环境要求、场馆安全要求、场地和设施设备要求、服务要求、运营管理要求、评价与改进等内容。

本文件适用于上海市行政区域内各类公共体育场馆中拥有场馆整体运营权并进行日常运营管理服务的单位，其他单位可参照使用。

## 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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 18204（所有部分） 公共场所卫生检验方法
- GB 19079（所有部分） 体育场所开放条件与技术要求
- GB 19272 室外健身器材的安全 通用要求
- GB/T 22185 体育场馆公共安全通用要求
- GB/T 34290 公共体育设施 室外健身设施的配置与管理
- GB/T 36731 临时搭建演出场所舞台、看台安全
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
- GB 50034 建筑照明设计标准（附条文说明）
- GB 50642 无障碍设施施工验收及维护规范（附条文说明）
- GB 50763 无障碍设计规范（附条文说明）
- GB/T 51149 城市停车规划规范
- JGJ/T 131 体育场馆声学设计及测量规程（附条文说明）
- JGJ 153 体育场馆照明设计及检测标准（附条文说明）
- JGJ/T 163 城市夜景照明设计规范（附条文说明）
- TSG 08 特种设备使用管理规则
- TY/T 3001 体育场所服务质量管理 通用要求
- DB31/T 890 公共游泳场所卫生管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 公共体育场馆 public sports venues

由各级人民政府投资建设或资金补助,以开展全民健身、赛事活动等向社会公众开放的公共体育场、公共体育馆、公共游泳(跳水)馆(池)和全民健身中心等各类公共体育场所。

### 3.2

#### 大型活动 major sports events

在体育场馆区域内,法人或者其他组织举办的每场次预计参加人数1000人及以上的活动。

### 3.3

#### 外包服务 outsourced services

根据自身需要,将体育场馆运营工作中的一项或多项配套保障服务工作交给社会专业组织或机构进行运作的行为。

## 4 总体要求

4.1 应健全组织机构,配备专业运营团队、设置合理部门岗位,健全管理制度、建立激励约束和绩效考核机制。应建立综合保障制度,其中包括:设备保障、工程保障、卫生保障等各项管理制度。

4.2 应建立运营管理制度和程序,负责实施,并加以持续改进。运营管理应至少满足以下要求:

- 建立健全相应的经营管理、操作程序、监督检查等制度;
- 创建安全、舒适、洁净的体育场馆环境,使用有检验合格证明的体育设施,对设施定期进行检查并及时维修、保养;
- 遵循“谁运营谁负责”“谁举办谁负责”的原则,建立、健全安全管理制度,维护场馆内的公共秩序,维护顾客和员工的正当权益;
- 合理设置体育项目,为顾客提供健身锻炼、设施使用等方面的指导服务;满足顾客的合理健身需求;
- 坚持以人为本,以体为主,突出公益属性,多元化经营,提升运营效能。

4.3 运营管理制度应包括但不限于以下内容:

- 相关行政主管部门的规章制度,高危运动项目的管理制度;
- 满足运营管理所需的管理制度以及持续提高服务水平和顾客满意度的制度;
- 实施节能降耗减排、减少环境污染、降低运营管理成本的制度。

4.4 开展委托运营的,应规范委托运营流程,签订委托运营合同,进行委托运营监督管理和考核评估。

4.5 公共体育场馆运营服务质量要求应符合 TY/T 3001 的规定。

## 5 卫生和环境要求

5.1 公共体育场馆卫生质量应符合 GB 37488 的规定,游泳场馆的水质卫生、环境管理应符合 DB31/890 的要求;试验方法按 GB/T 18204(所有部分)的要求执行。

5.2 公共体育场馆室内空气质量应符合 GB 37488 的规定,游泳场馆的空气质量应符合 DB31/890 的要求,试验方法按 GB/T 18204(所有部分)的要求执行。

5.3 公共体育场馆环境噪声控制、声学测量及吸声处理应按 JGJ/T 131 的要求执行。

5.4 在保证照明效果的同时,应做好公共体育场馆防止和治理光污染的工作,光污染的限制参数应符合 JGJ/T 163 的规定。

5.5 依据《上海市公共场所控制吸烟条例》规定,公共体育场馆必须实施控烟管理。

## 6 场馆安全要求

- 6.1 公共体育场馆安全风险等级、防护级别及防护系统配置要求应符合 GB/T 22185 的规定。
- 6.2 应建立安全综合保障和日常安全管理制度，包括安全责任制度、安全巡查程序、突发事件应急预案、急救流程等各项管理制度。应制定大型群众性活动预案，包括：风险评估、工作方案、报备审批等，并定期开展培训和模拟演练。
- 6.3 应建立消防管理制度，体育活动消防安全措施应符合 GB/T 40248 的规定，应急照明设施应符合 GB 50034 的规定。
- 6.4 利用公共体育场馆经营高危险性体育项目的，依据《经营高危险性体育项目许可管理办法》规定必须办理审批手续，严格按照项目开放标准和要求开展经营活动。
- 6.5 急救药品、器械以及专用急救设备应有通用标识，便于取用，并定期进行检查、维护。体育场馆应配备自动体外除颤仪（AED），有条件的宜配置医疗救护点。
- 6.6 应将“体育场所安全规则”“体育场所活动须知”“体育设施操作须知”等安全警示制度悬挂在醒目位置。
- 6.7 应采取全方位视频监控动态管理，宜采用数字化智慧安全管理应用，数据保存时间不少于 60 d。
- 6.8 当各级政府因公共卫生安全或应急管理需征用场馆时，应按国家和本市相关规定执行。

## 7 场地和设施设备要求

### 7.1 体育场地

- 7.1.1 体育场地应布局合理，设施完备，应按 GB 19079（所有部分）规定的体育场地开放条件进行配置。体育场馆内公共信息图形符号及运动健身符号的标识、标志应分别符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.4 的规定。安全消防标志的设置要求应符合 GB 13495.1 的规定。
- 7.1.2 所用照明应与从事的体育活动相适应，并符合 JGJ 153 的规定。
- 7.1.3 场馆内道路宜实行人车分行，交通安全标识、导向标识清晰，安全疏散通道畅通。
- 7.1.4 停车位的设置应符合 GB/T 51149 的规定。
- 7.1.5 临时搭建的舞台或看台应符合 GB/T 36731 的规定。
- 7.1.6 应建立维护保养制度，定期对体育场地进行清洁、维护、修复等工作。

### 7.2 体育器材

- 7.2.1 应配备与所开展体育项目配套的合规器材，并按规范使用。
- 7.2.2 体育器材应有使用标识，并在显著位置注明操作方法和注意事项，必要时配备专人巡护。
- 7.2.3 室外健身器材的配置和管理应符合 GB 19272 和 GB/T 34290 的规定。
- 7.2.4 高危运动项目关键设备应取得有资质的技术机构出具的检验合格证明。

### 7.3 设施设备

- 7.3.1 所用配套设施应符合消防、卫生、安全、环保、无障碍设施等要求，配备安全保护设施和人员，在醒目位置标明设施的使用方法和注意事项，场馆设施应安全正常使用。应设有男、女公用卫生间，其数量、分布应与场馆规模相适应，宜配备母婴室。应设有男、女更衣室、休息室，宜设置第三更衣室。
- 7.3.2 应设置专用的设施设备、危险化学品存放间。
- 7.3.3 特种设备（锅炉、电梯等）的使用和管理应符合 TSG 08 的规定，防雷装置应定期检测。对非日常启动的设施设备应定期进行保养、运行测试，并记录归档。

7.3.4 应配备无障碍设施及通道，设计、施工及维护应符合 GB 50642、GB 50763 的规定。

## 8 服务要求

### 8.1 开放及收费

8.1.1 公共体育场馆向社会开放，不需要增加投入或者提供专门服务的，应当免费开放；需要增加投入或者提供专门服务的，应根据运营成本，低收费开放。开放时间及相关收费应符合如下规定：

- a) 场馆和区域内的公共体育场地、设施每周累计开放时间不少于 56 h，法定节假日和学校寒暑假期间，应当延长开放时间；
- b) 场馆所属户外公共区域及户外健身器材全年免费开放，每日开放时间不少于 12 h；
- c) 因维修、保养、安全、训练、赛事等原因，不能向社会开放或调整开放时间，应至少提前 7 d 向社会公告（发生不可抗力和征用情况除外）；突遇极端天气应及时预告或停止开放；
- d) 对机关事业单位、社会组织利用体育场馆举办公益活动应免费或低收费开放；
- e) 市属体育场馆开放或提供培训服务等收费的定价由市价格行政主管部门会同市文化旅游、体育等行政主管部门确定；区属体育场馆开放或提供培训服务等收费的定价由区人民政府确定；
- f) 低收费价格不高于当地市场价格的 70%。低收费开放时应为老年人、残疾人、学生、军人、消防救援人员和公益性群众体育赛事活动提供更优惠服务，收费标准不超过半价；
- g) 全年免费或低收费开放天数一般不少于 330 d，每周免费或低收费开放时间不少于 35 h；全民健身日全面免费向社会开放；公休日、国家法定节假日和学校寒暑假期间，每日免费或低收费开放时间不少于 8 h。

8.1.2 应在公共体育场馆的显著位置，公示服务内容、开放时间、收费项目和价格及优惠措施等内容。

### 8.2 健身指导

8.2.1 应积极开展体质测定、科学健身等配套服务，配备有社会体育指导员证书的指导人员，开展运动技能培训服务、举办公益性体育赛事活动、公益性体育讲座、展览及文化活动，开展培训及举办活动的次数及参与人次见《公共体育场馆基本公共服务规范》。

8.2.2 宜提供青少年体育培训服务，拓展竞技体育后备人才培养渠道。

### 8.3 数字化应用

8.3.1 应接入全国一体化在线政务服务平台（上海一网通办），并纳入全市体育设施信息化管理服务平台，方便市民查询信息、预订场地。

8.3.2 应提供线上购票优惠措施，方便市民消费使用。

8.3.3 应提供必要的智慧助老服务。结合实际保留前台与人工窗口、现金支付、电话预约等传统服务方式，为老年人提供必要的人工帮扶。

8.3.4 接待人次等信息应实时在国家全民健身信息服务平台呈现。

8.3.5 宜通过广播、电视、报刊、互联网等途径提供公共体育设施开放时间、免费项目、收费标准、优惠措施等方面的信息服务。

### 8.4 相关保障服务

8.4.1 高危项目开放应对可能危及消费者安全的事项和对参与者年龄、身体、技术的特殊要求做出真实说明和明确警示；现场应提供高危项目专业体育指导及救助服务。

8.4.2 高危险性体育项目经营者应当投保体育意外伤害保险和场所责任保险，高危险性体育赛事活动



组织者应当投保体育意外伤害保险。其他体育场地经营者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义务。大型赛事活动组织者应该和参与者协商投保体育意外伤害保险。

8.4.3 应有位置明确的服务中心、售卖站以及供咨询、广播、寄存等基础服务的设施。

## 9 运营管理要求

### 9.1 日常管理

9.1.1 应主要用于开展体育活动，满足市民体育需求。用于提供体育及相关服务的面积比例不低于60%，全年举办的活动中非体育类活动次数不得超过总活动次数的40%。

9.1.2 场馆主体部分因举办公益性活动或大型文化活动等特殊情况下临时出租时间单次不得超过10d，且出租期间不得进行改变功能的改造，租用期满应立即恢复原状。因特殊需要临时占用公共体育场地设施超过10d的，应当经本级体育行政主管部门同意；超过三个月的，应当报上一级体育行政主管部门批准。

9.1.3 场馆所属房产出租、出借的，应符合国家和本市的相关规定。提供给校外培训机构开展体育培训业务的，设置要求见《上海市体育类校外培训机构设置标准》；应签订协议，明确场所安全防范责任、设施设备安全维护责任、人身意外伤害处理机制等事宜。提供健身服务的，必须使用《上海市体育健身行业会员服务合同示范文本》。

9.1.4 宜做好场地预订预约、接待人次等基础信息的数据统计和分析，动态调整经营策略和服务方式。

### 9.2 赛事及活动管理

9.2.1 举办赛事及活动时，应制定总体工作方案，包括现场服务、设备保障、临时设施、医疗救护、环卫安保、应急预案等。属大型赛事及活动的，还应上报相关部门审批。

9.2.2 赛事及活动中，应做好现场督查、协调配合和应急事项的处置工作，确保活动安全有序，应根据需要及时向现场公众提示并告知。

9.2.3 赛事及活动后，应做好观众退场和现场清理工作，消除遗留的安全隐患。

9.2.4 大型活动的安全责任和安全管理的见《大型群众性活动安全管理条例》《上海市公共场所人群聚集安全管理办法》。

### 9.3 人员管理

9.3.1 应建立符合场馆发展需要的人才队伍，完善员工培训体系，制定相应的考核和绩效管理办法，并予以实施。

9.3.2 工作人员应熟悉本岗位的服务规范、环境和安全等相关要求。应具有本岗位的任职资格，有相关要求的应持证上岗。

9.3.3 工作人员应穿着整齐、仪态端正、举止文明、用语规范、态度热情。

9.3.4 应根据自身规模配备经过培训并取得相应急救资质的人员。

### 9.4 外包服务管理

9.4.1 宜对保洁、安保、工程、绿化等实行专业化外包服务管理。

9.4.2 应明确服务外包委托方和受托方的权利和义务，建立外包服务质量控制机制，并予以实施。

9.4.3 应对外包业务进行日常监督检查，按需求对外包服务受托方服务质量进行有效性评价。

9.4.4 应与外包服务受托方之间建立问题沟通和解决的机制，保障服务能力的持续改进。

## 10 评价与改进

### 10.1 投诉及监督

10.1.1 应建立完善的顾客投诉处理程序，设置多样化投诉渠道，确保投诉渠道畅通，对顾客投诉及时进行处理，形成记录，并反馈顾客。

10.1.2 应定期检查、监督和验证所提供服务的达到 4.2 中运营管理制度的规定，并予以有效保持。

10.1.3 对场馆服务质量有影响的关键过程，应及时识别、分析，并予以控制。

### 10.2 满意度调查

10.2.1 应每年进行满意度调查，建立满意度收集和分析程序，以顾客和各合作方满意度为服务管理的量化指标，坚持全面、客观、尊重各方意见的原则。

10.2.2 满意度收集方式包括但不限于：

——问卷调查、电话、传真、电子邮件等；

——顾客和各合作方的抱怨、投诉或表扬；

——媒体、市场、消费者组织或其他相关单位的反映及报告等。

10.2.3 满意度调查范围是直接接受服务的个人或者单位，顾客满意度调查表示例见附录 A。应对问卷调查反馈结果进行统计、分析，并保存归档。

### 10.3 持续改进

10.3.1 应综合 10.1 及 10.2 中的结果，确立场馆运营服务改进方向并予以实施。

10.3.2 应通过信息收集、内部考核、外部监督等方式对场馆的服务能力开展评价活动，每年至少 1 次。

**附录 A**  
**(资料性)**  
**顾客满意度调查表示例**

下面给出了顾客满意度调查表示例。

**示例：**

尊敬的顾客：您好！

这是专门为您设计的一份简单的调查问卷（见下表），目的是了解场馆运营单位的服务质量和管理水平。请您根据亲身感受，客观地反映出您的看法，并在以下每套问题的五个答案中选择一个答案打“√”。

此表为不记名调查，保守顾客信息。

本调查问卷由调查人员通过访谈，执笔填写，其他人员不得代填代答。

问卷内容（可根据被调查对象的实际情况，选择项目，也可增加其它调查项目）：

序号	调查项目
1	问：接受场馆服务期间对场馆运营单位的总体印象如何？ 答： a) 很好 b) 较好 c) 一般 d) 较差 e) 很差
2	问：您认为体育场馆内卫生环境状况怎样？ 答： a) 卫生 b) 较卫生 c) 一般 d) 较差 e) 很差
3	问：您对场馆的接待工作是否满意？ 答： a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意
4	问：您进入场馆内时，工作人员的接待的态度如何？ 答： a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意
5	问：工作人员是否详细地向您介绍或提醒过您应享有的权益和注意事项？ 答： a) 详细 b) 较详细 c) 一般 d) 不详细 e) 没有
6	问：您对场馆运营单位提供的各项服务标准化、规范化流程是否了解？ 答： a) 很清楚 b) 清楚 c) 一般 d) 不太清楚 e) 不清楚
7	问：您认为场馆运营单位的各项经营服务项目、服务活动是否符合标准？ 答： a) 很清楚 b) 清楚 c) 一般 d) 不太清楚 e) 不清楚
8	问：您认为场馆的安全防护方面做的如何？ 答： a) 很好 b) 较好 c) 一般 d) 较差 e) 很差
9	问：您提出的合理需要在场馆运营单位是否得到满足？ 答： a) 能 b) 基本能 c) 一般 d) 不太能 e) 不能
10	问：您认为场馆运营单位提供的服务是否方便、快捷？ 答： a) 很方便 b) 较方便 c) 一般 d) 不太方便 e) 不方便
11	问：您对场馆的设施设备、环境是否满意？ 答： a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意
12	问：您对场馆运营单位提供的各项服务质量、及时性是否满意？ 答： a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意
13	问：您对场馆运营单位提供的服务有意见或服务质量不满意，是否清楚解决方式方法？ 答： a) 很清楚 b) 清楚 c) 一般 d) 不太清楚 e) 不清楚
14	根据顾客需要可适当了解其他反馈意见。

### 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国体育法（中华人民共和国主席令第一一四号）
  - [2] 中华人民共和国公共文化服务保障法（中华人民共和国主席令第六十号）
  - [3] 大型群众性活动安全管理条例（国务院令505号）
  - [4] 公共文化体育设施条例（国务院令382号）
  - [5] 经营高危险性体育项目许可管理办法（国家体育总局令17号）
  - [6] 公共体育场馆基本公共服务规范（体规字〔2021〕7号）
  - [7] 全民健身基本公共服务标准（体规字〔2021〕9号）
  - [8] 上海市公共场所控制吸烟条例（上海市人大常委会公告第136号）
  - [9] 上海市体育设施管理办法（沪府令1号）
  - [10] 上海市公共场所人群聚集安全管理办法（沪府令29号）
  - [11] 上海市建筑消防设施管理规定（沪府令59号）
  - [12] 上海市体育健身行业会员服务合同示范文本（沪体规〔2020〕188号）
  - [13] 上海市体育类校外培训机构设置标准（沪体规文〔2022〕2号）
  - [14] 关于贯彻落实国家全民健身基本公共服务标准及公共体育场馆基本公共服务规范的通知（沪体群〔2022〕43号）
-