

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXXX—2022

社会体育场馆惠民开放服务管理规范

Specification for the management of open services for the benefit of the
people for social gymnasium and stadinm

(送审稿)

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发 布

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 场馆要求..... 1

5 服务申请..... 4

6 服务要求..... 4

7 服务支撑..... 5

参考文献..... 7

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。

本文件由深圳市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市福田区文化广电旅游体育局、深圳市社会体育指导员协会、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：李享、巫志威、黄汝唯、陈梁、李睿、肖泽宇。

社会体育场馆惠民开放服务管理规范

1 范围

本文件规定了深圳市社会体育场馆惠民开放服务规范化管理的场馆要求、服务申请、服务要求、服务支撑。

本文件适用于深圳市社会体育场馆（以下简称“场馆”）开展惠民开放服务及管理的规范化要求。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.4 标志用公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号
- GB 19079 体育场所开放条件与技术要求（所有部分）
- GB 19272 室外健身器材的安全 通用要求
- GB/T 34280 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/T 34290 公共体育设施 室外健身设施的配置与管理
- GB/T 34311 体育场所开放条件与技术要求 总则
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 50763 无障碍设计规范
- CJ/T 244 游泳池水质标准
- JGJ 31 体育建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会体育场馆 social gymnasium and stadium

指由社会力量投资建设或运营管理的，对外开放且可进行体育竞赛、运动训练、体育教学、全民健身等活动的各类运动场（馆）。

4 场馆要求

4.1 基本要求

4.1.1 硬件要求

- 4.1.1.1 场馆开放条件与技术要求应符合 GB 19079 中的规定。
- 4.1.1.2 场馆内各场地的标准、数量、材质、标识、性能等应满足开展相关运动项目的国家标准要求，场地各功能区布局应合理，不同区域应有明显的功能分区布局图。
- 4.1.1.3 场馆应设有无障碍设施，无障碍设施设置应符合 GB 50763 中的规定。
- 4.1.1.4 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 中的规定。
- 4.1.1.5 场馆应配备通风和温度调节系统。
- 4.1.1.6 室外健身器材的配置和管理应符合 GB 19272 和 GB/T 34290 中的规定。
- 4.1.1.7 临时搭建的设施设备应符合 JGJ 31 中的规定。

4.1.2 人员要求

- 4.1.2.1 工作人员从业要求应符合 GB/T 34311 中的规定。
- 4.1.2.2 工作人员应定期参加急救培训，掌握急救技能。
- 4.1.2.3 场馆宜根据提供的运动项目类型和参与人数配置社会体育指导员，提供相应体育指导服务。

4.1.3 安全要求

- 4.1.3.1 安全管理应符合 GB/T 34280 中的规定，并按要求办理消防批文。
- 4.1.3.2 安全标志设计应符合 GB 2894 中的规定，设置突出、醒目、明确的危险警示、危险区域警示、消防标识、疏散引导标识、救助电话标识等。
- 4.1.3.3 室外健身设施应用场所应符合 GB/T 34284 中的规定。
- 4.1.3.4 场馆应对各种安全防护设施定期进行检查、维护。
- 4.1.3.5 场馆应编制有应急预案，配置应急人员，配备疏散通道及应急器具，应急器具应分配合理且符合安全使用要求。
- 4.1.3.6 场馆应配备急救药品、器械以及专用急救设备，并应摆放在便于取用的明显位置。
- 4.1.3.7 场馆经营者应购买公共责任保险。

4.1.4 运营要求

4.1.4.1 运维

- 4.1.4.1.1 场馆内应保持整洁、卫生、舒适、宽敞、明亮、通风，并符合 GB 37487 中的规定。
- 4.1.4.1.2 场馆内空气应清新、无异味，环境保护、垃圾处理、污水处理应符合相关国家规定。
- 4.1.4.1.3 场馆应设置监控设备，并能正常运行，采集的视频图像信息保存期限不得少于 30 日。
- 4.1.4.1.4 场馆各项设施、设备应有专人负责维护、保养，保证设施、设备的正常使用。
- 4.1.4.1.5 场馆应根据公共卫生管理和疫情防控部门的要求制定和实施疫情防控管理措施。

4.1.4.2 服务

- 4.1.4.2.1 在场馆入口处或服务台等醒目处应至少展示以下内容：

- 经营资质、荣誉证书等证件；
- 收费项目及价格、规章制度等公示项目；
- 禁烟等标识。

- 4.1.4.2.2 场馆应设有固定的服务台、站或服务中心，可提供费用结算、饮品售卖、行李寄存、咨询求助等服务。
- 4.1.4.2.3 场馆应编制服务指引，公示服务流程，服务收费项目应公开、透明。
- 4.1.4.2.4 场馆应及时响应顾客的诉求，妥善处理顾客的投诉。
- 4.1.4.2.5 场馆应为残疾人、军人等政策照顾群体提供必要的帮助和优先服务。
- 4.1.4.2.6 场馆应提示消费者购买意外伤害保险。

4.1.4.3 管理

场馆应根据运营需要，配备运营团队、设置服务岗位，健全财务制度，规范工作流程、工作内容，建立激励约束和绩效考核机制。

4.2 开放条件

4.2.1 经营要求

场馆应满足如下资质要求：

- a) 场地经营方依法设立，具有独立承担民事责任的能力；
- b) 治理结构健全，内部管理和监督制度完善；
- c) 具有独立健全的财务管理、会计核算和资产管理制度；
- d) 具备提供服务所必需的设施、人员和专业技术能力；
- e) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- f) 场馆经营方近三年来无重大违法记录；
- g) 场馆能按照所在地公共安全管理、公共卫生管理、公共体育服务等要求，遵守相关法律法规和政策规定。

4.2.2 常见场地要求

4.2.2.1 总体要求

申请提供惠民开放服务的场馆须在本市拥有提供惠民开放服务所必需的场地、设施设备，常见运动项目的场馆要求如下。其他类型的运动项目可参照执行。

4.2.2.2 羽毛球场（馆）

羽毛球场（馆）至少4片标准羽毛球场（室内场）。

4.2.2.3 乒乓球场（馆）

乒乓球场（馆）至少4片标准乒乓球场（室内场）。

4.2.2.4 网球场

网球场至少2片标准网球场。

4.2.2.5 足球场

足球场至少满足1片5人制规格及以上的足球场。

4.2.2.6 篮球场

篮球场地至少4片标准篮球场半场。

4.2.2.7 游泳池

4.2.2.7.1 泳池面积不少于 200 平方米，泳道不少于 4 条，泳道至少 25 米长，场地安全设施完备，并配备有资质的救生员，取得有效期内的高危项目许可证。

4.2.2.7.2 游泳池池水应清澈、透视度高、水色湛蓝，不应出现白水、绿水或黄水，水质需经过处理并符合 GB 37488 和 CJ/T 244 中的规定。

5 服务申请

5.1 提交申请

5.1.1 申请提供惠民开放服务的场馆应根据市级或区级体育主管部门要求填写书面申报材料并附上所要求的资质证明材料。

5.1.2 申请材料准备好后应盖章并装订成册，提交到区级体育主管部门。

5.2 审核资料

区级体育主管部门收到申请资料后，可委托第三方机构组织专家组根据前述第4章及其他要求进行符合性审核，符合条件的场馆进入初选名单。

5.3 公示名单

5.3.1 初选名单由体育主管部门在互联网网站、移动端新媒体等进行公示，接受社会监督。

5.3.2 体育主管部门应对场馆申报材料、资质进行复核，如有场馆申报材料不真实的，从初选名单中删除并列入黑名单。

5.3.3 公示期结束后，确定终选名单。

5.4 签订协议

体育主管部门应与终选名单中的场馆签订服务协议，并统一组织惠民服务相关业务培训，支持开通惠民开放场地预订服务。

6 服务要求

6.1 服务发布

6.1.1 场馆应定期制定惠民开放工作方案，并向公众公示服务内容、开放时间、收费项目和价格、免费或低收费开放措施等内容。

6.1.2 场馆应公示惠民服务的预约方式、服务内容、适用范围、有效时段。

6.1.3 如因天气、疫情等特殊情况或场馆运营业务需求等原因无法进行惠民开放服务，场馆应提前对外公示。

6.1.4 场馆应通过即时通讯工具、手机客户端、官方网站、电话等多种渠道开放预约并做好信息登记。

6.1.5 场馆在信息平台发布的内容应坚持正确的政治立场，开展正向引导，并遵守真实性、全面性和实效性的原则。

6.1.6 体育主管部门应对场馆发布的惠民开放服务信息审核把关，保证报送和发布的信息真实准确。

6.2 服务形式

6.2.1 总体要求

6.2.1.1 各场馆应按单一主体独立统计惠民开放服务时间。

6.2.1.2 公休日、国家法定节假日期间，应选取固定时间、固定时段作为免费或低收费开放。

6.2.1.3 免费或低收费开放宜覆盖晨晚练等城乡居民健身高峰时段。

6.2.1.4 场馆应按订单约定为订场人员提供场地及相关配套设施的条件和服务，保障订场人员正常使用场馆硬件设施，不应差别对待和设置门槛。

6.2.1.5 场馆应在订场人员到场后认真核对订场信息，监督订场人员诚信订场和使用场地，按实际到场情况在系统中确认订单信息。

6.2.2 免费

全民健身日应免费向社会开放。

6.2.3 低收费

6.2.3.1 低收费服务可通过优惠券、消费券、代金券等多种形式进行。

6.2.3.2 低收费价格不宜高于场馆定价的 70%。

6.2.3.3 低收费开放时应为老年人、残疾人、未成年人、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，收费标准应适当降低，并按照国家要求保障老年人参与健身活动的基本权益。

6.3 服务提升

6.3.1 投诉处理

6.3.1.1 场馆应建立完善的顾客投诉处理程序，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。

6.3.1.2 场馆应对外公布顾客意见反馈或投诉的联系方式、投诉处理流程等信息。

6.3.2 服务评价与改进

6.3.2.1 场馆惠民开放服务接待人次等信息应作为服务评价的重要依据。

6.3.2.2 体育主管部门应建立完善场馆开放监督检查制度，组织对辖区内场馆免费或低收费开放情况进行检查，对开放程度低、使用率低、服务对象满意度低的场馆，应责令限期整改。

6.3.2.3 场馆应综合开展运营管理文件评价、运营管理实施过程评价、实施效果评价、社会效益、经济效益及生态效益评价，确立场馆运营服务改进方向并予以实施。

6.3.2.4 场馆应通过信息收集、顾客满意度调查、运营管理质量承诺兑现情况及运营过程的监视、管理评审等方式保持和改进服务质量及服务保证能力。

6.3.2.5 场馆应定期或不定期公布服务质量评价反馈及整改措施，并将处理结果告知消费者。

6.3.2.6 场馆应制定体育场馆中长期运营管理实施规划，并用于指导场馆运营服务质量的持续改进。

7 服务支撑

- 7.1 体育场馆应建立惠民服务开放的管理制度，对服务内容、服务质量、投诉建议等进行监督管理。
- 7.2 体育主管部门应对提供惠民开放服务的场馆予以鼓励和支持，制定惠民开放相关政策文件，并向社会公开。采用资金补助方式的应还制定补贴标准，按照国家法律法规和财务规章制度办理，并定期开展监督和检查。

参 考 文 献

- [1] TY/T 3001 体育场所服务质量管理 通用要求
 - [2] DB 11/T 411(所有部分) 体育场馆等级划分及评定
 - [3] DB 21/T 2126 公共体育场馆服务规范 服务质量
 - [4] DB 34/T 3594 体育场馆服务 基本要求
 - [5] DB 36/T 1082 体育场馆运营管理规范
-