



团 体 标 准

T/SCSVA 0004.3—2024

健身场所管理运营服务等级划分与评定 第3部分：室内运动球馆

2024-10-21 发布

2024-11-01 实施

四川省体育场馆协会 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 等级与评定 2

5 评定程序与等级管理 2

6 合格性评定条件 3

附录 A（资料性） 评分表 4

附录 B（资料性） 意见反馈表 9

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。

本文件是 T/SCSVA 0004《健身场所管理运营服务等级划分与评定》的第3部分。

T/SCSVA 0004《健身场所管理运营服务等级划分与评定》由以下15个部分构成：

- 第1部分：健身房；
- 第2部分：游泳池（馆）；
- 第3部分：室内运动球馆；
- 第4部分：室外运动球场；
- 第5部分：冰雪运动项目场地；
- 第6部分：武术与搏击运动项目场地；
- 第7部分：体操与体育舞蹈项目场地；
- 第8部分：射击射箭运动项目场地；
- 第9部分：自行车与轮滑运动项目场地；
- 第10部分：健走骑行运动场地；
- 第11部分：攀岩运动项目场地；
- 第12部分：马术运动项目场地；
- 第13部分：棋类项目场地；
- 第14部分：电子竞技项目场地；
- 第15部分：体育公园。

本文件由四川省体育场馆协会提出并归口。

本文件起草单位：四川省体育场馆协会、四川长江职业学院、四川省社会体育指导中心、安徽豆米科技有限公司。

本文件主要起草人：龚廷军、张京杭、邢轲轲、孙勇、谢梦瑶、肖洪、李莉、肖伟、罗锋、邓嘉、钱寒冰、刘圆芳、韩虎、贺刚。

健身场所管理运营服务等级划分与评定

第3部分：室内运动球馆

1 范围

本文件规定了四川省健身场所管理运营服务等级的划分与评定。

本文件适用于开放一年及以上的四川省各级各类室内运动球馆（中心、俱乐部等）。

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 3095-2012 环境空气质量标准

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1-2023 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 14833-2020 合成材料运动场地面层

GB/T 19995.2-2005 天然材料体育场地使用要求及检验方法 第2部分：综合体育场馆木地板场地

GB/T 20033.3-2006 人工材料体育场地使用要求及检验方法 第3部分：足球场人造草面层

GB/T 20239-2023 体育馆用木质地板

GB/T 22517 体育场地使用要求及检验方法 第4部分、第7部分

GB/T 29458-2012 体育场馆LED显示屏使用要求及检验方法

GB/T 34281-2017 全民健身活动中心分类配置要求

GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范

GB 50763-2012 无障碍设计规范 第3项要求

JGJ 31-2003 体育建筑设计规范

JGJ 153-2016 体育场馆照明设计及检测标准

QB/T 2601-2013 体育场馆公共座椅

WS 10013-2023 公共场所集中空调通风系统卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

室内运动球馆 door arena

在室内能够满足篮球、足球、网球、排球、羽毛球、乒乓球等运动项目开展的场馆总称，可以用于专业训练、比赛、大众体育活动开展等。

3.2

管理运营人员 nagement personnel

在体育场所开放中行使管理职能、指挥或协调他人完成具体任务的人员。包括场（馆）长、部门经理、场馆管理员等。

3.3

体育场馆服务人员 Service staff

在体育场所中提供一定范围内服务的人员。包括保洁、安保、前台接待等。

3.4

社会体育指导员 Social sports instructors

在体育活动中从事运动技能传授、科学健身指导和组织管理工作的人员。可分为公益社会体育指导员和职业社会体育指导员两类。

3.5

服务质量 Service quality

是指服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和,是指服务工作能够满足被服务者需求的程度或水平。

4 等级与评定

4.1 等级

室内运动球馆划分为三个等级,从高到低依次为:五星级(★★★★★)、四星级(★★★★)、三星级(★★★)。

5 评定程序与等级管理

5.1 合格性评定

本标准所规定健身场所首先进行合格性评定,合格性评定指标为通用指标,适合本标准所指全部健身场所,所有合格性评定指标完全达标后方可进入等级评定程序。

5.2 等级评定

通过合格性评定,进入分类等级评定阶段,不同类型健身场所等级评定按照硬件设施(20%)、管理运营(30%)、服务保障(30%)、安全卫生(20%)共四大项进行评分。根据健身场所类型,在各指标权重上有所不同,每一类型健身场所等级评定指标总分100分。按评定得分划分为三个等级:95分以上评定为五星级(★★★★★)、90~95分评定为四星级(★★★★)、85~90分评定为三星级(★★★),每一评级分数段包括起始分,但不包括段尾整数分。

5.3 评定程序

遵循自愿申报、合格评定、分级评定、动态管理、分类指导的原则,严格按照图1程序评定:

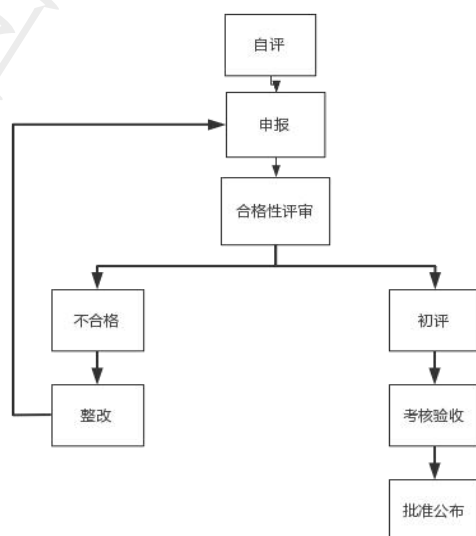


图1 程序评定

5.4 等级管理

- 5.4.1 室内运动球馆已获得评定等级有效期3年，自获得评定等级年度起，评级机构每年组织年检，年检合格继续使用等级称号，不合格者取消等级称号。
- 5.4.2 室内运动球馆所获等级评定到期后，如需继续使用等级称号，可再次向评级机构申请等级评定。
- 5.4.3 已经获得等级称号的单位，自获得评定等级年度起一年以后可申请更高等级的评定。
- 5.4.4 室内运动球馆等级标牌、证书与证书副本统一制作、核发。
- 5.4.5 室内运动球馆发生重大安全、运营责任事故的，须及时向评级机构报备，所获得等级称号自动取消，且两年内不得申报等级评定。
- 5.4.6 超过有效期或取消评定等级的室内运动球馆，应立即停止悬挂等级标牌，停止使用等级证书和称号，并停止所有相关的宣传。

6 合格性评定条件

- 6.1 经营主体依法注册登记，具有独立法人资格，合法经营1年以上，遵守相关的法律、法规，具有良好的社会信誉以及公众知晓度。
- 6.2 具有设置合理且健全的组织结构，完备的管理制度，良好的运营机制。
- 6.3 制定完善的各部门人员岗位职责、人员工作管理流程与工作制度，并定期对职员进行业务培训，提供相应证明材料。
- 6.4 具备对外开放与运营的场地、设施、设备、技术、人员、资金等方面的支撑条件。
- 6.5 器材设备应符合国家标准、行业标准或体育项目竞赛规则的要求。
- 6.6 安全管理制度健全，安全保障措施得力，风险防范机制运行顺畅，近一年无严重违反国家法律、法规的情况，未发生重大安全、消防、食品、环保、质量等责任事故。
- 6.7 近一年未发生知识产权严重侵权行为、重大经营服务质量投诉情况、内部管理运行重大问题。
- 6.8 卫生防疫制度健全，有连续、完整的工作记录，近一年未发生过重大公共卫生事件。
- 6.9 有房屋不动产证或租赁证明、消防审验合格或消防备案证明，如有锅炉、电梯、压力管道（含气瓶）等特种设备，应具备相应的特种设备使用登记证以及有效期内设备检测报告。
- 6.10 如经营高危体育项目（游泳、滑雪、攀岩、潜水等），须持有《高危险性体育项目经营许可证》。
- 6.11 如经营餐饮、食品等服务，须持有相应的许可证。
- 6.12 具有专业的球类运动项目指导、训练与服务团队，教练员须持有国家有关部门或行业协会认证的教练员证书，且证书适用于所从事岗位。
- 6.13 各项设施设备应符合国家关于环境保护的相关要求，不造成环境污染和其他公害，不破坏体育旅游资源 and 体验气氛。
- 6.14 应建立公共卫生与安全突发事件应急预案与应急机制，有清晰、醒目的危险区域警示标识和安全防护设施。
- 6.15 火灾自动报警系统应正常运行，各设施设备应保持100%在线率，配备专人负责，并有运行和巡检记录。
- 6.16 场地内至少配备一台自动体外除颤仪（AED）。
- 6.17 信息发布平台应有专人管理负责，信息内容应当遵守法律法规，遵循公序良俗，不得损害国家利益、公共利益和他人合法权益。

附 录 A
(资料性)
评分表

表 A.1 合格性评定评分表

序号	指标	评定结果（合格“√”、不合格“×”）
1	经营主体依法注册登记，具有独立法人资格，合法经营1年以上，遵守相关的法律、法规，具有良好的社会信誉以及公众知晓度。	
2	具有设置合理且健全的组织结构，完备的管理制度，良好的运营机制。	
3	制定完善的各部门人员岗位职责、人员工作管理流程与工作制度，并定期对职员进行业务培训，提供相应证明材料。	
4	具备对外开放与运营的场地、设施、设备、技术、人员、资金等方面的支撑条件。	
5	器材设备应符合国家标准、行业标准或体育项目竞赛规则的要求。	
6	安全管理制度健全，安全保障措施得力，风险防范机制运行顺畅，近一年无严重违反国家法律、法规的情况，未发生重大安全、消防、食品、环保、质量等责任事故。	
7	近一年未发生知识产权严重侵权行为、重大经营服务质量投诉情况、内部管理运行重大问题。	
8	卫生防疫制度健全，有连续、完整的工作记录，近一年未发生过重大公共卫生事件。	
9	有房屋不动产证或租赁证明、消防审验合格或消防备案证明，如有锅炉、电梯、压力管道（含气瓶）等特种设备，应具备相应的特种设备使用登记证以及有效期内设备检测报告。	
10	如经营高危体育项目（游泳、滑雪、攀岩、潜水等），须持有《高危险性体育项目经营许可证》。	
11	如经营餐饮、食品等服务，须持有相应的许可证。	
12	具有专业的球类运动项目指导、训练与服务团队，教练员须持有国家有关部门或行业协会认证的教练员证书，且证书适用于所从事岗位。	
13	各项设施设备应符合国家关于环境保护的相关要求，不造成环境污染和其他公害，不破坏体育旅游资源和体验气氛。	
14	应建立公共卫生与安全突发事件应急预案与应急机制，有清晰、醒目的危险区域警示标识和安全防护设施。	
15	火灾自动报警系统应正常运行，各设施设备应保持100%在线率，配备专人负责，并有运行和巡检记录。	
16	场地内至少配备一台自动体外除颤仪（AED）。	
17	信息发布平台应有专人管理负责，信息内容应当遵守法律法规，遵循公序良俗，不得损害国家利益、公共利益和他人合法权益。	
合格性评定结果		

表 A.2 室内运动球馆管理运营服务等级划分与评定硬件设施评分表

序号	指标	指标分值	评定办法	评定得分
1	场地规格、数量、材质、标识、性能等应满足开展运动项目的要求。	2	满足要求得 2 分	
2	(1) 室内运动球馆木地板场地应符合《体育馆用木地板》第 5 章 (GB/T 20239-2023) 规定, 并提供竣工验收资料。 (2) 室内网球场场地应符合《体育场地使用要求及检验方法》第 7 部分: 网球场 (GB/T 22517.7) 规定, 并提供竣工验收资料。 (3) 合成面层篮球场地应符合《体育场地使用要求及检验方法》第 4 部分 合成面层篮球场地 (GB/T 22517.4) 规定, 其他合成材料运动球场面层应符合《合成材料运动场地面层》(GB/T 14833-2020) 规定, 并提供竣工验收资料。 (4) 人造草面层足球场应符合《人工材料体育场地使用要求及检验方法》第 3 部分: 足球场人造草面层 (GB/T 20033.3-2006) 规定, 并提供竣工验收资料。	2	从 (1) (2)、(3)、(4) 中选择室内运动球馆所具有的场地对标评审, 满足评审指标得 2 分。	
3	配置的各类体育设施设备、体育器材应符合《全民健身活动中心分类配置要求》(GB/T 34281-2017) 规定。	2	满足要求得 2 分	
4	室内运动球馆智能化, 包括: 人员进出管理智能化、自助储物柜、自助手环收发机、AI 健身指导、智慧能耗 (控电控水)、行为识别 AI 监控	2	每具备 1 项得 0.5 分, 最高 2 分	
5	照明设计应符合《体育场馆照明设计及检测标准》(JGJ 153-2016) 规定, 并提供第三方法定检测机构的检测报告或现场检测照度值。	12	设计满足要求得 1 分, 照度满足要求得 1 分	
6	建立完善的设施设备购置、验收、存放、更新、报停、维保和报废等工作流程, 以保证设施设备正常运行, 并提供相关证明材料。	1	满足要求并提供证明材料得 1 分	
7	建立完善的设施设备和器材巡查、维护保养制度, 有近三个月的相关工作记录。	1	满足要求并提供工作记录得 1 分	
8	设施设备和器材应有使用标识, 并且养护良好、整洁卫生、安全有效。	1	满足要求得 1 分	
9	LED 显示屏应符合《体育场馆 LED 显示屏使用要求及检验方法》第 5 章 (GB/T 29458-2012) 规定, 并提供竣工验收资料。	1	满足规定并提供竣工材料得 1 分	
10	扩声系统运行正常, 定期维护, 提供维护记录和照片。	1	运行正常得 0.5 分, 提供定期维护记录得 0.5	
11	公共座椅应符合《体育场馆公共座椅》第 5 章 (QB/T2601-2013) 规定, 并提供有效的产品检测报告。	1	满足规定并提供有效质检报告得 1 分	
12	看台设计应符合《体育建筑设计规范》(JGJ31-2003) 规定, 具备良好视觉条件, 满足安全疏散要求。	1	满足得 1 分	
13	无障碍设施设计应符合《无障碍设计规范》(GB 50763-2012) 第 3 项要求。	1	满足得 1 分	
14	对外交通便捷, 有自主或公共停车场。	1	满足得 1 分	
15	距离地铁或公交车站不超过 1000 米。	1	满足得 1 分	
16	公共场所集中空调通风系统应符合《公共场所集中空调通风系统卫生规范》(WS 10013-2023) 的要求。集中空调通风系统的新风量 $\geq 20\text{m}^3/(\text{h} \cdot \text{人})$ 。集中空调通风系统的设计温度宜使公共浴室的更衣室、休息室冬季室内温度达到 25°C , 其他公共场所宜在 $16^\circ\text{C} \sim 20^\circ\text{C}$ 之间; 公共场所夏季室内温度在 $26^\circ\text{C} \sim 28^\circ\text{C}$ 之间。集中空调通风系统的设计湿度宜使游泳场 (馆)、公共浴室相对湿度不大于 80%, 其他公共场所相对湿度宜在 40%~65% 之间	1	满足得 1 分	
指标总分		20	评定总分	

表 A.3 室内运动球馆管理运营服务等级划分与评定管理运营评分表

序号	指标	指标分值	评定办法	评定得分
1	结合运营需要,设置专用办公区域,配备专业运营团队,合理设置内设部门和岗位。	2	满足得 2 分	
2	完善运行管理体系,制定健全各部门人员岗位职责与工作制度,建立激励约束和绩效考核机制。	2	满足得 2 分	
3	建立常态化培训机制,上岗人员培训合格率达 100%。	2	满足并提供相关材料得 2 分	
4	制定场地、设施设备安全管理制度,包括健身器械、声光电设备、消防设备等,并提供相关设施设备安全检查证明材料。	2	满足并提供相关材料得 2 分	
5	建立健全人力资源管理制度,包括但不限于招聘解聘、考核奖惩、教育培训、薪酬福利、员工守则、考勤、职位晋升等。	2	满足并提供相关材料得 2 分	
6	建立健全财务管理制度,包括资金管理制度、成本管理制度、年度财务报表等。	2	满足并提供上一年度财务报表得 2 分	
7	制定并张贴安全生产岗位责任制,心肺复苏、自动体外除颤仪(AED)等操作规程,并定期组织急救知识培训与相关演练。	2	满足并提供相关材料得 2 分	
8	建立公共卫生与安全突发事件应急预案与应急机制。	2	满足并提供相关材料得 2 分。	
9	具有降低能耗的管理制度以及节约运营成本的方案。	2	满足并提供相关材料得 2 分	
10	有在线预约、球馆介绍、交通导航、会员会籍、课程教培、健身知识、健身报告、物联网设备、营销优惠、在线商城、营销活动、经营报告、财务报表、设备巡检等智慧运营管理系统。	2	每具有一项得 0.15 分,最高 2 分	
11	本年度公司经营利润率达 10%及以上。	2	利润率 10%~19%得 0.5 分 利润率 20%~29%得 1 分 利润率 30%以上得 2 分 (提供第三方财务审计报告)	
12	员工与单位签署具有法律效力的劳动合同。	1	满足得 1 分	
13	日常管理运营使用办公自动化系统(OA)。	1	满足得 1 分	
14	制定合理的收费制度,明确收费和免费项目,并在醒目位置进行公示。	1	满足得 1 分	
15	公司名称和 LOGO 应完成第 35 类商标注册。	1	满足得 1 分	
16	阶段业绩目标制订科学合理,有依据支撑。	1	目标制订有依据得 1 分	
17	具有营销宣传方案,包括预期目标、费用支出、营销手段等。	1	具有方案得 0.5 分,方案完整科学得 1 分。	
18	开展多渠道公司宣传,应至少具有一种线上宣传渠道(如官网、微信、抖音、美团等)。	1	每具有一项得 0.5 分,最高 1 分。	
19	建立多元化营销模式,应至少具有一种线上营销手段(如秒杀、团购、签到、积分等)。	1	每具有一项得 0.5 分,最高 1 分。	
指标总分		30	评定总分	

表 A.4 室内运动球馆管理运营服务等级划分与评定服务保障评分表

序号	指标	指标分值	评定办法	评定得分
1	充分了解和析主要消费群体的需求，因地制宜设置多种服务业态，满足消费者的相关需求。	2	满足并提供市场调研材料得 2 分	
2	健身房区域布局合理，并设置满足运动需求的商业售卖设施与免费休闲服务设施。	2	满足得 2 分	
3	在醒目位置公布服务信息，包括服务内容、项目价目表、服务规范条例、安全提示等。	2	满足得 2 分	
4	服务评价内容至少包括服务项目、服务质量、服务人员、服务满意度等，服务评价的工作记录完整并归档。	2	满足得 2 分	
5	建有客户意见收集机制，通过意见簿、满意度测评、网上评论、第三方机构评估等形式进行意见收集。	2	具有一项得 0.5 分，最高 2 分。	
6	对现场客户数量的 10%进行现场服务满意度随机抽样调查。	2	“非常满意”得 2 分，“满意”得 1.5 分，“基本满意”得 1 分，“不满意”得 0 分，“非常不满意”扣 1 分。	
7	建立服务质量保持与持续改进机制、实施服务质量巡查巡检制度。对可能发生的服务不合格项，采取预防与改进措施；对已经发生的服务不合格项，及时采取纠正措施，以改进服务质量。	2	满足并提供相关材料得 2 分	
8	应通过现场服务、电话服务、短信服务、信函服务等多种方式提供售后服务，并对外公布咨询、投诉、退换等售后服务的具体方式。	2	满足得 2 分	
9	应按照实际业务量匹配相应服务与专业人员，并定期进行专业知识、业务技能与职业素养等方面的培训。	2	满足并提供相关材料得 2 分	
10	现有专业技术人员需具有一定学历（原则上需大专及以上学历），并持有国家有关部门认证的教练员证书或行业协会认证的教练员证书。	2	满足学历要求并提供相关证书得 1 分，满足教练员要求并提供证书得 1 分，最高 2 分。	
11	服务人员应至少包括私教、会籍、前台、保洁等岗位。	1	满足得 1 分	
12	服务项目定价合理，价格处于该区域同类项目价格平均值的±10%（含 10%）。	1	满足得 1 分	
13	对需要付费提供的售后服务项目，应在合同签订前充分告知消费者。	1	满足得 1 分	
14	在面向消费者所开展的广告、营销活动和提供服务过程中，不应存在损害或歧视特殊群体的现象，应在服务方面公平对待青少年、老年人、残疾人等特殊群体。	1	满足得 1 分	
15	应能提供差异化服务，满足残疾人的健身需求，无障碍设施符合《无障碍设计规范》（GB 50763-2012）第 3 项的要求。	1	满足得 1 分	
16	具有企业特色的标准化服务流程，包括客户尊称、标志性手势等。	1	每一项 0.5 分，最高 1 分。	
17	定期为所在社区或街道提供免费的社会服务（球类运动指导、运动体验等）。	1	满足得 1 分	
18	提供物联网智能化服务，包括可穿戴设备、人脸识别或扫码储存设施、付款终端、共享设备等。	1	满足得 1 分	
19	工作人员应使用普通话服务和外语服务。	1	提供普通话服务得 0.5 分，能提供一种外语服务得 0.5 分，最高 1 分。	
20	员工应符合从业人员着装及行为规范，包括但不限于禁止穿背心和拖鞋上岗、着装过于暴露等行为。	1	满足得 1 分。	
指标总分		30	评定总分	

表 A.5 室内运动球馆管理运营服务等级划分与评定安全卫生评分表

序号	指标	指标分	评定办法	评定
1	近一年内未发生安全事故。	2	满足得 2 分	
2	建筑物钢结构、内外墙、铝塑板等无变形、渗水、锈蚀等安全隐患。	2	满足得 2 分	
3	消防、安防、卫生、救护等设备齐全、完好、有效。	2	满足得 2 分	
4	有健全的治安、火灾、地震、设施设备故障、食品卫生、公共卫生等突发事件应急预案。	2	满足得 2 分	
5	应有视频监控系统，数据的保存时间不少于 60 天；应有覆盖全场的应急广播系统。	1	具备 1 项得 0.5 分，满分 1 分。	
6	火灾自动报警系统应正常运行，各设施设备应保持 100%在线率，配备专人负责，并有运行记录和巡检记录。	1	满足得 1 分	
7	应急出入口、消防通道、电气设备、安保、救护、卫生等安全标识标牌应符合《公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》（GB/T10001.1-2023）的规定，危险区域警示标识清晰可见且设置安全防护设施。	1	满足得 1 分	
8	应储备必要的消毒剂、手套、体温计、洗手液、防暑等物资，以及常规医疗急救药品和设备，包括纱布、绷带、消毒药物、止血与活血化瘀药、心脏病急救药、小型氧气瓶（袋）、担架等。	1	满足得 1 分	
9	生活饮用水应符合《生活饮用水卫生标准》（GB 5749-2022）的要求，且能提供有效期内的相应证明材料。	1	满足标准并提供证明材料 1 分	
10	声环境质量应符合《声环境质量标准》（GB 3096-2008）的规定，且能提供相应证明材料。	1	满足得 1 分	
11	室内运动球馆空气质量应符合《环境空气质量标准》（GB 3095-2012）的规定，且能提供有效期内的相应证明材料。	1	满足标准并提供证明材料 1 分	
12 13	室内运动球馆公共卫生应符合《公共场所卫生管理规范》（GB 37487-2019）。	1	满足标准并提供证明材料 1 分	
13	有健全的安全预警机制，参与健身的人数上限符合场地安全要求，并应在容量控制的基础上制定高峰期或赛事举办期疏导预案。	1	满足得 1 分	
14	浴室、卫生间应配备防滑地板，通风良好，无异味。	1	满足得 1 分	
15	垃圾杂物的分类、回收、处理、转运科学合理。	1	满足得 1 分	
16	购买公众责任保险。	1	满足得 1 分	
指标总分		20	评定总分	

附 录 B
(资料性)
意见反馈表

表 B.1 意见反馈表

单位名称 (章):
邮政编码:
联系电话:

地 址:
填表人:
E-mail:

序 号	标准条款号	原文内容	建议修改内容 (包 括 理由或依据)	备 注
注：页面不够可另加附页。				

单位名称：四川省体育场馆协会
单位地址：四川省成都市锦江区东府九座1103号
邮政编码：610041
电 话：027-84349396
E-mail：ssva2016@163.com
联系人：钟 焱
手 机：180 4030 8561