

T/STIC

团 体 标 准

T/STIC 120093—2024

高塔竞速活动服务认证要求

Requirements for service certification of tower running

2024 - 10 - 22 发布

2024 - 10 - 22 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 服务要求	1
4.1 参赛者服务	1
4.2 工作人员服务	3
4.3 人员保障服务	4
4.4 媒体服务	4
4.5 赞助商服务	4
5 管理要求	5
5.1 通用要求	5
5.2 特定要求	5
6 服务认证评价	8
6.1 认证准则	8
6.2 认证模式	8
6.3 认证结果	9
附录 A（规范性） 高塔竞速活动服务要求测评工具	10
附录 B（规范性） 高塔竞速活动管理要求测评工具	16
参考文献	22

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。

本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。

本文件起草单位：上海中心大厦建设发展有限公司、上海质量体系审核中心、北京中鹏旭博体育管理咨询有限公司、上海中心大厦商务运营有限公司、上海市检验检测认证协会。

本文件主要起草人：严明、谭平、潘静、梅雪、许宾、韩梦媛、成珞、许歆、卢苗苗、夏天明、聂亚军、潘文华。

首批承诺执行单位：上海中心大厦建设发展有限公司、上海质量体系审核中心、北京中鹏旭博体育管理咨询有限公司、上海中心大厦商务运营有限公司、上海市检验检测认证协会。

高塔竞速活动服务认证要求

1 范围

本文件规定了高塔竞速活动服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求以及认证评价要求等。

本文件适用于认证机构实施高塔竞速服务认证活动,也适用于高塔竞速活动承办单位规范其服务活动,以及组织的相关方(如赛事主办方)对其符合性的确认。

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 19001 质量管理体系 要求

GB/T 27207 合格评定服务认证模式选择与应用导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高塔竞速活动 tower running

在中国境内依法举办的各级各类在城市高塔/高楼中举办的登高竞速类活动。

3.2

竞赛组织 sport event organizer

以组织体育竞赛为目标的具有一定社会结构的团体。

3.3

赛事经济影响 sport event economic impact

由于体育赛事的举办而引起的举办地基础设施投资、宾馆餐饮消费、商业贸易等需求的变化,并通过直接效应和乘数效应对举办地的产出、收入、就业水平等经济指标产生的影响,其核心是体育赛事给举办地带来的新消费。

3.4

赛事社会影响 sport event social impact

体育赛事的举办给社会带来的社会信息、社会价值观等方面的影响。

4 服务要求

4.1 参赛者服务

4.1.1 报名服务

组织应提供参赛者报名服务,包括但不限于:

- a) 根据不同赛事的情况制定并在官网等媒体渠道公布报名启动时间、报名费用、报名及咨询渠道和参赛条款等重要告示说明,在报名平台及赛事相关活动中发布参赛者与参赛者身体状况相关的参与资格的责任声明;
- b) 赛事的报名咨询渠道便捷,采用网络报名及咨询模式,制作界面清晰、美观、易操作的网站页面设计,提供线上报名客服,并应做好足够的网络安全防范措施。

4.1.2 接待服务

组织应提供境外精英参赛者的接待服务,包括但不限于:

- a) 为所有境外精英参赛者提供邀请函；
- b) 为所有境外精英参赛者提供酒店预订、协助办理入住服务；
- c) 为所有境外精英参赛者提供赛前勘察场地、赛事流程介绍、颁奖环节协调服务。

4.1.3 咨询服务

组织应为参赛者提供咨询服务，包括但不限于：

运用线上和线下结合的形式，为参赛者提供信息充分、内容详尽的赛事手册，内容应包括：赛程安排、赛事地点、衣食住行游购娱等信息，并根据赛事变化及时补充和更新赛事手册的相关内容。

4.1.4 金融服务

组织应提供参赛者金融服务，包括但不限于：

- a) 赛事为参赛者提供人身意外险的投保和协助理赔等保险服务，保险额度不低于 20 万；
- b) 有赛事奖金的赛事，根据不同赛事的需求和竞赛组织方出具的赛事奖金结算凭证，及时完成赛事奖金结算。

4.1.5 领物服务

组织应为参赛者提供完善的赛前领物服务，内容包括但不限于：

- a) 赛事制定完善的赛前领物服务方案；
- b) 赛事按照要求开展不少于 2 天的现场领物活动；
- c) 领物活动现场为参赛者提供包括赛事服装、号码布等完善的参赛包领取服务。

4.1.6 计时服务

组织应提供完善的赛事计时服务，内容包括但不限于：

- a) 赛事按照要求设置感应计时点；
- b) 赛事按照要求设置铺设电子计时毯；
- c) 赛事按照要求提供计时芯片。

4.1.7 卫生间服务

组织应提供完善的卫生间保障服务，内容包括但不限于：

- a) 起点的存衣、热身以及排队集结区域均设有厕所；
- b) 终点区域设有厕所。

4.1.8 赛事补给服务

组织应提供完善的赛事补给服务，内容包括但不限于：

- a) 赛事饮水/用水站或饮料站平均每 13 层 1 个，并设置指示牌；
- b) 赛事饮水/用水站或饮料站应间隔配备，饮料站除饮用水外应至少提供运动饮料。

4.1.9 医疗救援服务

4.1.9.1 组织应配备完善的医疗保障方案，内容包括但不限于：

- a) 赛事医疗总体工作方案应根据赛事级别、规模、特点和竞赛规则等特征制定；
- b) 方案中医务管理制度完善，医务救援责任到人，岗位职责明确，医务设备数量充足，医疗应急机制划分不低于三个等级，且每个等级的应急措施可操作性强。

4.1.9.2 组织应配备完善的医疗服务，内容包括但不限于：

- a) 赛事根据要求，对外公布比赛中医疗站的位置和其提供的医疗服务；
- b) 赛事在起点及终点设立固定医疗站，赛事沿途平均每 23 层设置固定医疗站，并有明显标识。

4.1.9.3 组织应配备完善的医疗设施服务，内容包括但不限于：

- a) 赛事规模在千人内的赛事活动至少配备 1 辆医疗救护车，且每增加千人增加 1 辆救护车；
- b) 配备不少于 5 台的移动医疗救护设备(包括 AED)；
- c) 设置赛场医疗急救中心，含创伤急救用品、冰袋、柔性夹板等医疗设备、器械和通讯设备数量满足赛事需求且无障碍运行；

d) 有 1 家及以上的赛事定点医疗单位，有 1 家及以上合作急救单位全程保障赛事且急救合作单位至少有 5 场及以上体育赛事/活动经验。

4.1.9.4 组织应配备完善的医疗救援人员服务，内容包括但不限于：

- a) 100%的救援人员有专业救援经验并通过专业救援培训，100%的医务人员拥有上岗资格证；
- b) 对参与赛事的医疗救援人员进行不少于 2 次的熟悉赛事救护场地、救护程序、救护特点、救护通信等专业培训；
- c) 赛后依据赛事医疗工作记录对赛事医疗工作进行评估，形成完善的赛事医疗救援工作评估总结。

4.1.10 赛后服务

组织应为参赛者提供完善的赛后服务，内容包括但不限于：

- a) 赛后为参赛者提供赛后放松、按摩服务；
- b) 赛后为参赛者提供完赛包；
- c) 赛事为参赛者提供奖牌。

4.1.11 成绩服务

组织应为参赛者提供完善的成绩服务，内容包括但不限于：

- a) 比赛现场提供参赛者实时成绩及排名查看服务；
- b) 赛后 3 小时内提供参赛者成绩证书及下载服务。

4.1.12 定制服务

根据赛事的不同特点和需要，组织应为参赛者定制可选服务方案，内容包括但不限于：

- a) 为参赛者提供赛前体检服务；
- b) 为参赛者提供拍照区域和引导等拍照服务；
- c) 为参赛者提供加油/鼓动站等服务；
- d) 其他赛事相关方可选服务。

4.2 工作人员服务

4.2.1 保险服务

组织应为赛事工作人员提供赛事人身意外险的投保和协助理赔等保险服务，保险额度不低于 20 万。

4.2.2 餐饮服务

组织应提供工作人员餐饮服务，包括但不限于：

- a) 按赛事规模和部门用餐需求申请，制定工作人员餐饮计划，包括但不限于就餐标准、供餐时间等；
- b) 餐饮供应商必须持有经相关部门批准的卫生许可证和相关资质，其工作人员必须持有卫生许可的合格上岗证。及时保证各类工作人员的餐饮供应，并为特殊岗位的工作人员提供送餐服务。

4.2.3 志愿者服务

组织应设置完善的志愿者服务机制，包括但不限于：

- a) 根据赛事的规模和需求，赛前启动志愿者招募工作，制定赛事志愿者工作计划；
- b) 根据赛事的特点编制志愿者服务手册，并组织志愿者开展通用培训；
- c) 开展有针对性岗位业务培训，并根据赛事需要进行实地模拟演练，使志愿者具备赛事岗位服务技能；
- d) 为志愿者提供餐饮、班车和必要的休息场所，发放工作证件和志愿者服装等服务；
- e) 在赛后进行志愿者津贴和证书的发放，同时建立并维护赛事志愿者工作信息库。

4.2.4 裁判员服务

组织应设置完善的赛事裁判服务机制，内容包括但不限于：

- a) 在赛前进行不少于 2 次的裁判员上岗前的专业培训工作；

- b) 裁判岗位设置完善，分工和责任明确，设置赛事总管、发令、检录、起终点、检查、计时、饮水饮料、赛后、仲裁，9个必要岗位；
- c) 赛事裁判服务方案应有完善的赛事裁判操作手册，内容中应明确裁判岗位、工作职责和工作纪律；
- d) 依据裁判员工作记录对赛事裁判工作进行评估，形成完善的赛事裁判工作评估总结。

4.3 人员保障服务

4.3.1 入场安检服务

组织应为赛事所有参与者提供入场安检服务，包括但不限于：

- a) 赛事现场应设置相应的安检区域和通道，在安检区域和通道设置完整清晰的安检标识；
- b) 赛事现场根据安检通道数量，按比例配备相应的安检人员，每个安检区域必须派驻一名现场安检负责人；
- c) 赛前须对安检人员进行不少于1次的岗位业务培训。

4.3.2 入场证件服务

4.3.2.1 组织应提供赛事证件管理方案，包括但不限于：

- a) 根据不同人员配备不同的证件种类、持证人员准入条件、证件识别和使用说明；
- b) 制定证件申请、审批和发放程序，且报举办地公安局批准（备案）；
- c) 根据人员配备相应的证件数量，做到每张证件编号与人员一一对应。

4.3.2.2 组织应提供赛事证件制作服务，包括但不限于：

- a) 赛事证件必须标明赛事名称、证件种类、通行区域、序列号、使用期限和主办单位；
- b) 车辆证件必须标明赛事名称、通行（停车）区域、序列号、使用期限、交通指南和主办单位。

4.3.2.3 组织应提供赛事证件检查服务，包括但不限于：

- a) 必须对赛事保安人员进行关于证件识别与检查的集中培训，经考核通过后方能上岗履行证件查验职责；
- b) 赛事期间在指定的区域配备必需的保安人员主动引导持证人员和车辆按规定由指定入口进入相关区域。

4.4 媒体服务

4.4.1 媒体信息服务

组织应提供赛事媒体信息服务，包括但不限于：

- a) 在赛前、赛中、赛后为媒体提供赛事相关新闻稿、赛事集锦等素材；
- b) 划分不同媒体工作区域或为不同类型媒体提供服务支持，包括但不限于：起点区域拍摄、赛道拍摄、终点拍摄与采访等。

4.4.2 电视转播服务

组织应提供电视转播服务，包括但不限于：

- a) 协调和管理各电视转播工作区；
- b) 协助现场各电视和电台媒体落实采访或拍摄需求。

4.5 赞助商服务

4.5.1 赞助权益服务

组织应提供赞助商权益服务，包括但不限于：

- a) 落实赞助商广告展示（场地广告、现场搭建等）、广告投放（飘旗、电视、公车和平面媒体的广告等）等服务；
- b) 协调赛事现场赞助商展位搭建，以及搭建完工后的验收和撤展期间的赞助商服务工作；
- c) 服务保障赞助商企业的活动和赛事期间的现场招待工作。

4.5.2 赞助评估服务

组织应提供赞助商效益评估服务，包括但不限于：
完成赛事赞助权益反馈报告，内容包括赞助权益回报执行情况和公众、媒体分别对赛事的综合评价等。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 明确赛事服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- b) 针对参赛者服务、工作人员服务、人员保障服务，建立服务子蓝图；
- c) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析；
- f) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

5.1.2 针对组织所选择的任何影响服务要求的外部供方提供过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方过程或服务的控制类型和程度应在质量管理要求中加以规定。

5.2 特定要求

5.2.1 管理目标

组织应建立包涵了服务要求的管理目标，包括但不限于：

- a) 高塔竞速活动出现因人为处理不当而导致的重大伤亡事故为零；
- b) 媒体报道：有 1 家卫视/地方电视台媒体全程直播；
- c) 体育赛事经济影响：赛事直接经济效益 ≥ 1000 万元；赛事产出效应 ≥ 2000 万元；赛事税收效应 ≥ 50 万元；赛事就业效应 ≥ 50 人；
- d) 赛事现场受众满意率 $\geq 90\%$ ；
- e) 赛事饮水/用水站或饮料站平均每 13 层 1 个；
- f) 赛事在起点及终点设立固定医疗站，赛事沿途平均每 23 层设置固定医疗站，赛事规模在千人内的赛事活动至少配备 1 辆医疗救护车，且每增加千人增加 1 辆救护车；
- g) 由市/区卫健委对赛事进行医疗卫生保障或至少有 1 家具有 5 场及以上赛事急救/救援保障经验的组织或机构参与；
- h) 应保持赛道的氧气舒适度，在赛前赛中至少进行一次的新风检查，测试赛道氧气值，氧气浓度的下限应不低于 19.5%。

5.2.2 关注度

5.2.2.1 参赛规模

赛事引发的一程度规模效应。

5.2.2.2 赛事直播

5.2.2.2.1 组织应有完善的赛事电视直播管理目标：有央视/卫视/国内地方台全程直播/录播。

5.2.2.2.2 组织应有完善的赛事网络直播管理目标：有网络媒体全程直播/录播。

5.2.2.3 媒体报道

赛事引发的媒体报道不低于300篇次。

5.2.3 专业度

5.2.3.1 赛事仪式

组织应提供赛事起跑仪式及颁奖仪式活动，包括但不限于：

- a) 赛事应根据赛事规模，提供起跑仪式和颁奖仪式，积极协调相关部门，严格按照流程、节点，控制整个起跑仪式、颁奖仪式的进程；
- b) 根据起跑仪式及颁奖仪式方案，按照礼仪规则程序，邀请并落实相关的政府官员、国际赛事组织人员、知名运动员、媒体记者和赞助商代表等人员参加起跑仪式及颁奖仪式。

5.2.3.2 赛事培育周期

赛事的培育周期不低于4届。

注：赛事培育周期是指赛事举办年限。

5.2.3.3 组织人员管理

组织应具备完善的赛事组织人员管理机制，内容包括但不限于：

- a) 组织岗位设置完善，分工和责任明确，设置综合协调、竞赛、安保、医疗、宣传、市场、志愿者7个必要岗位；
- b) 赛事的竞赛组织、安全保障、媒体宣传等关键岗位为赛事运营单位正式员工，并全程参与赛事组织、筹备、举办等各阶段工作。

5.2.3.4 场地管理

5.2.3.4.1 组织应提供比赛场地功能区规划方案，包括但不限于：

- a) 规划编制方案须满足：
 - 1) 空间布局整齐规范，场地利用充分，疏密得当；
 - 2) 核心主题分布均衡，人气活动相对集中；
 - 3) 功能设施齐全，导向标识清晰。
- b) 搭建项目的设计与施工供应商须有完善的资质，并有建设工程项目的相关规定的批准文件。

5.2.3.4.2 组织应提供比赛场地搭建项目工程检查验收总结，包括但不限于：

- a) 全程监督管理各类搭建工程项目的进程和物料的进、退场；
- b) 对现场搭建的设施安全性、防火防盗、用电电气安全、环境卫生整洁等方面进行检查验收工作；
- c) 为场地搭建项目提供项目财产保险服务。

5.2.3.4.3 组织应提供场地保洁服务，包括但不限于：

- a) 制定赛事保洁方案，包括保洁服务的区域范围、保洁人员的配置和工作职责；
- b) 赛事的起终点及赛道沿途配备垃圾回收设备或垃圾回收服务。

5.2.3.5 物资管理

组织应提供赛事物资管理服务，包括但不限于：

- a) 赛前完成赛事物资需求的汇总统计、并制作赛事物资需求总表；
- b) 按照赛事物资需求总表的内容和公司现有物资的储备状况，完成赛事物资的统一采购、租赁和必要的储备；
- c) 落实赛事物资配送点，并制定赛事物资配送路线及物资配送责任人；
- d) 明确赛事物资配送时间、区域、种类和数量；
- e) 根据赛事物资配送记录，及时回收、清点赛事物资，制作赛事物资缺失、损坏统计汇总表备案。

5.2.3.6 安保管理

5.2.3.6.1 组织应提供赛事安保方案和应急预案方案，包括但不限于：

- a) 安保方案应符合《大型群众性活动安全管理条例》的有关规定，内容涵盖安检、保安等人员方案，方案报举办省（市）公安局与赛场所在地公安分局批准（备案）；
- b) 赛前进行赛事风险评估及综合风险评定，有第三方专业机构出具的赛事风险评估报告；
- c) 根据赛事级别、规模和特点制定方案，配备充足的安保人员，保安工作管理平面图分布合理，各区域配置完善，有2个及以上的岗位设置且职责要求明确，并制定紧急情况下的应急预案措施。

5.2.3.6.2 组织应在赛前落实赛事保安服务公司，包括但不限于：

- a) 保安服务公司应符合大型赛事保安服务资质，并签订相关的赛事保安外聘服务合同，明确保安公司为赛事提供安保服务的内容、标准及奖惩条款；
 - b) 制定赛事保安服务工作手册，明确保安人员工作职责和工作纪律。
- 5.2.3.6.3 组织应完成赛事保安人员培训工作，包括但不限于：
- a) 组织开展 1 次及以上的保安人员上岗前的集中培训工作；
 - b) 赛事具有完善的多部门协调工作机制，职责分工明确，交通安保部门与赛事其他业务部门的沟通、配合、衔接顺畅。

5.2.3.7 赛道安全

- 5.2.3.7.1 组织应有完善的赛道安全检查工作，包括但不限于：
- a) 地面检查：地面无明显破损，尤其台阶外沿无水泥或其他松口脱落；
 - b) 墙面检查：墙面无明显破损和起皮脱落，表面无毛刺不粗糙（以不伤运动员手掌、手臂等身体皮肤为宜）；颜色以白色或浅色为佳；
 - c) 扶手检查：扶手表面光洁无毛刺、固定牢固无松动（以不伤运动员手掌、手臂等身体皮肤为宜）；
 - d) 灯光检查：赛道灯光的水平照度应不低于 80 lx。
- 5.2.3.7.2 组织应在赛道有完善的监控措施，包括但不限于：
- a) 赛道每层都设有监控摄像头，实时监控赛道内安全；
 - b) 监控线路连接正常，画面清晰无污损、无遮挡。
- 5.2.3.7.3 组织应保持赛道的氧气舒适度，包括但不限于：
- a) 赛道采用机械加压送风系统，赛道内至少每二至三层设置一个正压送风口；
 - b) 送风系统的风口需采用常开自垂百叶风口，每个风口风量不低于 2500m³/h-5000m³/h；
 - c) 在赛前赛中至少进行一次的新风检查，测试赛道氧气值，氧气浓度的下限应不低于 19.5%。

5.2.3.8 消防管理

- 5.2.3.8.1 组织应制定赛事消防保障方案和消防应急预案方案，根据赛事级别、规模及赛场特点，按照人防、技防、物防原则，完成赛事消防保障方案和消防应急预案的制定。
- 5.2.3.8.2 组织应管理赛事消防设施与器材，包括但不限于：
- a) 配置灭火器（包括车载灭火器）/消防通信器材等消防设施；
 - b) 对赛场消防设施和消防器材实施专人专项保管、定期定时检验等工作；
 - c) 在重点防火部位和场所设置明显的消防安全标志。

5.2.3.9 赛事运营

- 5.2.3.9.1 组织已运营赛事的年限应不低于 4 届。
- 5.2.3.9.2 赛事应有衍生品、纪念品等物品的实物市场开发。
- 5.2.3.9.3 赛事应设立官方宣传媒体矩阵。

5.2.3.10 赞助开发

- 5.2.3.10.1 赛事应有数量的企业或组织赞助。
- 5.2.3.10.2 赛事赞助商中应有世界 500 强企业/国内 500 强企业/上市公司。

5.2.3.11 赛事满意率

赛事现场受众对赛事的满意率应大于等于 90%。

5.2.4 贡献度

5.2.4.1 赛事经济影响

组织所运营的赛事应有良好的经济影响，并由第三方出具赛事评估报告，报告内容包括但不限于：

- a) 赛事为举办地带来的直接经济效益；
- b) 赛事的产出效应；
- c) 赛事的税收效应；

d) 赛事的就业效应。

5.2.4.2 赛事社会影响

组织所运营的赛事应有一定的社会效益，并由第三方出具赛事评估报告，报告内容包括但不限于：

- a) 赛事现场受众对赛事的推荐率；
- b) 赛事现场受众对赛事的忠诚度；
- c) 赛事现场受众对举办城市的好感提升度。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的高塔竞速活动服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施高塔竞速活动服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表A.1是根据第4章的4.1至4.5要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

d) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出报关服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当报关服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

- 1) 未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期限；
- 2) 评价期间，高塔竞赛活动出现因人为处理不当而导致的重大伤亡事故，舆论影响恶劣。

6.1.1.3 在服务认证中，针对报关服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。

6.1.2.2 5.1是实施管理要求审核的基本条件，应在进入5.2审核前实施评审，作出符合性判断。

6.1.2.3 获得认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.4 高塔竞速活动服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.5 根据附录B表B.1给出的管理审核工具实施第5章管理要求的成熟度评价。

6.2 认证模式

6.2.1 适用的服务认证模式

6.2.1.1 GB/T 27207-2020中5.5给出了可选的服务认证模式。

6.2.1.2 针对高塔竞速活动服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的服务认证模式：

- a) 公开的服务特性检验，即模式A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式B；

- c) 顾客调查（功能感知），即模式 E；
 - d) 服务设计审核，即模式 H；
 - e) 服务管理审核，即模式 I。
- 6.2.1.3 高塔竞速活动服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。
- 6.2.2 服务认证模式选用及其组合
- 6.2.2.1 根据高塔竞速活动服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。
- 6.2.2.2 具有设计职责的高塔竞速活动服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：
- a) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I；
 - b) 再认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I，模式 A+模式 E+模式 H+模式 I，或模式 B+模式 E+模式 H+模式 I；
 - c) 保持认证（监督评价）：模式 B+模式 H+模式 I 和模式 A+模式 E+模式 I，或模式 B+模式 E+模式 I 和模式 A+模式 H+模式 I。
- 6.2.2.3 没有设计职责的高塔竞速活动服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：
- a) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 I；
 - b) 再认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 I，模式 A+模式 E+模式 I，或模式 B+模式 E+模式 I；
 - c) 保持认证（监督评价）：模式 B+模式 I 和模式 A+模式 E+模式 I，或模式 B+模式 E+模式 I 和模式 A+模式 I。
- 6.3 认证结果
- 高塔竞速活动服务认证结果分为通过、不通过。其中：
- a) 通过是指管理要求的审核达到 80 分（含）以上成熟度水平，且单项条款得分均不低于 60%；服务特性测评达到 85 分（含）以上；
 - b) 不通过是指管理要求的审核低于 80 分成熟度水平，或服务特性测评低于 85 分。

附 录 A
(规范性)
高塔竞速活动服务要求测评工具

表A.1给出了高塔竞速活动服务认证的服务要求测评内容。

表A.1 高塔竞速活动服务要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
1	4.1 参赛者 服务 (53.0)	4.1.1 报名服务 (2.0)	<p>报名服务（直接判断，每项1分）</p> <p>组织应提供参赛者报名服务，包括但不限于：</p> <p>a) 根据不同赛事的情况制定并在官网等媒体渠道公布报名启动时间、报名费用、报名及咨询渠道和参赛条款等重要告示说明，在报名平台及赛事相关活动中发布参赛者与参赛者身体状况相关的参与资格的责任声明；</p> <p>b) 赛事的报名咨询渠道便捷，采用网络报名及咨询模式，制作界面清晰、美观、易操作的网站页面设计，提供线上报名客服，并应做好足够的网络安全防范措施。</p>	2.0		
2		4.1.2 接待服务 (3.0)	<p>组织应提供境外精英参赛者的接待服务，包括但不限于：（直接判断，每项1分）</p> <p>a) 为所有境外精英参赛者提供邀请函；</p> <p>b) 为所有境外精英参赛者提供酒店预订、协助办理入住服务；</p> <p>c) 为所有境外精英参赛者提供赛前勘察场地、赛事流程介绍、颁奖环节协调服务。</p>	3.0		
3		4.1.3 金融服务 (4.0)	<p>金融服务（直接判断，每项2分）</p> <p>组织应提供参赛者金融服务，包括但不限于：</p> <p>a) 赛事为参赛者提供人身意外险的投保和协助理赔等保险服务，保险额度不低于20万；</p> <p>b) 有赛事奖金的赛事，根据不同赛事的需求和竞赛组织方出具的赛事奖金结算凭证，及时完成赛事奖金结算。</p>	4.0		
4		4.1.4 咨询服务 (1.0)	<p>咨询服务（直接判断，满足得1分）</p> <p>组织应为参赛者提供咨询服务，包括但不限于：</p> <p>运用线上和线下结合的形式，为参赛者提供信息充分、内容详尽的赛事手册，内容应包括：赛程安排、赛事地点、衣食住行游购娱等信息，并根据赛事变化及时补充和更新赛事手册的相关内容。</p>	1.0		

表A.1 高塔竞速活动服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
5		4.1.5 领物服务 (6.0)	组织应为参赛者提供完善的赛前领物服务, 内容包括但不限于: (直接判断, 每项2分) a) 赛事制定完善的赛前领物服务方案; b) 赛事按照要求开展不少于2天的现场领物活动; c) 领物活动现场为参赛者提供包括赛事服装、号码布等完善的参赛包领取服务。	6.0		
6		4.1.6 计时服务 (4.0)	组织应提供完善的赛事计时服务, 内容包括但不限于: (直接判断, 每项1分) a) 赛事按照要求设置感应计时点; b) 赛事按照要求设置铺设电子计时毯; c) 赛事按照要求提供计时芯片。	4.0		
7		4.1.7 卫生间服务 (4.0)	组织应提供完善的卫生间保障服务, 内容包括但不限于: (直接判断, 每项2分) a) 起点的存衣、热身以及排队集结区域均设有厕所; b) 终点区域设有厕所。	4.0		
8		4.1.8 赛事补给服务 (4.0)	组织应提供完善的赛事补给服务, 内容包括但不限于: (直接判断, 每项2分) a) 赛事饮水/用水站或饮料站平均每13层1个, 并设置指示牌; b) 赛事饮水/用水站或饮料站应间隔配备, 饮料站除饮用水外应至少提供运动饮料。	4.0		
9		4.1.9 医疗救援 服务 (11.0)	4.1.9.1组织应配备完善的医疗保障方案, 内容包括但不限于: (直接判断, 每项1分) a) 赛事医疗总体工作方案应根据赛事级别、规模、特点和竞赛规则等特征制定; b) 方案中医务管理制度完善, 医务救援责任到人, 岗位职责明确, 医务设备数量充足, 医疗应急机制划分不低于三个等级, 且每个等级的应急措施可操作性强。	2.0		
10			4.1.9.2组织应配备完善的医疗点服务, 内容包括但不限于: (直接判断, 每项1分) a) 赛事根据要求, 对外公布比赛中医疗站的位置和其提供的医疗服务;	2.0		

表A.1 高塔竞速活动服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
			b) 赛事在起点及终点设立固定医疗站，赛事沿途平均每23层设置固定医疗站，并有明显标识。			
11			4.1.9.3组织应配备完善的医疗设施服务，内容包括但不限于：（直接判断，每项1分） a) 赛事规模在千人内的赛事活动至少配备1辆医疗救护车，且每增加千人增加1辆救护车； b) 配备不少于5台的移动医疗救护设备（包括AED）； c) 设置赛场医疗急救中心，含创伤急救用品、冰袋、柔性夹板等医疗设备、器械和通讯设备数量满足赛事需求且无障碍运行； d) 有1家及以上的赛事定点医疗单位，有1家及以上合作急救单位全程保障赛事且急救合作单位至少有5场及以上体育赛事/活动经验。	4.0		
12			4.1.9.4组织应配备完善的医疗救援人员服务，内容包括但不限于：（直接判断，每项1分） a) 100%的救援人员有专业救援经验并通过专业救援培训，100%的医务人员拥有上岗资格证； b) 对参与赛事的医疗救援人员进行不少于2次的熟悉赛事救护场地、救护程序、救护特点、救护通信等专业培训； c) 赛后依据赛事医疗工作记录对赛事医疗工作进行评估，形成完善的赛事医疗救援工作评估总结。	3.0		
13		4.1.10 赛后服务 (6.0)	组织应为参赛者提供完善的赛后服务，内容包括但不限于：（直接判断，每项2分） a) 赛后为参赛者提供赛后放松、按摩服务； b) 赛后为参赛者提供完赛包； c) 赛事为参赛者提供奖牌。	6.0		
14		4.1.11 成绩服务 (4.0)	组织应为参赛者提供完善的成绩服务，内容包括但不限于：（直接判断，每项2分） a) 比赛现场提供参赛者实时成绩及排名查看服务； b) 赛后3小时内提供参赛者成绩证书及下载服务。	4.0		

表A.1 高塔竞速活动服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体 系 数 α	验 数	评价 得分
15		4.1.12 定制服务 (4.0)	根据赛事的不同特点和需要,组织应为参赛者定制可选服务方案。(直接判断,有1项满足参赛者需求的可选服务得2分,满分不超过4分) 内容包括但不限于: a)为参赛者提供赛前体检服务; b)为参赛者提供拍照区域和引导等拍照服务; c)为参赛者提供加油/鼓动站等服务, d)其他赛事相关方可选服务。	4.0			
16		4.2.1 保险服务 (2.0)	组织应为赛事工作人员提供保险服务(直接判断,满足得2分) 组织应为赛事工作人员提供赛事人身意外险的投保和协助理赔等保险服务,保险额度不低于20万。	2.0			
17		4.2.2 餐饮服务 (2.0)	组织应提供工作人员餐饮服务,包括但不限于: (直接判断,每项1分) a)按赛事规模和部门用餐需求申请,制定工作人员餐饮计划,包括但不限于就餐标准、供餐时间等; b)餐饮供应商必须持有经相关部门批准的卫生许可证和相关资质,其工作人员必须持有卫生许可的合格上岗证。及时保证各类工作人员的餐饮供应,并为特殊岗位的工作人员提供送餐服务。	2.0			
18	4.2 工作人员服务 (13.0)	4.2.3 志愿者服务 (5.0)	组织应设置完善的志愿者服务机制,包括但不限于: (直接判断,每项1分) a)根据赛事的规模和需求,赛前启动志愿者招募工作,制定赛事志愿者工作计划; b)根据赛事的特点编制志愿者服务手册,并组织志愿者开展通用培训; c)开展有针对性岗位业务培训,并根据赛事需要进行实地模拟演练,使志愿者具备赛事岗位服务技能; d)为志愿者提供餐饮、班车和必要的休息场所,发放工作证件和志愿者服装等服务; e)在赛后进行志愿者津贴和证书的发放,同时建立并维护赛事志愿者工作信息库。	5.0			

表A.1 高塔竞速活动服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
19		4.2.4 裁判员服务 (4.0)	组织应设置完善的赛事裁判服务机制，内容包括但不限于：（直接判断，每项1分） a) 在赛前进行不少于2次的裁判员上岗前的专业培训； b) 裁判岗位设置完善，分工和责任明确，设置赛事总管、发令、检录、起终点、检查、计时、饮水饮料、赛后、仲裁，9个必要岗位； c) 赛事裁判服务方案应有完善的赛事裁判操作手册，内容中应明确裁判岗位、工作职责和工作纪律； d) 依据裁判员工作记录对赛事裁判工作进行评估，形成完善的赛事裁判工作评估总结。	4.0		
20		4.3.1 入场安检 服务 (6.0)	组织应为赛事所有参与者提供入场安检服务，包括但不限于：（直接判断，每项2分） a) 赛事现场应设置相应的安检区域和通道，在安检区域和通道设置完整清晰的安检标识； b) 赛事现场根据安检通道数量，按比例配备相应的安检人员，每个安检区域必须派驻一名现场安检负责人； c) 赛前须对安检人员进行不少于1次的岗位业务培训。	6.0		
21	4.3 人员保障 服务 (14.0)	4.3.2 入场证件 服务 (8.0)	4.3.2.1组织应提供赛事证件管理方案：（直接判断） a) 根据不同人员配备不同的证件种类、持证人员准入条件、证件识别和使用说明；满足此项得1分； b) 制定证件申请、审批和发放程序，且报举办地公安局批准（备案）；满足此项得2分； c) 根据人员配备相应的证件数量，做到每张证件编号与人员一一对应；满足此项得1分。	4.0		
22			4.3.2.2组织应提供赛事证件制作服务，包括但不限于：（直接判断，每项1分） a) 赛事证件必须标明赛事名称、证件种类、通行区域、序列号、使用期限和主办单位； b) 车辆证件必须标明赛事名称、通行（停车）区域、序列号、使用期限、交通指南和主办单位。	2.0		

表A.1 高塔竞速活动服务要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
23			4.3.2.3组织应提供赛事证件检查服务,包括但不限于:(直接判断,每项1分) a)必须对赛事保安人员进行关于证件识别与检查的集中培训,经考核通过后方能上岗履行证件查验职责; b)赛事期间在指定的区域配备必需的保安人员主动引导持证人员和车辆按规定由指定入口进入相关区域。	2.0		
24		4.4.1 媒体信息服务 (6.0)	组织应提供赛事媒体信息服务,包括但不限于:(直接判断,每项3分) a)在赛前、赛中、赛后为媒体提供赛事相关新闻稿、赛事集锦等素材; b)划分不同媒体工作区域或为不同类型媒体提供服务支持,包括但不限于:起点区域拍摄、赛道拍摄、终点拍摄与采访等。	6.0		
27		4.4.2 电视转播服务 (4.0)	组织应提供电视转播服务,包括但不限于:(直接判断,每项2分) a)协调和管理各电视转播工作区; b)协助现场各电视和电台媒体落实采访或拍摄需求。	4.0		
28	4.5 赞助商 服务 (10.0)	4.5.1 赞助权益服务 (6.0)	组织应提供赞助商权益服务,包括但不限于:(直接判断,每项2分) a)落实赞助商广告展示(场地广告、现场搭建等)、广告投放(飘旗、电视、公车和平面媒体的广告等)等服务; b)协调赛事现场赞助商展位搭建,以及搭建完工后的验收和撤展期间的赞助商服务工作; c)服务保障赞助商企业的活动和赛事期间的现场招待工作。	6.0		
29		4.5.2 赞助评估服务 (4.0)	组织应提供赞助商效益评估服务,包括但不限于:(直接判断,满足得4分) 完成赛事赞助权益反馈报告,内容包括赞助权益回报执行情况和公众、媒体分别对赛事的综合评价等。	4.0		
总分		100		100	—	

附 录 B
(规范性)
高塔竞速活动管理要求测评工具

表B.1给出了高塔竞速活动服务认证的管理要求测评内容。

表B.1 高塔竞速活动管理要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
1	5.2.2 关注度 (30.0)	5.2.2.1 参赛规模 (12.0)	依据赛事参赛规模进行评分：（满分12分） a)主项（全程组）的参赛人数占比低于总参赛人数的20%，整体评估扣12分； b)根据参赛规模进行评分：（满分12分） 赛事参赛规模（百人） $\times 0.6$ ，满分不超过12分。	12.0		
2		5.2.2.2 赛事直播 (12.0)	5.2.2.2.1组织应有完善的赛事电视直播管理目标：（满足一项得相应分数，满分不超过9分） 有国内电视台（央视/卫视/地方台）全程直播得9分，全程录播得5分。	9.0		
3			5.2.2.2.2组织应有完善的赛事网络直播管理目标：（满分不超过3分） 有一家网络媒体全程直播得1分。	3.0		
4		5.2.2.3 媒体报道 (6.0)	根据媒体报道数量进行评分：（满分6分） 赛事媒体报道（百篇） $\times 1$ ，满分不超过6分。	6.0		
5	5.2.3 专业度 (50.0)	5.2.3.1 赛事仪式 (2.0)	组织应提供赛事起跑仪式及颁奖仪式活动，包括但不限于：（直接判断，每项1分） a)赛事应根据赛事规模，提供起跑仪式和颁奖仪式，积极协调相关部门，严格按照流程、节点，控制整个起跑仪式、颁奖仪式的进程； b)根据起跑仪式及颁奖仪式方案，按照礼仪规则程序，邀请并落实相关的政府官员、国际赛事组织人员、知名运动员、媒体记者和赞助商代表等人员参加起跑仪式及颁奖仪式。	2.0		
6		5.2.3.2 赛事培育周期 (2.0)	根据赛事的培育周期评分：（满分2分） 已举办届数（届） $\times 0.5$ ，满分不超过2分。	2.0		

表B.1高塔竞速活动管理要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体系 系数 α	评价 得分
7		5.2.3.3 组织人员管理 (2.0)	组织应具备完善的赛事组织人员管理机制，内容包括但不限于：（直接判断，每项1分） a) 组织岗位设置完善，分工和责任明确，设置综合协调、竞赛、安保、医疗、宣传、市场、志愿者7个必要岗位； b) 赛事的竞赛组织、安全保障、媒体宣传等关键岗位为赛事运营单位正式员工，并全程参与赛事组织、筹备、举办等各阶段工作。	2.0		
8		5.2.3.4 场地管理 (5.0)	5.2.3.4.1组织应提供比赛场地功能区规划方案，包括但不限于：（直接判断，每项1分） a) 规划编制方案须满足：①空间布局整齐规范，场地利用充分，疏密得当；②核心主题分布均衡，人气活动相对集中；③功能设施齐全，导向标识清晰； b) 搭建项目的设计与施工供应商须有完善的资质，并有建设工程项目的相关规定的批准文件。	2.0		
9	5.2.3.4.2组织应提供比赛场地搭建项目工程检查验收总结，包括但不限于：（直接判断，满足得1分） a) 全程监督管理各类搭建工程项目的进程和物料的进、退场； b) 对现场搭建的设施安全性、防火防盗、用电用气安全、环境卫生整洁等方面进行检查验收工作； c) 为场地搭建项目提供项目财产保险服务。		1.0			
10	5.2.3.4.3组织应提供场地保洁服务，包括但不限于：（直接判断，每项1分） a) 制定赛事保洁方案，包括保洁服务的区域范围、保洁人员的配置和工作职责； b) 赛事的起终点及赛道沿途配备垃圾回收设备或垃圾回收服务。		2.0			
11		5.2.3.5 物资管理 (5.0)	组织应提供赛事物资管理服务，包括但不限于：（直接判断，每项1分） a) 赛前完成赛事物资需求的汇总统计、并制作赛事物资需求总表； b) 按照赛事物资需求总表的内容和公司现有物资的储	5.0		

表B.1 高塔竞速活动管理要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
			备状况，完成赛事物资的统一采购、租赁和必要的储备； c) 落实赛事物资配送点，并制定赛事物资配送路线及物资配送责任人； d) 明确赛事物资配送时间、区域、种类和数量； e) 根据赛事物资配送记录，及时回收、清点赛事物资，制作赛事物资缺失、损坏统计汇总表备案。			
12		5.2.3.6 安保管理 (7.0)	5.2.3.6.1组织应提供赛事安保方案和应急预案方案，包括但不限于：（直接判断，每项1分） a) 安保方案应符合《大型群众性活动安全管理条例》的有关规定，内容涵盖安检、保安等人员方案，方案报举办省（市）公安局与赛场所在地公安分局批准（备案）； b) 赛前进行赛事风险评估及综合风险评定，有第三方专业机构出具的赛事风险评估报告； c) 根据赛事级别、规模和特点制定方案，配备充足的安保人员，保安工作管理平面图分布合理，各区域配置完善，有2个及以上的岗位设置且职责要求明确，并制定紧急情况下的应急预案措施。	3.0		
13			5.2.3.6.2组织应在赛前落实赛事保安服务公司，包括但不限于：（直接判断，每项1分） a) 保安服务公司应符合大型赛事保安服务资质，并签订相关的赛事保安外聘服务合同，明确保安公司为赛事提供安保服务的内容、标准及奖惩条款； b) 制定赛事保安服务工作手册，明确保安人员工作职责和工作纪律。	2.0		
14			5.2.3.6.3组织应完成赛事保安人员培训工作，包括但不限于：（直接判断，每项1分） a) 组织开展1次及以上的保安人员上岗前的集中培训工作； b) 赛事具有完善的多部门协调工作机制，职责分工明确，交通安保部门与赛事其他业务部门的沟通、配合、衔接顺畅。	2.0		

表B.1高塔竞速活动管理要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
15			5.2.3.7.1组织应有完善的赛道安全检查工作,包括但不限于:(直接判断,每项1分) a) 地面检查:地面无明显破损,尤其台阶外沿无水泥或其他松口脱落; b) 墙面检查:墙面无明显破损和起皮脱落,表面无毛刺不粗糙(以不伤运动员手掌、手臂等身体皮肤为宜);颜色以白色或浅色为佳; c) 扶手检查:扶手表面光洁无毛刺、固定牢固无松动(以不伤运动员手掌、手臂等身体皮肤为宜); d) 灯光检查:赛道灯光的水平照度应不低于80 lx。	4.0		
16		5.2.3.7 赛道安全 (9.0)	5.2.3.7.2组织应在赛道有完善的监控措施,包括但不限于:(直接判断,每项1分) a) 赛道每层都设有监控摄像头,实时监控赛道内安全; b) 监控线路连接正常,画面清晰无污损、无遮挡。	2.0		
17			5.2.3.7.3组织应保持赛道的氧气舒适度,包括但不限于:(直接判断,每项1分) a) 赛道采用机械加压送风系统,赛道内至少每二至三层设置一个正压送风口; b) 送风系统的风口需采用常开自垂百叶风口,每个风口风量不低于2500m ³ /h-5000m ³ /h; c) 在赛前赛中至少进行一次的新风检查,测试赛道氧气值,氧气浓度的下限应不低于19.5%。	3.0		
18		5.2.3.8 消防管理 (4.0)	5.2.3.8.1组织应制定赛事消防保障方案和消防应急预案方案,包括但不限于:(直接判断,满足得1分) 根据赛事级别、规模及赛场特点,按照人防、技防、物防原则,完成赛事消防保障方案和消防应急预案的制定。	1.0		

表B.1 高塔竞速活动管理要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
19			5.2.3.8.2组织应管理赛事消防设施与器材(直接判断)包括但不限于:(直接判断,满足得1分) a)配置灭火器(包括车载灭火器)/消防通信器材等消防设施; b)对赛场消防设施和消防器材实施专人专项保管、定期定时检验等工作; c)在重点防火部位和场所设置明显的消防安全标志。	3.0		
20		5.2.3.9 赛事运营 (8.0)	5.2.3.9.1根据组织运营赛事的届数评分:(满分2分)根据组织已运营此项赛事的届数达到4届及以上得满分,减少1届扣除1分,扣完为止。	2.0		
21			5.2.3.9.2根据赛事衍生品、纪念品等物品的实物开发数量进行评分:(满分1分) 每满足一项实物开发,得0.5分,满分不超过1分。	1.0		
22			5.2.3.9.3根据赛事设立官方宣传媒体矩阵进行评分(满分5分) a)官方宣传媒体涵盖一种类型(如官网、官微、官博、官方抖音、官方小红书等)得1分,满分3分; b)赛事官方宣传媒体当年度推送/发布30篇(含)及以上赛事相关内容得2分;20(含)-30篇(不含)得1分,少于20篇(不含)不得分。	5.0		
23			5.2.3.10.1根据赛事的赞助商数量进行评分:(满分2分) 赞助商数量(个) $\times 0.2$,不超过2分。	2.0		
24		5.2.3.10 赞助开发 (4.0)	5.2.3.10.2根据赛事的赞助商等级进行评分,同一赞助商取最高得分,不得重复计算:(满分不超过2分) a)赛事赞助商中有500强企业的,每有一家得2分; b)赛事赞助商中有上市公司的,每有一家得1分。	2.0		
25		5.2.3.11 赛事满意率 (2.0)	根据赛事现场受众对赛事的满意率进行评分:(满分2分) $2/90\%$ (百分制) \times 满意率百分比,满分不超过2分。	2.0		

表B.1高塔竞速活动管理要求测评工具(续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
26	5.2.4 贡献度 (20.0)	5.2.4.1 赛事经济影响 (14.0)	5.2.4.1.1根据赛事的直接经济效益进行评分： (满分4分)由于比赛的举办而产生的直接经济影响；赛事直接经济效益(万元) $\times 0.004$ ，满分不超过4分。	4.0		
27			5.2.4.1.2根据赛事产出效应(对举办地GDP的影响)进行评分：(满分4分) 赛事产出效应(万元) $\times 0.002$ ，满分不超过4分。	4.0		
28			5.2.4.1.3根据赛事税收效应(对举办地政府税收收入的影响)进行评分：(满分3分) 赛事税收效应(万元) $\times 0.06$ ，满分不超过3分。	3.0		
29			5.2.4.1.4根据赛事就业效应(对举办地就业水平的影响)进行评分：(满分3分) 赛事就业效应(人) $\times 0.06$ ，满分不超过3分。	3.0		
30		5.2.4.2 赛事社会影响 (6.0)	5.2.4.2.1根据赛事现场受众对赛事的推荐度进行评分：(满分2分) $2/85\%$ (百分制) \times 推荐度百分比，满分不超过2分。	2.0		
31			5.2.4.2.2根据赛事现场受众对赛事的忠诚度进行评分：(满分2分) $2/85\%$ (百分制) \times 忠诚度百分比，满分不超过2分。	2.0		
32			5.2.4.2.3根据赛事现场受众对举办城市的好感提升度进行评分：(满分2分) $2/85\%$ (百分制) \times 好感提升度百分比，满分不超过2分。	2.0		
总分	100	100		100		

参 考 文 献

- [1] TY/T 1106-2023《群众体育赛事活动运营服务规范》
- [2] 体育赛事活动管理办法. 国家体育总局令第31号, 2022.
- [3] 上海市体育赛事管理办法. 沪府令30号, 2020.
- [4] 张林, 黄海燕. 体育赛事事前评估[M]. 北京: 人民体育出版社, 2011.
- [5] 中国田径协会路跑管理文件汇编. 中国田径协会, 2024.
- [6] 中国登山协会登山赛办赛指南. 中国登山协会, 2024.
- [7] 张林, 黄海燕. 体育赛事事前评估[M]. 北京: 人民体育出版社, 2011.
- [8] 黄海燕. 体育赛事综合影响事前评估研究[D]. 上海体育学院博士学位论文, 2009.
- [9] 黄海燕, 张林. 体育赛事给举办地带来的新资金分析[J]. 上海体育学院学报, 2010(2): 16-33.
- [10] 黄海燕. 体育赛事经济影响评价的实证研究[J]. 上海体育学院学报, 2011(3): 1-6.
- [11] 吴殷. 基于投入产出的体育赛事活动的经济影响个案分析[J]. 上海体育学院学报, 2009(4): 9-11.
- [12] 刘蔚宇, 由会贞, 黄海燕. 基于投入产出模型的马拉松赛事经济影响研究—以2016—2018南京马拉松为例[J]. 体育科研, 2019(5): 10-28.
- [13] 体育服务认证管理办法. (国家认证认可监督管理委员会、体育总局2005年第32号公告)
- [14] Huang H, Mao L L, Kim S K, et al. Assessing the economic impact of three major sport events in China: the perspective of attendees[J]. Tourism Economics, 2014, 20(6).
-