

# T/CSTZ

## 长沙市体育总会团体标准

T/CSTZ 10002—2017

---

### 游泳场馆管理和服务规范

Natatorium management and service specification

2017 - 12 - 01 发布

2018 - 02 - 01 实施

---

长沙市体育总会 发布



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语与定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 人员要求 .....	2
6 环境、卫生要求 .....	3
6.1 环境 .....	3
6.2 卫生 .....	3
7 场地、设施设备要求 .....	3
7.1 场地 .....	3
7.2 设施设备 .....	3
8 安全管理要求 .....	4
8.1 场地安全 .....	4
8.2 消费者安全 .....	4
8.3 应急预案 .....	4
9 服务规范要求 .....	5
9.1 前台服务 .....	5
9.2 会员服务 .....	5
9.3 教练服务 .....	5
9.4 租售服务 .....	5
9.5 紧急救护 .....	6
附录 A（资料性附录） 文明用语 .....	7

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由长沙四海体育服务有限公司提出。

本标准由长沙市体育总会归口

本标准起草单位：长沙市标盟标准化事务所、长沙市体育局、长沙市体育产业协会、长沙四海体育服务有限公司、长沙恒力体育文化传播有限公司、湖南广运体育文化传播有限公司、长沙闪耀体育文化有限公司。

本标准主要起草人员：何晓、李游、李平、李文格、覃事平、殷建军、朱永峰、赵方靓、谢一鸣、胡敬、李石伟。

# 游泳场馆管理和服务规范

## 1 范围

本标准规定了游泳场馆管理和服务规范的术语和定义、基本要求、人员要求、环境、卫生要求、场地、设施设备要求、安全管理要求、服务规范要求。

本标准适用于长沙市体育总会团体内游泳场馆的管理和服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 7000.2 灯具 第2-22部分：特殊要求 应急照明灯具

GB 7000.218 灯具 第2-18部分：特殊要求 游泳池和类似场所用灯具

GB 8978 污水综合排放标准

GB 9667 游泳池卫生标准

GB/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 15979 一次性使用卫生用品卫生标准

GB 16895.19 建筑物电气装置 第7部分：特殊装置或场所的要求 第702节：游泳池和其他水池

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 19079.1 体育场所开放条件与技术要求 第1部分：游泳场所

GB/T 23157 进出口儿童可携持游泳浮力辅助器材安全要求及测试方法

GB 50303 建筑电气工程施工质量验收规范

CJJ 122 游泳池给水排水工程技术规程

CJ/T 244 游泳池水质标准

FZ/T 73013 针织泳装

FZ/T 73050 针织泳帽

QB/T 4734 游泳眼镜

WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

## 3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**游泳场馆** natatorium

供消费者进行各种游泳活动的场所。

### 3.2

**游泳救生员** swimming lifeguard

持有国家相应的资格证书,在游泳场馆对游泳者的安全进行有效的观察和防护,对溺水者进行赴救,并在医务人员到来之前现场急救的人员。

### 3.3

#### 水质管理员 water quality manager

持有国家相应的资格证书,在游泳场所中对游泳池水质进行检测和处理,并负责游泳池水处理设备使用、维护、管理的专门人员。

### 3.4

#### 游泳教练 swimming coach

持有国家相应的资格证书,为消费者提供专业的游泳指导,保证消费者在场馆内游泳的安全及有效性,指导消费者正确开展游泳活动。

## 4 基本要求

- 4.1 经营者应依法取得国家相关部门的批准或许可,具备相应的职业资格。
- 4.2 应符合消防部门的要求,取得消防许可证,按各级消防法律法规及标准开展消防管理。
- 4.3 游泳场馆应合理布局,划分前台接待区、更衣沐浴区、游泳区、休息区等区域。
- 4.4 游泳场馆内标志标识合理,各类公共标识应符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 4.5 根据服务需求、服务能力和经营项目,设置岗位、配备人员、设施设备等。
- 4.6 树立全员服务意识,明确岗位职责,制定岗位服务守则,提升服务水平,满足消费者需求。
- 4.7 建立健全服务质量、投诉处理、环境保护、安全卫生、安全救护、安全管理等管理制度。
- 4.8 游泳场馆应为消费者提供公共责任保险,宜为消费者提供单次保险购买服务。
- 4.9 游泳场馆不应出售含酒精的饮料。
- 4.10 应在营业场所的醒目位置张贴包括但不限于以下信息:
  - a) 高危经营许可证、营业执照、卫生许可证;
  - b) 营业时间
  - c) 入场须知
  - d) 受理消费者投诉及建议的联系方式;
  - e) 收费标准;
  - f) 工作人员照片、从业资格信息、健康证明。
  - g) 各类禁止标志。
  - h) 安全制度。
- 4.11 宜建立服务信息化管理系统,对客户信息、收支明细、费用结算等进行管理。

## 5 人员要求

- 5.1 游泳馆应至少配备管理员、服务接待员、救生员和水质管理员四类工作人员。
- 5.2 工作人员应统一着装,注重仪容仪表,讲究个人卫生。
- 5.3 服务接待过程中应使用普通话,使用文明用语,文明用语参见附录 A,提供礼貌服务,宜具备一定的外语会话能力和一般的涉外礼仪知识。
- 5.4 相关工作人员应根据卫生部门的要求定期进行健康检查,取得有效健康证明方能上岗。
- 5.5 管理人员应具有从事游泳馆运营管理的经验,了解法律法规基本知识,熟悉游泳馆的服务流程,懂得基本的游泳场所急救措施。
- 5.6 救生员应遵守工作规则,着有明显标识的救生服。

- 5.7 救生员工作期间应在固定的位置，不得随意空岗、调岗、窜岗，时刻注意水中人员的情况，发现异常情况，应及时采取有效措施，必要时救生员必须跃入水中紧急救护，杜绝发生溺亡事故。
- 5.8 救生员应对泳池周围进行巡查，及时发现安全隐患及卫生问题并采取相应的解决措施。
- 5.9 应不定期对救生员进行救生技能知识培训和考核，确保工作期间能准确判断和发现异常情况，熟练掌握各类急救方法，积极救护游泳人员。
- 5.10 水质管理员应定期对游泳池的水质进行检测和管理。
- 5.11 新员工入职后，应由其所在部门为新员工提供岗前部门业务培训和工作指导，熟悉岗位基础知识。

## 6 环境、卫生要求

### 6.1 环境

- 6.1.1 室内环境应保持整洁、卫生、明亮、通风。
- 6.1.2 室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。
- 6.1.3 室内恒温游泳馆的室内温度应为  $25 \pm 2^{\circ}\text{C}$ 。
- 6.1.4 使用集中空调通风系统的游泳馆，其空调通风系统应符合 WS 394 的要求。
- 6.1.5 游泳馆的污水排放应符合 GB 8978 的要求。

### 6.2 卫生

- 6.2.1 游泳池水质应符合 CJ/T 244 的要求，水处理设备应符合 CJJ 122 要求。
- 6.2.2 应对游泳池及周围设施进行定期清洗、消毒。
- 6.2.3 游泳馆提供的饮用水应符合 GB 5749 的要求。
- 6.2.4 一次性卫生用品，如面巾、纸巾等应符合 GB 15979 的要求。
- 6.2.5 游泳池开放时间内，应进行水质检测并记录。
- 6.2.6 其他卫生要求应符合 GB 9667 的要求。

## 7 场地、设施设备要求

### 7.1 场地

- 7.1.1 游泳池应无视线盲区。
- 7.1.2 游泳池应不设儿童戏水区。
- 7.1.3 游泳池壁及池底应光洁，无破损，不渗水，呈浅色，池角及底脚呈圆角。游泳池外四周采用防滑、易于冲刷的材料铺设走道。深、浅水区有明显的警示标识或者隔离带，浅水区应  $\leq 1.2\text{m}$ 。
- 7.1.4 更衣室与游泳池之间应设置强制通过式浸脚消毒池，消毒池长度应  $\geq 2\text{m}$ ，宽度应与走道相同，有效水深应  $\geq 0.15\text{m}$ 。消毒池水的游离性余氯含量应保持在  $5\text{mg/L} \sim 10\text{mg/L}$ 。
- 7.1.5 应有符合建筑规范和消防规范的人员出入口和疏散通道，疏散通道应有明显标志。
- 7.1.6 室内恒温游泳池的水温应为  $25 \sim 28^{\circ}\text{C}$ 。
- 7.1.7 游泳区应安装无盲区监控设备。

### 7.2 设施设备

7.2.1 应设置与游泳池容量相符的男女更衣室、淋浴室、公共卫生间、存放衣物柜，配备吹风机、除颤仪等设备。

7.2.2 水面面积在 250 m<sup>2</sup>以下的，应设置不少于 2 个救生观察台；水面面积在 250 m<sup>2</sup>以上的，按面积每增加 250 m<sup>2</sup>及以下，增加 1 个救生观察台的比例配置。救生观察台的高度不低于 1.5m。

7.2.3 水面面积在 500 m<sup>2</sup>以下的游泳池应设置不少于 2 个出入水池的扶梯；水面面积在 500 m<sup>2</sup>以上的游泳池应设置不少于 4 个出入水池的扶梯。扶梯应经过光滑倒角处理，不应有粗糙或锐角部位。

7.2.4 游泳池内的排水设施应设置安全防护罩。

7.2.5 配备相应的救生器材并确保能够有效使用。

7.2.6 游泳池四周应设有收痰器或具有同等功能的装置。

7.2.7 游泳池区域的水面水平照度应不低于 200lx，开放夜场应有足够的应急照明灯。

7.2.8 照明、电路设施设备的安装和使用应符合 GB 7000.218、GB 7000.2 的要求。

7.2.9 应设有广播设施、安全警示牌、水质检测结果和水温告示牌。

7.2.10 游泳馆应设立垃圾箱（桶），并做好标识。

7.2.11 宜配备除颤仪等紧急救护设备。

## 8 安全管理要求

### 8.1 场地安全

8.1.1 应设有紧急疏散通道，避免发生踩踏事故。

8.1.2 游泳馆的线路的铺设、更改和用电设施的装置、增设，应按 GB 50303 的规定进行验收，验收合格后方可通电。电气安全设计应符合 GB 16895.19 的要求。

8.1.3 配有可正常使用的消防器材和应急灯，经常检查电器设施，确保电器设施的安全正常和有效使用。

8.1.4 游泳池深、浅水区有明显的标志，游泳池周围设有宣传牌、警告牌和管理工作告示牌，并设有救护观察台，救护器材齐备，并能有效使用。

8.1.5 游泳池注水、排水、清污期间应停止营业。

### 8.2 消费者安全

8.2.1 水面面积在 250 m<sup>2</sup>及以下的游泳池，应配备不少于游泳救生员 3 人；水面面积在 250 m<sup>2</sup>以上的游泳池，应按面积每增加 250 m<sup>2</sup>及以下增加 1 人的比例配备游泳救生员。

8.2.2 应设置醒目的“游泳人员须知”和“严禁跳水”、“严禁追跑打闹”、“防滑”、“佩戴泳帽”等必要的安全要求及警示。

8.2.3 身高未超过 1.3m 的未成年人游泳应当有成年人陪同。

8.2.4 女更衣室应有“禁止男童入内”，男更衣室应有“禁止女童入内”的醒目提示。

8.2.5 不得携带枪支、弹药，易燃易爆等危险物品和管制刀具进入游泳池。

### 8.3 应急预案

8.3.1 应针对紧急情况制定应急预案，包括但不限于以下情况：

——溺水；

- 火灾；
- 自然灾害；
- 突发性停电；
- 运动伤害；
- 突发性疾病；
- 人员拥挤、踩踏。

#### 8.3.2 应急预案应包括但不限于以下内容：

- 应急组织系统及其职责；
- 紧急处置措施方案；
- 应急事故的训练和演习；
- 应急设备或器材的储备和保养；
- 履行预案规定的岗位职责。

#### 8.4 发生安全事故时，应及时向相关部门报告。

### 9 服务规范要求

#### 9.1 前台服务

- 9.1.1 接待消费者时应主动热情，用语规范，微笑服务，耐心周到，有问必答。
- 9.1.2 提供售票服务时应售票迅速、准确、无误。
- 9.1.3 应认真办理物品寄存手续，并提醒注意消费者贵重物品的保管。
- 9.1.4 在服务过程中，如观察到有饮酒或身体不适者，应主动劝其离开游泳池。
- 9.1.5 客人离开时，应礼貌地道别，目送离开。

#### 9.2 会员服务

- 9.2.1 有会员管理制度，消费者办理会员卡时，应口头告知费用、期限、服务项目等内容，确认消费者理解无误方可办理，有条件的游泳场馆宜制定纸质的会员协议。
- 9.2.2 发现消费者较长时间未使用会员卡时，应主动提醒。
- 9.2.3 为会员提供储物柜或物品寄存服务，告知注意事项、储物柜使用方法，建议不携带贵重物品进入场馆

#### 9.3 教练服务

- 9.3.1 教练员应依法取得资格证书。
- 9.3.2 对购买教练服务的消费者，应按照既定课程授课。
- 9.3.3 教学过程中，应对学员耐心、热情，应当做好学员的安全防范工作。。
- 9.3.4 课程结束，应达到预期的教学效果。
- 9.3.5 应建立教练服务考核制度，规范教练教学。

#### 9.4 租售服务

- 9.4.1 场馆出售的泳装、泳帽及泳镜应分别符合 FZ/T 73013、FZ/T 73050 和 QB/T 4734 的要求。

9.4.2 游泳馆宜为有需求的消费者提供游泳圈租赁服务，游泳圈应符合 GB/T 23157 的要求。

#### 9.5 紧急救护

场馆内应备有急救用医药包，当消费者游泳过程中发生意外时，应按照应急预案制度的要求，给予消费者医疗建议，并提供紧急救护药品，超出场馆救助能力时，应第一时间协助消费者安排送往医院就诊。

附 录 A  
(资料性附录)  
文明用语

A.1 问候语

- 您好!
- 早上好! 晚上好!
- 见到您很高兴!

A.2 征询语

- 我能为您做些什么吗?
- 您还有什么别的事情吗?
- 有什么能帮您的?

A.3 求助语

- 请。
- 请问。
- 请帮忙。

A.4 感谢语

- 谢谢! 麻烦您了, 非常感谢!
- 谢谢您支持我们工作!
- 让您费心了, 实在过意不去。
- 拜托了。
- 麻烦您了。
- 感谢您的帮助。

A.5 得到感谢语的回应

- 不客气, 不用谢。

A.6 道歉语

- 很抱歉! 这件事实在没有办法做到。
- 不好意思, 真对不起, 让您久等了!
- 对不起, 打扰了!
- 对不起, 请稍候!
- 请原谅。
- 对不起, 很抱歉。

A.7 听到致歉语

- 不要紧, 没关系。
- 别客气。
- 请不要放在心上。

A.8 应答语

- 行, 请您稍候。
- 好, 马上就来。
- 您不必客气, 这是我应该做的。
- 不用谢, 照顾不周的地方请您多多包涵。

——请您吩咐。

A. 9 提醒语

——请您小心。

——请您注意。

——请您别着急。

——请您注意安全。

A. 10 赞美语

——您做得很好！

——太棒了，真了不起！

A. 11 慰问语

——您辛苦了！

——您受累了！

——给您添麻烦了！

A. 12 欢迎语

——您好，欢迎光临，见到您很高兴！

A. 13 接待语

——请进。

——请坐。

——请喝茶。

A. 14 告别语

——再见，您走好。

——欢迎再来。

A. 15 接打电话语

——您好，我是 XXX，请讲！

——请问您找哪位？XX 不在，需要我帮忙吗？（或转告吗？）