

T/HKES

海口市电子竞技产业协会团体标准

T/HKES 1—2022

海口市电子竞技场馆星级划分与评定



2022 - 01 - 24 发布

2022 - 02 - 01 实施

海口市电子竞技产业协会 发布

前 言

本标准按照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。

本标准由海口市电子竞技产业协会提出并归口。

本标准起草单位：海口市电子竞技产业协会、海南意楚网络传媒有限公司、海口华远电脑、海口觅渡电竞馆、海口果壳电竞馆、海口比目鱼连锁。

本标准主要起草人：叶飞、何振平、张致微、赵泉鑫、马宇魁、黄远龙、王卡娜、燕瑞强、王贺、周文。



海口市电子竞技场馆星级划分与评定

1 范围

本标准规定了海口市电子竞技场馆的等级划分与标志、总则、星级划分条件和管理制度要求。本标准适用于海口市向社会公众开放的永久性和临时性电竞场馆。

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/T 10001 公共信息图形符号

GB/T 15566 公共信息导向系统设置原则与要求

GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范

3 术语和定义

3.1

电子竞技场馆

简称电竞场馆。能够进行电子竞技运动训练、比赛及相关活动以及线下电竞体验功能的场所。

4 等级划分及标志

4.1 海口市电子竞技星级电竞场馆（以下简称星级电竞场馆）资质等级从低到高分五个等级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

4.2 用五角星的数量表示星级电竞场馆等级，其中一星级和二星级不挂星，三颗五角星表示三星级，四颗五角星表示四星级，五颗五角星表示五星级。

4.3 总分为 300 分，考评得分 150 分以下为一星级，考评得分 150 分以下（含 150 分）到 180 分以下为二星级，考评得分 180 分以上（含 180 分）到 230 分以下为三星级，考评得分 230 分以上（含 230 分）到 260 分以下为四星级，考评得分 260 分以上（含 260 分）为最高五星级。

5 总则

5.1 星级电竞场馆运营管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、环境等相关法律、法规的要求，基础设施管理及服务应符合 GB/T 26353-2010 第 6~7 章的规定和要求。

5.2 证照齐全，具备电竞场馆运营资质。营业场所的显著位置应公示 12318、12315、110 举报电话，悬挂《网络文化经营许可证》、《营业执照》、《消防安全检查合格证》、《信息网络安全许可》、《卫生许可证》等证照，证照登记事项与实际相符。

- 5.3 严格落实上网消费者实名登记制度，每台终端电脑安装经营管理技术软件和公网络安全技术软件，并按要求在线运行。
- 5.4 营业场所出入口、疏散通道应保持畅通，消防设施完好有效，电气设备经检测合格，符合消防安全要求。
- 5.5 星级电竞场馆应具备突发事件应急处置能力，评定星级后，如运营中发生重大安全责任事故，所属星级将立即取消，相应星级标志不能继续使用。
- 5.6 星级标志和相关权益仅供申请场馆的资质认定，加盟店及分店均不得使用。

6 星级的划分条件

6.1 一星级

6.1.1 总体要求

- 6.1.1.1 营业面积小于 200 m²，座位数小于 80 个，电脑配置一般。
- 6.1.1.2 建筑物结构完好，功能布局基本合理。
- 6.1.1.3 员工应具备基本礼仪礼节。

6.1.2 公共区域

- 6.1.2.1 应有适应当地气候的采暖和制冷设备，各区域通风良好。
- 6.1.2.2 应设置公共卫生间，保持清洁通风。

6.1.3 服务台

- 6.1.3.1 应设置总服务台，提供价目表，提供收银及问询服务。

6.1.4 电力及网络

- 6.1.4.1 网络带宽应大于 100 兆光纤接入。
- 6.1.4.2 室内有 WIFI 信号覆盖。

6.1.5 调查满意度

- 6.1.5.1 意见调查满意率为 60%以上。

6.2 二星级

6.2.1 总体要求

- 6.2.1.1 营业面积小于 500 m²，座位数大于 80 个。
- 6.2.1.2 建筑物结构良好，功能布局基本合理。内部空间应有适当的装修，墙面整洁。
- 6.2.1.3 员工有基本的岗位培训，穿着整齐清洁，能熟练使用收银软件，能用普通话提供咨询服务。
- 6.2.1.4 设施设备应定期维护保养，保持安全，有效。

6.2.2 公共区域

- 6.2.2.1 应有适应当地气候的采暖和制冷设备，有良好的排风设施，各区域通风良好。
- 6.2.2.2 公共区域应安排专人定时打扫卫生，保持公共区域清洁。
- 6.2.2.3 应设置公共卫生间，并安排专人打扫。



6.2.2.4 有不间断电源插座。

6.2.3 服务台

6.2.3.1 应有与场馆规模相适应的服务台，位置合理。在服务台醒目位置设置价目表，能提供商品购买服务。

6.2.4 电力及网络

6.2.4.1 应设应急照明设施。

6.2.4.2 带宽应独立设置，应大于 100 兆光纤接入。

6.2.4.3 室内主要区域实现 WIFI 信号覆盖。

6.2.5 调查满意度

6.2.5.1 意见调查满意率为 65%以上。

6.3 三星级

6.3.1 总体要求

6.3.1.1 营业面积大于 500 m²，座位数大于 100 个，电脑配置满足主流电竞项目需要。

6.3.1.2 电竞场馆直径 100 米范围内设有公共停车场和电动车停车位。

6.3.1.3 装修良好、美观。

6.3.1.4 员工应具备基本礼仪礼节，训练有素，用普通话提供服务。

6.3.1.5 营业期间应有网络管理和服务人员在岗值班。

6.3.1.6 应定期开展员工培训。

6.3.2 公共区域

6.3.2.1 室内应有采暖和制冷设备，空气清新，有遮光措施。

6.3.2.2 应设置“未成年人禁止入内”、“禁止吸烟”、安全出口、机位图等提示标志和导向标识、警示标识。

6.3.2.3 应安装视频监控设备，监控范围包括服务台及公共区域。

6.3.2.4 应设宾客休息区，有与场馆规模相适应的男女分设、间隔式公共卫生间，并安排专人打扫。

6.3.3 服务台

6.3.3.1 服务台位于场馆醒目区域，营业期间接待人员应提供中文接待、问询、结账服务。

6.3.3.2 应设置服务价目表，明码标价。

6.3.3.3 应提供充电器，充电宝租借等服务。

6.3.4 电力及网络

6.3.4.1 应设应急供电设施和应急照明设施。

6.3.4.2 带宽应独立设置，应大于 100 兆光纤接入。

6.3.4.3 室内大部分区域实现 WIFI 信号全覆盖。

6.3.5 调查满意度

6.3.5.1 意见调查满意率为 75%以上。



6.4 四星级

6.4.1 总体要求

- 6.4.1.1 营业面积大于 800 m²，座位数大于 150 个，电脑配置能满足全部电竞项目需要。
- 6.4.1.2 电竞场馆直径 100 米范围内设有停车场和电动车停车位，停车场有专人管理，能满足停车需求。
- 6.4.1.3 整体布局合理、装修精致，符合环保要求，有整体风格、色调协调。
- 6.4.1.4 员工应着工装，能用普通话提供服务。
- 6.4.1.5 所有人员应佩戴工作证，统一着装。建立从业人员名册和岗位标准，有定期培训记录。
- 6.4.1.6 应有安全管理人员，制订有防火、逃生、社会治安等突发事件应急预案，每年定期进行安全演练并有记录，工作人员有医疗急救知识培训。

6.4.2 公共区域

- 6.4.2.1 有空调和清风系统，场馆内各区域通风良好。
- 6.4.2.2 有专人负责清洁，定时打扫，室内物品摆放整洁合理。
- 6.4.2.3 应安装视频监控，监控区域覆盖所有公共区域，监控记录时间符合管理部门要求。
- 6.4.2.4 在醒目区域应设置“未成年人禁止入内”、“禁止吸烟”、安全出口和机位图等标识。
- 6.4.2.5 应设置较完备的安全警示标志和导向标识，文字采用中文表示。
- 6.4.2.6 装修材料应采用防火装修材料，设置固定安装的扩声系统能覆盖所有区域。
- 6.4.2.7 灯光应分区控制、环保节能，照明设施满足电竞赛事和活动的需要。
- 6.4.2.8 应有男女分隔的间隔式卫生间，布局合理，通风良好，无异味。

6.4.3 服务台

- 6.4.3.1 应有与场馆规模相适应的前厅和服务台。总服务台位于场馆显著位置，各区段有中文标志，营业期间接待人员应提供中文接待、问询服务。
- 6.4.3.2 应提供贵重物品保管及小件行李寄存服务。
- 6.4.3.3 应设置信息栏，设置服务宣传品和价目表，明码标价，能提供食品、饮品服务。

6.4.4 电竞活动区

- 6.4.4.1 应能设置固定式电竞活动区，面积大于 50 m²，场地可分为观众区和选手区，观众区可容纳大于 30 人就坐观看。
- 6.4.4.2 应设置 1 块固定的高清电子观赛屏，屏幕尺寸大于 100 英寸，保证观众在任何角度均可无遮挡的观看比赛。

6.4.5 电力及网络

- 6.4.5.1 普通用户区和比赛区局域网带宽应独立设置，不与其他功能共享。带宽应大于 200 兆光纤接入，且服务器应接入云服务。
- 6.4.5.2 室内场馆实现 WIFI 信号全覆盖，提供 4G 或 5G 网络服务。

6.4.6 调查满意度

- 6.4.6.1 意见调查满意率为 85%以上。

6.5 五星级

6.5.1 总体要求

- 6.5.1.1 营业面积大于 1000 m²，座位数大于 200 个，电脑配置能满足所有电竞比赛使用。
- 6.5.1.2 电竞场馆直径 100 米范围内设有公共交通站、停车场和电动车停车位，满足停车需求。停车场导向清晰，有回车线，有专人管理。
- 6.5.1.3 布局合理，功能分区科学，内部环境装修高档、优美、温馨舒适，有特色，主题文化突出。
- 6.5.1.4 工作人员训练有素，仪容仪表规范，端庄大方整洁，对宾客礼貌、热情，能用普通话提供服务。
- 6.5.1.5 所有人员应佩戴上岗证或工作证，统一着装。建立从业人员名册和岗位标准，有定期培训记录。
- 6.5.1.6 应有专门的培训人员，制订有防火、灭火、疏散、逃生等突发事件应急预案，每年制订系统的培训计划，定期进行安全演练并有记录。
- 6.5.1.7 配备有灭火器等消防和逃生设备，各通道显著位置设置紧急出口标识。配备必要的医疗救助设施设备，能满足一般安全救助的需求。

6.5.2 公共区域

- 6.5.2.1 有空调和清风系统，场馆内各区域通风良好、空气清新、无异味，通风设备完备。
- 6.5.2.2 有专人负责清洁，定时打扫。室内物品摆放整洁合理，无乱堆乱放现象，营业期间保持通道畅通。
- 6.5.2.3 应安装高清视频监控，监控区域覆盖所有公共区域，监控画面清晰，定期保存监控资料。
- 6.5.2.4 每个座位台面下方应设置手机充电装置。
- 6.5.2.5 应设置“未成年人禁止入内”、“禁止吸烟”、安全出口和机位图等标识，有专人负责监管。
- 6.5.2.6 应设置较完备的安全警示标志和导向标识，导向标识和公共信息图形符号应符合 GB/T 15566 和 GB/T 10001 的要求，指示性文字采用中英文表示。
- 6.5.2.7 装修材料应采用防火装修材料，设置固定安装的广播系统能覆盖所有区域。
- 6.5.2.8 应安装分区照明控制系统，对场馆灯光进行编组控制，控制系统出现故障时应发出声光故障报警信号。
- 6.5.2.9 各层应有男女分隔的间隔式卫生间，布局合理，配有卫生纸、洗手液、干手器、擦手纸，通风良好、无异味。

6.5.3 服务台

- 6.5.3.1 总服务台位于场馆显著位置，各区段有中英文标志，营业期间接待人员应提供中文接待、问询服务。
- 6.5.3.2 应提供贵重物品保管及小件行李寄存服务。
- 6.5.3.3 应设置专门的信息栏，服务台显著位置设置固定的服务宣传品和价目表，明码标价，能提供食品、饮品服务。

6.5.4 包厢

- 6.5.4.1 包厢数量大于 10 个，每间包厢占有面积大于 10 m²。
- 6.5.4.2 各包厢可自行调节室温和灯光，通风良好。
- 6.5.4.3 应设置按铃器、扩音器等电子设备提醒设备。

6.5.5 电竞活动区

6.5.5.1 有独立承办电竞活动的场地，面积大于 100 m²，场地可分为签到区、观众区和选手区，观众区可容纳大于 50 人就坐观看。

6.5.5.2 应设置 1 块固定高清电子观赛屏，屏幕尺寸大于 6 m²，宜设置多块辅屏，保证观众在任何角度均可无遮挡的观看比赛。

6.5.5.3 能设置独立的休息室和解说室。

6.5.6 电力及网络

6.5.6.1 普通用户区和比赛区局域网带宽应独立设置，不与其他功能共享。带宽应大于 200 兆光纤接入，且服务器应接入云服务。

6.5.6.2 室内实现 WIFI 信号全覆盖，场馆提供 4G 和 5G 网络，网络稳定视频无抖动。

6.5.7 调查满意度

6.5.7.1 意见调查满意率为 95%以上。

7 管理制度要求

7.1 应有员工手册和服务操作规程，注重企业文化建设。

7.2 应有完善的规章制度、服务标准、管理规范和应急预案。

7.3 应有岗位工作说明书、任职条件、服务项目操作流程，各项管理制度应及时更新。

7.4 对涉及保障场馆正常运营的特定岗位如网络管理、安全维护等技术岗位应定期培训。



附 录 A
(规范性附录)
电子竞技场馆星级评定评分表

A.1 计分说明

A.1.1 满分300分。

A.2 评分标准

A.2.1 设自评计分栏，鼓励电竞场馆开展自评。

A.2.2 评分表见表A.1

表A.1 海口市电子竞技场馆星级评定评分表

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	自评 得分	评定机 构评分
1	总体要求	90				
1.1	地理位置		10			
	位于城市中心或商务区，交通便利，周边商业配套齐全，可进入性好。			10		
	靠近城市中心或商务区、居民区，可进入性好。			5		
1.2	营业面积		10			
	大于 1000 m ²			10		
	800 m ² -1000 m ²			8		
	500 m ² -800 m ²			6		
	200 m ² -500 m ²			4		
	200 m ² 以下			2		
1.3	座位数		10			
	200 人以上			10		
	150-200 人			8		
	100-150 人			6		
	80-100 人			4		
	80 人以下			2		
1.4	电脑配置		10			
	电脑配置能满足所有电竞比赛使用，服务器接入云服务。			10		
	电脑配置能流畅大部分电竞软件，服务器未接入云服务。			6		
	电脑配置一般。			2		
1.5	停车场		10			
	自备停车场和电动车停车位，停车场有专人管理，导向标识设置符合 GB/T 15566 的要求。			10		

表 A.1 (续)

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	自评 得分	评定机 构评分
	有公共停车场和电动车停车位，未安排专人管理。			6		
	有电动车停车位。			2		
1.6	建筑结构及内部装修		10			
	布局合理，功能分区科学，内部环境装修高档、优美、温馨舒适，有特色，主题文化突出。			10		
	布局合理、装修精致，符合环保要求，有整体风格、色调协调。			8		
	装修良好、美观。			6		
	建筑物结构良好，功能布局基本合理。内部装修一般，墙面整洁。			2		
1.7	工作人员		10			
	工作人员佩戴工作证，训练有素，仪容仪表规范，端庄大方整洁。对宾客礼貌、热情，能用普通话提供服务。			10		
	员工应着工装，能用普通话提供问询服务。			8		
	员工应具备基本礼仪礼节，训练有素。			6		
	员工有基本的岗位培训，穿着整齐清洁，能熟练使用收银软件。			4		
1.8	人员培训		10			
	有专门的培训人员，制订有完善的突发事件应急预案，每年制订系统的培训计划，定期进行安全演练并有记录。			10		
	有兼职的培训、安全管理机构和人员，制订有消防、安全等必备的突发事件应急预案，定期进行安全演练并有记录。			6		
	营业期间有网络管理和服务人员在岗值班，定期开展员工培训。			2		
1.9	应急设备		10			
	配备有灭火器等消防和逃生设备，显著位置设置紧急出口标识。配备必要的医疗救助设施设备，工作人员有医疗急救知识培训。			10		
	各通道显著位置设置紧急出口标识，配备必要的医疗救助设备。			6		
	各通道显著位置设置紧急出口标识。			2		
2	公共区域	100				
2.1	空调及换气		10			
	有空调和清风设备，场馆内各区域通风良好、空气清新、无异味。			10		
	有空调，场馆内各区域通风良好。			6		
	室内有采暖和制冷设备，空气清新。			2		
2.2	室内环境及清洁		10			
	有专人随时打扫，室内物品摆放整洁合理。			10		
	有专人负责定时打扫，室内物品摆放整洁合理。			6		
	有工作人员早晚打扫，室内无异味。			2		
2.3	视频监控		10			
	安装高清视频监控，监控区域覆盖所有公共区域，监控画面清晰，定期保存监控资料。			10		

表A.1 (续)

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	自评 得分	评定机 构评分
	有安装视频监控, 监控区域覆盖大部分公共区域, 监控记录时间符合管理部门要求。			6		
	安装有视频监控, 监控区域覆盖服务台等主要公共区域。			2		
2.4	导向标识		10			
	应设置较完备的导向标识, 导向标识和公共信息图形符号应符合国家标准的要求, 指示性文字采用中英文表示。			10		
	重点场所设置有导向标识, 导向标识和公共信息图形符号应符合国家标准的要求, 指示性文字采用中文表示。			6		
	设置有导向标识。			2		
2.5	警示和提示标识		10			
	场馆醒目位置设置有完备的“未成年人禁止入内”, “禁止吸烟”, 安全出口和机位图等警示和提示标志。			10		
	场馆设置有“未成年人禁止入内”, “禁止吸烟”, 安全出口和机位图等警示和提示标志。			5		
2.6	广播系统					
	有固定安装的广播系统, 能覆盖所有区域。			10		
	有固定安装的广播系统, 能覆盖大部分区域。			6		
	有广播系统, 能覆盖重点区域。			2		
2.7	装修		10			
	装修采用防火材料。			10		
	装修采用一般装修材料。			5		
2.8	灯光		10			
	安装分区照明控制系统, 对场馆灯光进行编组控制, 控制系统出现故障时应发出声光故障报警信号。			10		
	灯光应分区域控制、环保节能, 照明设施满足电竞赛事和活动的需要。			6		
	灯光能独立控制, 照明满足需要。			2		
2.9	卫生间		10			
	有男女分隔的间隔式卫生间, 布局合理, 配有卫生纸、洗手液、干手器、擦手纸, 通风良好、无异味。			10		
	有男女分隔的间隔式卫生间, 布局合理, 通风良好、无异味。			6		
	有公共卫生间。			2		
2.10	充电设备		10			
	每个台面都设有 5v 手机充电设备。			10		
	提供充电器及充电宝租借服务。			5		

表A.1 (续)

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	自评 得分	评定机 构评分
3	服务台	20				
3.1	位置及人员要求		10			
	总服务台位于场馆显著位置,各区段有中英文标志,营业期间接待人员提供中文接待及问询服务,提供物品和行李寄存服务。			10		
	应有与场馆规模相适应的前厅和服务台,营业期间接待人员应提供中文接待及问询服务。			6		
	有服务台,能提供收银及咨询服务。			2		
3.2	信息栏		10			
	有固定信息栏,设置固定的服务宣传品和价目表,明码标价。			10		
	有价目表。			5		
4	包厢	20				
4.1	包厢数量及面积		10			
	包厢数量大于10个且每间包厢占有面积大于10 m ² 。			10		
	有包厢。包厢数量小于10个,每间包厢占有面积小于10 m ² 。			5		
4.2	包厢环境		10			
	能独立调节温度和光线,安装有按铃器、扩音器等电子设备提醒设备。			10		
	包厢无装修,能独立调节温度和光线明暗。			5		
5	电竞活动区					
5.1	场地					
	有固定电竞活动的场地,面积大于100 m ² ,观众区可容纳大于50人观看。			10		
	有固定电竞活动的场地,面积大于50 m ² ,观众区可容纳大于30人观看。			6		
	能设置临时性电竞活动区。			2		
5.2	观赛屏		10			
	有1块固定高清电子观赛屏和多块辅屏,主屏尺寸大于6 m ² ,观众在任何角度均可无遮挡的观看比赛。			10		
	有1块固定高清电子观赛屏,屏幕尺寸大于100英寸。			5		
5.3	活动分区		10			
	设有签到区、观众区和选手区,有独立的休息室和解说室。			10		
	设有观众区和选手区。			5		
6	电力及网络	30				
6.1	有线网络		10			
	普通用户区和比赛区带宽应独立设置,且带宽应大于200兆光纤接入。			10		
	带宽大于100兆光纤接入。			5		

表A.1 (续)

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	自评 得分	评定机 构评分
6.2	无线网络		10			
	场馆提供 wifi 无线网络，网络稳定视频无抖动。			10		
	场馆提供 wifi 无线网络。			5		
6.3	4G 和 5G 网络		10			
	有 4G 和 5G 网络，覆盖场馆所有区域。			10		
	有 4G 网络，覆盖场馆大部分区域。			5		
7	调查满意度	10				
7.1	用户满意度		10			
	满意率为 95%以上。			10		
	满意率为 75%-85%。			6		
	满意率为 60%-75%。			2		



附 录 B
(资料性附录)
满意度调查表

尊敬的用户：

非常感谢您在本场馆填写这份满意度调查表。您的宝贵意见将作为评定本电子竞技场馆的重要参考依据。

感谢您的大力支持，祝您生活愉快！

调查项目	很满意	满意	一般	不满意
总体印象				
装修设计				
环境卫生				
电脑配置				
网络速度				
公共卫生间				
工作人员服务态度				
其他建议：				
