

# T/JSVA

## 江苏省体育场馆协会团体标准

T/JSVA 007—2022

### 网球馆服务规范

Specification for tennis gym services

2022 - 09 - 21 发布

2022 - 09 - 28 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 基本要求	1
5 服务保障	1
5.1 基础设施	1
5.2 从业人员要求	2
5.3 环境卫生	2
5.4 安全管理	2
5.5 应急处置	2
6 服务提供	2
6.1 免费或低收费开放	2
6.2 网球健身服务	2
6.3 网球培训	2
6.4 赛事活动服务	3
7 服务质量与改进	3
7.1 服务质量	3
7.2 控制规范	3
附录 A (资料性) 网球健身接待服务流程	4
附录 B (资料性) 网球培训服务流程	5
参考文献	6

## 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。

本文件由江苏省五台山体育中心提出。

本文件由江苏省体育场馆协会归口。

本文件起草单位：江苏省五台山体育中心。

本文件主要起草人：顾雷锋、张晁新、殷东明、赵春莲、庞鸿剑、丁元、蔡浩飞、张超越。

江苏省体育场馆协会

# 网球馆服务规范

## 1 范围

本文件规定了网球馆服务规范的术语和定义、基础要求、服务保障、服务提供、服务质量与改进的要求。

本文件适用于网球馆。

## 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 37487-2019	公共场所卫生管理规范
GB 3096	城市区域环境噪声标准
GB/T 15553-2002	室内空气质量标准
GB/T 22517.7-2018	体育场地使用要求及检验方法 第7部分：网球场

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**网球场馆** tennis hall  
满足网球项目训练、比赛的体育场所。

### 3.2

**社会体育指导员** social sports instructors  
在网球活动中从事网球技能传授、科学健身指导和组织管理工作的人员。

### 3.3

**教练员** coach  
经专业职称评审，通过考核，培养、训练、输送专业运动员的人员。

## 4 基础要求

4.1 应取得经营开放许可。

4.2 组织机构应健全，设置合理，运营管理机制应满足要求。

4.3 建筑、附属设施和运行管理应符合国家颁布的有关消防、安全、卫生、节能、环境保护等法规和标准的要求。

4.4 应配备符合各类健身项目开展要求的从业人员。

4.5 应建立健全卫生、安全、应急等管理制度，提供卫生与安全保障。

4.6 应投保公众责任险。

4.7 坚持公益与市场相结合，可适当开展配套服务。

4.8 鼓励公众和社会资源的参与，关注公众的体验和满意度，并持续改进服务质量。

## 5 服务保障

### 5.1 基础设施

- 5.1.1 主要项目构成：规格应符合 GB/T 22517.7-2015 规定的有效双打网球场、赛事活动相适应的观众区域、辅助用房和设施等组成。
- 5.1.2 场地灯光照度不低于 300lux。
- 5.1.3 场地净高度不低于 12.5m。
- 5.1.4 设施设备和相关条件达到开放所应具备的基本条件和技术要求。
- 5.1.5 对重大设备的运行状况，实施监控，防止发生重大设备事故。
- 5.1.6 建筑结构完整，功能分区科学，人流控制合理，安全警示清晰，满足举办网球活动的安全要求。

## 5.2 从业人员要求

- 5.2.1 社会体育指导员（网球）、教练员应持有国家职业资格证书上岗。
- 5.2.2 一线服务人员应取得身体健康合格证。
- 5.2.3 员工应熟知岗位职责、工作要求。

## 5.3 环境卫生

- 5.3.1 卫生要求应符合 GB 37487-2019 的相关规定。
- 5.3.2 内外环境噪音符合 GB 3096 的要求。
- 5.3.3 空气质量应符合 GB/T 15553-2002 的要求。

## 5.4 安全管理

### 5.4.1 设施设备

所使用的设施设备必须质量合格，并遵守基本操作规程。

### 5.4.2 消防安全

- 5.4.2.1 消防安全管理应遵守《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》。
- 5.4.2.2 消防设施应 100%完好，应急广播和视频监控场馆全覆盖。

### 5.4.3 医务救助

- 5.4.3.1 大型活动期间应有专业医务人员驻守。
- 5.4.3.2 应在场馆服务台配备碘伏、纱布、速效救心丸、云南白药喷雾等急救器材或物品。
- 5.4.3.3 场馆人员应具备基本应急救助技能，包括 CPR、伤口消毒等。

### 5.4.4 公共卫生安全

应符合公共卫生体系建设相关要求。

## 5.5 应急处置

- 5.5.1 应建立健全消防疏散、反恐、停电等应急预案。
- 5.5.2 每年应针对消防疏散、反恐开展各不少于 2 次应急演练，并保存记录。

## 6 服务提供

### 6.1 免费或低收费开放

应按照国家、省关于公共体育服务免费或低收费开放的要求执行。

### 6.2 网球健身服务

- 6.2.1 应制定健身接待服务流程（参见附录 A）。
- 6.2.2 应提供问询、引导、保障、科学健身指导、卡票办理、收银及其他配套服务。

### 6.3 网球培训

- 6.3.1 应在醒目位置公示社会体育指导员、教练员简介。
- 6.3.2 应在醒目位置公示产品体系及收费标准。
- 6.3.3 应制定网球培训教案。
- 6.3.4 应制定网球培训服务流程（参见附录 B）。

#### 6.4 赛事活动服务

- 6.4.1 应制定产品体系及收费标准，并对外公示。
- 6.4.2 应根据公安等相关部门要求履行赛事活动报批手续。
- 6.4.3 应提醒主办方为运动员投保意外伤害险。

### 7 服务质量与改进

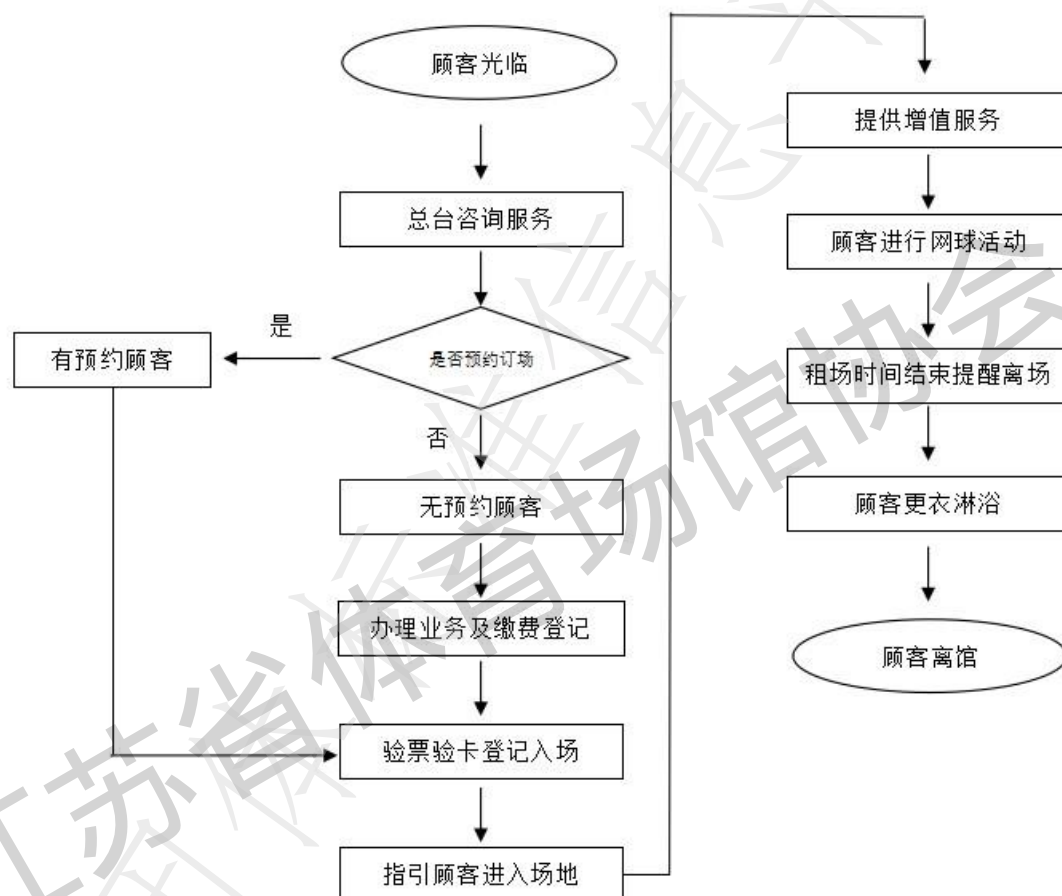
#### 7.1 服务质量

- 7.1.1 健身器材、设施设备完好率不低于 98%。
- 7.1.2 专业技术人员持证率：100%。
- 7.1.3 一线服务人员健康证持证率：100%。
- 7.1.4 客户服务满意度：95%以上。
- 7.1.5 有效投诉率低于 10%。

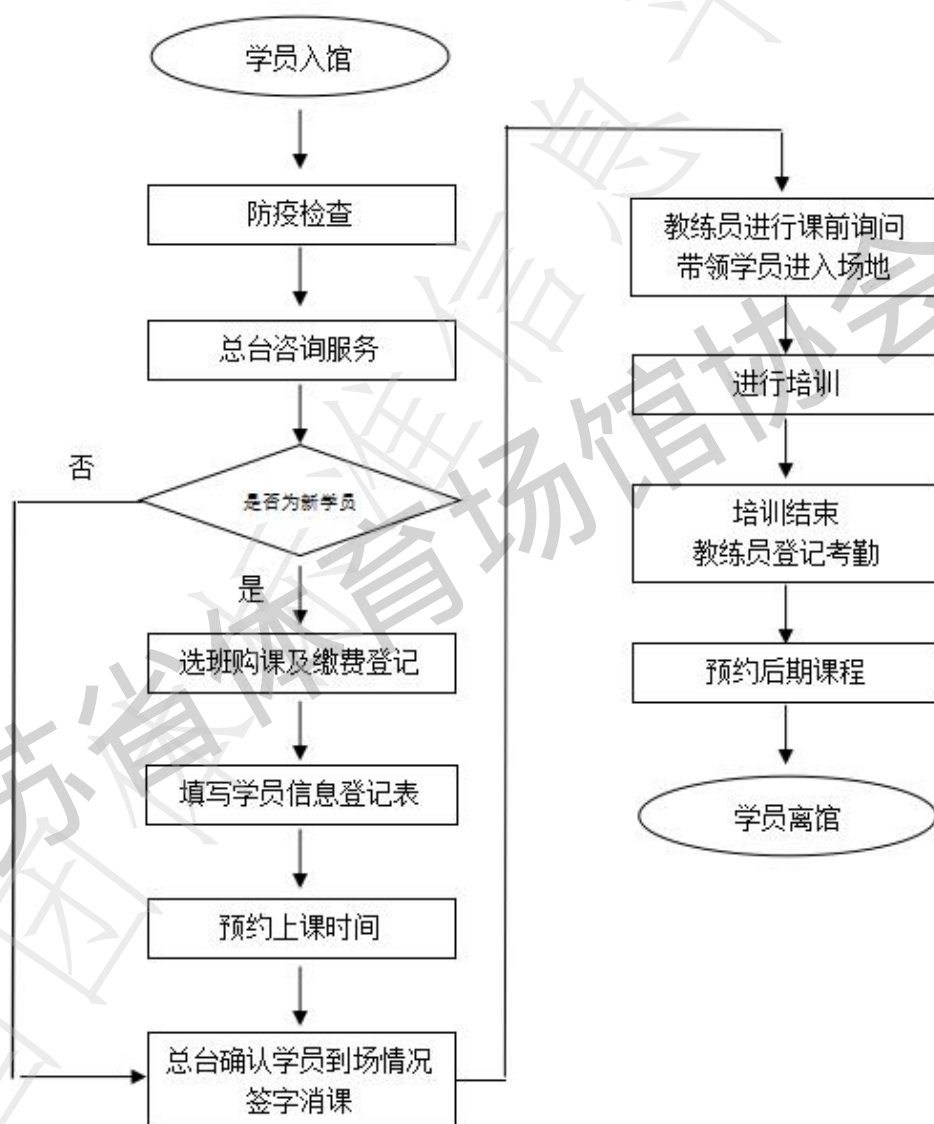
#### 7.2 控制规范

- 7.2.1 应主动征询顾客对场馆服务的评价和建议，并有记录和反馈。
- 7.2.2 应重视顾客满意度，每年开展不少于 2 次的服务满意度测评。
- 7.2.3 应诚恳对待客户投诉，投诉必复。
- 7.2.4 应重视服务工作的不断完善和改进，具体方法包括但不限于：
  - 利用满意度测评、客户投诉处理、服务补救的实施等不断寻求工作改进路径和方法；
  - 每年不少于 1 次的内部服务质量评审；
  - 完善内部管理制度；
  - 鼓励创新。

附录 A  
(资料性)  
网球健身接待服务流程



附录 B  
(资料性)  
网球培训服务流程



### 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国公安部 机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定
  - [2] 中华人民共和国国务院 大型群众性活动安全管理条例
- 

江苏省体育场馆协会  
全国团体体育场馆协会