

T/JSVA

江苏省体育场馆协会团体标准

T/JSVA 010—2022

体育场服务规范

Specification for stadium services

2022 - 09 - 21 发布

2022 - 09 - 28 实施

江苏省体育场馆协会 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 基本要求	2
5 服务保障	2
5.1 基础设施	2
5.2 从业人员要求	4
5.3 环境卫生	4
5.4 安全管理	4
5.5 应急处置	5
6 服务提供	5
6.1 免费或低收费开放	5
6.2 健身服务	5
6.3 健身培训	5
6.4 赛事活动服务	5
7 服务质量与改进	5
7.1 服务质量	5
7.2 控制规范	5
附录 A (资料性) 体育场客户咨询服务流程图	7
附录 B (资料性) 体育培训流程图	8
附录 C (资料性) 体育场大型活动服务流程图	9
参考文献	10

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、赵春莲、薛敢峰、丁元、蔡浩飞、朱锋。

江苏省体育场馆协会

体育场服务规范

1 范围

本文件规定了体育场服务规范的术语和定义、基础要求、服务保障、安全保障、应急处置、服务提供以及服务质量与改进。

本文件适用于体育场。

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 0303-2018	建筑电气工程施工质量验收规范
GB 13690-92	常用危险化学品的分类及标志
GB 22185-2008	体育场馆公共安全通用要求
GB 3096-2008	声环境质量标准
GB 37487-2019	公共场所卫生管理规范
GB 37488-2019	公共场所卫生指标及限值要求
GB/T 10001.1	公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.4	标志用公共信息图形符号第4部分：运动健身符号
GB/T 14833-2011	合成材料跑道面层
GB/T 15566.7	公共信息导向系统设置原则与要求第7部分：运动场所
GB/T 19079.32-2017	体育场所开放条件与技术要求第32部分：足球运动场所
GB/T 19535.1-2004	城市绿地草坪建植与管理技术规程第1部分：城市绿地草坪建植技术规程
GB/T 19535.2-2004	城市绿地草坪建植与管理技术规程第2部分：城市绿地草坪管理技术规程
GB/T 19995.1-2005	天然材料体育场地使用要求及检验方法第1部分：足球场地天然草面层
GB/T 20033.3	人工材料体育场地使用要求及检验方法第3部分：足球场地人造草面层
GB/T 28049-2011	厅堂、体育场馆扩声系统设计规范
TY/T 1002.1-2005	体育照明使用要求及检验方法第1部分：室外足球场和综合体育场
JGJ 50	城市道路和建筑物无障碍设计规范
	《公共体育场馆建设标准系列-1》（体育场建设标准）
	《体育场馆照明设计规范》
	《体育场地工国家职业标准》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

体育场 stadium

有400米跑道（中心含草坪），有固定道牙，跑道6条以上，并有固定看台的，可向社会开放、用于举办各类体育竞技比赛活动、培训、大型文体活动和供群众进行健身活动的室外运动场地。

3.2

塑胶跑道 plastic track

用具有橡塑性质的合成材料弹性体铺设的用于田径比赛的场地铺面面层。

3.3

草坪 lawn

以禾本科草及其它质地纤细的植物为覆盖，并以它的根和匍匐茎充满土壤表层的，由人工建植或人工养护管理的，可提供户外活动和体育运动的地被。

3.4

看台 grandstand

能为观众提供良好的观看条件和安全方便的疏散条件的结构体。

3.5

辅助用房 auxiliary room

包括观众、运动员、竞赛管理、媒体、场馆运营、技术设备和安保用房等，其功能布局应满足比赛、演出活动要求，具有通用性和灵活性，便于使用和管理。

3.6

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。

3.7

社会体育指导员 social sports instructors

在群众性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。

3.8

体育场土工 stadium geotechnics

使用专门技术或设备，对运动场地和配套器材进行布置、安装、调试、维护、清洁和监管等保障工作的人员。

4 基础要求

4.1 应取得经营开放许可。

4.2 运动场所及附属设施的建筑设计应符合 GB 0303-2018 和《公共体育场馆建设标准系列-1》（体育场建设标准）要求。

4.3 应配备覆盖全体育场的广播设备并运行良好，无故障隐患，环境噪音应符合 GB 3096-2008 要求。

4.4 应配备满足需求的竞赛灯光及应急照明设备，照明要求应符合 TY/T 1002.1-2005 第 1 部分和《体育场馆照明设计规范》要求。

4.5 应建立健全安全、卫生等管理制度，符合 GB 22185-2008、GB 37487-2019 和 GB 37488-2019 的要求。

4.6 体育场内外公共信息符号（标识）的设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.4 和 GB/T 15566.7 的要求。

4.7 应建立健全满足场馆运营需要的组织架构，配备符合各类项目开展要求的从业人员，从业人员应取得相应的从业资格证和身体健康合格证明。

4.8 应投保公众责任险，坚持公益与市场相结合，适当开展配套服务。

4.9 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 塑胶跑道

5.1.1.1 建造标准、使用材料应符合 GB/T 14833-2011 要求，对环境、人体无毒无害，且具有防紫外线、防磨损、防爆裂、抗老化、寿命长、容易保养、维修费用低等特点。

5.1.1.2 在具备适当排水设施的情况下，可全天候使用，应作为运动员训练、比赛、学生运动及健身锻炼之用，不适作其它用途。

5.1.1.3 应避免有害物质的污染和剧烈的机械冲击与摩擦，跑道上不准车辆行驶、堆压重物 and 锋利物品。

5.1.1.4 应特别注意保护塑胶跑道的边缘，不要任意掀动。如发现道牙损坏、起泡现象时应及时通知施工单位进行修补，以免更严重的损坏发生。

5.1.1.5 应保持塑胶跑道的清洁，经常用水喷淋清洗。

5.1.2 看台

5.1.2.1 应根据比赛类别、规模设置主席台、观看区、采访区和记者区，并设置适当的分区隔离设施和护栏。

5.1.2.2 看台区域导向标识应完整、清晰，符合 GB/T 15566.7 第 7 部分的要求。

5.1.2.3 看台座椅应完好、无缺损、保持整洁。

5.1.2.4 看台显著区域应公示场馆平面示意图，标注功能分区、疏散通道、安全出口、公共卫生间等信息，并张贴“禁止吸烟”、“禁止攀爬”警示标识。

5.1.3 草坪及相应设施设备

5.1.3.1 草坪应平坦，硬度适宜，无毒无味，适用于体育比赛、训练和休闲等。

5.1.3.2 天然草坪足球场面层应符合 GB/T 19995.1-2005 第 1 部分要求，人造草面层应符合 GB/T 20033.3 第 3 部分要求，场地规格（11 人制、8 人制、5 人制）、划线、朝向应符合国际足球联合会竞赛规则的规定。

5.1.3.3 应配备足量的各类球门，球门应安全牢固，颜色为白色，并悬挂配套球网，贴有“禁止悬挂”安全警示标识。

5.1.3.4 场地内及边线附近的喷灌及排水等设施不应人员及场地划线造成影响。

5.1.3.5 天然草坪养护与管理应遵循生态、环保、节约、高效的原则，以预防为主、综合防治，并配备专业设施设备。

5.1.3.6 草坪养护管理内容应包含修剪、施肥、灌溉、杂草防除、病虫害防治、表施土壤、滚压及退化草坪更新等，应符合 GB/T 19535.2-2004 第 2 部分的要求。

5.1.4 扩声系统

5.1.4.1 主要组成部分包括：传声器、声源设备、调音台、信号处理器、声频功率放大器和扬声器系统，设计应符合 GB/T 28049-2011 要求。

5.1.4.2 根据场地环境，应选用全天候扩声设备，具备防风雨、防晒、防潮、重量轻、覆盖范围广等特性，采用输出声压级高、覆盖均匀的高保真音响。

5.1.4.3 应重点突出主席台及赛场区域，分布式覆盖观众区域，各区域主次分明，有效分隔场地，适应多场景用途。

5.1.4.4 应与视频系统、公共广播系统、消防报警系统联动，满足智能化应用，在紧急情况下，可有效疏散现场人员，安全高效。

5.1.5 照明系统

5.1.5.1 应满足运动员、裁判员、观众及其他各类人员的使用需求，具备电视转播、应急疏散的条件，为使用者创造良好的光环境，确保视觉辨认的快速、准确、安全、舒适。

5.1.5.2 应选择合适的照明设备、照明方式及照明控制系统，做到技术先进、经济合理、使用安全、便于维护与管理，室外宜采用大功率和中功率 LED 灯或金属卤化物灯，应急照明宜采用 LED 灯或荧光灯。

5.1.5.3 照度、照度均匀度、光源、色温、眩光指数等照明标准值应符合 TY/T 1002.1-2005 第 1 部分和《体育场馆照明设计规范》要求。

5.1.5.4 应定时检查灯具、灯架、配线及开关有无损坏，即时检修，做好维修检查记录，灯具外部每年至少清洁 1 次。

5.1.6 户外显示屏

5.1.6.1 根据观看距离、观看角度、周围环境和显示内容需求，合理规划户外显示屏安装位置，应和所依附的建筑相协调，具备抗风、抗震、节能、环保等特性

5.1.6.2 应对屏体做好防水、防尘、防潮和内部通风散热措施，定期检查维修电子元器件。

5.1.6.3 应具备计时记分、图像传输、视频转接等基本功能，能满足各级各类赛事需求。

5.1.7 公用卫生间

5.1.7.1 应分设男、女公用卫生间，其数量、分布应与场馆规模相适应。

5.1.7.2 卫生间标识要明显，设施齐全、完好，通风良好、无异味，光线明亮。

5.1.7.3 卫生间内应保持清洁、卫生，循环保洁，并做好台账记录。

5.1.8 休息室

5.1.8.1 应设置贵宾室、运动员和裁判员休息室。

5.1.8.2 贵宾室内应明亮、整洁，配备桌椅、小茶几、茶水柜、茶杯、烧水壶等，满足接待需求。

5.1.8.3 运动员休息室内应设置更衣室、淋浴室，并配备战术板、更衣柜、按摩床等。

5.1.8.4 裁判员休息室内应设置更衣室、淋浴室，并配备桌椅、夹板、更衣柜、换人牌、气泵等。

5.1.9 功能性用房

5.1.9.1 按照比赛规模、级别宜配备相应的功能性房间及配套服务设备。

5.1.9.2 根据需要设置新闻发布室，配备播音、显示和上网设备，并确保运行良好。

5.1.9.3 设置与大型演出相适应的安保指挥室，确保监控设备正常运行。

5.1.9.4 设置与专业足球赛相适应的比赛监督室，配备打印机、传真机、电脑等，并确保运行良好。

5.1.10 接待问询处

5.1.10.1 应在正门厅内显著位置设置接待问询处，提供接待、问询、意见反馈等服务，工作人员应熟知客户咨询服务流程图（参见附录 A）。

5.1.10.2 应向公众公示场馆简介、入场须知、经营项目价格体系表等服务指南。

5.1.11 增值服务

5.1.11.1 应配备可供残疾人使用的无障碍设备设施，符合 JGJ 50 的要求。

5.1.11.2 应配备颁奖所需设施及服务。

5.1.11.3 可提供免费饮水、特殊人群健身指导、有偿裁判、医药箱等服务。

5.2 从业人员要求

5.2.1 社会体育指导员、教练员应持有国家职业资格证书上岗。体育场地工应取得执业资格证书。

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 和 GB 37488-2019 的相关规定。

5.3.2 声环境应符合 GB 3096-2008 的要求。

5.4 安全管理

5.4.1 消防安全

5.4.1.1 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》。

5.4.1.2 消防设施应 100%完好，应急广播和视频监控场馆全覆盖。

5.4.2 公共卫生安全

应符合公共卫生体系建设相关要求。

5.4.3 医疗保障

- 5.4.3.1 大型活动期间应有专业义务人员驻守。
- 5.4.3.2 应在显著位置配备碘伏、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 工作人员应具备基本应急救助技能，包括 CPR、伤口消毒等。

5.4.4 危化品储存和使用

- 5.4.4.1 依据 GB 13690-92 要求，将剪草机用汽油、草坪养护部分农药划分为危化品。
- 5.4.4.2 危化品的储存和使用应遵守《危险化学品安全管理条例》。

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 健身服务

- 6.2.1 应制定科学合理的顾客接待服务流程（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 健身培训

- 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 应制定体育场相关培训的教学大纲和教学流程（参见附录 B）。
- 6.3.3 社会体育指导员、教练员应熟悉场地状况，并配备相应教学器材。
- 6.3.4 应制定体育馆相关培训的教案，并按教案教学。

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 应制定大型活动接待、承接服务流程（参见附录 C），规范主承办方责任和义务，规避风险。
- 6.4.3 应按照《大型群众性活动安全管理条例》要求，提醒主办方向上级主管部门、公安及防疫部门进行活动报批。
- 6.4.4 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。

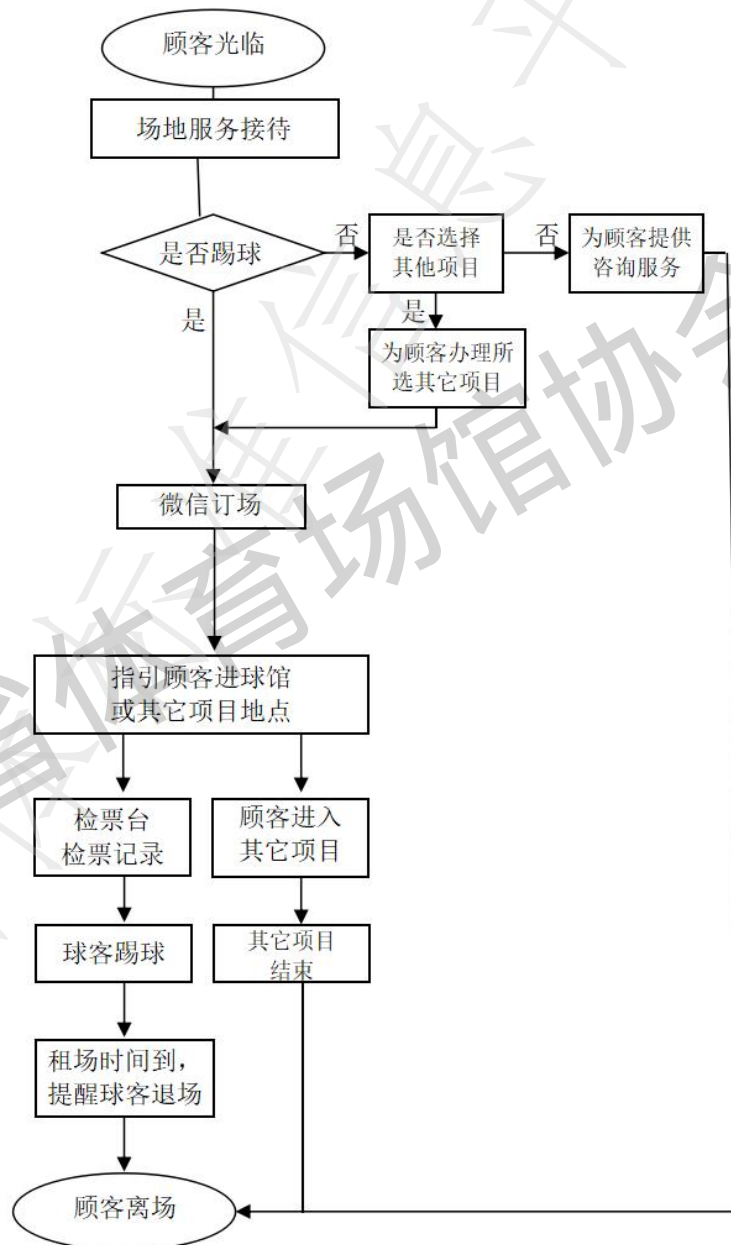
7.2.3 应诚恳对待客户投诉，投诉必复。

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：

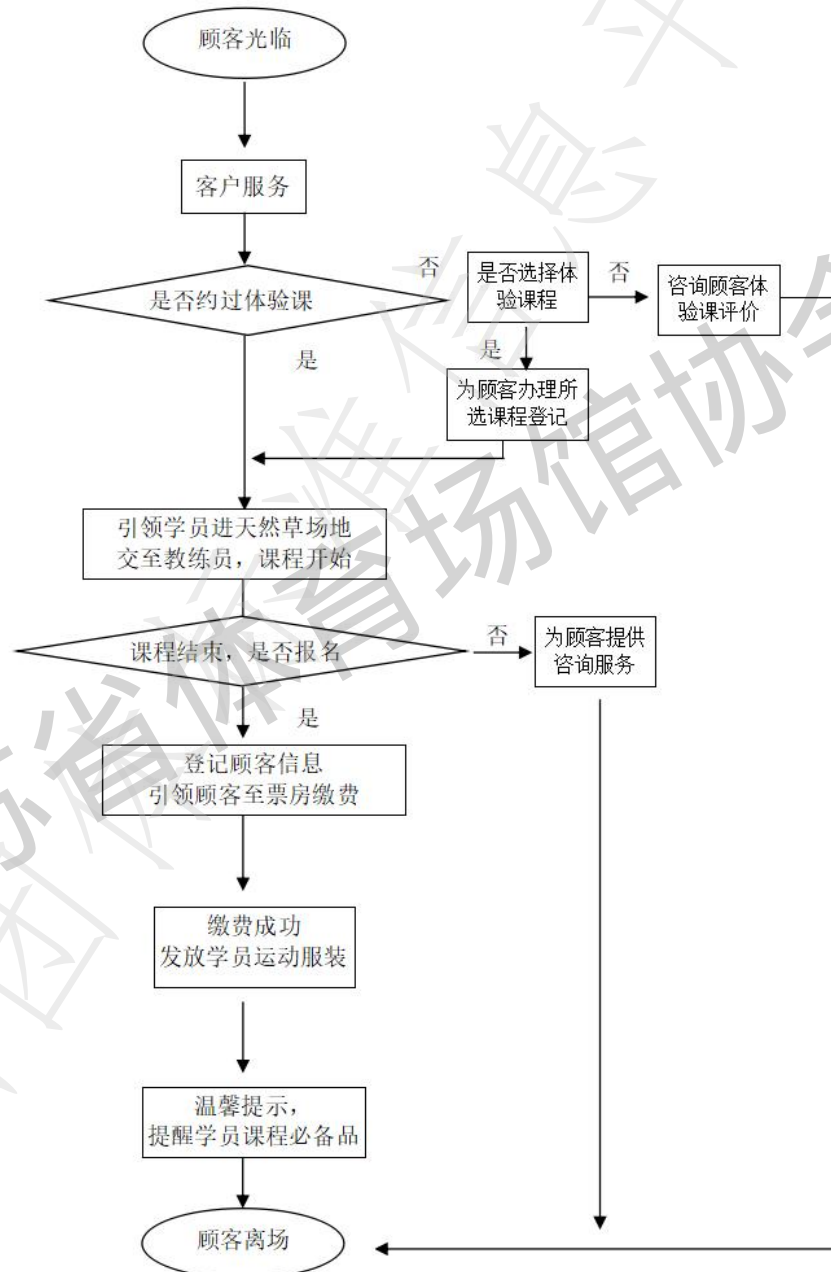
- 利用满意度测评、客户投诉处理、服务补救的实施等不断寻求工作改进路径和方法；
- 每年不少于1次的内部服务质量评审；
- 完善内部管理制度；
- 鼓励创新。

江苏省体育场馆协会
全国团体标准

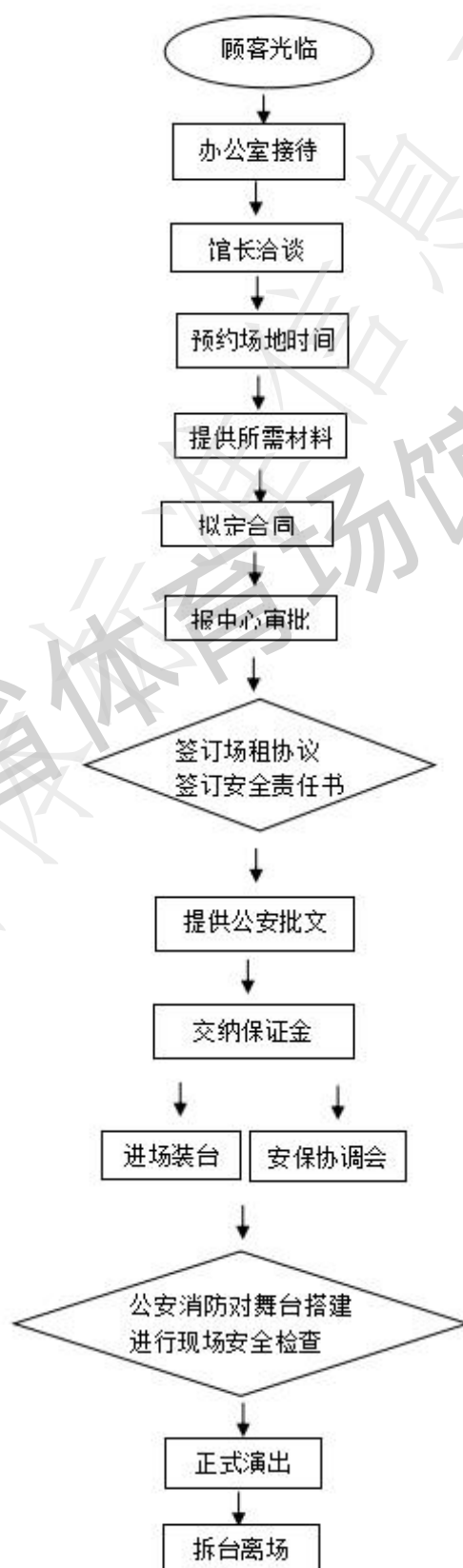
附录 A
(资料性)
体育场客户咨询服务流程图



附录 B
(资料性)
体育培训流程图



附录 C
(资料性)
体育场大型活动服务流程图



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 危险化学品安全管理条例
 - [3] 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
全国团体标准