

团

体

T/UNP

标

准

T/UNP XXXX—XXXX

非道路两轮越野摩托车 赛事服务规范

Off-Road Two-Wheeled Off-Road Motorcycles Event Service Standards

(征求意见稿)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国联合国采购促进会 发布

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。

本文件由浙江华洋赛车股份有限公司提出。

本文件由中国联合国采购促进会并归口。

本文件起草单位：浙江华洋赛车股份有限公司、XXX、XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

非道路两轮越野摩托车 赛事服务规范

1 范围

本文件规定了非道路两轮越野摩托车赛事组织的基本原则、场地及设施设备、人员要求、赛事组织、应急管理、服务评价与改进等内容。

本文件适用于赛事组织方承接非道路两轮越野摩托车赛事的服务。

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 5076 无障碍设施规范

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 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 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 19079 体育场所开放条件与技术要求

GB 22185 体育场馆公共安全通用要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

非道路两轮越野摩托车 Off-Road Two-Wheeled Off-Road Motorcycles

一种专为非铺装路面或特殊地形设计，用于越野赛事或娱乐活动的摩托车，不适用于公共道路行驶。

4 基本原则

4.1 分级分类原则

根据赛事的规模、影响力、竞技水平等因素，制定明确的分级分类标准。针对不同级别和类型的赛事，制定个性化的管理方案。

4.2 安全至上原则

制定完善的保障安全方案和应急预案，确保赛事场地、设施设备、交通组织等方面的安全。加强对参赛选手的安全培训和管理，配备必要的安全装备。

4.3 公平公正原则

制定详细、清晰的比赛规则，涵盖赛程安排、计分方式、违规行为界定及处罚等方面。规则的制定要充分考虑不同级别车手的实际情况，保证比赛的公平性。选拔专业、公正的裁判团队，裁判人员对比赛过程中的争议和违规行为，要及时、公正的进行处理。

4.4 组织专业性原则

组建专业的赛事组织团队，团队成员具有丰富的赛事组织经验和专业知识，并定期接受培训和考核。

4.5 诚信文明原则

赛事组织方要诚实守信，履行承诺，不得虚假宣传、欺诈参赛选手和赞助商。倡导文明参赛、文明观赛，营造良好的赛事氛围。

4.6 绿色环保原则

注重节约资源、保护环境，推广绿色出行、垃圾分类等环保措施。

5 基本要求

5.1 选址

选址时应考虑地形多样性、安全性以及比赛组织的便利性，宜选择专门的越野公园或训练基地。

5.2 场地

5.2.1 场地设施、设备应布局合理，使用方便、安全。

5.2.2 场地应配备与赛事相适应的灯光和照明设施。

5.2.3 场地应设置完整的导向标识，应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.4 的要求；公共信息导向系统符合 GB/T 15566.7 的要求。

5.2.4 场地的设计和修建须符合《中汽摩联摩托车越野竞赛场地标准》相关要求。

5.2.5 应制定场地使用和维护的相关程序，确保安全、有效。

5.2.6 临时搭建的设施设备应符合 GB 19079（所有部分）和 GB 22185 的要求。

5.3 设施设备

5.3.1 宜配置信息化管理和服务设施，包括赛事活动报名、竞赛编排、裁判工作辅助、成绩采集、观众观赛、媒体报道、现场指挥等信息。

5.3.2 应配备赛事车辆，且符合安全标准，具备良好的性能和稳定性。车辆的排量、功率等参数应根据比赛级别进行限制，以确保比赛的公平性。

5.3.3 应为车手配备头盔、护目镜、护具（如护肘、护膝、护胸等），以保障车手的安全。

5.3.4 应制定器材设备运行、巡查、维修程序，保证安全、有效。

5.3.5 应配备无障碍设施，至少包括无障碍通道、看台座椅、电梯、公共卫生间、淋浴室、更衣室等设施，无障碍设计应符合 GB 50763 的要求。

5.4 服务功能区和附属设施设备

应设置观赛区、发车区、等待区、停车区、媒体工作区：

- a) 观赛区：配置座椅、遮阳伞或遮阳篷、望远镜、大屏幕、扬声器、紧急救援器材等；
- b) 发车区：配置发车架、障碍物、电子计时器、信号灯、缓冲物、对讲机、指示牌、遮阳篷等；
- c) 等待区：配置座椅、遮阳伞或遮阳篷、技术检查工具、称重设备、对讲机、防护装备存放处、时钟、饮水设施等；
- d) 停车区：设置车辆存放设施（停车架、车位标识）、简易工具套装、打气筒、清洁设备、灭火器和警示标识、照明设备等；
- e) 媒体工作区：配置对讲机、移动网络设备、摄影摄像设备、存储与传输设备、照明设备、音频设备、电力设备等。

5.5 人员

赛事人员包含赛事组织者、裁判团队、医疗急救人员、技术保障人员、运营团队、辅助人员等。组委会应提供赛事相关人员的个人信息，报公安部门审核备案。赛事人员应符合以下要求：

- a) 赛事组织者：具备相关体育赛事组织管理的资质或经验，熟悉赛事运作流程和规范；
- b) 裁判团队人员：持有相应的裁判资格证书，具备裁判该类赛事的专业能力和知识；
- c) 医疗急救人员：具备相关的医疗急救资质和执业证书，并接受特定的运动医学培训和急救培训，获得相应的培训证书；
- d) 技术保障人员：熟悉越野摩托车的结构、性能和维修保养知识。并根据具体的技术保障需求，持有相关的专业技术认证或培训证书；

- e) 安全保障人员：具备良好的安全意识和风险防范意识，定期接受安全培训，并取得相关的培训合格证书。
- f) 运营团队：配备项目经理、竞赛主管、赛事策划、财务、设计、后勤、宣传推广人员等。宜具有赛事活动运营服务经验。
- g) 志愿者：具备政治素养高、有责任心和大局观，同时具备社会公益事业的奉献精神。

6 赛前准备

6.1 赛事策划与组织

6.1.1 应根据承接赛事项目和相关要求，制定赛事策划方案，包括赛事活动名称、赛事规格、主办单位、承办单位、协办单位、组委会名单、竞赛组织机、仲裁委员会、竞赛委员会、赛事活动时间、赛事地点、比赛组别及使用车辆、参赛年龄、参赛报名费用、参赛报名截止时间、报到时间、参赛保险、成绩评定、媒体宣传、经费预算、安保应急方案、公共卫生事件防控机制等。

6.1.2 明确各部门的职责和任务：

- a) 赛事组织者：制定赛事计划、安排赛程、协调场地等；
- b) 裁判团队人员：对比赛过程中的车手表现、比赛成绩等进行评判；
- c) 医疗急救人员：为参赛人员提供医疗保障，为赛事活动提供现场医疗和急救转运等服务；
- d) 技术保障人员：负责赛事车辆的检查、调试、维修以及赛道设施的技术保障工作；
- e) 安全保障人员：具备良好的安全意识和风险防范意识，定期接受安全培训，并取得相关的培训合格证书；
- f) 运营团队：负责赛事的策划、组织、推广、后勤保障及协调各方资源；
- g) 志愿者：服从组织方的指挥和调配。

6.2 场地检查和器材设备调试

6.2.1 应根据赛事等级、规模对场地进行合理分区，用以控制参赛人员、裁判员、教练员、观众、工作人员、志愿者等不同身份人员的通行，区域划分应符合 5.4 的要求。

6.2.2 应根据竞赛规则和赛事服务要求，提前检查并做好场地和器材设备的调试、维护保养，确保正常使用，有安全隐患的设施设备应及时维修或更换。

6.2.3 应根据赛事需求，提前对场地灯光、播音设备、计时、计分等设备进行调试和检查，发现问题及时解决。

6.2.4 应对观众区域的座椅等设备进行检查，必要时实施清洁、消毒。

6.2.5 应在赛前确定人流、车流图，并在醒目位置进行公示张贴。

6.3 赛事宣传与推广

6.3.1 制定媒体宣传计划，确定宣传的目标受众、宣传渠道和宣传内容，制定不同阶段的宣传策略，如赛前预热、赛中直播、赛后回顾等。

6.3.2 与专业的赛车媒体、新闻媒体、社交媒体等建立合作关系，邀请媒体记者参加赛事新闻发布会和现场报道。

6.3.3 进行新闻稿撰写与发布，撰写高质量的新闻稿，介绍赛事的亮点和特色，及时发布新闻稿，通过各种渠道传播赛事信息。

6.4 参赛选手招募

6.4.1 应在赛前通过多种渠道公布赛事时间、报名方式、赛事活动规则、费用、退款说明、隐私保护、风险警示、注意事项、免责事宜等信息。

6.4.2 应通过官网、官方微博、官方公众号、手机短信等方式通知获得参赛资格选手。对于不符合资格的报名申请，要及时通知车手并说明原因。

6.4.3 应提供咨询服务，及时解决参赛人员的相关问题。

6.4.4 宜提供网上支付渠道和支付凭证。

7 赛前服务

7.1 参赛人员服务

7.1.1 信息服务

7.1.1.1 及时向参赛人员传达赛事的具体时间、地点、赛程安排、比赛规则等重要信息，确保参赛人员清楚了解赛事的各项要求。

7.1.1.2 提供赛道地图和特点介绍，帮助参赛人员提前熟悉赛道情况，包括弯道、坡度、障碍等，以便参赛人员制定比赛策略。

7.1.2 技术支持

7.1.2.1 设立专门的技术检查区域，对参赛人员的赛事车辆进行安全检查，确保车辆符合比赛安全标准，如刹车性能、悬挂系统、轮胎状况等。

7.1.2.2 提供基本的维修工具和设备，如扳手、螺丝刀、打气筒等，以便参赛人员在赛前对车辆进行简单的调整和维修。

7.1.2.3 安排专业的技术人员，为参赛人员提供技术咨询和指导，解答选手在车辆调试和维护方面的问题。

7.1.3 培训与指导

7.1.3.1 组织赛前培训课程，邀请经验丰富的教练或专业车手为选手讲解比赛技巧、安全注意事项、赛道策略等内容，提高选手的比赛水平和安全意识。

7.1.3.2 提供一对一的指导服务，针对个别选手的需求和问题，进行个性化的指导和建议。

7.1.4 报到与检录

7.1.4.1 参赛人员在规定的时间和地点报到，提交相关的报名材料和身份证明，领取赛事资料（如赛事手册、号码牌等）。工作人员要认真核对参赛人员的信息，确认无误后为参赛人员办理报到手续。

7.1.4.2 在比赛前进行检录，检查参赛人员的装备是否齐全、符合安全标准，车辆是否符合赛事要求。例如，检查头盔是否有破损、护具是否佩戴正确、车辆的排量和技术参数是否与报名信息相符等。对不符合要求的参赛人员，要求其立即整改，否则取消其参赛资格。

7.1.5 住宿及餐饮

应根据赛事等级、规模，为参赛人员提供住宿服务和餐饮服务。

7.2 媒体服务

7.2.1 信息服务

7.2.1.1 应向媒体记者提供赛事的基本信息，包括赛事名称、时间、地点、赛程安排、参赛车手名单、赛事亮点等。确保信息准确、全面，方便媒体提前做好报道计划。

7.2.1.2 应设立专门的媒体联络人，负责与媒体记者沟通，及时回复媒体记者的咨询和问题，提供所需的信息和素材。

7.2.1.3 应提供赛事的新闻稿、背景资料、图片和视频素材等，方便媒体进行报道。新闻稿应突出赛事的特色和亮点，图片和视频素材应具有较高的质量和观赏性。

7.2.2 住宿及餐饮

应根据赛事等级、规模，为媒记者提供住宿服务和餐饮服务。

7.2.3 工作区引导

将媒体工作人员引导到媒体工作区，并配备电脑、打印机、复印机等办公设备，方便媒体进行报道和编辑工作。

7.3 观众服务

7.3.1 赛事信息发布

通过官方网站、社交媒体、新闻媒体等渠道，及时发布比赛的时间、地点、赛程安排、参赛车手名单、赛事亮点等信息，让观众提前了解赛事情况。

7.3.2 票务服务

7.3.2.1 提供便捷的票务购买渠道，包括线上售票平台和线下售票点，确保观众能够顺利购买到门票。

7.3.2.2 公布票务价格和不同票种的权益，如普通观众票、VIP 票等，满足观众的不同需求。

7.3.3 交通指引

7.3.3.1 发布赛场的交通指南，包括公共交通路线、自驾路线和停车场位置等信息，方便观众前往赛场观赛。

7.3.3.2 在赛场周边设置明显的交通指示标志，引导观众顺利到达赛场和停车场。

7.3.4 观赛指南

7.3.4.1 制作观赛指南，介绍赛场的布局、观赛区域、餐饮设施、卫生间位置等信息，让观众在赛场内能够轻松找到所需的服务设施。

7.3.4.2 提供观赛注意事项，如安全规定、文明观赛要求等，确保观众的观赛体验和安全。

8 赛中服务

8.1 参赛人员服务

8.1.1 按照比赛的日程安排和分组情况，组织参赛人员按时发车。确保发车过程的安全和有序，避免出现抢跑、混乱等情况。在发车前，向参赛人员明确发车的信号和规则。

8.1.2 裁判人员要在赛道沿线的各个关键位置进行监督，确保参赛人员遵守比赛规则。及时记录参赛人员的比赛成绩和违规行为，如发现参赛人员有违规行为，要立即做出判罚并通知参赛人员。

8.1.3 提供医疗急救服务，医疗急救人员应在比赛期间全程待命，密切关注比赛过程中车手的身体状况和现场的安全情况。一旦发生车手受伤或其他安全事故，要迅速进行救援和处理。

8.1.4 技术保障团队要在维修区随时为车手提供技术支持，及时处理车辆出现的故障和问题。

8.1.5 赛事组织者应采用先进的成绩统计系统，裁判人员应在比赛期间认真记录参赛人员的比赛成绩，及时进行统计和排名。

8.1.6 提供补给与休息服务，在赛道的适当位置设置补给站，为参赛人员提供饮用水、能量饮料、食品等补给品，帮助参赛人员保持体力。

8.2 媒体服务

8.2.1 提供赛事直播信号和相关的技术支持，方便媒体进行现场直播和报道。

8.2.2 为媒体记者提供采访证件和标识，方便其在赛场内进行采访和拍摄。

8.2.3 安排专门的采访时间和地点，协调参赛人员和赛事组织者接受媒体采访。

8.2.4 及时向媒体提供赛事的最新动态、成绩数据、精彩图片和视频素材等新闻素材。

8.3 观众服务

8.3.1 提供赛事解说与信息发布服务，安排专业解说员进行现场解说，介绍参赛人员表现、赛道情况等；通过大屏幕、广播等渠道及时发布比赛成绩、排名、赛程安排等信息。

8.3.2 提供餐饮服务，提供食物和饮料。

8.3.3 提供安全保卫和秩序维护，安全保障人员在观众区进行巡逻，提醒观众遵守赛场秩序，制止观众的违规行为，处理观众之间的纠纷和冲突；掌控观众的动态情况，及时发现和处置各种安全隐患的违规行为。

9 赛后服务

9.1 参赛人员服务

9.1.1 成绩公布与颁奖

9.1.1.1 比赛结束后，裁判人员要迅速对参赛人员的成绩进行统计和核对，确保成绩的准确性。统计过程要严格按照赛事规则进行，避免出现错误或争议。

9.1.1.2 在规定的时间和地点公布比赛成绩，通过赛事官方网站、社交媒体平台、现场公告等方式，让参赛车手和观众能够及时了解成绩。同时，接受车手对成绩的查询和申诉，如有异议，按照申诉程序进行处理。

9.1.1.3 颁奖仪式应隆重、热烈，为获奖的参赛人员发奖杯、奖牌和奖金。

9.1.2 车辆归还与存放

9.1.2.1 赛后协助参赛人员归赛事车辆，并提供车辆存放服务。

9.1.2.2 车辆存放服务应安全、可靠，确保参赛人员的车辆在存放期间不受损坏。

9.2 观众服务

9.2.1 引导观众有序退场，避免拥挤和踩踏事故的发生。

9.2.2 检查观众区是否有遗留物品，如有应及时妥善处理。

9.2.3 应对观众区进行清理，清除垃圾和杂物，保持场地整洁。

9.3 媒体服务

9.3.1 整理比赛过程中的精彩照片、视频等资料，制作赛事精彩回顾的专题报道或视频。

9.3.2 与参与赛事报道的媒体保持联系，跟进媒体报道的情况，收集媒体发布的赛事新闻、报道文章、图片等资料。

9.3.3 收集媒体服务的反馈意见，对赛事组织工作进行改进和完善，提高各方的满意度和忠诚度。

9.4 赛事总结与评估

9.4.1 赛事组织团队内部召开总结会议，对赛事的整个过程进行回顾和分析。总结经验教训，找出存在的问题和不足之处，提出改进措施和建议。

9.4.2 通过问卷调查、现场访谈等方式，收集参赛车手、观众、媒体等各方对赛事的反馈意见。

9.4.3 根据总结会议的内容和收集到的反馈意见，撰写赛事评估报告。报告应包括赛事的基本情况、组织工作的执行情况、存在的问题和改进措施、各方的反馈意见以及对赛事的综合评价等内容。评估报告要客观、真实地反映赛事的实际情况，为赛事的持续改进和发展提供依据。

10 安全管理

10.1 安全制度

10.1.1 赛事组织者应制定完善的安全管理制度，明确各部门和人员的安全职责。

10.1.2 安全管理制度应包括赛事场地安全、参赛车手安全、观众安全、医疗急救安全等方面的内容。

10.2 安全培训

10.2.1 应在赛前对赛事服务人员进行安全培训，提高服务人员的安全意识和应急处置能力。

10.2.2 安全培训内容应包括安全管理制度、安全操作规程、应急处置预案等方面的内容。

10.3 安全检查

10.3.1 应在赛前对赛事场地、比赛车辆、安全防护设施等进行全面的安全检查，确保比赛的安全进行。

10.3.2 安全检查应按照相关标准和规范进行，检查结果应记录在案，对发现的安全隐患应及时进行整改。

10.4 应急处置

10.4.1 应制定应急预案，明确应急处置流程和责任分工。

10.4.2 应急预案应包括火灾、爆炸、交通事故、医疗急救等方面的内容，确保在发生突发事件时能够迅速、有效地进行处置。

11 服务评价与改进

11.1 投诉处理

11.1.1 应建立投诉处理规章制度，设立机构并配备相关人员负责投诉处理事宜。

11.1.2 应对外公布投诉处理的联系方式、投诉处理流程等信息。

11.1.3 应及时做好投诉客户的登记、沟通、反馈及回访工作。

11.2 服务评价

11.2.1 应采取顾客满意度调查等方式进行内部评价，形成自我评价报告。

11.2.2 宜邀请相关专家或第三方专业机构对服务质量进行评价。

11.3 服务改进

应查找问题、分析原因，及时制定改进措施。
