

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXXX—XXXX

滑冰场所运营管理规范

（征求意见稿）

起草单位：黑龙江省标准化研究院

联系人：刘思好

联系电话 18845821111

电子邮箱：389223975@qq.com

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

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。

本文件由黑龙江省标准化研究院提出。

本文件由黑龙江省体育局归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

滑冰场所运营管理规范

1 范围

本文件规定了滑冰场所运营管理的术语和定义、总则、卫生、环境要求、场地设施设备条件、场馆运营安全要求、运营管理、服务质量要求与评价、服务质量控制与改进等内容。

本文件适用于黑龙江省向社会开放的室内滑冰场所的运营管理。

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 9668
GB/T 10001.1
GB/T 10001.4
GB/T 17093
GB/T 18883
GB/T 34311
GA 654
TY/T 3001

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

4 总则

4.1 运营管理总体要求

应按照本标准建立体育场馆运营管理程序，负责实施，并加以持续改进。运营管理包括但不限于：

- 遵守国家法律、法规及有关规定，建立健全相应的文件、程序、记录并予以实施；
- 创建安全、舒适、洁净的场馆环境，维护顾客和员工的正当权益，满足顾客的合理需求；
- 坚持以体为本，协调场馆的公益属性和商业属性，追求场馆运营模式的多元化为宜；
- 建立场馆运营管理保障体系，实施服务保障措施，坚持全员参与和持续改进，全面提升运营效能。

4.2 运营管理质量方针

应制定服务质量方针，并满足以下要求：

- 以增进人民福祉、提升全民身心健康为服务宗旨；

- b) 建立运营管理服务质量提升和持续改进制度;
- c) 建立健全运营管理团队与运营机构;
- d) 坚持以人为本,提升服务水平,提高顾客满意度。

5 卫生、环境要求

- 5.1 室内滑冰场馆的卫生标准值及卫生要求应符合 GB 9668 的规定;
- 5.2 室内滑冰场馆空气质量参数及检测方法应符合 GB/T 17093、GB/T 18883 的要求。
- 5.3 滑冰场馆馆内环境噪声限值应不低于 GB 3096 中 3 类声环境功能区要求。
- 5.4 环境保护、垃圾处理、污水处理应符合相关规定。

6 场馆运营安全要求

- 6.1 建立日常安全管理责任制度、事故处理制度,制定安全分析和安全预防程序,及时排除事故隐患。
- 6.2 建立健全治安保卫、安全操作、安全救护、消防巡查检查、设备维修等各项管理制度。
- 6.3 制定突发公共事件处置预案、紧急疏散预案、大型赛事和大型活动紧急预案,并定期开展安全检查、培训和应急演练。
- 6.4 日常消防安全管理应符合 GA 654 的要求。
- 6.5 场馆应有平面示意图及疏散通道指示图,疏散标识醒目,位置合理,应急通道畅通。
- 6.6 急救药品、器械以及专用急救设备应摆放在便于取用的明显位置,并对各种安全防护设施定期进行检查、维护。
- 6.7 “滑冰场所安全规则”“滑冰场所活动须知”等安全警示制度应按要求悬挂在明显位置。
- 6.8 场馆从业人员(运营管理人员、后勤保障人员和场馆服务人员)的岗位基本要求应符合 GB/T 34311 的相关规定,并定期组织从业人员的岗位培训和进修教育等活动。

7 场地、设施设备条件

7.1 场地

- 7.1.1 滑冰场馆开展的运动项目的场地规格应符合相关项目的竞赛规则。
- 7.1.2 场馆内公共信息图形符号及运动健身符号的标识、标志应分别符合 GB/T 10001. 1 和 GB/T 10001. 4 的规定。
- 7.1.3 安全消防标志的设置要求应符合 GB 50016 的规定。
- 7.1.4 安全出口、疏散通道、重点要害部位和人员密集区域应设置消防应急照明灯,其设置应符合 GB 50016 的规定。

7.2 设施

- 7.2.1 场馆应建立公共安全防护系统,其风险等级、防护等级及安全防护系统的配置应符合 GB/T 22185 的规定。
- 7.2.2 危险区域警示、紧急救援电话的标志应突出、醒目。
- 7.2.3 应有男、女更衣室,休息室,医疗救护室。
- 7.2.4 应有男、女公用卫生间,其数量和分布应能满足场馆的日常运营需求。
- 7.2.5 应有位置明确的服务中心、饮水站,及供咨询、广播、寄存等基础服务设施。

7.3 设备

- 7.3.1 应有专用的器材设备存放间，并定期对设施、设备进行保养、运行测算和记录归档。
- 7.3.2 应配备与所开展体育项目配套的器材设备，在使用、维护过程中实施节能、环保等有效措施。
- 7.3.3 器材设备应有使用标识，并在显著位置注明使用方法和注意事项。
- 7.3.4 场馆建筑消防设施、设备应做好日常维护保养和定期检测。

8 运营管理

- 8.1 体育场馆应结合运营需要，配备专业运营团队、设置合理部门岗位，健全管理制度、建立激励约束和绩效考核机制。
- 8.2 运营管理人员应确保体育场各项服务工作的正常、有序供给，满足顾客需求。场馆运营服务质量要求应符合 TY/T 3001 的规定。

9 服务质量要求与评价

9.1 服务功能性要求

- 9.1.1 提供能满足顾客愉悦的竞技比赛和趣味体育运动项目。
- 9.1.2 能使顾客通过体育锻炼，改善身体形态、增强身体素质（体能）或提高相应的体育运动技能。
- 9.1.3 体育培训应注重满足顾客对增加运动安全和提高运动技能方面教育的需求。

9.2 服务安全性要求

- 9.2.1 顾客要求保密的信息应当建立相应的保密程序，并予以实施。
- 9.2.2 提示顾客购买意外伤害保险，对危害性较高的体育项目，应由组织代购。
- 9.2.3 对存在安全风险的体育项目，应配备专业人员的指导服务；
- 9.2.4 顾客在体育场所受到意外伤害，应得到及时的医疗救护。

9.3 服务时效性要求

- 9.3.1 服务应准时、及时，保证顾客在体育场所预约的运动时间。
- 9.3.2 顾客提出的投诉和建议，能及时有效的处理并反馈。

9.4 服务经济性要求

- 9.4.1 服务收费项目应遵守向公众公开、透明的原则。
- 9.4.2 免费或折扣价项目的服务质量应不低于场所正常运行时服务质量。

9.5 服务文明性要求

- 9.5.1 工作人员服务过程中应文明用语、仪表大方、态度温和、举止得体、挂牌服务。
- 9.5.2 各种文字、标识、指南或宣传广告用词用语应规范标准；应引导顾客文明观赛、爱护场所设施设备。

9.6 环境舒适性要求

- 9.6.1 体育设施设备使用舒适、方便、应符合人体工效学要求。
- 9.6.2 场所环境应整洁、美观，服务完善、有序；场所应配备残疾人专用通道及设施。

9.7 设计观赏性要求

9.7.1 注重对体育赛事的包装，积极将体育赛事与现代媒体结合起来，提高体育赛事项目的观赏性。

9.7.2 文艺演出、商业会展、康体休闲等商业服务项目的策划时，应通过场景布置、节目内容选择、现场氛围营造等方面提高商演服务项目的观赏性。

9.8 质量满意度评价

9.8.1 满意度调查应坚持全面、客观、尊重顾客意见的原则。

9.8.2 顾客满意度调查范围为直接接受服务的个人或者单位，顾客满意度调查表见附录 A，对问卷调查反馈结果进行统计、分析，并保存归档。

9.8.3 满意度评价可由体育行政主管部门，或委托的第三方进行测评，场馆运营单位亦可遵循相关要求组织自评，评价结果可用于指导场馆服务质量的持续改进。

9.8.4 顾客满意度主要内容包括但不限于：

- a) 服务基本要求及双方约定要求；
- b) 合同/协议执行情况；
- c) 顾客意见反馈；
- d) 服务人员服务质量水平；
- e) 场馆服务项目、设备设施改进的需求等。

10 服务质量控制与改进

10.1 质量控制

10.1.1 建立完善的顾客投诉处理程序，确保投诉渠道畅通，对顾客投诉及时进行处理，形成记录，并反馈顾客。

10.1.2 定期检查、监督和验证所提供服务是否达到运营管理质量方针、质量承诺及服务质量要求的规定，并予以有效保持。

10.1.3 对服务质量有影响的关键过程，应及时识别、分析，并予以控制。控制内容包含但不限于：

- a) 服务提供的评价方法、控制措施；
- b) 对顾客抱怨等不满意的处置；
- c) 不合格服务的纠正与管理，如分析、识别、评审和处置等方法；
- d) 服务质量、安全管理的要求及评价；
- e) 补救等预防性措施、质量争议的管理要求。

10.2 服务改进

10.2.1 应综合运营管理文件评价、运营管理实施过程评价、实施效果评价、社会效益、经济效益及生态效益评价，确立场馆运营服务改进方向并予以实施。

10.2.2 应通过信息收集、顾客满意度调查、运营管理质量承诺兑现情况及运营过程的监视、管理评审等方式保持和改进服务质量及服务保证能力。

10.2.3 应制定体育场馆中长期运营管理实施规划，并用于指导场馆运营服务质量的持续改进。