

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXXX—2024

陆地冰壶运动服务规范

(征求意见稿)

起草单位：黑龙江冰雪体育职业学院

联系人：赵景程

联系电话：18604602731

邮箱：403934999@qq.com

2024 - XX - XX 发布

2024 - 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。

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这些专利的责任。

本文件由黑龙江冰雪体育职业学院提出。

本文件由黑龙江省体育专业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：黑龙江冰雪体育职业学院、XXXX、XXXX。

本文件主要起草人：XXXX、XXXX、XXXX。

陆地冰壶运动服务规范

1 范围

本文件规定了陆地冰壶运动场地的服务设施、服务内容、服务人员、管理制度、评价与改进的要求。本文件适用于向社会开放的陆地冰壶运动的场地服务。

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/T 40086 仿真冰场 通用技术要求和试验方法

3 术语和定义

GB/T 40086界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

陆地冰壶

也称为“旱地冰壶”、“地壶”、“四季冰壶”，是模拟传统冰壶项目而衍生出来的适合陆地条件进行的一种新型冰壶运动项目。

4 服务设施

4.1 陆地冰壶运动场地由冰壶、赛道部分组成。

4.2 冰壶应满足以下要求：

- a) 壶体宜选用质地均匀、构造紧密的优质花岗岩；
- b) 直径 275mm，高度 135mm；质量应在 17.5–17.75kg 之间；
- c) 壶盖宜采用 ABS 树脂注塑工艺制造，抗压力应不小于 600N；
- d) 底部应配有滚珠或万向轮，滚动要具有基本一致的运动特性，滑行时间不小于 10 秒的运动保持性能。

4.3 赛道应满足下列要求：

- a) 场地配置相应表面滑动层、连接层、平准缓冲层和缓冲护栏；
- b) 场地总长 34m，其两端窄，其宽度为 2.2m，长 3m，中间长 28m，宽 4.20m；
- c) 场地由底线、T 线、大本营、圆心、前掷线、中线、边线、自由防守区组成，两侧对称一致；
- d) 场地四周设有高 0.1m，宽 0.15m 的缓冲弹性围框；
- e) 连接层与表面滑动层宜采用造价较低的 PVC 或 PPR 塑料压铸制成的滑面板。

4.4 陆地冰壶服务场所可根据自身场地条件和客户需求提供相关配置设施，包括但不限于医疗急救物品寄存、物品租赁、信息咨询等。

4.5 场所内应设置应急安全或消防通道，并加贴消防安全标志或标识。

4.6 场馆内照明宜≥50lx。

5 服务内容

- 5.1 应将陆地冰壶运动服务时间、服务内容、服务流程、注意事项等内容进行明示。
- 5.2 应提供运动指导和安全指导服务。
- 5.3 冰壶场地如安装为室外场地，应做好必要的防尘、防异物处理，避免影响赛道光滑性。
- 5.4 定期对冰壶赛道进行维护保养，清洁时可使用中性清洁剂清洁，局部基础受损赛道可进行打蜡处理。
- 5.5 场地应配备满足顾客需要的冰壶运动器材，且产品应符合相关标准要求。
- 5.6 定期对陆地冰壶器材进行检查，特别是检查轮子的轴承、滚珠等部分是否出现磨损和松动等情况，及时更换或调整。
- 5.7 应配备冰壶比赛时必须的计时、计分设备或相应服务。
- 5.8 应提供广播服务，在突发性事件发生时，应启动应急广播、照明和发电设施。
- 5.9 在运动结束后，应将陆地冰壶相关器材放置在干燥、通风、防尘的地方，避免日晒雨淋和高温环境。

6 服务人员

- 6.1 宜设置指导员或教练员，指导人员参与活动。
- 6.2 教练员或指导员应具备专业资质的岗位，宜持有相应岗位需要的资格证书上岗。
- 6.3 应设置安全巡查人员在每日营业结束后在场所内全面排查。
- 6.4 服务人员应身体健康，无职业禁忌症，并使用文明服务用语。
- 6.5 熟练掌握本岗位有关的应急安全处理方法，能及时发现事故隐患或不安全因素，并及时报告相关人员。
- 6.6 能准确的回答游客提出的有关问题并做好相关记录。
- 6.7 能受理顾客对场所运营管理的投诉意见并妥善处理。
- 6.8 冰壶运动场所应设立专职管理部门或人员对服务运行进行管理和监督。

7 管理制度

- 7.1 应建立上岗培训制度，定期对安全管理人员、服务岗位人员等进行教育和培训，并将安全管理的职责落实到岗位。
- 7.2 应建立相关设备及场地巡查、检测、维护、维修、保养管理制度和 workflows，分层级确认管理要求和责任，建立实施档案管理制度。
- 7.3 应建立各项安全管理制度、安全监督制度、操作规程。
- 7.4 应建立服务质量监督保证体系，定期对从业人员进行服务质量考核。
- 7.5 应建立值班日志制度，明确记录内容和汇总方式并存档。
- 7.6 应制定突发事件应急管理制度。

8 评价与改进

- 8.1 宜设置意见箱或其他客户意见反馈渠道，对服务效果和服务效率进行评估/投诉。
- 8.2 冰壶运动场地应结合客户反馈对所提供的服务做出以下几方面的评价：
 - a) 服务时间的及时性；
 - b) 服务项目的完成情况；
 - c) 服务效果的满意度；

- d) 服务人员的着装、服务态度、服务用语、行为规范；
 - e) 投诉事项处理情况(包括投诉处理时间、结果反馈时限等方面)。
- 8.3 可根据客户评价结果和投诉意见确定改进目标并落实服务改进措施。

参 考 文 献

- [1] TY/T 3001-2014 体育场所服务质量管理 通用要求
 - [2] GB 22185-2008 体育场馆公共安全通用要求
-