

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXXX—2025

大众冰雪赛事活动运营服务规范

(征求意见稿)

起草单位：黑龙江冰雪体育职业学院等

征求意见联系人：赵景程

联系电话：18604602731

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。

2025-XX-XX 发布

2025-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局归口。

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。

大众冰雪赛事活动运营服务规范

1 范围

本文件规定了大众冰雪赛事活动运营服务的基本要求、服务要求、管理要求和服务评价与改进。
本文件适用于引导黑龙江省各级各类大众冰雪赛事活动的运营服务。

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 19079.6-2013 体育场所开放条件与技术要求 第6部分：滑雪场所

GB/T 22185 体育场馆公共安全通用要求

GB/T 33170.3 大型活动安全要求 第3部分：场地布局和安全导向标识

GB/T 33170.4 大型活动安全要求 第4部分：临建设施指南

3 术语和定义

GB 19079.6-2013、GB/T 22185、GB/T 33170.3、GB/T 33170.4界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

冰雪赛事活动

以冰雪运动项目为内容，以开展竞技能力较量或丰富文化生活为目的，依法组织和举办的群众竞技比赛或运动健身活动。

3.2

大众冰雪赛事活动运营方

承担大众冰雪赛事活动筹备、组织、实施全流程或部分流程的自然人、法人和非法人组织。

4 基本要求

4.1 大众冰雪赛事活动的申报批准、组织和策划，应符合法律法规的规定及相关主管部门的要求。

4.2 大众冰雪赛事活动应遵循合法、安全、公开、公平、公正、文明、诚信、绿色的原则。

4.3 从事大众冰雪赛事活动运营应能独立承担法律责任。

4.4 从事大众冰雪赛事活动运营方如为机构，应具备完善的法人治理结构、健全的财务管理制度，无不良信用记录。

4.5 举办大众冰雪赛事活动的场地应满足赛事活动基本要求，远离危险源。

4.6 成立超过3年(含3年)的大众冰雪赛事活动运营方3年内应未出现过安全等责任事故。若成立不满3年的大众冰雪赛事活动运营方，自成立之日起应未出现过安全等责任事故。

4.7 若大众冰雪赛事活动运营方需要选择赛事活动服务合作方，应选择具有相应赛事活动经验的服务合作方，并签订赛事活动合同协议，包括安保服务、志愿者服务、紧急救援服务等。

4.8 大众冰雪赛事活动运营方具体负责人应具有冰雪赛事活动运营服务经验,或其服务合作方应具有与运动项目相关的技术资源,包括但不限于技术单位、管理单位、技术专家、裁判员。

4.9 从事大众冰雪赛事活动运营应具备大众冰雪赛事活动整体方案、组织方案、公共卫生事件防控方案、安全应急预案(含熔断机制)、舆情应对方案的编写能力及方案的运营实施能力,确保大众冰雪赛事活动安全运营,能迅速科学有效地处理各类突发事件。

4.10 大众冰雪赛事活动运营方开展高危险性赛事活动时,应向属地体育行政部门提出申请,并及时公布高危险性赛事活动行政许可情况。

4.11 大众冰雪赛事活动运营方开展高危险性赛事活动时,主办方应依据项目特点对参赛者身体条件进行核查或要求参赛者提供身体状况符合性证明材料,应投保体育意外伤害保险。

5 服务要求

5.1 一般要求

5.1.1 大众冰雪赛事活动运营方的主要负责人宜具有赛事活动运营服务经验。

5.1.2 大众冰雪赛事活动运营方宜建立并运行与赛事活动流程匹配的服务规范和程序。

5.1.3 大众冰雪赛事活动运营方宜具有与赛事活动运营服务相匹配的人员并明确分工,包括但不限于:

- a) 运营负责人,主要负责赛事活动的前期策划、赛前准备、执行及活动后总结等工作,宜明确人员赛事活动经验要求;
- b) 安全责任人,主要负责保障赛事活动的安全保障、应急处置,宜明确人员赛事活动安全工作经验要求;
- c) 志愿者负责人,主要负责志愿者的管理,具有志愿者组织管理工作经验,宜明确人员赛事活动志愿者组织工作经验要求;
- d) 其他支持和服务人员。

5.1.4 大众冰雪赛事活动运营方宜明确赛事活动信息、裁判服务、参与者服务、比赛场区、体育器材、训练(热身)场地管理等岗位志愿者的配置与职责,并予以宣贯。

5.1.5 大众冰雪赛事活动运营方宜明确赛事活动报名区、参赛者检录(准备)区、训练(热身)场地等区域。

5.1.6 大众冰雪赛事活动运营方宜具有符合赛事活动要求的场地设施和器材,或者具有提供符合赛事活动要求的场地设施和器材的能力。

5.1.7 大众冰雪赛事活动运营方宜具有与运营的赛事活动相匹配的参赛指引等参赛者须知类文件。

5.1.8 大众冰雪赛事活动运营方宜为活动参与者购买公众责任保险。

5.2 赛事活动前策划

大众冰雪赛事活动宜策划申报赛事活动流程,并制定具体实施方案,包括但不限于以下内容:

- a) 赛事活动名称;
- b) 赛事活动时间、地点确定;
- c) 赛事活动合作方遴选;
- d) 参与赛事活动要求;
- e) 赛事活动规程;
- f) 市场开发;
- g) 赛事活动技术资源;
- h) 比赛场地及设施设备;
- i) 经费预算;

- j) 医疗保障机制;
- k) 安全预案、应急情况处置机制及熔断机制;
- l) 公共卫生事件防控机制;
- m) 舆情应对机制;
- n) 安全风险评估。

5.3 信息发布及宣传

- 5.3.1 大众冰雪赛事活动宜多渠道发布赛事活动基本信息、报名信息等内容。
- 5.3.2 大众冰雪赛事活动宜具有品牌形象设计和推广。
- 5.3.3 大众冰雪赛事活动宜具有可靠、高效的合作媒体。
- 5.3.4 大众冰雪赛事活动宣传内容宜保证真实性、统一性和时效性。

5.4 市场开发

宜明确大众冰雪赛事活动市场开发内容。包括但不限于:

- a) 不同级别赞助商权益;
- b) 赞助商广告设计、制作、安装与维护;
- c) 赛事活动票务设计与开发;
- d) 参赛服装设计 with 开发;
- e) 奖杯、奖品设计与开发;
- f) 文创产品开发。

5.5 场地设施设备

- 5.5.1 大众冰雪赛事活动场地选址宜交通方便。
- 5.5.2 大众冰雪赛事活动场地、器材、设施设备性能宜符合国家标准、行业标准或竞赛规则要求。
- 5.5.3 宜具有与大众冰雪赛事活动规模相匹配的功能区、更衣室、休息区、救护区、服务区等。
- 5.5.4 大众冰雪赛事活动场地布局及安全标识应符合 GB/T 33170.3 的规定。
- 5.5.5 大众冰雪赛事活动临时设施配置应符合 GB/T 33170.4 的规定。
- 5.5.6 大众冰雪赛事活动室内体育场馆安全防护应符合 GB/T 22185 的要求。滑雪类赛事活动安全防护应符合 GB 19079.6-2013 的要求。
- 5.5.7 宜配备多种渠道的信息化管理系统,具有赛事活动报名、成绩查询、信息触达、媒体报道、交流互动、赛事服务等功能。系统应用方式包括但不限于:
 - a) 网站;
 - b) 应用程序(APP);
 - c) 小程序;
 - d) 公众号、服务号。

5.6 报名服务

- 5.6.1 宜提供大众冰雪赛事活动网上报名渠道,操作流程简单。
- 5.6.2 宜明确大众冰雪赛事活动规则、费用、退款说明、隐私保护、风险警示、注意事项、免责事宜等。
- 5.6.3 宜提供网上支付渠道和支付凭证。
- 5.6.4 宜及时反馈确认报名信息。
- 5.6.5 宜配备客服人员提供咨询服务。
- 5.6.6 大众冰雪赛事活动参赛手册(参赛指引)、号码布、服装、相关物资等宜提前发放。

5.7 赛事活动中服务

5.7.1 餐饮

宜根据不同饮食需求,为技术专家、裁判员、参赛者、观众、工作人员等提供安全、丰富的食品和饮料,宜提供用餐时间、用餐地点、费用标准等信息。

5.7.2 住宿

宜根据大众冰雪赛事活动日程安排、接待对象的需求选择舒适的住宿服务,宜提供酒店位置、房型、酒店设施、酒店交通、费用标准等信息。

5.7.3 交通

宜配备必要的车辆,为技术专家、裁判员、参赛者、观众、工作人员等提供交通服务。

5.7.4 语言

宜根据大众冰雪赛事活动需要,提供必要的语言翻译服务。

5.7.5 观众服务

宜提供观众引导、安检提示、信息咨询、失物招领、引导观众就座、引导退场、证件查验、存包服务等观赛服务。

5.7.6 技术专家、裁判员服务

宜配备数量适宜的工作人员或志愿者为裁判员、技术专家的工作提供支持和保障。

5.7.7 参赛者服务

5.7.7.1 大众冰雪赛事活动宜科学规划检录区,明确检录工作流程,核对参赛者信息开展检录核验。

5.7.7.2 大众冰雪赛事活动宜引导参赛者在工作人员或志愿者的陪同下进入热身训练场地、指定休息地点。

5.7.7.3 大众冰雪赛事活动宜组织赛前信息通报会议、启动仪式等。

5.7.7.4 大众冰雪赛事活动宜配备数量适宜的工作人员或志愿者为参赛者全程提供服务。

5.7.7.5 如因天气等特殊原因需要更改赛事活动时间的,宜及时通知调整,并保证信息及时触达。

5.7.7.6 大众冰雪赛事活动宜能及时通报参赛者成绩、赛事活动进展、赛事活动结果等信息。

5.7.7.7 大众冰雪赛事活动宜设置申诉委员会,提供投诉和抗议渠道。参赛者对成绩存有异议时,按照赛事活动规定的方式进行抗议和申诉。

5.7.8 工作人员(含志愿者)服务

大众冰雪赛事活动宜明确赛事活动时工作人员、志愿者等相关人员的服务流程和服务要求。

5.8 颁奖仪式

5.8.1 按大众冰雪赛事活动要求组织颁奖仪式。工作内容包括:

- 颁奖嘉宾介绍,组织实施颁奖工作;
- 奖章、奖品发放;
- 合影留念;
- 媒体宣传。

5.8.2 颁奖仪式前,宜及时向参赛人员发放成绩册或通知赛事活动成绩。

5.9 安全保障

5.9.1 大众冰雪赛事活动宜配合、协同有关部门明确并实施安全保障及服务流程。

5.9.2 大众冰雪赛事活动宜明确人员、车辆安检口、安保指挥中心(安保指挥办公室、安保工作区)、现场安保指挥通信设备间、安保观察平台、现场消防指挥室、消防控制室等安全保障工作的主要工作区域。

5.9.3 大众冰雪赛事活动宜明确场地安保、交通指挥、安检、消防、证件管理、治安管理等岗位配置与职责,并予以宣贯,加强赛风赛纪、反兴奋剂管理。

5.9.4 大众冰雪赛事活动宜明确并实施安全保障业务运行的服务规范和服务程序:

- a) 安保运行(安保区域划分)政策;
- b) 人员疏散政策;
- c) 可疑物处置;
- d) 出入口安全管理措施;
- e) 遗留物品处理;
- f) 群众治安事件的控制措施;
- g) 突发恐怖暴力案件处理措施。

5.10 医疗保障

5.10.1 大众冰雪赛事活动现场宜配备医务人员。

5.10.2 大众冰雪赛事活动现场宜配备自动体外除颤器(AED),担架等医护器械设备及药品。

5.10.3 大众冰雪赛事活动现场宜配备救护车,建立医疗救护绿色通道。

6 管理要求

6.1 服务管理体系

6.1.1 宜建立大众冰雪赛事活动运营服务能力管理体系,确保其实施和保持,并持续改进其有效性,包括但不限于:

- a) 识别大众冰雪赛事活动运营服务接触点,确定运营服务接触面;
- b) 确保为服务提供所需的准则和方法;
- c) 确保可获得必要的资源和信息,以支持运营服务提供的运作和监视;
- d) 监视、测量和分析大众冰雪赛事活动运营服务整体情况;
- e) 确保大众冰雪赛事活动服务评价与持续改进。

6.1.2 宜对外部服务提供方实施控制,并将其纳入服务管理体系。

6.2 服务管理目标

宜建立包含大众冰雪赛事活动服务特性要求的服务管理目标,可考虑但不限于:

- a) 赛前、赛中、赛后各项服务管理;
- b) 服务对象、相关第三方满意度;
- c) 服务响应及时率;
- d) 有效投诉结案率。

6.3 信息管理

宜建立、实施和保持大众冰雪赛事活动信息管理制度，包括但不限于：

- a) 建立赛事活动信息管理制度和规范，规定宜妥善保管的信息内容及保管期限；
- b) 建立赛事活动信息档案，包括裁判员、参赛者、教练员、工作人员、医疗人员、新闻媒体人员等人员信息；
- c) 建立赛事活动信息发布管理制度，包括裁判员、参赛者信息发布、赛事信息发布、成绩发布等；
- d) 建立赛事活动人员和资料保密制度，不可泄露个人隐私信息。

6.4 文件管理

宜制定大众冰雪赛事活动工作手册，包括但不限于：

- a) 领导机构和工作制度；
- b) 赛事活动组织运营方案；
- c) 竞赛规程；
- d) 办赛指南、参赛指引；
- e) 赛事活动日程表；
- f) 赛事活动场地路线图；
- g) 安全管理工作方案；
- h) 交通疏导方案；
- i) 风险防范及应急处置预案；
- j) 医疗保障及救援方案；
- k) 熔断机制(包括启动条件、程序、处置措施、法律后果等)；
- l) 安全培训方案；
- m) 风险告知书或提示书；
- n) 舆情应对方案。

6.5 人员管理

宜建立大众冰雪赛事活动人员管理制度或岗位工作细则，实施和保持服务规范和服务提供规范，包括但不限于：

- a) 咨询服务、报名服务、接待服务、颁奖服务、投诉服务等各项服务规范；
- b) 对各项服务提供实施控制和监督管理；
- c) 裁判员、技术专家、领队、教练员、参赛者、工作人员、观众、媒体人员等人员管理制度；
- d) 对各类人员开展相关培训。

6.6 场地设施设备管理

宜建立、实施和保持场地设施设备的管理制度，包括但不限于：

- a) 场地设施设备和器材；
- b) 门禁、安检设备；
- c) 卫生设施设备；
- d) 赛事活动报名、赛事活动成绩查询回放、媒体报道、广播设备、视频监控、机房监控、无线网络等信息化系统；
- e) 临时设施；
- f) 中央空调系统和通风排气系统；
- g) 不间断电源供电系统；

- h) 无障碍设施;
- i) 消防及给排水设备设施;
- j) 环境与设备监控系统。

6.7 赛事活动管理

宜依据运动项目建立、实施和保持大众冰雪赛事活动管理制度，包括但不限于：

- a) 组织架构、职责划分;
- b) 赛事活动方案管理;
- c) 赛事活动前检查清单;
- d) 大众冰雪赛事活动服务流程管理，包括报名服务管理、安检服务管理、接待服务管理、比赛管理、媒体宣传等;
- e) 证件管理;
- f) 经费管理;
- g) 市场开发管理;
- h) 服装、奖杯、奖品等物资管理;
- i) 启动仪式、颁奖仪式管理;
- j) 赛事活动总结。

6.8 安全和风险管理

6.8.1 宜依据运动项目特点建立、实施和保持贯穿于大众冰雪赛事活动全过程的安全与应急管理机制，包括但不限于：

- a) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的安全应急预案(含熔断机制)，明确责任人;
- b) 可能发生的突发性天气、环境、停水停电、火灾等应急预案和处置措施;
- c) 突发疾病、意外伤害、食物中毒、传染病等处理预案;
- d) 对相关人员进行应急预案的培训和演练。

6.8.2 宜依据运动项目特点建立、实施和保持大众冰雪赛事活动安全管理制度，包括但不限于：

- a) 设备设施安全管理制度;
- b) 消防安全管理制度;
- c) 医疗救护管理制度;
- d) 人身安全管理制度;
- e) 群众舆情事件的管理制度;
- f) 群众治安事件的管理制度，包括防止聚集和踩踏事故预案等;
- g) 公共卫生事件安全管理制度;
- h) 突发事件应急管理制度;
- i) 安全教育与培训制度;
- j) 事故处理与报告制度。

6.9 赛事活动满意度评价

6.9.1 建立赛事活动满意度测评程序，按要求进行赛事活动满意度测评，并统计分析。

6.9.2 制定不合格服务的纠正和预防、改进措施。

6.9.3 以提高运营服务能力为目标，持续完善服务保障，不断提高服务运行效率，优化服务保障。

6.9.4 建立大众冰雪赛事活动运营方服务质量监督评价制度，并实施形成记录。

7 服务评价与改进

7.1 总体要求

7.1.1 相关方可参照本文件开展大众冰雪赛事活动运营方运营服务评价。

7.1.2 各级各类大众冰雪赛事活动运营方运营服务至少应符合第4章的要求,并结合运动项目特点明确是否增加赛事活动的基本要求。

7.1.3 各级体育行政部门、运动项目管理中心、单项体育协会可参照本文件,根据大众冰雪赛事活动等级、规模等实际情况,建立运营服务等级评价体系,并用于开展大众冰雪赛事活动运营服务等级划分,明确不同级别运营方可运营的大众冰雪赛事活动等级。

7.2 服务评价

7.2.1 等级划分

运营服务等级划分宜依据第5章和第6章的要求,设计分级分项分类服务规范和评价指标体系,宜考虑的因素包括但不限于:

- a) 赛事活动举办基础条件;
- b) 运动项目特点;
- c) 赛事活动风险;
- d) 赛事活动类别与级别;
- e) 赛事活动规模;
- f) 参与人群。

7.2.2 评价实施

可采取自我评价或委托专业机构评价方式开展运营服务评价。

7.3 服务改进

根据服务评价结果持续改进提升。

参 考 文 献

- [1] TY/T 1106-2023 群众体育赛事活动运营服务规范.
-