



中华人民共和国国家标准

GB/T 34280—2017

全民健身活动中心管理服务要求

Requirement of the service and management for public fitness activity center

2017-09-07 发布

2018-04-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

| | |
|----------------------|---|
| 前言 | Ⅲ |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 服务要求 | 1 |
| 4.1 对外开放 | 1 |
| 4.2 公众服务 | 2 |
| 4.3 社会责任 | 2 |
| 5 管理要求 | 2 |
| 5.1 设施设备管理 | 2 |
| 5.2 人力资源管理 | 2 |
| 5.3 质量控制管理 | 3 |
| 5.4 安全管理 | 3 |
| 5.5 内外部沟通管理 | 4 |
| 5.6 财务、采购与合同管理 | 5 |
| 6 检验评价方法 | 5 |
| 参考文献 | 8 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家体育总局提出。

本标准由全国体育标准化技术委员会设施设备分技术委员会(SAC/TC 456/SC 1)归口。

本标准起草单位:青岛英派斯健康科技股份有限公司、舒华股份有限公司、北京华安联合认证检测中心有限公司、武汉昊康健身器材有限公司、南京万德游乐设备有限公司、深圳市好家庭实业有限公司、山西澳瑞特健康产业股份有限公司、华体集团有限公司。

本标准主要起草人:刘国永、邱汝、黄玮、赵爱国、刘海鹏、赵英魁、付嘉裕、郭寒、李宇辰、郑国良、陈坤章、李艺仁、吴万鹏、张佳兴、郝虎山。

全民健身活动中心管理服务要求

1 范围

本标准规定了全民健身活动中心对社会公众开放的服务要求、管理要求和检验评价方法。
本标准适用于各类全民健身活动中心,其他健身中心可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 34281 全民健身活动中心分类配置要求
大型群众性活动安全管理条例(国务院令 第 505 号)

3 术语和定义

GB/T 34281 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会体育指导员 social sports instructors

在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。

注:可分为公益社会体育指导员和职业社会体育指导员两类。

3.2

游泳救生员 swimming lifeguard

在游泳场所中对游泳者的安全进行有效的观察和防护,对溺水者进行赴救,并在医务人员到来之前进行现场急救的人员。

3.3

接触面 interface

全民健身活动中心服务与顾客发生接触的方面。

3.4

核心接触面 core interface

影响人身安全健康、服务质量、顾客经常感受到并需经顾客评价的接触面。

3.5

服务承诺 service commitment

在核心接触面上,以书面或口头形式向顾客表述的服务质量的诺言。

4 服务要求

4.1 对外开放

4.1.1 每周开放时间应不少于 40 h,全年开放时间应不少于 330 d。

4.1.2 国家法定节假日、全民健身日和学校寒暑假假期时间,每天开放时间应不少于 8 h。

4.1.3 除不可抗力外,因维修、保养、安全、训练、赛事等原因,不能向社会开放或调整开放时间的,应提前 7 d 向公众公示。

4.1.4 应在全民健身日对社会公众实行免费开放。

4.1.5 在保障安全的条件下,向老年人、残疾人、少年儿童开放使用时,应实行优惠措施。

4.1.6 条件允许的情况下,宜向团体客户优惠开放体育健身场地设施。

4.1.7 日常运营中,宜将一部分体育活动场地分时段免费或优惠对社会公众开放。

4.2 公众服务

4.2.1 应根据体育场地设施条件,提供健身指导服务和活动组织服务。

4.2.2 应投保场馆公众责任保险。

4.2.3 应完善与群众体育活动承载功能相互支持的配套服务,优化消费环境,提供与群众健身、群众性体育赛事、体育培训等功能相适应的商业服务。

4.2.4 应公示服务内容、开放时间、收费项目和价格、免费或优惠开放措施等内容。

4.2.5 宜面向公众提供免费的体质测试服务,有条件的宜提供书面报告。可提供科学健康管理服务,开展相关健康、健身、运动处方、饮食建议等服务。

4.2.6 宜为相关的体育组织、体育协会优惠提供体育活动场所和办公场所。

4.2.7 宜举办具有自主品牌的群众性体育赛事和体育活动,引进国内外知名群众体育赛事和活动。

4.3 社会责任

4.3.1 应积极履行社会责任,在组织治理、员工权利、就业和劳动关系、环境保护、公平运行(公平竞争)、消费者权益保护和支持体育相关发展等方面遵守法律法规要求,提供良好行为示范。

4.3.2 应符合国家对于公共机构能源管理所提出的各类强制性采购要求、能耗产品能效标准、节能设计标准等法律法规和技术标准。

4.3.3 在面向体育消费者所开展的广告、营销活动和提供服务过程中,不应存在损害或歧视特殊群体的现象,应在服务方面公平对待青少年、老年人、残疾人等健身群体。

4.3.4 宜在提供健身指导服务过程中,普及公众体育竞赛参与、观赛、装备使用规则、运动安全等方面知识,提高公众体育素养。

4.3.5 所属房产出租、出借的,经营内容应当符合国家、当地的相关规定和场馆运营规划,不得出租、出借给存在社会负面影响、易损害体育场馆社会形象的经营业态。

5 管理要求

5.1 设施设备管理

5.1.1 体育设施、体育设备、体育器材的采购过程应执行国家有关法律法规,配置的各类体育设施设备、体育场所服务、体育器材应符合 GB/T 34281 等相应要求。

5.1.2 应配置设施设备管理和维护的专业部门或专业岗位,明确其岗位职责。

5.1.3 设施设备管理、维护和保养等活动应形成记录。

5.1.4 对于破损或损坏设备应及时维修更换,不能及时维修更换的应标明停用标识,警示消费者。

5.1.5 各种电器、机械设备应保持良好状态,随时启用。

5.2 人力资源管理

5.2.1 人员管理要求

5.2.1.1 应建立实施与服务内容相适应的人员管理制度。

- 5.2.1.2 应明确岗位设置、用人需求和岗位说明书,服务人员应具有本岗位的任职资格。
- 5.2.1.3 依据服务管理等方面的要求,结合服务人员的能力状况,定期或不定期组织人员进行培训和进修活动,并对培训和进修的结果进行分析评价,做好记录。
- 5.2.1.4 应依据全民健身活动中心服务质量要求制定相应的人员绩效管理办法,并予以实施。

5.2.2 服务人员要求

- 5.2.2.1 服务人员应具有所在岗位相应的业务知识和技能,并能熟练运用。应熟悉本岗位的服务规范、环境及安全等相关要求。
- 5.2.2.2 提供经营性体育健身服务的职业社会体育指导员、游泳救生员等核心岗位服务人员应持国家职业资格证书上岗工作。
- 5.2.2.3 服务人员应统一配带工牌标识,且工牌标识应具备可识别性和可追溯性。
- 5.2.2.4 服务人员应仪容仪表大方、整洁,举止文明、姿态端庄、主动服务。

5.3 质量控制管理

- 5.3.1 在满足相应法律、法规、国家和行业标准的情况下,满足顾客要求,确定所提供体育服务的服务特性,对于服务特性应满足的要求,应在服务承诺中予以明确阐述。
- 5.3.2 服务承诺应通过会议、公示、发布或其他宣传形式,向员工、顾客和其他相关方传达。
- 5.3.3 应在卫生环境管理、设施设备操作、设备器材采购使用维修管理、服务人员工作标准及礼仪要求、投诉处理、顾客物品寄存管理、销售与会籍管理、安全保卫与消防管理等方面,制定工作程序或服务规范,并组织实施,通过程序实施落实服务承诺。
- 5.3.4 应落实国家法律、法规、国家和行业标准,对其进行持续性关注与查新,并就上述内容可能影响服务质量和标准规范的,及时做出响应。
- 5.3.5 应建立服务质量保持和持续改进机制,建立实施服务质量巡检巡查制度。对可能发生的服务不合格项,采取预防措施;对已经发生的服务不合格项,采取纠正措施,用以改进服务质量。

5.4 安全管理

5.4.1 消防和电气安全管理

- 5.4.1.1 消防设施配备应由具有职业资质的消防安全员管理,并定期检查其有效性。
- 5.4.1.2 消防安全责任人和消防安全员应定期检查消防通道的畅通情况。
- 5.4.1.3 电气设备应由具有电工特种作业操作证的专业人员进行管理和操作。
- 5.4.1.4 应当采取有效防护措施,预防接、拉临时用电线路,电器设备应当安装漏电和过载保护装置。
- 5.4.1.5 变配电室应配备高、低压作业工具和劳动防护用品、应急工具等,并保证工作人员按照工作制度安全操作。
- 5.4.1.6 不应摆放与变配电室无关的物品,消防安全责任人和电气安全员应定期检查变配电室消防设备的完好程度。

5.4.2 应急预案和危险源评估管理

- 5.4.2.1 对突发事件紧急疏散、意外伤害事故处理、火灾事故、停电事故、电梯故障事故、溺水事故、公众打架斗殴事件、贵重财物丢失等事项制定应急预案,并组织演练。
- 5.4.2.2 应通过法律法规、技术标准、行业研究报告、事故经验报告、消费者投诉、数据库、媒体报道等形式,识别健身者在参与体育健身活动、使用体育设施设备中,在正常使用和可合理预见的误用过程中,可能对健身者、活动者带来的潜在危险(风险),并进行风险等级划分和逐项归因,采取预防措施和补救措

施,直到其风险达到可容许水平。

5.4.3 开放使用安全管理

5.4.3.1 每天在对外开放前,应对体育场地及器材设施进行安全检查,非开放时间应安排专职的值班人员。

5.4.3.2 体育场地实际容纳的锻炼者人数不应超过最大容纳人数,当接近最大容纳人数或高峰期人员相对聚集时,应采取有效的控制和疏散措施,确保安全。

5.4.3.3 最大容纳人数应按下列规定计算,且应采取必要的管理措施严格执行:

- 滑冰、轮滑项目人均运动面积,应不小于 5 m²;
- 人工游泳馆人均水域面积应不小于 2.5 m²,天然游泳场应不小于 4 m²;
- 室内滑雪、滑板项目人均运动面积,应不小于 20 m²;
- 其他室内运动项目人均运动面积,应不小于 4 m²。

5.4.3.4 举行 1 000 人以上大型活动时,全民健身活动中心应与举办方及相关方签订安全协议书,明确各自的安全生产管理职责。大型活动的组织管理应符合国家《大型群众性活动安全管理条例》等法律法规。

5.4.3.5 应有覆盖全部区域的应急广播系统,并配置专人值守。

5.4.3.6 在开放期间若进行装修、维修、改造等施工,施工区应与开放区隔离,并采取安全措施,确保开放区域安全。全民健身活动中心应与施工单位签订专门的安全生产管理协议,明确安全责任。

5.4.4 医务救助管理

5.4.4.1 应明确公布应急救助情况下的紧急联系人和紧急使用通讯电话,且保持电话畅通。

5.4.4.2 对心肺复苏等常用医务应急救助技能,应派员参加中国红十字会等组织的专业培训,保证有专人掌握一定专业急救技能。

5.4.4.3 有条件的,可配置专业医务人员进行紧急义务救助服务。

5.4.4.4 游泳和水上运动项目应配备水上救生器材及相应的游泳救生员。

5.5 内外部沟通管理

5.5.1 内部沟通管理

5.5.1.1 全民健身活动中心内部工作人员应掌握与服务管理制度、服务承诺、服务质量、服务标准规范、服务对象有关的详细信息。

5.5.1.2 应建立培训、会议、研讨、交流、学习、岗位轮换等工作机制,加强内部工作人员的沟通,分享服务工作经验和技能。

5.5.2 外部沟通管理

5.5.2.1 应设置专业部门或专业岗位负责与顾客进行外部沟通,了解顾客对服务质量的感受和认知,收集顾客各方面反馈意见。

5.5.2.2 应对外公布顾客意见反馈或投诉处理的联系方式。

5.5.2.3 应妥善记录顾客投诉和申诉意见,并按照程序和事件类别进行分层处理,并将处理结果告知顾客,就投诉和申诉意见的解决或落实情况再次进行回访调查。

5.5.2.4 应建立顾客满意度收集、分析的程序和方法,以顾客满意度作为服务管理的量化指标,对核心接触面岗位进行考核,并就存在的问题和不足之处加以改进。

5.5.3 售后服务管理

5.5.3.1 应按照响应性、时效性、便捷性原则,提供包括健身卡票或主要零售体育产品的售后服务。

5.5.3.2 售后服务的内容应至少包括咨询、投诉、使用、退换货等内容。

5.5.3.3 可通过现场服务、电话服务、短信服务、信函服务等各种方式提供售后服务,并应对外公布售后服务的具体方式。

5.5.3.4 应按照实际业务量匹配相应的售后服务专岗人员,并进行专业知识、业务技能与职业素养等方面培训。

5.5.3.5 应采取有效信息安全技术手段和保密措施,确保售后服务提供者不可在服务实施之外使用、传播顾客个人信息。

5.5.3.6 对需要付费提供的售后服务项目,应在合同签订前,充分告知消费者。

5.6 财务、采购与合同管理

5.6.1 应将运营经费纳入预算管理,健全财务管理制度和体系,规范预算管理、收支管理和专项资金使用。

5.6.2 应加强客户合同管理,规范合同签订、履行、变更和终止,相关协议涉及本标准明确规定沟通、价格、售后服务、服务内容等事项的,需在合同中约定。

5.6.3 应加强对外租赁合同履行监管,及时制止擅自变更经营业态、擅自转租等行为,必要时按法定程序中止或解除合同。应根据外包服务的项目运行合同,明确服务外包委托方和受托方的权利和义务,建立外包服务质量控制程序并予以实施。

6 检验评价方法

6.1 第4章要求的检验评价方法按照表1执行。

表1 服务要求检验评价方法

| 主控指标 | 分项 | 条款号 | 检验评价方法 | 合格判定 | 事实描述 |
|-------------|---------|-------|---------------------------------|------|------|
| 4.1 对外开放 | 开放时间 | 4.1.1 | 查看公告公示牌、会籍卡说明、交接班记录或顾客问访 | | |
| | | 4.1.2 | | | |
| | 停开公示 | 4.1.3 | 查看公告公示牌、交接班记录或顾客问访 | | |
| | 开放价格和优惠 | 4.1.4 | 查看公告公示牌、收费公示、会员合同协议、收费票据票证或顾客问访 | | |
| | | 4.1.5 | | | |
| | | 4.1.6 | | | |
| | | 4.1.7 | | | |
| 4.2 公共服务 | 服务类型 | 4.2.1 | 查阅书证、照片及服务合同、管理程序和记录 | | |
| | 责任保险 | 4.2.2 | 查阅保险投保协议等书证 | | |
| | 配套服务 | 4.2.3 | 现场查看配套服务设施 | | |
| | 服务公示 | 4.2.4 | 现场查看 | | |
| | 体质监测 | 4.2.5 | 查看体测设施及服务记录报告等或体验服务 | | |
| | 体育组织 | 4.2.6 | 现场查看办公情况,查阅体育组织服务协议 | | |
| | 赛事活动 | 4.2.7 | 查阅书证、照片及活动记录 | | |

表 1 (续)

| 主控指标 | 分项 | 条款号 | 检验评价方法 | 合格判定 | 事实描述 |
|-------------|-------|-------|---------------------|------|------|
| 4.3 社会责任 | 总要求 | 4.3.1 | 现场查看执行有关法律法规的情况 | | |
| | 节能要求 | 4.3.2 | 现场查看有关节能设备验收标准和使用情况 | | |
| | 无歧视原则 | 4.3.3 | 查看无障碍设施及特殊人群保护帮助措施 | | |
| | 理念普及 | 4.3.4 | 查看提升公众体育素养的举措与活动记录 | | |
| | 临时改造 | 4.3.5 | 查看临时活动举办协议和改造建筑范围 | | |

6.2 第 5 章要求的检验评价方法按照表 2 执行。

表 2 管理要求检验评价方法

| 主控指标 | 分项 | 条款号 | 检验评价方法 | 合格判定 | 事实描述 |
|---------------|----------|---------|----------------------|------|------|
| 5.1 设施设备管理 | 配置合标 | 5.1.1 | 查看采购合同、验收记录和检测认证证书报告 | | |
| | 设备岗位 | 5.1.2 | 查看岗位职责策划,询问岗位人员 | | |
| | 设备养护 | 5.1.3 | 查看耗材采购和具体养护维修记录 | | |
| | 停用标识 | 5.1.4 | 查看具体停用标识和以往记录 | | |
| | 电器机械 | 5.1.5 | 查看主要电器机械设备的状态 | | |
| 5.2 人力资源管理 | 人员管理要求 | 5.2.1.1 | 查阅程序文件的策划合理性与可行性 | | |
| | | 5.2.1.2 | 查阅文件与随机问询 | | |
| | | 5.2.1.3 | 查阅培训记录和培训效果评价记录 | | |
| | | 5.2.1.4 | 查阅关键岗位绩效管理方法,问访实施情况 | | |
| | 服务人员要求 | 5.2.2.1 | 现场抽查关键岗位服务人员服务技能和素养 | | |
| | | 5.2.2.2 | 查看有关职业资格证书 | | |
| | | 5.2.2.3 | 现场查看员工标识工牌 | | |
| | | 5.2.2.4 | 神秘顾客考察服务人员服务举止 | | |
| 5.3 质量控制管理 | 识别需求明确承诺 | 5.3.1 | 现场查看执行有关法律法规的情况 | | |
| | 公布承诺广泛传达 | 5.3.2 | 现场查看有关节能设备验收标准和使用情况 | | |
| | 制定实施程序规范 | 5.3.3 | 查看无障碍设施及特殊人群保护帮助措施 | | |
| | 识别新政响应服务 | 5.3.4 | 查看提升公众体育素养的举措与活动记录 | | |
| | 巡检巡查持续改进 | 5.3.5 | 查看退役运动员就业吸纳或继续教育服务情况 | | |

表 2 (续)

| 主控指标 | 分项 | 条款号 | 检验评价方法 | 合格判定 | 事实描述 |
|-----------------------|----------------|--------------------|-------------------------|------|------|
| 5.4 安全管理 | 消防和电气 安全管理 | 5.4.1.1 | 查看消防设备摆放及完好程度和质保期 | | |
| | | 5.4.1.2 | 查看体育器材的摆放是否占用消防通道 | | |
| | | 5.4.1.3 | 查看电气设备操作人员的电工特种作业操作证 | | |
| | | 5.4.1.4 | 查看电器设备过载保护装置 | | |
| | | 5.4.1.5 | 查看变配电室人员工作操作程序和工作制度 | | |
| | | 5.4.1.6 | 查看变配电室的消防设备配备情况 | | |
| | 应急预案和 危险源评估 | 5.4.2.1 | 查看应急预案策划文件和演练记录 | | |
| | | 5.4.2.2 | 查看危险源评估过程、记录和采取的相关措施 | | |
| | 开放使用 安全管理 | 5.4.3.1 | 查看安全检查记录和专员工作状态 | | |
| | | 5.4.3.2 | 询问有效控制人数和疏散的措施 | | |
| | | 5.4.3.3 | | | |
| | | 5.4.3.4 | 查看大型活动组织协议或安全责任协议 | | |
| | | 5.4.3.5 | 查看使用广播系统,检查设施设备锁起情况 | | |
| | | 5.4.3.6 | 查看有关协议 | | |
| | 医务救助 管理 | 5.4.4.1 | 试验拨打紧急求助联系人的联系方式 | | |
| | | 5.4.4.2 | 查看红十字会培训证书 | | |
| 5.4.4.3 | | 查看专业医务人员从业资格证书 | | | |
| 5.4.4.4 | | 查看游泳项目救生设备及人员证书 | | | |
| 5.5 内外部沟通 管理 | 内部沟通 管理 | 5.5.1.1 | 查看服务管理文件的发放和宣贯记录 | | |
| | | 5.5.1.2 | 查看人员内部沟通、会议、学习的记录 | | |
| | 外部沟通 管理 | 5.5.2.1 | 查看客服部门和岗位设置和人员配备 | | |
| | | 5.5.2.2 | 查看客服联系方式的公布情况 | | |
| | | 5.5.2.3 | 查看投诉处理渠道和以往案例记录 | | |
| | | 5.5.2.4 | 查看顾客满意度或相关活动的开展与评价输出 | | |
| | 售后服务 管理 | 5.5.3.1 | 查看健身卡和其他产品的售后服务声明 | | |
| | | 5.5.3.2 | 查看售后服务的主要内容组成 | | |
| | | 5.5.3.3 | 查看售后服务联系方式和渠道种类 | | |
| | | 5.5.3.4 | 查看售后人员专业培训记录 | | |
| | | 5.5.3.5 | 询问并查看个人信息保密措施 | | |
| 5.5.3.6 | | 查看付费售后服务项目的声明与合同样本 | | | |
| 5.6 财务、采购与 合同管理 | 财务管理 | 5.6.1 | 查看财务审计报告等方式 | | |
| | 客户合同 管理 | 5.6.2 | 查看客户合同样本 | | |
| | 外租外包 合同管理 | 5.6.3 | 查看外租和外包服务协议,并实地查看经营服务内容 | | |

参 考 文 献

- [1] GB/T 36000—2015 社会责任指南
 - [2] 北京华安联合认证检测中心有限公司.体育场所服务保障能力要求[Z].2006-10-18
 - [3] 北京市人民政府.北京市体育运动项目经营单位安全生产规定[Z].2006-10-26
 - [4] 国家体育总局.体育场馆运营管理办法[Z].2015-01-15
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
全民健身活动中心管理服务要求
GB/T 34280—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 18 千字
2017年9月第一版 2017年9月第一次印刷

*

书号: 155066·1-56708 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 34280-2017