

ICS 97.220
Y 55
备案号: 74361-2020

DB11

北京市地方标准

DB11/T 1757—2020

滑雪场所等级划分与评定

Classification and accreditation for ski area

2020 - 09 - 17 发布

2021 - 01 - 01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 等级划分与标识.....	2
5 等级评定原则.....	2
6 等级评定规则.....	2
7 等级管理.....	2
附录 A（规范性附录） 必备条件检查表	3
附录 B（规范性附录） 滑雪场所等级评定细则	6
附录 C（资料性附录） 服务质量顾客满意度测评	23

前 言

本标准按照 GB/T 1.1给出的规则起草。

本标准由北京市体育局提出并归口。

本标准由北京市体育局组织实施。

本标准起草单位：国家体育总局体育科学研究所、北京市体育局。

本标准起草人：宋雪阳、黄希发、洪扬、臧超美、祝伟民、张学谦。

滑雪场所等级划分与评定

1 范围

本标准规定了滑雪场所等级划分与评定的术语和定义、等级划分与标识、等级评定原则、等级评定规则、等级管理。

本标准适用于向社会开放的滑雪场所。

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 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 19079.6 体育场所开放条件与技术要求 第6部分：滑雪场所

3 术语和定义

GB 19079.6-2013和DB11/T 875-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

滑雪场所 ski area

向社会开放，能够满足人们进行与滑雪有关的训练、竞赛、健身和休闲活动的场所。

[GB 19079.6—2013，定义3.1]

3.2

滑雪巡逻员 ski patrol

负责滑雪场内雪道安全运行（包括检查雪量、雪质、安全隐患等）和雪道救援的人员。

[DB11/T 875—2017，定义3.6]

3.3

滑雪道 ski trail

展开滑雪活动的专门滑行区域。

[GB 19079.6—2013，定义3.4]

3.4

雪具 ski equipment

滑雪运动使用的滑雪板、固定器、滑雪靴、滑雪杖等基本器具，以及滑雪服装、滑雪帽、滑雪镜、滑雪手套、滑雪头盔、滑雪护具等安全装备。

[GB/T 31170—2014，定义3.2]

3.5

滑雪魔毯 moving carpet

以传送带方式运送滑雪人员的运输工具。

[DB11/T 875—2017，定义3.5]

3.6

服务提供 service provide

滑雪场所为满足顾客需求，同顾客接触时采取的措施和行为。

3.7

服务效能 service effectiveness

提供服务的能力和效果。

4 等级划分与标识

4.1 滑雪场所等级分为三级，从高至低依次为 A、B、C。

4.2 等级标识分别用 A、B、C 三个字母表示。

5 等级评定原则

滑雪场所等级评定应遵循以下原则：

- a) 公平、公正、公开的原则；
- b) 科学性、指导性、发展性的原则。

6 等级评定规则

6.1 申报等级评定的滑雪场所应符合附录 A 中表 A.1 的要求，并满足下列要求：

- A 等级应符合表 A.2 的要求；
- B 等级应符合表 A.3 的要求；
- C 等级应符合表 A.4 的要求。

6.2 等级评定要素分为服务设施、服务人员、服务管理、服务提供、服务效能五大评定要素。各评定要素的满分分值分别为服务设施 300 分、服务人员 100 分、服务管理 200 分、服务提供 200 分、服务效能 200 分，总分共 1000 分。

6.3 评定应按照附录 B 给出的评分细则进行。其中 A 等级应不低于 900 分，B 等级应为 750 分~899 分，C 等级应为 500 分~749 分。

6.4 滑雪场所顾客满意度测评参见附录 C。

7 等级管理

7.1 滑雪场所等级资质有效期为三年（自颁发证书之日起计算），期满后应重新进行评定。

7.2 滑雪场所等级的标牌、证书和证书副本应统一制作、核发。

7.3 滑雪场所发生重大安全责任事故的，所属等级应立即取消，且两年内不得再次申报等级评定。

7.4 取消等级的滑雪场所，应停止悬挂、使用原等级标识和证书。

附 录 A
(规范性附录)
必备条件检查表

- A.1 表A.1 给出了滑雪场所通用必备条件检查表。
 A.2 表A.2 给出了A等级滑雪场所必备条件检查表。
 A.3 表A.3 给出了B等级滑雪场所必备条件检查表。
 A.4 表A.4 给出了C等级滑雪场所必备条件检查表。

表A.1 通用必备条件检查表

序号	评价内容	是否达标 (是/否)
1	滑雪场所应证照齐全，连续运营满两年。	
2	滑雪场所经营主体近两年内未发生严重违法国家法律法规、规章的行为，未发生重大安全、消防、食品、环保、质量等责任事故，未被列入国家、北京市企业信用黑名单。	
3	滑雪场所应符合 GB 19079.6 规定的开放条件与技术要求。	
3.1	社会体育指导员（滑雪）应持有国家相关职业资格证书方能上岗。	
3.2	索道管理和作业人员及其他相关从业人员应取得国家相关执业资格证明方能上岗。	
3.3	室外滑雪道总面积应不小于 6000 m ² 。室内滑雪道总面积应不小于 3000 m ² 。	
3.4	雪层压实之后的厚度应不小于 30 cm，雪面上不得有裸露的土石等杂物，雪层表面不得形成冰状。	
3.5	每条雪道终点停止区地势平缓。室外滑雪道终点停止区面积应不小于 1000 m ² ，室内滑雪场终点停止区面积应不小于 500 m ² 。终点停止区末端应加装安全防护设施。	
3.6	索道的使用和管理应符合特种设备管理要求。	
3.7	应在滑雪道的危险地段设有安全网、保护垫等安全防护设施，并在明显位置设立警示标识。	
3.8	应配备滑雪道平整专用机械设备。	
3.9	应设有急救室，配备专用急救器材。	
3.10	应配备滑雪器材维护、修理的专用设备。	

表A.1 通用必备条件检查表（续）

序号	评价内容	是否达标（是/否）
3.11	滑雪场所提供的设施、设备器材应取得产品质量检验合格证明。	
3.12	应有衣物储存柜。	
3.13	应有男、女卫生间。	
3.14	应有广播、通讯设备。	
3.15	公共指示用标识应符合 GB/T 10001.1 的要求。	
3.16	室外滑雪场应提供当日天气预报。	
3.17	公共卫生区域应保持清洁。	
3.18	室内滑雪场和提供夜场滑雪服务的室外滑雪场，滑雪道灯光的水平照度应不低于 200 lx。	
3.19	应建立健全安全生产岗位责任制度，安全管理与救护制度，及设备设施维护制度，卫生环境管理制度。	
3.20	应制定突发事件应急预案。	
3.21	应在公共活动区域的醒目位置设有“滑雪人员须知”、“滑雪者行为与安全守则”和各种滑雪道、提升设备分布图。对涉及安全的事项和特殊要求做出真实说明和明确警示。	
3.22	公共区域地面应有防滑措施。	
3.23	滑雪场所应配有救护人员。	
3.24	专用急救设备应放在滑雪区域内便于取用的明显位置。	
3.25	滑雪场所应有不少于 5 名的社会体育指导员（滑雪），并在醒目位置公示社会体育指导员（滑雪）名录、照片及证书编号。	
3.26	滑雪场所从业人员上岗应佩戴明显标识。	
3.27	紧急疏散通道和出口应有标识并保持畅通。	
4	滑雪场所的室内区域应有应急照明设施。	

表A.2 A等级滑雪场所必备条件检查表

序号	项目	是否达标（是/否）
1	滑雪道面积应不少于300000 m ² 。	
2	应有初、中、高级滑雪道，且高级滑雪道不少于2条。	
3	应有单板滑雪、双板滑雪项目，并专设单板滑雪场地。	
4	应有客运架空索道。	

表A.3 B等级滑雪场所必备条件检查表

序号	评价内容	是否达标（是/否）
1	滑雪道面积应不少于200000 m ² 。	
2	应有初、中、高级滑雪道，且中级滑雪道不少于2条。	
3	应有单板滑雪、双板滑雪项目，并专设单板滑雪场地。	
4	应有客运架空索道。	

表A.4 C等级滑雪场所必备条件检查表

序号	评价内容	是否达标（是/否）
1	滑雪道面积应不少于100000 m ² 。	
2	应有初、中级滑雪道，且中级滑雪道不少于2条。	

附 录 B
(规范性附录)
滑雪场所等级评定细则

B.1 按照表B.1中评价内容和评价方法说明进行评定，根据滑雪场所的实际情况，在每项指标规定分值内酌情给分。

表B.1 滑雪场所等级评定细则

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分 值栏	二级分 值栏	三级分 值栏	小项分 值栏	评定 得分	备注
1	服务设施		300					
1.1	基础设施			65				
1.1.1	交通	根据实际情况酌情给分。			15			
	交通便利，位于城区，或距离机场、火车站、汽车客运站、高速公路出入口、公共交通枢纽等少于1小时车程，进出公路均为沥青或水泥路面，可进入性好。					15		
	交通较为便利，靠近城区，或距离机场、火车站、汽车客运站、高速公路出入口、公共交通枢纽等少于2小时车程，可进入性较好。					10		
	可进入性一般。					5		
1.1.2	水质	查看水质检测报告或卫生部门相关报告。			10			
	地表水质量达国家标准规定二级。					10		
	地表水质量达国家标准规定三级。					5		
1.1.3	应急供电	现场核查。			10			
	有双路供电和备用电源。					10		
	有双路供电或备用电源。					5		
1.1.4	电信网络	现场核查。			10			
	电话通信全覆盖，山顶信号强；网络快捷高效且全覆盖。					10		
	电话通信基本覆盖，网络快捷便利，覆盖公共区域及部分滑雪道。					6		
	电话通信、网络一般。					4		

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
1.1.5	医疗救护	现场核查，查看合作协议。			15			
	附近有合作定点三级医疗机构。					15		
	附近有合作定点二级医疗机构。					10		
	附近有其他合作定点医疗机构。					5		
1.1.6	废物处理设施	现场核查。			5			
	有废水、废渣处理设施。					5		
	有废水处理设施。					3		
1.2	场地设施			65				
1.2.1	滑雪道				50			
1.2.1.1	布局与设计				5			
1.2.1.1.1	布局合理划分，不横穿拖牵道。	现场观察，查看设计规划图，酌情给分。				2		
1.2.1.1.2	终点停止区开阔、平坦，没有连续下坡或反坡。	现场观察酌情给分。				2		
1.2.1.1.3	U型场地坡度不大于15°，场地周围5 m之内没有障碍物，终点停止区开阔、安全。	现场观察酌情给分。				1		
1.2.1.2	面积	查看滑雪道设计图。			10			
	滑雪道总面积不少于300000 m ² 。					10		
	滑雪道总面积不少于200000 m ² 。					6		
	滑雪道总面积不少于100000 m ² 。					4		
1.2.1.3	数量	现场核查。			15			
	至少有初、中、高级滑雪道各2条，其中高级道的最大坡度不小于22°。					15		
	至少有初、中级滑雪道各2条，高级滑雪道1条，其中高级道的最大坡度不小于20°。					10		
	至少有初、中级滑雪道各2条。					5		
1.2.1.4	长度	现场核查。			10			
	滑雪道总长度不少于8000 m。					10		
	滑雪道总长度不少于6000 m。					6		
	滑雪道总长度不少于4000 m。					4		

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
1.2.1.5	落差	查看土地相关资料。			10			
	最高点至终点停止区最大落差不小于300 m。					10		
	最高点至终点停止区最大落差不小于200 m。					6		
	最高点至终点停止区最大落差不小于100 m。					4		
1.2.2	客运设施设备	现场核查。			15			
	至少有架空索道2条、魔毯4条。					15		
	至少有架空索道1条、魔毯2条。					10		
	至少有魔毯2条。					5		
1.3	辅助设施			75				
1.3.1	雪具大厅				30			
1.3.1.1	面积	现场核查，可查看建筑图纸。			10			
	面积不小于5000 m ² 。					10		
	面积不小于2000 m ² 。					6		
	面积不小于500 m ² 。					4		
1.3.1.2	租赁区	根据日均接待量，现场查看租赁窗口数量、标识，酌情给分			5			
	租赁窗口数量充足，流程布局合理，标识明显					5		
	租赁窗口数量较为充足，标识明显。					3		
	租赁窗口数量较为充足。					1		
1.3.1.3	更衣柜	现场核查。			5			
	更衣柜数量不少于3500个。					5		
	更衣柜数量不少于2500个。					3		
	更衣柜数量不少于1500个。					1		
1.3.1.4	休息区	现场核查，可查看建筑图纸。			10			
	休息区面积不少于2000 m ² 。					10		
	休息区面积不少于1000 m ² 。					6		
	休息区面积不少于500 m ² 。					4		

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
1.3.2	视频监控设施	现场核查。			10			
	有视频监控设施，且公共区域、雪道全覆盖。					10		
	有视频监控设施，且覆盖公共区域及部分雪道。					6		
	有视频监控设施，且覆盖公共区域。					4		
1.3.3	救助室	现场核查，可查看建筑图纸或实地测量。			5			
	位置显著，且面积不小于40 m ² 。					5		
	位置较为显著，且面积不小于20 m ² 。					3		
	面积不小于15 m ² 。					1		
1.3.4	餐饮	现场核查。			5			
	餐饮设施齐全，有独立厨房，且与餐食区有一定距离。					5		
	餐饮设施齐全，有独立厨房。					3		
	有简便餐饮设施。					1		
1.3.5	住宿	现场核查，或查看合作合同。			5			
	自身提供住宿条件，有不少于10间客房。					5		
	自身无住宿条件，但与周边酒店、民宿、农家乐等开展合作。					3		
1.3.6	停车场	了解日均最大接待量，并现场核查车位数量。			5			
	自备停车场，车位不少于日均最大接待量30 %。					5		
	自备停车场，车位不少于日均最大接待量20 %。					3		
	雪场周围500 m内可以停放汽车，车位不少于日均最大接待量10 %。					1		
1.3.7	卫生间	现场核查。			5			
	分设男、女卫生间，包含蹲便、座便，且厕位数量不少于20。					5		
	分设男、女卫生间，且厕位数量不少于10。					3		
	分设男、女卫生间且厕位数量不少于5。					1		
1.3.8	无障碍设施	现场核查。			5			
	有无障碍设施，能为残疾人、老年人、儿童等特殊人群提供服务。					5		
	有残疾人专用卫生间。					3		
	有残疾人专用厕位。					1		

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
1.3.9	山顶休息服务区	现场核查。			5			
	提供封闭式休息服务区，并提供采暖设施。					5		
	提供封闭式休息服务区。					3		
	提供休息座椅等。					1		
1.4	设施布局	查看设计图纸，现场观察标识，酌情给分。		10				
	服务设施规划布局合理，功能齐全，标识简洁、醒目、指示清晰。				10			
	服务设施规划布局比较合理，工能比较齐全，具有标识。				5			
1.5	设备器材			75				
1.5.1	滑雪装备				45			
1.5.1.1	雪板	现场观察，查看购买记录，并查看保养记录。			8			
	至少配备雪板5000副。					8		
	至少配备雪板3000副。					5		
	至少配备雪板1500副。					2		
1.5.1.2	雪鞋	现场观察，查看购买记录，并查看保养记录。			8			
	至少配备雪鞋6000双。					8		
	至少配备雪鞋 4500 双					5		
	至少配备雪鞋 2500 双。					2		
1.5.1.2	雪杖	现场观察，查看购买记录，并查看保养记录。			8			
	至少配备雪杖5000副。					8		
	至少配备雪杖 3000 副。					5		
	至少配备雪杖 1500 副。					2		
1.5.1.3	雪服	现场观察，查看购买记录，并查看保养记录。			8			
	至少配备雪服 4000 套。					8		
	至少配备雪服 2500 套。					5		
	至少配备雪服 1500 套。					2		

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
1.5.1.4	头盔	现场观察，查看购买记录，并查看保养记录。			8			
	至少配备头盔 4000 个。					8		
	至少配备头盔 2500 个。					5		
	至少配备头盔 1000 个。					2		
1.5.1.5	雪镜	现场观察，查看购买记录，并查看保养记录。			5			
	至少配备雪镜 3000 个。					5		
	至少配备雪镜 1500 个。					3		
	至少配备雪雪镜 500 个。					1		
1.5.2	造雪机	现场核查。			5			
	至少有造雪机20台。					5		
	至少有造雪机15台。					3		
	至少有造雪机10台。					1		
1.5.3	压雪车	现场核查。			5			
	至少有压雪车3台。					5		
	至少有压雪车2台。					3		
	至少有压雪车1台。					1		
1.5.4	救护器材				15			
1.5.4.1	自动体外除颤仪（AED）	现场核查。			3			
	至少配备2台自动体外除颤仪（AED）					3		
	至少配备1台自动体外除颤仪（AED）					1		
1.5.4.2	诊疗床	现场核查。			3			
	至少配备2张诊疗床					3		
	至少配备1张诊疗床					1		
1.5.4.3	固定板	现场核查。			3			
	至少配备30副固定板					3		
	至少配备15副固定板					1		

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
1.5.4.4	雪地摩托	现场核查。			3			
	至少有雪地摩托3台。					3		
	至少有雪地摩托2台。					2		
	至少有雪地摩托1台。					1		
1.5.4.5	雪地救生船	现场核查。			3			
	每条高级滑雪道至少有1台雪地救生船。					3		
	有雪地救生船。					1		
1.5.5	对讲器材				3			
	各岗位工作人员应配备对讲系统，与救护组随时保持通讯畅通。	现场试用，酌情给分。				3		
1.5.6	雪具维护保养设备				2			
	有雪具烘干、消毒设备。					2		
1.6	戏雪区域			10				
1.6.1	戏雪项目种类丰富，区域划分合理。	每开展1个项目得0.5分，总分不超过2分；区域划分视情况酌情给分。			2			
1.6.2	戏雪区域与滑雪道有明显的间隔划分，并设置明显标志。	无明显间隔划分此项不得分，未设置明显标志扣1分。			2			
1.6.3	雪地摩托骑行区域与其他戏雪设施分设场地。				2			
1.6.4	雪地摩托骑行区域周边没有明显可见的危险源。线路以平坦为主，可稍有起伏。没有急剧的转弯与陡坡。	现场观察，酌情给分。			2			
1.6.5	雪圈、雪橇等场地滑道两侧有雪埂，雪埂高度不低于20 cm，弯处的弧度大于135°，坡度小于10°，终点处有减速、停止的措施。	终点无减速、停止措施不得分。			2			
2	服务人员		100					
2.1	人员配备			40				
2.1.1	社会体育指导员（滑雪）	查看人员职业资格证书。			20			
	至少有社会体育指导员（滑雪）100人。					20		
	至少有社会体育指导员（滑雪）70人。					10		
	至少有社会体育指导员（滑雪）40人。					5		

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
2.1.2	滑雪巡逻员	现场核查。			20			
	至少有滑雪巡逻员20人。					20		
	至少有滑雪巡逻员15人。					10		
	至少有滑雪巡逻员10人。					5		
2.2	人员资格与资质			60				
2.2.1	社会体育指导员（滑雪）	查看人员职业资格证书。			20			
	取得四级及以上社会体育指导员（滑雪）国家职业资格证书的比例超过30%。					20		
	取得四级及以上社会体育指导员（滑雪）国家职业资格证书的比例超过20%。					10		
	取得四级及以上社会体育指导员（滑雪）国家职业资格证书的比例超过10%。					5		
2.2.2	滑雪巡逻员	查看相关证书及内部培训记录。			10			
	全部滑雪巡逻员均经过内部培训并考核合格，且取得中国红十字会应急救护培训且取得证书的人员比例超过50%。					10		
	全部滑雪巡逻员均经过内部培训并考核合格，且取得中国红十字会应急救护培训证书的人员比例超过30%。					6		
	全部滑雪巡逻员均经过内部培训并考核合格，且取得中国红十字会应急救护培训证书的人员比例超过10%。					4		
2.2.3	压雪车操作人员	查看相关证件及培训记录。			10			
	获得机动车驾驶证证明，并经过压雪车驾驶专门培训。					10		
	获得机动车驾驶证证明。					5		
2.2.4	救护人员	查看相关证明。			20			
	持有医师执业资格证的救护人员。					20		
	经过中国红十字会应急救护培训并取得证书的人员。					10		
	经过内部应急救护培训的人员。					5		
3	服务管理		200					
3.1	雪具大厅管理			5				
3.1.1	租赁、更衣、休息等区域布局合理。	布局适应滑雪活动流程，酌情给分。			5			
3.2	滑雪道管理			30				

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
3.2.1	造雪				10			
3.2.1.1	不在营业期间开放的营业范围内开展造雪工作。					4		
3.2.1.2	制定造雪机移动规则，移动过程中随时注意周边情况。	查看造雪机移动规则，无规则扣1分；与操作人员了解情况，酌情给分。				3		
3.2.1.3	造雪机运行过程中有专人进行定时巡查。	与操作人员进行交流，酌情给分。				3		
3.2.2	压雪				10			
3.2.2.1	不应在营业期间开展压雪作业。					3		
3.2.2.2	定期对滑雪道进行压雪，开放的雪道每天至少压雪1次。	查看制度规定，无制度扣2分；查阅压雪记录，无记录扣1分；询问相关管理与作业人员了解情况，酌情给分。				3		
3.2.2.3	开展压雪工作前应提前广播并由滑雪巡逻员确认全部人员已撤离。	查看制度规定，无制度扣2分；询问相关管理与作业人员了解情况，酌情给分。				2		
3.2.2.4	完成作业后，车辆应停放在远离雪道及游客不常通过的地方。	现场核查。				2		
3.2.3	开放运营				8			
3.2.3.1	定期进行清理，保证雪道清洁。	现场观察，若有杂物或垃圾，酌情扣分，并查看保洁记录，无记录扣2分。				4		
3.2.3.2	营业期间，不应允许未穿雪鞋人员进入滑雪区域观光或开展其他活动。	现场观察，若有该类情况且现场工作人员未进行劝说制止，该项不得分。				4		
3.3	戏雪区管理			5				
	戏雪区控制人流，规定放行频率，及时清理终点处游客，以防发生碰撞事故。	现场查看是否进行人流控制，是否及时疏导终点处游客，酌情给分。			5			
3.4	设施设备管理			60				
3.4.1	滑雪装备				15			
3.4.1.1	有专人负责，并进行定期保养和维修。	与负责人进行交流，并随机抽取10-15套装备进行查看，酌情给分。				2		
3.4.1.2	有出厂检验合格证书，且相关档案保存完整。					2		
3.4.1.3	滑雪装备使用前应进行检查，并有相关记录。	查看记录，酌情给分。				2		
3.4.1.4	日常清洁滑雪板、固定器，去除表面残雪、灰尘、油脂、砂石和泥土等。					2		
3.4.1.5	使用前合理调节脱离器强度压力。	抽查10-15个脱离器，并与租赁人员进行交流，根据实际请款酌情给分。				2		

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
3.4.1.6	滑雪装备应定期清洁消毒，并有相关记录。	抽查10-15套滑雪装备，并查看记录，酌情给分。				2		
3.4.1.7	容易损坏或需要注意正确使用的装备，作出明确的警示，并说明其正确的使用方法。	与租赁人员进行交流，并观察实际情况，酌情给分。				2		
3.4.1.8	及时处理已超过使用年限或已损坏的设备。	查看记录，酌情给分。				1		
3.4.2	造雪机				3			
3.4.2.1	建立台账，并有专人负责管理。	查看台账，并与负责人进行交流，无台账不得分。				1		
3.4.2.2	造雪机使用期间应定期对其进行维护和保养，并有相关记录。	查看记录，观察造雪机性能情况，无记录或造雪机性能较差不得分。				1		
3.4.2.3	雪季结束后应做好对造雪机的全面维护和保养，并登记入库存放。	查看记录，酌情给分。				1		
3.4.3	压雪车				3			
3.4.3.1	应建立台账，并有专人负责管理。	查看台账，并与负责人进行交流，无台账不得分。				1		
3.4.3.2	严格按照车辆说明书来进行压雪车的维护和保养。	与负责人进行交流，是否按要求对压雪车进行维护和保养，酌情给分。				1		
3.4.3.3	冬季使用前应做好车辆的各项检查，确保正常使用。	查看记录，酌情给分。				1		
3.4.4	客运设施设备				21			
3.4.4.1	建立设施设备维修制度并保证服务设施的清洁完好，在进行设施设备维修时，向乘客做好解释工作。	查看制度，无制度扣2分，制度内容不完善，扣1分。查看清洁与维修记录，并与负责人交流，酌情给分。				4		
3.4.4.2	配有无线与有线专用通讯系统，保障通讯畅通。	查看设备，并适用，酌情给分。				3		
3.4.4.3	设施设备临时停运，及时通过广播系统安抚滞留在线路上的乘客，消除乘客的不安和恐慌情绪。	与负责人交流，或进行模拟试验，酌情给分。				3		
3.4.4.4	设施设备维修严格遵守检修规程和维修制度，认真填写各项维修记录，确保设备的完好。	查看规程及制度，无制度扣2分，制度内容不完善，扣1分。查看记录，酌情给分。				4		
3.4.4.5	设施设备检修后，及时清理维修现场。	现场观察，酌情给分。				2		
3.4.4.6	在设备运行过程中，不能安排影响正常运行的维修工作。	现场观察，查看维修记录与运行记录，酌情给分。				3		
3.4.4.7	停机检修应提前对外发布停运公告。	查看停运公告记录。				2		

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
3.4.5	安全防护设施				10			
3.4.5.1	有专人负责安全防护设施进行使用前的安全验收。	与负责人交流，并查看安全验收记录，酌情给分。				5		
3.4.5.2	有专人负责安全防护设施使用过程中的安全检查，发现隐患或者不符合要求的，及时采取措施解决。	现场观察安全防护设施的使用情况，如有破损、安装不得当等情况，发现一处扣1分。				5		
3.4.6	救护器材和用品				10			
3.4.6.1	各类救护设备、器材及药品应有专人负责保管。					2		
3.4.6.2	急救设备应有专人负责保养维护，定期消毒，保持性能良好。	查看维护、消毒记录，并检查设备性能，酌情给分。				2		
3.4.6.3	救护用品定点存放，不可擅自移换位置或外借。	查看药品登记册，并进行核对。				2		
3.4.6.4	药品定期排查有效期，并及时更换。	随机抽查药品有效期。				2		
3.4.6.5	救护器材不允许擅自拆、修。	查看救护器材包装是否完好。				2		
3.5	停车场管理			10				
3.5.1	停车场内不得存放易燃、易爆等危险品。	发现一样危险物品，该项不得分。			5			
3.5.2	应有专人负责停车场内及周边的卫生保洁管理工作。	发现一处不干净整洁的地方，扣1分。			5			
3.6	人员管理			10				
3.6.1	培训	查看各类培训记录。			5			
	针对各岗位职责和要求开展岗前培训、在岗培训、转岗培训、专项培训，并有相应培训记录。					5		
	针对重点岗位职责和要求开展岗前培训、在岗培训、专项培训，并有相应培训记录。					3		
3.6.2	行为规范				5			
3.6.2.1	针对各岗位制定行为规范。	查看岗位规范。				1		
3.6.2.2	服务人员统一着装，佩戴岗位工牌上岗，不同岗位有明显标识，仪容仪表规范，端庄、大方、整洁。	现场观察，酌情给分。				2		
3.6.2.3	服务人员使用礼貌用语，表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务，主动与顾客打招呼，询问需求，提供帮助。	现场观察，酌情给分。				2		
3.7	安全与风险管理			50				
3.7.1	安全检查				15			
3.7.1.1	建立健全安全检查制度。	无制度不得分，制度内容不完善，扣1分。				2		

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
3.7.1.2	开业前应进行安全检查及事故排查，并有相关记录。	查看相关记录，酌情给分。				5		
3.7.1.3	重大活动前应进行安全检查，并有相关记录。	查看相关记录，酌情给分。				5		
3.7.1.4	建立事故隐患台账。	无台账，不得分。				3		
3.7.2	客流量控制				5			
3.7.2.1	建立人数统计制度及最大客流量控制机制。	无控制机制，不得分，查看最大人流统计，若不满足规定要求，酌情给分。				5		
3.7.3	应急演练	查看记录，酌情给分。			10			
3.7.3.1	至少组织1次突发事件应急演练，并有相关记录。					5		
3.7.3.2	至少组织1次消防安全应急演练，并有相关记录。					5		
3.7.4	救助救护管理				10			
3.7.4.1	安全管理与救护制度健全，无安全管理与救护不及时、不到位的情况。	查看制度，无制度扣3，制度内容不完善，扣1分；有安全管理与救护不及时、不到位的不得分。				5		
3.7.4.2	应有救助救护记录，登记顾客个人信息及事故处理情况。	查看记录，酌情给分。				5		
3.7.5	事故处理				10			
3.7.5.1	建立健全事故处理制度。	查看制度，无制度不得分，制度内容不完善，扣2分。				5		
3.7.5.2	事故发生后积极处理且得当，并登记在案，有后续追踪记录。	查看记录，酌情给分。				5		
3.8	卫生与环境管理			20				
3.8.1	建立健全卫生环境管理制度。	查看制度，无制度不得分，制度不完善，扣2分。			4			
3.8.2	雪具大厅、卫生间、滑雪道等公共区域应定期清洁，环境干净卫生，有相关记录。	有乱堆、乱放、乱建现象，地面有污水、污物，建筑物及各种设施设备有污垢、剥落，发现一处扣1分，查看相关记录，无记录扣2。			10			
3.8.3	雪具大厅、卫生间、滑雪道等公共区域应定消毒，有相关记录。	现场观察，并查看记录，无记录不得分，一处未消毒，扣2分。			6			
3.9	投诉管理			10				
3.9.1	投诉渠道多样。	现场投诉、邮箱投诉、电话投诉等形式，有一项得2分，总分不超过5分。			5			

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
3.9.2	投诉处理及时。	投诉处理周期超过2天扣3分，超过7天不得分。			5			
4	服务提供		200					
4.1	售票服务			20				
4.1.1	售票窗口充足、购票便捷通畅。	窗口若有轻微排队现象，酌情给分；若排队时间超过15分钟，该项不得分。			8			
4.1.2	购票方式多样、支付手段丰富。	提供线下、线上等购票方式，有一种得0.5分；支持现金、微信、支付宝、刷卡等支付手段，有一种得1分，总分不超过6分。			6			
4.1.3	售票人员统一着装，操作熟练，佩戴工牌，服务热情。	若未佩戴工牌扣1分，其他酌情给分。			6			
4.2	滑雪装备租赁与寄存服务			30				
4.2.1	滑雪装备干净卫生、无异味。				10			
4.2.2	租赁快捷便利。				10			
4.2.3	租赁人员统一着装，佩戴工牌，服务热情。	若未佩戴工牌扣1分，未统一着装扣1分，其他酌情给分。			6			
4.2.4	提供滑雪装备寄存服务。				4			
4.3	滑雪教学服务			40				
4.3.1	社会体育指导员（滑雪）统一着装。				5			
4.3.2	服务及时。	服务热情，及时根据滑雪者需求安排社会体育指导员（滑雪），酌情给分。			15			
4.3.3	教学质量高。	与社会体育指导员（滑雪）沟通教学模式，与滑雪者沟通教学效果，酌情给分。			15			
4.3.4	提供线上预约社会体育指导员（滑雪）服务。				5			
4.4	餐饮服务			35				
4.4.1	就餐环境良好，规模符合需求。	环境干净整洁，空气清新无异味，就餐位充足，酌情给分。			10			
4.4.2	食品种类丰富，满足不同需求。	菜式丰富多样，满足不同民族需求，酌情给分。			10			

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
4.4.3	餐饮服务食品安全量化等级	查看卫生部门给出的最新量化结果。			15			
	餐饮场所等级达A级，餐饮服务管理等级达三星。					15		
	餐饮场所等级达B级，餐饮服务管理等级达二星。					10		
	餐饮场所等级达B级，餐饮服务管理等级达一星。					5		
4.5	购物服务			15				
4.5.1	购物场所环境整洁，秩序良好，无围追兜售，强卖强买现象。	现场观察，酌情给分。			8			
4.5.2	商品种类齐全。	提供滑雪装备、相关日用品等，酌情给分。			7			
4.6	停车服务			20				
4.6.1	实行人车分流。				5			
4.6.2	实行大小车分区停放。	现场观察，酌情给分。			5			
4.6.3	疏导合理有效。	高峰期行车流畅无拥堵，存在轻微拥堵情况扣1分，若存在严重拥堵或严重鸣笛情况，该项不得分。			5			
4.6.4	停车场收费合理，并提供税务部门统一印发的发票。	现场观察，查看统一发票。			5			
4.7	外语服务			10				
4.7.1	相关标识、须知、说明等信息提示采用多语种文字。	根据使用范围和语种数量酌情给分。			5			
4.7.2	服务人员可运用多种语言提供服务。	现场抽查售票、广播、咨询、教学等岗位人员外语表达水平，或查看相关证书，酌情给分。			5			
4.8	特色服务			30				
4.8.1	提供VIP服务。	更衣区、休息室、教学等各服务环节提供VIP服务，一项满足得2分，总分不超过8分。			8			
4.8.2	提供室内儿童游乐服务。				6			
4.8.3	提供会议室服务。				6			
4.8.4	提供定点班车服务。				4			
4.8.5	提供图书、报刊等阅读服务。				3			
4.8.6	已建立滑雪俱乐部，可供滑雪者自愿加入。				3			

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
5	服务效能		200					
5.1	接待能力	查线上、线下售票记录，或活动报名记录。		20				
	日均最大接待量不少于4000人次。				20			
	日均最大接待量不少于2500人次。				15			
	日均最大接待量不少于1000人次。				10			
5.2	经济效益			35				
5.2.1	接待人数	查看年度售票记录，或活动登记记录。			15			
	每年（或每个雪季）总接待人数不少于15万人次。					15		
	每年（或每个雪季）总接待人数不少于10万人次。					10		
	每年（或每个雪季）总接待人数不少于5万人次。					5		
5.2.2	年度收益	查看年度收益报表。			15			
	年度总收入不少于2500万。					15		
	年度总收入不少于1500万。					10		
	年度总收入不少于500万。					5		
5.2.3	开展四季项目				5			
5.2.3.1	开展除雪季以外其他季节项目。	查看运营记录。				5		
5.3	社会效益			30				
5.3.1	公益活动	查看活动记录、照片、报道等。			10			
	近2年来至少组织过公益活动3次。					10		
	近2年来至少组织过公益活动2次。					6		
	近2年来至少组织过公益活动1次。					4		
5.3.2	赛事举办	查看赛事记录、照片、报道等，并于相关单位核实情况。			10			
	每年至少承办过市级政府（或市级行业协会）及以上赛事、活动1次。					10		
	每年至少承办过区级政府（或区及行业协）级以上会赛事、活动1次。					6		
	每年至少举办过群众性赛事、活动1次。					4		

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
5.3.3	提供就业机会	查看劳动、劳务合同。			10			
	每年提供就业机会不少于300人次。					10		
	每年提供就业机会不少于200人次。					6		
	每年提供就业机会不少于100人次。					4		
5.4	品牌建设			45				
5.4.1	企业品牌				10			
	有企业注册商标。	查询商标是否注册。				10		
	有较高企业知名度。					5		
5.4.2	产品品牌	产品品牌即为有特色、有设计、有宣传的服务项目或举办的赛事，有固定宣传名称，且在顾客间有一定认知程度。			10			
	有系列产品品牌。	有由滑雪场所主办的系列赛事，或系列服务项目。				10		
	有单项产品品牌。	有由滑雪场所主办的单项赛事，或单项服务项目。				5		
5.4.3	品牌使用				10			
	用于企业形象建设。	查看用于企业形象建设相关案例记录。				10		
	用于产品宣传促销。	查看宣传、促销记录。				5		
5.4.4	品牌宣传途径				15			
	多途径宣传，至少有3种以上方式。					15		
	宣传途径较多，至少有3种方式，					10		
	宣传途径较为单一。					5		
5.5	顾客满意度情况	滑雪场所应建立服务质量顾客满意度测评机制，随机发放顾客满意度调查问卷，参考附录C。对有效问卷进行汇总存档，参评时应提供2个雪季的顾客满意度评价结果。评价机构可随机发放调查问卷，与场所提供结果进行验证。		15				
	应建立服务质量顾客满意度测评机制，满意度测评结果应高于95 %。	问卷调查平均得分应大于114分。			15			

表B.1 滑雪场所等级评定细则（续）

序号	评价内容	评价方法与说明	一级分值栏	二级分值栏	三级分值栏	小项分值栏	评定得分	备注
	应建立服务质量顾客满意度测评机制，满意度测评结果应高于90 %。	问卷调查平均得分为108分~113分。			10			
	应建立服务质量顾客满意度测评机制，满意度测评结果应高于85 %。	问卷调查平均得分为102分~107分。			5			
5.6	投诉情况			30				
5.6.1	有效投诉	核查近2年场所每年实际接待量，并向行业主管部门核实每年投诉记录。			10			
	近2年中，行业主管部门每年收到对该滑雪场所的有效投诉不超过组织和接待人数的万分之一。					10		
	近2年中，行业主管部门每年收到对该滑雪场所的有效投诉不超过组织和接待人数的万分之二。					6		
	近2年中，行业主管部门每年收到对该滑雪场所的有效投诉不超过组织和接待人数的万分之三。					4		
5.6.2	投诉处理情况	查看投诉处理制度及相关记录。			10			
	及时针对投诉问题制定处理方案，并且处理得当。					10		
	针对投诉问题制定处理方案，处理结果较满意。					5		
5.6.3	有效投诉改进情况	查看投诉记录及培训记录，核查规章制度。			10			
	针对有效处理提出的问题，完善规章制度，并及时对员工进行培训，且有培训记录。					10		
	针对有效处理提出的问题，完善规章制度。					5		
5.7	事故发生率	以保险理赔数据和场所统计数据为参考。		25				
	每年（或每个雪季）事故发生率不超过1 %。				25			
	每年（或每个雪季）事故发生率不超过3 %。				15			
	每年（或每个雪季）事故发生率不超过5 %。				10			

附 录 C
(资料性附录)
服务质量顾客满意度测评

- C.1 应采取随机发放的方式分发放顾客满意度调查问卷（见图C.1）。原则上，发放对象应注意顾客性别、年龄、职业、消费水平等方面的均衡。
- C.2 可用以下两种形式发放顾客满意度调查问卷（见图C.1）：
- 由滑雪场所自行发放，可采取每天定量发放或制定周期定量发放等形式，并对有效问卷进行汇总存档；
 - 由现场评定检查员在滑雪场所员工陪同下，按照滑雪场所规模及接待量直接向游客发放。现场评定组发放量一般为30份~50份。问卷调查表应采取即时发放、即时回收、最后统计的方法。回收率应不低于85%。
- C.3 顾客满意度调查问卷（见图C.1）总分为120分，其中赋分情况为：
- 总体印象满分为20分，其中很满意为20分，满意为15分，一般为10分，不满意为0分；
 - 其他20项每项满分为5分，总计100分，各项中很满意为5分，满意为3分，一般为2分，不满意为0分。

尊敬的顾客：

非常感谢您在珍贵的滑雪活动中填好这份意见调查表。您的宝贵意见将作为本滑雪场所改善各项工作和评定等级的依据。感谢您的配合支持。

祝您滑雪愉快！

Honoured guests:

Thank you for completing this survey in your precious skiing activity. Your feedback will be used as an important reference for improving of our work and rating of this ski area. We are grateful for your cooperation.

Enjoy the your skiing time.

序号 Ordinal	调查项目 Items	很满意 Very satisfied	满意 Satisfied	一般 Fair	不满意 Dissatisfied
1	交通便利 Transportation				
2	雪具租赁 Ski rental				
3	更衣柜 Locker				
4	滑雪装备 Skiing equipment				
5	雪道 Snow track				
6	索道和魔毯 Cableway and magic carpet				
7	滑雪教学 Skiing teaching				
8	戏雪 Playing with snow				
9	休息区 Rest area				
10	卫生间 Washroom				
11	网络信号 Network signal				
12	环境卫生 Environment & Hygiene				
13	信息标识 Information identification				
14	安全设施 Safety facilities				
15	安全保障 Security				
16	医疗救护 First aid				
17	商品购物 Commodity & Shopping				
18	餐饮或食品 Catering				
19	停车场 Parking				
20	投诉服务 Complaint service				
	总体印象 Overall impression				

图 C.1 顾客满意度调查表