

ICS 03.080.01
CCS A 20

DB11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 2182—2023

青少年体育培训机构服务规范

Specification for service of youth sports training organization

2023 - 12 - 25 发布

2024 - 04 - 01 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 场所要求.....	3
6 服务要求.....	3
7 评价与改进.....	4
参考文献.....	6

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。

本文件由北京市体育局提出并归口。

本文件由北京市体育局组织实施。

本文件起草单位：北京体育职业学院培训中心、北京市标准化研究院、城市传奇体育科技（北京）有限公司。

本文件主要起草人：王宁、周洁、周巧霖、李铂、王新锋、梁兰兰、朱丽敏、闫涛、盖洋、王娜、王宇红、肖品圆、王鹏、周一帆、樊子风、李文静、龙亦周。

青少年体育培训机构服务规范

1 范围

本文件规定了青少年体育培训机构服务的基本要求、场所要求、服务要求和评价与改进。
本文件适用于校外青少年体育培训机构的服务活动。

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 18883 室内空气质量标准
GB 19079 (所有部分) 体育场所开放条件与技术要求
GB/T 19851(所有部分) 中小学体育器材和场地
GB/T 28452 信息安全技术 应用软件系统通用安全技术要求
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

青少年体育培训机构 youth sports training organization

以传授和提升某种体育技能、健全青少年人格、培养体育兴趣爱好为目的，面向7岁至18岁的青少年开展的体育指导、培养和训练活动的组织。

4 基本要求

4.1 制度要求

青少年体育培训机构（以下简称“培训机构”）应制定但不限于以下制度：

- 教学管理制度；
- 从业人员管理制度；
- 学员管理制度；
- 教材管理制度；
- 档案管理制度；

- 场地、器材、设备设施等管理制度；
- 安全生产责任制度。

4.2 人员要求

4.2.1 培训机构从业人员包括教学人员、管理人员、服务人员和安全员。

4.2.2 培训机构应根据所开设培训项目及规模，配备结构合理、数量充足的专兼职教学队伍，教学人员占从业人员的比例宜不小于 50%，且符合以下要求：

——教学人员宜具有大专以上学历，并应持有以下至少一种证书：

- 体育教练员职称证书；
- 社会体育指导员职业资格证书；
- 全国性单项体育协会颁发的体育技能等级证书；
- 体育教师资格证书；
- 经人力资源和社会保障部确定的人才评价机构颁发的体育职业技能等级证书；
- 经省级（含）以上体育行政部门认可的相关证书；

——开展高危体育项目的培训，教学人员应具备国家规定的职业资格；

——聘任外籍教学人员应持有相关资质证书，并经过认证。

4.2.3 应根据自身规模和培训项目，配备不少于 1 名经过急救培训并考核合格的从业人员。

4.2.4 开展高危体育项目的培训机构还应配备相应救护人员。

4.2.5 从业人员应每年进行体检并取得身体健康证明后上岗。

4.2.6 从业人员应具备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、场所布局和安全等相关要求。

4.2.7 从业人员应掌握基本的体育运动常识及健康常识。

4.2.8 服务人员应熟练掌握培训课程类别、价目、课程架构及上课时间。

4.2.9 应定期组织教学人员进行培训，每季度不少于 1 次，且每年度培训时长不少于 90 个学时，保存相关记录。

4.2.10 应配备不少于 1 名专（兼）职安全员，应掌握安防、消防等知识和相关法律法规，熟练使用通信、消防和安防等器材。

4.3 信息化要求

4.3.1 应建立信息管理系统，对培训课程安排，从业人员和学员的信息进行科学管理。

4.3.2 信息系统保密安全应符合 GB/T 28452 的要求。

4.3.3 线上培训教学相关数据信息储存不少于 6 个月。

4.4 安全要求

4.4.1 培训机构场所应符合建筑、消防、卫生、环保等安全要求。

4.4.2 制定应急预案，应每年组织或参与安全演练不少于一次。

4.4.3 安全制度、场地管理制度、安全注意事项、安全标志应设置在醒目位置。

4.4.4 室内场地应在醒目位置设有体育培训主体平面示意图及疏散通道指示图，疏散通道应畅通。

4.4.5 不同的培训项目，培训场所应在醒目位置设有相关安全提示标识。

4.4.6 应在机构内明示机构的资质证明和相关培训项目。高危项目应取得相应认可，并在机构内明示。

4.4.7 高危项目培训场所应在醒目位置明示救生人员的资质信息。

4.4.8 应在开展培训的场所设置视频图像采集装置。

4.4.9 培训期间，教学人员应指导学员配备相应的个体防护装备。

4.4.10 不应泄露学员信息。

5 场所要求

5.1 场地要求

5.1.1 运动场地应符合 GB 19079（所有部分）的要求。机构以租用场所办学时，应签订具有法律效力的租赁合同（协议）。

5.1.2 室内培训不应使用居民住宅作为培训场地。利用改建或改用的地下空间培训机构，应符合消防和地下空间使用的相关规定。

5.1.3 棋牌类体育项目培训场地，每班次培训的人均培训面积不小于 3 m²，其他体育项目每班次培训的人均培训面积不小于 5 m²。

5.1.4 应远离各种污染源。

5.1.5 同一时间开展两项及以上体育培训项目，各项目培训区域应分开设置场地或之间设置连续性隔离带。

5.2 布局要求

5.2.1 宜分为办公区、培训区和服务区。

5.2.2 培训区应光线充足、通风良好。

5.2.3 服务区宜设有饮水、休息设施和提供咨询、广播等基础服务设施。

5.3 设施设备要求

5.3.1 应有通风设备设施。

5.3.2 应配备与培训项目相适应的取得产品合格证明的器材、设备等设施，设施应符合 GB/T 19851(所有部分)的要求。

5.3.3 专用设施应能满足特定服务需求，规格、性状、安全性等符合各年龄段青少年需求。

5.3.4 根据不同的培训项目应配备相应的防护装备。

5.3.5 培训区应设置防蚊、防蝇、防虫、防鼠等设备。

5.3.6 固定式设施设备器材应布局合理、安装牢固。

5.3.7 服务设施及防护装备应定期维护保养、及时更新、数量充足。

5.3.8 使用含二氧化碳制冷剂的制冷设备，应配备二氧化碳监测设备。

5.3.9 宜配置自动体外除颤器（AED）。

5.3.10 应定期对设备设施进行清洁消毒。

6 服务要求

6.1 人员行为规范

6.1.1 从业人员应统一佩戴工牌，包含照片和人员基本信息。

6.1.2 从业人员工作时应使用礼貌用语。

6.1.3 从业人员不应向学员出售含有酒精的饮料。不应以任何形式暗示、教唆、帮助学员获取和使用兴奋剂。

6.1.4 从业人员不应在工作时间大声喧哗。

6.2 环境卫生要求

- 6.2.1 场地内所有区域卫生应符合 GB 37488 的要求。
- 6.2.2 使用集中空调的场所卫生指标及卫生管理应符合 WS 394 的要求。
- 6.2.3 场地内空气质量应达到 GB/T 18883 的要求。
- 6.2.4 培训场所应整洁，桌椅摆放整齐、教具有序摆放、保持前台整洁、保持更衣柜干净整洁。
- 6.2.5 每日对地面、杂物和垃圾进行日常清洁。

6.3 咨询要求

- 6.3.1 应由服务人员对客户提供以下服务：
 - 了解学员的身体情况和培训意向，有针对性的介绍课程安排和教学人员情况；
 - 对有意向的学员进行信息登记；
 - 应多次沟通培训项目需注意的事项。
- 6.3.2 应由有经验的教学人员对学员进行身体评测，并根据需求提出培训方案建议。

6.4 合同签订

应签订符合国家规定的中小学生校外培训服务合同，合同内容应符合相关部门的规定。

6.5 培训前准备

- 6.5.1 检查设备设施，确认能正常使用。
- 6.5.2 确认培训场地干净整洁。

6.6 培训中要求

- 6.6.1 培训课程体系应科学、完整，培训内容应与学员的年龄、身体发育水平、运动能力等相符。
- 6.6.2 教学人员应制定每堂课的教案，其中涉及的教材宜采用国家正规出版的教材，自编教材应按教材管理制度进行审核。
- 6.6.3 应要求学员按照场地管理制度要求进入培训场地。
- 6.6.4 培训有剧烈运动时，教学人员应随时注意学员的身体反应，如遇到学员身体无法承受继续培训，应及时按应急预案处理。
- 6.6.5 教学人员在上课期间，应与学员多进行沟通，注意学员的情绪反应。
- 6.6.6 服务人员宜采用视频和照片方式记录培训情况。
- 6.6.7 培训结束后，教学人员应确认所有学员安全离开。
- 6.6.8 教学人员应对培训中途请假离开的学员确认离开原因，并与学员家长进行联系确认。
- 6.6.9 器材使用后应及时归位。

6.7 培训后要求

- 6.7.1 教学人员应在课后提交包括课程内容、学员表现等内容的学员培训反馈表。
- 6.7.2 宜通过培训视频、照片或培训反馈表与家长交流学员的培训情况。
- 6.7.3 教学人员应及时跟进学员的培训进程，提出改进建议。

7 评价与改进

- 7.1 培训机构应定期进行满意度调查。
- 7.2 应定期对机构服务质量进行评价，包括但不限于以下内容：
 - 从业人员的业务能力；

——服务流程和课程安排；

——培训课程完成质量。

7.3 应提供投诉和意见反馈渠道，并及时回复投诉信息。

7.4 应对满意度调查、评价结果、投诉信息和意见反馈情况进行分析，并制定持续改进措施。

参 考 文 献

- [1] 关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的意见（中共中央办公厅、国务院办公厅 2021 年 7 月）
- [2] 课外体育培训行为规范（国家体育总局 2021 年 12 月）
- [3] 教育部门等十三部门教育部等十三部门关于规范面向中小学生的非学科类校外培训的意见（教监管〔2022〕4 号）
-