

ICS 97.220.30
CCS Y 55

DB11

北京市地方标准

DB11/T 2183—2023

体育场馆全民健身服务通则

General service principles of stadium and gymnasium for national fitness

2023 - 12 - 25 发布

2024 - 07 - 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 总则.....	2
5 服务内容与要求.....	2
6 服务管理要求.....	5
附录 A（资料性）体育场馆全民健身服务场地条件	8
参考文献.....	9

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：北京市东城区体育局、北京市东城区市场监督管理局、北京市东城区体育活动中心、北京市标准化研究院。

本文件主要起草人：段勇、张国忠、王健、苗智、于思洋、蓝俞静、周巧霖、王剑凯、吴小萌、宋思瑾、刘知羽、李文静、严小梅、田川。

体育场馆全民健身服务通则

1 范围

本文件规定了体育场馆全民健身服务总则、服务内容与要求、服务管理要求。
本文件适用于提供全民健身服务的体育场馆。

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 10001（所有部分） 公共信息图形符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 15566（所有部分） 公共信息导向系统 设置原则与要求
GB 15630 消防安全标志设置要求
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 19095 生活垃圾分类标志
GB/T 22185 体育场馆公共安全通用要求
GB 28378 淋浴器水效限定值及水效等级
GB/T 34311 体育场所开放条件与技术要求 总则
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准
GB 50763 无障碍设计规范
GB 55036 消防设施通用规范
GB 55037 建筑防火通用规范
JGJ 153 体育场馆照明设计及检测标准
SB/T 10955 商品标价签通用技术条件
TY/T 2001 国民体质测试器材 通用要求
DB11/T 334.4 公共场所中文标识英文译写规范 第4部分：体育
DB11/T 596 停车场（库）运营服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

体育场馆 stadium and gymnasium

为满足体育竞赛、运动训练、体育教学、全民健身等活动需要建设的各类运动场馆。

[来源：GB/T 34311-2017, 3.1, 有修改]

3.2

公共体育场馆 public of stadium and gymnasium

各级人民政府或者社会力量举办，向公众开放用于开展公益性的体育活动的体育场馆。

4 总则

4.1 功能性

体育场馆全民健身服务人群、服务内容、服务时间、服务方式多元化，具备无障碍服务功能，信息化管理服务功能满足实际运营需要。

4.2 公益性

体育场馆全民健身服务公益性措施完善，考虑全龄段各类型人群、需要优待人群以及公益性群众体育赛事活动需求，能够提供免费或低收费服务。

4.3 安全性

体育场馆全民健身服务满足全龄段各类型人群人身、财产、信息等安全需求。

4.4 舒适性

体育场馆全民健身服务规范、环境友好、场景适宜、配套齐全。

4.5 时间性

体育场馆全民健身服务开放时间确保一定数量，覆盖公休日、国家法定节假日、学校寒暑假、晨晚练等群众健身高峰时段，各项服务按时提供。

4.6 文化性

发挥体育场馆全民健身服务在弘扬体育文化精神、传承中华民族传统美德等文化精神中的作用。

5 服务内容与要求

5.1 场地开放服务

5.1.1 体育场馆应按照 GB/T 34311、GB 19079（所有部分）和 GB 50763 要求进行设计和配置。

5.1.2 体育场馆用于全民健身的场地开放条件参见 GB/T 34281 和附录 A，场地照明条件应符合 JGJ 153 中 I 等级要求。

5.1.3 提供健身器材装备的体育场馆，健身器材装备或其附近墙面应配有健身器材装备操作步骤及安全提示。

5.1.4 体育场馆应规范、醒目、一致、协调、系统、安全的设置公共信息导向系统，符合 GB/T 15566(所有部分)、GB 15630 相关要求，其中：

——公共信息图形符号标志、消防安全标志及使用应符合 GB/T 10001（所有部分）、GB/T 19095、GB 13495.1 相关要求；

- 入口处应设置开放时间、注意事项、平面示意图等标志；
- 出口处应设置医务室或 AED 等急救设备导向和位置标志；
- 场馆内应设置场地及淋浴室、卫生间、商品销售等服务设施导向和位置标志；
- 标志宜配有中英文，英文译法应符合 DB11/T 334.4 的要求。

5.1.5 除受体育场馆类型、气候条件、开展专业训练或竞赛等限制外，体育场馆开放时间每年应不少于 300d，每天应不少于 8h。公共体育场馆全年免费或低收费开放天数一般应不少于 330d，每周免费或低收费开放时间应不少于 35h。公休日、国家法定节假日和学校寒暑假期间，每天免费或低收费开放时间应不少于 8h。

5.1.6 除不可抗力因素，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 7d 公示。

5.1.7 体育场馆地下空间的使用应符合北京市规定的有关地下空间安全使用要求。

5.2 全民健身文化与活动宣传服务

5.2.1 全民健身文化与活动宣传内容包括但不限于：

- 全民健身文化和作用；
- 科学健身知识和技能，包括科学健身原则、健身方式选择、健身强度控制、健身风险因素评估、一次健身活动基本内容、运动前后注意事项等；
- 全民健身场地信息，包括场地位置、服务价格、优惠措施、营业时间等；
- 全民健身活动信息；
- 全民健身榜样活动信息。

5.2.2 全民健身文化与活动宣传服务形式包括但不限于宣传栏宣传屏宣传、培训讲座宣传、媒体宣传。

5.2.3 全民健身文化与活动宣传服务范围宜涵盖全龄段各类型人群。

5.3 全民健身活动组织服务

5.3.1 体育场馆宜具备场地提供、组织报名、健身指导、活动宣传、医疗协助等服务的能力。

5.3.2 体育场馆应按照活动规模及需求，提供具备服务能力的人员以及场地和物资条件。

5.3.3 体育场馆组织全民健身活动前，应有活动方案，内容包括但不限于：

- 活动组织方、承办方、参与方等相关方成员及职责；
- 活动日程安排；
- 活动人力、场地、物资等安排；
- 活动应急措施，包括安全、消防、医疗等；
- 举办大型群众性竞赛活动的方案内容还可包括报名和资格审查、计时计分、现场成绩处理、信息发布、交通、抵离、票务等。

5.3.4 全民健身活动预计参加人数应符合体育场馆可容纳承载量。

5.3.5 全民健身活动期间，应有专人对活动现场秩序进行维护和疏导。

5.3.6 大型全民健身活动的安全要求应符合北京市规定的相关大型群众性活动安全要求。

5.4 健身指导服务

5.4.1 健身指导服务前，应按照健身人群年龄、职业特点、健康状况、健身时间、健身频率、健身需求等情况，对健身人员进行评估，确定健身指导服务方案。

5.4.2 健身指导服务方案内容应包括服务项目、服务时间、服务频次、服务强度、服务人员和职责、服务程序、应急措施、收费标准等。

5.4.3 健身指导服务时，健身指导人员应按照健身方案提供健身指导服务，动作示范规范，危险及纠

正提示及时，服务期间不应离开健身人群。

5.4.4 健身指导服务后，可根据健身人群表现和需求完善健身指导服务方案。

5.4.5 提供健身器材、装备的体育场馆，应配有具备健身指导服务能力的人员，负责包括但不限于下列工作：

- 检查健身器材装备安全有效情况；
- 维护健身场地秩序；
- 提示并纠正健身人群危险及错误动作。

5.5 体质测试服务

5.5.1 提供体质测试服务的体育场馆，体质测试场地应防滑、平整、无障碍，墙面张贴体质测试须知、体质测试流程、体质测试管理制度，按照提供的体质测试项目配有体质测试器材及服务人员。

5.5.2 体质测试服务人员应具备体质测试服务能力。

5.5.3 体质测试器材应符合 TY/T 2001 要求。

5.5.4 体质测试服务项目可包括但不限于身高、体重、血压、心率等。

5.5.5 体质测试前，应检查、校正测试仪器，调试测试仪器至正常运行状态。

5.5.6 体质测试中，应让受测者阅读体质测试须知和体质测试流程，服务人员应按照体质测试管理制度进行体质测试。

5.5.7 体质测试后，宜出具体质测试报告，报告内容可包括但不限于测试项目结果、健身活动建议等。

5.6 辅助服务

5.6.1 咨询接待服务

5.6.1.1 体育场馆应设有咨询接待区，配有服务人员。服务人员负责服务引领、咨询、预定、查询、投诉接待和接听服务电话等工作。

5.6.1.2 咨询接待区宜设置在体育场馆靠近主要入口、通道的醒目位置，标识明显。

5.6.1.3 咨询接待区应设有场馆平面示意图、全民健身服务介绍等设备用品，公示全民健身服务项目、服务价格、优惠措施、咨询服务电话、投诉举报电话等信息。

5.6.2 停车服务

5.6.2.1 提供停车服务的体育场馆应配有无障碍停车位。

5.6.2.2 配有停车场的体育场馆，停车场应符合 DB11/T 596 要求。

5.6.3 售检票服务

5.6.3.1 体育场馆宜设置售检票服务区，可通过售检票窗口、自助售票机、网络或手机 APP 等形式预约、销售。

5.6.3.2 售检票窗口及通道应满足对外服务及安全应急要求。

5.6.3.3 票据形式采用电子、纸质或者二者相结合的票据形式。

5.6.3.4 设有售检票系统的，系统功能宜包括但不限于监控门票销售、监控通道运行状态、监控系统网络状况、统计和生成报表等。

5.6.4 信息广播服务

5.6.4.1 体育场馆应配有信息屏幕、广播系统等信息广播设备。

5.6.4.2 信息屏幕宜设置在体育场馆公共服务区域，包括但不限于场馆外主要出入口、广场区域、人流密集区域、场馆内场地开放服务区域等。其中：

- 场馆主要出入口信息屏幕内容主要显示文字提示观众和相关工作人员注意事项；
- 场馆广场区域、场馆人流密集区域、场馆内场地开放服务区域的信息屏幕内容主要显示公告、相关体育信息、全民健身活动转播等。

5.6.4.3 广播系统应符合下列要求：

- 对外服务区域全部覆盖；
- 播报内容包括但不限于公共信息、应急信息、全民健身活动信息、竞赛信息和背景音乐；
- 设置多类广播系统的，在设置上应互相独立并互联互通，在需要时能实现同步播音；应急广播具有最高优先级，当发生紧急事件时，其他广播系统能自动或手动切换到应急广播。

5.6.5 健身器材装备租赁服务

5.6.5.1 提供健身器材装备租赁服务的体育场馆，应设置租赁区，配有租赁、调换、回收等服务。

5.6.5.2 租赁区内应公示租赁价格、优惠措施、租赁服务流程等信息。

5.6.5.3 提供的健身器材装备应安全有效。

5.6.6 卫生服务

5.6.6.1 体育场馆应清洁无异味，卫生指标及限值应符合 GB 37488 的要求。

5.6.6.2 体育场馆场地、观众席附近应设有卫生间和无障碍家庭卫生间，卫生间面积及厕位数量与服务人数匹配。

5.6.6.3 体育场馆保洁服务应及时，场地发现水渍及污物应立即清理。

5.6.7 淋浴服务

5.6.7.1 体育场馆宜设置淋浴室，提供淋浴服务。

5.6.7.2 淋浴室地面应防滑，设有小心滑倒、节约用水等标志。

5.6.7.3 淋浴室内及提供的衣柜座椅应清洁无异味。

5.6.7.4 淋浴室内提供淋浴器应安全有效，符合 GB 28378 要求，淋浴器把手处设有冷热水标志。

5.6.8 商品销售服务

5.6.8.1 体育场馆提供的商品应在使用期限内，质量合格，不应销售含有酒精的饮料。

5.6.8.2 体育场馆应在商品销售区公示商品价格，商品设有商品标价签，符合 SB/T 10955 要求。

6 服务管理要求

6.1 基本要求

6.1.1 体育场馆应符合 GB/T 18883、GB/T 22185、GB/T 40248、GB 50016、GB 50325、GB 55036、GB 55037 等消防、卫生、安全、环保要求。

6.1.2 体育场馆应建立全民健身服务制度，包括但不限于全民健身服务要求、服务流程、服务质量控制等内容，免费或低收费服务措施应符合相关规定。

6.1.3 体育场馆应公示服务内容、开放时间、收费项目和价格、优惠措施等信息。

6.1.4 体育场馆应随时进行人流监测，发现人员过度聚集时应及时疏导。

6.1.5 体育场馆应配有专人负责投诉接待，接到投诉应立即处置。

6.2 人员管理要求

- 6.2.1 服务人员应具备安全处置与业务服务能力，具备相关知识、技能和素质，经安全生产教育和职业技能培训合格后方可上岗。
- 6.2.2 服务人员应遵守各项规章制度，熟悉并掌握岗位职责与要求。
- 6.2.3 服务人员应服装统一，仪容仪表大方整洁。
- 6.2.4 服务人员提供服务应热情周到，问询接待耐心细致，回答问题简练、清晰、熟练，使用服务敬语，服务姿态端庄、举止大方。

6.3 安全与应急要求

- 6.3.1 经营高危险性活动的体育场馆应按照 GB 19079（所有部分）的要求进行安全与应急管理。
- 6.3.2 体育场馆应建立健全安全管理制度，包括安全责任、安全教育、安全操作、安全检查、安全保密等内容。
- 6.3.3 体育场馆应建立健全应急预案，场地条件、设施器材装备、服务提供过程风险识别全面，控制措施完善。突发事件发生时，应按照应急预案提供安全及应急措施。
- 6.3.4 体育场馆应定期开展安全检查、教育培训及应急演练，应急演练每年不少于 1 次。
- 6.3.5 体育场馆应配备 AED 等安全保护设施，在醒目位置标明设施的使用方法和注意事项，并配有具备急救能力的人员。
- 6.3.6 体育场馆对外服务区域视频监控应全覆盖，并在监控区域设置监控标志，视频储存时间应不少于 30d。
- 6.3.7 场地及设备存在安全隐患的，应停止使用并设有停止使用标志标识，及时维修。维修期间，应停止营业或将施工区与开放区隔离，并采取安全措施。

6.4 信息化要求

- 6.4.1 体育场馆应具备全民健身信息化管理服务能力，宜能提供场地自助预约、商品自助购买、停车缴费自助办理等自助服务，并为老年、残障等人群保留人工服务窗口，支持现金支付。
- 6.4.2 建立信息化管理服务系统、智能健身设备互联系统、能源管理系统和热成像体温筛查系统的体育场馆，各系统应能与全民健身信息服务平台对接，并符合国家关于体育场馆信息化的相关要求。其中，信息化管理服务系统包括：
 - 体育场馆行为识别系统；
 - 闸机系统；
 - 人脸识别系统；
 - 场馆管理服务相关系统，包括会员管理系统、场地管理系统、票务管理系统、健身器材装备租赁管理系统、财务管理系统；
 - 体育赛事活动管理服务系统；
 - 体育赛事活动直播系统；
 - 远程客流核验系统。

6.5 评价与改进

- 6.5.1 体育场馆应对全民健身服务质量、服务满意度、投诉处理等进行分析、评价和通报，并按照评价结果改进相关管理与服务。
- 6.5.2 体育场馆应对全民健身服务全龄段各类人群、服务人数、健身项目等进行统计、分析和评价。
- 6.5.3 体育场馆应每年至少开展一次满意度测评，对体育场馆全民健身服务环境、服务条件、服务质

量等进行评价。

附 录 A
(资料性)
体育场馆全民健身服务场地条件

A.1 体育场馆全民健身服务场地条件

体育场馆全民健身服务场地条件见表A.1。

表A.1 体育场馆全民健身服务场地条件

场地	长/m	宽/m	两侧缓冲区 /m	两端缓冲区 /m	总长度/m	总宽度/m	面积/m ²	条件参考标准
篮球	28	15	2	3	34	19	646	GB/T 22517.4、 JY/T 0627
排球	18	9	3	3	24	15	360	JY/T 0628
羽毛球	13.4	6.1	2	2	17.4	10.1	175.74	
乒乓球	2.74	1.525	1.6	2.15	7.04	4.725	33.264	
5人制足球	25~42	15~25	1.5	1.5	28~45	18~28	504~1260	GB/T 19079.32
网球	23.774	10.973	3.66	6.4	36.574	18.293	670	GB/T 22517.7
台球	—	—	—	—	—	—	50~200	
棋牌室	—	—	—	—	—	—	20~50	
基础健身区	—	—	—	—	—	—	400~600	GB/T 18266.2
集体操房	—	—	—	—	—	—	200~400	
单车教室	—	—	—	—	—	—	50~100	
体质测试室	—	—	—	—	—	—	≥30	
游泳池	—	每条泳道不 小于2	—	—	—	—	—	GB 19079.1、GB/T 22517.2中附录A

参 考 文 献

- [1] GB/T 18266 (所有部分) 体育场所等级的划分
 - [2] GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
 - [3] GB/T 22517 (所有部分) 体育场地使用要求及检验方法
 - [4] GB/T 28222 服务标准编写通则
 - [5] GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分: 标准编写
 - [6] GB/T 34281 全民健身活动中心分类配置要求
 - [7] GB/T 37913 公共体育设施 安全使用规范
 - [8] GB 50116 火灾自动报警系统设计规范
 - [9] GA/T 761 停车库(场)安全管理系统技术要求
 - [10] GA/T 992 停车库(场)出入口控制设备技术要求
 - [11] JY/T 0627 小篮球场地建设与器材配备规范
 - [12] JY/T 0628 小排球场地建设与器材配备规范
 - [13] TY/T 1001.1 体育场馆设备使用要求及检验方法 第1部分: LED显示屏
-