

中华人民共和国体育行业标准

TY/T ×××××—××××

公共体育设施开放服务与评估通用要求

General requirements for opening service and evaluation of public sports facilities

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

(本稿完成日期：20230309)

××××—××—××发布

××××—××—××实施

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 分类 1

5 通用要求 2

 5.1 基本原则 2

 5.2 场地设施 2

 5.3 开放服务 2

 5.4 安全管理 3

 5.5 人员管理 3

 5.6 其他管理 3

6 场馆类公共体育设施 3

 6.1 场地设施 3

 6.2 日常开放 4

 6.3 赛事活动 4

 6.4 培训指导 4

 6.5 其他服务 4

 6.6 安全管理 5

 6.7 人员管理 5

 6.8 顾客满意度管理 5

7 非场馆类公共体育设施 6

 7.1 场地设施 6

 7.2 日常开放 6

 7.3 安全管理 6

8 评估要求 6

 8.1 一般要求 6

 8.2 评估等级划分 7

 8.3 评估指标体系 7

参考文献 11

表1 公共体育设施开放服务评估等级 7

表2 场馆类公共体育设施开放服务评估体系表 7

表 3 非场馆类公共体育设施开放服务评估体系表	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。

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专利的责任。

本文件由国家体育总局群众体育司提出。

本文件由国家体育总局归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

为贯彻落实《全民健身计划（2021-2025年）》（国发〔2021〕11号）《关于加强全民健身场地设施建设 发展群众体育的意见》（国办发〔2020〕36号）《关于构建更高水平的全民健身公共服务体系的意见》（中办发〔2021〕61号）等政策文件要求，完善全民健身公共服务标准体系，加强对公共体育设施开放服务的评估督导，支撑并引导公共体育设施财政补助政策的有效实施，提升公共体育设施开放服务能力与质量。

该标准的制定为公共体育设施开放服务与评估提供了合理的路径，从多个方面对公共体育设施开放服务提出了具体要求，并将公共体育设施科学分类划分，分别建立了评估指标体系和评估等级划分，给出了评估通用要求，用评估指标完成占比率来全面客观评估公共体育设施开放服务水平，提出优化建议，通过研究建立复评机制，对公共体育设施开放服务与评估结果实现全生命周期管理，形成对公共体育设施的有效管理，引导公共体育设施不断提升公共服务水平，为我国公共体育设施更高质量发展赋能。

公共体育设施开放服务与评估通用要求

1 范围

本文件给出了公共体育设施的分类，规定了开放服务的通用要求、场馆类公共体育设施专项要求、非场馆类公共体育设施专项要求和评估要求。

本文件适用于政府财政拨款或政府通过其他途径筹集资金兴建的以及接受政府财政资金补助的公共体育设施，其他公共体育设施可参照执行。

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 3095 环境空气质量标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.4 标志用公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号
GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB/T 15566.7 公共信息导向系统 设置原则与要求 第7部分：运动场所
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 19272 室外健身器材的安全 通用要求
GB/T 19995 （所有部分）天然材料体育场地使用要求及检验方法
GB/T 20033 （所有部分）人工材料体育场地使用要求及检验方法
GB/T 22517 （所有部分）体育场地使用要求及检验方法
GB/T 34290 公共体育设施 室外健身设施的配置与管理
GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则
GB 37489.3 公共场所设计卫生规范 第3部分：人工游泳场所
JG/T 191 城市社区体育设施技术要求
JGJ 153 体育场馆照明设计及检测标准

3 术语和定义

3.1

公共体育设施 public sports facilities

由各级人民政府举办或者社会力量举办的，向公众开放用于开展文化体育活动的公益性的体育场（馆）等建筑物、场地和设备。

注：公共体育设施包括体育场、体育馆、游泳馆、全民健身活动中心、全民健身广场、步道、健身路径、笼式运动场地等。

4 分类

公共体育设施根据建筑结构特点划分为两类：

- 场馆类公共体育设施，即具有建筑物结构的公共体育设施，如体育场、体育馆、游泳馆、全民健身活动中心等。
- 非场馆类公共体育设施，即无建筑物结构或户外开放场地的公共体育设施，如全民健身广场、步道、健身路径等。

5 通用要求

5.1 基本原则

公共体育设施开放服务应遵循如下基本原则：

- 安全性原则：应强化安全保障，以全民健身安全为基本前提；
- 公益性原则：应实化免低收费，普惠广大人民群众健身需求；
- 便民性原则：应优化配套服务，提高开放服务群众满意程度；
- 合规性原则：应深化管理措施，保障公共体育设施服务供给。

5.2 场地设施

- 5.2.1 场地设施应符合运动项目使用要求，配备运动所需的器材设备。
- 5.2.2 场地面层应平整无破损，场地划线清晰，易于识别。
- 5.2.3 使用符合国家标准的体育设施，对设施定期进行检查并及时维修、保养。
- 5.2.4 照明应符合 JGJ 153 对照度和均匀度的相关要求。
- 5.2.5 高危险性体育项目经营场所应取得《高危险性体育项目经营许可证》。
- 5.2.6 高危险性体育项目包括游泳、攀岩、滑雪（高山滑雪、自由式滑雪、单板滑雪）、潜水等。
- 5.2.7 高危险性体育场所及 GB 19079 系列标准涉及的场所，应符合 GB 19079 系列标准的相关要求。
- 5.2.8 公共信息符号（标识）应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9、GB/T 15566.7 的要求。
- 5.2.9 公共体育设施宜配备门禁、监控、流量监测等系统。
- 5.2.10 公共体育设施宜配备自动体外除颤仪（AED），安装处应粘贴醒目标识。

5.3 开放服务

- 5.3.1 公共体育设施主体部分应被用于开展体育活动，面向社会开放。
- 5.3.2 公共体育设施在全民健身日免费向社会开放。
- 5.3.3 公共体育设施开放应以免费或低收费为主，确需要收取费用的，应当对学生、老年人、残疾人等群体实行价格优惠。
- 5.3.4 公共体育设施应在醒目位置标明体育设施的名称、用途、使用方法，对可能危及人身安全的设施做出明确警示说明。
- 5.3.5 公共体育设施应制定开放服务规范并向社会公示。
- 5.3.6 应公示开放服务信息，包括服务内容、服务时间、收费项目和价格、免费或低收费开放措施、场地使用须知、运动注意事项、监督投诉电话、维修电话等。

注：服务内容是指体质测试、体育健身技能培训、科学健身推广等。

5.3.7 因维修、保养、安全、训练、赛事、天气等原因，不能向社会开放或需调整开放时间，应提前（特殊天气原因除外）向社会公告。

5.3.8 应按照项目要求配备社会体育指导人员，为消费者提供健身锻炼、设施使用等方面的指导服务。

5.4 安全管理

5.4.1 应建立安全管理制度，明确安全责任人。

5.4.2 应建立突发事件应急处置预案，并组织演练。

注：突发事件是指对突发事件紧急疏散、意外伤害事故、公共卫生安全防控、火灾事故、停电事故、电梯故障事故、溺水事故、打架斗殴事件、贵重财物丢失等事项。

5.4.3 消防设施及安全防护设施应进行定期检查、维护，应急消防通道不应设置、堆放或悬挂任何物品。

5.5 人员管理

5.5.1 有职业资格要求的特殊岗位人员应持有国家相关职业资格证书。

5.5.2 特殊岗位人员每年应接受健康检查，体检合格后方可上岗。

注：特殊岗位人员包括餐饮服务人员和应急救援人员等。

5.6 其他管理

5.6.1 应保持环境卫生清洁，重点对卫生间、公共淋浴间等场所定期消毒，并根据使用情况增加清洁和消毒频次。

5.6.2 公用物品及公共接触物品或部位应定期进行清洗和消毒。

5.6.3 应根据需要制定电、油、水、气体燃料等节能指标，制定用能计划和节能计划。

5.6.4 宜使用节能产品和节能材料，节能产品、材料应符合国家、行业相关标准的要求。

5.6.5 宜建立标准化管理体系。

5.6.6 应建立投诉与意见反馈处理机制。

6 场馆类公共体育设施

6.1 场地设施

6.1.1 运动场地使用要求应符合 GB/T 22517、GB/T 19995 和 GB/T 20033 相关要求。

6.1.2 应定期对场馆内非日常启动的设备进行保养、试运行，并记录。

6.1.3 应保持有良好的通风换气条件，有条件的宜开启排风扇、新风系统等换气设备以加强室内空气流动。

6.1.4 公共卫生应符合 GB 37488 的要求。

6.1.5 游泳场所设计卫生规范应符合 GB 37489.3。

6.2 日常开放

6.2.1 场馆类公共体育设施用于提供体育及相关服务的面积比例应不低于 60%。

6.2.2 场馆类公共体育设施（包含主馆和副馆）年开放天数应不少于 330 d，周开放时间应不少于 35 h。国家法定节假日、全民健身日和学校寒暑假期间，每天开放时间应不少于 8 h。

6.2.3 场馆类公共体育设施所属户外公共区域及户外健身器材应全年免费开放，每天开放时间应不少于 12 h。

6.2.4 应提供场地预约服务。

6.3 赛事活动

6.3.1 体育赛事活动的申办和审批、高危险性体育赛事活动许可、体育赛事活动组织、体育赛事活动服务和体育赛事活动监管见《体育赛事活动管理办法》。

6.3.2 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。

6.3.3 应积极举办体育赛事活动，每年举办公益性体育赛事活动宜不少于 4 次。

6.3.4 全年举办的活动中非体育类活动次数不得超过总活动次数的 40%。

6.3.5 宜积极举办有一定规模、影响力，覆盖人群广泛的体育赛事活动。

6.4 培训指导

场馆类公共体育设施宜积极主办承接培训指导活动，包括：

- a) 应积极举办各类群众体育及文化演出、讲座展览等相关活动，每年举办体育讲座、展览等不少于 4 次。
- b) 每年在场馆类公共体育设施开展的运动技能、科学健身等公益性体育培训服务宜不少于 1000 人次。
- c) 宜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。
- d) 宜在场馆类公共体育设施内积极开展学校体育活动。
- e) 宜在场馆类公共体育设施内开展青少年运动技能培训服务。

6.5 其他服务

6.5.1 应投保公共体育设施公众责任险。

6.5.2 应提供意外伤害险购买服务渠道，并尽到提示购买义务。

6.5.3 应充分与机关企事业单位、社会团体、基层文化体育组织开展合作。应与学校、公益性青少年体育俱乐部、社会团体、基层文化体育组织签订服务合同，明确服务的场地名称、服务时段、收费标准、体育健身指导、意外伤害险等内容。

6.5.4 宜建立信息化管理系统，相关数据能与相关体育服务数字化平台联通，具有公共信息发布的基本功能。

6.5.5 宜具有在线发布、在线预订（在线支付）、在线互动等数字增值服务。

6.5.6 宜提供停车缴费自助办理等智能服务。

6.5.7 宜提供与群众体育活动承载功能相互支持的配套服务，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。

注：配套服务宜包括：

- 寄存服务；
- 遗失物品登记和查询服务；
- 餐饮售卖服务；
- 体育商品售卖或租赁服务。

6.6 安全管理

6.6.1 应在每日对外开放前，对场地及器材进行安全检查。

6.6.2 应配备供紧急处理、救治、公共卫生防护所需的急救箱、急救器材和公共卫生防护物品，并摆放至便于取用的明显位置。

6.6.3 日常开放期间宜与相关医疗机构签订合作协议，确保在场馆活动的伤病患者能够及时获得医疗救护。

6.6.4 举办赛事活动期间应有专业医疗机构人员现场保障救护。

6.6.5 公共体育设施容纳人数不应超过相关规定的最大容纳人数，最大容纳人数应按下列规定计算：

——场地最大容纳运动人数：

- 滑冰、轮滑项目人均运动面积应不小于 5 m^2 ；
- 游泳馆人均水域面积应不小于 2.5 m^2 ；
- 室内滑雪、滑板项目人均运动面积应不小于 20 m^2 ；
- 其他室内运动项目人均运动面积应不小于 4 m^2 。

——看台最大容纳观众人数：

- 有座椅：不超过座位最大容量；
- 台阶形式看台：人均宽度应不小于 0.42 m 。

6.7 人员管理

6.7.1 应建立岗位设置要求，服务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。

6.7.2 对顾客提供直接服务或关键岗位的人员应熟悉本岗位的服务规范、环境和安全等相关要求。

6.7.3 依据服务管理等方面的有关要求并结合服务人员的能力状况，定期组织人员进行培训。

6.7.4 服务热情、周到、使用文明用语，工作期间讲普通话，并主动为群众提供服务。

6.7.5 着装应统一规范，整洁合体，佩戴统一工牌标识，工牌标识应具备可识别性和追溯性。

6.8 顾客满意度管理

6.8.1 应建立顾客满意度收集和分析程序，以顾客满意度为服务管理的量化指标。

6.8.2 应建立两种以上的收集方式，收集顾客满意度。

6.8.3 应对外公布群众意见反馈或投诉处理的方式。

6.8.4 应及时、妥善处理群众意见反馈或投诉，档案记录完整。

6.8.5 应定期开展满意度测评，并形成满意度测评报告。

6.8.6 应建立服务质量保持和持续改进机制，建立设施服务质量巡检巡查制度。应根据顾客反馈意见及时改进，提高服务水平。

7 非场馆类公共体育设施

7.1 场地设施

7.1.1 场地设施设备要求应符合 JG/T 191。

7.1.2 室外健身器材应符合 GB 19272 的要求。

7.1.3 步道应设置步道标识信息标识、里程标识、科学健身指导标识，以及指向标识和警示标识。

7.1.4 室外健身设施维修应符合 GB 34290。

7.2 日常开放

- 7.2.1 室外健身器材应全年免费开放。
- 7.2.2 宜公示开放项目、开放时间、监督投诉和维修电话等内容。

7.3 安全管理

- 7.3.1 应定期对场地和器材进行安全巡查。

8 评估要求

8.1 一般要求

8.1.1 公共体育设施开放服务评估指标体系分为场馆类公共体育设施开放服务评估指标体系和非场馆类公共体育设施开放服务评估指标体系，由场地设施、开放服务、日常开放、赛事活动、培训指导、其他服务、安全管理、人员管理、顾客满意度管理和其他管理等十个一级指标及相对应的二级指标组成，应根据公共体育设施的类型选择相应的评估指标体系。

8.1.2 应对正常开放服务两年及以上的公共体育设施开展评估工作，且近两年内未发生过重大安全事故或舆情事件，有不良影响的投诉、争议事件。

8.1.3 可通过自评估、第二方评估或第三方评估等方式对公共体育设施开放服务水平进行评估。

8.1.4 开展评估工作应制定评估工作方案，评估工作方案应包括但不限于：

- 评估对象。
- 评估时间和地点。
- 评估原则和要点。
- 参与评估活动的人员及职责。
- 评估工作计划安排。
- 评估工作要求。

8.1.5 评估工作完成后，应根据评估过完成对应评估报告，并正式记录形成档案，评估报告内容应包括：

- 项目背景：评估工作目的及意义、评估工作概况等内容。
- 评估依据：应列出举评估应用的法律、法规、政策文件、技术规范和标准等信息。
- 评估对象和内容：应根据 8.3 描述评估对象和评估内容。
- 评估工作过程：应明确描述评估过程，包括评估程序、工作进度和人员。
- 评估结论与建议：应根据 8.2 计算并给出评估等级结论，指出存在的问题，提出合理化建议。
- 附件：附件材料目录清单、评估工作方案、评估工作记录表及评估指标佐证材料复印件等资料。

8.2 评估等级划分

公共体育设施开放服务评估等级划分见表 1。

表 1 公共体育设施开放服务评估等级

类别	基本要求	良好	一般	备注
场馆类公共体育设施	基本指标全部满足	$\eta^a \geq 80\%$	$\eta < 80\%$	
非场馆类公共体育设施	基本指标全部满足	$\eta \geq 85\%$	$\eta < 85\%$	
注 1：满足指标占比=满足二级指标数量/二级指标总数量。				
注 2：基本指标为 8.3 中标记“★”的二级指标。				
a η 为满足指标占比。				

8.3 评估指标体系

8.3.1 场馆类公共体育设施

场馆类公共体育设施开放服务评估体系见表 2。

表 2 场馆类公共体育设施开放服务评估体系表

序号	一级指标	二级指标	评估方法
1	场地设施	5.2.1★	现场查看并查看相关检测报告、设备合格证等文件材料
2		5.2.2★	现场查看或提供相应检测报告文件
3		5.2.3	现场查看和查看相关检测报告、设备合格证及相关维修、保养记录。
4		5.2.4★	现场查看或提供相应检测报告文件
5		5.2.5★	查阅相关书证和审批文件
6		5.2.6	现场查看并查看相关检测报告、设备合格证等文件材料
7		5.2.7	现场查看
8		5.2.8	现场查看
9		5.2.9	现场查看
10		6.1.1	现场查看或提供相应检测报告文件
11		6.1.2★	查看程序文件和记录表单
12		6.1.3	现场常看
13		6.1.4	现场常看和查看相关记录表、检测报告、认证证书报告等书证
14		6.1.5	现场常看和查看相关记录表、检测报告、认证证书报告等书证
15	开放服务	5.3.1★	现场查看或查看开放记录
16		5.3.2★	查看开放公告、交接班记录或访客记录
17		5.3.3★	查看开放公告、收费公示、合同协议和收费票据票证等
18		5.3.4	现场查看
19		5.3.5	现场查看开放服务规范及相关公示渠道。
20		5.3.6	现场查看和查看开放服务信息
21		5.3.7★	查看开放公告记录
22		5.3.8	现场查看和查看指导服务记录
23	日常开放	6.2.1★	现场查看或查看场地平面布置地图计算
24		6.2.2★	查看开放公告、交接班记录或访客记录
25		6.2.3★	查看开放公告、收费公示、合同协议和收费票据票证等
26		6.2.4	现场查验或查看场地预订公示信息
27	赛事活动	6.3.1	查看相关审批文件、行政许可文件、参赛指引、办赛指南、应急预案等赛事活动文件、照片及活动记录
28		6.3.2	查阅书证、照片及活动记录
29		6.3.3	查阅书证、照片及活动记录
30		6.3.4	查阅书证、照片及活动记录
31		6.3.5	查阅书证、照片及活动记录
32	培训指导	6.4 a)	查阅书证、照片及活动记录
33		6.4 b)	查阅书证、照片及活动记录
34		6.4 c)	查阅书证、照片及活动记录

35		6.4 d)	查阅书证、照片及活动记录
36		6.4 e)	查阅书证、照片及活动记录
37	其他服务	6.5.1★	查验保险投保协议等书证
38		6.5.2	现场查看或查看公示信息
39		6.5.3	查看合同协议、书证、照片及活动记录
40		6.5.4	现场查验
41		6.5.5	现场查验
42		6.5.6	现场查验
43		6.5.7	现场查验
44	安全管理	5.4.1★	查看安全管理制度文件和安全责任人信息
45		5.4.2★	查看应急预案文件和演练记录
46		5.4.3★	查看巡检和运维记录
47		6.6.1	查看安全检查记录
48		6.6.2	现场查看
49		6.6.3	查看合作协议及医疗救护记录
50		6.6.4	查看照片及活动记录
51		6.6.5	现场查看和询问有效控制人数及疏散的措施
52	人员管理	5.5.1★	查看有关职业资格证书
53		5.5.2★	查看岗位健康书证等文件
54		6.7.1	查看岗位设置、用人需求和岗位说明书，现场抽查关键岗位服务人员技能和素养
55		6.7.2	现场抽查并随机问询
56		6.7.3	查询培训记录和培训效果记录
57		6.7.4	现场抽查关键岗位服务人员技能和素养
58		6.7.5	现场查看员工标识工牌
59	顾客满意度管理	6.8.1	查看程序文件的合理性和可行性
60		6.8.2	查看顾客满意度搜集方式
61		6.8.3	查看意见反馈和投诉处理渠道
62		6.8.4	查看意见反馈和投诉处理档案记录信息
63		6.8.5	查看顾客满意度测评记录和报告
64		6.8.6	查看顾客满意度或相关活动的开展与评价输出
65	其他管理	5.6.1★	现场常看和查看保洁记录
66		5.6.2★	查看清洗消毒记录表
67		5.6.3	查看相关制度文件及记录表格
68		5.6.4	查看相关书证、检测和认证证书报告
69		5.6.5	查验标准化管理体系及体系文件
70		5.6.6	现场查看和查看相关制度文件
注：标记“★”的二级指标项为基本指标。			

8.3.2 非场馆类公共体育设施

非场馆类公共体育设施开放服务评估体系见表3。

表3 非场馆类公共体育设施开放服务评估体系表

序号	一级指标	二级指标	评估方法
1	场地设施	5.2.1★	现场查看并查看相关检测报告、设备合格证等文件材料
2		5.2.2★	现场查看或提供相应检测报告文件
3		5.2.3	现场查看和查看相关检测报告、设备合格证及相关维修、保养记录。
4		5.2.4★	现场查看或提供相应检测报告文件
5		5.2.5★	查阅相关书证和审批文件
6		5.2.6	现场查看并查看相关检测报告、设备合格证等文件材料
7		5.2.7	现场查看
8		5.2.8	现场查看
9		5.2.9	现场查看
10		7.1.1	现场查看或提供相应检测报告文件
11		7.1.2★	查看器材合格证等相关材料
12		7.1.3	现场查看
13		7.1.4	查看程序文件和记录表单
14	开放服务	5.3.1★	现场查看或查看开放记录
15		5.3.2★	查看开放公告、交接班记录或访客记录
16		5.3.3★	查看开放公告、收费公示、合同协议和收费票据票证等
17		5.3.4	现场查看
18		5.3.5	现场查看开放服务规范及相关公示渠道。
19		5.3.6	现场查看和查看开放服务信息
20		5.3.7★	查看开放公告记录
21		5.3.8	现场查看和查看指导服务记录
22	日常开放	7.2.1★	现场查看或查看开放公告
23		7.2.2	现场查看或查看开放公告
24	安全管理	5.4.1★	查看安全管理制度文件和安全责任人信息
25		5.4.2★	查看应急预案文件和演练记录
26		5.4.3★	查看巡检和运维记录
27		7.3.1	查看巡检记录
28	人员管理	5.5.1★	查看有关职业资格证书
29		5.5.2	查看岗位健康书证等文件
30	其他管理	5.6.1★	现场常看和查看保洁记录
31		5.6.2★	查看清洗消毒记录表
32		5.6.3	查看相关制度文件及记录表格
33		5.6.4	查看相关书证、检测和认证证书报告
34		5.6.5	查验标准化管理体系及体系文件
35		5.6.6	现场查看和查看相关制度文件

注：标记“★”的二级指标项为基本指标。

参 考 文 献

- [1] 《体育赛事活动管理办法》（2022年12月22日国家体育总局第2次局务会议审议通过）
-