

中国体育科学学会团体标准

《体育场所服务管理体系要求（征求意见稿）》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源及编制背景

“全民健身”、“健康中国”作为国家战略，鼓励我国广大人民群众广泛参与体育运动健身，各类型的体育场所在其中发挥了平台和载体作用。同时，在“奥运争光计划”的指引下，体育场所作为各级竞技体育赛事的重要支撑，对运动员成绩发挥起到了积极重要的作用。

《中华人民共和国体育法》第七十一条规定“国家培育健身休闲、竞赛表演、场馆服务、体育经纪、体育培训等服务业态，提高体育服务业水平和质量”。《中华人民共和国公共文化服务保障法》第二十八条规定“设区的市级、县级地方人民政府应当根据国家基本公共文化服务指导标准和省、自治区、直辖市基本公共文化服务实施标准，结合当地实际，制定公布本行政区域公共文化服务目录并组织实施”。

《公共文化体育设施条例》第十六条规定“公共文化体育设施管理单位应当完善服务条件，建立、健全服务规范，开展与公共文化体育设施功能、特点相适应的服务，保障公共文化体育设施用于开展文明、健康的文化体育活动”。国家体育总局《体育场馆运营管理办法》第八条规定“体育场馆应当以体育本体经营为主，做好专业技术服务，开展场地开放、健身服务、竞赛表演、体育培训、运动指导、健康管理等体育经营服务”。《体育标准化管理办法》第二十三条规定“体育领域推荐性国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准

的技术要求不得低于强制性国家标准的相关技术要求”。鼓励体育领域社会团体、企业制定高于推荐性标准相关技术要求的团体标准、企业标准。鼓励体育领域社会团体制定具有国际领先水平的团体标准。

《团体标准管理规定》第三条“团体标准是依法成立的社会团体为满足市场和创新需要，协调相关市场主体共同制定的标准”、“第十三条 制定团体标准应当以满足市场和创新需要为目标，聚焦新技术、新产业、新业态和新模式，填补标准空白。”上述一系列政策文件的出台，都是旨在规范、保障体育场所提供优质服务、开展体育服务标准化相关工作、进行有效管理和经营活动提供了有力的政策保障。

因此申请向中国体育科学学会标准化工作委员会申请制定《体育场所服务管理体系要求》标准，旨在进一步规范体育场所对外服务和服务质量水平，规范体育服务的体系化、规范化、标准化，为提升监管评价提供参考支撑，为维护消费者的合法权益、促进体育场所服务业健康发展发挥作用。

《体育场所服务管理体系要求》在中国体育科学学会列入学会团体标准制定计划，立项项目编号为 CSSS-2025-060。

(二) 起草单位及起草人

本标准起草单位为北京市朝阳区体育场馆中心、国家体育总局体育科学研究所、北京云天兄弟体育发展有限公司、中体一方（北京）文化发展有限公司、北京体育场馆协会、北京市社区体育协会。具体分工见下表：

标准起草工作分工表		
起草人	起草单位	分工

常建民、马珂、卢世龙、杨小文、曹艳秋、晋飞、张超、范艺虹、李昕彤、王浩	北京市朝阳区体育场馆中心、北京云天兄弟体育发展有限公司、中体一方（北京）文化发展有限公司	负责具体案例提要，为标准的支持工作。
王志亮	北京体育场馆协会	负责组织现场调研、信息的收集、整理、分析工作。
张建军	北京市社区体育协会	负责组织现场调研、信息的收集、整理、分析工作。负责标准的起草工作。
黄希发	国家体育总局体育科学研究所	负责标准编制流程控制管理、标准格式和标准用语的控制及与中国体育科学学会就标准有关协调工作

（三）起草过程

1. 预研阶段

2024年7月，北京市朝阳区场馆中心联合北京体育场馆协会自启动《体育场所服务质量管理体系要求》（拟标准名称）的编制工作后，体育行业管理、场馆运营方（国有系统、社会力量等）、高校院所、社团组织、数字体育等行业代表的多位专家开展以下方面开展工作：

一是汇总国内关于体育场所服务有关的国家法律法规、现有各类

有关体育场馆运营管理服务的国家标准和行业标准，确保新标准能无缝衔接现有要求，在具体要求上做到协同一致。

二是开展充分的现场和问卷调研，针对各地区体育场所服务运营实际情况进行调查，了解了北京、上海、广东、吉林、黑龙江、江苏、浙江、重庆、四川等地体育场所服务管理体系在文件编制、过程控制、监督管理、持续改进等主要或关键信息。北京丰台体育中心、北京大学生体育馆、北京奥森公园、长春市体育中心等单位提出了很多有建设性、启发性、引领性的意见或建议，并对文件编写给予了巨大支持。体育行业内一些知名专家学者对文件给予了方向性和编写细节方面的指导。

三是组织了多次专家论证，对《体育场所服务质量管理体系要求》中涉及的名词、定义、框架、内容、要求等进行了详细周密的推敲和细致的完善，确保其更加严谨科学。北京朝阳区体育场馆中心、北京场馆协会等组织专门人员，就专家论证结果不断改进。经过近6个月的标准草案编制工作，形成《体育场所服务质量管理体系要求》（申请立项标准草案）。目前标准草案内容已经相对完善，具有内容覆盖全面、指导性强、与其它标准衔接合理等诸多优点。该文件具有现实指导性，对于体育场所服务体系的建立、实施、保持和改进在方向上具有较强的引领性。

此阶段成果为《体育场所服务质量管理体系要求（申请立项标准草案）》和立项申报书。

2. 立项阶段

中国体育科学学会标准化工作委员会于2025年3月初组织召开了《体育场所服务管理体系要求》团体标准立项评审会。评审专家组

由标准化机构、行业主管部门、科研院所、社会团体组织等单位的 5 位专家组成。专家组听取了项目组现场汇报并审查相关资料，认为前期工作比较充分、立项材料基本完整，申报项目具有必要性、可行性和创新性。同时，提出修改指导意见，结论为同意立项。

本阶段工作成果为通过立项评审，完成标准的立项。

3. 起草阶段

根据立项评审会专家意见，标准起草组对体育场所进行了进一步调研。起草组将标准中原则性的条款与实操性条款做了呼应；增加了体育场所服务管理体系系统图、客户驱动需求原则、服务目标、环境、技术资源、新产品设计开发、服务质量绩效结果等内容；对可提供产品进行了分类；完善了风险管理关于引用有关国标的内容。

本阶段形成了《体育场所服务质量管理体系要求（预审会稿）》。

4. 预审阶段

根据中国体育科学学会标委会组织的预审会专家意见，增加了对“风险”的术语和定义；在“第 4 章 总则”中增加了对风险管理的原则要求；在“第 5 章服务管理体系的策划”中加入了“风险管理”内容，加强了表达的深度；对第 5 章结构按照服务管理体系要素的逻辑顺序进行了优化；考虑目前设施器材标准的不完备，不再体现设施器材标准；在“第 7 章 服务管理体系的绩效评价”中增加了评价方式，加入“日常评价、内部审核、管理评审”的内容；调整了“第 8 章 服务管理体系的改进”中“绩效评价结果的改进”和“主动持续改进及创新”的逻辑顺序。

本阶段形成了《体育场所服务质量管理体系要求（征求意见稿）》。

二、标准编制原则、主要内容及其确定依据

（一）标准编制原则

一是秉承科学性原则。标准的制定通过阅读、查询大量体育和教育等相关法律、法规、标准等权威性文献以及科学论文、著作、科技期刊等学术文献，并对其进行总结归纳，保证了标准的科学性。

二是秉持适用性原则。标准的制定开展了广泛的调研，调研国内外相关情况以及体育场所运营管理各级工作人员的意见、建议，深入调研了解了体育场所相关情况，确保标准制定具有适用性和广泛性。

本标准按照 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》进行编制。

（二）标准的主要内容及其确定依据（包括验证报告、统计数据等）

1、标准的主要内容及确定依据

第一章：范围

本部分界定了体育场所服务管理体系的原则，规定了体育场所服务管理体系的策划、运行、绩效评价和改进。本文件适用范围。

确定依据：

依据管理体系的 PDCA（plan-do-check-act, 策划-实施-检查-处置）思想进行设计编制。

第二章：规范性引用文件

本部分对引用的标准进行表述。

确定依据：

按照本文件引用的标准列出。

第三章：术语和定义

对体育场所、顾客、服务、服务管理体系、服务管理体系文件、风险、服务方针、服务目标、资源、服务特性、服务质量、服务规范、核心接触面、服务承诺、顾客满意、补救措施、纠正措施、预防措施给出了定义。

确定依据：

对于正文涉及的用词结合体育场所服务业给出了定义。

第四章：总则

对体育场所主要负责人应发挥领导作用，按照 PDCA 对服务管理体系策划、实施、绩效评价和改进、风险管理等进行了总体规定。

确定依据：

明确在服务管理体系中领导者作用及 PDCA 思想给出标准编制的总则，旨在体育场所在具体应用标准开展服务管理体系有关工作中给出基本遵循。

第五章：服务管理体系的策划

规定了服务管理体系策划的基本原则、服务方针、服务目标、组织架构与职责权限、风险管理、服务项目、服务流程策划、支持资源、服务承诺、服务规范、文件管理等内容。

确定依据：

本章重点关注管理体系中 PDCA 思想中的 P（Plan, 策划），对策划服务管理体系的基本原则及策划管理体系落脚点给出了规定。

第六章：服务管理体系的运行

规定了服务管理体系运行的基本要求、识别和确定顾客需求合期望、服务提供、不合格服务的处理、顾客满意测评、风险管理、外部

供应管理等内容。

确定依据：

本章重点关注管理体系 PDCA 思想中的 D（Do, 实施），对服务管理体系运行的基本要求、对于服务提供过程及可能发生的不合格处理给出了规定。同时对在运行中可能出现的风险和外包管理给出了规定。

第七章：服务管理体系的绩效评价

规定了服务管理体系的绩效评价的基本要求、绩效评价内容、评价方式等内容。

确定依据：

本章重点关注管理体系 PDCA 思想中的 C（Check, 检查），从可能影响服务管理体系绩效的多个维度要素进行绩效评价。

第八章：服务管理体系的改进

规定了服务管理体系改进的基本要求、绩效评价结果的改进、主动持续改进及创新等内容。

确定依据：

本章重点关注管理体系 PDCA 思想中的 D（Do, 处置），从主动进行服务管理体系改进和绩效结果评价结果进行的改进两个方面给出规定。

2、验证情况

参与本标准编制工作的单位和人员，有过体育服务管理体系建立和参与 100 余家体育场所有关服务管理体系的体育服务认证、咨询工作经历，标准的主要内容、条款符合目前体育场所服务的基本情况，本标准是对以往工作的进一步完善。

（三）本标准制定参考的主要依据

本标准在制定过程中，查阅了大量国内外关于服务相关标准规范，并对多个体育场所进行了实地调研，了解当下各类体育场所的服务管理运营情况，并对未来升级发展趋势进行深入分析。结合各方工作成果，制定了《体育场所服务管理体系要求》团体标准。

引用的标准有：

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号

GB/T 10001.9 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 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 24353 风险管理 指南

GB/T 27921 风险管理 风险评估技术

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

参考的文件有：

国家体育总局《体育场馆运营管理办法》（体经字[2015]36号）、《体育赛事活动管理办法》（国家体育总局令 第31号）、《公共体育场馆基本公共服务规范》（体育总局 2021年12月11日）、《全民健身基本公共服务标准（2021年版）》（体育总局 国家发展改革委 财政部 国家卫生健康委 应急管理部 2021年12月28日）、GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求、GB/T 24353—2022 风险管理 指南 GB/T 24421.2-2023《服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建》 GB/T 34280—2017 全民健身活动中心管理服务要求。

三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效

益、社会效益和生态效益

1、试验验证分析、技术经济性

参与本标准编制工作的单位和人员，有过体育服务管理体系建立和参与 100 余家体育场所有关服务管理体系的体育服务认证、咨询工作经历，标准的主要内容、条款符合目前体育场所服务的基本情况，本标准是对以往工作的进一步完善。

在具体实施过程中，通过标准导入、培训宣贯、体系建立和运行，时间预计 3 个月。因不涉及体育设施场地、设备器材等硬件投入（因以上投入在场所竣工验收、运营筹备均已投入），只需在服务管理上做软性投入，因此投资规模较小、可操作性强，通过管理提高体育场所的管理效率，故技术经济性较好。

团体标准《体育场所服务质量管理体系要求》的目标用户是与体育场所相关的各类服务提供主体，包括但不限于：体育管理部门、体育场所业主单位、运营单位、行业兼管单位、认证检测第三方、场地设施建设有关单位、顾客等相关方。

截至 2023 年底，全国人均体育场地面积为 2.89 平方米。这一数据反映了近年来全民健身事业的蓬勃发展，体育场地数量和面积均有显著增长。2023 年，全国共有体育场地 459.27 万个，体育场地面积达到 40.71 亿平方米，同比增长 8.66%和 9.97%。

在原有“一场两馆”典型体育设施基础上，国家体育总局等部门结合实际情况和未来发展趋势就体育综合体、体育公园、户外运动设施等建设也陆续出台了多项政策文件和指导意见，可以预见未来体育场所总的建设数量还会增加，可以乐观的预计围绕体育场所的运营管理、服务提供升级将是一个很大的规模，按照我国 33%体育人口规模，

可以产生影响的中国人口保守估计将以 3 至 4 亿来计。

2. 预计的经济效益

一是提升市场竞争力：通过体育管理体系的要求，体育机构或企业可获得权威认可，能有效吸引消费者，增加市场份额，进而提高经济效益。如健身机构运行体育管理体系，会员数量可能增加，收益提升。

二是拓展商业机会：有助于体育机构拓展业务，如与其他企业合作、参与政府项目投标等。像一些体育赛事服务单位，凭借自身优势更易获得大型赛事承办权，获取更多商业收益。

三是优化运营管理：促使体育机构规范管理、提升服务质量，降低运营成本，提高效率。例如，合理安排场地设施、优化人员配置，可减少资源浪费，增加盈利空间。

四是促进产业发展：推动体育服务行业整体水平提升，吸引更多投资，促进产业升级，带动相关产业发展，创造更多经济价值。如体育培训、体育旅游等产业因体系完善而蓬勃发展。

3. 预计的社会效益

一是保障消费者权益：为消费者提供可靠参考，让其能选择优质体育服务，保障自身权益。如消费者可获得更专业、安全的培训服务。

二是推动全民健身：优质体育服务吸引更多人参与体育活动，提升全民身体素质和健康水平，形成良好社会氛围。

三是丰富文化生活：举办各类体育赛事和活动，能够丰富人们的精神文化生活，增强社会凝聚力和归属感。

四是培养体育人才：专业的体育场所和管理体系为优秀运动员的培养和选拔提供了良好的条件，有助于推动体育事业的发展。

五是规范行业秩序：体育服务体系规范为行业树立标准，促使体育机构规范经营，减少不良竞争，维护市场秩序。如规范体育赛事组织、体育用品销售等市场行为。

六是推动城市建设：大型体育场所往往成为城市的标志性建筑，提升城市形象和品位，同时也促进了城市基础设施的完善和发展。

七是提升社会文明程度：体育场所倡导公平竞争、团结协作的体育精神，有助于培养人们的规则意识和道德观念，提升社会文明程度。

四、与国际、国内同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

《体育场所服务管理体系要求》标准目前没有与之相类似的国际标准、国家标准、行业标准。目前国外标准聚焦社区体育服务设施建设标准、体育器材安全标准、体育赛事相关标准，还没有关于体育场所服务的有关标准。

现有国家标准 GB 19079 体育场所开放条件系列标准和 GB/T 18266 体育场所星级评定系列标准偏重于场馆的硬件设施，对于服务有关的规定较少不便于体育场所在开展服务管理工作中执行；体育行业标准 TY/T 3001-2014《体育场所服务质量管理 通用要求》是在较早的 2014 年实施的，其主要是规定体育场所服务质量的，偏重的维度过于狭窄，同时内容已经严重滞后于当前体育场所服务实际。

《体育场所服务管理体系要求》遵循团体标准的创新性原则，是

将体育场所服务管理利用体系化的思想、按照国际通用的 PDCA 循环管理（即策划 Plan-执行 Do-检查 Check-处理 Action）的质量控制思想将体育场所提供的服务作为产品，将服务管理进行体系化设计，同时对其运行、绩效评价和改进也进行了规定，旨在提高服务质量和顾客满意为目的。

本标准对于进一步提高我国体育场所服务管理的水平、维护消费者的合法权益、促进体育场所运营健康发展是十分必要。

五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

本标准为首自主制定，未采用国际和国外标准，不涉及国际和国外标准采标情况。

六、与有关的现行法律、法规和相关标准的关系

本标准内容符合国家现行法律、法规要求，并与参照采用的相关标准有一定的对应关系。

对于体育场所公共信息有关引用了GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号、GB/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号、GB/T 10001.9 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 19000 质量管理体系 基础和术语、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。关于风险管理引用了GB/T 24353 风险管理 指南、GB/T 27921 风险管理 风险评估技术。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准的制定过程中未出现重大分歧意见。

八、涉及专利的有关说明

本标准不涉及专利内容。

九、实施标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

1. 组织措施

本标准为首次针对体育场所服务管理体系策划、实施、评价及改进等要求的团体标准，为推荐性标准。在组织措施上建议在中国体育科学学会、各地方体育局、体育场馆协会社团的组织协调下，对标准的应用给与推广。以标准起草工作组成员为主，成立宣贯小组，对标准进行宣贯实施。

2. 技术措施

组织编写标准实施的宣贯教材，积极开展标准的宣贯培训。在标准实施过程中，按照本标准中的各项要求开展服务管理体系的有关工作。

3. 试点示范

按照试点先行、示范推进的原则，选取具有代表性的体育场所，开展创建示范活动；同时将实施过程中出现的问题和好的改进建议反馈工作组，以便进一步对本标准的修订和完善。

十、其他应当说明的事项

无。