

陆地冰壶运动服务规范

地方标准信息服务平台

2024 - 06 - 13 发布

2024 - 07 - 12 实施

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这些专利的责任。

本文件由黑龙江省体育局提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江冰雪体育职业学院、哈尔滨乾卯雪龙体育用品有限公司、黑龙江省体育科学研究所、哈尔滨冰雪大世界股份有限公司、黑龙江省标准化研究院。

本文件主要起草人：王佳峰、李向东、杨永生、赵景程、朱明、刘贵宝、李云汉、吴月滨、孙一波、安雪、丛配玉、赵栋驰、杨曾宝、周伟、刘继遥、孙丹世一。

地方标准信息服务平台

陆地冰壶运动服务规范

1 范围

本文件规定了陆地冰壶运动服务设施、服务内容、服务人员、管理制度、评价与改进的要求。
本文件适用于陆地冰壶运动场地服务。

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 37487 公共场所卫生管理规范
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
GB/T 40232 冰雪运动场所用安全标志
GB/T 42376 大众冰壶运动培训规范
GB/T 42377 大众冰壶运动水平等级评价规范
JGJ 153 体育场馆照明设计及检测标准
WS 10013 公共场所集中空调通风系统卫生规范

3 术语和定义

GB/T 42376、GB/T 42377界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务设施

4.1 场地要求

- 4.1.1 应配备办公室、器材储存室、更衣室、卫生间等必要的配套场所。
- 4.1.2 配套场所及设施应符合安全、质检、消防、卫生、环保等有关规定。
- 4.1.3 应定期对场地进行通风换气，确保空气清新、无异味。
- 4.1.4 场地内卫生情况应符合 GB 37487 的要求；使用集中空调的场所卫生指标及卫生管理还应符合 GB 37488 和 WS 10013 的要求。
- 4.1.5 场地内主要活动区域灯光照明应符合 JGJ 153 的要求。
- 4.1.6 场地应具备消防安全疏散通道。
- 4.1.7 场地内标志标识应符合 GB/T 40232 的要求。

4.2 赛道要求

4.2.1 赛道两条端线(场外线)内沿之间的长度应为 22.00 m~28.00 m，赛道两条边线内沿之间的宽度应为 3.20 m~3.80 m。赛道两端场地上的平行线，从一端至另一端依次为：

- a) 起踏板:位于中线两端,距底线 1.50 m,距场外线 1.00 m;
- b) 底线:其外沿距 T 线中心点 1.50 m;

- c) T线:其中心点距赛道中心点 7.00 m;
 - d) 前掷线:宽 0.10 m, 其内沿距工线中心点 5.00 m;
 - e) 中线:交于 T 线中点,并沿丁线正中向外延伸 3.30 m。
- 4.2.2 赛道构成应由平准缓冲层、连接层、表面滑动层和缓冲弹性围框组成。
- 4.2.3 赛道四周应设有高 0.10 m, 宽 0.15 m 的缓冲弹性围框。
- 4.2.4 连接层与表面滑动层宜采用造价较低的聚氯乙烯(PVC)或聚丙烯无规共聚物(PPR)塑料压铸制成的光滑面板。
- 4.2.5 赛道内任一位置处 3.00 m 区域内高度差应小于 1.00 cm。

4.3 设备器材要求

- 4.3.1 应配备足量的陆地冰壶、陆地冰壶刷、计时器、记分牌、测距仪等。
- 4.3.2 陆地冰壶形状应为圆形,直径为 21.00 cm~28.00 cm,壶体高度为 11.00 cm~14.00 cm,包括手柄和螺钉质量为 10.00 kg~18.00 kg。
- 4.3.3 应根据自身场地条件和客户需求配置相关设备,包括但不限于计时系统、医疗急救、物品寄存、物品租赁等。

5 服务内容

- 5.1 应将陆地冰壶运动服务时间、服务内容、服务流程、注意事项等内容置于服务场所显著位置。
- 5.2 应提供运动指导和安全指导服务。
- 5.3 陆地冰壶赛道如室外安装,应做好必要的防尘、防异物处理,避免影响赛道光滑性。
- 5.4 应定期对陆地冰壶赛道进行维护保养,清洁时可使用中性清洁剂清洁,局部基础受损赛道可进行打蜡处理。
- 5.5 应定期对陆地冰壶及配套器材进行检查,保证正常使用。
- 5.6 应提供陆地冰壶比赛计时、计分或裁判服务。
- 5.7 应提供广播服务,在突发性事件发生时,应启动应急广播、照明和发电设施。
- 5.8 运动结束后,应将陆地冰壶及相关器材放置在干燥、通风、防尘处,避免日晒雨淋和高温环境。

6 服务人员

- 6.1 宜设置指导员或教练员,指导人员参与活动。
- 6.2 教练员或指导员应具备专业资质。
- 6.3 应设置安全巡查人员在每日营业结束后对场所内设施设备进行全面排查。
- 6.4 服务人员应身体健康,无职业禁忌症,并使用文明服务用语。
- 6.5 服务人员应熟练掌握本岗位有关的应急安全处理方法,能及时发现事故隐患或不安全因素,并及时报告相关人员。
- 6.6 能准确回答顾客提出的有关问题并做好相关记录。
- 6.7 能受理顾客对场所运营管理的投诉意见并妥善处理。
- 6.8 应设立专职管理部门或人员或服务运行进行管理和监督。

7 管理制度

- 7.1 应建立上岗培训制度,定期对服务人员进行教育和培训。

- 7.2 应建立各项安全管理制度、安全监督制度、操作规程。
- 7.3 应建立相关设备及场地巡查、检测、维护、维修、保养管理制度和 workflow，分层级确认管理要求和责任，建立实施档案管理制度。
- 7.4 应建立服务质量监督保证体系，定期对服务人员进行服务质量考核。
- 7.5 应建立值班日志制度，明确记录内容和汇总方式并存档。
- 7.6 应制定突发事件应急管理制度。

8 评价与改进

- 8.1 宜设置意见箱或其他客户意见反馈渠道，对服务效果和服务效率进行评估或投诉。
- 8.2 陆地冰壶运动场地应结合客户反馈意见对所提供的服务做出以下几方面评价：
 - a) 服务时间的及时性；
 - b) 服务项目的完成情况；
 - c) 服务效果的满意度；
 - d) 服务人员的着装、服务态度、服务用语、行为规范；
 - e) 投诉事项处理情况(包括投诉处理时间、结果反馈时限等方面)。
- 8.3 可根据客户评价结果和投诉意见确定改进目标并落实服务改进措施。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] TY/T 3001-2014 体育场所服务质量管理 通用要求
 - [2] GB/T 22185-2008 体育场馆公共安全通用要求
-

地方标准信息服务平台