

ICS

中国标准文献分类号

# 团 体 标 准

T/GPMI XXX—20XX

## 体育场馆物业管理规范

Specification of gymnasium and stadium property management

(征求意见稿)

2020-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

中国物业管理协会 发布

# 目 录

前 言 .....	1
1 范围 .....	2
2 规范性引用文件 .....	2
3 术语及定义 .....	2
4 管理服务要求 .....	3
4.1 基本要求 .....	3
4.2 客户服务 .....	4
4.3 设施设备管理 .....	6
4.4 秩序维护 .....	9
4.5 环境管理 .....	11
5 专项管理要求 .....	13
5.1 进场管理 .....	13
5.2 活动中管理 .....	13
5.3 离场管理 .....	14
5.4 静场管理 .....	15
5.5 配合管理 .....	15
5.6 医疗救助 .....	16
5.7 传染性疾病预防 .....	16
6 应急处置管理 .....	16
6.1 基本要求 .....	16
6.2 应急处置保障 .....	17
6.3 应急处置后恢复 .....	17
6.4 应急处置评估 .....	17
6.5 应急事件处置 .....	17
7 标识管理要求 .....	18
7.1 基本要求 .....	18
7.2 标识管理 .....	18
7.3 临时性标识管理 .....	19
8 评价与改进 .....	20
8.1 评价 .....	20
8.2 改进 .....	20

## 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。

本文件由中国物业管理协会标准化建设专业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 体育场馆物业管理规范

## 1 范围

本文件规定了体育场馆物业管理应该达到的基本要求，包括规范性引用文件、术语和定义、管理服务要求、专项管理要求、应急处置管理要求、标识管理要求等内容。

本文件适用于为体育场馆提供管理服务的物业管理机构，也可作为场馆产权方、经营方或第三方组织进行管理服务监管及评价的依据。

## 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 2520 建筑消防设施的维护管理

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 5768.2 道路交通标志和标线

GB 9668 体育馆卫生标准

GB 13495.1 消防安全标志

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GB 22185 体育场馆公共安全通用要求

GB/T 34311 体育场所开放条件与技术要求

GB 50365 空调通风系统运行管理规范

## 3 术语及定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**体育场馆** gymnasium and stadium

为满足体育竞赛、运动训练、体育教学、全民健身等活动需要而专门修建的各类运动场（馆）的总称。

注：主要分为体育场和体育馆。

### 3.2

**进场管理** stadium admission management

体育场馆活动开始之前，物业服务企业为保障活动顺利开展而实施的系列准备性工作。

### 3.3

**离场管理** stadium departure management

体育场馆活动结束后，物业服务企业对场馆内人员离场、物品出场、场地拆除等方面内容实施的系列管理工作。

### 3.4

#### 静场管理 stadium clearance management

体育场馆活动结束后及相关人员离场后，物业服务企业对场馆设备关闭、清洁卫生、损失统计及相应经济索赔等方面内容实施的系列管理工作。

## 4 管理服务要求

### 4.1 基本要求

#### 4.1.1 物业服务设计

针对体育场馆物业管理特点和运行管理需求进行物业服务设计，应满足以下要求：

- a) 策划服务设计和开发，应充分考虑与物业管理和体育场馆运行相关的政策法规、物业服务合同以及各相关方要求，作为设计和开发的输入；
- b) 通过实施评审、验证、确认等活动对设计和开发过程进行控制，针对由此确定的问题采取必要的措施，宜安排客户参与设计与开发的确认工作；
- c) 建立服务与管理要求、服务提供规范以及服务支持等，作为设计和开发的输出；
- d) 将客户投诉、管理评审和第三方反馈等信息作为服务设计改进的输入，对服务设计更改进行控制，保留服务设计更改的成文信息。

#### 4.1.2 组织结构建立

建立物业管理服务组织机构，满足体育场馆物业管理需求。

#### 4.1.3 沟通管理机制

提供物业服务的过程中应建立的沟通管理机制包括但不限于：

- a) 内部沟通管理。建立企业与员工沟通联络关系，促使有关信息互通，及时反映各类意见建议；
- b) 客户沟通管理。识别并明确客户的沟通频次和方式，与客户建立沟通联络关系，了解客户的意见与建议；
- c) 相关方沟通管理。与体育场馆物业管理各相关方建立沟通联络关系并维系。

#### 4.1.4 物业服务人员管理

物业服务组织应对相关服务人员进行管理，管理应满足以下要求：

- a) 从业人员了解体育场馆场地管理基础知识，具有一定的体育场馆物业管理经验；
- b) 明确岗位工作目标和职责，按相关要求持证上岗；
- c) 按计划开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等方面培训工作；
- d) 建立激励机制，以提高责任心、增强工作动力、加强服务理念的核心；
- e) 从业人员服装统一，挂牌上岗，举止文明，用语规范，仪容仪表大方得体；
- f) 从业人员服务主动、热情、规范，符合文明礼仪和文化习俗；
- g) 身体健康检查每年进行1次，并取得身体健康合格证明。

#### 4.1.5 管理制度建立

建立健全各项物业管理规章制度，包括有日常管理方案、财务管理规定、人力资源管理规定、行政管理规定、安全管理规定、事故处理规定、大型活动管理方案、突发事件处置预案、客户服务管理规定、环境管理规定、秩序维护管理规定、节能减排绿色管理规定等。

#### 4.1.6 供应商管理

物业服务组织应对供应商进行管理，应满足以下要求：

- a) 选聘具有相应资质和体育场馆服务经验的合格供应商，签订委托合同；
- b) 委托合同中应明确责任权利义务、服务要求和 workflows；
- c) 监督管理委托合同履行状况，评估服务效果；
- d) 根据建议与反馈意见，持续提升服务品质。

#### 4.1.7 档案管理

物业服务组织应进行有效的档案管理，应满足以下要求：

- a) 建立物业管理档案；
- b) 建立健全档案管理规章制度，明确负责部门或具体负责人；
- c) 对相关资料及时收集、整理、分类、保存、使用；
- d) 确保档案资料的物理安全；
- e) 定期评价档案有效性和安全性，并及时改进。

#### 4.1.8 创新管理

物业服务组织应在服务过程中结合客户要求创新管理，包括但不限于：

- a) 管理创新。引入先进管理工具，提高管理效率，预防服务缺陷和服务差错；
- b) 服务创新。执行、评价和修正服务过程，创新服务，提升服务效果，满足个性化需求；
- c) 技术创新。借助涉及体育场馆物业管理各方面的先进技术设备，提升物业管理效率。

#### 4.1.9 绿色管理

物业服务组织应将绿色管理纳入管理内容，包括但不限于：

- a) 制定节能减排绿色管理方案，建立节能减排绿色管理奖惩机制；
- b) 采用各类能源分类计量管理措施，实施能源分区管理措施；
- c) 建立绿色产品供应及采购渠道；
- d) 宣传、引导各相关方参与并支持绿色管理。

### 4.2 客户服务

#### 4.2.1 信息公示

应在客户服务中心或相关场地进行信息公示，公示内容包括但不限于：

- a) 公示物业服务企业营业执照、物业管理项目组织架构、服务时间、服务电话、收费标准、客户咨询或投诉方式等；
- b) 建立信息公示平台，信息公示平台应与体育场馆建筑设计风格、理念相协调；

- c) 公示或公告内容应清晰明确、措辞得当、及时更新；
- d) 赛事活动安排和场地使用提示等重要事宜应提前公告。

#### 4.2.2 售票服务

售票迅速、准确、无误，每人售票时间不超过 3 分钟，当竞赛变更或取消时，应提供换票或退票服务。

#### 4.2.3 问询服务

应为客户提供体育场馆、体育活动、服务内容等信息咨询，提供问询服务过程中应热情、及时、清晰、准确地为客户解答问题。

#### 4.2.4 验票服务

提供验票服务时，应满足以下要求：

- a) 根据活动要求提供验票、检票服务；
- b) 不得违规放入、带人进入活动场地；
- c) 应提供主动、正确、合理的入场引导服务。

#### 4.2.5 广播服务

提供广播服务时，应满足以下要求：

- a) 使用普通话广播，必要时增加其他语言广播，播音清晰，内容准确；
- b) 在竞赛期间，应及时、准确播报竞赛信息；
- c) 在入场和退场期间，应反复播报观看竞赛的注意事项和入场、退场注意事项；
- d) 为观众提供寻人启事、寻物启事等其它广播服务。

#### 4.2.6 寄存服务

提供寄存服务时，应满足以下要求：

- a) 物品寄存硬件设施布局合理，公示物品存取管理规定；
- b) 物品寄存区域、设施设备功能及环境清洁卫生状况符合要求；
- c) 接收寄存物品时，进行寄存物品检查，并向寄存人提供领取凭证；
- d) 活动结束后，对于未及时领取的寄存物品，予以登记，集中保管、处理。

#### 4.2.7 意见征询

提供意见征询服务时，应满足以下要求：

- a) 应清晰记录客户意见，转达各相关方，及时响应；
- b) 重要意见处理应有记录，结果应及时转达给客户，对重要意见进行回访；
- c) 采用意见箱、意见本、网站、微信或其它信息化手段等多种形式广泛征询客户意见；
- d) 对各相关方满意度调查，每年进行 2 次。

#### 4.2.8 投诉管理

物业服务组织应对服务投诉进行管理，相关管理内容包括但不限于：

- a) 应清晰记录客户投诉，转达给相关方，及时响应；

- b) 投诉处理应有记录，投诉处理结果应及时转达给客户；
- c) 客户投诉回访率 100%；
- d) 保障投诉通道 24h 畅通。

### 4.3 设施设备管理

#### 4.3.1 基本要求

体育场馆内的设施设备管理应满足以下要求：

- a) 按照相关规定要求，实施设施设备运行管理、维修保养、巡视检查等工作，记录清晰完整；
- b) 建立设施设备档案卡、台账，记录设施设备基本情况及更新改造、大中维修托等情况；
- c) 体育场馆开放前，对场地、器材及设备进行全面安全检查；
- d) 对天气条件有要求的运动场所，应提供当日天气、气候、环境、水文等情况报告；
- e) 对于高危险性体育经营项目，设施设备应取得体育经营许可证；
- f) 重大活动前，对设施设备进行全面检查，并根据活动等级拟定保障方案；
- g) 按照不同运动项目相关标准和要求，对场地使用材料、设施设备的阻燃、有毒有害物质剂量、放射性物质剂量、牢固度、功能状况等方面进行检查；
- h) 设施设备维修保养配件及应急用品应配备齐全，可随时启用；
- i) 对存在安全隐患的设施设备，应及时修缮、更换，或申报停止使用；
- j) 定期对与观众直接接触的建筑构件进行安全测试；
- k) 定期对设施设备进行预防性检测试验；
- l) 对设施设备运行状况，综合性检查评估每年进行 1 次；
- m) 按照规定配置消防器材并确保有效。

#### 4.3.2 设备机房管理

体育场馆内的设备机房管理应满足以下要求：

- a) 设备机房门窗、锁具完好；
- b) 环境整洁，无杂物、无积尘，有小动物及害微生物防范措施；
- c) 通风设备、应急照明功能正常，温湿度符合设备运行要求；
- d) 安全防护用具配置齐全，检验合格；
- e) 管理制度悬挂明显位置，利于阅读。

#### 4.3.3 供配电系统

体育场馆内的供配电系统管理应满足以下要求：

- a) 运行人员 24h 值班，对箱变和无人值守机房定时巡视；
- b) 供电设备按要求接地，运行正常，电压稳定；
- c) 对应急电源设备定期进行巡查、测试和维护；
- d) 电气线路应为暗设，仅专业维修人员能到达的场所可明设，但应有保护体，采取防火措施；
- e) 各种电线、电缆不外露，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理；

- f) 水下照明灯具应为防护型，有可靠的安全接地措施；
- g) 定期检查、维护电缆沟、强电井和配电箱等供电设施设备，确保运行正常；
- h) 高压操作、安全防护用具应定期测试，绝缘胶垫每年 2 次、验电笔每年 1 次、绝缘鞋及绝缘手套每年 2 次；
- i) 制定临时用电管理措施，明确停、送电审批权限；
- j) 竞赛期才使用的大型供电设备应设单独变压器供电；
- k) 电源电压偏差不能满足要求时，应采用有载调压变压器；
- l) 变配电室、发电机房严禁设置于观众能达到的场所；
- m) 户外电气设备，应有适应气候条件的防水、防尘、防潮、防虫、防盐雾腐蚀、防飓风等保护措施；
- n) 高空安装的电气设备应牢固，并有良好的安装和维护条件。

#### 4.3.4 弱电系统

体育场馆内的弱电系统管理应满足以下要求：

- a) 对弱电系统做出详细技术说明，标明接驳流程、注意事项及兼容性，便于使用方的接入使用；
- b) 现场安全系统提供通信服务的专用有线或无线通信系统，保证安全防护系统各个工作点和安保人员的通信需要；
- c) 安全防护系统专用有线或无线通信系统应具备数据、语音的传输能力，并和当地的公安、交通和赛事或活动组委会专电和专网连通；
- d) 保证安全防护系统专用有线或无线通信系统的安全、便捷、可靠；
- e) 保证电子售检票系统对进出验票通道人员所持门票进行有效性验证，防止持非有效票观众的进入，人流实时监控提供有效的决策数据和资料；
- f) 保证系统满足公安消防通道的要求，通过网络实现远程控制，在紧急告警时应急开、关通道的功能可正常启用；
- g) 保证竞赛信息处理系统的安全性和可靠性，防止非法入侵，保证各系统的运行控制信息、举行赛事时的竞赛信息、以及对外发布公共信息的安全。

#### 4.3.5 电梯系统

体育场馆内的电梯系统管理应满足以下要求：

- a) 电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常；
- b) 轿厢洁净、无异味、多媒体声音适中，体感温度舒适；
- c) 紧急救援电话和乘客注意事项应置于轿厢醒目位置，紧急电话畅通；
- d) 电梯故障或遇到险情，应在 10 分钟内到达现场了解情况，并按需求通知维保单位或救援组织，维保单位或救援组织不超过 30 分钟内到场；
- e) 自动扶梯、自动人行坡道必要部位安装防护挡板、防夹装置，梳齿板梳齿或踏面应当完好，无缺损现象。

#### 4.3.6 给水排水系统

体育场馆内的给排水系统管理应满足以下要求：

- a) 设备运行正常，管道无锈蚀，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象；
- b) 排水、排污管道通畅，集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏，无堵塞外溢现象；
- c) 生活水箱周边无污染源，清洗消毒每年 2 次，有防护网罩、箱盖上锁等安全措施；
- d) 水质无异味及异色等现象，二次供水水质定期检测，供水卫生、水质化验报告符合相关要求；
- e) 足球场等场地养护草坪和跑道应采用喷洒装置；
- f) 室外竞赛和练习场区排水管网，应能排除排水沟、交通沟以及跳高的沙坑和障碍赛跑的跳跃水池等处的积水。

#### 4.3.7 供暖制冷系统

体育场馆内的供暖制冷系统管理应满足以下要求：

- a) 定期测定空气质量，定期清洗消毒新风、送排风系统滤网和过滤装置；
- b) 定期巡查设备运行状态并记录运行参数，检查和调整水平平衡和风平衡问题，检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；
- c) 定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，冷却塔清洗、维护保养每年至少 1 次；
- d) 定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，循环泵维护保养每年进行 1 次；
- e) 供冷、供热交替运行之前或系统停机一段时间再投入运行时，对系统所有设施设备进行严格细致的检查、清洗、测试和调整；
- f) 供冷季结束后关闭系统转换阀门，冬季来临前泄空室外管道及设备内积水；
- g) 定期进行空调水质处理，减少水垢的产生，防止管道堵塞；
- h) 采用独立的空气调节设备对计时记分牌机房、灯光控制室等进行降温；
- i) 厕所、更衣室、淋浴室通风系统运行正常。

#### 4.3.8 消防安全系统

体育场馆内的消防安全系统管理应满足以下要求：

- a) 消防设施和器材完好，应急广播和视频监控全覆盖；
- b) 消防设备设施使用说明清晰，宜使用图文；
- c) 消防设施平面图、火警疏散示意图位置明显；
- d) 疏散通道、安全出口疏散指示标识无遮挡；
- e) 消防设施每年至少进行 1 次全面检测，检测记录完整准确，存档备查；
- f) 消防泵每月启动 1 次，每年保养 1 次；
- g) 消火栓每月检查 1 次，消火栓箱内水带、水枪等配件完好，供水管网阀杆每年加注润滑油；
- h) 利用末端试水装置对水流指示器进行试验每月 1 次，

- i) 系统启动、报警功能及出水情况检查每季度 1 次；
- j) 联动测试每年进行 1 次，联动功能测试每季度进行 1 次；
- k) 灭火器配置合理，无缺失、无过期，
- l) 消防储水设施水量达到规定水位；
- m) 备用照明、疏散照明的最少持续供电时间及最低照度符合规定。

#### 4.3.9 安全防范系统

体育场馆内的安全防范系统管理应满足以下要求：

- a) 定期对奖牌仓库、枪械仓库等重要库房，以及贵宾室、财务室、灯控室、声控室、变配电机房、发电机房、大屏控制室等重点部位的入侵报警装置进行测试，记录清晰完整；
- b) 安防监控室值班人员在入侵报警装置报警后，应及时对事件发生的部位进行查验，并记录报警时间、位置、核查情况、应急处理等信息；
- c) 不得在紧急报警线路上挂接电话机、传真机或其他通讯设备；
- d) 安防监控系统应配备 24h 值守人员，记录资料保存期不应少于 30 天，有重要赛事时应对竞赛期间的重要记录资料采用备份方式长期保存。

#### 4.3.10 高空作业设备

对高空作业设备的管理应满足以下要求：

- a) 检测检验合格，安全装置完好并在有效期内；
- b) 设备操作严格遵守安全规定和操作规程，严禁超载；
- c) 护罩、封门及其他安全保护装置完好，在明显部位张贴使用须知；
- d) 定期对设备系统进行检查及保养，并对提升系统进行全面测试。

#### 4.3.11 临时设施设备

对临时设施设备的管理要求包括但不限于：

- a) 建立临时设施设备搭建管理程序、拆除管理程序和安全管理规定等；
- b) 临时设施设备设置安装，需提交相关资格证明、施工方案、应急预案等，签订安全管理协议，并通过相关方审批方可施工；
- c) 临时设施设备美观和牢固，在满足临时需要的同时，尚需不损害体育场馆建筑设施，不影响体育场馆正常运行，不危及周边人员的安全；
- d) 制定拆除方案，在不得影响体育场馆服务运行与服务能力的前提下组织实施。

### 4.4 秩序维护

#### 4.4.1 基本要求

现场的秩序维护管理应满足以下要求：

- a) 按照管理操作规程作业，落实岗位安全管理制度、安全管理职责；
- b) 开展安全管理培训工作，培训不合格者不得上岗；
- c) 制定巡查路线，定期评估路线的合理性和有效性；

- d) 监控室 24h 值班，重点区域监控有效、图像清晰，经授权后方可调取记录；
- e) 消防控制室实行 24h 双人双岗值班制度，值班人员应取得职业资格证书并在值班室张贴；
- f) 岗亭完好、干净，物品摆放整齐；
- g) 识别并划分巡查重点区域、重点部位、重点设备机房，增加巡查频次，巡查记录清晰完整，保存时间不少于 3 年；
- h) 体育场馆对外开放前，应对场地、器材和设施等进行安全检查；
- i) 体育场馆对外开放期间，应巡视检查所有开放场地，及时处置各类突发事件和隐患；
- j) 体育场馆非开放期间，应安排岗位值守；
- k) 体育场馆租赁或装修、维修、改造时，应与相关方签订安全管理责任协议书。

#### 4.4.2 交通管理

交通管理服务应满足以下要求：

- a) 设有停车场（库）车位平面图，停车场（库）管理规定、停车收费标准；
- b) 车辆行驶路线设置合理、规范，地面、墙面应设立导向指示；
- c) 停车场（库）地标、照明、消防器材配置齐全有效；
- d) 停车场（库）内无闲杂人员、孩童等逗留或玩耍；
- e) 根据不同类型活动要求，制定人流、车流交通管理方案；
- f) 在停车区域入口处责任指引车辆入场人员，配置不少于 2 名；
- g) 划定贵宾专属停车区域，预留停车位，设置专人指引，提供泊车服务；
- h) 配备故障车辆迁移设备，及时清除障碍车辆；
- i) 活动散场时，及时打开疏散通道，尽快疏散人流离场。

#### 4.4.3 消防管理

消防管理服务应满足以下要求：

- a) 疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用；
- b) 防烟门开启正常、无斑驳、无锈蚀，闭门器力度适中，关闭时无冲击；
- c) 灭火器开启正常、压力正常，消防带、枪头、小锤配备齐全，检查痕迹清晰，记录完整；
- d) 疏散指示灯工作正常，断路测试正常，断电工作维持超过 15 分钟；
- e) 应急灯无灰尘、工作正常，应急工具配备齐全、方便取用、检定及时有效；
- f) 活动进行前，应全面对消防设施设备以及警示标识进行检查测试，确保设施设备状态良好，标识齐备；
- g) 对不同阶段活动，制定相应消防应急管理预案，并演练；
- h) 对活动现场的非常驻工作人员进行消防培训。

#### 4.4.4 治安管理

治安管理服务应满足以下要求：

- a) 对不同阶段活动，制定治安防范管理方案，并演练；

- b) 在活动期间，通过广播提示安全防范信息；
- c) 安全防范设施设备齐全有效；
- d) 及时发现可疑人员、可疑物品并追溯处理；
- e) 接受公安行政部门指导，出现异常或紧急情况，及时上报。

#### 4.4.5 分区管理

对场馆内进行分区管理的，应满足以下要求：

- a) 根据活动使用要求，可将体育场馆划分为竞赛区、观众区、运动员区，竞赛管理区、新闻媒体区、贵宾区、运营区等；
- b) 根据活动特殊需求，划分主席台、包厢、记者席、评论员席、运动员席、一般观众席、残疾观众席、主队观众座席区、客队观众座席区等专用座席区；
- c) 依据分区妥善安排运动场地、看台、各类用房和分区隔离设施等；
- d) 根据分区合理安排各类人员出入口，应避免观众和其他人流交叉；
- e) 室外练习场地外围及场地之间设置的围网完好，并方便使用和管理。

#### 4.4.6 活动场地出入口管理

活动场地出入口的管理应满足以下要求：

- a) 依据活动场地出入口数量、大小等因素，协商建议运动员出入场、举行仪式、器材运输、消防车进入及检修车辆通行等问题；
- b) 活动场地应有 2 个出入口，至少 1 个出入口应满足净宽和净高不应小于 4 米；
- c) 供入场式用的出入口，其宽度不宜小于跑道最窄处的宽度，高度不低于 4 米；
- d) 供各类型活动的出入口，出入口设置及管理应满足相关类型活动性质特点的需求。

### 4.5 环境管理

#### 4.5.1 基本要求

环境管理应满足以下要求：

- a) 体育场馆内干净整洁、无垃圾、全面禁烟；
- b) 卫生间干净、无异味、垃圾无溢出，厕纸、洗手液配备充足；
- c) 对通道、座椅、扶手、绿化带、下水道、垃圾桶、卫生间及消防设施设备等区域定期进行清洁巡查；
- d) 垃圾桶配备充足，摆放位置合理，不影响通道通行，符合疏散要求；
- e) 垃圾桶、垃圾房定期清洁消毒，垃圾清运过程无遗漏垃圾、污水、无异味；
- f) 垃圾实施分类管理，日产日清；
- g) 清洁作业设备、工具、药剂摆放隐蔽、安全、整齐；
- h) 清洁作业现场明显安全位置，摆放工作作业牌、防滑警示牌；
- i) 供观众饮用的水须经消毒，水质应符合相关规定；
- j) 公用茶具、毛巾等要经过消毒。

#### 4.5.2 专业设施设备器材清洁

专业设施设备器材的清洁应满足以下要求：

- a) 根据不同材质确定清洁方案并实施；
- b) 根据专业体育设施设备及器材要求，确定清洁方案并实施；
- c) 清洁专用器材之前，应先检查器材是否锁定或固定，防止意外伤害发生。

#### 4.5.3 观众席清洁

观众席的清洁应满足以下要求：

- a) 根据座椅材质确定清洁方案并实施；
- b) 依据清洁计划对座椅、通道、门、扶手、围栏等部位进行清洁，同时进行外观检查，发现破损及时报告；
- c) 活动前对座椅、通道、门、扶手、围栏等部位进行清洁，同时进行外观检查，发现破损及时报告；
- d) 活动结束后进行场内清理，发现遗留物要记录区域、座位号等信息并上报；发现不明遗留物不得擅动，及时上报，协助处理。

#### 4.5.4 外墙清洗

外墙清洗应满足以下要求：

- a) 依据外墙结构、材质以及高空作业条件等因素，制定外墙清洗方案；
- b) 外墙清洗供应商应具备相应专业能力，需签订安全管理协议；
- c) 落实高空作业安全措施、施工现场监管规定、安全保障措施检查、现场作业人员信息核对、作业人员佩戴监控设备检查等，制止违反安全作业行为；
- d) 遇异常天气应及时停止作业。

#### 4.5.5 绿化养护

绿化养护应满足以下要求：

- a) 根据地域气候、环境等条件，落实绿植养护方案；
- b) 绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象；
- c) 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无明显可视病虫害，土壤无明显裸露；
- d) 绿化药剂、肥料使用操作安全，废弃物处理符合相关规定；
- e) 道路两侧绿植应及时修剪，防止影响疏散通行，防止遮挡标识；
- f) 雨季、风季、雪季来临前，进行大型树木的修剪工作；
- g) 避免在通道、大中型休息区等区域摆放绿植；
- h) 专业用草坪养护应达到相关规定要求；
- i) 依据季节气候、活动性质、活动时间节点等因素，实施草坪差异化养护计划。

#### 4.5.6 有害生物防治

有害生物防治应满足以下要求：

- a) 对有害生物定期消杀，采用物理或化学手段控制有害生物密度；
- b) 消杀作业应在体育场馆无活动时间进行；
- c) 消杀药物符合相关规定要求，实施回收管理；
- d) 消杀作业现场设置安全警示牌，投放点警示牌；
- e) 建立有害生物防治管理台账。

## 5 专项管理要求

### 5.1 进场管理

#### 5.1.1 准备工作

相关活动召开的准备工作包括但不限于：

- a) 组织召开活动各相关方参加的准备会；
- b) 了解组织举办活动内容、性质、规模、场地等方面的需求；
- c) 确定活动保障需准备的相关工作内容、标准及要求；
- d) 拟定活动组织实施保障方案，制定突发事件应急预案，组织实施模拟演练。

#### 5.1.2 场地管理

活动场地管理应满足以下要求：

- a) 配合活动举办相关方进场验场，确定进场路线、搭建区物资现状、现场设备设施情况、用电接驳点位置、用水取水规定及垃圾清运等内容，对已检验内容进行签字确认；
- b) 与施工方签订安全管理协议，对施工方进行现场安全监督管理；
- c) 进行高空、动火、气割等专业作业时需提供相应许可证；
- d) 对出入现场车辆的宽度、高度及重量进行管控，需要时应对道路路面实施保护措施；
- e) 对场地施工现场定期进行巡视检查。

#### 5.1.3 人员进场管理

活动现场人员的进场管理应满足以下要求：

- a) 根据预期人流量、人员类别设计人员进场路线，划定人员进场通道，实现不同类别人员走不同的通道；
- b) 观众区，一人一票，通过安检后进场，进场人流拥挤时实行分批进场，按规定时间停止检票进场；
- c) 内场区，校验活动参与相关方的通行证，进入通行证对应区域；
- d) 进场人员不得携带易燃、易爆、管制刀具等容易造成他人人身伤害的物品；
- e) 主入口设立突发事件处理小组，按照既定应急预案预防、处理突发事件；
- f) 在看台区域醒目处安排专人值守，值守人员间隔距离视现场具体情况确定，指引观众就坐并维持场内秩序，制止观众不文明行为。

### 5.2 活动中管理

#### 5.2.1 环境卫生

活动中的环境卫生应满足以下要求：

- a) 活动期间应及时处理垃圾，避免溢出；
- b) 定点、定时对观众席进行保洁巡视，及时清理垃圾、水迹、满溢垃圾桶等；
- c) 安排专人对卫生间进行保洁，及时清理污渍、水渍、满溢垃圾桶，及时补充卫生纸、洗手液等客用品；
- d) 雨雪天气时，体育馆主出入口采取防滑措施，并设置警示提示；体育场主出入口和露天主要通道采取防滑措施，并设置警示提示；
- e) 及时配合活动主办方的保洁工作需求。

### 5.2.2 设施设备

活动中的设施设备管理应满足以下要求：

- a) 根据活动方案落实机房、重点部位的人员值守，发现异常及时报告；
- b) 安排人员对重点区域、重点设施设备进行巡视，发现异常及时报告；
- c) 严禁在活动期间进行电焊、气焊、油漆粉刷、线路改造等施工、维修作业；
- d) 设施设备故障或异常，应及时采取措施，并设置提示标识，必要时安排专人值守；
- e) 遇有异常情况，随时准备启动应急预案。

### 5.2.3 秩序维护

活动中的秩序维护应满足以下要求：

- a) 落实好值守岗位人员安排，值守人员如需离岗，应报告，待替岗人员到达后方可离开，并按要求及时返岗；
- b) 巡视人员按巡视路线进行巡视，发现异常情况，及时报告，并在现场采取必要措施；
- c) 确保疏散通道、消防通道、安全出口等畅通，及时制止堵塞通道和出入口的行为；
- d) 巡视或值守人员收到监控室指令后，应及时采取相应措施；
- e) 遇有异常情况，随时准备启动应急预案。

## 5.3 离场管理

### 5.3.1 离场人员管理

活动结束后，离场人员的管理应满足以下要求：

- a) 实施人车分流、车辆引导，确保人员、车辆离场安全有序；
- b) 连续播放人员离场注意事项及要求等方面内容广播；
- c) 根据现场具体情况，按照分区、整体等疏散形式进行人员疏导；
- d) 主出口设立突发事件处理小组，按照既定应急预案预防、处理突发事件。

### 5.3.2 场地管理

活动结束后的场地管理应满足以下要求：

- a) 配合活动举办相关方撤场验场，确定撤场路线、搭建区物资现状、现场设备设施情况、撤场路线及垃圾清运等内容，对已检验内容进行签字确认；

- b) 拆除现场安全防护符合规范，巡视检查、监督管理；
- c) 对物品出馆、出场实施控制管理；
- a) 完成退场阶段入场验收单对比工作并记录。

#### 5.4 静场管理

##### 5.4.1 设施设备

静常管理期间的设施设备管理应满足以下要求：

- a) 活动结束后即完成设施设备管理工作；
- b) 观众离场后，关闭灯光、空调、显示屏等相关设备；
- c) 对设施设备状况进行检查并记录。

##### 5.4.2 清洁卫生

静常管理期间的清洁卫生管理应满足以下要求：

- a) 活动结束后即完成清洁工作；
- b) 完成洗手间、贵宾室、休息区等重点区域清洁；
- c) 进行垃圾收集、清运至指定地点。

##### 5.4.3 总结工作

应在活动结束后对相关工作进行总结，总结内容包括但不限于：

- a) 活动结束后离场 2 天内完成总结工作；
- b) 统计、核实、确认设施设备、道路及其它物品损坏情况；
- c) 捋清活动相关方违约责任及经济损失赔偿等方面问题，进行索赔工作。

#### 5.5 配合管理

##### 5.5.1 配合业主方规范性文件方面管理工作

应配合业主方编制活动组织管理规定、流程及注意事，制定活动组织实施保障方案、应急事件管理方案等。

##### 5.5.2 配合业主方具体事宜方面管理工作

应配合业主方开展其他相关工作，包括但不限于：

- a) 活动举办的申报、审批等手续办理；
- b) 运营管理成本测算、施工监督管理等；
- c) 对观众不文明、违规行为的管控，以及各项安全措施落实。

##### 5.5.3 配合特警队

遇有特警队执勤的重大活动，应配合的工作包括但不限于：

- a) 应提前与特警队沟通，明确需配合工作和人员要求，提前做好培训和演练；
- b) 重大活动进行中，应确保与特警队联系渠道畅通，及时接收指令，并执行。

活动中突发事件发生，特警队出警：

- a) 做好引导和现场情况报告；

b) 做好外围配合工作，保持通道畅通，疏散群众，协助救治伤员等。

## 5.6 医疗救助

### 5.6.1 医疗救助要求

活动的医疗救助应满足以下要求：

- a) 能够随时可以实施应急医务救助服务；
- b) 大型活动期间应有专业医务人员驻守；
- c) 有条件的可设置医务室，配备专兼职医务人员。

### 5.6.2 医疗救助保障措施

活动中的医疗救助保障措施包括但不限于：

- a) 活动相关各方应与医疗机构建立救援联系；
- b) 高强度体能活动区域服务人员应具备基本应急救助技能；
- c) 在高风险区域配备除颤器、医用氧气袋、骨骼固定夹板、速效救心丸、医用纱布等器材、物品及药品，满足急救所需。

## 5.7 传染性疾病预防

### 5.7.1 传染性疾病预防措施

体育场馆内的传染性疾病预防措施包括但不限于：

- a) 建立传染性疾病预防管理机构；
- b) 编制传染性疾病预防管理应急预案，明确各相关方职责，进行实际操作演练；
- c) 开展传染性疾病预防知识和防治措施的宣传工作；

### 5.7.2 传染性疾病预防处置

对传染性疾病预防处置应满足以下要求：

- a) 立即启动传染性疾病预防管理应急预案；
- b) 采取必要隔离措施，切断传染性疾病预防传播途径；
- c) 及时向相关主管单位报告。

### 5.7.3 从业人员管理

对从业人员的管理应满足以下要求：

- a) 对从业人员的个人卫生实施监督检查；
- b) 更衣室、宿舍、食堂等区域定期进行清洁消毒；
- c) 发现传染性疾病预防者或疑似病症者，应立即采取应急管理措施。

## 6 应急处置管理

### 6.1 基本要求

6.1.1 按照突发事件发生的危害程度、影响范围及应对难度等因素，对突发事件进行评估并分类、分级；

6.1.2 建立突发事件应急联动管理机制，应制定自然灾害、公共卫生、公关事件、安全事故、消防

事故、社会治安事件、交通事故、供电故障、设施设备突发故障等方面应急预案，应急预案应定期培训、演练，记录清晰；

6.1.3 配备相应的应急救援器材和物资，并定期进行检查、维护和保养，记录清晰；突发事件发生时，应及时启动相应应急预案，调配人员与物资，采取紧急行动，必要时求助社会救援力量；

6.1.4 保障人员生命安全为应急处置首重，最大程度避免次生灾害发生，尽快消除事故带来的不良影响；

6.1.5 事故处理后，应及时形成总结报告，完善应急工作方案。

## 6.2 应急处置保障

应急处置保障性工作应满足以下要求：

- a) 建立应急救援队伍，定期进行培训和实操演练；
- b) 制定突发事件资金管理预案，满足突发事件应急处置的资金使用；
- c) 配置突发事件相关应急物资，专物专用，定期进行检查维护，保持待用状态。

## 6.3 应急处置后恢复

应急事件处置后恢复工作应满足以下要求：

- a) 将训练、竞赛秩序和环境等工作恢复到正常状态；
- b) 协助事故调查、损失状况评估、保险受理和赔偿等事宜处理。

## 6.4 应急处置评估

6.4.1 突发事件应急处置后，对救援过程、应急预案执行进行评估，形成书面报告，并对存在的问题进行跟踪整改。

### 6.4.2 应急处置评定内容

应急处理评定的内容包括但不限于：

- a) 突发事件发生时间、地点、起因、处置过程、结果等内容；
- b) 应急预案的合理性、专业性和可操作性；
- c) 各项准备工作的完善程度、程序的执行程度、应急处置过程中合理行动的采取程度。

## 6.5 应急事件处置

### 6.5.1 群体性治安事件处置

发生群体性治安事件时，应满足以下要求：

- a) 遇到暴力冲突事件，应迅速劝阻，避免发生肢体接触，做好调解工作；
- b) 立即报告，管理人员第一时间赶到现场；
- c) 做好群众疏导工作；
- d) 若事态严重，应报警并疏散群众，通过广播播报疏散事由及注意事项；
- e) 听到紧急疏散广播后，应立即开启所有应急疏散通道；
- f) 如有人员受伤，应采取急救措施并及时送往医院救治；
- g) 配合相关部门进行事件调查。

### 6.5.2 极端天气应急处置

极端天气下的处置应满足以下要求：

- a) 极端天气下，应中止或停止活动，将有关信息告知群众，做相应安抚工作；
- b) 按责任分区快速将观众疏散至安全地带，防止拥挤、踩踏和受伤；
- c) 如发现受伤人员及时救治并报告管理人员；
- d) 实施退票、改票等善后工作。

### 6.5.3 高密度客流应急处置

遇高密度客流的应急处置应满足以下要求：

- a) 保证道路及应急疏散通道畅通；
- b) 利用广播系统、防护栏、导向杆等工具引导和调整群众流向；
- c) 在客流密集区域重点布控，维持现场秩序，按进出方向组织列队前行；
- d) 发生踩踏、骚乱等事故，应立即组织群众疏散，必要时送往医院救治，并报告相关部门；
- e) 客流高峰后，应立即清理现场，做好善后工作。

### 6.5.4 设施设备应急处置

设施设备应急处理应满足以下要求：

- a) 急救药品、急救设备应摆放在便于取用的明显位置；
- b) 定期对设施设备进行检查测试；
- c) 应急保障设施设备始终处于完好状态；
- d) 活动中安排专人现场负责，及时排除隐患，保障设施设备正常运行；
- e) 设立后勤保障组，负责物资供应及临时性工作；
- f) 活动结束后，现场负责人关闭非常规性设施设备。

## 7 标识管理要求

### 7.1 基本要求

- 7.1.1 根据运营管理需要识别、制作、分类和使用相应的标识；
- 7.1.2 建立标识管理台账；
- 7.1.3 应对各类标识进行管理，标识应准确、清晰、明显、醒目，分布合理；
- 7.1.4 应设有体育场馆平面示意图及疏散通道指示图；
- 7.1.5 体育场馆的器材和设备上应悬挂使用说明；
- 7.1.6 对具有危险因素的部位应设置相关标识；
- 7.1.7 对存在隐患的器材和设施设备应设置相关标识。

### 7.2 标识管理

#### 7.2.1 安全标识管理

安全标识管理应满足以下要求：

- a) 安全警示标识，应符合 GB 2894 的要求；

- b) 标识牌应设在与安全有关的醒目地方,足以引起路者注意它所表示的内容,环境信息标志宣设在有关场所的入口处和醒目处,局部信息标识应设在所涉及的相应危险地点或设备(部件)附近的醒目处;
- c) 标识牌不应设在门、窗、架等可移动的物体上;
- d) 标识牌前不得放置妨碍认读的障碍物;
- e) 标识牌的平面与视线夹角应接近 90°,观察者位于最大观察距离时,最小夹角不低于 75°。

#### 7.2.2 交通指示标识管理

交通指示标识的管理应满足以下要求:

- a) 交通指示标识,应符合 GB 5768.2 要求;
- b) 根据体育场馆内外道路及交通情况设置;
- c) 提供准确及时的引导信息。

#### 7.2.3 服务提示标识管理

服务提示标识的管理应满足以下要求:

- a) 结合体育场馆服务配套设施设备特点,设置足量导视牌;
- b) 在各主出入口需要设置活动体育场馆平面图,标注当前位置,平面图设置行走间距不超过 1000 米;
- c) 现场售票处应设立明显指示牌,区分现场售票点及网络购票兑换点;
- d) 安检口应设置安检须知,内容涵盖违禁品、违规品、危险品等;
- e) 观众主出入口应设置温馨提示标识,内容涵盖严禁倒票、请勿购买黄牛票、正规渠道购票等;
- f) 车辆停放区域划分应设立引导标识;
- a) 设置不同人员通道标识,不同人员通行权限在通行证标识上展示证件图片及文字说明。

#### 7.2.4 疏散引导标识管理

疏散引导标识的管理应满足以下要求:

- a) 疏散引导标识符合 GB/T 22185 要求;
- b) 疏散引导标识必须满足观众疏散时视觉连续的需要;
- c) 疏散标识设置要结合体育场馆特点,起到醒目引导作用。

#### 7.2.5 消防安全标识管理

消防安全标识的管理应满足以下要求:

- a) 消防安全标识,应符合 GB 13495.1 的要求;
- b) 消防安全标识设置要结合体育场馆活动举办的特殊性。

### 7.3 临时性标识管理

7.3.1 临时引导标识设置应符合当场活动的主题元素;

7.3.2 临时引导标识使用颜色鲜艳的蓄光材质,贴在地面或嵌入地面,材质不易脱落;

7.3.3 临时引导标识设置包含箭头、文字元素、方向指向及目的地说明;

7.3.4 平整方向单一路面临时指示标识，每隔 10m 设置一个地面标识，转弯区域每隔 5m 设置一个地面标识，每个转弯处都要设置箭头地面标识；

7.3.5 墙面临时指示标识设置，需距离地面 1.5m~3m；

7.3.6 出入口临时导视牌需采用立牌及桁架背景板为主，立牌高度不应低于 2m，标识包含活动主题元素，展示字迹清晰，展示内容包括停车位、人流及车流流线等；

7.3.7 体育场馆活动、突发事件等原因造成原有安全出口指示牌被遮挡的，必须在通道增设临时常亮式安全出口标识；

7.3.8 活动期间，对公安政府部门指挥部及各执勤点设置标识，明确告知公安执勤点及执勤点方向、位置。

## 8 评价与改进

### 8.1 评价

#### 8.1.1 评价的依据

物业服务企业应定期依据以下内容适用时对体育场馆物业管理服务工作进行检查，检查过程与结果应形成记录，经检查人和系统运行管理责任人共同确认后予以保存：

- 有关国家法律、法规、规章和强制性标准；
- 本文件；
- 合同约定；
- 体育场馆物业管理相关工作制度、规范及操作规程；
- 服务质量记录、服务满意度调查与统计材料。

#### 8.1.2 评价的方式

评价工作通常采取的方式包括但不限于以下方面：

- 业主、物业使用人和公众的意见征询；
- 物业项目内部自评；
- 物业服务企业组织定期评价；
- 邀请第三方或外部专家评价。

#### 8.1.3 评价的实施

每年应至少一次对体育场馆物业管理服务工作进行整体评价，形成评价报告。

### 8.2 改进

#### 8.2.1 服务补救

物业管理项目应预先设计出服务补救方案，当确认出现服务失误而需要采取补救措施时及时采取补救措施，并定期对服务补救结果进行评价。补救方案包括但不限于：

- a) 补救的方针政策；
- b) 员工授权政策和程序；
- c) 资源支持；

- d) 风险评估；
- e) 报告程序。

#### 8.2.2 服务改进

物业管理项目应制定并实施服务改进措施，以满足客户要求和增强客户满意，包括但不限于：

- a) 对不合格服务进行控制，识别和分析不合格原因，及时纠正和采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；
- b) 应对评价报告反映的信息进行分类统计和分析处理，找出问题产生的原因并有针对性的采取纠正预防措施；对新需求进行分析，识别，确定改进方案。