

体育行业标准项目建议书

中文名称	群众性体育赛事活动组织运营服务规范		
英文名称	Specifications for sports events operation service		
制定/修订	☒ 制定 ☐ 修订	被修订标准号	
采用国际标准	☒ 无 ☐ ISO ☐ IEC ☐ ITU ☐ ISO/IEC ☐ 其他	采用程度	☐ 等同 ☐ 修改 ☐ 非等效
采标号		采标名称	
标准类别	☐ 安全 ☐ 卫生 ☐ 环保 ☐ 基础 ☐ 方法 ☒ 管理 ☐ 产品 ☐ 其他		
ICS	97.220	CCS	Y 55
主管部门	国家体育总局		
组织起草部门	国家体育总局群众体育司		
主编单位	北京国体世纪质量认证中心有限公司		
参编单位			
项目周期	☒ 12 个月 ☐ 24 个月		
是否采用快速程序	☐ 是 ☒ 否	快速程序代码	☐ B1 ☐ B2 ☐ B3 ☐ B4 ☐ C3
经费预算说明	本标准为民健身基本公共服务类国家标准,项目经费预计 20 万元,经费主要来源为国家体育总局标准项目资助和起草单位自筹。		
目的、意义	自 2014 年 10 月,国务院发布《关于加快发展体育产业促进体育消费的若干意见》(国发〔2014〕46 号),提出“取消商业性和群众性体育赛事审批”以来,社会主体办赛活力得到充分激发,各级各类群众性体育赛事活动数量激增,丰富了人民群众的业余文化生活。但目前多数赛事活动项目尚未形成科学有效的安全监管流程,也缺少对群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求。群众性体育赛事活动特点复杂,监管难度大,涉及面广,其项目种类多,赛事级别多,涉及相关机构多,参赛人		

	群结构复杂；赛事风险等级不同，赛事的不同项目种类风险点差异大，人群聚集性也各有不同；同时群众性赛事活动外部影响因素复杂，社会关注度高，影响大。另外群众性赛事活动办赛组织机构性质复杂、办赛组织能力和水平层次不齐、信用度无法保障。“5.22”甘肃白银事件的发生，充分暴露出体育系统在项目管理尤其是赛事活动制度标准规范建设方面的短板和不足。 2021年7月，体育总局等十一部门联合印发《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意见》要求“对各类体育赛事活动的组织、保障、参赛等进行全程监管，确保体育赛事活动平稳安全有序开展，对不同类别、规模的体育赛事活动实行分级分类管理，对体育赛事活动实施等级评定或评估”；《意见》同时提出“建立完善标准体系。体育总局各运动项目管理中心、全国性单项体育协会要加快构建体育赛事活动标准体系，制定办赛指南、参赛指引，明确各类体育赛事活动举办的基本条件、标准、规则和程序，包括医疗、应急救援、消防、气象等安全保障。对于专业技术要求强、人身危险性高的项目，应当及时修订有关法律法规和部门规章，并相应制定强制性标准。”同年8月，体育总局办公厅印发《关于加快推进体育项目制度标准规范建设工作的通知》，要求“加快推进体育项目制度标准规范建设工作，切实保障人民群众生命健康安全。 在此群众体育发展和赛事活动和相关政策文件背景下，安全、合规地开展群众性赛事活动亟需夯实技术基础，形成科学有效的标准和评价方法作为技术支撑。为进一步落实群众体育赛事活动有序开展，亟需制定群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求，指导各级各类群众性体育赛事活动运营机构科学开展安组织运营工作，解决群众性体育赛事活动办赛参赛不规范、安全监管手段不完善、执法依据不充分等问题。 一是支撑国家体育政策措施落地实施，切实保障群众体育赛事活动规范有序开展。 落实《体育赛事活动管理办法》、《“十四五”体育发展规划》（体发〔2021〕2号）、《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意见》（体规字〔2021〕3号）、《体育总局关于进一步加强户外运动项目赛事活动监督管理的通知》（体规字〔2022〕4号）、《体育总局关于建立健全体育赛事活动“熔断”机制的通知》（体规字〔2022〕3号）等标准、政策文件资料要求，包括对各类体育赛事活动的组织、保障、参赛等进行全程监管，确保体育赛事活动平稳安全有序开展；加强对各类赛事活动的评估指导监督，加强赛前研判、赛中指导、赛后评估等；建立完善标准体系；对不同类别、规模的体育赛事活动实行分级分类管理，对体育赛事活动实施等级评定或评估等。 二是与总局相关工作和课题研究积极对位，相互支撑。 与现有赛事标准形成有机体系，共同支撑赛事监管；支撑体育政策法规工作落实，指导推动各运动项目管理中心和全国性单项体育协会依据标准建立健全体育项目制度标准、安全评估与管理等方面文件。 三是为群众性赛事活动监管指导长效机制建立与实施奠定技术
--	---

	基础。 通过基础研究摸底数，摸清赛事监管和运营现状、存在问题与需求；通过编制标准，形成一套群众性体育赛事活动重点标准，作为未来群众性赛事活动监管长效机制实施的技术依据。
范围和主要技术内容	（一）范围 本文件规定了群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求，包括服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等。 本标准适用于认证机构实施群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营能力服务认证，也适用于群众性体育赛事活动机构规范其服务活动，或相关方对其符合性的确认活动。 （二）主要技术内容 1、范围；2、规范性引用文件；3、术语和定义；4、基本要求；5、资源要求；6、赛事活动组织要求；7、服务管理要求。
国内外情况简要说明	群众性体育赛事活动特点复杂，监管难度大，涉及面广，参赛人群结构复杂，不同项目种类风险点差异大，目前我国暂无群众性体育赛事活动组织运营服务规范相关国家标准、行业标准出台，故本标准通过一般要求、专业度要求、完整度要求、品牌发展度要求四个方面对群众性体育赛事活动运营机构的组织运营流程梳理，规定了群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求，包括服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等。制定群众性体育赛事活动组织运营服务规范对于落实现行法律法规要求，规范赛事活动举办、完善安全监管手段、提升赛事活动运营机构水平、充分执法依据、形成赛事活动诚信体系具有重要意义。 国际标准化组织对于组织运营服务研究成果较多，但主要是通用性要求，如 ISO 9001《质量管理体系 要求》等，没有针对体育赛事活动的特定规范和指南。国际体育单项协会也通过赛事活动手册、指南文件等规定了体育赛事活动组织运营服务，但手册、指南文件主要集中于竞技型体育赛事活动，群众性体育赛事活动通常参考竞技型体育赛事活动的相关文件，体系已逐渐成熟。在标准制定过程中，起草组将会结合专家意见和我国群众性体育赛事活动组织运营工作开展的实际情况，纳入国际经验及内容。
有关法律法规和强制性标准的关系	《体育赛事活动管理办法》第十三条规定“承办方应当做好体育赛事活动各项保障工作，负责体育赛事活动的安全，对重要体育赛事活动进行风险评估，制定相关预案及安全工作方案，并督促落实各项具体措施。”《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意见》（体规字〔2021〕3号）中也明确指出“加强对各类赛事活动的评估指导监督。各级体育部门应当加强对本行政区域内体育赛事活动的信息收集工作，制定年度体育赛事活动服务指导目录，加强赛前研判、赛中指导、赛后评估。对参与人数较多、人身危险性较高或专业技术性较强的体育赛事活动，应当重点监管。有重大安全隐患的，应当征求相关单项体育协会等专业机构意见，及时督促主办方整改。”群众性体育赛事活动特点复杂，监管难度大，涉及面广，参赛人群结构复杂，不同项目种类风险点差异大，同时群众

	性赛事活动外部影响因素复杂，社会关注度高，影响大。另外群众性赛事活动办赛组织机构性质复杂、办赛组织能力和水平层次不齐、信用度无法保障。目前我国暂无群众性体育赛事活动组织运营服务规范相关国家标准、行业标准出台，故依照群众性体育赛事活动运营机构组织运营水平，分析专业度、完整度、品牌发展度等因素十分必要。制定群众性体育赛事活动组织运营服务规范标准对于落实现行法律法规要求，规范群众性体育赛事活动运营机构规范赛事活动举办、完善安全监管手段、充分执法依据具有重要意义。 目前我国暂无相关强制性标准。体育领域运营服务类推荐性标准主要集中在体育场所和设施设备，如 GB/T 34280-2017《全民健身活动中心管理服务要求》规定了全民健身活动中心对社会公众开放的服务要求、管理要求和检验评价方法。TY/T 3001-2014《体育场所服务质量管理 通用要求》规定了体育场所服务质量相关要求。暂无群众性体育赛事活动组织运营服务规范类相关国家、行业标准。		
标准涉及的产品清单	本标准为群众性体育赛事活动组织运营服务规范类标准，不涉及产品相关内容。		
是否有国家级科研项目支撑	☐ 是 ☒ 否	科研项目编号及名称	
是否涉及专利	☐ 是 ☒ 否	专利号及名称	
是否由行标或地标转化	☐ 是 ☒ 否	行地标标准号及名称	
备注			

填写说明：

1. 非必填项说明

- 1) 采用国际标准为“无”时，“采用程度”、“采标号”、“采标名称”无需填写；
- 2) 不采用快速程序，“快速程序代码”无需填写；
- 3) 无国家级科研项目支撑时，“科研项目编号及名称”无需填写；
- 4) 不涉及专利时，“专利号及名称”无需填写；
- 5) 不由行地标转化时，“行地标标准号及名称”无需填写。

2. 其它项均为必填。其中经费预算应包括经费总额、国拨经费、自筹经费的情况，并需说明当国家补助经费达不到预算要求时，能否确保项目按时完成。

3. ICS 代号可从委网站公布的“ICS 分类号”文件中获得，下载地址为：

<http://www.sac.gov.cn/bsdt/xz/201011/P020130408501048214251.pdf>。

4. 备注中必须注明项目投票情况，格式为“技术委员会委员总数/参与投票人数/赞成票数”。

省级质监局申报的项目还应注明与归口技术委员会或归口单位的协调情况。

中华人民共和国体育行业标准

TY/T XXXXX—XXXX

群众性体育赛事活动组织运营服务规范

Specifications for sports events operation service

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中华人民共和国国家体育总局 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 基本要求 1

5 资源要求 2

6 赛事活动组织要求 3

7 服务管理要求 12

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归口。

本文件起草单位：……

本文件主要起草人：……

本文件为首次发布。

群众性体育赛事活动组织运营服务规范

1 范围

本文件规定了群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求，包括服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等。

本标准适用于认证机构实施群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营能力服务认证，也适用于群众性体育赛事活动机构规范其服务活动，或相关方对其符合性的确认活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

群众性体育赛事活动 sports event

以体育竞赛表演、全民健身活动为主要形式向社会提供的服务型活动。

3.2

群众性体育赛事活动运营机构 sports event operation agency

承担群众性体育赛事活动筹备、组织工作的法人或者组织。

注：群众性体育赛事活动运营机构包括主办单位、承办单位、协办单位等。

3.3

服务评价 service evaluation

根据群众性体育赛事活动管理目标分析赛事活动运营服务内容或衡量运营服务结果的规范性过程。

3.4

群众性体育赛事活动运营机构等级 evaluation of sports event operation agency

第三方评估或认证机构依据标准及评价表对群众性体育赛事活动作出对级别评价。

4 基本要求

- 4.1 与群众性体育赛事活动有关的申报批准、组织和策划，应符合相关主管部门及法律法规的要求。
- 4.2 群众性体育赛事活动应当遵循合法、安全、公开、公平、公正、文明、诚信、绿色的原则。
- 4.3 群众性体育赛事活动应当建立完善的赛事活动管理体系、组建赛事组委会等组织架构，明确分工和责任。
- 4.4 群众性体育赛事活动运营机构应具有能独立承担法律责任的法人或其他单位，营业范围包括体育赛事活动组织或运营服务。
- 4.5 群众性体育赛事活动运营机构法人治理结构应完善、财务管理制度健全，无不良信用记录。
- 4.6 群众性体育赛事活动运营机构应3年内未出现过重大安全、消防、食品、环保、质量、经济责任事故。
- 4.7 群众性体育赛事活动运营机构应1年内组织运营过同等或以上级别和规模的赛事活动不少于3次。
- 4.8 群众性体育赛事活动运营机构应做好风险预估及应急预案，确保能迅速科学有效地处理各类突发事件。

5 资源要求

5.1 人力资源

群众性体育赛事活动运营机构应具有与体育赛事活动运营服务相适应的人员并明确分工。专职人员应包括但不限于：

——组织运营负责人，主要负责赛事活动的前期策划、赛前准备、赛事执行及赛后总结等工作，具有不少于2年或5场赛事活动组织经验；

——安全责任人，主要负责保障赛事活动的安全保障、应急处置，具有不少于5场赛事活动安全保障工作经验；

——市场营销负责人，主要负责赛事活动的市场开发，资金筹措，具有2年或3场赛事活动开发工作经验；

——志愿者负责人，主要负责志愿者的管理，具有志愿者组织管理工作经验；

——其他支持和服务人员。

5.2 办公条件

群众性体育赛事活动运营机构应具备与组织规模匹配的办公场所，配备相应的办公设备和用品。

5.3 相关方

5.3.1 群众性体育赛事活动运营机构应有相对固定的赛事活动运营组织服务合作方，例如安保服务、志愿者服务、媒体宣传服务、紧急救援服务等。

5.3.2 群众性体育赛事活动运营机构应建立有与赛事活动运动项目相关的技术资源。

5.3.3 群众性体育赛事活动运营机构应与相关方签订赛事活动合格协议。

6 赛事活动组织要求

6.1 一般要求

6.1.1 群众性体育赛事活动运营机构应承诺按照《大型群众性活动安全管理条例》《体育赛事活动管理办法》等有关法律法规、地方性法规和规范性文件及相关运动项目协会制定的运动赛事管理办法、相关标准举办群众性体育赛事活动。

6.1.2 群众性体育赛事活动运营机构应筹措资金，保证赛事活动正常举办。

6.1.3 群众性体育赛事活动运营机构应落实配备适宜的赛事活动管理人员和专业技术人员。

6.1.4 群众性体育赛事活动运营机构应配备提供符合要求的场地设施和器材。

6.1.5 群众性体育赛事活动运营机构应配备赛事活动相关物资。

6.1.6 群众性体育赛事活动运营机构应制定参赛人员须知类文件，有特殊要求时，应对参赛者身体条件进行核查。

6.1.7 群众性体育赛事活动运营机构宜为赛事活动参与人员购买公众责任保险、意外伤害保险。

6.1.8 群众性体育赛事活动运营机构应成立或与主办方共同成立赛事活动组委会，设立综合办公室、竞赛、安全、医疗、交通、宣传、后勤、应急等主要工作机构，组织架构完整，职责权限清晰。

6.2 专业度要求

6.2.1 竞赛组织

6.2.1.1 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施竞赛组织领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 运动员及随队官员、教练员等；
- 技术官员（含技术代表、国际技术官员、国内技术官员等）；
- 国际或国内单项体育组织工作人员。

6.2.1.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确比赛场区、运动员座席区、运动员检录区、混合区（运动员通道）、仲裁席、技术代表席、裁判席、运动员接待处、训练（热身）场地等竞赛组织业务口主责工作区域。

6.2.1.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确运动员休息室、裁判休息室、裁判专用卫生间、竞赛主任办公区、竞赛公共办公区、竞赛公共会议室、竞赛办公室、体育组织代表办公室、裁判休息室、裁判更衣室、体育器材储备室等功能房。

6.2.1.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确竞赛组织业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.2.1.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确竞赛信息、技术官员服务、运动队（员）服务、行政事务、比赛场区、竞赛编排、体育器材、训练（热身）场地管理等岗位志愿者的岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.2.1.6 应明确并实施竞赛组织业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 运动员报到与检录；
- 比赛规则制定、比赛编排与规程制定、修改、发布；
- 赛前准备；
- 竞赛技术会；
- 比赛运行组织实施；
- 成绩确认与发布；
- 宣布比赛推迟（延时）、延期、取消；
- 媒体进入比赛场区和热身场地的通行权限；
- 比赛场区的通行权限；
- 混合区运动员通道的运行管理；
- 运动员更衣室、休息室的通行权与运行管理；
- 运动员及随队官员观看比赛；
- 竞赛信息服务；
- 训练场地设施的开放或封闭。

6.2.2 体育展示

6.2.2.1 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施体育展示领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 观众
- 贵宾
- 运动员及官员

6.2.2.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确固定体育展示区、活动体育展示区等体育展示业务口主责工作区域。

6.2.2.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确体育展示业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.2.2.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确现场播报、现场表演、视频放映、音响师、灯光师等岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.2.2.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施体育展示业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 体育展示播报；
- 体育展示视频的制作和播放；
- 体育展示音频的制作和播放；
- 现场表演；
- 启动仪式和颁奖仪式阶段的体育展示；
- 体育展示各类故障情况下的应急预案。

6.2.3 启动仪式

6.2.3.1 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施启动仪式领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 运动员及随队官员、教练员等；
- 技术官员（含技术代表、国际技术官员、国内技术官员等）；

- 国际或国内单项体育组织工作人员；
- 观众。

6.2.3.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确比赛场区、运动员检录区、贵宾休息室、贵宾等候区、启动仪式场地区等启动仪式业务口主责工作区域。

6.2.3.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确启动仪式礼仪工作用房等功能房。

6.2.3.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确启动仪式业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.2.3.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确发令嘉宾、发令员、启动嘉宾、助理发令员、主持人、礼仪人员等岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.2.3.6 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施启动仪式业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 启动仪式物资管理
- 启动仪式人员工作装备管理
- 启动仪式搭建布置
- 启动仪式演练
- 启动仪式与体育展示、嘉宾接待、竞赛组织的接口政策与服务规范
- 启动仪式流程环节

6.2.4 颁奖仪式

6.2.4.1 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施颁奖仪式领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 获奖运动员；
- 颁奖嘉宾（含技术代表、国际技术官员、国内技术官员等）；
- 观众；
- 转播媒体。

6.2.4.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确颁奖准备区（含嘉宾休息区、运动员等候区、颁奖团队工作区）、颁奖等候区、颁奖场地等竞赛组织业务口主责工作区域。

6.2.4.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确颁奖礼仪工作用房、物资用房等功能房。

6.2.4.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确颁奖仪式业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.2.4.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确颁奖仪式经理、颁奖仪式经理助理、颁奖仪式物资主管、颁奖仪式礼仪主管、志愿者等岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.2.4.6 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施颁奖仪式业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 颁奖志愿者招募、编队、培训、赛事管理、注册等；
- 奖牌、鲜花、颁奖台、托盘、背景板、颁奖仪式标志性音乐、礼服的设计制作、配送及储存、日常管理及赛后处置；
- 颁奖仪式倒计时筹备流程和检查清单；
- 国旗、国歌工作程序；

- 颁奖仪式与竞赛组织、体育展示、礼宾礼仪的接口政策与服务规范
- 颁奖用品数量临时出现短缺、升错旗帜、升旗装置突然失灵、音乐错误、获奖运动员在规定的时间内没有到达颁奖仪式等候区、运动员出现违背奥林匹克宪章、体育精神或任何非法政治企图的举动、颁奖嘉宾名单临时变更、仪式推迟等情况下的应急预案。

6.2.5 观众服务

6.2.5.1 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施观众服务领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 安检口的安检协查：观众引导、软性验票、安检提示、吉祥物表演；
- 观众服务信息亭：信息咨询、失物招领；
- 检票口管理：观众引导与排队管理、验票与撕票、协助处理票务问题、公共广播管理；
- 座席区（观赛区）服务：观众就座引导、座席服务与管理、观众互动、引导观众退场、证件查验；
- 无障碍服务：轮椅服务、电瓶车服务、陪同特殊人群前往指定地点服务、婴儿车与轮椅寄存服务；

6.2.5.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确安检口、观众服务信息亭、检票口、座席区（观赛区）等观众服务业务口主责工作区域。

6.2.5.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确观众服务物资用房等功能房。

6.2.5.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确观众服务业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.2.5.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确安检协查、引导员、验票员、观赛区服务员、证件查验员、应急协调员、失物招领员、无障碍设施服务员等岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.2.5.6 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施观众服务业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 安检协查、观众引导、队列管理等；
- 检票口管理；
- 电子门票查验和设备使用；
- 观众专用通道管理；
- 轮椅与电瓶车使用管理；
- 观众活动区清场检查；
- 场馆限制物品与限制行为；
- 观众看台（观赛区）管理；
- 证件查验政策；
- 观众服务公共广播系统使用；
- 证件准入规则变更；
- 疫情防控管理政策。

6.2.6 礼宾服务

6.2.6.1 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施礼宾服务领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 嘉宾（含邀请嘉宾、技术代表、国际技术官员、国内技术官员等）；
- 提供礼宾、交通、餐饮、环境清洁、安保、技术信息、医疗等服务。

6.2.6.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确贵宾停车场、贵宾入口、贵宾休息室、贵宾座席区、陪同人员休息室、礼宾办公室、备餐间、卫生间等礼宾服务业务口主责工作贵宾休息室区域。

6.2.6.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确贵宾休息室、贵宾座席区、陪同人员休息室、礼宾办公室、备餐间等功能房。

6.2.6.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确礼宾服务业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.2.6.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确礼宾服务经理、贵宾区迎送入口助理、礼宾交通服务助理、贵宾休息室服务助理、贵宾坐席观赛区助理、语言服务人员等岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.2.6.6 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施礼宾服务业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 贵宾服务区管理；
- 贵宾迎送；
- 贵宾休息室通行和服务；
- 贵宾座席区管理；
- 颁奖嘉宾确定、变更管理等。

6.2.7 证件管理

6.2.7.1 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施证件管理领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 运动员及随队官员、教练员等；
- 技术官员（含技术代表、国际技术官员、国内技术官员等）；
- 国际或国内单项体育组织工作人员；
- 嘉宾；
- 媒体；
- 志愿者；
- 场馆运行工作人员等。

6.2.7.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确场馆证件管理办公室（含场馆证件办理点）等证件管理业务口主责工作区域。

6.2.7.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确功能空间要求。场馆证件管理办公室一般设置在安保封闭线上，尽量靠近场馆后院持证人群入口，或者在场馆封闭线外距离后院持证人群入口较近的位置，宜包括经理办公区、等候区、证件存放区和工作间。

6.2.7.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确证件管理业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.2.7.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确安全保障经理、证件管理助理、注册主管、咨询主管等岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.2.7.6 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施证件管理业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 来宾卡办理程序；
- 临时通行卡办理程序；
- 客户临时发现证件不可用；
- 赛时临时通行卡不能及时审批；
- 现场制证设备操作、制证环节及出现制证设备故障的处置。

6.3 完善度要求

6.3.1 餐饮服务

6.3.1.1 群众性体育赛事活动运营机构应配合、协同有关部门明确并实施餐饮服务领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 运动员及随队官员、教练员等；
- 技术官员（含技术代表、国际技术官员、国内技术官员等）；
- 国际或国内单项体育组织工作人员；
- 嘉宾；
- 媒体；
- 志愿者；
- 场馆运行工作人员；
- 持票观众。

6.3.1.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确运动员休息室、技术官员休息室、媒体人员休息区、贵宾休息室、工作人员休息室、观众餐饮售卖点等餐饮服务业务口主责工作区域。

6.3.1.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确功能空间要求。至少包括餐饮卸货区、露天储存区、室内仓储区、垃圾暂存区、餐饮管理办公室。

6.3.1.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确餐饮服务业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.3.1.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确餐饮服务经理、运动员及随队官员餐饮助理、工作人员餐饮助理、贵宾餐饮助理、观众餐饮助理、供应商管理助理等岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.3.1.6 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施餐饮服务业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 运动员及随队官员餐饮；
- 技术官员餐饮；
- 注册媒体餐饮；
- 贵宾餐饮；
- 工作人员及志愿者餐饮；
- 各类客户群免费餐饮服务标准；
- 场馆观众餐饮售卖点政策；

——饮用水供应。

6.3.2 交通服务

6.3.2.1 群众性体育赛事活动运营机构应配合、协同有关部门应明确并实施交通保障领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 为运动员及随队官员提供比赛班车。
- 为技术官员提供往返居住地和比赛场馆的班车。
- 为注册媒体提供往返媒体集散点和比赛场馆的班车。

6.3.2.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确小客车/大巴上下车区、停车场、交通监控指挥室、调度室、贵宾休息室（交通服务台）、司机休息室等交通保障业务口主责工作区域。

6.3.2.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确交通保障业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.3.2.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确交通咨询员、交通调度员、后勤保障员、停车场管理员、交通管理员等岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.3.2.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施交通保障业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 场馆交通运行区域划分；
- 场馆车辆通行和上落客政策；
- 停车泊位安排；
- 场馆内外交通组织；
- 场馆周边交通疏导准则；
- 交通指引标志设置；
- 用车调度。

6.3.3 医疗卫生服务

6.3.3.1 群众性体育赛事活动运营机构应配合、协同有关部门应明确并实施医疗卫生保障领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 设置运动员医疗站和观众医疗站，并可根据需要设置临时医疗点，为场馆内所有人员提供现场医疗和急救转运服务。
- 为训练场馆场内人员提供现场医疗和急救转运服务。
- 食品卫生监督监测。
- 公共场所卫生监督监测。
- 饮用水卫生监督监测。
- 传染病防控。

6.3.3.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确观众医疗站、运动员医疗站、急救车停放区等医疗卫生保障业务口主责工作区域。

6.3.3.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确医疗卫生业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.3.3.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确运动员医疗站负责人、观众医疗站负责人、食品卫生监督员、卫生检验员、传染病防控监督员、公共卫生和饮用水监督员等岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.3.3.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施医疗卫生保障业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 急救、损伤、急病处理、救护车转运等现场医疗服务；
- 医疗责任政策；
- 紧急用药政策；
- 危重病人处理程序；
- 医疗报告程序；
- 医疗垃圾处理程序；
- 疫情防控要求；
- 卫生许可与食品卫生管理；
- 公共卫生与饮用水管理；
- 传染病预防控制。

6.3.4 安保服务

6.3.4.1 群众性体育赛事活动运营机构应配合、协同有关部门应明确并实施安保保障领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 人员、车辆安检。
- 巡逻防控、秩序维护。
- 消防、水、电、气等设施设备运行督查。
- 奖牌存放室、混合采访区、电视转播综合区的特别安保。
- 贵宾休息室警卫、安保。
- 观众看台秩序维护、突发事件先期处置等。

6.3.4.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确人员、车辆安检口、安保指挥中心（安保指挥办公室、安保工作区）、现场安保指挥通信设备间、安保观察平台、现场消防指挥室、消防控制室等安保保障业务口主责工作区域。

6.3.4.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确安保保障业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.3.4.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确场地安保、交通指挥、安检、消防、证件管理、治安管理等岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.3.4.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施安保保障业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 场馆安保运行（安保区域划分）政策；
- 持票人员进入比赛场馆禁/限带物品管理；
- 持证人员进入比赛场馆禁/限带物品清单；
- 车辆禁/限带物品管理；
- 人员疏散政策；
- 可疑物处置；
- 紧急情况下应急人员进入场馆；

- 场馆周边道路无票证人员通行；
- 运动员和贵宾安全保障；
- 媒体安保；
- 观众出入口安全管理措施；
- 禁带物品寄存程序；
- 遗留物品处理；
- 群众性治安事件的控制措施；
- 突发恐怖暴力案件处理措施。

6.3.5 人力资源和志愿者服务

6.3.5.1 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施人力资源和志愿者保障领域的服务对象、服务项目及服务流程，主要包括但不限于：

- 工作人员和志愿者的调配、考勤、激励、考核及后勤保障。
- 组织、督导工作人员和志愿者培训。

6.3.5.2 群众性体育赛事活动运营机构应明确工作人员签到处(工作人员入口,安保线内)、工作人员休息区、人力资源经理办公室、志愿者工作办公室、志愿者接待服务处、志愿者激励物品储藏间、志愿者休息区、志愿者签到处等人力资源和志愿者保障业务口主责工作区域。

6.3.5.3 群众性体育赛事活动运营机构应明确人力资源和志愿者保障业务口全部工作人员的组织结构与上下级管理权限，并予以宣贯。

6.3.5.4 群众性体育赛事活动运营机构应明确人力资源主管、志愿者主管、志愿者督导等岗位配置与职责，并予以宣贯。

6.3.5.5 群众性体育赛事活动运营机构应明确并实施人力资源和志愿者保障业务口组织运行的服务规范和服务程序，包括但不限于：

- 工作人员通行权限政策；
- 运行团队培训政策；
- 团队人员制服政策；
- 团队人员管理；
- 志愿者招募、培训、考核、宣传、注册、激励保留、工作遗产转换等。

6.4 品牌发展度要求

6.4.1 赞助商服务

群众性体育赛事活动运营机构应围绕赞助商提供服务，包括但不限于：

- 提供赞助商贵宾、工作人员及其客人接待服务；
- 赞助商现场展示、场馆广告及赞助商识别服务；
- 品牌保护与反隐性市场服务。

6.4.2 新闻宣传

6.4.2.1 应配置新闻宣传专职团队和工作人员。

6.4.2.2 应做好记者采访管理服务。

6.4.2.3 群众性体育赛事活动运营机构应做好新闻舆情的监测和突发性事件的新闻口径统一工作。

6.4.2.4 群众性体育赛事活动运营机构应做好新闻口径管理工作。

6.4.2.5 新闻发布须严格遵循新闻真实、客观的原则，同时严格遵守保密原则。

6.4.2.6 涉及场馆赛事、设备运行、比赛器材、观众引导、人员纠纷等方面的一般情况，由媒体服务团队组织协调相关负责人员在第一时间及时发布信息。

6.4.2.7 涉及赛事活动整体运行、城市、政治等方面的敏感性事件，媒体服务团队应在第一时间报组委会，征求处理意见，商定应对办法，协调对外发布一致、权威的信息。

6.4.3 形象景观

6.4.3.1 群众性体育赛事活动运营机构应协调竞赛组织、媒体运行、广播电视、颁奖仪式、礼宾、观众服务等业务领域，监督管理合同商设计、制作、安装与维护各类统一协调的形象景观。

6.4.3.2 景观物品所使用的各类材料应具备出厂合格等证明文件，且环保、可回收利用。

6.4.4 媒体运行

6.4.4.1 应通过混合采访、新闻发布会、文字记者工作区服务等形式服务媒体的采访和信息获取；

6.4.4.2 应在遥控摄像机设置、摄影位置选择、进入马道摄影、水下遥控摄影、记者席器材供应、形象景观布置、场馆照明、摄影车摄影船配置等方面为媒体采访和媒体运行提供服务和便利。

6.4.5 新媒体、自媒体传播

应使用新媒体、自媒体传播赛事活动信息。

7 服务管理要求

7.1 服务管理体系

7.1.1 应建立赛事活动组织运营管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。运营组织应：

- a) 识别服务接触点，确定服务接触面；
- b) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- c) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- d) 监视、测量（适用时）和分析；
- a) 确保服务评价与改进。

注1：服务质量管理体系可参照 GB/T 19001 的要求。

注2：可采用建立服务总蓝图，接待服务、报名服务、竞赛服务、沟通与评价反馈服务等子蓝图的方式，识别服务接触点，确定服务接触面。

7.1.2 任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

7.2 服务管理目标

建立包含了服务特性要求的服务管理目标，可考虑以下方面但不限于：

- a) 赛前、赛中、赛后各项服务管理；
- b) 服务对象、相关第三方满意度；
- c) 服务响应及时率；
- d) 有效投诉结案率。

7.3 信息管理

应建立、实施和保持信息管理制度，包括但不限于：

- a) 建立信息管理制度和规范，规定应妥善保管的信息内容及保管期限；
- b) 建立信息档案，包括裁判员、运动员、教练员、工作人员、医疗人员、新闻媒体人员等人员信息；
- c) 建立信息发布管理制度，包括裁判员、运动员信息发布、赛事信息发布、成绩发布等；
- d) 建立人员和资料保密制度，不可泄露个人隐私信息。

7.4 文件管理

应具备赛事工作手册，包括但不限于：

- a) 组委会工作流程；
- b) 竞赛日程；
- c) 竞赛手册；
- d) 规则及补充文件；
- e) 比赛场地指南，标明场地各功能区域；
- f) 参赛表格；
- g) 参数各类人员统计；
- h) 安全事项；
- i) 其他文件。

7.5 安全和风险管理

7.5.1 建立、实施和保持贯穿于赛事活动全过程的安全与应急管理机制，包括但不限于：

- a) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
- b) 可能发生的突发性天气、环境、停水停电、火灾等应急预案和处置措施；
- c) 突发疾病、意外伤害、食物中毒、传染病等处理预案；
- d) 对相关人员进行应急预案的培训和演练。

7.5.2 建立、实施和保持安全管理制度，包括但不限于：

- a) 设备设施安全管理制度；
- b) 消防安全管理制度；
- c) 医疗救护管理制度；
- d) 人身安全管理制度；
- e) 财产安全管理制度；

- f) 信息安全管理制
- g) 公共卫
- h) 突发事件应急管理制
- i) 安全教育与培训制
- j) 安全责任制
- k) 安全检查制
- l) 事故处理与报告制。

7.5.3 安保工作应符合《大型群众性活动安全管理条例》要求。

7.6 投诉管理

应建立、实施和保持面向顾客的投诉管理制度，包括但不限于：

- a) 提供现场服务台投诉、热线电话、电子邮件等多种顾客投诉渠道；
- b) 公示投诉渠道以及投诉处理流程和方法；
- c) 现场投诉尽可能在现场处理妥善；
- d) 及时处理顾客投诉，告知顾客投诉处理结果，若顾客对处理结果不满意，承诺作后续处理，并及时告知后续处理结果或其他投诉处理渠道；
- e) 顾客投诉及处理结果有记录，档案完整，保存时间不少于3年。

7.7 补救措施管理

应建立、实施和保持组织服务的补救措施管理制度。制度中的服务补救技术与策略应包括但不限于：

- a) 服务补救目标；
 - b) 道歉和承诺方案；
 - c) 服务失误分析和分类；
 - d) 服务补救期望甄别；
 - e) 紧急行动方案（含补偿）和响应；
 - f) 服务补救结果评价等。
-

《群众性体育赛事活动组织运营服务规范》

行业标准编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

自 2014 年 10 月，国务院发布《关于加快发展体育产业促进体育消费的若干意见》（国发〔2014〕46 号），提出“取消商业性和群众性体育赛事审批”以来，社会主体办赛活力得到充分激发，各级各类群众性体育赛事活动数量激增，丰富了广大人民群众业余文化生活。但目前多数赛事活动项目尚未形成科学有效的安全监管流程，也缺少对群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求。群众性体育赛事活动特点复杂，监管难度大，涉及面广，其项目种类多，赛事级别多，涉及相关机构多，参赛人群结构复杂；赛事风险等级不同，赛事的不同项目种类风险点差异大，人群聚集性也各有不同；同时群众性赛事活动外部影响因素复杂，社会关注度高，影响大。另外群众性赛事活动办赛组织机构性质复杂、办赛组织能力和水平层次不齐、信用度无法保障。“5.22”甘肃白银事件的发生，充分暴露出体育系统在项目管理尤其是赛事活动制度标准规范建设方面的短板和不足。

2021 年 7 月，体育总局等十一部门联合印发《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意见》要求“对各类体育赛事活动的组织、保障、参赛等进行全程监管，确保体育赛事活动平稳安全有序开展，对不同类别、规模的体育赛事活动实行分级分类管理，对体育赛事活动实施等级评定或评估”；《意见》同时提出“建立完善标准体系。体育总局各运动项目管理中心、全国性单项体育协会要加快构建体育赛事活动标准体系，制定办赛指南、参赛指引，明确各

类体育赛事活动举办的基本条件、标准、规则和程序，包括医疗、应急救援、消防、气象等安全保障。对于专业技术要求强、人身危险性高的项目，应当及时修订有关法律法规和部门规章，并相应制定强制性标准。”同年8月，体育总局办公厅印发《关于加快推进体育项目制度标准规范建设工作的通知》，要求“加快推进体育项目制度标准规范建设工作，切实保障人民群众生命健康安全。

在此群众体育发展和赛事活动和相关政策文件背景下，安全、合规地开展群众性赛事活动亟需夯实技术基础，形成科学有效的标准和评价方法作为技术支撑。为进一步落实群众体育赛事活动有序开展，亟需制定群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求，指导各级各类群众性体育赛事活动运营机构科学开展安组织运营工作，解决群众性体育赛事活动办赛参赛不规范、安全监管手段不完善、执法依据不充分等问题。

（二）主要起草单位及分工安排

国家体育总局群众体育司、北京国体世纪质量认证中心有限公司

（三）主要工作过程

2022年4月，受国家体育总局群众体育司委托，北京国体世纪质量认证中心提交《群众性体育赛事活动组织运营服务规范》行业标准立项申请。

（四）制定标准的目的和意义

一是支撑国家体育政策措施落地实施，切实保障群众体育赛事活动规范有序开展。

落实《体育赛事活动管理办法》、《“十四五”体育发展规划》（体发〔2021〕2号）、《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意见》（体规字〔2021〕3号）、《体育总局关于进一步加强户外运动项目赛事活动监督管理的通知》（体

规字〔2022〕4号）、《体育总局关于建立健全体育赛事活动“熔断”机制的通知》（体规字〔2022〕3号）等标准、政策文件资料要求，包括对各类体育赛事活动的组织、保障、参赛等进行全程监管，确保体育赛事活动平稳安全有序开展；加强对各类赛事活动的评估指导监督，加强赛前研判、赛中指导、赛后评估等；建立完善标准体系；对不同类别、规模的体育赛事活动实行分级分类管理，对体育赛事活动实施等级评定或评估等。

二是与总局相关工作和课题研究积极对位，相互支撑。

与现有赛事标准形成有机体系，共同支撑赛事监管；支撑体育政策法规工作落实，指导推动各运动项目管理中心和全国性单项体育协会依据标准建立健全体育项目制度标准、安全评估与管理等方面文件。

三是为群众性赛事活动监管指导长效机制建立与实施奠定技术基础。

通过基础研究摸底数，摸清赛事监管和运营现状、存在问题与需求；通过编制标准，形成一套群众性体育赛事活动重点标准，作为未来群众性赛事活动监管长效机制实施的技术依据。

二、标准编制原则与确定标准主要内容的依据

（一）标准编制原则

《群众性体育赛事活动安全评估与管理工作指南》标准制修订工作遵循“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的原则，按照 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》。

（二）本标准主要内容

1、范围

本文件规定了群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求，包括服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等。

本标准适用于认证机构实施群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营能力服务认证，也适用于群众性体育赛事活动机构规范其服务活动，或相关方对其符合性的确认活动。

2、主要技术内容

（1）范围；（2）规范性引用文件；（3）术语和定义；（4）基本要求；（5）资源要求；（6）赛事活动组织要求；（7）服务管理要求。

3、核心内容

标准制定过程中，将充分调研各级各类群众性体育赛事活动运营机构服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等相关内容。通过提炼形成安全要求中基本要求、资源要求、赛事活动组织要求、服务管理要求4个章节。从一般要求、专业度要求、完整度要求、品牌发展度要求四个方面对群众性体育赛事活动运营机构提出要求。一般要求包括群众性体育赛事活动运营机构应承诺按照《大型群众性活动安全管理条例》《体育赛事活动管理办法》等有关法律法规、地方性法规和规范性文件及相关运动项目协会制定的运动赛事管理办法、相关标准举办群众性体育赛事活动等通用型的规定。专业度要求包括竞赛组织、体育展示、启动仪式、颁奖仪式、观众服务、礼宾服务、证件管理等内容，完善度要求包括餐饮服务、交通服务、医疗卫生服务、安保服务、人力资源和志愿者服务等，品牌发展度要求包括赞助商服务、新闻宣传、形象景观、媒体运行、新媒体、自媒体传播等。

（三）本标准制定参考的主要依据

主要参考《大型群众性活动安全管理条例》、《体育赛事活动管理办法》、《“十四五”体育发展规划》（体发〔2021〕2号）、《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意见》（体规字〔2021〕3号）、《体育总局关于进一步

加强户外运动项目赛事活动监督管理的通知》（体规字〔2022〕4号）、《体育总局关于建立健全体育赛事活动“熔断”机制的通知》（体规字〔2022〕3号）等标准、政策文件资料。

三、主要条款的说明

（一）术语和定义

本章节对群众性体育赛事活动、群众性体育赛事活动运营机构、服务评价3个术语进行了定义，符合群众性体育赛事活动安全评估与管理工作开展过程中的实际需求。

（二）基本要求

本章通过8个条款提炼形成群众性体育赛事活动开展过程中以及运营机构应该遵循的基本要求。主要包括与群众性体育赛事活动有关的申报批准、组织和策划，应符合相关主管部门及法律法规的要求。群众性体育赛事活动应当遵循合法、安全、公开、公平、公正、文明、诚信、绿色的原则。群众性体育赛事活动应当建立完善的赛事活动管理体系、组建赛事组委会等组织架构，明确分工和责任，应具有能独立承担法律责任的法人或其他单位，营业范围包括体育赛事活动组织或运营服务。群众性体育赛事活动运营机构法人治理结构应完善、财务管理制度健全，无不良信用记录，应3年内未出现过重大安全、消防、食品、环保、质量、经济责任事故，应1年内组织运营过同等或以上级别和规模的赛事活动不少于3次，以及应做好风险预估及应急预案，确保能迅速科学有效地处理各类突发事件。

（三）资源要求

本章包括人力资源、办公条件、相关方三个部分提出了群众性体育赛事活动开展过程中运营机构应该具备的资源情况。第一部分人力资源要求中包括群

众性体育赛事活动运营机构应具有与体育赛事活动运营服务相适应的人员并明确分工。第二部分办公条件要求中明确了运营机构应具备与组织规模匹配的办公场所，配备相应的办公设备和用品。第三部分相关方中说明了群众性体育赛事活动运营机构应有相对固定的赛事活动运营组织服务合作方，例如安保服务、志愿者服务、媒体宣传服务、紧急救援服务等，应建立有与赛事活动运动项目相关的技术资源，应与相方关签订赛事活动合格协议。

（四）赛事活动组织要求

本章内容依据《大型群众性活动安全管理条例》、《体育赛事活动管理办法》、《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意见》（体规字〔2021〕3号）、《体育总局关于进一步加强户外运动项目赛事活动监督管理的通知》（体规字〔2022〕4号）、《体育总局关于建立健全体育赛事活动“熔断”机制的通知》（体规字〔2022〕3号）等标准、政策文件中内容的要求，通过提炼从一般要求、专业度要求、完整度要求、品牌发展度要求四个方面对群众性体育赛事活动运营机构提出要求，是本标准的核心章节。一般要求包括群众性体育赛事活动运营机构应承诺按照《大型群众性活动安全管理条例》《体育赛事活动管理办法》等有关法律法规、地方性法规和规范性文件及相关运动项目协会制定的运动赛事管理办法、相关标准举办群众性体育赛事活动等通用型的规定。专业度要求包括竞赛组织、体育展示、启动仪式、颁奖仪式、观众服务、礼宾服务、证件管理等内容，完善度要求包括餐饮服务、交通服务、医疗卫生服务、安保服务、人力资源和志愿者服务等，品牌发展度要求包括赞助商服务、新闻宣传、形象景观、媒体运行、新媒体、自媒体传播等。

（五）服务管理要求

通过一般要求、专业度要求、完整度要求、品牌发展度要求四个方面对群众性体育赛事活动运营机构的组织运营流程梳理，第五章形成了对群众性体育赛事活动运营机构服务管理的体系、制度相关要求，包括服务管理体系、服务管理目标、信息管理、文件管理、安全和风险管理、投诉管理、补救措施管理七个方面。服务管理体系要求群众性体育赛事活动运营机构应建立赛事活动组织运营管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。服务管理目标要求建立包含了服务特性要求的服务管理目标。信息管理明确了运营机构应建立、实施和保持信息管理制度。文件管理要求群众性体育赛事活动运营机构应具备赛事活动相关的工作手册。安全和风险管理包括建立、实施和保持贯穿于赛事活动全过程的安全与应急管理机制、安全管理制度、安保制度等要求。投诉管理说明了群众性体育赛事活动运营机构应建立、实施和保持面向顾客的投诉管理制度。补救措施管理要求运营机构应建立、实施和保持组织服务的补救措施管理制度。

四、本标准采用国际和国外先进标准的，说明采标程度，以及与国内外同类标准水平的对比情况

本标准未采用国外先进标准的技术内容。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

《体育赛事活动管理办法》第十三条规定“承办方应当做好体育赛事活动各项保障工作，负责体育赛事活动的安全，对重要体育赛事活动进行风险评估，制定相关预案及安全工作方案，并督促落实各项具体措施。”《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意见》（体规字〔2021〕3号）中也明确指出“加

强对各类赛事活动的评估指导监督。各级体育部门应当加强对本行政区域内体育赛事活动的信息收集工作，制定年度体育赛事活动服务指导目录，加强赛前研判、赛中指导、赛后评估。对参与人数较多、人身危险性较高或专业技术性较强的体育赛事活动，应当重点监管。有重大安全隐患的，应当征求相关单项体育协会等专业机构意见，及时督促主办方整改。”群众性体育赛事活动特点复杂，监管难度大，涉及面广，参赛人群结构复杂，不同项目种类风险点差异大，同时群众性赛事活动外部影响因素复杂，社会关注度高，影响大。另外群众性赛事活动办赛组织机构性质复杂、办赛组织能力和水平层次不齐、信用度无法保障。目前我国暂无群众性体育赛事活动组织运营服务规范相关国家标准、行业标准出台，故依照群众性体育赛事活动运营机构组织运营水平，分析专业度、完整度、品牌发展度等因素十分必要。制定群众性体育赛事活动组织运营服务规范标准对于落实现行法律法规要求，规范群众性体育赛事活动运营机构规范赛事活动举办、完善安全监管手段、充分执法依据具有重要意义。

六、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的分歧意见。

七、贯彻标准的要求措施建议

目前，我国针对群众性体育赛事活动组织运营服务规范的标准缺失，建议标准发布后，组织起草单位编写标准宣贯读物出版、开展专题标准培训活动，更好推动的本标准的实施工作。

八、废止现行有关标准的建议

无。

九、其他应予说明的情况

无。

十、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

目前，我国群众性体育赛事活动市场化程度低，群众性体育赛事活动运营机构在组织运营服务过程中存在许多不确定因素和不规范流程。因此，加强群众性体育赛事活动运营机构赛前赛中赛后监管，优化赛事活动服务是非常必要的。本标准通过一般要求、专业度要求、完整度要求、品牌发展度要求四个方面对群众性体育赛事活动运营机构的组织运营流程梳理，规定了群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求，包括服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等，适用于认证机构实施群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营能力服务认证，也适用于群众性体育赛事活动机构规范其服务活动，或相关方对其符合性的确认活动。过标准化与合格评定相结合的方式，加强对各级各类群众性体育赛事活动有关条件和要求的监督检查、评估指导，形成科学指导体系。

十一、明确标准中涉及专利的情况

本标准不涉及专利问题。

《群众性体育赛事活动组织运营服务规范》

行业标准项目预研报告

一、必要性、可行性分析

自 2014 年 10 月，国务院发布《关于加快发展体育产业促进体育消费的若干意见》（国发〔2014〕46 号），提出“取消商业性和群众性体育赛事审批”以来，社会主体办赛活力得到充分激发，各级各类群众性体育赛事活动数量激增，丰富了广大人民群众业余文化生活。但目前多数赛事活动项目尚未形成科学有效的安全监管流程，也缺少对群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求。群众性体育赛事活动特点复杂，监管难度大，涉及面广，其项目种类多，赛事级别多，涉及相关机构多，参赛人群结构复杂；赛事风险等级不同，赛事的不同项目种类风险点差异大，人群聚集性也各有不同；同时群众性赛事活动外部影响因素复杂，社会关注度高，影响大。另外群众性赛事活动办赛组织机构性质复杂、办赛组织能力和水平层次不齐、信用度无法保障。“5.22”甘肃白银事件的发生，充分暴露出体育系统在项目管理尤其是赛事活动制度标准规范建设方面的短板和不足。

2021 年 7 月，体育总局等十一部门联合印发《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意见》要求“对各类

体育赛事活动的组织、保障、参赛等进行全程监管，确保体育赛事活动平稳安全有序开展，对不同类别、规模的体育赛事活动实行分级分类管理，对体育赛事活动实施等级评定或评估”；《意见》同时提出“建立完善标准体系。体育总局各运动项目管理中心、全国性单项体育协会要加快构建体育赛事活动标准体系，制定办赛指南、参赛指引，明确各类体育赛事活动举办的基本条件、标准、规则和程序，包括医疗、应急救援、消防、气象等安全保障。对于专业技术要求强、人身危险性高的项目，应当及时修订有关法律法规和部门规章，并相应制定强制性标准。”同年8月，体育总局办公厅印发《关于加快推进体育项目制度标准规范建设工作的通知》，要求“加快推进体育项目制度标准规范建设工作，切实保障人民群众生命健康安全。

在此群众体育发展和赛事活动和相关政策文件背景下，安全、合规地开展群众性赛事活动亟需夯实技术基础，形成科学有效的标准和评价方法作为技术支撑。为进一步落实群众体育赛事活动有序开展，亟需制定群众性体育赛事活动运营机构运营服务认证的规范性要求，指导各级各类群众性体育赛事活动运营机构科学开展安组织运营工作，解决群众性体育赛事活动办赛参赛不规范、安全监管手段不完善、执法依据不充分等问题。

二、主要内容

（一）范围

本文件规定了群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求，包括服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等。

本标准适用于认证机构实施群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营能力服务认证，也适用于群众性体育赛事活动机构规范其服务活动，或相关方对其符合性的确认活动。

（二）主要技术内容

1、范围；2、规范性引用文件；3、术语和定义；4、基本要求；5、资源要求；6、赛事活动组织要求；7、服务管理要求。

（三）核心内容

标准制定过程中，将充分调研各级各类群众性体育赛事活动运营机构服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等相关内容。通过提炼形成安全要求中基本要求、资源要求、赛事活动组织要求、服务管理要求4个章节。从一般要求、专业度要求、完整度要求、品牌发展度要求四个方面对群众性体育赛事活动运营机构提出要求。一般要求包括群众性体育赛事活动运营机构应承诺按照《大型群众性活动安全管理条例》《体育赛事活动管理办法》等有关法律法规、地方性法规和规范性文件及相关运动项目协会制定的运动赛事管理办法、相关标准举办群众性体育赛事活动等通用型的规定。专业度要求包括竞赛组织、体育展示、启动仪式、颁奖仪式、

观众服务、礼宾服务、证件管理等内容，完善度要求包括餐饮服务、交通服务、医疗卫生服务、安保服务、人力资源和志愿者服务等，品牌发展度要求包括赞助商服务、新闻宣传、形象景观、媒体运行、新媒体、自媒体传播等。

三、国内外简况

群众性体育赛事活动特点复杂，监管难度大，涉及面广，参赛人群结构复杂，不同项目种类风险点差异大，目前我国暂无群众性体育赛事活动组织运营服务规范相关国家标准、行业标准出台，故本标准通过一般要求、专业度要求、完整度要求、品牌发展度要求四个方面对群众性体育赛事活动运营机构的组织运营流程梳理，规定了群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求，包括服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等。制定群众性体育赛事活动组织运营服务规范对于落实现行法律法规要求，规范赛事活动举办、完善安全监管手段、提升赛事活动运营机构水平、充分执法依据、形成赛事活动诚信体系具有重要意义。

国际标准化组织对于组织运营服务研究成果较多，但主要是通用性要求，如 ISO 9001《质量管理体系 要求》等，没有针对体育赛事活动的特定规范和指南。国际体育单项协会也通过赛事活动手册、指南文件等规定了体育赛事活动组织运营服务，但手册、指南文件主要集中于竞技型体育赛事活动，群众性体育赛事活动通常参考竞技型体育赛事活动的

相关文件，体系已逐渐成熟。在标准制定过程中，起草组将会结合专家意见和我国群众性体育赛事活动组织运营工作开展的实际情況，纳入国际经验及内容。

四、符合性、协调性分析

1. 已有强制性标准体系情况，该项目在体系中的位置。
配套的推荐性标准情况。

目前我国暂无相关强制性标准。

体育领域运营服务类推荐性标准主要集中在体育场所和设施设备，如 GB/T 34280-2017《全民健身活动中心管理服务要求》规定了全民健身活动中心对社会公众开放的服务要求、管理要求和检验评价方法。TY/T 3001-2014《体育场所服务质量管理 通用要求》规定了体育场所服务质量相关要求。暂无群众性体育赛事活动组织运营服务规范类相关国家、行业标准。

2. 项目与相关法律法规、国家产业政策、国家管理需要的符合性。

《体育赛事活动管理办法》第十三条规定“承办方应当做好体育赛事活动各项保障工作，负责体育赛事活动的安全，对重要体育赛事活动进行风险评估，制定相关预案及安全工作方案，并督促落实各项具体措施。”《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意见》（体规字〔2021〕3号）中也明确指出“加强对各类赛事活动的评估指导监督。各级体育部门应当加强对本行政区域内体育赛事活动的信息收集

工作，制定年度体育赛事活动服务指导目录，加强赛前研判、赛中指导、赛后评估。对参与人数较多、人身危险性较高或专业技术性较强的体育赛事活动，应当重点监管。有重大安全隐患的，应当征求相关单项体育协会等专业机构意见，及时督促主办方整改。”群众性体育赛事活动特点复杂，监管难度大，涉及面广，参赛人群结构复杂，不同项目种类风险点差异大，同时群众性赛事活动外部影响因素复杂，社会关注度高，影响大。另外群众性赛事活动办赛组织机构性质复杂、办赛组织能力和水平层次不齐、信用度无法保障。目前我国暂无群众性体育赛事活动组织运营服务规范相关国家标准、行业标准出台，故依照群众性体育赛事活动运营机构组织运营水平，分析专业度、完整度、品牌发展度等因素十分必要。制定群众性体育赛事活动组织运营服务规范标准对于落实现行法律法规要求，规范群众性体育赛事活动运营机构规范赛事活动举办、完善安全监管手段、充分执法依据具有重要意义。

3. 项目与其他标准的协调性。

目前体育总局已发布的行业标准中暂无群众性体育赛事活动组织运营服务规范相关标准。

五、实施分析

本标准的实施监督主体为国家体育总局群体司。

本标准通过一般要求、专业度要求、完整度要求、品牌发展度要求四个方面对群众性体育赛事活动运营机构的组织

运营流程梳理，规定了群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求，包括服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等，适用于认证机构实施群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营能力服务认证，也适用于群众性体育赛事活动机构规范其服务活动，或相关方对其符合性的确认活动。过标准化与合格评定相结合的方式，加强对各级各类群众性体育赛事活动有关条件和要求的监督检查、评估指导，形成科学指导体系。

六、项目承担单位能力条件、项目预算及进度安排

（一）本项目承担单位为北京国体世纪质量认证中心，能力条件介绍如下。

1. 公司简介

北京国体世纪质量认证中心有限公司（简称“国体认证”、NSCC）是由国家体育总局同意组建，经国家认证认可监督管理委员会批准成立的具有独立法人地位的第三方认证机构。国体认证自 2002 年成立以来，始终坚持“以体为本”，深耕体育领域认证工作，在提升我国体育产品质量、服务满意度、企业管理水平及市场竞争力等方面发挥了重要作用。

国体认证由中体产业集团股份有限公司、国家体育总局体育科学研究所、河北省产品质量监督检验研究院共同出资设立，由中体产业集团股份有限公司控股。

国体认证业务涉及范围广、类别全，服务范围覆盖全国，拥有经验丰富的专家和专业技术人才骨干，能够整合技术资

源，以科学严谨、灵活求实的作风，服务行业发展。业务板块围绕群众体育、竞技体育、文化娱乐、休闲旅游等领域开展产品认证、服务认证和技术服务。业务范围涉及室外健身器材、室内健身器材、智能健身器材、智能穿戴产品、运动鞋、运动服装、国民体质测试器材、体操器材、田径器材、乒羽器材、球类器材、水上运动器材、冰雪运动器材、休闲器材、康复器材、攀岩器材、运动面层、装配式泳池、笼式运动器材、场地场馆设施及辅助器材等产品类认证；体育赛事、体育空间、体育培训、绿色低碳、体育旅游等服务类认证；标准编写、政策研究、培训推广、检查验收等技术服务类业务。

2. 主要技术和服务能力优势

（1）标准化技术能力

近年来，国体认证已累计参与起草国家标准、行业标准、团体标准共 30 余项、参与起草企业标准 70 余项，已累计服务国家体育总局群众体育司、国家体育总局冬季运动管理中心、国家体育总局水上运动管理中心、国家体育总局社会体育指导中心、国家体育总局棋牌管理中心、国家体育总局航空无线电模型运动管理中心、国家体育总局网球运动管理中心、中国汽车摩托车运动联合会等政府机关、事业单位、社会团体 10 余家。

（2）研究类公共服务能力

国体认证承担了国家体育总局、科技部及部分全国单项

运动协会相关政策、产业、课题等研究性工作，包括智能健康设备检测标准与平台研发、群众体育赛事研究、体育公园研究、体育器材装备智慧化实施路径等项目，为体育产业高质量发展贡献力量。

（3）标准化宣贯能力

近年来，为积极推动标准宣贯，国体认证举办或承办各类政府培训和市场培训，建立了体育产业培训体系和交流平台。目前可对外提供质量认证、体育标准等多领域培训业务，培训课程体系架构完整，拥有多领域专业师资团队和丰富的培训教材。培训流程标准化、规范化，服务能力高效、优质。目前累计培训人员超过 1000 人、培训选题 150 余种、课题方向 15 个、培训教师资源 200 余人、培训平台 1 个、培训方式 3 种，拥有丰富的培训经验和培训资源，通过线上线下多种渠道积极推动标准的落地实施。

（4）项目负责人技术能力

本标准起草组成员具有多名高级工程师，主要项目负责人赵英魁现任北京国体世纪质量认证中心总经理、中体集团标准化工作委员会办公室主任、中体集团体育项目制度标准规范建设工作专班办公室主任、全国体育标准化技术委员会（SAC/TC 456）委员、全国体育标准化技术委员会设施设备分会（SAC/TC 456/SC 1）秘书长、中国汽车摩托车运动联合会汽车露营分会委员。曾出版《体育设施设备标准汇编》、《体育设施设备标准实用手册》、《运动休闲特色小镇规划

建设指南——运动休闲特色小镇规划建设 100 问》等多个书籍、出版物，曾参与起草 GB/T 34281-2017《全民健身活动中心分类配置要求》、GB/T 34280-2017《全民健身活动中心管理服务要求》、GB/T 34419-2017《城市社区多功能公共运动场配置要求》、TY/T 4001-2018《汽车露营营地开放条件和要求》等多项国家、行业、团体标准。

(二) 项目预算

序号	项目名称	费用明细	费用（元）
1	资料费	相关标准查新、购买、会议文件打印	5000
2	调研费用	结合体育总局群体司赛事活动安全监管课题研究，以及标准制定内容和进度，赴地方现场调研标准化对象的实际情况。 选择全国 2 个群众性赛事活动进行调研，预计每次参与调研人员共 5 人。 其中： 交通费：每次每人往返交通费 3000 元。 明细：3000 元×5 人×2 次= 30000 元 食宿费：	39000

		明细：450 元/人/天×5 人×2 天×2 次=9000 元	
3	专家咨询劳务费	标准起草过程中拟邀请专家参与调研咨询，拟咨询专家 30 人次， 每次每人专家咨询劳务费为 800 元。 明细：800 元×30 人次 =24000 元	24000
4	技术服务费 （标准起草人员劳务）	标准起草应给付主要起草人员技术服务费，标准三定其稿，按照征求意见稿、送审稿、报批稿三次主要修改计算工作量，约 150 人日。（注：150 日指起草人员满额投入标准编写时间） 明细：800 元×150 人日 =120000 元	120000
5	税金（约 6%）	12000 元	12000
总计			200000

（三）进度安排

1. 立项阶段（成立起草工作组、预调研阶段）（2022 年

3 月-2022 年 5 月)

结合群体司群众性体育赛事活动安全监管课题研究和数据收集工作，完成标准立项申报工作，在标准正式立项后，成立起草工作组，启动调查研究工作。主要运用查阅文献、实地调研、专家访问、调查问卷等形式，收集整理各方主要信息及专家意见，厘清标准制定中涉及的核心问题，重点把握群众性体育赛事活动组织运营服务规范的重点问题，深入开展研究（调研提纲见附件）。以调研归纳整理形成的研究成果为基础，完成初稿（本阶段工作成果：标准工作组讨论稿和编制说明；本阶段文稿内容充分论证，制定程序符合《体育标准化管理办法》的要求，格式符合 GB/T 1.1 的要求）。

2. 起草阶段（2022 年 4 月-2022 年 5 月）

收集各级各类群众性体育赛事活动组织运营服务规范相关文件，在此基础上初步分析共性内容和存在问题，进一步完善初稿，并就初稿向起草组成员单位征求意见，适时组织起草组成员单位召开讨论会。根据标准编制的需求，初步确定各类调研对象，并针对各类调研对象初步涉及调研问卷和调研方案，提出调研的主要形式、内容和方法。基于调研情况，调整标准的主体框架、内容要素、评价内容等。工作期间，起草工作组及时向群体司沟通汇报工作进展情况。（本阶段工作成果：标准征求意见稿和编制说明；本阶段文稿内容充分论证，制定程序符合《体育标准化管理办法》的要求，格式符合 GB/T 1.1 的要求）。

3. 征求意见阶段（2022 年 6 月-2022 年 10 月）

通过发征求意见函或召开征求意见会的形式向有关体育部门、运动项目管理中心、全国性单项体育协会、标准使用单位征求意见，并完成送审稿，及时向群体司汇报征求意见阶段的工作成果。（本阶段工作成果：标准送审稿、编制说明和征求意见汇总处理表；本阶段文稿内容充分论证，制定程序符合《体育标准化管理办法》的要求，格式符合 GB/T 1.1 的要求）。

4. 审查阶段（2022 年 11 月-2022 年 12 月）

起草组配合体育总局群体司召开专家审查会，根据评审意见对送审稿进行完善修改，形成报批稿（本阶段工作成果：标准报批稿、编制说明、审查会会议纪要等；本阶段文稿内容充分论证，制定程序符合《体育标准化管理办法》的要求，格式符合 GB/T 1.1 的要求）。

5. 报批发布阶段（2023 年 1 月-3 月底）

及时提交报批所需的标准报批稿、标准编制说明、征求意见汇总处理表、审查会会议纪要等报批材料，并配合体育总局做好报批之后的标准发布等工作。

《群众性体育赛事活动组织运营服务规范》 标准研制工作方案

一、标准研制的意义和必要性

自 2014 年 10 月，国务院发布《关于加快发展体育产业促进体育消费的若干意见》（国发〔2014〕46 号），提出“取消商业性和群众性体育赛事审批”以来，社会主体办赛活力得到充分激发，各级各类群众性体育赛事活动数量激增，丰富了广大人民群众业余文化生活。但目前多数赛事活动项目尚未形成科学有效的安全监管流程，也缺少对群众性体育赛事活动运营机构赛事活动组织运营服务认证的规范性要求。群众性体育赛事活动特点复杂，监管难度大，涉及面广，其项目种类多，赛事级别多，涉及相关机构多，参赛人群结构复杂；赛事风险等级不同，赛事的不同项目种类风险点差异大，人群聚集性也各有不同；同时群众性赛事活动外部影响因素复杂，社会关注度高，影响大。另外群众性赛事活动办赛组织机构性质复杂、办赛组织能力和水平层次不齐、信用度无法保障。“5.22”甘肃白银事件的发生，充分暴露出体育系统在项目管理尤其是赛事活动制度标准规范建设方面的短板和不足。

2021 年 7 月，体育总局等十一部门联合印发《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意见》要求“对各类体

育赛事活动的组织、保障、参赛等进行全程监管，确保体育赛事活动平稳安全有序开展，对不同类别、规模的体育赛事活动实行分级分类管理，对体育赛事活动实施等级评定或评估”；《意见》同时提出“建立完善标准体系。体育总局各运动项目管理中心、全国性单项体育协会要加快构建体育赛事活动标准体系，制定办赛指南、参赛指引，明确各类体育赛事活动举办的基本条件、标准、规则和程序，包括医疗、应急救援、消防、气象等安全保障。对于专业技术要求强、人身危险性高的项目，应当及时修订有关法律法规和部门规章，并相应制定强制性标准。”同年8月，体育总局办公厅印发《关于加快推进体育项目制度标准规范建设工作的通知》，要求“加快推进体育项目制度标准规范建设工作，切实保障人民群众生命健康安全。

在此群众体育发展和赛事活动和相关政策文件背景下，安全、合规地开展群众性赛事活动亟需夯实技术基础，形成科学有效的标准和评价方法作为技术支撑。为进一步落实群众体育赛事活动有序开展，亟需制定群众性体育赛事活动运营机构运营服务认证的规范性要求，指导各级各类群众性体育赛事活动运营机构科学开展安组织运营工作，解决群众性体育赛事活动办赛参赛不规范、安全监管手段不完善、执法依据不充分等问题。

（二）主要技术内容

1、范围；2、规范性引用文件；3、术语和定义；4、基本要求；5、资源要求；6、赛事活动组织要求；7、服务管理要求。

（三）核心内容

标准制定过程中，将充分调研各级各类群众性体育赛事活动运营机构服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等相关内容。通过提炼形成安全要求中基本要求、资源要求、赛事活动组织要求、服务管理要求4个章节。从一般要求、专业度要求、完整度要求、品牌发展度要求四个方面对群众性体育赛事活动运营机构提出要求。一般要求包括群众性体育赛事活动运营机构应承诺按照《大型群众性活动安全管理条例》《体育赛事活动管理办法》等有关法律法规、地方性法规和规范性文件及相关运动项目协会制定的运动赛事管理办法、相关标准举办群众性体育赛事活动等通用型的规定。专业度要求包括竞赛组织、体育展示、启动仪式、颁奖仪式、观众服务、礼宾服务、证件管理等内容，完善度要求包括餐饮服务、交通服务、医疗卫生服务、安保服务、人力资源和志愿者服务等，品牌发展度要求包括赞助商服务、新闻宣传、形象景观、媒体运行、新媒体、自媒体传播等。

三、工作计划

（一）立项阶段（成立起草工作组、预调研阶段）（2022年3月-2022年5月）

结合群体司群众性体育赛事活动安全监管课题研究和数据收集工作，完成标准立项申报工作，在标准正式立项后，成立起草工作组，启动调查研究工作。主要运用查阅文献、实地调研、专家访问、调查问卷等形式，收集整理各方主要信息及专家意见，厘清标准制定中涉及的核心问题，重点把握群众性体育赛事活动组织运营服务规范的重点问题，深入开展研究（调研提纲见附件）。以调研归纳整理形成的研究成果为基础，完成初稿（本阶段工作成果：标准工作组讨论稿和编制说明；本阶段文稿内容充分论证，制定程序符合《体育标准化管理办法》的要求，格式符合 GB/T 1.1 的要求）。

（二）起草阶段（2022 年 4 月-2022 年 5 月）

收集各级各类群众性体育赛事活动组织运营服务规范相关文件，在此基础上初步分析共性内容和存在问题，进一步完善初稿，并就初稿向起草组成员单位征求意见，适时组织起草组成员单位召开讨论会。根据标准编制的需求，初步确定各类调研对象，并针对各类调研对象初步涉及调研问卷和调研方案，提出调研的主要形式、内容和方法。基于调研情况，调整标准的主体框架、内容要素、评价内容等。工作期间，起草工作组及时向群体司沟通汇报工作进展情况。（本阶段工作成果：标准征求意见稿和编制说明；本阶段文稿内容充分论证，制定程序符合《体育标准化管理办法》的要求，格式符合 GB/T 1.1 的要求）。

（三）征求意见阶段（2022 年 6 月-2022 年 10 月）

通过发征求意见函或召开征求意见会的形式向有关体育部门、运动项目管理中心、全国性单项体育协会、标准使用单位征求意见，并完成送审稿，及时向群体司汇报征求意见阶段的工作成果。（本阶段工作成果：标准送审稿、编制说明和征求意见汇总处理表；本阶段文稿内容充分论证，制定程序符合《体育标准化管理办法》的要求，格式符合 GB/T 1.1 的要求）。

（四）审查阶段（2022 年 11 月-2022 年 12 月）

起草组配合体育总局群体司召开专家审查会，根据评审意见对送审稿进行完善修改，形成报批稿（本阶段工作成果：标准报批稿、编制说明、审查会会议纪要等；本阶段文稿内容充分论证，制定程序符合《体育标准化管理办法》的要求，格式符合 GB/T 1.1 的要求）。

（五）报批发布阶段（2023 年 1 月-3 月底）

及时提交报批所需的标准报批稿、标准编制说明、征求意见汇总处理表、审查会会议纪要等报批材料，并配合体育总局做好报批之后的标准发布等工作。

四、起草工作政策文件等依据

1. 《体育赛事活动管理办法》
2. 《“十四五”体育发展规划》（体发〔2021〕2 号）
3. 《关于进一步加强体育赛事活动安全监管服务的意

见》（体规字〔2021〕3号）

4.《体育总局关于进一步加强户外运动项目赛事活动监督管理的通知》（体规字〔2022〕4号）

5.《体育总局关于建立健全体育赛事活动“熔断”机制的通知》（体规字〔2022〕3号）

6.《体育标准化管理办法》

7.《体育标准制修订工作实施细则》

五、参与人员和参与单位

（一）国家体育总局群体司

群体司赛事活动处处长、一级调研员 李 论

群体司赛事活动处二级巡视员 何红宇

群体司赛事活动处四级调研员 王晓阳

群体司赛事活动处三级主任科员 董丽媛

群体司赛事活动处 王增宇

（二）国体世纪质量认证中心

国体世纪质量认证中心总经理、高级工程师 赵英魁

国体世纪质量认证中心副总经理 李爽

国体世纪质量认证中心副总经理 刘晓东

国体世纪质量认证中心技术部部长、高级工程师 蒋洁

国体世纪质量认证中心技术部 李宇辰

国体世纪质量认证中心技术部 张熔轩

国体世纪质量认证中心技术部 龙荣

国体世纪质量认证中心审核二部部长 苏光

国体世纪质量认证中心业务二部 周琳

六、保障措施

（一）加强组织领导和责任落实。认真做好标准起草组的管理工作，落实起草任务，不定期召开标准制订协调小组会议，协调有关工作，加强与群体司的沟通，采取口头、书面等形式及时向群体司汇报标准制定工作进展情况。

（二）规范标准制定程序。认真贯彻落实《体育标准化管理办法》，严格把控标准制定中的征求意见和审查等重要环节。做实做细各阶段工作文件撰写和技术资料准备工作，做好档案管理工作。

（三）广泛开展征求意见工作。兼顾政府部门、公共利益方、专家、标准使用者及消费者的意见反馈，妥善协调处理各方面意见。

（四）严控工作时间节点。严格按照工作方案时间节点推进标准研制，保质保量完成各项工作。

七、项目预算

序号	项目名称	费用明细	费用（元）
1	资料费	相关标准查新、购买、会议文件打印	5000

2	调研费用	结合体育总局群体司赛事活动安全监管课题研究，以及标准制定内容和进度，赴地方现场调研标准化对象的实际情况。选择全国 2 个群众性赛事活动进行调研，预计每次参与调研人员共 5 人。 其中： 交通费：每次每人往返交通费 3000 元。 明细：3000 元×5 人×2 次=30000 元 食宿费： 明细：450 元/人/天×5 人×2 天×2 次=9000 元	39000
3	专家咨询劳务费	标准起草过程中拟邀请专家参与调研咨询，拟咨询专家 30 人次， 每次每人专家咨询劳务费为 800 元。 明细：800 元×30 人次=24000 元	24000
4	技术服务费	标准起草应给付主要起草人	120000

	(标准起草人员劳务)	员技术服务费，标准三定其稿，按照征求意见稿、送审稿、报批稿三次主要修改计算工作量，约 150 人日。（注：150 日指起草人员满额投入标准编写时间） 明细：800 元×150 人日 =120000 元	
5	税金（约 6%）	12000 元	12000
总计			200000

附件：《群众性体育赛事活动组织运营服务规范》标准
制定调研问题提纲

附件

《群众性体育赛事活动组织运营服务规范》

标准制定调研问题提纲

为把握标准制定的核心问题以及关键指标，厘清群众性体育赛事活动组织运营服务中的服务特性要求、服务管理要求、服务评价要求等问题，保证标准制定形成的群众性体育赛事活动组织运营服务规范准确性与定性、定量指标体系的严谨性，制定本调研提纲。

一、贵单位具有哪些类体育项目？赛事级别主要包括哪些？

二、贵单位是否编写了各级各类群众性体育赛事活动组织运营服务规范类文件？

三、群众性体育赛事活动组织运营服务规范类文件的依据有哪些？

四、贵单位管辖的各级各类群众性、竞技性体育赛事活动安全管理的区别在哪些方面？

五、贵单位比对于群众性体育赛事活动运营机构要求的维度有哪些？

六、贵单位是否建立了各级各类群众性体育赛事活动运营机构的评估体系？

七、贵单位是否开展过对于群众性体育赛事活动运营

机构评估工作？

八、贵单位开展过对于群众性体育赛事活动运营机构的评估方式是二方评价还是三方评价？

九、贵单位是否动态管理群众性体育赛事活动运营机构？是否建立了群众性体育赛事活动运营机构黑白名单？

十、贵单位是否考虑采信第三方认证机构对于群众性体育赛事活动运营机构的评价？