



中华人民共和国国家标准

GB/T 18266.4-20××

体育场所等级的划分 第4部分：自然攀岩场地星级的划分及评定

Ranking standard for sports facilities—Part4: Star-rating standard for
natural sport climbing field

（征求意见稿）

200 — — 发布

200 — — 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

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 2

5 配套设施 2

 5.1 概述 2

 5.2 安全应急设施 2

 5.3 环境卫生设施 2

 5.4 休憩设施 2

6 用品装备 3

7 公共信息标志及导向系统 3

8 服务人员 3

9 服务提供 3

 9.1 信息公示 3

 9.2 服务礼仪 3

 9.3 服务流程 4

 9.4 青少年、儿童服务 4

10 运行管理 4

 10.1 日常管理 4

 10.2 售后服务 4

 10.3 应急管理 5

11 服务评价与持续改进 5

 11.1 质量分析 5

 11.2 服务改进 5

 11.3 服务监督 5

12 星级划分及评定 5

 12.1 星级划分 5

 12.2 星级标志 5

 12.3 星级评定的依据与方法 6

 12.4 必备要素 6

 12.5 服务质量要素 6

 12.6 星级评定 6

附录 A（规范性） 必备要素检查表 7

附录 B（规范性） 服务质量评分表 8

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。

本文件是GB/T 18266《体育场所等级的划分》的第4部分。18266已经发布了以下部分：

- 第1部分：保龄球馆星级的划分及评定；
- 第2部分：健身房星级的划分及评定；
- 第3部分：游泳场馆星级划分及评定；
- 第4部分：自然攀岩场地星级的划分及评定。

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。

本文件由全国体育标准化技术委员会（SAC/TC 456）提出并归口。

本文件起草单位：XXXXX、XXXXX、XXXXX、XXXXX、XXXXX、XXXXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

体育场所等级的划分

第4部分：自然攀岩场地星级的划分及评定

1 范围

本文件规定了自然攀岩场地星级划分及评定的基本要求，配套设施、用品装备、公共信息标志及导向系统、服务人员、服务提供和运行管理要求，给出了自然攀岩场地星级划分及评定的星级划分、星级标志、星级评定依据、必备要素、服务质量要素评分标准。

本文件适用于开放一年以上的自然攀岩场地星级的划分与评定。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

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 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB 19079.4 体育场所开放条件与技术要求 第4部分：攀岩场所

GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则

GB/T 22517.12 体育场地使用要求及检验方法 第12部分：自然攀岩场地

GB/T 23268.1 运动保护装备要求 第1部分：登山动力绳

3 术语和定义

GB 19079.4 界定的以及下列术语和定义适应于本文件。

3.1

攀岩场地 **sport climbing field**

能够满足人们进行攀岩运动训练、竞赛、健身和休闲等活动的场地。

〔来源：GB 19079.4-2014，3.1，有修改〕

注：包括人工攀岩场地和自然攀岩场地。

3.2

自然攀岩场地 **natural sport climbing field**

借助自然岩壁开展可安全攀登的攀岩运动场地。

〔来源：GB 19079.4-2014，3.3，有修改〕

3.3

社会体育指导员（攀岩） social sports instructor (sport climbing)

从事攀岩运动技能传授、健身指导和组织管理工作的人员。

3.4

攀岩安全巡视员 sport climbing safety inspector

攀岩场地中对设施和设备、攀岩活动进行安全巡查的人员。

3.5

星级 star level

表示自然攀岩场地等级的标识。

4 基本要求

自然攀岩场地应满足下列要求。

- a) 所有权或使用权符合相关规定。
- b) 场地符合GB/T 22517.12等标准的要求。
- c) 保护绳使用登山动力绳符合GB/T 23268.1的要求。
- d) 安全带、头盔、铁锁、静力绳、扁带、挂片、膨胀钉、快挂、上升器、下降器、制动保护器等装备有产品质量检验合格证明。
- e) 配备具有相应数量的由人力资源和社会保障部统一颁发的职业资格证书的社会体育指导员（攀岩）。
- f) 使用防护装置进行圈围，隔离出攀岩活动区域，使攀岩活动形成相对独立、封闭的活动环境。封闭范围应不小于GB/T 22517.12中禁止使用空间规定的面积。
- g) 场地不开放期间，应设置必要的保护设施，避免未经许可的攀岩活动发生。

5 配套设施

5.1 概述

攀岩场地应配置安全应急设施、环境卫生设施，宜考虑休憩、观景、娱乐等设施的设置。

5.2 安全应急设施

安全应急设施应满足下列要求。

- a) 自然攀岩场地入口显著位置处应设置禁止吸烟、禁止烟火标志，位于珍稀树种林区和自然保护区的还应设置禁止带火种标志。
- b) 自然攀岩场地毗邻或通往危险或不宜进入地段时，应在明显位置设置相应的禁止、警告、指令、提示等安全标志。
- c) 自然攀岩场地毗邻或通往生态、环境脆弱地段时，应根据实际需要加设有效的保护设施。
- d) 应配备救援担架、必要的救护设施设备及药品。

5.3 环境卫生设施

厕所、垃圾箱等环境卫生设施应布局合理，数量能满足需要，标志明显，建筑造型与周边环境协调。

5.4 休憩设施

周边空间及条件允许情况下，宜设置休憩设施，休憩设施设置应满足下列要求：

- a) 休憩设施不与禁止使用空间重叠，一般位于自然攀岩场地毗邻附近。
- b) 休憩设施设置数量应因地制宜，根据场地可容纳人员的数量配置。
- c) 休憩设施应避开危险区域。
- d) 休憩设施风格应与周边环境协调。

6 用品装备

应满足下列要求。

- a) 视情提供攀岩装备租赁等相关服务。
- b) 用品装备应存放在固定区域，并有明显标识。
- c) 配备专业维护人员定期检查用品装备，确保状态良好。

7 公共信息标志及导向系统

公共信息标志及导向系统应满足下列要求。

- a) 安全、公共信息图形符号、导向等标志醒目清晰、内容规范、指向明确、设置数量适中。
- b) 接待海外游客达到一定比例者，应配有英文或主要客源国的文字说明。
- c) 公共信息图形符号标志及使用符合 GB/T 10001.1、GB/T 19095相关要求。
- d) 安全标志及使用符合GB 2894相关要求。
- e) 消防安全标志及使用符合 GB 13495、GB 15630相关要求。
- f) 公共信息导向系统的设置符合GB/T 15566.1、GB/T 15566.7和GB/T 20501.1的相应规定。
- g) 食品及饮料应禁止带入攀岩区域，设置醒目标识。

8 服务人员

服务人员应满足下列要求。

- a) 攀岩场所面积小于等于100平方米时，应配备至少1名社会体育指导员（攀岩），1名攀岩安全巡视员；攀岩场所面积大于100平方米时，应配备至少2名社会体育指导员（攀岩），1名攀岩安全巡视员。
- b) 攀岩安全巡视员和社会体育指导员（攀岩）应具备紧急救护基础知识。
- c) 培训教育。攀岩场所应制定工作人员的教育培训计划，岗位职责技能培训每人每年不少于2次。培训内容包括但不限于攀岩技术知识、急救知识、服务规范、服务流程等。新员工应在完成相关教育培训后，经考核合格方能上岗。加强对全体员工的持续性安全教育和培训，确保员工具备必要的安全知识和服务意识。

9 服务提供

9.1 信息公示

信息公示应满足下列要求。

- a) 公示内容包括攀岩场所服务范围，服务内容，服务时间，服务人员，服务公约，服务承诺等基本信息及规章制度。
- b) 应在接待场所醒目位置悬挂工商营业执照和高危险性体育项目经营许可证。
- c) 应在攀岩场地醒目位置悬挂攀岩人员须知，对涉及安全的事项和特殊要求做出真实说明和明确警示。
- d) 应在接待场所醒目位置对价格进行公示。
- e) 应在攀岩场地醒目位置设置图、表等，介绍攀岩的注意事项以及安全装备的正确穿戴方法。
- f) 攀岩场所若因故暂时关闭，应提前一周向公众公告。如遇公共安全等突发事件需临时关闭或暂时关闭某些区域，暂停部分服务的应及时告知公众。

9.2 服务礼仪

服务礼仪应满足下列要求。

- a) 接待场所应制定并实施服务礼仪规定，包括但不限于：仪容仪表、着装、服务用语、接待礼节。
- b) 接待场所工作人员应穿着整洁、合体的统一制服，或佩戴易于识别的统一标识。
- c) 接待场所工作人员应主动、热情服务顾客，提供微笑服务。
- d) 接待场所工作人员在工作时应使用礼貌用语，语言清晰规范，易于理解。

9.3 服务流程

服务流程应满足下列要求。

- a) 接待场所应制定攀岩活动服务的服务规范和流程，并形成文件。
- b) 迎接顾客应主动，并对攀岩场馆情况做简单介绍。
- c) 售票应迅速、准确。并建立重要顾客、团队登记制度并及时将信息传递到有关部门。
- d) 接待场所应提醒顾客妥善保管贵重物品。
- e) 接待场所应与顾客签订免责协议，签订前应为顾客对协议内容做详细说明。
- f) 提供意外伤害险购买服务并尽到提示购买义务。
- g) 攀岩活动开始前，应充分了解顾客身心状况，为顾客讲解攀岩注意事项，并指导顾客热身，教导基本攀岩技能。
- h) 按照既定服务方案为顾客提供服务，耐心为顾客提供技术指导，根据顾客情况选择适宜的攀岩线路。

9.4 青少年、儿童服务

青少年及儿童服务应满足下列要求》

- a) 应为青少年、儿童制定专门的服务规范和流程，并形成文件。
- b) 工作人员应理解和尊重青少年、儿童，建立平等沟通，注意培养青少年、儿童的兴趣爱好。
- c) 宜安排专人负责青少年、儿童的接待和指导工作。
- d) 应设置易于青少年、儿童理解和接受的音频或图解，对攀岩注意事项及安全装备的正确穿戴方法进行介绍。

10 运行管理

10.1 日常管理

制定并实施安全管理制度和措施等，一般包括：

- a) 攀岩活动人员须知；
- b) 设施设备安全检查制度；
- c) 治安保卫制度；
- d) 安全救护制度；
- e) 设备维修制度；
- f) 服务人员岗位责任；
- g) 突发事件应急预案等。

10.2 售后服务

售后服务应满足下列要求。

- a) 服务结束后应对客户进行当次服务的满意度调查。
- b) 应安排专人负责售后服务回访。
- c) 应定期对顾客进行跟踪回访，对顾客提出的相关问题应及时解答并处理，必要时再次回访。

- d) 回访过程中应注意相关信息的收集、处理，作为服务改进的依据。

10.3 应急管理

应急管理应满足下列要求。

- a) 办理相应责任保险。
- b) 建立健全安全生产责任制度，责任明确落实到人。
- c) 建立健全安全巡查制度，定期对攀岩场地进行巡查，对发现的问题有记录、有追踪、有整改措施，要求如下。
- d) 重点监控防治岩壁上方较脆弱区域。
- e) 定期对攀岩场地连接路面路基状况、植被干扰、导向系统和安全应急设施进行检查、维护，使设施设备维持在良好状态。
- f) 配置救援电话，于报警点、标志牌或其他渠道公示电话号码，救援电话应 24 小时有效、畅通。
- g) 救援电话安排值班人员，值班人员应具备处理突发事件的能力，接到险情后应询清并记录遇险者的位置、人数、身体状况、环境状况和具体险情等信息，启动应急预案，及时、有效处置。
- h) 长期对攀岩场地所在地区的气象(如大风、雷暴、洪水、大雾、雪灾、沙尘暴等)、地质(如滑坡、泥石流、地震、火山等)、水文及其它相关资料进行观测、搜集、分析及建档，针对专业部门发布的突发预报信息，及时采取场地关闭及安全疏散游客的措施。
- i) 建立健全自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等应急预案，内容应包括应急组织机构、应急工作程序、应急物资保障等。
- j) 每年制定应急演练计划，每项预案每半年至少演练一次。演练计划应包括项目、时间、地点、参加人员、演练程序和标准。应急抢险演练完成后应及时总结经验，针对出现的问题，不断修订和完善预案。

11 服务评价与持续改进

11.1 质量分析

攀岩场所内部应制定服务质量监控计划，并严格执行监控计划并记录，定期进行质量分析。

11.2 服务改进

应根据评价结果对不符合服务规范或体系要求的方面，以及服务规范或体系自身存在的缺陷方面提出改进措施，接受评价负责人和管理人员的审查，并将改进结果行程文档。

11.3 服务监督

攀岩场所应建立公众参与反馈机制，应在显著位置设立意见箱，公开监督电话，开设网上投诉通道，建立管理人员接待日。应准确，详细记录攀岩场所重要活动日志和客户流量，重视记录公众投诉事项和内容，及时处理事件和反馈处理结果，定期征集，统计，分析公众意见，改进服务工作。

12 星级划分及评定

12.1 星级划分

自然攀岩场地星级划分为三个等次，即五星级、四星级和三星级。五星级最高，表示自然攀岩场地的服务质量与服务水平最高。

12.2 星级标志

星级标志以五角星“★”为符号，用三颗五角星“★★★”表示三星级，四颗五角星“★★★★”表示四星级，五颗五角星“★★★★★”表示五星级。

12.3 星级评定的依据与方法

自然攀岩场地星级评定，依据攀岩场地、用品装备、公共信息标志及导向系统、服务人员、服务提供、运行管理、服务评价与持续改进等服务质量要素的评分确定。

12.4 必备要素

必备要素要求见表A.1。

12.5 服务质量要素

服务质量要素的要求见附录B。总分100分。自然攀岩场地运营质量的评分内容分为攀岩场地、用品装备、公共信息标志及导向系统、服务人员、服务提供、运行管理、服务评价与持续改进等7个大类。评分时按各分项打分累计计算总分。

12.6 星级评定

12.6.1 参评条件

参评对象应满足下列条件：

- a) 运行一年以上，开业以来或三年内没有发生安全等级责任事故，无违法违纪的自然攀岩场地可进行服务质量等级评定。
- b) 一项以上必备要素（含）检查不达标的，不予评定服务质量等级。

12.6.2 星级判定

三星级、四星级、五星级自然攀岩场地的得分：三星级70分～79分，四星级80分～89分，五星级90分～100分。70分以下不予评定星级。

附录 A
(规范性)
必备要素检查表

必备要素要求见表A.1。

表A.1 必备要素检查表

序号	项目	是否达标	备注
1	高危险性体育项目经营许可证		
2	场所符合土地使用规范		
3	攀岩场地符合国家标准 GB/T 22517.12 的要求		
4	保护绳使用登山动力绳，并符合 GB/T 23268.1 的要求		
5	安全带、头盔、铁锁、静力绳、扁带、挂片、膨胀钉、快挂、上升器、下降器、制动保护器等装备有产品质量检验合格证明		
6	应急装备符合有关规定		
7	场所符合消防安全规范		
8	配备具有相应数量的由人力资源和社会保障部统一颁发的职业资格证的社会体育指导员（攀岩）		
9	活动场地应使用防护装置进行圈围，隔离出攀岩活动区域，使攀岩活动形成相对独立、封闭的活动环境。封闭范围应不小于 GB/T 22517.12 中禁止占用空间规定的面积		
10	场地不开放期间，应设置必要的保护设施		

附录 B
(规范性)
服务质量评分表

服务质量评分表见表B.1。

表B.1 自然攀岩场地服务质量评分表

序号	评分项目	分值	评分标准	计分	备注
1	急救用品及急救场所	5	有急救场所及急救用品齐全，5分； 有专门的急救区域，急救用品较为齐全，3分； 急救用品较为齐全，1分		
2	行李及贵重物品寄存	3	提供行李、贵重物品存放服务，贵重物品有保险箱，管理规范，3分；提供行李、贵重物品存放服务及设施，管理较为规范，2分；提供行李存放服务，1分		
3	攀岩用品及装备	5	攀岩用品及装备齐全，状态良好，均有质量证书，取用均有登记并定期检查，5分； 攀岩装备不齐全且相关证明，0分		
4	环境卫生	3	有环境卫生符合国家标准的检测报告，3分； 无环境卫生符合国家标准的检测报告，0分		
5	交通及通信便利性	5	交通设施便捷，通信覆盖良好，5分； 交通设施比较便捷，通信覆盖比较好，3分； 交通设施一般，通信覆盖一般，1分；		
6	公共信息标志及导向系统	5	公共信息标志及导向系统齐全规范，5分； 公共信息标志及导向系统较齐全规范，3分； 公共信息标志及导向系统不太齐全规范，1分；		
7	服务人员数量及资质	5	服务人员数量满足标准要求，且均持有资质证书，5分； 服务人员数量及资质未满足标准要求，0分		
8	服务人员岗位培训	3	员工经常进行安全教育培训，掌握岗位安全操作技能，考核上岗，3分； 员工进行安全教育培训，理解岗位安全操作技能，2分； 员工安全培训较少，岗位安全操作技能不能很好掌握，1分		
9	服务公示	8	在醒目位置公示有攀岩人员须知、场所营业时间等信息，有视频循环播放安全装备正确穿戴方法，8分； 在醒目位置公示有攀岩人员须知、场所营业时间等信息，有图片及文字对安全装备正确穿戴方法进行描述，5分； 公示有攀岩人员须知、场所营业时间等信息，用文字描述安全装备的正确穿戴方法，3分		

表B.1 (续)

序号	评分项目	分值	评分标准	计分	备注
10	场所公示（安全标识、引导标牌等）	5	齐全、悬挂明显、符合国家规范，5 分； 较全，符合国家规范，3 分； 简单信息指示设施，1 分		
11	服务人员仪表着装	5	仪表整洁，着装统一，易于识别，5 分； 仪表整洁，着装较为统一，3 分； 着装未统一，1 分		
12	服务人员言行举止	5	使用普通话，文明礼貌，举止得当，表述简明清晰，5 分； 使用普通话，文明礼貌，3 分； 使用普通话，言行举止不当，1 分		
13	咨询服务	5	咨询渠道多样、24 小时畅通、服务全面专业，5 分； 咨询渠道较多、工作时段畅通、服务较全面专业，3 分； 咨询渠道单一、服务一般，1 分		
14	意外保障服务	3	依法办理相应责任保险，提供意外伤害险购买服务并尽到提示购买义务，3 分； 未依法办理相应责任保险，不提供意外伤害险购买服务，尽到提示购买义务，1 分		
15	服务流程	5	服务流程清晰，员工完全按照服务流程进行，5 分； 服务流程较为清晰，员工能够按照服务流程进行，3 分； 流程不清晰，员工服务随意性较大，1 分		
16	青少年、儿童服务	5	为青少年、儿童服务提供专门的服务流程，5 分； 为青少年、儿童服务提供部分有针对性的服务，3 分； 为青少年、儿童服务提供少量针对性的服务，1 分		
17	服务质量	5	好评率高，顾客忠诚度高，5 分； 好评率较高，顾客忠诚度较高，3 分； 好评率一般，顾客忠诚度一般，1 分		
18	售后服务	5	有专人定期回访，问题解答及时有效，有相应登记及记录，5 分； 有专人定期回访，问题解答及时有效，3 分； 无专人负责，偶尔回访，1 分		
19	管理制度	5	责任制明确，制度健全，全部员工熟练掌握，5 分； 责任制较明确，制度比较健全，大部分员工熟练掌握，3 分； 责任制较明确，仅有小部分员工掌握，1 分		

表B.1（续）

序号	评分项目	分值	评分标准	计分	备注
20	应急预案	5	预案科学实用，定期演练，事故处理及时得当，保留完整档案，5分； 有预案，定期演练，事故处理较及时，记录比较完整，3分； 无预案，能积极处理事故，有记录，1分		
21	社会责任	5	积极组织宣传自然攀岩知识，推广攀岩运动，5分； 积极参与宣传自然攀岩知识，推广攀岩运动，3分； 参与宣传自然攀岩知识，推广攀岩运动，1分		

参考文献

- [1] 《第一批高危险性体育项目目录公告》（体政字〔2013〕40号）
 - [2] 《关于做好经营高危险性体育项目管理工作的通知》（体政字〔2013〕40号）
 - [3] 《经营高危险性体育项目许可管理办法》（国家体育总局令第19号）
 - [4] 《国际攀岩联合会（IFSC）国际攀岩比赛规则》 2022.3
 - [5] GB/T 36733-2018 服务质量评价通则
 - [6] TY/T 3001-2014 体育场所服务质量管理通用要求
 - [7] DB11/T 411 体育场馆等级划分及评定
 - [8] DB31/T 1195-2019 攀岩场所服务规范
 - [9] DB14/T 1543.6-2021 体育场所管理规范 第6部分：攀岩场所
 - [10] DB44/T 1801-2016 攀岩活动场地服务基本要求
-