

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》（征求意见稿）

Ranking standard for sports facilities—Part4: Star-rating standard for  
natural sport climbing field  
（征求意见稿）

编制说明

标准编制组

2022年9月



# 目 录

一、项目简况 .....	1
(一) 任务来源 .....	1
(二) 标准编制背景 .....	1
二、主要工作过程 .....	5
三、标准编制原则 .....	8
(一) 一致性原则 .....	8
(二) 协调性原则 .....	8
(三) 适用性原则 .....	9
(四) 开放性原则 .....	9
(五) 规范性原则 .....	9
四、主要内容及其确定依据 .....	9
(一) 标准的结构 .....	9
(二) 范围 .....	20
(三) 术语和定义 .....	21
(四) 基本要求 .....	23
(五) 配套设施 .....	24
(六) 用品装备 .....	26
(七) 公共信息标志及导向系统 .....	26
(八) 服务人员 .....	26
(九) 服务提供 .....	27
(十) 运行管理 .....	29
(十一) 服务评价与持续改进 .....	31
(十二) 星级划分及评定 .....	32
五、预期的经济效益、社会效益和生态效益 .....	33

六、与国际、国外同类标准技术内容的对比 .....	34
七、与有关法律、法规、标准的关系 .....	34
(一) 与有关法律法规的关系 .....	34
(二) 与有关标准的关系 .....	35
八、重大意见分歧的处理依据和结果 .....	37
九、涉及专利的有关说明 .....	37
十、实施标准的措施建议 .....	37
十一、其他应说明的事项 .....	37

## 一、项目简况

### （一）任务来源

2021年12月31日，国家标准化管理委员会发布《国家标准化管理委员会关于下达2021年第四批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》（国标委发〔2021〕41号），该项目立项，计划号：20215035-T-451。项目周期2021.12.31-2023.12.31。

### （二）标准编制背景

自然攀岩运动除了增强人的体质，还集健身、娱乐和竞技于一体，可锤炼人的意志力、提高战胜克服困难的勇气、促进人与自然的和谐共生，是深受人们喜爱的运动项目，迄今已有100多年的历史。早在1865年，英国登山家埃德瓦特，就首次使用钢锥、铁链和登山绳索等简易装备，成功的攀上险峰；1947年原苏联成立了攀岩委员会；1976年苏联举办了首届国际攀岩比赛；1989年首届世界杯攀岩赛分阶段在法国、英国、西班牙、意大利、保加利亚和原苏联举行，运动员参加在各地举行的比赛，然后根据攀岩每站比赛的得分，进行年度总排名，总成绩最好者即为世界杯得主；1991年举办了首届世界攀岩锦标赛；1992年举行了首届世界青年攀岩锦标赛；1992年国际足联向国际奥委会申请把攀岩列入奥运会正式比赛项目；2016年国际奥委会第129次全会上，国际奥委会宣布接纳竞技攀岩为2020年东京奥运会正式比赛项目。

当前，我国自然攀岩场地主要由攀岩协会、攀岩俱乐部或个人等管理经营，这些经营管理活动在积累一定经验的同时，也暴露出一些问题，应从哪些方面进行管理？如何引导自然攀岩运动规范化发展？

国内没有相关的标准，而强制性国家标准 GB 19079.4（体育场所开放条件与技术要求 第4部分：攀岩）只规定了自然攀岩场地的开放条件和基本技术要求，随着国内自然攀岩运动的蓬勃发展，亟需制定自然攀岩场地分级分类的推荐性国家标准，以更好支撑自然攀岩运动相关产业的发展。

## 1. 建立了相对完善的法规体系

2009年开始，我国先后发布了《全民健身条例》《经营高危险性体育项目许可管理办法》《关于做好经营高危险性体育项目管理工作的通知》等与攀岩相关的法规规章规范性文件，对攀岩运动的开展予以规范。

2009年8月30日，《全民健身条例》发布，2013年7月18日，李克强总理签署国务院令 第638号，公布《国务院关于废止和修改部分行政法规的决定》，2016年2月6日，李克强总理签署国务院令 第666号，公布《国务院关于修改部分行政法规的决定》，分别对攀岩项目的相关要求予以修正。《全民健身条例》（中华人民共和国国务院令 第560号）规定，企业、个体工商户经营高危险性体育项目的，相关体育设施应当符合国家标准。

2013年5月1日，国家体育总局及人力资源社会保障部等五部委联合发布《第一批高危险性体育项目目录公告》及《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），攀岩为四类高危险性体育项目之一。《经营高危险性体育项目许可管理办法》（2014年9月1日国家体育总局令 第19号、2016年4月29日国家体育总局令 第22号修改）提出，经营高危险性体育项目，相关体育设施应当符合国家标准。

## 2. 我国自然攀岩运动水平快速攀升

自然攀岩运动要求运动员身体素质全面，具备勇敢、顽强和坚韧不拔的精神，给人们以优美、惊险的享受，充分表达了人们要求回归自然、挑战自我的愿望，故又称为“岩壁上的芭蕾”，已为越来越多的业余和专业人士所喜爱。国外自然攀岩运动起步明显早于我国，委内瑞拉天使瀑布攀岩区、巴基斯坦“无名塔”峰群、法国韦尔东大峡谷、加拿大鬼怪峰、瑞士马特宏峰、越南下龙湾等自然攀岩胜地是全世界攀岩爱好者的天堂。我国自然攀岩运动虽晚于国外，但发展迅速，已经在世界上具有一定的影响力。1990年美国人 Todd Skinner 在广西桂林的阳朔月亮山公园开发了我国第一条自然岩壁攀岩路线，中国自然岩壁攀登运动由此正式起步。经过近 30 年的发展，自然岩壁攀登已经发展成为与旅游等产业融合、促进经济社会发展的新兴产业，我国目前共有各类自然攀登线路约 4000 条，难度覆盖供初学者使用的入门级 5.6 到攀登高手展示高超技能的世界顶级 5.14d，阳朔等地已经发展成为亚洲乃至全世界最受青睐的自然岩壁运动攀登目的地之一。

## 3. 标准体系规划建设不断完善

2018年8月14日，国家体育总局、国家市场监督管理总局联合印发《体育标准体系建设指南（2018-2020）》（体经字〔2018〕368号），对攀岩等相关的体育标准体系进行了全面系统的规划，体育标准体系及该标准在体育标准体系中的位置如图 1 所示。

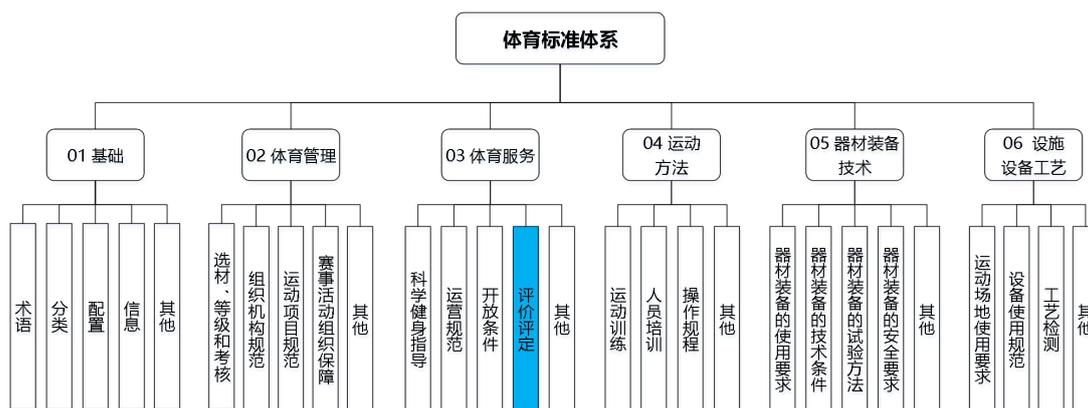


图 1 体育标准体系

为了保证自然攀岩等运动的安全，促进自然攀岩等运动的规范发展，我国发布了强制性国家标准 GB 19079 《体育场所开放条件与技术要求》，早在 2005 年就制定发布了强制性国家标准 GB 19079.4 《体育场所开放条件与技术要求 第 4 部分：攀岩》，并于 2014 年完成对 GB 19079.4 的修订。

与体育场所等级相关的标准为 GB/T 18266 《体育场所等级的划分》。截至目前，GB/T 18266 已发布 3 个部分，分别为：

- 1) GB/T 18266.1-2000 体育场所等级的划分 第 1 部分：保龄球馆星级的划分及评定
- 2) GB/T 18266.2-2002 体育场所等级的划分 第 2 部分：健身房星级的划分及评定
- 3) GB/T 18266.3-2017 体育场所等级的划分 第 3 部分：游泳场馆星级划分及评定

#### 4. 国家大力支持提供自然攀岩优质服务

《国务院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，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用和更好发挥政府作用，加快形成有效竞争的市场格局，积极扩大体育

产品和服务供给，推动体育产业成为经济转型升级的重要力量，---充分调动全社会积极性与创造力，提供适应群众需求、丰富多样的产品和服务。引导体育企业做强做精。实施品牌战略，打造一批具有国际竞争力的知名企业和国际影响力的自主品牌，---

《国务院办公厅关于促进全民健身和体育消费推动体育产业高质量发展的意见》（国办发〔2019〕43号）提出，激发市场活力和消费热情。

国家发改委、体育总局印发《进一步促进体育消费的行动计划（2019—2020年）》大力发展健身休闲消费。重点支持消费引领性强的健身休闲项目发展，推动山地户外等运动项目产业发展规划的细化落实，形成新的体育消费热点。

## 5. 自然攀岩活动规模不断壮大

2017年以来，广西南宁的马山、河南新乡的万仙山、贵州的六盘水等地相继建成了以自然攀岩为特色的体育小镇，逐步发展为体旅融合发展的重要力量、经济社会发展的重要产业。自然攀岩活动日益丰富多彩，经营主体有事业单位，也有体育协会、企业、俱乐部和个人等，活动开展形式有日常攀岩训练，也有国际攀岩节、青少年攀岩冬令营、夏令营，活动的参与群体已经有成年人，也有广大青少年群体，自然攀岩活动呈现出多元化开展，多层次需求的格局。

## 二、主要工作过程

本标准起草的工作过程如图2所示。



图 2 标准起草过程图

**(1) 成立标准编制组。**2022年1月21日，阳朔县市场监督管理局、中国登山协会、阳朔县文化广电体育和旅游局、阳朔县攀岩协会、中国航空综合技术研究所等召开标准编制会议，成立《体育场地使用要求及检验方法 第12部分 自然攀岩场地》标准编制组。

**(2) 基础研究和标准框架构建。**2022年2月至4月，课题组开展了相关法律法规政策竞赛规则等研究，系统分析了相关国家标准、体育行业标准、相关行业标准、各地方标准、团体等标准的技术内容，全面分析了国内外自然攀岩运动的整体情况，在此基础上，形成标准编制工作基本思路，初步确定了标准框架与基本内容。

**(3) 标准主要技术要求专题研究。**2022年5月至6月，对标准的主要技术内容，如基本要求、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、星级划分及评定等内容开展专题研究，建立相关内容确定的基本依据，确定待进一步研究或明确的问题。

**(4) 问卷设计及发放。**2022年7月，在专题研究的基础上，针对自然攀岩场地的现状、标准主要技术内容等设计调研问卷，在体育总局体育器材装备中心的大力支持下，将问卷发送到北京市体育局、浙江省体育局、河南省体育局、广东省体育局、广西壮族自治区体育局、贵州省体育局、云南省体育局等国内自然攀岩运动开展较早，自然攀岩运动水平也相对较高的地区，通过当地体育局对当地的相关单位和个人进行调研，了解典型地区场地运营、维护、管理、服务以及标准有关技术要求的对应情况等。

**(5) 调查问卷统计分析 & 标准草案完善。**2022年8月至9月，对回收的调研问卷进行统计分析，根据国内自然攀岩场地开发、使用、

经营、管理等现状，结合对相关技术的分析研究，对标准征求意见稿草案进行完善。

(6) **形成征求意见稿。**2022年9月，根据各方面收集反馈的意见建议等，对标准进行修改完善，形成标准征求意见稿。

### 三、标准编制原则

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》的规定编写。编制过程中，充分收集分析了相关的法律法规、标准竞赛规则和技术资料等，遵循有关法律法规的规定，参考了相关国家标准、技术文件、管理文件的要求。本标准的制定遵循以下原则：

#### (一) 一致性原则

本标准是 GB/T 18266 的构成部分之一，到目前为止，GB/T 18266 已经发布了 GB/T 18266.1 等 3 个部分，本标准的结构和要素的表述将与已发布的 3 个部分保持一致：

- 相似内容的要素的标题和编号尽可能相同；
- 相同的条款使用相同的用语，类似的条款使用类似的用语；
- 同一个概念使用同一个术语，避免使用同义词。

#### (二) 协调性原则

该标准与现行有效的其他标准相互协调，避免重复和不必要的差异：

- 起草过程中，遵守通用基础标准和相关领域内通用标准的规定；

——需要使用标准自身其他位置的内容或其他文件中的内容时，采取引用表述等类似形式。

### （三）适用性原则

本标准使用通俗简洁的表述，易于理解、易于使用、便于实际工作使用，易于被其他文件引用。标准内容的确定结合国内自然攀岩运动实际，满足国内自然攀岩运动发展对自然攀岩场地的要求。

### （四）开放性原则

本标准起草组对所有相关方开放，只要对标准编写质量有促进作用的相关方均可参与到标准的起草工作中来；标准主要内容的确定持开放态度，广泛征求各相关方的意见，充分吸纳各相关方的成功经验，有效利用各方有利资源，特别是自然攀岩运动开展起步较早的地方积累的成果，充分听取各相关方的意见建议。

### （五）规范性原则

本标准的起草遵守与标准制定有关的基础标准以及相应法律法规的要求。格式满足 GB/T 1.1-2020 的要求。

## 四、主要内容及其确定依据

### （一）标准的结构

#### 1. 相关政策文件的有关要求

《大型体育场馆运营管理综合评价体系》（体经字〔2014〕411号）主要评价内容及分值分布情况见下表。

项目	分值
----	----

<b>一、开放情况(100分, 比重 40%)</b>	
<b>1、场地开放 (40)</b>	
1.1 开放面积(*) 体育场馆和区域内的公共体育场地、设施用于提供体育及相关服务的面积比例	20
1.2 开放天数(*) 体育场馆和区域内的场地、设施全年开放天数	10
1.3 开放时间(*) 体育场馆、配套设施、户外场地每周开放时间	10
<b>2、活动承载 (30)</b>	
2.1 体育赛事(*) 每年举办或承办体育赛事数量	10
2.2 群体活动(*) 每年举办或承办群体性体育活动(含群众性体育赛事)的数量	10
2.3 其他文体及相关活动每年举办或承办文化活动、文艺演出、文体讲座、文体展览等活动的数量	10
<b>3、体育服务 (30)</b>	
3.1 体育培训(*) 每年体育培训的人次	10
3.2 运动健身指导(*) 每年国民体质测试、运动能力评估和科学健身指导的人次	10
3.3 专业训练每年承接专业运动队训练累计天数	10
<b>二、管理情况(100分, 比重 20%)</b>	
<b>4、人才队伍 (40)</b>	
4.1 学历场馆运营单位的员工大专及以上学历人数占总员工人数的比例	20
4.2 专业技能场馆运营单位的员工拥有三级及以上职业资格或中级及以上专业技术职称人数占总员工人数的比例	20
<b>5、规范化 (30)</b>	
5.1 规范化管理(*) 管理规范化、标准化程度	30
<b>6、信息化 (30)</b>	
6.1 信息化管理场馆网络化服务和信息化管理水平	30
<b>三、综合效益(100分, 比重 30%)</b>	
<b>7、运营效益 (60)</b>	
7.1 接待总量(*) 每万平方米面积(场馆园区用地面积)全年接待人次(包括健身、培训、参与或观看赛事活动及文艺演出)	20
7.2 接待人次增长接待人次年增长率(本年度与上年度相比)	15

7.3 收支比例经营收入与运营支出的比值	15
7.4 收入增长场馆经营收入年增长率(本年度与上年度相比)	10
8、社会影响(40)	
8.1 公益活动(*) 免费举办或承办体育赛事、群体活动、体育健身技能培训、国民体质测试及其他文体活动参与或服务人次	20
8.2 满意度顾客满意度	20

《公共体育场馆基本公共服务规范》(体育总局 2021 年 12 月 11 日) 的总体结构及基本内容见下表。

<p>一、基础设施</p> <p>1.1 场地设施</p> <p>1.2 安全设施</p> <p>1.3 环卫设施</p> <p>1.4 交通设施</p>
<p>二、基本管理</p> <p>2.1 组织机构</p> <p>2.2 管理制度</p> <p>2.3 风险控制(2.3.1 办理相应的责任保险。2.3.2 提供意外伤害险购买服务并尽到提示购买义务。2.3.3 建立自然灾害、重特大事故、消防、环境公害及人为破坏等突发事件应急预案,开展定期培训、模拟演练。2.3.4 制定公共体育场馆活动风险控制管理办法。2.3.5 落实卫生和防疫措施,强化疫情应急处置预案管理,积极配合属地开展防疫工作。)</p>
<p>三、基本服务</p> <p>3.1 开放要求</p>

3.2 服务内容
四、满意度
4.1 群众满意度

## 2. 相关标准的有关要求

GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》给出的服务质量评价指标体系见下表。

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
服务资源	服务组织	组织资质	—运行资金保障 —从业资质
		组织管理	—质量管理体系 —经营管理制度 —财务管理制度 —人力资源管理制度
		服务品牌	—服务品牌知名度 —组织文化和经营理念
		诚信经营	—维护消费者权益情况 —维护员工合法权益情况 —保护知识产权情况
		人力资源	—岗前培训； —持续学习和培训
		社会责任	—服务场所严格执行相关法律法规，装修装饰采用绿色环保材料，无毒无害； —做好废水、废渣、废气、油烟治理工作，排放标准符合国家规定要求，防止污染周围环境

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
	服务人员	人员资质	<ul style="list-style-type: none"> <li>—劳动从业资格</li> <li>—具有符合岗位要求的文化程度、专业技术、健康证明等</li> </ul>
		服务素质与技能	<ul style="list-style-type: none"> <li>—服务态度和仪容仪表</li> <li>—业务环节、程序和规范的掌握情况</li> <li>—使用普通话、语言表达能力以及掌握岗位要求外语能力的情况</li> <li>—使用本岗位配备的设备和相应的设施的能力</li> <li>—提供满足需要的针对性服务的能力</li> </ul>
	服务环境	服务场所标志与标识	<ul style="list-style-type: none"> <li>—公共标志与图形符号体系设计情况</li> <li>—公共标志与图形符号体系设置与维护情况</li> <li>—公共警示标志与图形符号达标情况</li> </ul>
		服务设施与设备	<ul style="list-style-type: none"> <li>—设施设备满足服务需求的情况</li> <li>—设施设备使用的便利性及无障碍设施设备配置情况</li> <li>—设施设备的安全管理情况（包括日常维护和安全使用年限）</li> </ul>
		环境卫生	<ul style="list-style-type: none"> <li>—服务场所噪音排放、空气质量等情况</li> <li>—对外服务窗口、卫生间等重点部位环境卫生情况</li> </ul>
	服务过程	服务合同	服务合同

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
			一服务合同格式规范 一服务合同内容完整详实、清晰明确、客观公正
	服务信息	服务信息	一符合《服务信息公开规范》的内容，达到最小一致、选择一致或等同一致 一服务咨询途径便捷性 一对服务咨询及时响应 一对服务符合标准的申明和承诺
	服务环节	服务现场	一服务组织提供方便可及的接洽服务场所 一按照合同约定，按期准时按质提供服务 一为老、弱、病、残、孕等特殊顾客提供便利
		服务收费	一服务收费合理、公开透明 一提供多种方便灵活的支付方式
		售后服务	一投诉机制完善度 一投诉及时响应速度 一投诉处理解决完成率
	服务结果	主观结果	
客观结果		一功能性，包括服务满足顾客的基本需求及个别需求的程度 一经济性，包括服务收费的合理程度、透明程度及增值程度等 一安全性，包括顾客人身财产、信息的安全性，服务设施的安全与可靠程度等 一时间性，包括服务提供的及时程	

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
			度、准时程度以及对顾客需求和投诉的处理时限 —舒适性，包括服务设施的完备与舒适程度、方便程度，服务环境的整洁与美观程度等 —文明性，包括服务人员的礼貌程度、形象整洁程度等

YT/T 3001-2014《体育场所服务质量管理》的主体结构及基本内容见下表。

4 总则
4.1 服务质量管理总体要求
4.2 服务质量方针
4.3 服务质量承诺
5 服务保障要求
5.1 环境要求
5.2 基础设施要求
5.2.1 场地要求
5.2.2 设备设施要求
5.3 服务管理信息要求
5.4 人力资源要求
5.5 节能要求
5.6 安全要求
5.6.1 固定设施设备
5.6.2 临时设施设备

- 6 服务运行管理
  - 6.1 基本要求
  - 6.2 日常管理
  - 6.3 安全管理
  - 6.4 外包服务管理
  - 6.5 大型活动管理
  - 6.6 服务补救管理
  - 6.7 顾客满意度管理

- 7 服务能力管理
  - 7.1 总则
  - 7.2 服务质量要求
    - 7.2.1 功能性
    - 7.2.2 安全性
    - 7.2.3 时间性
    - 7.2.4 舒适性
    - 7.2.5 经济性
    - 7.2.6 文明性
  - 7.3 服务质量控制
  - 7.4 服务质量的检查和改进
    - 7.4.1 检查
    - 7.4.2 相关方测评
    - 7.4.3 顾客投诉
    - 7.4.4 不合格服务的控制
    - 7.4.5 服务质量改进

- 8 服务质量管理的监督、分析和改进

8.1	要求
8.2	服务质量管理的监督
8.3	服务质量管理的分析
8.4	服务质量管理的改进

### 3. GB/T 18266 其他部分的结构

GB/T 18266 已发布部分的结构见表 1。

表 1 GB/T 18266 其他部分的结构

标准编号	主要内容
GB/T 18266.1-2000 《体育场所等 级的划分 第 1 部分：7 保龄球 馆星级的划分 及评定》	1 范围 2 规范性引用文件 3 术语和定义 4 星级的划分和依据 5 安全、卫生、环境和建筑的要求 6 星级划分条件（一星级、二星级、三星级、四 星级、五星级） 7 服务质量要求 附录 A 保龄球规则（设施设备部分）
GB/T 18266.2-2002 《体育场所等 级的划分 第 2 部分：健身房星 级的划分及评 定》	1 范围 2 规范性引用文件 3 术语和定义 4 星级的划分和依据 5 安全、卫生、环境和建筑的要求 6 星级划分条件（一星级、二星级、三星级、四 星级、五星级） 7 服务质量要求（服务人员从业资格要求、服务 基本原则、服务基本要求、服务业务能力与技能 要求、服务质量保证体系）
GB/T 18266.3-2017	1 范围 2 规范性引用文件

《体育场所等级的划分 第3部分：游泳场馆星级划分及评定》	3 术语和定义 4 总则（基本条件、管理文件、服务承诺、基本要求） 5 星级划分及划分依据 6 星级划分条件（C级、B级、A级） 7 检验评价方法（游泳池场地及设施设备检抬评价、水质卫生及环境的检验评价、安全保障人员管理和资质配套服务设施的检验评价、游泳场管理及服务质量保障的检验评价）
------------------------------	---

#### 4. GB/T 18266.4 的结构

基于与相关政策文件、相关标准的规定保持协调，以及与 GB/T 18266 已发布部分的一致性要求，本标准的章节结构及主要内容如下：

##### 第1章 范围

给出了本标准的适用范围。

##### 第2章 规范性引用文件

给出了本标准中所引用的其他标准。

##### 第3章 术语和定义

给出了适用于本标准的术语和定义。

##### 第4章 基本要求

规定了场地应满足的前提条件。

##### 第5章 攀岩场地

规定了场地设施设备配套要求、攀岩场地要求、安全应急设施要求、环境卫生设施要求、休憩设施要求等。

##### 第6章 用品装备

规定了场地配套用品装备的要求。

##### 第7章 公共信息标志及导向系统

规定了公共信息标志及导向系统要求。

## 8 服务人员

规定了服务人员要求。

## 9 服务提供

规定了信息公示要求、服务礼仪要求、服务流程要求、青少年儿童服务要求等内容。

## 10 运行管理

规定了日常管理、售后服务、应急管理的要求。

## 11 服务评价与持续改进

规定了质量分析、服务改进、服务监督等要求。

## 12 星级划分及评定

规定了星级划分、星级标志、星级评定的依据与方法、必备要素、服务质量要素、星级评定等要求。

### 附录 A （规范性） 必备要素检查表

给出了自然攀岩场地必备要素。

### 附录 B （规范性） 服务质量评分表

给出了自然攀岩场地服务相关要素及评分标准。

本标准的结构框架如图 3 所示。



图 3 标准的结构

## (二) 范围

根据体育场所等级划分标准的应用目的,以及自然攀岩场地的特点,本标准将适用范围限定在自然攀岩场地星级的划分及评定。

因此,本部分表述为:“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。”

### (三) 术语和定义

本标准给出的术语和定义建立了满足自然攀岩场地星级划分与评定需要的专用概念体系,相关术语和定义是在参考了《全民健身条例》《经营高危险性体育项目许可管理办法》《IFSC 国际攀岩比赛规则》、EN12572-1-2017《人造攀登结构 第1部分:带保护点的人造攀登结构(ACS)用安全性要求和试验方法》、EN12572-2-2017《人工攀岩结构 第2部分:抱石岩壁安全要求和试验方法》以及相关技术参考资料等中的相关术语和定义,结合行业特点和专家意见建议的基础上,按照概念体系建立和定义表述规则建立的。

#### 1. 攀岩场地

为了与 GB 19079.4-2014 保持协调,本标准使用 GB 19079.4-2014 中的定义,本标准给出的定义是”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。”

## 2. 自然攀岩场地

为了与 GB 19079.4-2014 保持协调,本标准使用 GB 19079.4-2014 中的定义,本标准给出的定义是”借助自然岩壁开展可安全攀登的攀岩运动场地。”

## 3. 社会体育指导员(攀岩)

《社会体育指导员管理办法》(国家体育总局令第16号)第二条规定:本办法所称社会体育指导员,是指不以收取报酬为目的,向公众提供传授健身技能、组织健身活动、宣传科学健身知识等全民健身志愿服务(以下简称志愿服务),并获得技术等级称号的人员。

GB 19079.4-2014 中的相关规定是:

### 3.4

攀岩技术指导人员 sport climbing instructor

传授攀岩理论和技术,指导开展攀岩活动的人员。

参照《社会体育指导员管理办法》及 GB 19079.4-2014 中的相关内容,本标准给出的定义是”从事攀岩运动技能传授、健身指导和组织管理工作的人员。”

## 4. 攀岩安全巡视员

DB31/T 1195-2019《攀岩场所服务规范》中的定义是:

### 3.6

攀岩安全巡视员 sport climbing safety inspector

攀岩场所中对设施和设备、攀岩活动进行安全巡视的人员。

DB14/T 1543.6-2021《体育场所管理规范 第6部分:攀岩场所》中的定义是:

### 3.4

#### 攀岩安全巡视员

对设施和设备进行安全检查、对攀岩活动进行安全管理的人员。

参考 DB31/T 1195-2019、DB14/T 1543.6-2021 等标准中的定义，本标准给出的定义是“攀岩场地中对设施和设备、攀岩活动进行安全巡查的人员。”

## 5. 星级

GB/T 18266.1-2000《体育场所等级的划分 第1部分 保龄球馆星级的划分及评定》中的定义是：

### 3.1.1 星级 star-rating

表示保龄球馆的等级和类别。

GB/T 18266.3-2017《体育场所等级的划分 第3部分：游泳场馆星级划分及评定》中的定义是：

### 3.1

#### 星级 star level

表示游泳场馆等级的标识。

参考 GB/T 18266.1-2000、GB/T 18266.3-2017 等标准中的定义，本标准给出的定义是“表示自然攀岩场地等级的标识。”

### （四）基本要求

基本要求是保证自然攀岩活动正常开展的前提，根据自然自然攀岩场地开发、经营、管理等工作的需要，结合我国相关工作实际，本标准的要求如下：

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。

## **（五）配套设施**

### **1. 概述**

根据自然自然攀岩场地开发、经营，自然攀岩活动开展等工作的需要，结合自然攀岩场地特点，本标准规定的配套设施包括：

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。

### **2. 安全应急设施**

自然攀岩场地一般毗邻或位于旅游景区、各级各类保护区等，与其他社会区域交联较多，攀岩活动应与相关活动相互融合促进，而不应彼此影响、破坏，同时，自然攀岩作为高危险性体育运动，应配备必要的应急救援设备用品。因此本标准对安全应急设施的要求是：

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。

### **3. 环境卫生设施**

为了给自然攀岩相关人员提供必要的便利，同时满足对环境保护的要求，本标准对环境卫生设施的要求是：

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。

### **4. 休憩设施**

为了给自然攀岩相关人员提供必要的便利，同时满足对环境保护的要求，本标准对环境卫生设施的要求是：

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。

## （六）用品装备

为了给自然攀岩相关人员提供必要的便利，本标准对用品装备的要求是：

- 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) 应配备专业维护人员定期检查用品装备，确保状态良好。

## （七）公共信息标志及导向系统

为了给自然攀岩相关人员提供便利，提升自然攀岩所在地的对外形象，与我国标志标识标准保持协调，积极实施相关标志标识标准，本标准对公共信息标志及导向系统的要求是：

- a) 安全、公共信息图形符号、导向等标志应醒目清晰、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应符合 GB/T 10001.1、GB/T 19095 相关要求。
- d) 安全标志及使用应符合 GB 2894 相关要求。
- e) 消防安全标志及使用应符合 GB 13495、GB 15630 相关要求。
- f) 公共信息导向系统的设置应符合 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，应设置醒目的标识予以提示。

## （八）服务人员

依据《社会体育指导员管理办法》（国家体育总局令第16号）的相关规定，结合自然攀岩活动安全保障工作的特点，本标准对服务人员的要求是：

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。

## （九）服务提供

### 1. 信息公示

总结国内各地攀岩服务工作信息公示的经验，本标准的内容是：

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。

## 2. 服务礼仪

总结国内各地攀岩服务工作的经验，本标准的内容是：

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。

## 3. 服务流程

根据服务质量保证体系的需要，本标准的内容是：

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。

#### 4. 青少年、儿童服务

为了鼓励企业承担更多的社会责任，同时保护广大青少年和儿童的安全，本标准的相关内容：

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。

### (十) 运行管理

#### 1. 日常管理

总结国内各地攀岩服务管理工作的经验，本标准的内容是：

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。

## 2. 售后服务

总结国内各地攀岩服务管理工作的经验，本标准的内容是：

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。

## 3. 应急管理

依据《中华人民共和国体育法》《全民健身条例》《经营高危险性体育项目许可管理办法》的有关规定，结合自然攀岩特点，本标准对应急管理的要求是：

- 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。

## (十一) 服务评价与持续改进

参照 TY/T 3001-2014 等标准的相关内容,本标准的有关内容如下。

### 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。

## （十二）星级划分及评定

参照 GB/T 14308-2010《旅游饭店星级的划分与评定》等星级划分与评定标准的相关内容，同时与 GB/T 18266 已发布部分保持协调，本标准的有关内容如下。

### 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。

## 五、预期的经济效益、社会效益和生态效益

GB/T 18266.4 的制定实施将产生显著的社会效益和生态效益。

1. 引导自然攀岩场地提高综合服务能力。有助于引领自然攀岩场地向规范化、现代化形式发展，经营者在考虑自身条件和现有服务水平的基础上，向符合自身优势的方向发展，确定自身的战略定位和发展模式。

2. 为自然攀岩消费者选择自然攀岩场地提供参考。综合考虑国家法律法规强制性国家标准等的规定，结合国内自然攀岩运动发展的现状和需求，提出的自然攀岩场地分级分类方法更能体现当今自然攀岩服务的特点，自然攀岩场地分级评估方案更能体现经营者的综合实力。自然攀岩消费者可以从不同的自然攀岩场地类型中能看出其服务内容和特点，将有助于消费者选择能满足其自身需求的场地。

3. 为相关主管部门制定政策提供依据。对自然攀岩场地进行科学、合理的分级分类，有助于主管部门针对性的进行管理和考核。体现当今服务特色的分级分类方法，将为政府部门对不同类别的场地出台不同程度或方式的鼓励引导政策提供参照和依据，推动自然攀岩运动相关产业的发展。

4. 有助于规范自然攀岩产业发展。自然攀岩场地的内涵、范围界定的合理性与清晰性直接影响自然攀岩场地相关产业的界定。合理的分类与分级评估体系的建立为自然攀岩相关产业的发展提供了一套有适应力的标准，便于对自然攀岩相关产业规范管理，引导自然攀岩相关产业健康、有序的发展。

## **六、与国际、国外同类标准技术内容的对比**

本标准没有相关的国际标准和国外先进性标准。

## **七、与有关法律、法规、标准的关系**

### **（一）与有关法律法规的关系**

与自然攀岩相关的法律法规包括《全民健身条例》《经营高危险性体育项目许可管理办法》《关于做好经营高危险性体育项目管理工作的通知》等。另外，《国务院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）、《国务院办公厅关于促进全民健身和体育消费推动体育产业高质量发展的意见》（国办发〔2019〕43号）、国家发改委、体育总局印发的《进一步促进体育消费的行动计划（2019—2020年）》等提出了促进攀岩运动开展的要求。这些文件都提出了对攀岩场地的管理要求，以及攀岩场地应符合相关国家标准的要求。一方面，本标准的要求与相关法律法规等保持一致，遵循法律法规的相关规定；另一方面，本标准通过规定规范、高质量发展要求，为自然攀岩运动高质量发展提供了技术支持。

## （二）与有关标准的关系

### 1. 强制性标准

国内与攀岩场所相关的强制性标准为 GB 19079.4《体育场所开放条件与技术要求 第4部分：攀岩》，GB 19079.4 最新版本 GB 19079.4-2014 的主要技术内容见表 3。

表 3 GB 19079.4-2014 的主要技术内容

章条		备注
术语和定义		人工和自然攀岩场所通用
从业人员资格		人工和自然攀岩场所通用
场地设施设 备条件	人工攀岩场所 (承载能力)	人工攀岩场所专用
	自然攀岩场所 (承载能力)	自然攀岩场所专用
	安全装备	人工和自然攀岩场所通用
	辅助设备	人工和自然攀岩场所通用
卫生、环境管理要求		人工攀岩场所专用
安全保障		人工和自然攀岩场所通用

GB 19079.4-2014 中除只适用于人工攀岩场所的条款外，其余部分的内容基本都适用于自然攀岩场所。但 GB 19079.4-2014 的作用和定位是保障自然攀岩运动的安全，起到保底线的作用。

与 GB 19079.4-2014 的保底线作用相比，GB/T 18266.4（本标准）的作用是拉高线，通过规定不同等次服务的标准，为自然攀岩运动高质量发展，丰富自然攀岩运动供给提供判定依据，引导消费者理性消费，经营者打造高质量品牌，支撑产业高质量发展。

## 2. 推荐性标准

与自然攀岩场地星级划分及评定相关的标准 5 项，其中国家标准 1 项，地方标准 4 项。

1 项国家标准。为了推动行业规范化、多元化发展，支撑各地因地制宜组织开展产业建设，服务业普遍制定服务质量等级划分与评定标准，如饭店、医院的等级划分与评定等。相比我国其他行业，我国攀岩运动起步较晚，星级划分及评定标准制定等滞后于我国攀岩运动发展的需要。国内体育场所等级的划分标准为 GB/T 18266（体育场所等级的划分），GB/T 18266 已发布 3 个部分，分别为：

- 1) GB/T 18266.1-2000 体育场所等级的划分 第 1 部分：保龄球馆星级的划分及评定
- 2) GB/T 18266.2-2002 体育场所等级的划分 第 2 部分：健身房星级的划分及评定
- 3) GB/T 18266.3-2017 体育场所等级的划分 第 3 部分：游泳场馆星级划分及评定

4 项地方标准。上海市、广东省、广西壮族自治区、山西省等地方政府已经发布了攀岩场所服务质量方面的标准。

DB14/T 1543.6-2021 《体育场所管理规范 第 6 部分：攀岩场所》

DB31/T 1195—2019 《攀岩场所服务规范》

DB44/T 1801-2016 《攀岩活动场地服务基本要求》

DB45/T 1266-2015 《凤山县景区攀岩和速降服务规范》

## 八、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准在制定过程中没有出现重大意见分歧。

在标准制定过程中，针对标准、编制说明等方面内容的意见及处理情况，详见对应阶段的《意见汇总处理表》。

## 九、涉及专利的有关说明

本标准不涉及专利。

## 十、实施标准的措施建议

标准正式发布后，建议作为本标准归口和组织实施单位的各级市场监督管理部门，组织各有关技术机构、监管机构和服务企业进行标准的宣贯培训，促进我国自然攀岩运动场地的规范化建设，推动我国自然攀岩运动的发展。

认证机构将本标准作为自然攀岩场地认证的主要技术依据，并通过规定的渠道反馈实施过程中发现的问题以及意见建议。

## 十一、其他应说明的事项

无。