ICS 03.080
CCS A 12

T/CASME

中 国 中 小 商 业 企 业 协 会 团 体 标 准

T/CASME XXXX—XXXX

文体娱乐服务规范

Standards for Sports and Entertainment Services

（征求意见稿）

2023－XX－XX 发布　　2023－XX－XX 实施

中国中小商业企业协会　　发 布

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××××提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：××××

本文件主要起草人：××××

文体娱乐服务规范

1 范围

本文件规定了文体娱乐服务的术语和定义、基本要求、服务内容以及服务质量的评价与改进。
本文件适用于文化体育娱乐活动的服务和管理。

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 公共信息图形符合 第1部分：通用符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范

3 术语和定义

GB/T 26353界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 服务机构

经依法登记注册，具有从事文体、体育、娱乐等活动的组织、实施、管理并提供服务的资质，在其经营许可范围内从事经营活动的实体机构。

3.2 突发事件

突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

4 基本要求

4.1 法律合规

4.1.1 遵守国家颁布的相关法律、法规和规章制度。
4.1.2 注册合法的服务机构，并按照相关规定进行经营活动。

4.2 保护用户权益

4.2.1 提供真实、准确、完整的服务信息，不得虚假宣传或误导用户。
4.2.2 保护用户个人隐私信息，不得未经用户许可擅自收集、使用或泄露用户信息。
4.2.3 提供安全、稳定的在线支付和交易环境，保证用户资金和个人信息安全。

4.3 服务内容规范

4.3.1 禁止发布涉及色情、赌博、暴力等违法有害信息。
4.3.2 尊重他人知识产权，不得侵犯他人的版权、商标权等合法权益。
4.3.3 禁止散布虚假、夸大或未经证实的消息和言论。

4.4 安全管理

4.4.1 加强对场所、设备以及服务流程的安全管理，确保参与者的人身财产安全。

4.4.2 建立紧急事件应急预案，提供快速、有效的安全保护措施。
4.4.3 主动配合公安等相关部门进行安全检查和日常监管。

4.5 舆论监督

4.5.1 公开接受用户的意见、建议和投诉，并及时予以回复和处理。
4.5.2 积极参与社会公益事业，关注社会热点问题，传播正能量。

5 服务机构要求

5.1 合法注册

5.1.1 依法注册成立，取得相关行政批准文件或许可证。
5.1.2 注册时提供真实、准确的信息，按照规定缴纳相应的注册费用和税费。

5.2 场所设施

5.2.1 拥有适当的活动场所，符合场地安全和卫生要求。
5.2.2 配备必要的设备和器材，保障参与者的人身安全。

5.3 人员要求

5.3.1 有经验丰富、具备相关专业知识和技能的工作人员。
5.3.2 定期进行培训，保持专业素养和职业道德。
5.3.3 设立安全和医疗救护队伍，及时处理突发事件和紧急救援工作。

5.4 活动管理

5.4.1 制定并执行科学合理的活动方案和流程。
5.4.2 提供详细的活动规则和安全指引，并向参与者进行告知。
5.4.3 定期进行活动风险评估和安全检查，确保活动安全可控。
5.4.4 对参与者的行为进行监管，防止违规行为和组织不良活动。

5.5 服务质量

5.5.1 提供优质、安全的文体娱乐服务，满足参与者的需求和期望。
5.5.2 关注用户反馈和投诉，及时予以处理和改进。
5.5.3 积极开展公益活动，传播正能量，履行社会责任。

5.6 合规经营

5.6.1 遵守国家相关法律法规和政策规定，不从事非法活动。
5.6.2 缴纳相关税费，保证经营的合法性和透明度。
5.6.3 接受监管部门的检查和管理，提供必要的业务数据和信息。

6 从业人员要求

6.1 人员

6.1.1 从业人员必须年满 18 周岁以上，以确保其能够承担相应的法律责任。
6.1.2 相应活动提供服务的人员应充足。
6.1.3 具有处理应急事件的能力与资质。

6.2 专业资质和技能

不同的文化体育娱乐领域可能会有特定的专业要求，从业人员需要获得相应的专业资质或技能证书，如演艺、音乐、舞蹈、体育教练等。可以通过参加相应的培训或考试来取得相关证书。

6.3 身体状况

从业人员应确保身体健康，并且没有患有影响其从事相关工作的传染性疾病或其他身体状况。具有所从事专业的持续服务能力。

6.4 良好的职业道德

从业人员应遵守职业道德规范，保持良好的职业操守，尊重他人利益，不从事非法、违反社会公德的活动。

6.5 持续接受业务培训

从业人员自从业以来，应每年接受业务培训并经考核合格方可上岗工作。接受继续教育的内容包括但不限于GB 2894、GB/T 10001.1、GB 13495.1、GB 15630标准的内容。

7 服务内容

7.1 制定计划

按活动的内容、性质、规模制定详细的计划。计划内容应包括活动的流程、参与人员、服务的形式、时间、活动的场所以及应急措施。

7.2 活动准备

7.2.1 场所、器材及人员配置

7.2.1.1 活动场所应宽敞、整洁、空气清新，经过专业的安全评估并有适宜的防护措施。
7.2.1.2 活动器材应安全、牢固且无安全隐患。
7.2.1.3 人员配置应充分考虑活动参与人的自然情况，配置充足的服务人员、防护人员以及医务人员。
7.2.1.4 制定活动过程中服务人员从着装、仪容仪表、行为规范、文明用语等方面行为规范。
7.2.1.5 制定活动实施紧急事件处理规程。

7.3 活动实施

7.3.1 应按照活动计划严格实施活动过程。
7.3.2 活动实施过程中服务人员须按 7.2.1.4 的要求，进行规范化的服务。
7.3.3 活动实施过程中随时观察人员、器具及环境的变化，出现问题应按 7.2.1.5 制定的程序及时处置。
7.3.4 活动结束时，做好人员有序退场，器具整理妥当。
7.3.5 整个活动实施过程中，做好活动的记录工作。

8 管理评价

8.1 活动计划的评价

8.1.1 确定评价目标

在开始评价之前，需要明确评价的目标和目的，例如评估活动计划的效果、确定改进措施或者提供决策依据等。

8.1.2 收集数据

通过各种方法和工具，如问卷调查、访谈、观察等，收集与活动计划相关的数据和信息。这些数据可以包括活动实施情况、参与者满意度、活动成果等。

8.1.3 数据分析

对收集到的数据进行整理、分类和统计，并使用适当的分析方法进行定量或定性的分析。通过数据分析，可以客观地发现活动计划的优点和问题。

8.1.4 评价结果

根据数据分析的结果，对活动计划的各个方面进行评估和总结。重点关注活动目标是否达成，活动效果是否显著，资源利用是否合理等。

8.2 活动合同的评价

8.2.1 合同法律效力的评价

评价合同是否具有合法、有效的法律效力，即是否符合中国法律的规定和要求。需要检查合同内容是否合法、是否违反了国家法律法规的规定，以及是否满足合同成立所需要的形式要素等。

8.2.2 条款的合理性评价

评价合同中各项条款是否合理合法，是否对签约双方利益保护均衡，是否符合商业惯例等。例如，合同中的权利义务分配是否公平合理，费用支付方式是否合理等。

8.2.3 缔约主体评价

评价参与合同缔约的主体是否具备相应的资格和能力，能够履行合同中所承担的义务。需要确定签约双方是否为具备完全民事行为能力的自然人或法人、组织，并对团队运动、演出艺术等特殊类型的活动还需评价参与者的资质和能力。

8.2.4 合同订立真实意图表示评价

评价合同的订立是否充分表达了各方的真实意思，不存在欺诈、误导、强迫等违法情形。需要查明合同各方的签署意图是否真实一致，双方是否在平等自愿的基础上达成协议。

8.2.5 合同约定的履行评价

评价合同约定的履行过程是否符合法律规定和合同约定的要求。需要检查双方是否按照合同约定履行义务，是否及时支付费用、提供场地设备、承担组织责任等。

8.3 活动过程的评价

8.3.1 组织安排

主要评价组织者对场地、设备和人员的安排情况。这包括活动场馆的条件是否达到要求，组织者是否提供良好的安全保障措施等。

8.3.2 运营管理

主要评价运营管理方面的表现。这包包活动事前的宣传推广工作，活动过程是否公正与透明，活动期间的秩序管理等。

8.3.3 接受服务人员的体验

主要评价接受服务人员体验方面的因素。这包括活动的互动性，座位和观看视野的舒适度，以及其他服务设施（如食品、饮料和卫生间）的质量。

8.3.4 活动水平

主要评价活动组织水平的高低。这包括参与者的技术表现，活动的激烈程度和公平性等。

8.4 应急处理及医疗工作的评价

8.4.1 应急处理准备

组织者在活动开始前应进行充分的风险评估，并制定相应的应急处理计划。计划中需要包括紧急联系信息、培训人员和装备等。

8.4.2 事故现场管理

在出现紧急情况时，相关责任人员应及时采取行动，并协调其他工作人员和资源。他们应根据事故类型提供适当的急救措施，并确保现场安全，避免进一步的伤害。

8.4.3 医疗救护工作评估

活动结束后，对整个医疗救护工作进行评价。评估内容包括医疗人员的反应速度、专业知识和技能，设备的充足性和有效使用，以及与其他急救部门和机构的协调情况等。

8.4.4 评价结果整理

评估结果应整理并记录，以便于后续改进应急处理和医疗救护工作。出现的问题应进行分析，并提出解决方案，以确保类似紧急情况的应对能力得到提高。

8.5 活动记录的保存

活动记录过程中活动记录、服务的评估记录等应及时整理，并在活动结束后保存1年以上。

8.6 评价与改进

8.6.1 汇总评价结果

将整个评价结果汇总，针对服务过程中有缺陷的服务进行纠正，并制定纠正措施与预防措施。

8.6.2 制定改进建议

根据评价结果，提出相应的改进建议和措施，以便在未来的活动中改进和提升。

8.6.3 反馈与应用

将评价结果和改进建议反馈给活动的相关人员，以促进他们对活动计划进行必要的调整和改进。评价结果还可以为未来的活动计划提供有益的参考和借鉴。