

DB3302

浙江省宁波市地方标准

DB3302/T 1043—XXXX
代替 DB3302/T 1043—2018

游泳场所服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(报批稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

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。

本文件代替 DB3302/T 1043—2018《游泳场所服务规范》，与 DB3302/T 1043—2018 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“通则”中的规范性引用文件及相关要求（见第4章，2018版的第3章）；
- b) 删除了“服务要求”（见2018版的第4章）；
- c) 更改了“人员要求”（见第5章，见2018版的第4章）；
- d) 更改了“标识和信息”，增加了设置“未经游泳场所经营者同意，任何单位、个人不得在游泳场所的管理范围内从事游泳培训活动”标识的要求，将2018版“信息公示”的有关内容更改后纳入（见第6章，2018版的第5章、6.3）
- e) 更改了“问询、接待和票务”（见7.1，2018版的6.1、6.2、6.4）；
- f) 删除了广播服务相关内容（见2018版的6.2.5）；
- g) 更改了浸脚消毒池的水深要求（见7.2.3，2018版的6.6.2.1）；
- h) 删除了“喷淋”（见2018版的6.3）；
- i) 增加了池水循环周期的要求（见7.3.1）；
- j) 将常规水质检测设备更改为水质在线监控装置（见7.3.4，2018版6.7.5）；
- k) 更改了游泳池水质、水温要求（见7.4.5，2018版的6.7.7）；
- l) 增加了检查游泳池水深度、溺水等事故应急处置、提供科学健身指导等要求（见7.4.3、7.4.6、7.4.8、7.4.9）；
- m) 删除了游泳培训，将相关内容更改后纳入7.4（见7.4.9，2018版的6.9）；
- n) 更改了便民设施和公共环境要求（见7.6、7.7，2018版的6.11.2）；
- o) 增加了“服务安全”（见第8章）；
- p) 增加了“服务管理”（见9.2）；
- q) 增加了满意度测评的要求（见9.3.1）；
- r) 更改了救生流程图示例（见图A.2，2018版的图A.2）；
- s) 增加了疫情期间入场流程示例（见附录B）。

本文件由宁波市体育局提出并组织实施。

本文件由宁波市体育服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：宁波市升腾体育发展有限公司、宁波奥体中心运营管理有限公司、宁波惠风体育发展有限公司。

本文件主要起草人：李瑜、陈军、胡中月、芦钦、赵维赞、黄勇、张峰、施建华、李俊杰、周晓黎。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2012年首次发布为DB3302/T 1043—2012，2015年第一次修订，2018年第二次修订；

——本次是第三次修订。

游泳场所服务规范

1 范围

本文件规定了游泳场所服务的通则，以及人员要求、标识和公示、服务提供、服务安全、服务质量和改进。

本文件适用于向社会公众开放的人工游泳场所。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 10001.4 标志用公共信息图形符号 第4部分:运动健身符号
- GB 19079.1 体育场所开放条件与技术要求 第1部分:游泳场所
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所卫生设计规范 第1部分:总则
- GB 37489.3 公共场所设计卫生规范 第3部分:人工游泳场所

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 通则

- 4.1 选址布局、单体设计、卫生指标等应符合 GB37489.1、GB37489.3、GB 37488 的规定。
- 4.2 开放条件应符合 GB 19079.1 的规定。

5 人员要求

- 5.1 社会体育指导员（游泳）、游泳救生员应持国家职业资格证书；服务人员应取得身体健康合格证明。
- 5.2 游泳救生员每年应接受不少于 5 学时的继续教育，且经水上救生和现场急救技能考核合格后上岗。
- 5.3 服务开放期间，应至少配备一名中级游泳救生员。
- 5.4 服务人员应掌握本岗位专业技能，包括但不限于：
 - a) 消防、卫生、治安及救生设施设备使用或安全操作的知识和技能；
 - b) 紧急疏散、紧急救援等的知识和技能。
- 5.5 人员服务礼仪应满足以下要求：

- a) 着装得体、整洁、统一，佩戴服务标牌（标识）；
- b) 仪表端庄，表情自然、亲切，姿势和动作文明、优雅；
- c) 使用普通话服务，或选择能与客户有效沟通的语言；
- d) 服务礼貌，耐心周到，回答问题应迅速、准确、耐心。

6 标识和公示

6.1 标识设置

6.1.1 场地标识、公共标识和警示标识应布局合理，设置牢固、醒目，图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.4 的要求。

6.1.2 场地标识应符合以下要求：

- a) 在醒目地点设置路线标识，标识行走路线；
- b) 设置区域标识，标识不同的活动区域、服务区域；
- c) 设置功能标识，标识设施的服务功能及使用时的注意事项等。

6.1.3 公共标识应符合以下要求：

- a) 设置场所平面示意图、疏散通道指示图；
- b) 安全出口、疏散通道和楼梯口设置疏散指示标识，标志应明显、连续，设在安全门的顶部或疏散通道和转角处距地面 1 m 以下的墙面上，指示标志的间距不应大于 15 m。

6.1.4 警示标识应符合以下要求：

- a) 设置水深度、深浅水区警示标识，或深、浅隔离带；
- b) 设置“游泳人员须知”“严禁跳水”“严禁潜泳”“严禁追跑打闹”“防滑”“佩戴泳帽”等安全警示；
- c) 设置“禁止患有肝炎、心脏病、皮肤癣症（包括脚癣）、重症沙眼、急性结膜炎、中耳炎、肠道传染病、性病、精神病及酗酒者不得入池”“特殊群体（如儿童、70 周岁以上老人）游泳须由专人陪同”“未经游泳场所经营者同意，任何单位、个人不得在游泳场所的管理范围内从事游泳培训活动”等安全标识；
- d) 对气象条件有较高要求的（如室外游泳场所），设置气象预警信息和安全防范标识。

6.2 信息公示

6.2.1 应向社会提供准确、完整的服务信息，包括但不限于：

- a) 场所开放时间；
- b) 场所开放期间的气象条件信息；
- c) 场所接待峰值（即最多接待泳客数）；
- d) 水温、室温、水质检测结果及时间等信息，其中：
 - 1) 水质卫生指标检测情况应每天公示 2 次。
 - 2) 余氯、pH 值、水温、室温的检测情况应每 2h 公示一次。

6.2.2 室外游泳场所因出现危害游泳安全的气象条件需停止服务的，应公示暂停开放信息。

7 服务提供

7.1 问询、接待和票务

- 7.1.1 问询、接待服务中心应：
- 配备标准日期、时间显示装置，以及电脑、结算设备等日常服务设施设备；
 - 张贴场所简介、服务项目及其价目表、客户须知以及游泳健身服务流程图、游泳救生流程图（流程图示例见附录 A）；
 - 公示服务质量和安全承诺；
 - 设置意见箱，摆放眼镜、笔、纸等便民用品。
- 7.1.2 服务人员应主动接待和引导客户。
- 掌握服务动态，提供引导、咨询、答疑等服务。
 - 督促泳客如实填写泳客健康承诺卡，或出示有效的泳客健康承诺卡。
 - 劝阻和制止患有游泳禁忌症的人员入场。
 - 处理客户的意见建议和投诉等。
- 7.1.3 发生公共卫生事件时，应在醒目位置张贴游泳场所入场流程和要求，并强化安全管理、服务引导和公共秩序维护。
- 7.1.4 票务人员应熟悉各种票券的价格及使用方法，售（检）票应迅速、准确。

7.2 更衣、淋浴和浸脚消毒

7.2.1 更衣室

- 7.2.1.1 通道应宽敞、保持空气流通。
- 7.2.1.2 应设置流动水洗手及消毒设施。
- 7.2.1.3 应按最多接待泳客数设置更衣柜。
- 7.2.1.4 应检查更衣柜内是否有遗留物品。

7.2.2 淋浴室

- 7.2.2.1 每 20 人~30 人应设一个淋浴喷头，宜设淋浴隔断。
- 7.2.2.2 应有休息座椅（或条凳）、废物箱、洗手池、面镜、水龙头和搁物架（台）等设施。
- 7.2.2.3 开放时间内应持续供应冷热水，水龙头冷热标识清晰。
- 7.2.2.4 淋浴室相邻区域应设公共卫生间，公共卫生间地坪应低于淋浴室。

7.2.3 浸脚消毒池

通往游泳池通道上应设置强制通过式浸脚消毒池，其宽度应与走道同宽，长度不小于 2 m，深度不小于 20 cm。浸脚消毒池水的余氯含量应为 5 mg/L~10 mg/L，换水间隔时间不应超过 4 h。

7.3 水质处理

- 7.3.1 应采取循环净化消毒、补充新水等水质维持措施，池水循环周期不应超过 4 h。
- 7.3.2 水处理机房不应与游泳池直接相通，机房内应设置紧急报警装置。
- 7.3.3 放置、加注净化、消毒剂区域应设置在游泳池下风侧，有警示标志和防止泄漏措施。
- 7.3.4 应配备余氯、浑浊度、pH 值、氧化还原电位等指标的水质在线监控装置。

7.4 游泳健身

- 7.4.1 室内游泳池应根据室内空气质量开启机械通风和除湿设施。
- 7.4.2 开启照明等设施，其中：

- a) 游泳池区域的水面水平照度应不低于 200 lx;
 - b) 开放夜场应设应急照明灯。
- 7.4.3 检查救生设施、消防设施、监控系统、警示标识和急救设施及用品:
- a) 设施系统应工作正常, 安全可靠;
 - b) 警示标识应醒目、清晰、完整;
 - c) 急救设施及用品的摆放位置应明显, 便于拿取和操作。
- 7.4.4 检查游泳池水深度:
- a) 浅水区水深应不大于 1.2 m;
 - b) 儿童游泳池的水深应不大于 0.8 m。
- 7.4.5 游泳池水温应不低于 26 °C, 三卤甲烷 (THMs) 浓度不宜高于 200 $\mu\text{g/L}$ 。
- 7.4.6 对游泳者开展公共卫生和健身安全的宣传教育。
- 7.4.7 控制游泳者人数, 游泳池内人均游泳面积应不小于 2.5 m^2 。
- 7.4.8 应加强游泳者的安全巡护, 时刻观察游泳者动态, 提醒游泳者注意游泳安全。
- 固定游泳救生员在工作责任区内加强观察。
 - 流动游泳救生员应开展不间断巡查。
 - 高峰期, 应增设现场人员。
- 7.4.9 发生溺水等紧急事件时, 应按 8.7 的规定执行。
- 7.4.10 社会体育指导员 (游泳) 应向游泳者提供科学健身指导和培训。开展游泳培训的, 应按附录B 的规定执行。

7.5 公共卫生间

- 7.5.1 便池宜为蹲式。
- 7.5.2 应有独立的排风设施, 机械通风设施不应与集中空调管道相通。
- 7.5.3 应设置流动水洗手设施、龙头、冲洗阀、废物桶等器具。

7.6 便民设施

- 7.6.1 应设置物品保管箱 (柜)。
- 7.6.2 应配备残障人员服务设施设备。
- 7.6.3 应提供桌、椅、凳等休憩设施。
- 7.6.4 宜提供游泳用品购物服务。
- 7.6.5 应有与服务规模相适应的停车位。

7.7 公共环境

- 7.7.1 分类垃圾桶 (箱) 应布局合理, 外观整洁, 数量充足。
- 7.7.2 垃圾应分类收集、清理, 不留陈垃圾, 不乱堆放, 不就地焚烧或掩埋。
- 7.7.3 污水应集中处理, 不污染地面、河流、湖泊、海滨等。

8 服务安全

- 8.1 应办理人身和公共责任 (意外伤害) 保险。
- 8.2 应制定应急处置预案, 且每年应至少组织 4 次综合性应急演练, 2 次消防及应急疏散演练。

- 8.3 游泳池应无视线盲区。
- 8.4 公共重点区域（除需隐私保护的区域外）应安装视频监控系统，视频监控应全覆盖、无死角。视频监控资料应至少留存 30 日，监控信息应真实、完整。
- 8.5 应配备酒精测试仪、自动体外除颤器（AED）；深水区宜配备水下救生监控、防溺水智能报警系统。
- 8.6 应建立应急救援和抢救通道。
- 8.7 发生溺水、意外伤害、消毒剂泄漏和中毒等事故时，应按应急预案要求实施抢救或救护，保护事故现场、固定证据并报告。

9 服务质量与改进

9.1 服务质量

9.1.1 服务安全指标：

- a) 溺水死亡率为零；
 - b) 重大传染性疾病发生次数为零。
- 9.1.2 水质检验合格率：95%以上。
 - 9.1.3 救生设施完好率：100%。
 - 9.1.4 服务人员上岗培训率：100%。
 - 9.1.5 游泳救生员、社会体育指导员（游泳）等持证率：100%。
 - 9.1.6 服务人员健康证明持有率：100%。
 - 9.1.7 顾客满意度：85%以上。

9.2 服务管理

- 9.2.1 建立健全管理制度，内容包括但不限于岗位责任、健康承诺、老年人体检报告、设施设备器材安全检查、卫生水质管理检查、公共卫生管理、应急预案与演练等。
- 9.2.2 建立制度执行和服务提供记录，包括但不限于培训、演练、水质检测、用药测试、视频监控等。
- 9.2.3 宜开展服务质量管理体系认证，开展服务质量监测，提升服务质量。

9.3 服务改进

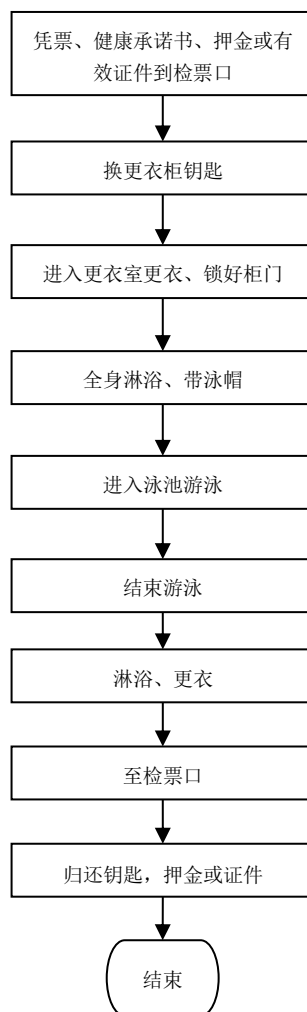
- 9.3.1 每年应至少进行一次顾客满意度调查。顾客满意度调查应按附录 C 的规定执行。
- 9.3.2 开通服务投诉渠道，及时处理和反馈。
- 9.3.3 定期收集和分析客户意见，不断改进服务质量。

附录 A

(资料性)

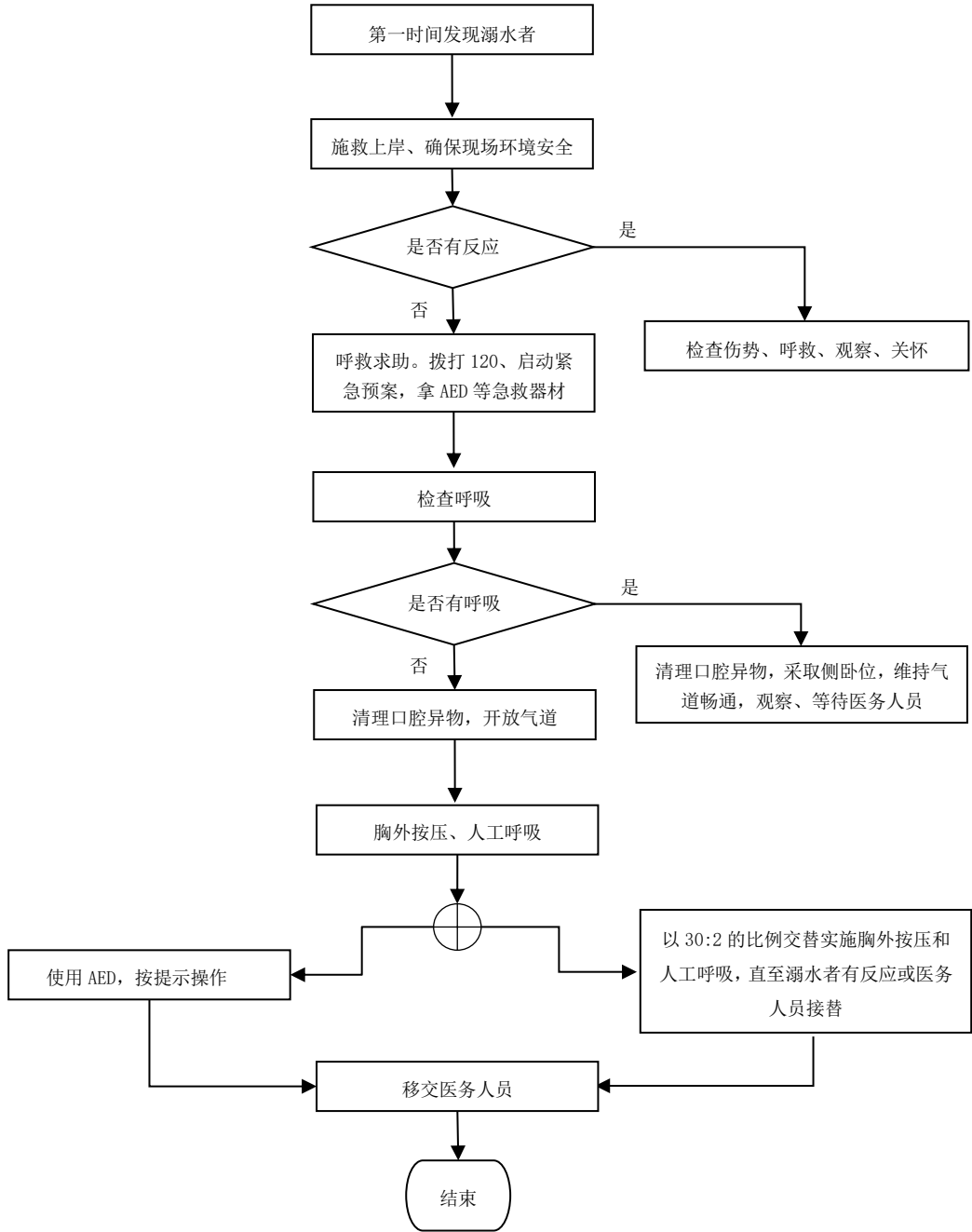
游泳健身服务流程图、游泳救生流程

游泳健身服务流程、游泳救生流程见图A.1、图A.2。



- 一、1.4m 以下的学生、儿童须由家长陪同，家长对携带的子女安全负全部责任。
- 二、严禁患有肝炎、心脏病、皮肤癣症（脚癣）、重症沙眼、急性结膜炎、中耳炎、肠道传染、性病、精神病及酗酒者入池。对于隐瞒入池者，后果自负。
- 三、贵重物品请寄放保管，否则遗失责任自负。
- 四、游泳者须自备游泳衣裤，戴泳帽，禁止穿透明、白色或遇水褪色的游泳衣裤。
- 五、入池前须全身淋浴和浸脚消毒，洗净脚和身体上明显污物，以确保身体健康、池水清洁。
- 六、禁止在池内池边吐痰、擤鼻涕等不卫生行为，不乱扔果皮、纸壳。
- 七、严禁奔跑嬉闹，严禁跳水潜泳。

图A.1 游泳健身服务流程



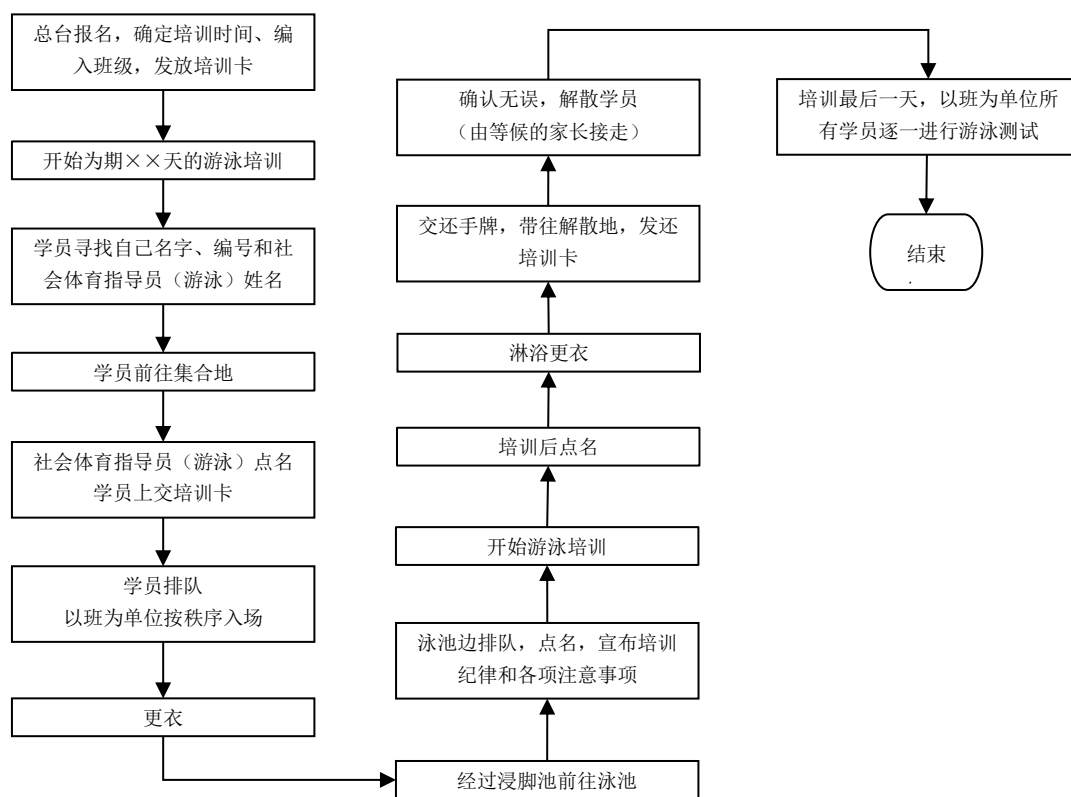
图A.2 游泳救生流程

附录 B (规范性) 游泳培训服务要求

B.1 培训信息公示

应在醒目位置公示以下信息，包括但不限于：

- 社会体育指导员(游泳)、游泳救生员的姓名、照片、资质等；
- 课程设置；
- 培训流程图(参见图 B.1)。



图B.1 培训流程图

B.2 培训的组织

- B.2.1 每班不应超过20名学员，并配备社会体育指导员（游泳）、教学辅助人员各一名。
- B.2.2 与有关机构合作开展游泳培训的，应签订协议，明确合作内容，承担相应的管理职责。

B.3 培训的开展

B.3.1 社会体育指导员（游泳）应：

- 熟悉游泳场地状况，检查游泳设施、救生设施等完好、工作正常。
- 社会体育指导员（游泳）应加强学员的游泳安全教育。
- 应按培训大纲和课程计划实施，准备活动充分，讲解用语规范，动作示范准确；

B.3.2 培训活动期间，社会体育指导员（游泳）不应：

- 聊天，抽烟，接打电话；
- 擅离培训场地；
- 兼任游泳救生员。

附录 C (规范性) 游泳场所服务满意度调查

C.1 调查方案

C.1.1 可采用现场、电话、网络等方式调查。

C.1.2 抽样样本应具有代表性，样本大小以一个调查周期内接受服务的泳客数量为基数，按公式(C.1)确定，且最多不高于200人。

$$n = 100 + N \times 5\% \dots\dots\dots (C.1)$$

式中：

n ——样本数量；

N ——基数。

C.1.3 选取对游泳场所服务能力、质量等具有重大影响的评价指标进行调查问卷设计，如服务态度、环境卫生、水质水温、安全防护、权益保障等。

示例：

尊敬的泳客朋友：您好！

这是专门为您设计的一份简单的调查问卷，目的是了解本游泳场所的服务质量和管理水平，以便改进工作。在此，我们提出一些问题，请您根据亲身感受，在每一个问题的五个答案中选择一个答案打“√”，实事求是地反映出您的看法。

1、您认为本游泳场所服务人员的工作态度如何？

热情 较热情 一般 较冷淡 冷淡

2、您对本游泳场所内的环境卫生是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

3、您对游泳池的水质卫生情况是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

4、您对本游泳场所内的各种指示牌、警示牌、温馨提示牌是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

5、您对本场所的泳池水温是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

6、您对本游泳场所灯光照明是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

7、您对本场所安全及配套设施（如游泳板等）是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

8、您对本场所安全防护工作及救生器材等是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

9、您对救生员的专业程度及应急处理能力是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

10、您对本游泳场所健身服务的总体印象如何？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

.....

C.2 统计分析

C.2.1 满意度指标项的分值，“满意”为10分，“较满意”为8分，“一般”为6分，“不太满意”为4分，“不满意”为0分。

C.2.2 对数据有效性检验后，某项指标的满意度得分按公式（C.2）计算。

$$q_i = \frac{\sum_{j=1}^n q_j}{n} \times 100\% \dots\dots\dots (C.2)$$

式中：

q_i —— n 个样本对第 i 个项目得分的平均值；

q_j ——第 j 个调查问卷中第 i 个调查项目的得分；

n ——样本数量。

C.2.3 总体满意度按公式（C.3）计算。

$$M = \frac{\sum_{i=1}^m q_i}{10 \times m} \times 100\% \dots\dots\dots (C.3)$$

式中：

M ——服务满意度；

m ——调查问卷中指标的总项数。

C.2.4 对测评结果进行分析，提出改进建议，形成满意度测评报告。